

Síndic de Greuges de Gavà

informe

anual

2013

ÍNDEX

PRESENTACIÓ	2
RESUM DE LES ACTUACIONS	4
<i>Gestions de 2012 pendents de resoldre</i>	4
<i>Procediment d'incoació</i>	4
<i>Mitjans de presentació</i>	4
<i>Sexe</i>	5
<i>Naturalesa de les actuacions: la competència</i>	5
<i>Tipologia de les demandes</i>	6
<i>Les consultes</i>	7
<i>Les gestions</i>	8
ELS EXPEDIENTS DE QUEIXA	9
<i>Expedients de 2012 pendents de resolució</i>	9
<i>Quadre del registre d'expedients 2013</i>	10
<i>Afectació de les queixes als sectors de l'activitat municipal</i>	11
TAULA DE CASOS	16
PROJECCIÓ INSTITUCIONAL	17

PRESENTACIÓ

Per tercer any i seguint les disposicions reglamentàries que regulen la Institució del Síndic de Greuges de Gavà, passo a continuació a donar compte al Ple municipal de l'actuació d'aquesta Sindicatura quant a la tramitació d'expedients i assessoraments que he gestionat durant l'any 2013. Aquesta vegada però, ho faig en una sessió plenària presidida per la Sra. Raquel Sánchez, la primera dona que ocupa el càrrec d'alcaldeessa de la nostra ciutat. Des d'aquí, reitero la meva felicitació i desig d'una etapa plena de ventura i encerts en el desenvolupament de les seves responsabilitats que, en definitiva, han de redundar en benefici de tots els gavanencs i les gavanenques.

L'experiència d'aquests tres anys ha resultat molt enriquidora, fins i tot allisonadora, diria. I és que en aquest context on la condició humana mostra de vegades la seva cara més feble i delicada, resulta del tot imprescindible l'escolta objectiva i alhora empàtica que t'ha de permetre obrir camins de comprensió a nivell subjectiu sobre els problemes de les persones, de la gent anònima de la nostra ciutat. Moltes vegades, en escoltar *la posada en escena* del problema que es planteja, veus la humilitat de *la persona* i la seva indefensió, cosa que dispara la consciència i les ganes de trobar la solució adequada a cada cas, amb equitat i justícia.

Però no sempre és així. Aquesta regla general *de bona fe* també té les seves excepcions i puntualment apareix algun cas en què la persona té una visió parcial i esbiaixada del problema, dóna prioritat única al seu interès i fa un gra massa amb la intenció última de treure'n profit. En aquests casos resulta difícil trobar la solució adequada, més encara quan el Síndic és vist - o algú equivocadament intenta que es vegi - com una figura amb poder coercitiu o inductor de l'acció política. I quan això passa, ho fa en detriment de la pròpia Institució, la missió de la qual queda al marge de qüestions relatives al funcionament dels òrgans municipals i, en especial, les de caràcter polític.

Ens trobem en un escenari complicat, uns temps difícils i una societat complexa que demana una nova orientació dels cànons socials i que encara no la percep. La sensació de manca de protecció per part dels poders públics es reflecteix de vegades en l'actitud de descrèdit que les persones manifesten vers l'administració local com a part visible, identificadora i propera del conjunt de l'administració. Això comporta la necessitat d'afegir l'element pedagògic a la tasca d'assessorament a fi d'emmarcar adequadament la relació entre el problema, qui l'ha generat i qui l'ha d'intentar resoldre. Inclús, cal atendre en més d'una ocasió la mateixa persona per un assumpte que, tot i sent aliè a la competència municipal, pretén trobar-hi solució si més no per proximitat.

Tanmateix, qualsevol títol que es vulgui extreure en aquest sentit perd tota la vàlua sense cap referència a altres dades. Per accedir al meu despatx passo pel davant de l'Oficina d'Atenció Ciutadana. Sempre està plena. Tant és així que durant l'any 2013, segons les dades que dispo, l'atenció presencial ha arribat a gairebé 54.000 visites. A la vista del nombre de persones ateses, i que mai no he tingut cap queixa rellevant, penso que aquest servei, que és la cara més visible de l'Ajuntament, realment funciona molt bé, cosa que m'omple de satisfacció si a més tenim en compte que se sustenta en la gestió interna de la resta de departaments municipals. En general, tots els serveis de l'Ajuntament de Gavà estan duent a terme la seva tasca de una forma correcta. Crec que s'ha instaurat una cultura de servei entorn al treball institucional i això no seria possible sense el compromís dels treballadors i treballadores municipals.

Tampoc no puc passar per alt la rellevància del fet d'existir com Institució la Sindicatura de Greuges de Gavà. Per evident que ho sembli, cal remarcar que aquest fet diu molt del caràcter de servei públic de la ciutat i de la seva implicació en la defensa dels drets de la ciutadania, de la seva diversitat i dels valors democràtics. Aquest marc institucional sempre ha anat acompanyat d'una bona entesa a l'hora de gestionar els assumptes amb l'Ajuntament, defugint sempre de protagonismes personals. I és important ressaltar aquesta manera de fer perquè malauradament no és així a tot arreu i les experiències d'altres sindicatures així ho corroboren.

Quant als expedients de queixa, assessorament o consulta, es pot comprovar que el total de 68 casos es manté en la tònica dels últims anys. Tampoc no destaca cap que comporti implicacions greus des del vessant objectiu i funcional de la Sindicatura, però sí que n'hi ha alguns que són fruit del moment actual que està passant tot el país degut a aquesta crisi que ja dura massa i està fent mal, ara per ara, gairebé a tots els nivells socials.

Un cop més, he d'agrair la col·laboració de l'equip tècnic de l'Oficina pel suport que m'han donat, però vull fer un esment especial a la Gemma Martín, una persona que sempre ha mostrat una enorme professionalitat i una gran vàlua personal, tant en tasques internes de gestió i tramitació com en l'atenció als usuaris i les usuàries, faceta en la que demostra un alt nivell de competència en habilitats comunicatives i un tracte exemplar vers la ciutadania.

Moltes gràcies per la vostra atenció.

Enric Querol i Marimón
Síndic Municipal de Greuges de Gavà

RESUM DE LES ACTUACIONS

A continuació es presenten, en síntesi, els casos que la ciutadania ha plantejat davant la Sindicatura de Greuges. Com és habitual als informes anuals d'aquesta Institució i atenent al nombre total d'actuacions sobre les quals es treballen les dades, els indicadors estadístics que es mostren pretenen orientar a grans trets respecte de la tipologia de les demandes i els resultats obtinguts. Les accions dutes a terme durant l'any 2013 es discrimina en funció de la iniciació del procediment, dels canals d'entrada de les queixes i consultes, del sexe de qui utilitza el servei, de les temàtiques plantejades i, per últim, de la naturalesa i tipologia d'aquestes.

Gestions de 2012 pendent de resoldre

En presentar l'informa anterior - corresponent a l'any 2012 - es feia referència a la gestió de tres casos que continuaven en tràmit. Un d'ells, la pràctica de la prostitució als espais públics, continua pendent de la concreció d'una comissió de treball a l'Associació de Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores Locals (FòrumSD Catalunya). El segon, que recollia una queixa pel cobrament de comissions bancàries per part de Catalunya Caixa en el moment d'abonar en efectiu el preu públic dels cursos municipals destinats a la gent gran, va generar l'obertura d'un expedient d'ofici a 2013 atesa l'afectació a un col·lectiu considerable de persones. L'últim cas pendent versava sobre la sol·licitud d'una plaça d'aparcament per a una persona discapacitada, el tràmit de la qual va acabar essent desfavorable per a la interessada per no reunir els requisits demanats per accedir a aquesta autorització.

Procediment d'incoació

Durant l'any 2013, la Sindicatura Municipal de Greuges de Gavà ha atès un total de seixanta-vuit casos, la majoria d'ells iniciats a instància de part. El Síndic ha incoat dos expedients d'ofici, derivats de sengles atencions personals tot i que la queixa individual no era factible però l'assumpte incidia en l'interès general.

Origen	Nombre de casos	Percentatge
A instància de part	66	97,1%
D'ofici	2	2,9%
TOTAL	68	100%

Mitjans de presentació

L'atenció presencial es manté com la principal via d'entrada de les queixes de la ciutadania, essent la triada per tres de cada quatre persones (76 %). Per la resta de casos, es redueix el nombre d'entrades per correu electrònic a favor de les trucades telefòniques, tot i que la proporció conjunta no varia gaire respecte d'anys anteriors

(20-25%). Cal ressenyar però, les tres actuacions que s'han iniciat des de l'Oficina d'Atenció Ciutadana com a canal d'entrada obert a l'horari de tarda.

Tipus d'entrada	Nombre de casos	Percentatge
Presencial	52	76,5%
Telefònica	4	5,9%
Correu electrònic	7	10,3%
OAC	3	4,4%
Incoació d'ofici	2	2,9%
TOTAL	68	100%

Sexe

Del total d'actuacions del Síndic durant l'any 2013, un cop segregades les cinquanta-nou atencions individuals, s'observa un repartiment pràcticament idèntic respecte de la naturalesa per raó de sexe de les persones que han estat ateses.

	Atencions	Percentatge
Individuals	59	89,4%
Parelles o grups	7	10,6%
TOTAL	66	100%

Sexe	Atencions individuals	Percentatge
Dones	29	49,2%
Homes	30	50,8%
TOTAL	59	100%

Naturalesa de les actuacions: la competència

Quant a la naturalesa de les qüestions plantejades, cal diferenciar tres grups:

1. Les d'àmbit estrictament de competència de la Sindicatura; és a dir, relacionades amb competències pròpies de l'Ajuntament de Gavà.
2. Les d'àmbit públic, entenent com a tal les consultes o queixes relacionades amb altres administracions públiques.
3. Les d'àmbit exclusivament privat, la qüestió de fons de les quals no és altra que les relacions entre particulars i/o persones jurídiques subjectes a la jurisdicció ordinària.

Dins del primer grup s'han comptabilitzat quaranta-una intervencions. El segon grup acumula dotze actuacions —encara per sota de les divuit de 2011 però superior a les vuit de 2012— i el conjunt de casos de temàtica aliena a l'administració pública ha repuntat fins a quinze consultes, amb un percentatge del 22% del total. Aquest repunt incideix en l'indicador del grau de coneixement de les funcions inherents a les

sindicatures, si bé aquest continua al 78%, per damunt del nivell òptim del 75% (3 de cada 4 persones usuàries relacionen el Síndic amb les queixes contra l'administració). D'altra banda,

Naturalesa	Atencions	Percentatge
Àmbit de ciutat	41	60,3%
Altres administracions	12	17,6%
Àmbit privat	15	22,1%
TOTAL	68	100%

Competència	Atencions	Percentatge
Administracions públiques	53	77,9%
Àmbit privat	15	22,1%
TOTAL	68	100%

Competència-territori	Atencions	Percentatge
Municipal - Gavà	41	77,4%
Altres administracions	12	22,6%
TOTAL	53	100%

Tipologia de les demandes

Dues de cada tres atencions als usuaris i les usuàries de la Institució pertanyen a la categoria de "consultes", que inclou les situacions en què el Síndic no pot intervenir per raó de la competència, per qüestions de procediment o fase en què es troba el tràmit administratiu, ni per qualsevol altra de les causes establertes al Reglament Orgànic Municipal.

El 33% restant queda repartit de manera força equilibrada entre les categories de "gestions" i de "queixes", al marge de les actuacions d'ofici. El primer grup aglutina els casos plantejats al Síndic que han generat al mateix moment l'inici d'alguna gestió per part de l'Oficina amb els diferents serveis municipals. Aquestes actuacions es gestionen a nivell tècnic, per mecanismes convencionals però sense el formalisme estricte d'un expedient administratiu, ja que es presumeix una resolució ràpida però no immediata. La categoria "queixes" engloba les demandes que han donat lloc a la incoació d'un expedient. De les 11 queixes incoades a instància de part, set s'han presentat arran d'una visita prèvia al Síndic i, les altres quatre han entrat a l'Oficina directament a través de Registre. Val a dir que d'aquestes últimes, tres no s'han pogut admetre a tràmit i l'altra ha estat derivada a l'organisme competent. Això és un indicador de la importància del diàleg directe amb les persones per poder copsar matisos que ajudin a obtenir una visió àmplia i oberta del problema. Perquè, malgrat que hi ha queixes amb resolució desestimatòria per raons d'índole diversa, la seva tramitació ha permès

detectar situacions en què resulta oportú plantejar suggeriments o fer recordatoris a l'administració municipal.

Tipologia	Nombre de casos	Percentatge
Consultes	45	66,2%
Gestions	10	14,7%
Queixes	11	16,2%
Oficis del Síndic	2	2,9%
TOTAL	68	100%

Les consultes

Les qüestions que no són competència d'aquesta institució —ja siguin de naturalesa privada (15) o bé relatives a altres administracions (11)— han estat resoltes, com és procedent, amb els assessoraments i derivacions oportuns als organismes o institucions capaços de donar la resposta adequada.

Cal ressenyar que de les quinze consultes de caire privat, quasi la totalitat (12) han estat derivades a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor ja que es tractaven temes relatius a prestació de serveis, en concret, quatre sobre serveis de telefonia, tres sobre subministrament energètic a la llar i, les quatre restants, sobre reparació de vehicles, assegurança d'immobles, agència de viatges, professionals prestadors de serveis (metge odontòleg) i adquisició de deute subordinat a entitat financera. Una altra consulta d'àmbit privat no relativa al consum té a veure amb l'incompliment d'una entitat bancària de les seves obligacions amb la comunitat de veïns com a propietària d'un pis objecte d'embargament i desnonament. Les altres dues estan relacionades amb el Servei de Mediació, la primera perquè es deriva des de la Sindicatura un cas de problemes de veïnatge i, la segona, perquè la interessada insisteix en el procediment de mediació quan, des de l'esmentat servei, ens informen que l'altra part es nega i per tant és inviable.

Entre les onze atencions relatives a *altres administracions* es troben temàtiques molt variades com ara dos sobre l'ocupació (al SOC i al SEPE), quatre sobre transport (dos a l'AMB i dos a Rodalies), tres més sobre serveis de l'Administració de l'Estat (Agència Tributària, Justícia i Policia Nacional) i dos sobre serveis de l'administració autonòmica (serveis socials i llicències d'activitats de sales de joc).

A aquestes *consultes* cal sumar les d'àmbit estrictament municipal (19) en què l'Oficina del Síndic ha efectuat més aviat tasques d'informació ciutadana sobre el funcionament de l'administració local. En aquest grup cal diferenciar les nou intervencions que s'han conclòs assessorant la persona perquè iniciés el corresponent tràmit municipal en aspectes tan puntuals com ara l'ús de les xarxes socials (Gossip), sol·licitud de còpies de documents o responsabilitat patrimonial. Per les seves característiques, és a l'àmbit

de via pública on redrecem més actuacions: tres sobre neteja i manteniment, dos sobre sorolls, una sobre recollida de residus i l'última sobre el mal ús del parc del Mil·leni per part d'alguns propietaris de gossos. Nou més s'han gestionat exclusivament amb informació sobre serveis socials (3), mobilitat (2), fraccionament de l'impost de la plusvàlua, responsabilitat patrimonial, legalitat urbanística i gestió del cementiri municipal.

Com es pot observar a la taula de la pàgina anterior, en total s'han enregistrat quaranta-cinc consultes, que representen el 66% del total d'intervencions, molt similar al 62% de 2012.

Les gestions

Aquesta metodologia s'ha pogut aplicar a un nombre de casos notablement inferior respecte de l'any 2012 (10 front a 17). Com s'ha explicat abans, és una manera de canalitzar les pretensions plantejades per les persones usuàries com a via alternativa a la queixa formal en la línia de la mediació entre l'administració municipal i la persona interessada.

Quant als resultats, cal dir que aquest exercici només tres dels deu casos s'han tancat amb resultat satisfactori per a la persona afectada i estan relacionats amb la tramitació d'una subvenció a una entitat, la tramitació d'un expedient de serveis socials i amb la mobilitat al voltant d'un centre educatiu durant les hores d'entrada i sortida d'escola. En canvi, en la resta de casos (7) s'ha pogut determinar que l'actuació dels serveis municipals de l'Ajuntament de Gavà era del tot correcta i subjecta a les normatives aplicables en cada matèria. Aquestes actuacions el resultat de les quals ha estat contrari als interessos o raonaments de les persones que pressuposaven mancances en la pràctica administrativa es referien a la liquidació d'IBI a les concessions d'un mercat municipal, a la petició d'habitatge de protecció oficial a causa d'un desnonament, a la negativa a ajuts socials urgents (2), a la petició de beneficis especials per accedir a equipaments i activitats esportives i culturals a menors amb discapacitat, a qüestions derivades d'un expedient de responsabilitat patrimonial i a la garantia d'instal·lacions en habitatges promoguts per l'empresa municipal GTI, SA.

Gestions - Resultat	Nombre de casos	Percentatge
Conciliadores	3	30%
Desfavorables	7	70%
TOTAL	10	100%

ELS EXPEDIENTS

Expedient de 2012 pendent de resolució

En presentar l'informe de 2012, la queixa relativa a una sanció per infracció d'estacionament d'un vehicle sense el tiquet reglamentari de control obligatori a la zona d'estacionament de durada limitada i subjecte a pagament estava en tràmit d'informació i pendent de resoldre. L'interessat entenia que l'òrgan instructor no va atendre les seves al·legacions relatives a l'obligació de l'administració municipal d'indicar en idioma castellà les inscripcions complementàries al senyal vertical i als parquímetres.

Després de rebre l'informe preceptiu i la còpia de l'expedient sancionador, el Síndic va argumentar que el senyal per si mateix marca la restricció i la subjecció al pagament i que la inscripció complementària podria generar escassament dubtes d'interpretació que, d'altra banda, tampoc no s'haurien de relacionar amb la decisió de no pagar pel fet de no entendre el senyal. També pren en consideració el fet que l'interessat no manté la coherència desitjada en l'argumentació dels fets des de l'inici de l'expedient administratiu.

Per això, la queixa va ser desestimada quant a la finalitat última (l'anul·lació de la sanció per nul·litat d'acte administratiu), sense perjudici ni menyscapte de l'estimació parcial de la seva queixa respecte de l'obtenció de resposta a totes i cadascuna de les al·legacions presentades en la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit. En aquest sentit, el Síndic va resoldre alhora:

- *Recordar al Ayuntamiento de Gavà la obligación de resolver todos los extremos de las alegaciones presentadas en cualquier procedimiento, en especial el procedimiento sancionador.*
- *Recomendar, en la línea de lo expuesto en el informe preceptivo incorporado a este expediente, que se valore la sustitución de algunas señales para dar cumplimiento exhaustivo a la legislación y eliminar así cualquier tipo de indefensión en personas que desconozcan por razones lingüísticas el contenido de la información que se quiere transmitir.*

Arran d'aquesta resolució, l'Ajuntament de Gavà va manifestar la seva voluntat permanent de complir els principis de seguretat i legalitat jurídica, així com la incorporació d'informació bilingüe en futures intervencions sobre màquines expenedores de tiquets.

Quadre del registre d'expedients 2013

Núm.	Assumpte
01	Problemàtica que generen certs canals de pagament de taxes municipals o preus públics de cursos per a la gent gran.
02	Implantació de millores d'un tram de la vorera de la carretera a Santa Creu de Calafell.
03	Ubicació d'aparcaments de bicicletes a les escoles públiques.
04	Molèsties derivades d'una activitat de bar.
05	Tramitació del fraccionament de l'Impost Municipal de Vehicles de Tracció Mecànica.
06	Tramitació d'un expedient sancionador per infracció de circulació.
07	Adequació de l'ordenança municipal de circulació a la legislació catalana sobre la targeta d'aparcament per a persones amb disminució.
08	Disconformitat amb la valoració de dependència i amb l'assignació de plaça en residència pública.
09	Manca de control municipal sobre l'exercici d'una activitat presumptament sense llicència.
10	Tramitació d'una sol·licitud d'ús de via pública i recursos materials per instal·lar un punt d'informació i venda durant els dies de Festa Major.
11	Problemes ocasionats pels pescadors de riba en utilitzar el domini públic marítim terrestre.
12	Manca de resposta municipal a sol·licituds d'inspeccions per la problemàtica derivada d'unes obres en un local.
13	Litigi generat en l'àmbit laboral municipal en relació amb les retribucions per desenvolupar funcions d'una categoria professional superior.

Afectació de les queixes als sectors de l'activitat municipal

La mobilitat

En aquest àmbit s'han tramitat tres expedients, cada un d'ells vinculat a sengles contextos propis de la mobilitat: vianants, circulació de bicicletes i estacionament de vehicles a motor. El primer — l'expedient núm. 2 — ha estat incoat d'ofici arran d'una gestió precedent de petició de responsabilitat patrimonial de l'administració. Tot i que la reclamació ciutadana no va prosperar, el Síndic va entendre que una bona actuació municipal podia minimitzar el risc d'ensopegades en un tram de vorera privada de la carretera a Santa Creu de Calafell. En el decurs de l'expedient, la Sindicatura considera adequades les actuacions que es proposen i es duen a terme per part de l'Ajuntament per alertar de l'existència d'un esglaó i evitar caigudes, per la qual cosa arxiva l'expedient.

El segon cas es planteja davant la negativa municipal a la petició d'una ciutadana d'instal·lar aparcaments de bicicletes dins del recinte de les escoles públiques, ja sigui per adquisició del referit mobiliari urbà o per trasllat d'altres punts on ella considera que estan poc utilitzats (expt. 03). Un cop recaptada la informació necessària, el Síndic va entendre vàlids els arguments municipals i va desestimar la queixa.

El tercer expedient d'aquest grup — l'expedient núm. 6 — fa referència a la imposició d'un recàrrec de constrenyiment i despeses de procediment sobre el total principal d'una sanció per infracció en matèria de trànsit. La tramitació de l'expedient va servir per concloure que el procediment administratiu s'ajustava a les prescripcions legals, en particular les d'informació i audiència de la persona interessada i, per tant, va desestimar la queixa. Malgrat això, l'estudi del cas també va servir per suggerir a l'Ajuntament *"... la máxima observancia y especial atención al instruir expedientes incoados por denuncia de la autoridad que afecte a múltiples interesados, ante el riesgo que conlleva de causar posible indeterminación respecto al hecho denunciado, efecto contrario a las pretensiones de la normativa sobre procedimiento sancionador, que obliga a dejar constancia en el correspondiente boletín de denuncia de una relación circunstanciada de los hechos"*.

El control d'activitats

Les molèsties per sorolls provinents de la terrassa d'un bar, l'actuació municipal davant reiterades denúncies per la realització d'una activitat sense llicència i la manca de resposta a peticions d'inspecció per determinar la superfície real d'un local són els tres assumptes que completen aquest sector de l'activitat administrativa.

L'expedient núm. 4 versa sobre un assumpte força complex, una problemàtica arrelada des de fa molt de temps entre qui és titular d'una activitat de bar i una família veïna que pateix molèsties per sorolls. Aquesta situació sembla revifar-se

arran de la instal·lació d'un tendal per cobrir una terrassa exterior del bar dins d'un espai comunitari. L'assumpte sobre l'ús d'aquest espai comunitari ja ha estat objecte de litigi i sentència judicial. No obstant això, la Sindicatura s'ha volgut centrar en l'activitat de policia que correspon a l'administració sobre els actes subjectes a llicència i ha estimat en part la queixa "... *en concreto respecto a los problemas provenientes del uso del exterior del local, si bien esta Sindicatura entiende que el caso planteado ofrece múltiples matices que quedan fuera de la visión general abordada en este expediente y, a la vez, no duda de la voluntad de los órganos administrativos de servir los intereses generales, en todo momento y con la objetividad debida*".

En aquest sentit, el Síndic va resoldre alhora:

- *Sugerir al Ayuntamiento de Gavà que se lleven a cabo las acciones de inspección necesarias para comprobar la adecuación de la superficie de la actividad a la realidad física y sus posibles efectos en las obligaciones tributarias.*
- *Recomendar al Ayuntamiento de Gavà que se estudie la viabilidad y la oportunidad de incorporar las terrazas de bar estables ubicadas en zonas privadas como una parte más de la actividad principal y, por tanto, sujetas a las mismas condiciones de licencia del resto de espacios destinados a ella.*

L'expedient núm. 9 recull una queixa per presumpta inactivitat municipal davant les denúncies presentades sobre l'exercici d'una activitat industrial d'arts gràfiques sense l'oportuna llicència i, per tant, davant la suposada competència deslleial a la què es veia sotmesa la seva empresa familiar. De l'estudi del cas, amb els informes i la documentació sol·licitada a l'Ajuntament de Gavà, la tramitació de les diverses instàncies presentades per la denunciant i l'execució dels actes administratius que se'n derivaren es poden considerar com el paradigma de la "bona administració", tant en la celeritat de resolució com en les actuacions que es desprenien dels seus respectius continguts. A més, l'informe emès per la tinenta d'alcalde aleshores competent en aquesta matèria venia a corroborar la diligència amb la qual s'ha actuat durant tot el procediment. Per tant, el Síndic va desestimar la queixa.

Aquest bloc acaba fent referència a una queixa que no es va admetre a tràmit per reiteració de les actuacions. Un cop revisada la documentació annexa a l'escrit de denúncia, es va comprovar que no aportava cap nova actuació, indicis o documentació diferents que els ja manifestats en anteriors comunicacions incorporades en un expedient ja resolt l'any 2006. Atès que totes aquestes qüestions ja han estat contestades tant per l'Ajuntament de Gavà com per aquesta Sindicatura i per la Sindicatura de Greuges de Catalunya i entenent que tant l'Administració municipal com el Síndic Municipal de Greuges ja havien donat resposta a les referides qüestions, es va resoldre no admetre a tràmit la queixa presentada i declarar l'arxiu de les actuacions.

Els serveis econòmics

L'any 2103 es van obrir dos expedients relacionats amb pagaments a l'erari municipal. El primer cas esdevé arran de diverses consultes ciutadanes que posaven de manifest el descontent de moltes persones pel sistema de pagament d'uns cursos per a la gent gran, ja que l'entitat financera on s'havia d'efectuar el pagament cobrava una comissió d'un euro si el pagador no era client de l'entitat. La tramitació de l'expedient núm. 1, obert d'ofici, ha determinat que la nova situació d'integració dels patronats municipals ha servit per resoldre el problema i, actualment, qualsevol tipus d'ingrés es fa seguint el procés bancari normalitzat per al cobrament de tributs, l'anomenat *Cuaderno 60*, que harmonitza tot el paquet d'ingressos municipals amb l'emissió de la corresponent carta de pagament i obre així diferents canals al contribuent, des del càrrec en compte o la domiciliació bancària, al pagament per caixer automàtic o al pagament *on line*. Aquesta llibertat d'elecció trenca l'antiga concepció de *pagament dirigit* i supera els entrebancs objecte d'aquest expedient, tot i que, és evident, que l'actuació municipal no pot controlar les relacions contractuals o privades entre la banca i els seus clients, és a dir, que les entitats col·laboradores puguin establir comissions per determinats serveis. Per això, el Síndic va reconèixer la voluntat de millora i l'eficàcia que l'Ajuntament de Gavà ha deixat paleses amb la implementació i normalització del procediment de cobrament de taxes i preus públics després de la integració dels diferents organismes autònoms municipals i, en conseqüència, va arxivar l'expedient sense més tràmit.

D'altra banda, l'expedient núm. 5, planteja un supòsit de fraccionament de pagament, en concret, el fraccionament de l'Impost Municipal de Vehicles de Tracció Mecànica que gestiona la Diputació de Barcelona a través del seu Organisme de Gestió Tributària. La queixa està fonamentada en els topalls procedimentals i la rigidesa interpretativa de la norma, que feia inviable el pagament fraccionat de l'esmentat impost el subjecte passiu del qual era una societat actualment inactiva, tot i havent la voluntat de pagar de l'administrador. En aquest cas el Síndic va resoldre estimar en part la queixa quant a la naturalesa dels documents exigits per justificar la petició, si bé no compartia altres apreciacions subjectives davant les quals considera que l'administració pretén l'eficàcia i busca l'eficiència en el cobrament dels tributs que, al final, va més enllà d'interessos particulars i acaba repercutint en l'interès general. Per això, va decidir:

- *Recomendar al Ayuntamiento de Gavà que se lleven a cabo las acciones necesarias con el organismo gestor del cobro del IMVTM para que, sin menoscabo de los requisitos legalmente exigidos, se aborde de forma individual, diferenciada y ajustada a las circunstancias personales del solicitante la documentación necesaria para resolver las peticiones de fraccionamiento o aplazamiento del citado impuesto para ejercicios posteriores.*

Davant aquesta recomanació, l'Ajuntament va manifestar a la Sindicatura la voluntat de la Corporació per adaptar els tràmits a la realitat social i econòmica de la ciutadania i va traslladar la dita recomanació a l'organisme gestor.

La normativa municipal

També s'han comptabilitzat a 2013 dos expedients vinculats amb sengles ordenances municipals vigents. El primer feia esment a la no incorporació en l'Ordenança Municipal de Circulació de Vianants i Vehicles dels preceptes de la legislació catalana sobre la targeta d'aparcament per a persones amb disminució, en particular l'article 5.b) del Decret 97/2002 sobre la targeta d'aparcament per a persones amb disminució i altres mesures adreçades a facilitar el desplaçament de les persones amb mobilitat reduïda. En les diligències prèvies realitzades per la Sindicatura, es va poder constatar que la reforma reglamentària sol·licitada ja estava en tràmit i l'Ajuntament de Gavà havia aprovat inicialment mitjançant acord plenari la modificació de l'article 46 de l'esmentada Ordenança, relatiu a les zones d'estacionament reservat per a càrrega i descàrrega, incloent-hi allò que estableix el Decret 97/2002. També s'informà a l'interessat que el tràmit havia de seguir el procediment legal establert i, per tant, la modificació entraria en vigor un cop sotmesa a informació pública, resoltes les possibles alegacions o reclamacions, aprovada definitivament i publicada íntegrament d'acord amb els terminis que marca la normativa. Per tant, no es va admetre a tràmit la petició.

L'Ordenança municipal sobre l'ús de la platja de Gavà també ha estat objecte d'estudi arran de la visita i posterior queixa presentada per un ciutadà sobre diversos comportaments incívics generalitzats en persones que practiquen la pesca de riba. Els arguments manifestats en l'escrit del veí de Gavà Mar i en la visita realitzada en el despatx del Síndic alertaven d'una possible incongruència normativa o, si més no, d'una situació inaplicable a les característiques del nostre litoral, fet que va quedar palès en un informe intern de l'Oficina del Síndic. Per aquest motiu, es va sol·licitar a l'Alcaldia un pronunciament de la Secretaria General de l'Ajuntament sobre les presumptes interpretacions discordants a que pot donar lloc l'actual redactat de l'article 17 de la referida Ordenança. En acabar aquesta any, l'expedient resta pendent de rebre l'informe jurídic pertinent.

L'ocupació de la via pública

Aquesta queixa va estar promoguda pel representant d'una agrupació política d'àmbit local davant la seva consideració de no haver estat atesa amb la diligència requerida, ni resolta amb criteris adients, una instància on demanava durant els dies de Festa Major de Sant Pere l'ús de la via pública i recursos materials per a instal·lar un punt informatiu sobre les seves activitats així com poder vendre a la vegada begudes de llauna. Després de rebre els informes dels àmbits municipals competents i abans de tancar la fase d'estudi, la Sindicatura va considerar necessari un informe jurídic de la

Secretaria General sobre certs aspectes procedimentals atès que de l'expedient administratiu només hi constava la instància i la resolució del director de serveis de l'àmbit. En acabar aquesta any, l'expedient resta pendent de rebre aquest últim informe.

Els serveis socials no bàsics

La queixa presentada en aquest àmbit d'intervenció no afectava als serveis socials bàsics que gestiona l'Ajuntament, sinó que estava vinculada directament amb la valoració del nivell de dependència efectuada a una persona amb grau de discapacitat del 99% i malalties cròniques agudes. La filla de la persona dependent entenia que la valoració no era adequada a les necessitats reals del seu pare i, a més es queixava del temps d'espera per obtenir plaça en residència pública o concertada. Per això, la queixa es va derivar a la Sindicatura de Greuges de Catalunya.

La gestió dels recursos humans

La Sindicatura va rebre un escrit de queixa relatiu a un litigi entre l'Ajuntament i les persones que ocupen el lloc de treball de sergent de la Policia Municipal, a causa de la diferent interpretació quant a l'empara legal d'un suplement salarial pel desenvolupament de funcions pròpies d'un lloc de treball de nivell superior. Aquesta queixa no va ser admesa a tràmit per qüestions derivades de la mateixa regulació de la figura del Síndic en el Reglament Orgànic Municipal, que no permet atendre assumptes presentats per persones al servei de l'Ajuntament i relacionats amb funcions o tasques pròpies del lloc de treball. A més, calia afegir que el procediment es trobava en via judicial, per la qual cosa el tema plantejat no era competència material ni formal de la Institució.

Taula de casos

Consultes

Àmbit privat		15	
Altres administracions		11	
Ajuntament	Inici d'actuacions municipals	10	
	Informació i assessorament	9	
Total			45

Gestions

Conciliadores		3	
Desfavorables		7	
Total			10

Expedients d'ofici

Total			2
--------------	--	--	----------

Expedients de queixa

Admesa – Estimada en part		2	
Admesa - Desestimada		3	
Admesa - En tràmit		2	
No admesa		3	
Derivats		1	
Total			11

TOTAL D'ACTUACIONS

68

PROJECCIÓ INSTITUCIONAL

Acte institucional en commemoració del Dia Internacional de les Dones

07/03/2013

Acte que va consistir en la lectura d'un manifest i la realització d'una activitat artística "Paraules de Dones" per tal de reivindicar la igualtat entre homes i dones.

Assistència a la Mitja Marató Gavà – Castelldefels

10/03/2013

Actes protocol·laris que es van dur a terme en relació amb la divuitena edició de la Mitja Marató Gavà - Castelldefels.

Jornades marroquines a Gavà

12/04/2013

Acte institucional que es va celebrar a la Sala de Plens amb la recepció de diverses autoritats marroquines emmarcat en les II Jornades Marroquines celebrades a Gavà i organitzades per l'entitat Unió Germans del Món.

Premis Delta

18/04/2013

Acte de lliurament de l'11 edició dels Premis Delta a les Millors Iniciatives Empresariales celebrat a la Sala de Plens de l'Ajuntament de Gavà.

Exposició fotogràfica *Érem i som*

23/04/2013

Acte d'inauguració de l'exposició fotogràfica *Érem i som* que neix d'una iniciativa de les regidories de barri i del Centre d'Història de la Ciutat amb la col·laboració de l'Agrupació fotogràfica de Gavà, que dona una visió de la transformació de la ciutat amb el transcurs dels anys.

Inauguració Fira d'Espàrrecs

27/04/2013

Acte d'inauguració de la seixantena edició de la Fira d'Espàrrecs a Gavà.

Dia Europa

09/05/2013

Lectura a la pl. de Jaume Balmes del manifest redactat pel Consell Català del Moviment Europeu sobre el dia d'Europa, declarat aquest 2013, Dia Europeu de la Ciutadania.

Beques Víctor Valdés

16/05/2013

Acte en el qual en Víctor Valdés lliurà les seves beques a 151 infants de Gavà perquè practiquin esport amb l'objectiu que cap nen ni nena de la ciutat deixi de fer esport per manca de recursos.

Inauguració del Carrer Manuel Carrasco i Formiguera

24/05/2013

Representants del consistori, encapçalats per l'alcalde Joaquim Balsera, alcaldes i regidors d'altres municipis i ciutadans i ciutadanes, van homenatjar la figura de Manuel Carrasco i Formiguera. L'acte va comptar amb la presència del portaveu de CiU al Congrés dels diputats, Josep Antoni Duran i Lleida i la presència de la filla de Carrasco i Formiguera, Rosa Maria Carrasco.

Jocs Escolars

25/5/2013

Cloenda de la trenta-quatre edició dels Jocs Escolars, a l'Estadi Municipal La Bòbila, amb la participació de clubs, centres educatius i associacions de veïns.

VI Festa de l'Educació

4/6/2013

Acte celebrat a la Sala de Plens de l'Ajuntament de Gavà, on es van lliurar els premis Gavà Educa i els de Qualitat Educativa. Aquest acte serveix per reconèixer la tasca de persones, col·lectius i projectes que treballen per millorar, de manera global, l'educació de la ciutat.

Trobada de l'alcalde de Gavà amb la ciutadania

7/6/2013

L'alcalde de Gavà es va reunir amb la ciutadania a la Sala de Plens de l'Ajuntament per fer una valoració dels seus dos anys d'aquest mandat. En aquesta trobada, denominada "l'Alcalde rendeix comptes", va repassar les darreres accions impulsades des de l'Ajuntament i les prioritats i reptes que es plantegen.

Premis ciutat de Gavà 2013

26/6/2013

Acte celebrat a l'Espai Maragall per lliurar els premis ciutat de Gavà 2013, en reconeixement a persones i entitats que s'hagin distingit per la seva feina en benefici de la ciutat i de la ciutadania.

**Exposició "Manuel Carrasco i Formiguera.
Una vida per la llibertat"**

12/7/2013

Acte d'inauguració d'aquesta exposició que és una mostra que repassa la trajectòria política i humana de l'advocat català afusellat fa 75 anys.

Diada Nacional de Catalunya

11/9/2013

Acte institucional en commemoració de la Diada Nacional de Catalunya i ofrena floral al monument dels Màrtirs del Setge de 1714, a la plaça de Josep Tarradellas de Gavà.

**Exposició "Heroïnes, un recorregut per les emocions
de les dones amb càncer de mama"**

02/10/2013

Acte d'inauguració de l'exposició a la Biblioteca Josep Soler Vidal de Gavà que mostra dotze fotos de la fotògrafa Mavi Arsalaguet on es reflecteixen les emocions de les dones després de conèixer el diagnòstic de càncer de mamà. L'exposició arriba a la ciutat a iniciativa de la Junta Local de l'Associació Espanyola Contra el Càncer amb el suport de l'Ajuntament de Gavà.

Inauguració "Ciutats Defensores dels Drets Humans"

03/10/2013

Acte d'inauguració "Ciutats Defensores dels Drets Humans" celebrat a la Biblioteca Josep Soler Vidal de Gavà, que és un projecte conjunt entre l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat, la Comissió Catalana d'Ajuda als Refugiats i l'Institut dels Drets Humans de Catalunya, en el que també hi participen 10 municipis més, entre ells Gavà i Viladecans. L'objectiu és donar a conèixer la feina dels defensors dels Drets Humans ajudant a conscienciar a la ciutadania sobre la necessitat d'integrar la defensa dels Drets Humans en la tasca quotidiana.

**Presentació de la Declaració a favor
de la comarca del Baix Llobregat**

10/10/2013

Acte de presentació de la Declaració a favor de la comarca del Baix Llobregat al Museu de Gavà. Aquesta declaració, propiciada pel Centre d'Estudis Comarcals del Baix Llobregat, defensa la integritat territorial de la comarca en contra de la disgregació que preveu l'Avantprojecte de Llei de Governos Locals de Catalunya.

Acte institucional contra la violència de gènere

25/11/2013

Acte públic, celebrat a la plaça de Josep Tarradellas de Gavà, per mostrar el rebuig contra la violència de gènere, on es va llegir un manifest i es va ressaltar la necessitat de prevenir formes de violència en qualsevol àmbit. En aquest mateix sentit, pel matí, davant de l'Ajuntament, es va guardar un minut de silenci per les víctimes.



Recull d'informes del FòrumSD

2/12/2013

Acte de presentació del V recull d'informes dels síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya, en el Parlament de Catalunya, que va comptar amb la presència de la presidenta del parlament, sra. Núria de Gispert, el president i vicepresident del FòrumSD, sr. Josep Giné i sr. Ramón Llorente, el president de l'Associació Catalana de Municipis, sr. Miquel Buch, el president de la Federació de Municipis de Catalunya, sr. Xavier Amor i, el doctor en dret, sr. Juli Ponce.

Informe anual
Síndic municipal de Greuges de Gavà
31 de desembre de 2013