

Síndic de Greuges de Gavà

Informe

anual

2017



ÍNDEX

PRESENTACIÓN.....	1
HACIA DONDE QUIERE IR LA SINDICATURA,.....	9
RESUM DE LES ACTUACIONS	12
<i>Procediment d' incoació</i>	12
<i>Mitjans de presentació</i>	13
<i>Sexe</i>	14
<i>Naturalesa de les actuacions: la competència</i>	15
<i>Tipologia de les demandes</i>	17
<i>Les consultes</i>	18
<i>Les gestions</i>	19
ELS EXPEDIENTS	20
<i>Actuació d'ofici</i>	20
<i>Quadre del registre d'expedients 2017</i>	21
<i>Afectació de les queixes als sectors de l'activitat municipal</i>	22
TAULA DE CASOS.....	28

PRESENTACIÓN

LO QUE SIEMPRE DEBEMOS RECORDAR

Por encima de las leyes, las normas, los derechos o las obligaciones están el sentido común y la conciencia.

Este paradigma debe de ser la base de todo trabajo que deba realizar una Sindicatura de Greuges, pero debe ser una forma de vida de todas las personas que desarrollen como trabajo la administración de los derechos y obligaciones de los ciudadanos, tanto de forma voluntaria como bajo una prestación económica.

Nuestras leyes hablan de derechos fundamentales que en muchos casos no se pueden cumplir por falta de medios económicos, por posiciones políticas o porque no queda tiempo para estas cosas.

Pero hay algo que debe de regirlas en todo el mundo, prescindiendo de posiciones políticas o religiosas, ese algo son los "Derechos Humanos" representados en la carta que firmaron las naciones unidas, pero que cada vez más se está convirtiendo en papel mojado.

Las recomendaciones o opiniones que emite esta sindicatura son el resultado de las quejas presentadas, las consultas hechas por la ciudadanía e impresiones obtenidas de conversación con nuestros ciudadanos y ciudadanas en la calle o cualquier otro foro.

Quisiera significar que estas recomendaciones no solo van dirigidas a los responsables de las carteras de este consistorio, sino también a todos los miembros que lo componen.

IMPRESIONES

Mantenemos las mismas impresiones que decíamos en la memoria del pasado año, de las pocas quejas que nos llegan. En la calle, en el bar o en las tiendas, las personas interpelan con un montón de problemas. Debemos significar que hay un cambio de percepción, aunque se mantiene la falta de confianza en los estamentos,

se recurre a ellos para poder solucionar los temas que surgen, lo que nos indica una buena predisposición. La Sindicatura, sus funciones y sus resultados, parece que se conocen mejor y se recurre a ella, aunque más para consultas que para temas de quejas, en cualquier caso se reconoce su existencia.

IMPRESIONES DE LOS RESULTADOS DE LAS ACTUACIONES DE LA SINDICATURA

Como en años anteriores el número de expedientes abiertos es pequeño con respecto al número de consultas y hay que reconocer, que entre dichas consultas hay algunas que nos hacen repetitivo el trabajo, ya que era consecuencia de la espera a una resolución ya tomada.

Esta Sindicatura ya adoptó la norma de la atención a cualquier ciudadano o ciudadana que deseara ser atendida, el número de consultas podría ser más grande si se reflejara toda la actividad, pero el hecho de atender a las personas y derivarlas al departamento correspondiente consideramos que ha servido para que se sientan mejor atendidos y las personas que han seguido esta indicación, han reconocido que la atención a su problema ha sido más rápida, el hacer de intermediarios también es trabajo de esta Sindicatura.

En la forma de trabajo, se ha usado más la forma verbal de intervención con responsables, tanto políticos como técnicos, aunque debemos reconocer que a veces no ha funcionado y obliga a plantearnos el uso obligatorio de escritos, para no quedar fuera de los plazos y tiempos que nos sujetan, cosa que lamentamos.

De cualquier forma, valoramos muy positiva la actuación y el resultado dado por la administración municipal a nuestras actuaciones.

Sigue siendo habitual la interpelación de consultas en la calle por parte de ciudadanos pidiendo alguna aclaración y reclamando alguna queja, aunque la mayor parte de ellas siguen siendo con respecto a problemas en domicilios y comunidades.

URBANISMO

Ya hicimos referencia en la memoria del 2016 del problema de incumplimiento de plazos en el otorgamiento de licencias de obras municipales, en ese momento teníamos varias quejas que se solucionaron, pero posteriormente han llegado otras, incluso con respuestas a los peticionarios, cuando faltaban unos días para acabar el plazo de **“aún estas en el puesto 14”**. Entendemos que es un momento puntual pero corre el riesgo de convertirse en endémico y eso si sería un problema.

Persiste el tema de los rebajes efectuados para el paso de minusválidos, vehículos adaptados, cochecitos de bebés o personas con mala movilidad, están generando caídas, sobre todo en días de lluvia, debe corregirse la superficie de los materiales usados para su construcción. Las placas que tapan los fosos de las líneas de Telefónica que hay en el suelo son peligrosas, se levantan las anillas, resbalan, etc... y hacer hincapié en el mantenimiento de espacios como las ramblas, zonas peatonales y otros espacios cubiertos por baldosas, que suelen moverse o romperse generando charcos o elevaciones que pueden ocasionar accidentes.

Se ha comprobado que a lo largo del año se han reparado o asfaltado calles que veíamos en mal estado, lo cual nos congratula.

A pesar de las intervenciones en la zona Gavà Mar - La Pava, las quejas se mantienen y salen algunas nuevas, son personas que no están de acuerdo con el nuevo modelo de urbanización, la forma del carril bici, el cambio de dirección o aparcamiento y otras cosas, por nuestra parte, han sido dirigidas a que pidan reuniones con los políticos y hagan sus planteamientos, para la sindicatura son de opinión y participación y nos limitamos a ofrecer estas sugerencias.

VIVIENDA

De este tema nos estamos haciendo eco todas las sindicaturas de Baix Llobregat, entendiéndolo que no solo no se está haciendo lo posible para la solución sino que da la sensación de que no hay muchas ganas de solucionarlo, estamos preparando estudios sobre la cantidad de pisos vacíos en el entorno y, las aportaciones al tema tanto económicas como en vivienda, el coste de los alquileres, las subvenciones a alquileres o estancias, de todo ello queremos lanzar nuestra visión a nuestros respectivos municipios y administraciones de mayor grado.

Recordar solo que es un derecho que nos da la Constitución Española, y todavía ponemos en duda de que sea eso, un derecho, parece ser un escrito puesto ahí como otros muchos, como algo ajeno al espíritu de nuestra Carta Magna.

Recordamos la petición en nuestra memoria 2016 **”Los ayuntamientos, el de Gavà, debe insistir en sus propias propuestas sobre las viviendas vacías en poder de los bancos y por encima de todo, reclamar a las otras administraciones, sensibilidad y rapidez, acompañadas de presupuestos para paliar esta situación.”**.

LA PARTICIPACIÓN

Ponemos énfasis en su prioridad o necesidad, y la consideramos como una buena práctica de la administración frente a sus administrados. Las referencias a la participación son siempre necesarias, siguen desarrollándose campañas para obtener la opinión y el deseo de mejora de la población por parte de los ciudadanos, permitiendo proyectos que no solo sean propuestas de ellos mismos, sino que además sean capaces de decidir su importancia y prioridad.

Aún sabiendo que comporta un riesgo el dar la palabra a un vecino, no deja de ser una garantía de la democracia participativa.

Preocupa a esta sindicatura el hecho de que documentos tan importantes como el ROM o el Código Ético, requerido por la Ley de Transparencia, estén pendientes de discusión o aprobación de los mismos, herramientas necesarias ya que actualizadas son una forma de establecer la convivencia municipal.

Otra cosa que preocupa es el uso de la gramática en la confección de dichos documentos, los verbos definidos en los artículos en futuro condicional, nos hablan de que ese artículo puede quedar sin efecto en función de decisiones ajenas a la filosofía de aprobación por el consistorio y se pueden convertir en opiniones personales. Si indicamos “la administración podrá” deja de ser un hecho seguro, el imperativo “puede” o “debe”, aclararía las obligaciones de la administración.

Seguiremos insistiendo en que “Els Consells Sectorials, les Audiències Públiques, les Consultes Populars” y las otras opciones que propone el ROM hay que ponerlas en práctica.

DEPORTES

La falta de espacios públicos para la práctica de deportes sigue latente en las escuelas o grupos deportivos con dedicación a la formación. Consideramos que hay que realizar un esfuerzo más para poder dar cabida a las iniciativas deportivas que se planteen en el municipio.

Mantenemos nuestra postura sobre el interés de estas escuelas o grupos deportivos, pero creemos que deben ellos mismos vigilar la aplicación de derechos que se vulneran fácilmente, la igualdad de oportunidades, la igualdad de género, la discriminación positiva, limitaciones físicas o psíquicas, y que por encima de todo su interés debe estar dirigido a la formación de las bases no solo a aquellos alumnos o alumnas que se distingan entre los demás.

EDUCACIÓN

Lamentamos que la propuesta de convenios con FAPMAS no haya podido ser realidad, el ROM no contempla la posibilidad de que esta sindicatura pueda realizar convenios de colaboración con otras entidades, debemos pedir la modificación del reglamento o buscar otras fórmulas que nos ayuden a que la relación entre las entidades del tejido social y la sindicatura puedan ser directas, de cualquier forma seguimos trabajando con ellas.

Este año ha sido fructífero, se han visitado casi todos los institutos, colegios, escuelas o centros educativos, con alumnos mayores de 13 años, explicando la propuesta de esta sindicatura que ha tenido una buena aceptación y que nos lleva a que en el curso 2018-2019 podamos realizar actividades con ellos, permitiendo que al confeccionar la planificación del curso puedan integrarse. La respuesta ha sido casi unánime, solo un centro no lo ha creído conveniente, alegando que ya tenían bastante trabajo y además tenían su propia planificación.

Por desgracia debemos recordar la situación de precariedad de alumnos y alumnas respecto a la alimentación, materiales y otras situaciones que se están convirtiendo en endémicas y que nos da la sensación de que nunca podrán solucionarse.

NO PERMITAMOS CAER EN DESÁNIMO SOLUCIONÉMOSLAS.

POLICÍA

Este año, las quejas han venido por el exceso de celo de algún agente y la aplicación rigurosa de las normas y disposiciones en su totalidad, hecho que nos ha obligado a derivar la queja hacia administraciones de rango superior que tenían competencia para ello y esperar su resolución para actuar.

Nos deja un poco perplejos y desamparados el pensar que cuando la sindicatura interviene debe pedir a las personas que, adjunto a la queja que nos presenten, aporten testigos debidamente cualificados para poder defenderla, ya que sin ese requisito puede quedar en un simple escrito para recordatorio de quien quiera leerlo.

Esta sindicatura ha sido atendida y debidamente contestada con los informes de los hechos que presentaron los agentes implicados y, en base a estos informes se desestimaba la queja de estos ciudadanos, añadiéndoles la limitación de la actuación de la sindicatura por falta de dicho requisito, lamentando mucho no haber podido llegar más allá.

Esta sindicatura no pone en ningún momento en tela de juicio el hecho de una infracción cometida por un ciudadano y su obligación de cumplir con la sanción impuesta, él tiene que ser responsable de sus hechos.

Nos preocupa que los informes solo nos presenten la explicación de los hechos por parte del agente, sobre todo porque creemos que debían estar acompañados del resultado de la atención a las personas que han presentado sus alegaciones, y la respuesta dada a dichas personas. Estas personas, nos transmiten la sensación de impotencia por el tratamiento dado a los hechos que han ocasionado la sanción. Promover una mediación debía ser una respuesta inmediata, y entendemos que no es el hecho de la infracción, es el hecho del tratamiento. Contrastar con dichas personas puede ser una forma no solo de que entiendan lo sucedido, también de que recapaciten y no lleguen a otra situación similar.

Tampoco duda esta sindicatura de que el tratamiento interior del tema ha sido realizado con exquisita responsabilidad por parte de las personas encargadas del departamento y la supervisión de los hechos y consideramos que dará su fruto como este cuerpo nos tiene acostumbrados, y sabe esta sindicatura el esfuerzo a realizar por estos servidores de los ciudadanos y que agradece en nombre de la ciudadanía.

También ayudaría a evitar muchas de estas situaciones, sancionado con actividades sociales o bien de ayuda a la comunidad o asistiendo a charlas que nos hagan ver y recordad que vivimos en comunidad.

No tenemos ningún otro tipo de queja, felicidades.

SOCIALES

Creemos que las quejas persistirán y casi siempre en el mismo sentido, falta de recursos, falta de atención, mal reparto, reparto indiscriminado, etc..., los momentos de crisis hacen que nuestra apreciación de la situación en que vivimos la veamos en función de nuestras necesidades y no de una forma conjunta del problema, cosa que nos puede llevar a una interpretación que es muy difícil de valorar de forma individual.

Por nuestra parte hemos intentado evitar confrontaciones que podían venir de hechos subjetivos y recomendarles planteamientos que fueran más acordes con la realidad común.

Lamentamos mucho el que no tengamos capacidad para poder hacer algo más por estas personas.

Hay un problema que se suscita en un entorno de la ciudad como es la Casa Gran, con un grupo de jóvenes que genera problemas a la vecindad, daños en el espacio público, peleas, discusiones, consumo de productos prohibidos y otras cosas.

Este problema no es solo social, de orden público o de formación, es un problema que a sabiendas que se están realizando acciones de todo tipo, para solucionarlo hay que hacer un sobre esfuerzo de todos, para nosotros representa un problema que nos puede surgir en cualquier lugar de la población con hechos de jóvenes, hombres y mujeres, que puede originar una respuesta no adecuada por la falta de proyectos que ayuden a evitar estas situaciones.

Para atender este apartado de lo SOCIAL deberíamos ponernos deberes todos y pensar si este sistema podía ser revisado y actualizado a los nuevos tiempos, las variaciones en los salarios, las rentas familiares y los conceptos de pobreza extrema obligan, se habla de que se recuperará la economía, se suben precios, costes, etc. Pero

la situación económica de las familias no solo no sube, sino que además pierden poder adquisitivo.

RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES TASAS, TRIBUTOS, INTERPRETACIONES

Varias quejas llegan por la forma de aplicar tributos o tasas en diferentes formas y situaciones, ya sabemos que hay leyes y normas que los regulan y aunque las aplican los municipios o organismos autónomos hacen que hagamos esta especial mención.

Cuando a lo largo del año un local cambia de actividad se cobra a la actividad antigua el total anual del costes de su actividad, aunque no lo desarrolle, y a la nueva actividad por supuesto el nuevo coste, como es natural la queja viene de la antigua, que una vez ha cesado debe de seguir pagando hasta el resto del año cuando no practica la actividad. Pasa lo mismo con impuestos como el de uso de vehículo (impuesto de circulación) u otros.

También la tasas de l'AMB sobre locales vacíos es muy alta y otras quejas que nos hacen ver que algunas de estas situaciones podían mejorarse con un revisión de estas tasas y aplicando otros criterios.

Se han presentado quejas por equivocaciones del catastro, aplicar metros cuadrados a un local que nos los tiene, o cambiando un local por otro aplicando costes que no corresponden.

Sabemos que el catastro es autónomo pero el cobro o abono de sus tributos lo realiza el municipio y es bueno pedir las revisiones pertinentes y en el caso de equivocaciones exigir la corrección, no solo por el bien de nuestros ciudadanos, también por la sensación dada de mala administración que le queda al municipio.

Los tiempos de respuestas a las estancias, a otros documentos o consultas solicitadas, son todavía un reto a solucionar.

PUBLICACIONES MUNICIPALES BRUGUERS

Hay que tener muy en cuenta que es una publicación pública y que, haciendo referencia a la participación en el uso de los medios, debemos permitir que nuestros ciudadanos aporten su visión o información de los temas que les competen.

La queja proviene de la desaparición del espacio Cartas al Director, que por algún motivo no se imprimió en algún número.

Presentada la queja de forma verbal se corrigió y en el siguiente número salía el espacio determinado, pidiendo esta sindicatura mas amplitud y visión en texto de presentación, comprobando que no ha dejado de salir en todas las publicaciones del citado periódico, hasta la fecha.

OTRAS ACTUACIONES DE LA SINDICATURA

Participamos como parte activa en el FORUMSD (forum de síndicos locales), y trabajamos en red con las sindicaturas del Baix Llobregat, manteniendo reuniones periódicas sobre temas de la comarca y del ForumSd. Temas como la educación, las becas, los convenios sociales, los mayores, las rentas mínimas, la vivienda, las relaciones con nuestras administraciones, forman parte de estos debates que nos ayudan a tener una visión común de nuestra comarca y buscar la solución mas favorable.

Vamos a proponer trabajar con otras entidades como el Consell Comarcal y L'AMB

El trabajo con la Sindicatura de Catalunya es muy escaso, se limita a cuando ellos vienen a la ciudad, aunque hemos participado en la presentación de su memoria.

HACIA DONDE QUIERE IR LA SINDICATURA

Este apartado se debe convertir en una repetición memoria tras memoria, se debe convertir en la línea de trabajo, repetir la propuesta añadir o modificar siempre que

lleve a una mejor disposición de la sindicatura para poder desarrollar su misión con la mayor intensidad posible.

Las leyes que se han aprobado y los reglamentos que se están desarrollando puedan dar una nueva forma de ver la política. La transparencia, los códigos éticos, los reglamentos orgánicos, la ley de iniciativa legislativa popular municipal, deben de ser herramientas que hagan que la ciudadanía no pierda la fe en sus representantes.

Esta nueva situación debe plantear que la figura de la Sindicatura Municipal de Greuges debe ser llevada a todos los lugares como garantía democrática del cumplimiento de dichas normas y leyes.

La Sindicatura Municipal de Greuges, no solo debe atender a todas aquellas personas que vean sus derechos maltratados, debe también preocuparse de la formación y conocimiento hacia los ciudadanos y ciudadanas de sus derechos y obligaciones y como defenderlos.

Hay que seguir con el proyecto educativo en Institutos, Colegios, Centros educacionales, dar charlas a los profesores, alumnos y padres, sobre la misión de la Sindicatura, crear una red de Síndicos Escolares, para que nuestros educandos aprendan y formen parte de nuestra sociedad con formas que les enseñen a ser ciudadanos de primera.

Pretendíamos firmar convenios con entidades relacionadas con los servicios públicos empezando con entidades como AGBAR, pero como en el caso de la educación el ROM no nos lo permite y también, como en ese caso, debemos buscar sistemas alternativos. La colaboración debe ir en bien de nuestros ciudadanos.

La realización, por parte de la Sindicatura de un programa, dirigido a todo tipo de entidades, para presentar, recabar información y recoger las quejas de los diferentes colectivos de la ciudad. Estableciendo también fórmulas de contacto directo con dichas entidades, que sirva de apoyo a la tarea encomendada a esta Sindicatura.

Como herramientas de ayuda está el ROM y las diferentes formas de participación que podamos encontrar para que la ciudadanía pueda expresar su sentir e inquietudes.



Estamos realizando ya, pero de una forma muy lenta, campañas de información sobre la figura de la Sindicatura y sus funciones, vía prensa, radio, tv, y de forma personal, incluso con asambleas públicas con este fin.

Incluso con limitaciones, con el personal que disponemos se han hecho intentos que no han dado sus frutos, ello nos está retrasando, pero no pararemos.

El trabajo de esta sindicatura se está realizando con gran voluntad y altruismo, las aportaciones asignadas por el municipio, para el desarrollo de la oficina, se ven en momentos puntuales mermadas y afecta al funcionamiento, debemos pensar en un presupuesto que nos permita desarrollar el proyecto en toda su total visión, siempre bajo un riguroso control, pero con la libertad que permita llevar la gestión al más alto nivel.

Este trabajo conjunto debe llegar a la ciudadanía en forma de garantía de democracia, de atención, de servicio, de hermandad y sobre todo de demostración de un buen trabajo que les dé toda la confianza en su ayuntamiento, que es su casa.

Agradezco, como no, a todos mis colaboradores el empeño que ponen en el desarrollo de su trabajo para el buen funcionamiento de la Sindicatura

Juan Martínez León
Síndic Municipal de Greuges de Gavà

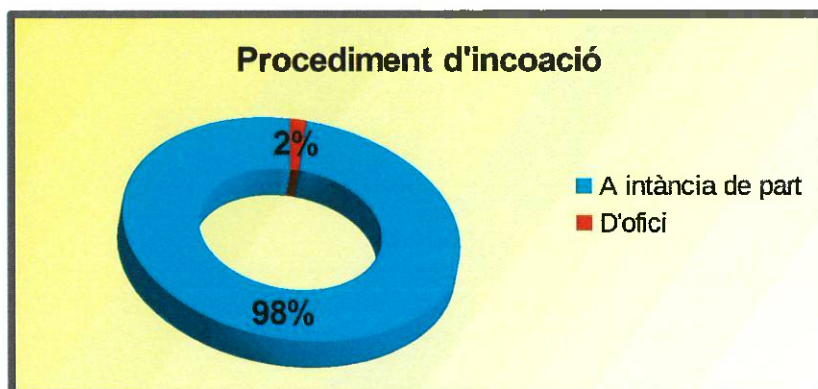
RESUM DE LES ACTUACIONS

En aquest apartat es mostren de manera sintetitzada els casos que la ciutadania ha plantejat davant la Sindicatura Municipal de Greuges. Una premissa que no es pot obviar i que s'inclou a cada informe anual és el valor relatiu que adquireixen els indicadors des del punt de vista estadístic. El volum de dades amb el qual es treballa en aquest document prové d'una mostra petita i, per tant, la inferència al conjunt de la població s'ha de fer, si més no, amb les reserves degudes quant a les possibles conclusions de caire general. Així, els indicadors que s'indiquen a continuació intenten orientar a grans trets respecte de la tipologia de les demandes i els resultats obtinguts. Les actuacions que el Síndic ha portat a terme durant l'any 2017 s'han classificat seguint cinc criteris diferents: la iniciació del procediment; els canals d'entrada de les queixes i consultes; el sexe de qui utilitza el servei; les temàtiques plantejades i, per últim, la naturalesa i tipologia d'aquestes.

Procediment d'incòació

Durant l'any 2017, la Sindicatura Municipal de Greuges de Gavà ha atès un total de seixanta-tres casos, la totalitat d'ells iniciats a instància de part. El Síndic ha incoat un expedient.

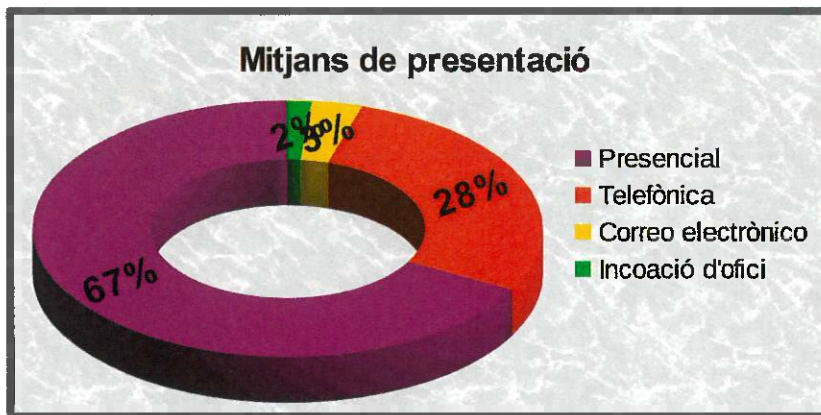
Origen	Nombre de casos	Percentatge
A instància de part	62	98,0%
D'ofici	1	2,0%



Mitjans de presentació

L'atenció presencial es manté com la principal via d'entrada de les queixes de la ciutadania, essent l'opció escollida per set de cada deu persones (67 %). Respecte la resta de mitjans de presentació, cal destacar que s'incrementen el nombre d'atencions telefòniques a l'hora que disminueixen les queixes la via d'entrada de les quals és el correu electrònic.

Tipus d'entrada	Nombre de casos	Percentatge
Presencial	42	67,0%
Telefònica	18	28,0%
Correu electrònic	2	3,0%
Incoació d'ofici	1	2,0%
TOTAL	63	100%



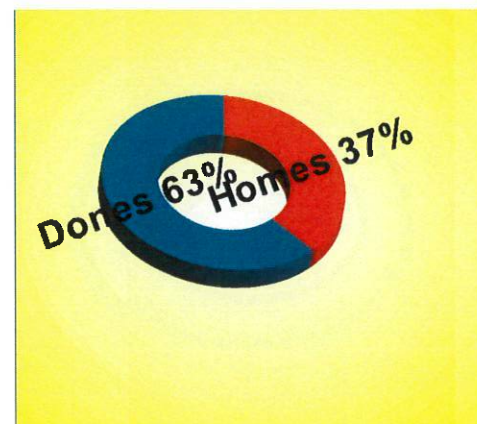
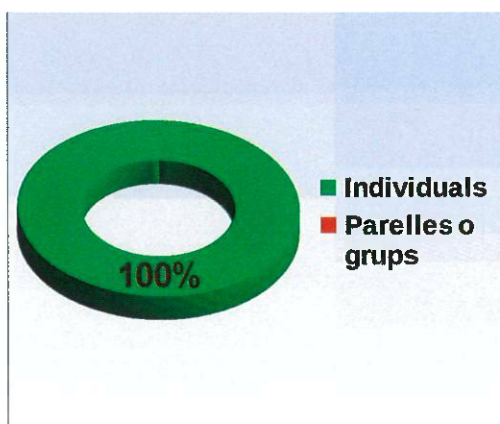
Sexe

Del total d'actuacions del Síndic durant l'any 2017, un cop segregades les seixanta-dos atencions individuals, s'observa un increment notable de les queixes presentades per les dones respecte l'any 2016, mantenint-se el nombre de queixes presentades pels homes.

Atencions	Atencions (1)	Percentatge
Individuals	62	100,0%
Parelles o grups	0	0,0%
TOTAL	62	100%

(1) S'exclouen les actuacions d'ofici

Sexe	Atencions individuals	Percentatge
Dones	39	63,0%
Homes	23	37,0%
TOTAL	62	100%



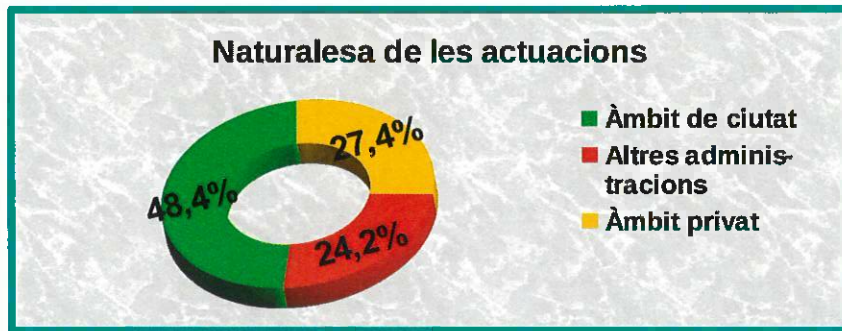
Naturalesa de les actuacions: la competència

Quant a la naturalesa de les qüestions plantejades, seguint el patró d'informes anteriors, es diferencien tres grups:

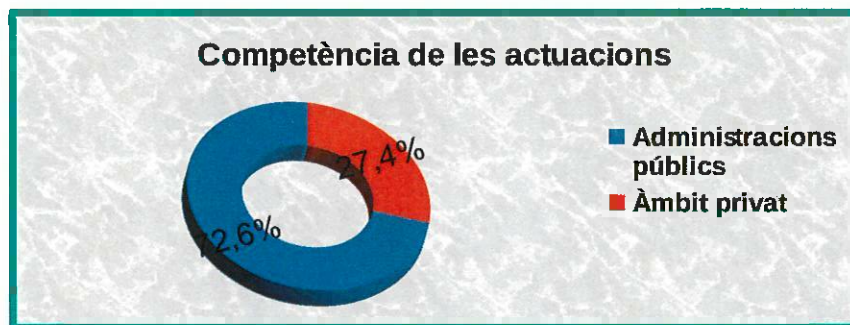
- Les d'àmbit estrictament de competència de la Sindicatura; és a dir, relacionades amb competències pròpies de l'Ajuntament de Gavà.
- Les d'àmbit públic, entenent com a tal les consultes o queixes relacionades amb altres administracions públiques.
- Les d'àmbit exclusivament privat, la qüestió de fons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

Un cop descomptada l'actuació d'ofici, dins del primer grup s'han comptabilitzat trenta intervencions, dos menys que l'any 2016. El segon grup acumula quinze actuacions, que suposen un 24,21% del total — cal advertir que aquest indicador augmenta respecte de l'any anterior i assoleix un valor menys elevat atès que s'han produït més actuacions que en 2016. Pel que fa al conjunt de casos de temàtica aliena a l'administració pública, s'han tractat disset casos, això es degut a la tasca que des de l'oficina s'ha pogut fer en l'atenció pública. Amb aquesta dada, l'indicador del grau de coneixement de la ciutadania de les funcions inherents a les sindicatures de greuges es manté al voltant del 72,6% (*indicador de competència*), però es produeix una visió dissonant alhora de discernir respecte la competència de cada administració pública, que es comprova quan a aquest indicador li afegim el factor de territori, on es comprova que té un valor del 67% . Malgrat això, s'observa que gairebé 3 de cada 4 usuaris i usuàries coneixen el que significa la figura del Síndic local i la seva naturalesa d'institució específica de la ciutat.

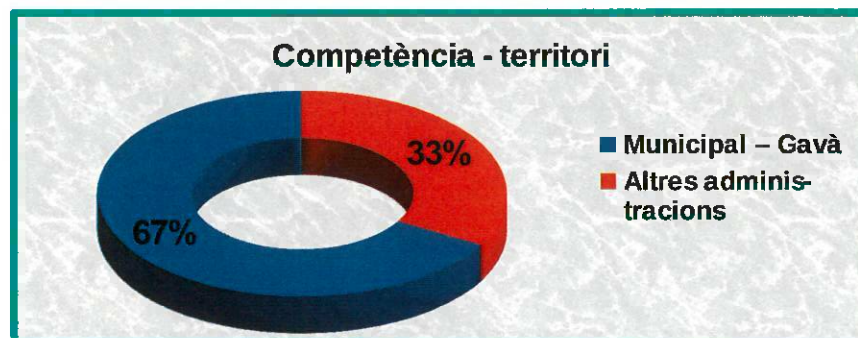
Naturalesa	Atencions	Percentatge
Àmbit de ciutat	30	48,4%
Altres administracions	15	24,2%
Àmbit privat	17	27,4%
TOTAL	62	100%



Competència	Atencions	Percentatge
Administracions públiques	45	72,6%
Àmbit privat	17	27,4%
TOTAL	62	100%



Competència-territori	Atencions	Percentatge
Municipal – Gavà	30	67,0%
Altres administracions	15	33,0%



Tipologia de les demandes

Els quatre grans eixos diferencials de l'acció del Síndic són les consultes, les gestions, les queixes i les actuacions d'ofici.

Les consultes, estan lligades a la informació i assessorament que el Síndic aporta als veïns i veïnes que s'apropen en busca d'opinió o consell sobre la manera d'actuar o enfrontar certes situacions problemàtiques. S'hi inclouen 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.

Les gestions recullen situacions de desempara davant l'Ajuntament que poden oferir una possible via de solució sense haver d'iniciar l'expedient administratiu amb tots els seus formalismes sinó a través de fórmules alternatives. Són casos plantejats al Síndic que generen en el mateix moment l'inici d'alguna gestió per part de l'Oficina amb el servei municipal implicat. Aquestes actuacions es gestionen a nivell tècnic, per mecanismes convencionals, ja que es presumeix una resolució ràpida però no immediata.

En canvi, les queixes requereixen de tramitació formal i pràcticament es reserven a casos on es detecten presumptes greuges a qui ho planteja o indicis d'una suposada praxi administrativa deficient. Finalment, les actuacions d'ofici es poden iniciar quan el Síndic considera que existeix motivació suficient per estudiar una qüestió determinada o recomanar accions de millora en els serveis municipals.

El 2017, més del 76,19% de les atencions als usuaris i les usuàries de la Institució s'han classificat dins la categoria de "consultes", ràtio per damunt de l'any anterior que va ser de un 63%, el 23,81% restant queda repartit entre les categories de "gestions", "queixes" i d'un expedient d'ofici. De les 8 queixes incoades a instància de part, sis s'han presentat arran d'una visita prèvia al Síndic, i les altres han arribat mitjançant correu electrònic.

Tipologia	Nombre de casos	Percentatge
Consultes	48	76,19%
Gestions ^(a)	6	9,52%
Queixes	8	12,70%
Expedients d'ofici	1	1,59
TOTAL	63	100 %

Les consultes

Les qüestions que no són competència d'aquesta institució —ja siguin de naturalesa privada (17) o bé relatives a altres administracions (15) — 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 les *consultes de caire privat* han estat derivades a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, ja que es tractaven de temes relatius a la prestació de serveis, en concret, sobre béns i serveis de la llar, serveis bancaris o altres tipus de prestacions amb tercers, com per exemple, defectes derivats de l'execució d'un contracte d'obres en un domicili. La derivació a l'OMIC es manté com a via preferent en temes de consum tot i que la Sindicatura de Greuges de Catalunya també s'interessa per atendre la tipologia de consultes vinculades amb serveis i subministraments bàsics, i en aquest sentit, també se n'informa a les persones usuàries. Així mateix, algunes peticions s'han derivat a l'Oficina de Medicació o bé, a l'OAC.

Quant a les atencions relatives a *altres administracions*, es van recepcionar 15 consultes. D'aquestes, gran part d'elles feien referència a impostos o tributs d'àmbit metropolità o autonòmic, per aquest motiu, el gruix de les consultes es van derivar a les administracions competents, a l'OMIC o bé, al Síndic de Greuges de Catalunya en tant que aquesta s'interessa per la tipologia de consultes relacionades amb serveis i subministraments bàsics.

A aquestes *consultes* cal sumar les d'àmbit *estrictament municipal* (16) 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 meres gestions informatives (6) d'aquelles intervencions que s'han conclòs assessorant la persona perquè iniciés el corresponent tràmit municipal (10). El conjunt abasta aspectes molt variats i puntuals. Les consultes tant informatives com aquelles en les quals el Síndic ha suggerit l'inici d'actuacions davant l'administració municipal feien referència a:

- Zones comunes «accessibles» comunitat de propietaris (3).-Problemes de convivència i d'incivisme en propietats horitzontals.
- Espai públic (6).-Aparcament en zones prohibides, ocupació de la via pública, incivisme al carrer, queixa per paneroles al carrer.
- Procediment administratiu (4).- Consultes relatives a l'estat d'un procediment administratiu o en relació a un procediment sancionador per infracció de trànsit,

informació relativa a aportar documentació en un procediment administratiu iniciat, consulta sobre denegació d'empadronament per part de l'Ajuntament.

- Serveis econòmics (2).- Quantia excessiva en el pagament del cànon d'aigua, per una mala qualificació del pis de protecció oficial, consulta en relació a la liquidació de l'IBI.
- Serveis Socials (1).- Consulta relativa a prestacions socials.

Les gestions

Dels sis casos que han propiciat gestions directes de l'Oficina del Síndic amb els serveis municipals, cal dir que quatre actuacions s'han tancat amb resultat satisfactori per a la persona afectada i estan relacionades amb les següents matèries:

- Manca d'informació i de publicació en el diari Bruguers de les característiques de les cartes al director.
- Manca de respostes a diverses peticions realitzades a l'Ajuntament.
- Retard en l'obtenció d'una llicència d'obres de reforma.

En dos casos més queda palès que l'Ajuntament ha actuat conforme a les normatives aplicables en cada matèria i, per tant, les pretensions de qui les plantejava havien d'ésser desestimades. Es referien a:

- Devolució IBI per error cadastral (2)

Gestions - Resultat	Nombre de casos	Percentatge
Favorables	4	66,7%
Desfavorables	2	33,3%
TOTAL	6	100 %

ELS EXPEDIENTS

Actuació d'ofici: L'AMB

L'any 2017 hem conclòs l'expedient d'ofici obert durant l'any 2016 sobre els tributs metropolitans.

En tres números del diari BRUGUERS van publicar-se no només els fets que van ocasionar l'obertura de l'expedient, sinó també la solució i els documents necessaris per a què els contribuents que volguessin poguessin reclamar el cost del recàrrec, si havia efectuat el pagament del rebut del tribut metropolità en qüestió, o el pagament amb un nou document sense recàrrec, si no ho havia efectuat abans.

L'experiència que obtenim és la bona predisposició tant de l'administració local, com de l'Entitat Metropolitana per a solucionar el problema, i les explicacions i mesures preses per poder prevenir aquestes situacions en el futur.

Tenim constància de que han estat molt poques les persones que han demanat la devolució del recàrrec. Sabíem que sent la quantitat tant petita, en molts casos d'un euro, no es reclamaria, però constatem per comentaris de la ciutadania afectada que s'havia solucionat el fet i sobre tot l'atenció donada a la qüestió.

Hem d'agrair l'esforç de les administracions implicades i les persones que ho han fet possible.

Quadre del registre d'expedients 2017

Núm.	Assumpte
01	Queixa en relació amb la manca d'obtenció d'una llicència d'urbanisme excedint el termini
02	Queixa en relació amb el retard per l'obtenció d'una llicència municipal d'obra menor
03	Queixa per manca de resposta municipal
04	Queixa per devolució taxa quota piscina municipal
05	Queixa desperfectes vehicle dipòsit municipal
06	Queixa per sorolls, calors i altres desperfectes amb motiu de l'activitat d'una fleca als baixos de casa seva
07	Queixa per la manca de respecte d'actuació inadequada agent policial
08	Queixa en relació amb la tramitació d'una sol·licitud d'habitatge social

Afectació de les queixes als sectors de l'activitat municipal

L'urbanisme

Expt. 01/2017.- Queixa en relació amb la manca d'obtenció d'una llicència d'urbanisme excedint el termini publicitat a la carta de serveis de l'Ajuntament (45 dies), el legalment establert (2 mesos), sense previsió de quan la podrà obtenir i amb l'agreujant d'haver fet el pagament corresponent.

La Sindicatura va rebre la resposta municipal que, en síntesi, informava que en data 20 de juny de 2017 s'ha concedit la citada llicència urbanística, i que recentment, el departament de llicències d'obres de l'Ajuntament ha estat reforçat amb dos tècnics més a fi d'accelerar la tramitació i concessió de la sol·licitud d'obres menors i majors.

A la vista d'aquests fets, és evident que l'Ajuntament respecte d'aquest servei, **no l'està prestant en unes condicions mínimes i raonables de qualitat** i de servei, condicions que pel que sembla no es deuen a un eventual increment desproporcionat de feina en el departament de llicències d'obres, sinó més aviat a una manca d'organització, previsió i optimització dels seus recursos humans, i que a més a més es presenta davant la ciutadania en una "carta de serveis" de l'Ajuntament com a serveis de millora del que s'estableix a la específica normativa administrativa.

La llei 19/2014, de 29 de novembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, estableix que "les persones tenen dret a una bona Administració i a l'ús d'uns serveis públics de qualitat" i que "l'administració pública, ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat" en marc de "les cartes de servei reguladores dels serveis públics bàsics i que són vinculants per a l'administració", fins i tot, es podria reclamar a l'administració responsabilitat patrimonial pel funcionament del servei.

A la vista d'aquestes actuacions la Sindicatura va **estimar** la queixa presentada i recomana a l'Ajuntament la revisió de la seva carta de serveis per tal que s'adeqüi a la realitat administrativa de funcionament dels serveis que presta l'Ajuntament.

L'urbanisme

Expt. 02/2017.- Queixa en relació amb el retard per a la obtenció d'una llicència municipal d'obra menor.

La Sindicatura va rebre la resposta municipal que, en síntesi, informava que en data 6 de març de 2017 s'ha concedit la citada llicència urbanística, i que recentment, el departament de llicències d'obres de l'Ajuntament ha estat reforçat amb dos tècnics més a fi d'accelerar la tramitació i concessió de la sol·licitud d'obres menors i majors.

A la vista d'aquests fets, és evident que l'Ajuntament respecte d'aquest servei, **no l'està prestant en unes condicions mínimes i raonables de qualitat** i de servei, condicions que pel que sembla no es deuen a un eventual increment desproporcionat de feina en el departament de llicències d'obres, sinó més aviat a una manca d'organització, previsió i optimització dels seus recursos humans, i que a més a més es presenta davant la ciutadania en una "carta de serveis" de l'Ajuntament com a serveis de millora del que s'estableix a la específica normativa administrativa.

La llei 19/2014, de 29 de novembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, estableix que "les persones tenen dret a una bona Administració i a l'ús d'uns serveis públics de qualitat" i que "l'administració pública, ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat" en marc de "les cartes de servei reguladores dels serveis públics bàsics i que són vinculants per a l'administració", fins i tot, es podria reclamar a l'administració responsabilitat patrimonial pel funcionament del servei, i és per aquest motiu que aquesta Sindicatura considera estimada la queixa i recomana a l'Ajuntament una revisió de la seva carta de serveis per tal que s'adeqüi més a la realitat administrativa de funcionament dels serveis que presta l'Ajuntament.

Tanmateix, vull posar de manifest que la voluntat de l'Ajuntament, amb la contractació de dos tècnics per tal d'accelerar la tramitació i concessió de llicències d'obres per tal de resoldre aquesta problemàtica, s'ha de posar en valor i reconèixer que s'han pres mesures per a solucionar-ho.

A la vista d'aquestes actuacions la Sindicatura va **estimar** la queixa presentada i recomana a l'Ajuntament la revisió de la seva carta de serveis per tal que s'adeqüi a la realitat administrativa de funcionament dels serveis que presta l'Ajuntament

Manca de resposta municipal

Expt. 03/2017.- Queixa en relació amb la manca de resposta municipal als escrits presentats.

La Sindicatura va rebre la resposta municipal que, en síntesi, informava que “degut a l’acumulació d’expedients i la jubilació del lletrat que portava els casos de responsabilitat patrimonial, l’expedient es va obrir el dia 6 de juny de 2017.

A la vista d’aquests fets, i entenent que a pesar dels endarreriments s’ha donat resposta als interessats.

A la vista d’aquestes actuacions la Sindicatura va **estimar** la queixa presentada i recomana a l’Ajuntament la vigilància en el compliment de la seva obligació del deure de resposta a les sol·licituds i/o peticions efectuades pels administrats tal i com assenyala la normativa procedimental i que aquesta actuació s’allunya dels criteris de bon govern de l’administració municipal.

Instal·lacions esportives municipals

Expt. 04/2017. - Queixa en relació a la manca de resposta a la sol·licitud presentada amb motiu de la petició de la devolució de la taxa corresponent per tenir la instal·lació esportiva de la piscina municipal de la zona Diagonal tancada durant uns dies.

Després de diverses converses amb el Departament d’Esports de l’Ajuntament on el Síndic va actuar com a mediador entre les parts, es va arribar a un acord amb la interessada que posa fi a les pretensions de la interessada i s’estableix una via de diàleg i de comunicació amb aquesta.

A la vista d’aquests fets i a la resolució satisfactòria per ambdues parts, la Sindicatura va arxivar la queixa presentada.

Dipòsit municipal vehicles

Expt. 05/2017.- Queixa relativa a la retirada d'un vehicle, així com de la substracció de parts de l'esmentat vehicle i de desperfectes en el mateix mentre estava dipositat al dipòsit municipal.

La Sindicatura va rebre la resposta municipal que, en síntesi, informava que en data 5 de gener de 2017 el vehicle va ser retirat pels serveis municipals atès el seu estat d'abandonament, almenys des de principis de novembre de 2016. Que el vehicle presenta danys a la part davantera dreta, porta del passatger enfonsada, les quatre rodes baixes de pressió i ITV caducada. Que es va informar a l'interessat que podia retirar el vehicle en qualsevol moment i que finalment el vehicle va ser retirat del dipòsit en data 27 d'abril de 2017.

Tanmateix, s'han mantingut diverses entrevistes en la qual la Sindicatura ha fet de mediador entre les parts.

A la vista de tot això, i entenent que a l'informe municipal queda palesa que l'actuació de la policia municipal de Gavà ha estat adequada respecte a les actuacions relacionades vers el vehicle esmentat, per la qual cosa la Sindicatura va **desestimar** la queixa presentada.

Normativa Llicències d'activitat

Expt. 06/2017.- Queixa per sorolls, calors i altres desperfectes amb motiu de l'activitat de venda de pa i degustació als baixos de casa seva.

La Sindicatura va rebre la resposta municipal que, en síntesi, informava de les diverses actuacions que des de setembre de 2016 (a partir de que l'interessat va presentar instància a l'ajuntament per olors i escalfor al seu domicili degut a l'activitat esmentada) i fins al 30 de juny de 2017 ha efectuat l'ajuntament i en la que s'ha ordenat el cessament parcial de l'activitat consistent en el no funcionament dels aparells de cocció causants de les olors.

Així mateix, per part de la Sindicatura s'han mantingut converses i entrevistes amb l'interessat pel desenvolupament de les mesures correctores necessàries que ha

d'efectuar l'activitat per tal de no provocar la intrusió d'olors ni de calor als habitatges contigus. Fins i tot s'ha personat el Síndic a l'habitatge de l'interessat. Es va mantenir una reunió amb el Cap de Llicències d'activitat per tal de comprovar l'estat actual de l'activitat i en la que ens manifesta que l'activitat té encara parcialment cessada la seva activitat consistent en el no funcionament dels aparells de cocció causants de les olors i escalfors.

A la vista d'aquests fets, entenent que a l'informe municipal queda palesa que l'actuació del Departament d'Activitats de l'Ajuntament de Gavà ha actuat adequadament respecte a les queixes presentades per l'interessat, atenent a que hi ha una resolució municipal de cessació parcial de l'activitat de venda de pa i degustació consistent en el no funcionament dels aparells de cocció causants de la queixa, per la qual cosa la Sindicatura archiva la queixa presentada.

Actuació inadequada agent policial

Expt. 07/2017.- Queixa en relació amb la manca de resposta vers la instància presentada així com en relació als motius i la manca de respecte o d'actuació no adequada per part de l'agent.

La Sindicatura manté diverses converses amb el Cap de la Policia Local així com l'aportació a l'expedient de l'informe d'intervenció policial respecte als fets ocorreguts en data 5 de juny de 2017.

A la vista de tot això, i a falta d'una prova concloent en sentit contrari i atenent que als agents se'ls hi atribueix la presumpció de veracitat, de conformitat amb l'article 76 del Real Decret Legislatiu 339/1990, de 2 de març. (*Las denuncias efectuadas por los Agentes de la Autoridad encargados de la vigilancia del tráfico harán fe, salvo prueba en contrario, respecto de los hechos denunciados, sin perjuicio del deber de aquéllos de aportar todos los elementos probatorios que sean posibles sobre el hecho denunciado*)

Respecte a la manca de resposta municipal d'una instància presentada per l'interessat en data 8 de juny de 2017, cal recordar a l'administració municipal la seva obligació de donar resposta dins dels terminis assenyalats en la normativa de

procediment administratiu i que aquesta manca de resposta s'allunya molt dels criteris de bon govern.

A la vista d'aquestes actuacions la Sindicatura va **desestimar** la queixa presentada i recomanar a l'Ajuntament la vigilància en el compliment de la seva obligació del deure de resposta a les sol·licituds i/o peticions efectuades pels administrats tal i com assenyalava la normativa procedimental i que aquesta actuació s'allunya dels criteris de bon govern de l'administració municipal.

Habitatge Social

Expt. 08/2017.- Queixa en relació a la tramitació d'una sol·licitud d'habitatge social en al qual se l'informa des del Departament de Serveis Socials que per motius "d'error informàtic" ha de tornar a presentar tota la documentació i que passarà la seva petició al final de la llista de sol·licituds presentades.

La Sindicatura va rebre la resposta municipal que, en síntesi, informava que d'acord amb les dades que obren a l'Oficina Local d'Habitatge de Gavà, la interessada està correctament inscrita al Registre de Sol·licitants d'Habitatges de Protecció Oficial de Catalunya des del dia 19 de novembre de 2015 i que aquesta inscripció té una vigència de tres anys, és a dir, fins al 19 de novembre de 2018.

A la vista d'aquests fets, entenent que a l'informe municipal queda palesa que la interessada està enregistrada correctament al Registre de Sol·licitants d'Habitatges de Protecció Oficial de Catalunya. Per aquest motiu, la Sindicatura va **desestimar** la queixa presentada.

Taula de casos

Consultes

Àmbit privat		17	
Altres administracions		15	
Ajuntament	Inici d'actuacions municipals	10	
	Informació i assessorament	6	
Total			48

Gestions

Conciliadores		4	
Desfavorables		2	
Total			6

Expedients d'ofici

Total			1
--------------	--	--	----------

Expedients de queixa

Admesa – Estimada o estimada en part		3	
Admesa - Desestimada		3	
Admesa - En tràmit		0	
No admesa		2	
Derivats		0	
Total			8

TOTAL D'ACTUACIONS

63