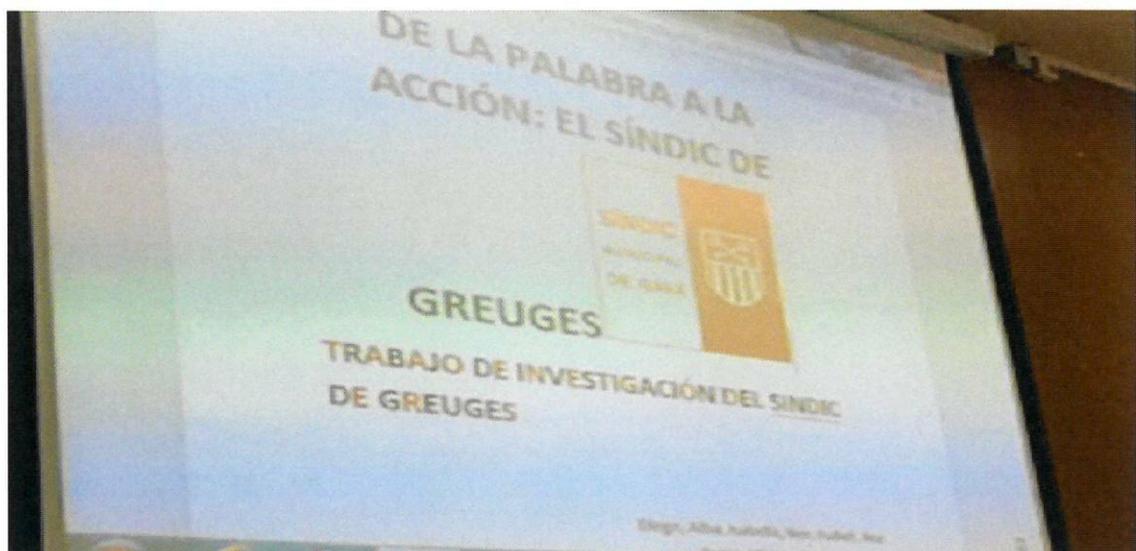


# Síndic de Greuges de Gavà

**informe**

**anual**

**2018**



## **ÍNDEX**

PRESENTACIÓ.....	1
CONSIDERACIONS GENERALS DEL SÍNDIC.....	2
RESUM DE LES ACTUACIONS .....	12
<i>Procediment d'incoació</i> .....	12
<i>Mitjans de presentació</i> .....	12
<i>Sexe</i> .....	13
<i>Naturalesa de les actuacions: la competència</i> .....	14
<i>Tipologia de les demandes</i> .....	16
<i>Les consultes</i> .....	18
<i>Les gestions i els expedients</i> .....	19



## **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***

La Sindicatura de Greuges sigue siendo un punto más de información y consultas que una oficina de quejas, las quejas no son muchas, pero se han incrementado, quejas que no son de la competencia de esta sindicatura y han sido trasladadas al Síndic de Greuges



de Catalunya, esto, también nos da la impresión de que se está ampliando por parte de la ciudadanía el conocimiento de la existencia de la Sindicatura y la confianza en ella, cosa que nos enorgullece.

A pesar de ello sigue, y parece ser la costumbre, que en cualquier otro sitio es el lugar más idóneo para quejarse, antes que acudir a la oficina de la Sindicatura para presentar la queja.

### ***IMPRESIONES DE LOS RESULTADOS DE LAS ACTUACIONES DE LA SINDICATURA***

Este año ha sido muy duro para esta Sindicatura especialmente por las limitaciones que ha tenido para actuar. La falta de personal por motivos de enfermedad de los profesionales que la asisten ha hecho que no se cumpla con sus obligaciones de atención y respuesta a las quejas presentadas con la debida celeridad y cumpliendo los tiempos que nos marca la ley y el R.O.M.

A pesar de muchas reclamaciones hechas con el fin de suplir estas deficiencias, solo ha sido posible en algún caso puntual (para la confección de la memoria 2017).

Esta situación se sigue dando hasta la fecha por falta desde enero de 2019 de personal administrativo.

Queremos dar valor al convenio entre el Ayuntamiento y la Sindicatura e incidir en el incumplimiento de dicho convenio respecto a la asistencia que debe dar el Ayuntamiento a la Sindicatura, al mismo tiempo agradecer a la oficina de la secretaria el soporte dado para poder suplir estas deficiencias.

Debemos pedir perdón a la ciudadanía de Gavà por esos hechos, ya que no han sido atendidos como se merecen.

Como es norma, ya, en esta Sindicatura atendemos a todos los ciudadanos que lo requiera sea de nuestra competencia o no, procuramos nos solo aclarar-les sus consultas, también derivarlos a los lugares donde puedan atenderles.



Nuestra impresión es que prefieren que sea la sindicatura, antes que algún otro departamento al que debían asistir, por motivos de la forma de atención o el compromiso de sus problemas.

Esto nos hace ver esa otra misión que debemos realizar la mediación, y en varios casos hemos conseguido hacerla efectiva y con buen resultado.

En la forma de trabajo, y este año por necesidad, se ha usado más la forma verbal para la interlocución con responsables, tanto políticos como técnicos, aunque debemos reconocer que a veces no ha funcionado, esto 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.

## ***URBANISMO***

Como en años anteriores seguimos con el incumplimiento de los plazos en el otorgamiento de licencias de obras municipales, las personas que se encuentran en esta situación tienen que atender a los compromisos económicos puntualmente y en caso de profesionales a la contención de sus clientes. Los comentarios de alguna de estas personas es que están dispuestos a presentar demandas para resarcirse de los daños que le está representado el retraso.

Volvemos a insistir en los rebajes efectuados en las aceras para el paso de personas con movilidad reducida, vehículos adaptados, cochecitos de bebés o personas con mala movilidad, están generando caídas, sobre todo en días de lluvia. 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.

Estas situaciones nos dan pie a hablar del tratamiento a las personas que han sufrido daños, tanto físicos como materiales por caídas en la vía pública.

Preocupa a esta sindicatura que están siendo rechazadas sistemáticamente con razonamientos más de una compañía de seguros que de un Ayuntamiento, la compañía

mira exclusivamente el problema económico y busca cualquier excusa o situación para rechazar el hecho y denegarlo.

A tenor de las quejas nos dicen las personas accidentadas que se les trata como si estuvieran mintiendo y solo quisieran aprovecharse para sacar un beneficio económico, también se sienten abandonadas por una administración que debían velar por ellas.

Nos dicen también que el texto de la denegación indica motivos que se contradicen nos solo con lo indicado en su queja por las personas, sino también con los hechos detallados por los profesionales que han intervenido en el rescate, incluso por los testigos que han presenciado el hecho.

Esta sindicatura es consciente de que algunos accidentes que puedan padecer las personas en la vía pública pueden ser motivados por problemas de salud o incapacidad física de la persona accidentada y no por el estado de la vía, pero ello no es motivo para catalogarlos todos de la misma forma. Tampoco para entender que todas las personas quieren aprovecharse y por encima de todo no se debe tratar de forma economicista.

El Ayuntamiento no debe hacer de compañía de seguros, debe tener su criterio propio y considera esta sindicatura que debe de ser de defensa y ayuda a la ciudadanía, no debe castigar a las personas por que “a lo mejor no saben caminar por la calle”, y debe, para evitar estas situaciones, tener las vías del municipio en condiciones óptimas para su circulación, a sabiendas que siempre pueden surgir desperfecto y situación no prevista que deben corregirse.

Una de las quejas presentadas nos ha sorprendido por diversas razones, primero se recibe en un departamento y como nadie sabe qué hacer con ella se les remite a la Generalitat la cual contesta que no es de su competencia y se queda en un cajón. Segundo y más preocupante, la queja se presenta por el ruido y molestias que genera unas obras y como no se ha confeccionado el protocolo para la solución de estos problemas no se hace nada.

Es imprescindible un protocolo que establezca una oficina que sea capaz de determinar y coordinar los diferentes departamentos que intervienen, son muchos y muy complejos, incluso haciendo intervenir al Consell Comarcal por las competencias que tiene, no hacerlo deja a las empresas constructoras libres para que una vez obtengan la licencia de obras poder hacer casi lo que quieran, aunque hayan muchas normativas.

En esta queja se concede la licencia el 2 de julio del 2018, hasta la fecha nadie ha podido hacer nada sobre el tema, es más la licencia dice que la obra debe estar



terminada a los 24 meses, los vecinos seguirán padeciendo las molestias por que nadie puede impedirlo.

### *VIVIENDA*

Se ha realizado un estudio sobre la vivienda donde hemos trabajado todas las sindicaturas del Baix Llobregat y L'Hospitalet, estamos ultimando las conclusiones y en cuanto estén hechas se enviarán a todos los consistorios municipales de estas sindicaturas. Aun entendiendo que los municipios no tienen competencias, tienen que estar interviniendo a través de los servicios sociales o la "Taula d'Emergencia" consideramos que es de vital importancia el planteamiento que tengan los municipios para la solución de este problema. Pero sobre todo para atender a las personas vulnerables (mayores, discapacitados, menores), garantizando la habitabilidad de las viviendas donde residan.

Y como en otras ocasiones, porque las soluciones no son óptimas, pedir a nuestro Ayuntamiento que reclame políticas adecuadas para la solución del problema de la vivienda.

Hay personas que acuden a esta sindicatura pidiendo ayuda y reclamando que el municipio les asista, es muy deprimente solo poder decirles a estas personas que la vivienda no es competencia ni de esta sindicatura, ni del Ayuntamiento, y no poder hacer nada.

### *LA PARTICIPACIÓN*

Debemos incidir en el uso de la gramática en la confección de los reglamentos y ordenanzas, documentos en los que se redacta el articulado, en muchas ocasiones, poniendo los verbos en forma de futuros condicionales, ya que la concesión de algunos derechos de los ciudadanos los deja en manos de quien tenga la opción de disponer y puede que se disponga de forma arbitraria.

Recomendamos usar imperativos en la forma de afirmación o negación.

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***

Este ejercicio 2018, se nos ha recordado 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 distinguen entre los demás.

## ***EDUCACIÓN***

En el año 2017 empezábamos un proyecto de educación muy alentador y con visión de futuro en muchos centros educativos de la ciudad.

Nos hemos encontrado que solo dos centros han aceptado la oferta y para el curso 2019 realizaremos charlas. En otros han declinado la propuesta aduciendo diferentes razones de tiempo disponible para su realización, otras que el proyecto educativo del centro ya estaba cerrado y hasta que “estas cosas no entran en su proyecto”, esta última muy lamentable, si es verdad que la mayoría dejan la puerta abierta para otro curso.

Hay que insistir en que 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.



## *POLICÍA*

Se nos siguen planteando quejas por exceso de celo de algún agente y la aplicación rigurosa de las normas y disposiciones en su totalidad. Además, este año hay quejas que hablan de mala educación y falta de respeto por parte de los agentes, en un caso de agentes de policía municipal y otro de agentes de vigilancia del aparcamiento en el periodo estival en la playa, el hecho además da lugar a una infracción que podía poner en duda la objetividad de estos agentes.

Hay quejas incluso de esta propia sindicatura por el tratamiento dado por una de las responsables a las personas que atiende, y hablan incluso del tratamiento a sus propios subordinados.

El convencimiento de que, si el trato a la sindicatura ha sido malo, ¿que será hacia los ciudadanos?

Otras quejas vienen por tema de aparcamiento de vehículos en zonas azules que no pagan por estar en ella y los encargados del control no les sancionan y a otros sí.

También por el aparcamiento excesivo y mal efectuado en alguna calle, pidiendo que se vigile más.

El tema de la segunda actividad en el caso de policías con minusvalías, es importante y aunque el reglamento nos diga que no podemos intervenir en temas entre el Ayuntamiento y sus relaciones con los departamentos, permítanme que la sindicatura pida que se si hay diferencias sean capaces ambas partes de conseguir un acuerdo que deje claro la atención a estos servidores de la ciudadanía que han tenido la mala suerte de verse avocados a una minusvalía.

Nos congratula que sean casos excepcionales pero que deben corregirse, ya que la buena labor del conjunto es reconocida, 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.

## ***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.

Se pidió intervenciones y soluciones a un problema de 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. Hemos podido ver a lo largo del año que se ha tratado y con muy buenos resultados

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 recupera 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 ADMINSTRACIONES TASAS, TRIBUTOS, INTERPRETACIONES***

Como es habitual, la mayor parte de las quejas es porque la administración no responde a los escritos, la pretensión de cumplir con una transparencia total pasa por que nuestros tiempos de respuesta, la información y la visibilidad de los actos, sean una punta de lanza para que los ciudadanos se vean representados y atendidos, este año también se ve reflejada esta sindicatura por incumplir los tiempos, confiemos que tanto nosotros, como el propio Ayuntamiento, seamos capaces de superarlo.



Habría que revisar como el Ayuntamiento ofrece servicio de ocio a los ciudadanos, ya que el actual sistema de cursos se hace mediante una tasa de inscripción que no es retornable, salvo en casos excepcionales.

Sabemos que es requisito indispensable y que el usuario firma y da consentimiento, pero hay situaciones que se debería tener en cuenta a la hora de aplicar las condiciones del acuerdo.

También, como otras veces, 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 u organismos autónomos hacen que hagamos esta especial mención.

### ***PUBLICACIONES MUNICIPALES BRUGUERS***

Este año no se han presentado quejas, es buena señal de su aceptación.

Se está colaborando en cada número con un artículo de información.

### ***OTRAS ACTUACIONES DE LA SINDICATURA***

Se ha consolidado la participación 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 más favorable.

Se están realizando varias reuniones y alguna colaboración con el Consell Comarcal.

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 el nuevo reglamento orgánico municipal 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.

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 2018 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'incoació*

Durant l'any 2018, la Sindicatura Municipal de Greuges de Gavà ha atès un total de setanta-dos casos, la totalitat d'ells iniciats a instància de part.

### *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 nou de cada deu persones. Respecte la resta de mitjans de presentació, cal destacar que baixa la presentació mitjançant l'atenció telefònica i també la via d'entrada per correu electrònic respecte l'any passat.

<b>Tipus d'entrada</b>	<b>Nombre de casos</b>	<b>Percentatge</b>
Presencial	68	94,50%
Telefònica	3	4,00%
Correu electrònic	1	1,50%
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100,00%</b>

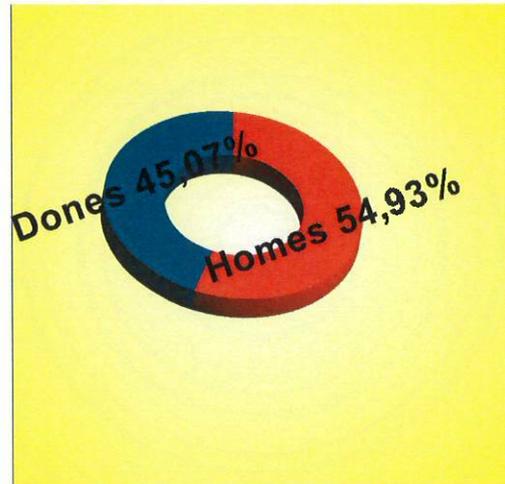
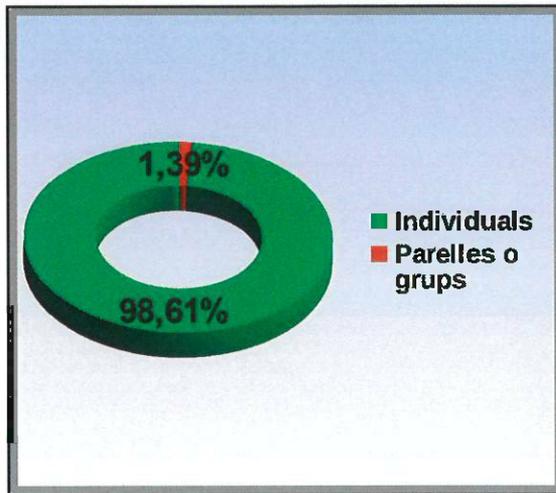


## *Sexe*

Del total d'actuacions del Síndic durant l'any 2018, un cop segregades les setanta dues atencions, una s'ha fet en parella i la resta amb caràcter individual, s'observa un increment notable de les queixes presentades per homes respecte l'any 2017, i una rebaixa en el nombre de queixes presentades per dones.

<b>Atencions</b>	<b>Atencions</b>	<b>Percentatge</b>
Individuals	71	98,61%
Parelles o grups	1	1,39%
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100,00%</b>

<b>Sexe</b>	<b>Atencions individuals</b>	<b>Percentatge</b>
Dones	32	45,07%
Homes	39	54,93%
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>100,00%</b>



### *Naturalesa de les actuacions: la competència*

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

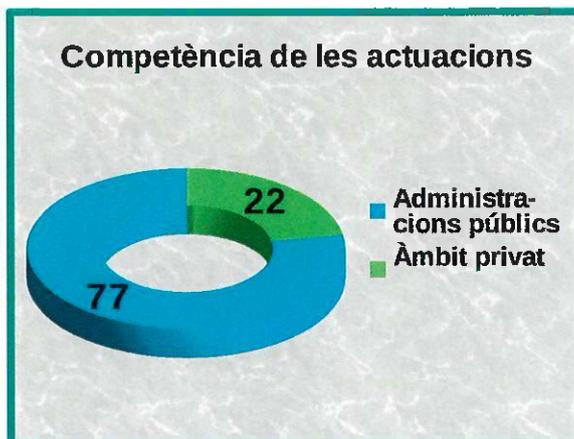
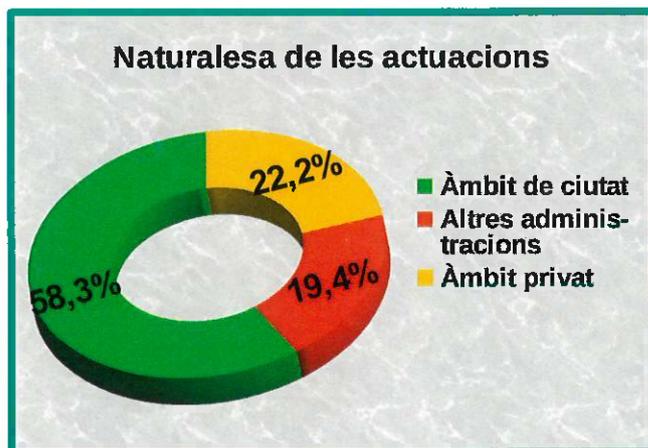
- Les d'àmbit estrictament de competència de la Sindicatura; és a dir, relacionades amb competències pròpies de l'Ajuntament de Gavà.
- Les d'àmbit públic, entenent com a tal les consultes o queixes relacionades amb altres administracions públiques.
- Les d'àmbit exclusivament privat, la qüestió de fons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

Dins del primer grup s'han comptabilitzat quaranta-dues intervencions, dotze més que l'any 2017. El segon grup acumula catorze actuacions, que suposen un 19,4 per cent del total i cal advertir que aquest indicador disminueix respecte de l'any anterior malgrat igualar els casos atesos respecte l'any 2017. Pel que fa al conjunt de casos de temàtica aliena a l'administració pública, s'han tractat setze casos, similars als 17 casos de l'any 2017. També volen afegir la tasca de la oficina de la Sindicatura explicant que s'han fet 135 actuacions de diverses característiques. 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 77,8% (*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, es comprova que té un valor del 75% , observant-se que 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	42	58,30%
Altres Administracions	14	19,40%
Àmbit privat	16	22,20%
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Competència	Atencions	Percentatge
Administracions públiques	56	77,80%
Àmbit privat	16	22,20%
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>



<b>Competència-territori</b>	<b>Atencions</b>	<b>Percentatge</b>
Municipal - Gavà	42	77,00%
Altres administracions	14	25,00%
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>



### ***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.

Abans d'entrar a analitzar les diferents actuacions que s'han dut des de la Sindicatura, s'ha de remarcar el fet que per manca de recursos no s'han pogut dur a terme accions des de la Sindicatura que haurien esdevingut en expedients formals de queixa, i que a dia d'avui encara s'estan gestionant i/o tramitant i que poden formular-se com a queixes. Davant aquesta situació, enguany es presentarà la memòria -respecte a aquest apartat- amb un format diferent respecte als anys anteriors.

El 2018, més del 70% de les atencions als usuaris i les usuàries de la Institució s'han classificat dins la categoria de "consultes", ràtio per sota de l'any anterior que va ser de un 76%, el 30% restant queda repartit entre les categories de "gestions", "queixes". De les 6 queixes incoades a instància de part, 4 s'han iniciat arran d'una visita prèvia al Síndic, i les altres dues amb conversa telefònica inicial.

Tipologia	Nombre de casos	Percentatge
Consultes	51	70,80%
Gestions	15	20,80%
Queixes	6	8,40%
TOTAL	72	100 %

## Les consultes

Les qüestions que no són competència d'aquesta institució —ja siguin de naturalesa privada o bé relatives a altres administracions— 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. 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 Mediació o bé, a l'OAC.

Quant a les atencions relatives a *altres administracions*, feien referència a àmbits de l'administració autonòmica i es van derivar 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* 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 d'aquelles intervencions que s'han conclòs assessorant la persona perquè iniciés el corresponent tràmit municipal. 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 de l'espai públic.- De les quals cal destacar tres referents a reserves d'ús privatiu per a persones amb mobilitat reduïda, d'altres són d'aparcament en zones prohibides, ocupació de la via pública.
- Procediment administratiu.- Consultes relatives a l'estat d'un procediment administratiu i també s'han rebut en relació a la tardança de la resposta municipal en relació a un petició o sol·licitud.
- Seguretat ciutadana.- Respecte al tracte no adequat d'agents de la guàrdia urbana.
- Serveis econòmics.- Consulta en relació a la liquidació de l'IBI i de plusvàlues.
- Serveis Socials .- Consulta relativa a prestacions socials i habitatge

## Les gestions i els expedients

De les actuacions que han propiciat gestions directes de l'Oficina del Síndic amb els serveis municipals, hem de dir que han estat més elevades que en anys anteriors atesa la manca de recursos per part de la Sindicatura i això ha afectat al fet que moltes de les actuacions s'han fet de forma personal i amb caràcter verbal amb els diferents serveis municipals, per tal de no endarrerir qüestions i així resoldre-les de forma més efectiva. Cal dir també que en totes les queixes presentades s'ha fet escrit de recepció de les mateixes. Les queixes i gestions que s'han dut a terme en aquest apartat són les següents:

SG 001/2018.- La promotora exposa els problemes que s'han generat a l'espai públic al voltant de la Casa Gran.

S'informa a la ciutadana que s'han mantingut reunions amb diversos responsables municipals per tal de trobar una resolució a aquesta problemàtica i que ha suposat una resolució definitiva de la qüestió.

SG 002/2018.- La promotora de la queixa manifesta la manca de resposta municipal a dues instàncies presentades respecte a una actuació no adequada per part de la policia municipal.

S'informa a la ciutadana que s'han fet reunions amb responsables polítics i tècnics del departament de seguretat ciutadana respecte a la manca de resposta per part de l'administració i la obligació de les administracions de donar puntual resposta a la ciutadania.

SG 003/2018 i SG 004/2018.- El promotor d'aquestes dues queixes exposa una vulneració de drets en la regulació per part de l'ajuntament respecte a la segona activitat dels agents de la guàrdia urbana local.

S'informa un cop fetes les gestions oportunes, que aquesta qüestió està fora de les competències d'aquesta Sindicatura.

SG 005/2018 **Exp. 2018/001**.- El promotor de la queixa exposa que ha patit indefensió en relació a una abusiva actuació de la policia municipal atès que ha rebut reiterades sancions administratives de trànsit pel mateix motiu i de la mateixa data.

Per part de la Sindicatura s'inicia expedient de queixa on després de la obtenció dels informes corresponents, s'exposa que *“les denúncies atestats o actes formulats pels*

*agents de l'autoritat en exercici de les seves funcions que haguessin presenciats els fets, prèvia ratificació en el cas d'haver estat negats pels denunciats, constituïran base suficient per adoptar la resolució que procedeixi, excepte prova en contrari i sense perjudici que aquells hagin d'aportar a l'expedient tots els elements probatoris disponibles. En tot cas, correspon a la persona encarregada de la instrucció de l'expedient la valoració dels fets, els elements de prova aportats pels agents de l'autoritat, així com les al·legacions formulades per la persona denunciada” i s'han realitzat diverses reunions amb responsables polítics i tècnics per copsar directament la problemàtica plantejada i alhora transmetre als responsables de la Policia Municipal la preocupació d'aquest Síndic, al marge de la presumpció de veracitat que gaudeixen els agents, respecte al correcte i acurat tracte que hem de donar el conjunt de servidors públics a la ciutadania. Finalment la Sindicatura resol desestimar la queixa presentada.*

SG 006/2018.- El promotor de la queixa exposa la seva disconformitat amb la resolució desfavorable en referència a un expedient de responsabilitat patrimonial vers un accident a les escales mecàniques de la zona de Can Tintorer.  
No admesa a tràmit. Se li informa que ha de presentar recurs a la resolució municipal.

SG 007/2018.- El promotor de la queixa exposa la manca de resposta municipal vers la sol·licitud d'una llicència d'obres de més de 6 mesos. El Síndic informa al promotor de la queixa que presenti un escrit de queixa respecte a aquesta qüestió. Resta pendent de tramitació.

SG 008/2018.- La promotora de la queixa manifesta que ha sol·licitat una plaça d'aparcament a la via pública per a persones amb mobilitat reduïda amb matrícula, sense rebre resposta municipal. Des de la Sindicatura es varen iniciar gestions amb el departament corresponent, tant a nivell tècnic com polític. Finalment la promotora ens comunica que ja s'ha resolt satisfactòriament la seva petició.

SG 009/2018.- Els promotors de la queixa expliquen que es produeix un desequilibri d'oferta de places escolars entre la escola pública i l'escola concertada a Gavà.  
Per part del Síndic s'informa que aquesta qüestió no és de competència d'aquesta Sindicatura.

SG 010/2018.- La promotora de la queixa exposa la passivitat de la policia vers els cotxes mal estacionats al carrer de Lluís Borrassà.  
Resta pendent de tramitació.

SG 011/2018.- El promotor de la queixa manifesta que va fer una sol·licitud de llicència d'obres per reforma de cuina al mes de febrer, pagant els impostos corresponents i que a finals de maig encara no ha obtingut la llicència.  
Resta pendent de tramitació.

SG 012/2018.- **Exp. 003/2018.**- La promotora de la queixa exposa que habitualment hi han cotxes mal estacionats al carrer de la Marinada i que ja han presentat més queixes sense obtenir resposta.  
La Sindicatura decideix incoar expedient de queixa i sol·licita informe al departament de Ciutat i Territori, que està pendent d'informar, malgrat haver reiterat la petició.

SG 013/2018.- El promotor de les queixa manifesta que no s'ha donat resposta a escrits presentats a l'ajuntament en el que sol·licitava una reunió amb responsables polítics.  
El Síndic va tenir una reunió amb el responsable polític explicant el tema en qüestió i finalment té lloc una entrevista de l'interessat amb la Tinent d'alcalde, donant per finalitzada la gestió.

SG 014/2018.- La promotora de la queixa explica que viu en un pis de lloguer que no té condicions de habitabilitat i que els propietaris no se'n volen fer càrrec i que vol un habitatge de la mesa d'emergència habitacional.  
S'informa que no és competència de la Sindicatura i es deriva a la Sindicatura de Greuges de Catalunya.

SG 015/2018 – **Exp. 004/2018.**- El promotor de la queixa explica que el mal ús que fa per una empresa de l'estacionament en zona blava al carrer de la Mercè i que no són sancionats, i que ell sí que ha estat sancionat, queixant-se també de l'atenció incorrecta que ha tingut quan ho ha comunicat a la guàrdia urbana.  
Per part de la Sindicatura s'inicia expedient de queixa i es sol·licita informe al departament corresponent, el qual informa que *“davant la problemàtica que es planteja sobre els aparcaments de la zona blava i la manca de places per a residents, l'empresa*

*GTI farà un estudi per valorar les possibles opcions de la redistribució de les zones de residents a la zona que, actualment possibiliten l'aparcament gratuït a la zona pròpia de resident, durant 90 minuts al dia amb la generació del tiquet corresponent". Resta pendent de tramitar la resolució de la Sindicatura i la comunicació a l'interessat.*

SG 016/2018.- La promotora de la queixa manifesta que es va donar de baixa a dos cursos per a adults que s'havia inscrit perquè no li van agradar i que l'ajuntament li reclama l'import de la seva inscripció, via constrenyiment.

Des de la Sindicatura se li explica que quan es va inscriure va acceptar les condicions i no admet a tràmit la mateixa.

Tanmateix el Síndic vol manifestar que recomanarà que s'estudii que els usuaris puguin abandonar els cursos sense haver de pagar més quotes en funció dels motius i justificació al·legats per al seu abandonament.

SG 017/2018.- La promotora de la queixa explica que hi ha una obra inacabada a l'alçada de la carretera Santa Creu de Calafell, 10 que provoca problemes als veïns. Que es va presentar queixa a l'Ajuntament i que van respondre dient que després de diversos requeriments s'ha iniciat una Ordre d'execució urbanística per tal que la empresa propietària de la finca compleixi amb els seus deures d'ús, conservació i rehabilitació que estableix la llei, però que no estan conformes atès que els coloms que hi han provoquen infeccions, sobre tot al seu sogre que pateix malalties pulmonars.

Des de la Sindicatura s'informa de la incoació d'un expedient de queixa, pendent de tramitació.

SG 018/2018.- **Exp. 002/2018.-** Els promotors de la queixa expliquen que no han obtingut resposta municipal en relació a la queixa per contaminació del generador de gasoil que està al servei d'una obra per a la construcció d'habitatges al carrer de Sant Joan, 61, en concret per a la caseta de l'oficina de venda.

Des de la Sindicatura s'inicia expedient i es sol·licita informe al departament corresponent. El Departament de Ciutat i Territori informa que *"per part del departament d'activitats i disciplina urbanística es va concedir llicència d'obres majors 35/2017, i en la qual es comuniquen les condicions particulars a la que resta sotmesa la llicència, i que des del departament d'obres s'informa i es vetlla pel compliment de la legalitat urbanística, sense que consti cap incompliment per aquesta matèria. Tanmateix s'informa pel departament de Medi Ambient que no havent-se establert per la llicència d'obres condicions particulars respecte a la contaminació*

*acústica i de fum, s'aplica les condicions generals del municipi i de la legislació de soroll supramunicipal. Que l'ajuntament és conscient de la complexitat en la tramitació de la problemàtica del soroll i el seu seguiment, per la qual cosa ha previst la creació d'un servei que centralitzi la problemàtica del soroll atenent els diferents agents que actuen. Que aquesta actuació es planteja al "Pla d'Acció per a la millora de la Qualitat Acústica del municipi de Gavà i que davant de tot això es procedirà a la revisió de la sol·licitud de l'interessat per tal que els departaments corresponents actuïn de forma coordinada i es pugui resoldre la problemàtica plantejada".*

Resta pendent de tramitar la resolució de la Sindicatura i la comunicació a l'interessat.

SG 019/2018.- Exp. 005/2018.- Els promotors de la queixa exposen la manca de resposta municipal en relació al mal estat de dues parades d'autobús i el pas per a vianants en la C-245 a l'alçada del polígon industrial del Camí Ral i el Tanatori.

Per part de la Sindicatura s'acorda iniciar expedient de queixa i sol·licitar informe al departament corresponent. Des del Departament de Ciutat i Territori s'informa dient que "l'any 2014, l'Ajuntament de Gavà i la Diputació de Barcelona van arribar a un acord pel qual aquesta es comprometia a executar les obres necessàries per millorar l'accés dels vianants al polígon industrial del Camí Ral i per tant al Tanatori des de la carretera C-245 i que per això calia el corresponent permís del titular de la via que es va rebre al juliol del 2015. Que per raons que es desconeixen la Diputació va argumentar que per manca de recursos pressupostaris no podia fer l'actuació esmentada. Que després de gestions, reunions i intercanvi d'escrits s'ha arribat a una solució tècnica millor que l'anterior i que preveu executar-se a partir de mitjans del proper any. Tanmateix per part de l'ajuntament s'ha decidit tornar a demanar al Servei Territorial una nova llicència de "caràcter temporal" per atendre la petició sol·licitada, per tal que de manera provisional, però igualment efectiva, es resolgui la problemàtica a la espera de les obres definitives".

Resta pendent de tramitar la resolució de la Sindicatura i la comunicació a l'interessat.

SG 020/2018.- Exp. 06/2018.- El promotor de la queixa exposa la manca de resposta municipal a instàncies presentades a l'ajuntament respecte a la instal·lació de reixes al passatge del carrer Gaudí.

Per part de la Sindicatura s'acorda iniciar expedient i es sol·licita el corresponent informe al departament de Ciutat i Territori. Rebut l'informe s'exposa que "l'espai objecte de conflicte és de naturalesa privada, per la qual cosa la generació de conflictes sobre l'esmentat espai s'ha de resoldre entre els seus titulars o, si procedeix, mitjançant requeriment a la jurisdicció civil".



Resta pendent de tramitar la resolució de la Sindicatura i la comunicació a l'interessat.

SG 021/2018.- El promotor de la queixa manifesta la manca de resposta municipal a instància presentada a l'ajuntament relativa a l'arranjament d'una arqueta al passatge d'Almeria que sembla ser que quan plou s'inunda la zona.

Per part de l'oficina de la Sindicatura es realitzen gestions amb els serveis tècnics per tal de resoldre la qüestió, i en la que s'indica que s'han fet tasques de neteja de l'arqueta i que està en estudi fer altres actuacions properament.

Pendent de comunicar a l'interessat.

SG022/2018.- El promotor de la queixa explica que va rebre malament, per part de la persona que informa a la piscina municipal de la zona Diagonal, la informació respecte al curs per a nadons i que ara no pot inscriure al nadó.

Resta pendent de tramitació.