

INFORME AL PLE 2019



**EN DEFENSA DELS DRETS
DE LA CIUTADANIA DE GAVÀ**



ÍNDEX GENERAL

| | |
|--|----|
| MENCIÓ ESPECIAL | 3 |
| CAPÍTOL I: PRESENTACIÓ I CONSIDERACIONS GENERALS DEL SÍNDIC | 5 |
| 1.1. PRESENTACIÓ..... | 6 |
| 1.2. EL QUE SEMPRE HEM DE RECORDAR..... | 7 |
| 1.3. CONSIDERACIONS GENERALS..... | 8 |
| 1.4. IMPRESSIONS DELS RESULTATS DE LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC..... | 8 |
| 1.5. ALTRES ACTUACIONS DE LA SINDICATURA..... | 14 |
| 1.6. CAP A ON VOL ANAR LA SINDICATURA..... | 16 |
| 1.7. CONSIDERACIONS FINALS: ANY 2020, UN ANY ESPECIAL..... | 17 |
| CAPÍTOL II: MARC JURÍDIC I OPERATIU | 19 |
| 2.1. LA MISSIÓ DE LA SINDICATURA..... | 20 |
| 2.2. PRINCIPIS OPERATIUS..... | 21 |
| CAPÍTOL III: LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC EL 2019 | 22 |
| 3.1. INTRODUCCIÓ..... | 23 |
| 3.2. ACTUACIONS GENERALS EN DADES..... | 24 |
| 3.3. PROCEDIMENT D'INCOACIÓ..... | 25 |
| 3.4. MITJANS DE PRESENTACIÓ..... | 25 |
| 3.5. PROMOTORS I GÈNERE..... | 26 |
| 3.6. NATURALESA DE LES ACTUACIONS. LA COMPETÈNCIA..... | 27 |
| 3.7. TIPOLOGIA DE LES ACTUACIONS..... | 29 |
| 3.7.1. LES CONSULTES..... | 32 |
| 3.7.2. LES GESTIONS I ELS EXPEDIENTS DE QUEIXES..... | 35 |
| CAPÍTOL IV: ACTUACIONS DEL SÍNDIC PER ÀMBITS EL 2019 | 43 |
| 4.1. ÀMBIT II. BENESTAR, ACCIÓ SOCIAL I CIUTAT EDUCADORA..... | 44 |
| 4.2. ÀMBIT III. NOVA GOVERNANÇA I SERVEIS GENERALS..... | 48 |
| 4.3. ÀMBIT IV. ESTRATÈGIA ECONÒMICA, TREBALL I PROMOCIÓ DE LA CIUTAT..... | 52 |
| 4.4. ÀMBIT V. TERRITORI, MEDI AMBIENT I TRANSICIÓ ECOLÒGICA..... | 55 |
| 4.5. ÀMBIT VI. ESPAI PÚBLIC, SEGURETAT I CONVIVÈNCIA..... | 59 |
| 4.6. RESUM DE LES ACTUACIONS PER ÀMBITS, TIPOLOGIA I COMPETÈNCIA..... | 63 |
| CAPÍTOL V: EL SÍNDIC AL BRUGUERS. ARTICLES MENSUALS D'INFORMACIÓ I OPINIÓ | 68 |
| ÍNDEX DE TAULES I GRÀFICS | 77 |

MENCIÓ ESPECIAL



Pere Marrugat i Querol



Enric Querol i Marimón

És un deure i un honor recordar les persones que hem tingut al nostre costat, amics i familiars.

En aquest acte de presentació de la memòria 2019 de la Sindicatura Municipal de Greuges de Gavà volem retre homenatge a dues persones que van treballar per a la defensa dels seus conciutadans i que van oferir la seva dedicació i esforç a aquesta tasca.

L'any 2019 vam perdre el nostre benvolgut Sr. Enric Querol, el meu antecessor, amic i mestre, havia estat síndic municipal de Greuges d'aquesta ciutat l'any 2010. Un home bo. L'Enric, enginyer industrial reconegut per la seva capacitat de dissenyar màquines innovadores i que van ser capdavanteres, va exercir en el món empresarial en què va ocupar el càrrec de vicepresident de la patronal del seu sector i va participar en el port de Barcelona com a representant de la Generalitat. Era una persona que estimava la seva família, el seu poble i els seus amics.

En el moment de presentar la memòria de l'any 2018 no se li va poder retre l'homenatge que es mereixia, solament es va poder fer referència al fet i al moment de la seva pèrdua.

En aquest any 2020 s'ha produït el decés d'un altre gran membre del nostre municipi, el Sr. Pere Marrugat. El Pere, treballador incansable, va treballar als negocis familiars i va ser agent d'assegurances. Després va crear la seva pròpia empresa i projecte amb la seva dona. Va estar regidor al llarg de vint anys treballant per la ciutadania de Gavà. Com a colofó de la seva trajectòria, l'any 2005 va ser nomenat síndic municipal

de Greuges. També va estar integrat a la xarxa social del poble en diferents entitats. Era un gran amic i, com l'Enric, un home bo.

Com a ells, també volem retre homenatge a les persones que han perdut la vida durant l'any 2020, tant les afectades per la Covid-19 com les que no han estat afectades, perquè en molts casos ha estat la manca d'atenció, l'abandonament o la manca de mitjans que han permès que no tinguessin una mort digna.

Homenatge i agraïment a totes les persones que han fet l'impossible, i més enllà, per ajudar les persones malaltes, vulnerables i en situacions precàries.

Recordem-los tots, dones i homes. Uns complint amb el seu deure professional, altres de forma altruista i voluntària —especialment les persones que es dediquen a la cura de les persones grans i vulnerables. Els que ens han atès a les farmàcies, als supermercats i a les botigues. Totes les persones que han estat oblidades als homenatges oficials —la major part d'elles dones. Als servidors públics, policia, atenció sanitària, bombers, ambulàncies, administratius i tècnics municipals.



CAPÍTOL I

PRESENTACIÓ I CONSIDERACIONS GENERALS DEL SÍNDIC

- 1.1. PRESENTACIÓ**
- 1.2. EL QUE SEMPRE HEM DE RECORDAR**
- 1.3. CONSIDERACIONS GENERALS**
- 1.4. IMPRESSIONS DELS RESULTATS DE LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC**
- 1.5. ALTRES ACTUACIONS DE LA SINDICATURA**
- 1.6. CAP A ON VOL ANAR LA SINDICATURA**
- 1.7. CONSIDERACIONS FINALS: ANY 2020, UN ANY ESPECIAL**

1.1. PRESENTACIÓN



Este año 2020 es excepcional.

La situación que padecemos nos ha hecho trabajar con formas inusuales. Nos ha obligado a aparcar nuestros derechos y a exagerar nuestros deberes, realidad que acatamos, pero que debemos recuperar al 100% cuando ésta se normalice. Es posible que tengamos que cambiar formas e ideas, pero nunca perder nuestros derechos.

La reflexión debe encaminarse a la recuperación de un mundo social e igualitario, al cuidado de todos los miembros de la comunidad, sin excepciones, a ser humildes, trabajar y usar aquello que necesitamos, prescindir de cosas superfluas y valorar la vida y el tiempo que nos da, que nuestra meta sea vivir y morir dignamente.

¡JUNT@S SALDREMOS ADELANTE !



1.2. 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 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 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 u 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.

Quiero significar que estas recomendaciones no sólo van dirigidas a los responsables de las carteras de este Consistorio, sino también a todos los miembros que lo componen.

1.3. CONSIDERACIONES GENERALES

La Sindicatura Municipal de Greuges sigue siendo un punto más de información y consultas que una oficina de quejas. Las quejas no son muchas, aunque se han incrementado, también las que no son de la competencia de esta Sindicatura, las cuales han sido trasladadas al Sindic de Greuges de Catalunya o a quien correspondía, 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 orgullece.

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

1.4. IMPRESIONES DE LOS RESULTADOS DE LAS ACTUACIONES DE LA SINDICATURA MUNICIPAL DE GREUGES

Dado el retraso de la presentación de la memoria, debemos significar que varios de los comentarios hechos en ella, sobre retrasos o tiempos, han sido solucionados o se han tomado medidas para solucionar los problemas que detectábamos.

En esta memoria hay apartados que pueden repetirse con respecto al año anterior, apartados que siguen teniendo el mismo valor y las mismas afirmaciones o negaciones.

En el año 2019 se ha repetido la situación de falta de personal para dar atención a esta Sindicatura, personal que no hemos podido disponer plenamente durante varios meses, ello conlleva a la falta de atención a nuestros propios casos y la celeridad con que debíamos atenderlos, incumpliendo (como en el año anterior) los tiempos que nos marca la ley y el R.O.M.

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

Como es norma, en esta Sindicatura atendemos a todos los ciudadanos que lo requieran, sea de nuestra competencia o no, procuramos no solo aclararles sus dudas, sino también derivarlos a los lugares donde puedan atenderles.

Nuestra impresión es que prefieren que sea la Sindicatura quien les asista antes que algún otro departamento, 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.

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

SANIDAD

No es competencia de este municipio los actos de sanidad, pero sí el bienestar de sus ciudadanos.

Dos quejas que nos preocupa, una de ellas la tardanza de una ambulancia pedida, para el traslado de una persona mayor desde el Hospital de Viladecans a su casa. La tardanza fue de 6 horas.

La otra referente a la posibilidad de aparcar en las proximidades de los CAP. Hay personas que tienen que acompañar a personas mayores para que sean atendidas y deben usar sus vehículos particulares para llevarlos. Estos vehículos no tienen indicación de minusválidos, pero hacen sus funciones, aparcar unos minutos para acercar la persona al centro, acomodarla y volver, debía estar permitido.

Recomendamos la intervención municipal para corregir estas situaciones.

URBANISMO



Seguimos con el incumplimiento de los plazos en el otorgamiento de licencias de obras municipales, significamos que se ha notado mejora.

Lamentamos volver a insistir en 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. Las placas que tapan los fosos de las líneas de telefonía que hay en el suelo son peligrosas, se levantan las anillas, resbalan, etc..., nos congratula que se han hecho actuaciones para que no resbale, aunque no es suficiente, el tema de las anillas sigue.

En la memoria del 2018 hacíamos referencia a la necesidad de establecer un protocolo de actuaciones en el caso de los permisos de obras y las posibles acciones a realizar una vez está en marcha la obra.

La queja presentada debido a los ruidos y molestias en el periodo de construcción, hizo que revisáramos esta situación.

En este año 2020 acabaron las obras y no se pudo dar solución a la queja. No tenemos constancia ni tan siquiera de que se esté trabajando en un protocolo que permita administrar correctamente los controles y revisiones que deban efectuarse.

ESPACIO PÚBLICO

Insistir 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.

En la Memoria del 2018 decíamos "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 sólo quisieran aprovecharse para sacar un beneficio económico, también se sienten abandonadas por una administración que debían velar por ellas."

Recalcamos la atención a estos casos, en el que el tiempo de respuesta se alarga varios meses e incluso en alguno de ellos pasa el año, para dar la solución.

Le damos más importancia a los casos en que las personas han sufrido daños físicos, muchos de ellos son mayores y les cuesta entender las normas para efectuar las reclamaciones y los documentos que tienen que aportar.

El Ayuntamiento debe hacer un sobreesfuerzo para evitar estas situaciones, tener las vías del municipio en condiciones óptimas para su circulación, a sabiendas que siempre pueden surgir desperfectos y situaciones no previstas que deben corregirse.

Nos consta que en este momento del 2020 se están acelerando las resoluciones con un esfuerzo importante del departamento de Secretaría.

En la nueva distribución de espacios para los contenedores se presentaron varias quejas. Nuestra inmediata intervención fue pedir que se enviara un escrito, explicando a los ciudadanos los motivos, siempre antes de la ejecución, y poder hablar con ellos y discutir si era necesario las nuevas ubicaciones. Sistema que para próximas actuaciones podría llevarse a cabo. Se atendieron a los vecinos y fueron solucionadas las quejas.

VIVIENDA

Nos han llegado quejas y consultas sobre el tema de alquileres, tanto por inquilinos como por propietarios.



El hecho no es de la competencia de esta Sindicatura, pero deja abierta la ventana para seguir hablando de la vivienda.

La situación sigue siendo lamentable. Las leyes que se están preparando no agradan mucho, ni a unos ni a otros. Dice la paradoja que siempre tiene que haber alguien descontento, pero ¿todos?..

Las "taules d'emergència" no tienen capacidad para solucionar el problema, las políticas que se están haciendo no cubren las necesidades, o lo que es peor, se están provocando situaciones hasta delictivas para que las personas obtengan vivienda, a veces a costa de otros ciudadanos.

De una vez por todas hay que tomar las riendas de este problema, las soluciones no son óptimas, pedimos a nuestro Ayuntamiento que reclame políticas adecuadas para la solución del problema de la vivienda.

LA PARTICIPACIÓN

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.

Este año 2020 podemos estar ejerciendo este derecho.

DEPORTES

Este ejercicio 2019 no hemos recibido ninguna queja.

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 sólo a aquellos alumnos o alumnas que se distinguen entre los demás.

EDUCACIÓN



Sólo hemos podido hacer tres actividades: una en la Academia Nuria, otra en el IES El Calamot y otra en el Colegio Santo Angel, el resto de colegios nos dicen que no están interesados o no contestan. Seguiremos insistiendo.

Recordemos 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. En este año 2020, más, sobre todo en sistemas informáticos.

Se nos han presentado quejas sobre la educación a niños y niñas de educación especial. Nos dicen los padres, que el tratamiento está muy por debajo del que debían tener los niños. Los educadores les dicen que disponen de pocos recursos, cosa que hace que los niños estén en aulas ordinarias generando problemas al resto de alumnos.

No siendo de nuestra competencia, le recomendamos que presente las quejas al Departamento de Educación y además transmitimos la queja al Síndic de Greuges de Catalunya.

Otra queja, que transmitimos al Síndic Municipal de Greuges de Viladecans, también por una niña de educación especial, en la que el conductor del vehículo de transporte se negaba a llevarla porque era agresiva y en una ocasión le agredió a él, el vehículo no llevaba soporte de otro monitor, además el Consell Comarcal que es el que establece el servicio no actuó.

A pesar de ser competencias de otras administraciones, estos niños o niñas deben de ser atendidos por los servicios sociales del Ayuntamiento que debe de velar por ellos, revisar su situación y cómo deben estar atendidos.

Otra queja fue por las normas de matriculación de P3, y que fue solucionado satisfactoriamente.

POLICÍA

Debemos agradecer la pronta resolución de una queja por motivos de aparcamiento y donde después de revisar la situación se dieron cuenta de que la queja era cierta, y se pudo solucionar el problema definitivamente.



Vehículos de emisión 0

Los parquímetros no tienen bien especificadas las tarifas y también hay que detallar en los paneles el uso adecuado del espacio público. Aunque existen las normas, los usuarios las desconocen y cometen errores que descubren al recibir la sanción.

Los vehículos de bajas emisiones tienen diferentes categorías que las propias empresas de fabricación las asignan. Al indicar la tarifa que define el pago que efectuarás, cuando marcas la tarifa ECO se debían indicar a las categorías que pertenecen para evitar sanciones por incumplir con ellas.

Aparcamiento para minusválidos

Se han efectuado sanciones por aparcar un vehículo con distinción de minusválido en el que no estaba el minusválido, a pesar de indicar que iban a recogerlo. Hay que evitar los abusos, pero si nos demuestran el hecho hay que atenderles.

Nos llegan quejas sobre multas en las que nos dicen que han pagado para ahorrarse el 50% y como dice en el documento, si pagas, no puedes presentar reclamación, lo cual no quita que no esté de acuerdo.

Otras quejas son por falta de aparcamientos, tanto de motocicletas como de vehículos.

SOCIALES

Aquí no sólo son quejas, son demandas de ayuda por falta de recursos y en todos los ámbitos: vivienda, alimentación, servicios, y nos hablan de falta de atención, mal reparto, reparto indiscriminado, etc...

Seguimos dirigiendo a las personas a los servicios sociales, pero estamos notando el incremento de estos casos. Se debería buscar más recursos u otras soluciones. En momentos de crisis hasta donde el ingenio nos pueda ayudar.

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

Como en otros años, hago un llamamiento al esfuerzo, a la solidaridad o sobre todo a buscar a todos los agentes sociales fórmulas para enfrentarnos a este problema.

Los bajos salarios, que tanto afectan a las rentas familiares, y la pobreza extrema obligan a ello. No se ve la recuperación de la economía, además se suben precios, costes, etc, pero la economía familiar no se recupera, es peor, pierde.

RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES, TASAS, TRIBUTOS, INTERPRETACIONES

La falta de respuesta sigue siendo el grueso de las quejas. También porque nos faltan datos en el momento de evaluar la queja y como no ha habido respuesta nos sirve para pedir información y así poder aclarar la situación, si es necesario replantear la queja.

Una queja sobre la atención a las personas nos lleva a recomendar y pedir que entendamos que la Administración debe dar todas las facilidades para que sus administrados realicen sus gestiones. Aunque su forma de actuar tenga el carácter que tenga, siempre y cuando no falten el respeto a la institución o a las personas que les atienden, se les debe escuchar y ayudarles a solucionar su consulta o petición.

Otra recomendación que debemos hacer es que las resoluciones o informes realizados por el Ayuntamiento se cumplan, varias quejas nos hablan de ruidos o molestias después de intervenciones que se han realizado y resuelto. No se han cumplido las resoluciones y hay que volver con el proceso de nuevo hasta conseguir otra vez la resolución.

Evitaría costos y problemas una segunda revisión en un plazo prudencial para comprobar si se han ejecutado las condiciones de la resolución.

Hay que hacer constar que esta sindicatura también ha sufrido quejas por los tiempos de respuesta. La falta de personal nos ha llevado a ellos y, como en nuestro caso, entiendo que le pasa lo mismo al Ayuntamiento. Es el momento de pedir revisión de las normas para contratar y revisar la situación y trabajos del personal.

PUBLICACIONES MUNICIPALES. EL 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 u opinión.

1.5. OTRAS ACTUACIONES DE LA SINDICATURA

Se ha consolidado la participación como parte activa en el Fòrum Sd (Forum de Síndic@s Locales), y trabajamos en red con las sindicaturas del Baix Llobregat, manteniendo reuniones periódicas sobre temas de la comarca y del Forum Sd. Este año se ha añadido a esta red del Baix, la Síndica de l'Hospitalet.

Seguimos con los trabajos empezados sobre temas como la educación, las becas, los convenios sociales, los mayores, las rentas mínimas, la vivienda, las relaciones con nuestras administraciones. Los debates de dichos temas nos ayudan a tener una visión común de nuestra comarca y buscar la solución más favorable.

Y muy firmemente, estamos trabajando y realizando reuniones y colaboraciones con el Consell Comarcal.

El trabajo con la Sindicatura de Catalunya es muy escaso, se limita a cuando ellos vienen a la ciudad, y a la participación en jornadas de formación.

La Sindicatura ha participado en charlas de formación o debate, actos protocolarios y en aquellos que creía conveniente su presencia.



Les Síndiques i Síndics del Baix Llobregat

D'esquerra a dreta:

- Júlia Latorre Mingrat (Síndica de Greuges de Sant Feliu)
- Mercedes García Villatoro (Síndica de Greuges de l'Hospitalet de Llobregat)
- José Luís Nicolas Arocas (Síndic de Greuges de Viladecans)
- Dolors Vallejo Calderon (Síndica de Greuges de Sant Boi de Llobregat)
- Joan Barrera i Riva (Síndic de Greuges de Cornellà de Llobregat)
- Joan Martínez León (Síndic de Greuges de Gavà)
- Magí Boronat (Ex Síndic de Greuges de Sant Feliu de Llobregat)

1.6. HACIA DÓNDE QUIERE IR LA SINDICATURA

Este apartado se debe convertir en una constante, memoria tras memoria. Debemos establecer como 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 sólo 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 cómo 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 educados 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, televisión, 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 desistiremos en nuestro empeño.

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.

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.

1.7. CONSIDERACIONES FINALES. AÑO 2020, UN AÑO ESPECIAL

Hay cosas que no pueden esperar a la presentación de la memoria del 2020. La situación de este año nos obliga a actuar con rapidez y a decir las cosas en el momento, para ver si somos capaces entre todos, de salir con fuerza y con pocas pérdidas de esta pandemia.

La pandemia afecta a todos, unos porque se enferman, otros porque pierden su trabajo o su empresa, otros porque han perdido a sus seres queridos, todos tenemos que luchar contra ella.

No es justo que se cargue casi todo sobre las personas mayores y personas vulnerables, ellos han sido los más perjudicados en la salud y la vida, las otras personas lo sufren en su situación económica y estado físico.

La invisibilidad de las personas mayores y personas vulnerables, el "edadismo" al que hemos llegado, la pérdida de derechos en bien de lo común, de la intimidad, el miedo que nos ha hecho encerrarnos en nuestro caparazón apartándonos de todo, la pérdida en las economías familiares, la crispación, el individualismo, tantas cosas podemos decir de este año que parece imposible acabar de enumerarlas.

Reconozcamos que nadie sabía que se nos venía encima y que se han cometido muchos errores, pero seis meses después debemos ser capaces de hacer las cosas un poco mejor.

Quien nos administra tiene la obligación de hacerlo bien, ya no vale el desconocimiento o la sorpresa, ahora es el momento de la realidad que ya conocemos, lo que queda por conocer dejémoslo para los científicos y que lo descubran y nos ayuden.

La pandemia no es el único problema de salud de este país. La atención médica no puede estar parada o bloqueada por si nos llega algo, hay que afrontarlo todo y atender a todos los enfermos con la misma intensidad.

Hay que recuperar plenamente la atención a pacientes que podemos perder y que no tienen COVID-19, aquellos que tienen cáncer u otras enfermedades graves. Hay que atender en los CAP a las personas, no dejarlas en la calle durante horas a la intemperie, sin un acomodo ni una silla que pueda hacer más llevadera la espera. Si debe ir el médico a casa, cuanto antes y si faltan recursos, se buscan, que hay muchos sitios de donde sacarlos.

No pueden esperar meses en cobrar el paro los despedidos por la COVID-19, o ¿no tienen que pagar la luz el agua, el gas, los impuestos...?, las moratorias no les eximen del pago, pero si tardan en cobrar pueden perder hasta la casa.

La renta garantizada, los ingresos mínimos, las ayudas, no se dan con celeridad, no hay personal para atenderles, no pueden conseguir los impresos que les requieren.

Tampoco podemos tener a nuestros ciudadanos en la puerta o esperar meses para tener hora y poder solucionar sus problemas, hay que ayudarles a solucionarlos lo más rápido.

Déjenme que haga una mención especial a la llamada "brecha digital". Los sistemas informáticos no lo solucionan todo, pero además hay personas que no saben ni leer ni escribir todavía en este país, no están capacitados para usar estos sistemas, no los marginemos, en especial a las personas mayores. Ayudémosles.

Déjenme también que les hable de esperanza. Muchas personas han sido capaces de entender que no eran sólo ellos los que saldrían airosos de la pandemia, han decidido ayudar a aquellos que no podían salir de casa o estaban enfermos, éste es el ejemplo que debemos seguir.

Como decíamos en la Presentación, la reflexión debe encaminarse a la recuperación de un mundo social e igualitario, al cuidado de todos los miembros de la comunidad, sin excepciones. A ser humildes, trabajar y usar aquello que necesitamos, prescindir de cosas superfluas y valorar la vida y el tiempo que nos da, que nuestra meta sea vivir y morir dignamente.

Cuanto hay que reclamar, háganse eco como Regidores de este municipio y como miembros de partidos políticos que gobiernan, o están en otras administraciones superiores. Pídanle a sus compañeros y compañeras que se olviden de reticencias políticas, ahora hay que juntarse y dar el do de pecho.

i No nos defrauden !

Agradezco, cómo 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

CAPÍTOL II

MARC JURÍDIC I OPERATIU

2.1. LA MISSIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES DE GAVÀ

2.2. PRINCIPIS OPERATIUS

2.1. LA MISSIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES DE GAVÀ

La institució de la Sindicatura de Greuges de Gavà és una institució que vetlla dins de l'àmbit local i del terme municipal de Gavà pel respecte als drets de la ciutadania. La seva funció és supervisar les actuacions de l'administració municipal i els organismes que en depenen i amb aquesta finalitat examina, estudia, i tramita les queixes que se li formulen o bé promou accions per iniciativa pròpia.

La funció de la Sindicatura és vetllar perquè les peticions i/o sol·licituds dels ciutadans a l'administració municipal rebin una resposta i, davant la manca de resposta municipal o davant la vulneració dels seus drets com a ciutadans, és quan pot intervenir la Sindicatura. Pot adreçar-se a la Sindicatura municipal de Greuges qualsevol persona física o jurídica que demostrï un interès legítim relatiu a l'objecte de la queixa.

Les queixes es presentaran per escrit, motivat, i acompanyades dels documents que puguin servir per constatar els fets i aclarir el cas. La presentació es farà al Registre General de l'Ajuntament, sens perjudici de la formació d'un registre propi.

Totes les actuacions de la Sindicatura son gratuïtes per a la persona interessada, i no és necessària l'assistència de cap advocat/da ni de cap procurador/a.

El fonament jurídic de la Sindicatura municipal de Greuges es troba regulat en el Reglament Orgànic Municipal (ROM) que l'últim es va aprovar definitivament el 28 de febrer de 2019 i publicat al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona (BOPB) el 9 d'abril del 2019, concretament al Capítol IX (articles del 183 al 188 inclusives).

Al nou ROM, com a novetat, s'incorporen nous mecanismes de participació i transparència i una compilació de principis ètics i polítics dels càrrecs electes i del personal municipal, a mode de codi ètic de conducta.

Per això, el Síndic municipal de Greuges té la missió de garantir el dret de totes les persones a una bona administració amb independència i objectivitat, atén les queixes i consultes de qualsevol persona o col·lectiu i les seves resolucions adopten la forma de recomanacions, recordatoris o suggeriments a l'administració municipal i a les seves empreses de serveis d'interès públic, quan aquestes, vulneren drets i llibertats ciutadanes.

El ciutadà té el dret a rebre una resposta per part de l'administració municipal quan presenta una sol·licitud.

El ciutadà té dret a que se segueixi el procediment administratiu establert en les disposicions legals. És la vulneració dels drets del ciutadà davant l'administració local el que defensa la Sindicatura.

2.2. PRINCIPIS OPERATIUS

Les persones que demanen la intervenció de la Sindicatura tenen un posicionament i uns drets davant d'aquesta institució.

El Síndic en aquesta relació amb els ciutadans i ciutadanes, ajusta tota la seva activitat als principis operatius següents:

Empara: tota persona que visqui, treballi o transiti per Gavà té dret a demanar la intervenció de la Sindicatura de Greuges per supervisar el seu cas si considera que ha patit un greuge per acció o omisió de l'activitat municipal deguda.

Defensa: la Sindicatura ha de vetllar perquè tota persona, de qualsevol origen o condició, no quedi en indefensió davant de qualsevol ens administratiu o empresa de serveis públics a Barcelona.

Gratuïtat: l'actuació de la Sindicatura no està subjecta a cap taxa o preu per la seva actuació.

Proactivitat: la Sindicatura ha d'actuar d'ofici quan un assumpte d'interès general, a parer seu, no estigui prou assumit pels poders públics, i també quan una persona mancada d'iniciativa o capacitat no estigui sent atesa pels serveis públics essencials.

Intimitat: Les queixes no poden ser anònimes però la persona demandant té garantida la reserva de dades personals; també pot demanar el secret de la identitat per raons de seguretat personal, i la Sindicatura pot intervenir d'ofici en el seu interès per prevenir la indefensió.

Reserva d'informació pública confidencial: la informació que rebí la Sindicatura de fonts municipals es considera pública llevat de les dades personals i de les notes de confidencialitat que reclami la persona interessada o justifiqui l'Ajuntament.

Independència: la Sindicatura no pot rebre ni acceptar instruccions de cap persona o organisme de com tractar una reclamació o demanda d'intervenció.

Imparcialitat: per assolir l'amplitud i equilibri de criteris, les decisions de la sindicatura tenen en compte els diferents interessos i drets contraposats i fonamenten objectivament els que han de prevaldre.

Objectivitat: els pronunciaments de la Sindicatura han de complir els principis de l'estat social i democràtic de dret i han de promoure el compliment de l'ordre jurídic per part de tothom.

Justícia: les resolucions de la Sindicatura són ajustades a dret i equitat i cerquen la justícia social.

Cientificitat: els pronunciaments de la Sindicatura tenen valor de dictamen en termes de dret i d'equitat, per tant han d'estar revestits de qualitat jurídica i sociològica.

Eficàcia: les decisions de la Sindicatura no són executives, però el Govern municipal ha de promoure'n el compliment o ha de justificar-ne la inviabilitat.

CAPÍTOL III

LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC EL 2019

- 3.1.** INTRODUCCIÓ
- 3.2.** ACTUACIONS GENERALS EN DADES
- 3.3.** PROCEDIMENT D'INCOACIÓ
- 3.4.** MITJANS DE PRESENTACIÓ
- 3.5.** PROMOTORS I GÈNERE
- 3.6.** NATURALESIA DE LES ACTUACIONS. LA COMPETÈNCIA
- 3.7.** TIPOLOGIA DE LES DEMANDES
 - 3.7.1.** LES CONSULTES
 - 3.7.2.** LES GESTIONS I ELS EXPEDIENTS DE QUEIXES

3.1. INTRODUCCIÓ

En aquest apartat es mostren, de manera sintetitzada, les peticions 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 es detallen a continuació intenten orientar, a grans trets, respecte la tipologia de les peticions i els resultats obtinguts.

Les actuacions que el Síndic ha portat a terme durant l'any 2019, s'han classificat seguint cinc criteris diferents: la **iniciació del procediment**; els **canals d'entrada** de les peticions; **el sexe** de qui utilitza el servei; les **temàtiques** plantejades i, per últim, la **naturalesa** i **tipologia** d'aquestes.

Quant a la **naturalesa** de les peticions 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.

Quant a les **tipologies** de les demandes, els quatre grans eixos diferencials de l'acció del Síndic al 2019 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 desempaïa 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.
- **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.
- **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.

3.2. ACTUACIONS GENERALS EN DADES

En 2019, les actuacions del Síndic en dades han estat les següents:

■ ACTUACIONS GENERALS

| | | |
|---------------------------|-----------|-------------|
| ACTUACIONS TOTALES | 88 | 100% |
|---------------------------|-----------|-------------|

| | | | |
|------------------|-----------|----|-----|
| TIPOLOGIA | CONSULTES | 62 | 70% |
| | GESTIONS | 15 | 17% |
| | QUEIXES | 11 | 13% |

| | | | |
|--------------------|---------------|----|-----|
| COMPETÈNCIA | MUNICIPAL | 51 | 58% |
| | ALTRES ADMONS | 19 | 22% |
| | ÀMBIT PRIVAT | 18 | 20% |

| | | | |
|-------------------------------|------------|----|-----|
| MITJANS DE PRESENTACIÓ | PRESENCIAL | 67 | 76% |
| | TELEMÀTIC | 5 | 6% |
| | E-MAIL | 12 | 14% |
| | TELÈFON | 4 | 4% |

| | | | |
|------------------|-------------|----|-----|
| PROMOTORS | INDIVIDUAL | 84 | 95% |
| | COL·LECTIUS | 4 | 5% |

| | | | |
|---------------|-------|----|-----|
| GÈNERE | DONES | 49 | 58% |
| | HOMES | 35 | 42% |

(T1)

■ ACTUACIONS SEGONS TIPOLOGIA I COMPETÈNCIA

| COMPETÈNCIA | TIPOLOGIA DE LES ACTUACIONS | | | Total |
|--------------------------|------------------------------------|-----------------|----------------|--------------|
| | CONSULTES | GESTIONS | QUEIXES | |
| MUNICIPAL | 30 | 11 | 10 | 51 |
| ALTRES ADMONS | 15 | 4 | 0 | 19 |
| ÀMBIT PRIVAT | 17 | 0 | 1 | 18 |
| Actuacions Totals | 62 | 15 | 11 | 88 |

(T2)

3.3. PROCEDIMENT D'INCOACIÓ

Durant l'any 2019, la Sindicatura Municipal de Greuges de Gavà ha atès un total de vuitanta-vuit casos, la totalitat d'ells iniciats a instància de part.

3.4. MITJANS DE PRESENTACIÓ

Els tipus d'entrada de les queixes de la ciutadania son:

Presencial - Correu electrònic - Telefònic - Telemàtic

L'atenció presencial es manté com la principal via d'entrada de les peticions de la ciutadania, essent l'opció escollida per set de cada deu persones, una lleu baixada respecte l'any anterior. Quant a la resta de mitjans de presentació, cal destacar dues coses: la primera, i com a novetat d'aquest any, la presentació de peticions via telemàtica mitjançant la Seu Electrònica, i la segona, l'augment important de les peticions via e-mail.

| TIPUS D'ENTRADA | 2018 | | 2019 | |
|-----------------|-----------|----------------|-----------|----------------|
| | N | % | N | % |
| PRESENCIAL | 68 | 94,44% | 67 | 76,20% |
| TELEFÒNICA | 3 | 4,18% | 4 | 4,55% |
| E-MAIL | 1 | 1,38% | 12 | 13,60% |
| TELEMÀTIC | 0 | 0,00% | 5 | 5,65% |
| TOTAL | 72 | 100,00% | 88 | 100,00% |

(T3)



(G1)

3.5. PROMOTORS I GÈNERE

Del total d'actuacions del síndic durant l'any 2019, un cop segregades les vuitanta-vuit atencions, 4 s'han fet en col·lectiu i la resta amb caràcter individual.

| PROMOTORS | N | % |
|--------------|-----------|----------------|
| INDIVIDUAL | 84 | 95,50% |
| COL·LECTIUS | 4 | 4,50% |
| TOTAL | 88 | 100,00% |

(T4)

| GÈNERE | N | % |
|--------------|-----------|----------------|
| DONES | 49 | 58,30% |
| HOMES | 35 | 41,70% |
| TOTAL | 84 | 100,00% |

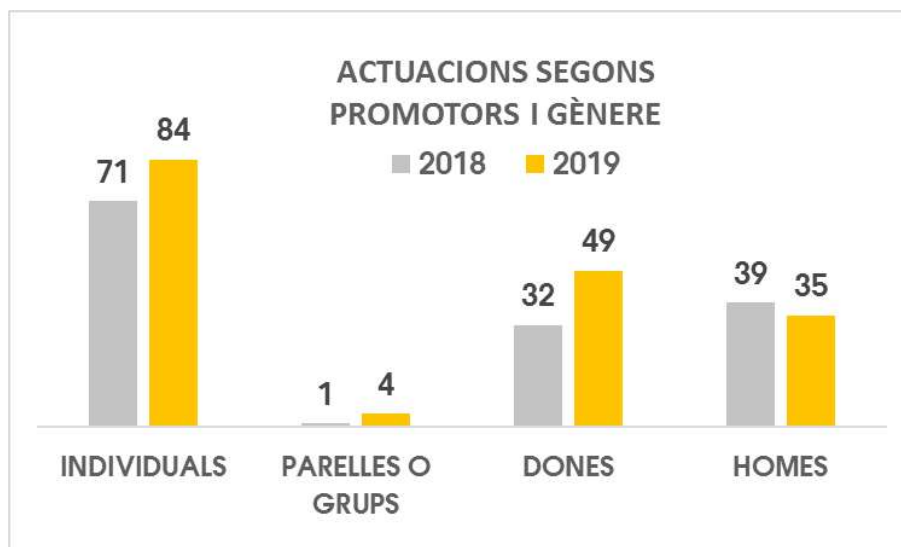
(T5)

En el **2019** hi ha una disminució de les queixes presentades per homes d'un 10,25% i un **increment del 53,10% de les queixes formulades per dones.**

| ATENCIIONS | 2018 | 2019 | DIFERÈNCIA | % |
|------------------|------|------|------------|---------|
| INDIVIDUALS | 71 | 84 | 13 | 18,30% |
| PARELLES O GRUPS | 1 | 4 | 3 | 300,00% |
| DONES | 32 | 49 | 17 | 53,10% |
| HOMES | 39 | 35 | -4 | -10,25% |

(T6)

(G2)



3.6. NATURALESA DE LES ACTUACIONS. LA COMPETÈNCIA

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

- **Àmbit municipal**, estrictament de competència de la Sindicatura, és a dir, relacionades amb competències pròpies de l'Ajuntament de Gavà.
- **Àmbit públic**, entenent com a tal les consultes o queixes relacionades amb altres administracions públiques.
- **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.

| NATURALESA | N | % |
|------------------------|-----------|----------------|
| ÀMBIT MUNICIPAL GAVÀ | 51 | 57,85% |
| ALTRES ADMINISTRACIONS | 19 | 21,60% |
| ÀMBIT PRIVAT | 18 | 20,45% |
| TOTAL | 88 | 100,00% |

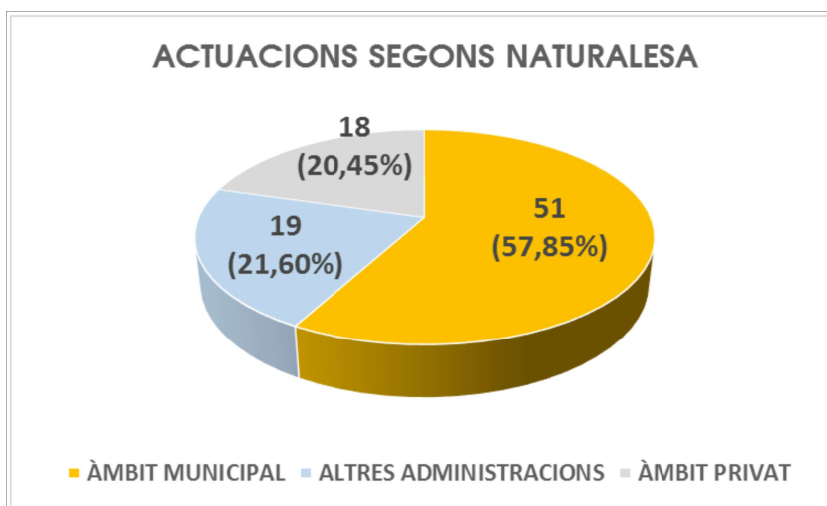
(T7)

| COMPETÈNCIA | N | % |
|---------------------------|-----------|----------------|
| ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES | 70 | 79,55% |
| ÀMBIT PRIVAT | 18 | 20,45% |
| TOTAL | 88 | 100,00% |

(T8)

| COMPETÈNCIA-TERRITORI | N | % |
|------------------------|-----------|----------------|
| MUNICIPAL-GAVÀ | 51 | 72,85% |
| ALTRES ADMINISTRACIONS | 19 | 27,15% |
| TOTAL | 70 | 100,00% |

(T9)



(G3)

EVOLUCIÓ NATURALES I COMPETÈNCIA 2018 / 2019

| NATURALES | 2018 | 2019 | DIFERÈNCIA | % |
|------------------------|-------------|-------------|-------------------|---------------|
| ÀMBIT MUNICIPAL | 42 | 51 | 9 | 21,42% |
| ALTRES ADMINISTRACIONS | 14 | 19 | 5 | 35,71% |
| ÀMBIT PRIVAT | 16 | 18 | 2 | 12,50% |
| TOTAL | 72 | 88 | 16 | 22,22% |

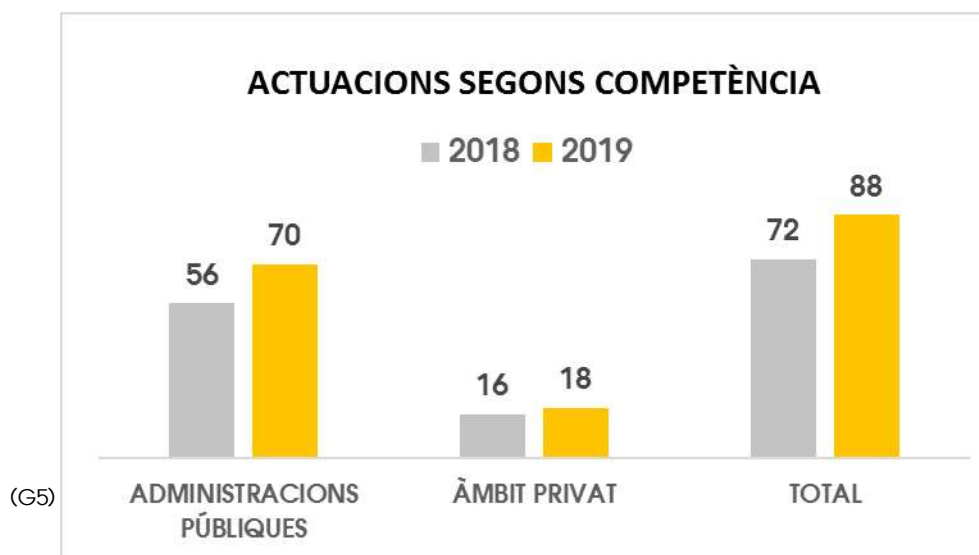
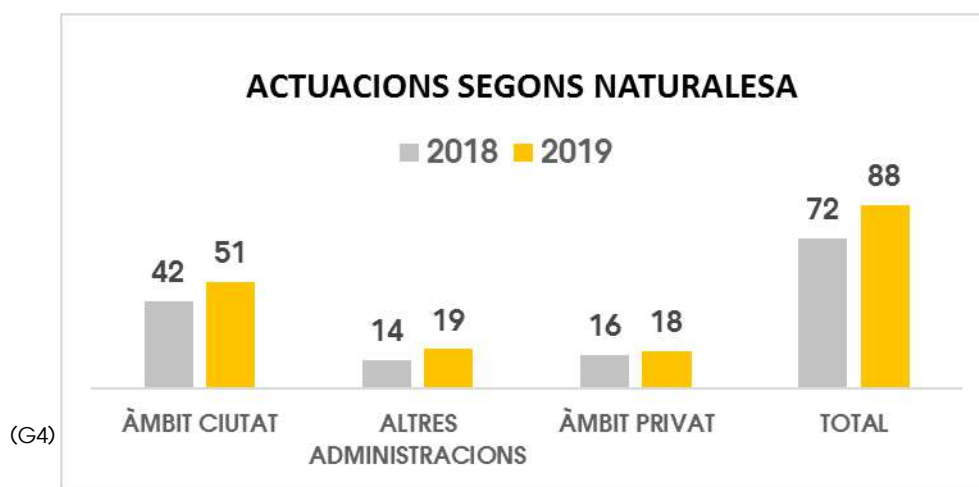
(T10)

| COMPETÈNCIA | 2018 | 2019 | DIFERÈNCIA | % |
|---------------------------|-------------|-------------|-------------------|---------------|
| ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES | 56 | 70 | 14 | 25,00% |
| ÀMBIT PRIVAT | 16 | 18 | 2 | 12,50% |
| TOTAL | 72 | 88 | 16 | 22,22% |

(T11)

| COMPETÈNCIA - TERRITORI | 2018 | 2019 | DIFERÈNCIA | % |
|--------------------------------|-------------|-------------|-------------------|---------------|
| ÀMBIT MUNICIPAL | 42 | 51 | 9 | 21,42% |
| ALTRES ADMINISTRACIONS | 14 | 19 | 5 | 35,71% |
| TOTAL | 56 | 70 | 14 | 25,00% |

(T12)



3.7. INTRODUCCIÓ. TIPOLOGIA DE LES ACTUACIONS

Els quatre grans eixos diferencials de l'acció del Síndic són:

CONSULTES - GESTIONS - QUEIXES - 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.

Quan la Sindicatura no té competència, pot dur a terme dues accions:

- Assessorament tècnic i jurídic al ciutadà o ciutadana.
- Es deriva a l'òrgan públic o privat pertinent.

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.

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.

- La Sindicatura inicia una investigació i supervisió de l'actuació municipal.
- Duu a terme una consulta a l'òrgan competent i sol·licita i rep documentació i informació de l'òrgan competent.
- Recepció d'informació de l'òrgan competent, anàlisi d'aquesta i decisió final del Síndic en què s'emeten, si escau, recomanacions a l'Ajuntament.

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. Durant 2019 no s'ha iniciat cap actuació d'ofici.

- Detecció d'un problema d'interès general que afecta drets i/o llibertats de la ciutadania.
- S'inicia una investigació i supervisió de l'actuació municipal respecte d'aquest problema.
- Recepció d'informació de l'òrgan competent, anàlisi d'aquesta i decisió final del Síndic en què s'emeten, si escau, recomanacions a l'Ajuntament.

TIPOLOGIA DE LES ACTUACIONS EN DADES

Durant l'any 2019, la Sindicatura Municipal de Greuges de Gavà ha realitzat un total de **88 actuacions**, la totalitat d'elles iniciades a instància de part, de les quals **62** han estat assessoraments i/o consultes proveïment d'informació a la ciutadania, **15** gestions, i **11** han estat queixes. Aquest volum total d'actuacions representa un augment del **22,22%** respecte l'any 2018; un increment del **83,33%** de les queixes i un **21,57%** d'augment de les consultes, respecte l'any 2018. En quant al nombre de les gestions, ha estat idèntic respecte l'any anterior, 15.

| TIPOLOGIA | N | % |
|--------------|-----------|----------------|
| CONSULTES | 62 | 70,47% |
| GESTIONS | 15 | 17,04% |
| QUEIXES | 11 | 12,49% |
| TOTAL | 88 | 100,00% |

(T13)

| COMPARATIU s/ TIPOLOGIA | 2018 | 2019 | DIFERÈNCIA | % |
|----------------------------|-----------|-----------|------------|---------------|
| CONSULTES | 51 | 62 | 11 | 21,57% |
| GESTIONS | 15 | 15 | 0 | 0,00% |
| QUEIXES | 6 | 11 | 5 | 83,33% |
| TOTAL | 72 | 88 | 16 | 22,22% |

(T14)

| COMPETÈNCIA | Municipal | Altres Administracions | Privat | Total |
|-------------|-----------|------------------------|--------|-------|
| N | 51 | 19 | 18 | 88 |
| % | 57,95% | 21,59% | 20,45% | 100% |

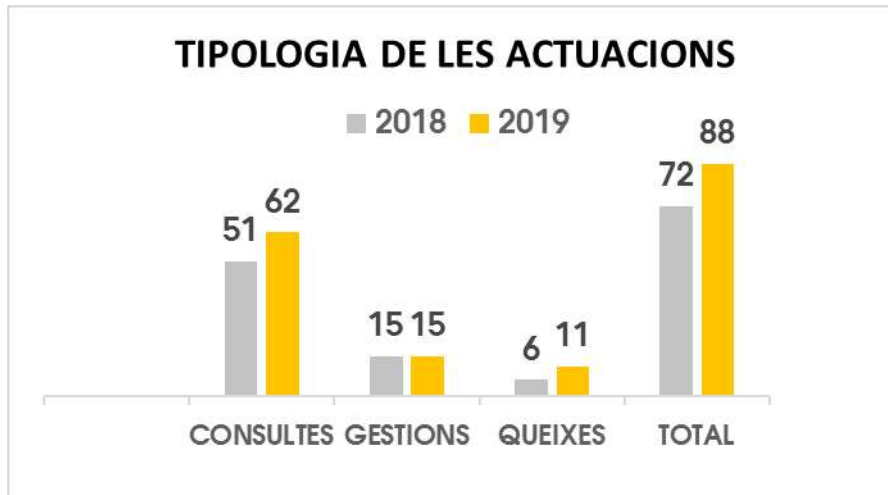
(T15)

Segons la tipologia i competència:

| TIPOLOGIA I COMPETÈNCIA | Municipal | | Altres Administracions | | Privat | | Total | |
|----------------------------|-----------|-------------|------------------------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
| CONSULTES | 30 | 59% | 15 | 79% | 17 | 94% | 62 | 70% |
| GESTIONS | 11 | 22% | 4 | 21% | 0 | 0% | 15 | 17% |
| QUEIXES | 10 | 19% | 0 | 0% | 1 | 6% | 11 | 13% |
| TOTAL | 51 | 100% | 19 | 100% | 18 | 100% | 88 | 100% |

(T16)

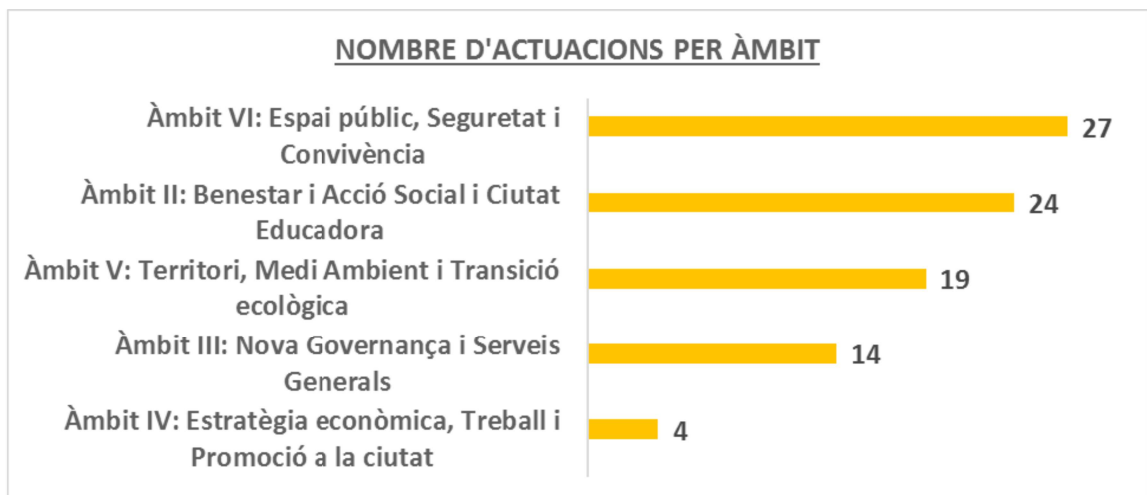
EVOLUCIÓ TIPOLOGIA D'ACTUACIONS 2018 / 2019



(G6)

NOMBRE D'ACTUACIONS PER ÀMBITS

Pel que fa al nombre d'actuacions realitzades segons la matèria o àmbit durant l'any 2019, de més actuacions a menys, destaquen les **27** que corresponen a l'Àmbit VI: Espai públic Seguretat i Convivència, **24** a l'Àmbit II: Benestar i Acció Social i Ciutat Educadora, **19** a l'Àmbit V: Territori, Medi Ambient i Transició Ecològica, **14** a l'Àmbit III: Nova Governança Serveis Socials, i **4** a l'Àmbit IV: Estratègia econòmica, Treball i Promoció a la ciutat.



(G7)

3.7.1. LES CONSULTES

Hem rebut un total de **62 consultes** sobre un total de 88 actuacions, això suposa un **70,45% del total de les actuacions** i un **21,57% d'increment** en relació al total de consultes de 2018, que van ser 51.

| COMPETÈNCIA | Municipal | Altres Administracions | Privat | Total |
|-------------|-----------|------------------------|--------|----------------|
| CONSULTES | 30 | 15 | 17 | 62 |
| % | 48,39% | 24,19% | 27,42% | 100,00% |

(T17)

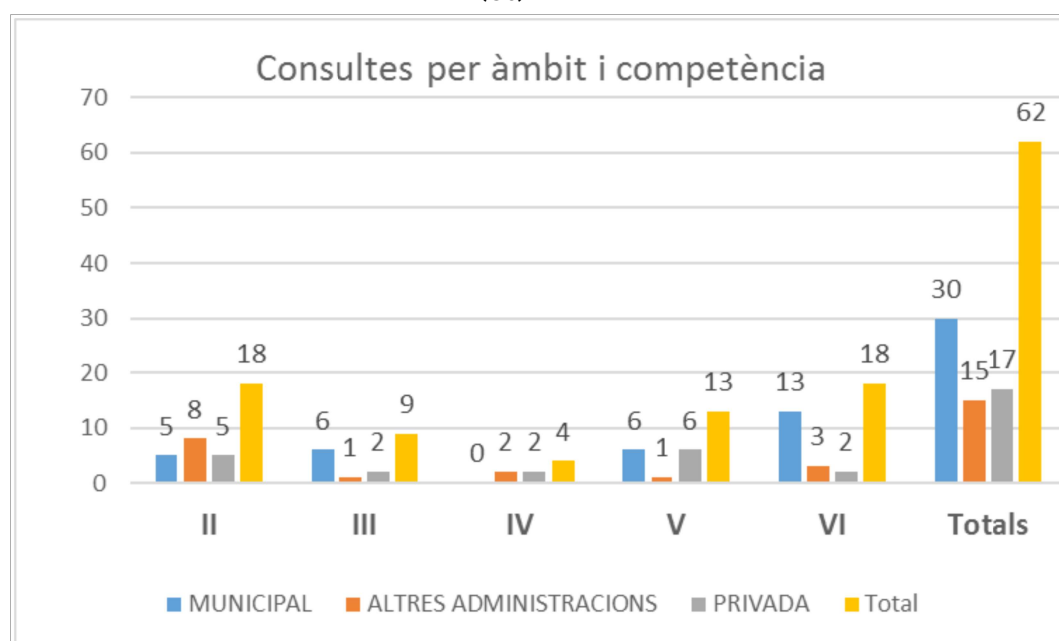
Taula de **consultes** per Àmbit i Competència:

| ÀMBIT | MUNICIPAL | ALTRES ADMINISTRACIONS | PRIVADA | Total |
|---------------|-----------|------------------------|-----------|-----------|
| II | 5 | 8 | 5 | 18 |
| III | 6 | 1 | 2 | 9 |
| IV | 0 | 2 | 2 | 4 |
| V | 6 | 1 | 6 | 13 |
| VI | 13 | 3 | 2 | 18 |
| Totals | 30 | 15 | 17 | 62 |

(T18)

- **Àmbit II:** Benestar i Acció Social i Ciutat Educadora.
- **Àmbit III:** Nova Governança i Serveis Generals
- **Àmbit IV:** Estratègia econòmica, Treball i Promoció a la ciutat
- **Àmbit V:** Territori, Medi Ambient i Transició Ecològica
- **Àmbit VI:** Espai públic, Seguretat i Convivència

(G8)



3.7.1.1. LES CONSULTES SEGONS COMPETÈNCIA DEL SÍNDIC

Les qüestions que no són competència d'aquesta institució (32), ja siguin de naturalesa privada (17) o bé relativa a altres administracions (15), han estat resoltes, amb els assessoraments i derivacions oportuns als Organismes o Institucions capaços de donar la resposta adequada.

LES CONSULTES NO COMPETÈNCIA: 32 (51,61%)

Consultes de caire privat 17 (27,42%) han estat derivades a:

- L'Oficina Municipal d'informació al Consumidor.
- Sindicatura de Greuges de Catalunya.
- Oficina de Mediació municipal.
- Assessoria jurídica.
- Servei d'atenció al client de les entitats bancàries.
- Defensor del client de Catalana de Gas.
- Customer Counsel D'Agbar.
- Direcció general d'assegurances i pensions.
- Defensor de l'asseguradora del contrari.
- Cambra de la Propietat Urbana.
- Col·legi oficial d'administradors de finques de Bcn.
- Consulta d'orientació jurídica del Jutjat de Gavà.

La derivació a l'OMIC es manté com a via preferent en temes de consum relatius a la prestació de serveis, en concret sobre béns i serveis de la llar, serveis bancaris o altres tipus de prestacions amb tercers, 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.

Consultes relatives a altres administracions 15 (24,19%) fan referència a àmbits autonòmics i estatals o altres corporacions locals. Han estat derivades:

- Sindicatura de Greuges de Catalunya.
- Departament de Benestar Social de la Generalitat de Catalunya.
- Departament de l'Agència Tributària de Catalunya.
- Servei Públic d'Ocupació Estatal (SEPE).
- Institut Nacional de la Seguretat Social.
- Agència de l'Habitatge de Catalunya.
- Diputació de Barcelona.
- Ajuntament de Vilanova.
- Ajuntament de Castelldefels.
- Mossos d'Esquadra.

LES CONSULTES SÍ COMPETÈNCIA: 30 (48,39%)

Les consultes 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.

3.7.1.2. LES CONSULTES SEGONS L'ÀMBIT

Les consultes, tant les informatives com les que el Síndic ha suggerit l'inici d'actuacions davant l'administració municipal feien referència a:

ÀMBIT II: Benestar, Acció Social i Ciutat Educadora: 5 consultes

- Polítiques de Serveis Socials
- Ajuts a les famílies
- Escola bressol municipals
- Ajuts per pobresa energètica
- Bonificacions Socials

ÀMBIT III: Nova Governança i Serveis Generals: 6 consultes

- Responsabilitat patrimonial de l'administració.
- Política d'Hisenda
- Gestió tributària.
- Recaptació.
- L'OAC.

ÀMBIT IV: Estratègia Econòmica, Treball i Promoció ciutat: 4 consultes

- Defensor del Client de Catalana de Gas.
- Servei Públic d'Ocupació Estatal (SEPE).
- Síndic de Greuges de Catalunya.
- Servei d'atenció al client de les entitats bancàries.

ÀMBIT V: Territori, Medi Ambient i Transició Ecològica: 13 consultes

- Obres municipals ordinàries.
- Disciplina urbanística.
- Sensibilització mediambiental.
- Llicència urbanística.
- Medi ambient.
- Llicència d'activitats.
- Llicència d'obres i activitats.

ÀMBIT VI: D'ESPAI PÚBLIC, SEGURETAT I CONVIVÈNCIA: 18 consultes

- Sancions de trànsit.
- Civisme i convivència.
- Desperfectes en un gual.
- Autoritzacions d'activitats en l'Espai públic.
- Serveis municipals de recollida d'escombreries.
- Llicència d'activitats.
- Llicència d'obres i activitats.

3.7.2. LES GESTIONS I ELS EXPEDIENTS DE QUEIXES

En quant al nombre d'actuacions que han propiciat gestions directes de l'Oficina del Síndic, es manté el nombre respecte l'any anterior, 15. Cal dir també que en totes les queixes presentades s'ha fet escrit de recepció de les mateixes.

Els expedients de queixes han estat 11, un augment considerable del 83,33% en relació l'any anterior, 6.

A 31 de desembre de 2019, el nombre d'expedients de queixa finalitzats va ser de 5, el nombre d'expedients de queixa en tramitació: 6

Taula de **gestions** per Àmbit i Competència:

| ÀMBIT | MUNICIPAL | ALTRES ADMINISTRACIONS | PRIVADA | Total |
|---------------|-----------|------------------------|----------|-----------|
| II | 2 | 4 | 0 | 6 |
| III | 2 | 0 | 0 | 2 |
| IV | 0 | 0 | 0 | 0 |
| V | 1 | 0 | 0 | 1 |
| VI | 6 | 0 | 0 | 6 |
| Totals | 11 | 4 | 0 | 15 |

(T19)

Taula **d'expedients de queixa** per Àmbit i Competència:

| ÀMBIT | MUNICIPAL | ALTRES ADMINISTRACIONS | PRIVADA | Total |
|---------------|-----------|------------------------|----------|-----------|
| II | 0 | 0 | 0 | 0 |
| III | 3 | 0 | 0 | 3 |
| IV | 0 | 0 | 0 | 0 |
| V | 4 | 0 | 1 | 5 |
| VI | 3 | 0 | 0 | 3 |
| Totals | 10 | 0 | 1 | 11 |

(T20)

- **Àmbit II:** Benestar i Acció Social i Ciutat Educadora.
- **Àmbit III:** Nova Governança i Serveis Generals
- **Àmbit IV:** Estratègia econòmica, Treball i Promoció a la ciutat
- **Àmbit V:** Territori, Medi Ambient i Transició Ecològica
- **Àmbit VI:** Espai públic, Seguretat i Convivència

3.7.3. TAULA RESUM DE LES GESTIONS I EXPEDIENTS DE QUEIXA (T21)

| LES GESTIONS | |
|---------------------------------|--|
| Núm. | Assumpte |
| 01 | Seguiment expedient (2018) lloguer social amb problemes de salubritat. |
| 02 | Queixa pel retard en el trasllat d'ambulància des de l'Hospital de Viladecans a casa de la interessada. |
| 03 | Queixa per manca d'espai per estacionament de motocicletes. |
| 04-05 | Queixa problemàtica educacional dels fills de les interessades. |
| 06 | Queixa per manca de resposta municipal expedient responsabilitat patrimonial. |
| 07 | Queixa per molèsties derivades pel mal funcionament enllumenat públic. |
| 08 | Disconformitat denegació permís respecte a la sol·licitud d'ús de via pública. |
| 09 | Queixa per manca resposta municipal a una sol·licitud de tala d'una palmera. |
| 10 | Discrepàncies durant el procés de preinscripció infantil a l'escola pública Gavà Mar. |
| 11 | Disconformitat amb la resolució municipal d'un expedient de responsabilitat patrimonial. |
| 12 | Queixa per manca de resposta municipal sol·licitud placa per a persones amb mobilitat reduïda. |
| 13 | Disconformitat a la denúncia per ús fraudulent d'una targeta d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda. |
| 14 | Queixa per manca de resposta municipal a una sol·licitud de placa per a persones amb mobilitat reduïda. |
| 15 | Queixa per la incorrecta informació rebuda a la Nova Piscina que van provocar la no matriculació del seu nadó als cursos de natació. |
| ELS EXPEDIENTS DE QUEIXA | |
| Núm. | Assumpte |
| 01 | Queixa per irregularitats respecte a una sanció per estacionament. |
| 02 | Queixa en relació a problemes de soroll provocats per una activitat de forn. |
| 03 | Queixa per manca de resposta municipal a una sol·licitud de llicència d'obres. |
| 04 | Queixa per manca de resposta municipal sobre una sol·licitud d'instal·lació de reixes. |
| 05 | Queixa relacionada amb la nova ubicació d'una illa de reciclatge. |
| 06 | Queixa per manca de resposta municipal a un expedient de responsabilitat patrimonial. |
| 07 | Queixa per no poder estacionar davant del Cap 2 quan s'acompanya gent gran amb problemes de mobilitat. |
| 08 | Queixa actuació Oficina d'Atenció Ciutadana en relació a un procediment d'alta al padró. |
| 09 | Queixa per manca de resposta municipal expedient responsabilitat patrimonial. |
| 10 | Queixa per manca de resposta municipal a una sol·licitud de plaça d'estacionament al pàrquing municipal de la Plaça Baptista i Roca. |
| 11 | Queixa per manca de resposta municipal a una sol·licitud d'aprovació gual. |

3.7.4. DESCRIPCIÓ DE LES GESTIONS I EXPEDIENTS DE QUEIXA

RSG17/2018: Seguiment d'un expedient de 2018, relatiu a un pis de lloguer social amb problemes de salubritat.

En seguiment a 31/12/19.

RSG01/2019: Queixa pel retard de sis hores en el trasllat en ambulància des de l'Hospital de Viladecans a casa de la interessada.

No admesa a tràmit per NO competència.

Es deriva a la Sindicatura de Greuges de Catalunya.

RSG02/2019: Queixa per la manca d'espai per a l'estacionament de motocicletes als voltants del carrer de Sarrià.

No admesa a tràmit. S'informa l'interessat que primer ha de presentar instància a l'Ajuntament.

RSG03/2019–Exp.2019/01: Queixa per diverses irregularitats respecte a la imposició d'una sanció per l'estacionament sobre la vorera a la plaça de la Solidaritat de Gavà.

S'estima la queixa a la vista de l'informe de l'inspector en cap de la Policia municipal en «*que es comprova que de les presumptes irregularitats només queda palès que en l'actuació del departament de Seguretat Pública s'ha produït una errada pel que fa a l'expedient sancionador incoat i que això ha provocat un perjudici a l'infractor que cal reparar, a l'establir una acció i una sanció que no es corresponen amb la infracció realment comesa*».

RSG04/2019 I RSG05/2019: Queixes per la problemàtica educacional dels fills de les interessades.

No s'admeten a tràmit per NO competència.

Es traslladen a la Sindicatura de Greuges de Catalunya.

RSG06/2019: Queixa en relació a la manca de resposta municipal a una sol·licitud de responsabilitat patrimonial que segons informe del tècnic de la Secretaria General, «*la Secretaria General de l'Ajuntament és el departament que s'encarrega de la tramitació dels expedients de responsabilitat patrimonial, i que per causes organitzatives i de recursos té un important volum d'expedients pendents de resoldre, que malgrat que recentment s'ha reforçat aquest departament per disminuir el termini de la tramitació administrativa, lamentablement l'acumulació del nombre d'expedients encara continua sent considerable.*» «*Tanmateix preveu que probablement aquest expedient podrà ser incoat al llarg del darrer trimestre d'enguany, amb la voluntat d'iniciar la seva tramitació administrativa*».

A la vista d'aquest informe **s'estima la queixa** entenent que els retards o la **manca de resposta municipal** vulneren els drets dels ciutadans.

RSG07/2019-Exp.2019/02: Queixa en relació amb els problemes de soroll que provoca una activitat de forn de pa als baixos de la casa de la promotora, al carrer Major.

La Sindicatura va rebre la resposta municipal que en síntesis *s'informa pels serveis de l'Àmbit de Territori, Medi Ambient i Transició Ecològica* «que al febrer de 2019 es va iniciar expedient disciplinar al forn de pa per exercir l'activitat de fabricació de pa i pastisseria sense haver presentat la prèvia i preceptiva comunicació ambiental.

Que al març de 2019 es va presentar per la titular la comunicació ambiental preceptiva i que en maig del mateix 2019 se li dona un termini a la titular per a l'execució de mesures correctores en relació al compliment de la normativa de protecció contra la contaminació acústica (incloent-hi la protecció a l'habitatge superior).

Que en juliol de 2019 encara no s'han acreditat les mesures correctores requerides per la qual cosa es procedeix a imposar la primera multa coercitiva».

A la vista d'aquests fets, es **desestima la queixa** entenent que a l'informe municipal queda palès que s'està actuant i prenent les mesures per tal que l'activitat de forn de pa i pastisseria s'ajusti a la normativa de protecció contra la contaminació acústica.

L'administració municipal ha actuat, i en cap cas ha desistit de les seves obligacions.

RSG08/2019: Queixa pel soroll d'un enllumenat públic en mal estat situat al carrer de la Mercè, impeding el descans nocturn del promotor.

Result amb satisfacció. El departament responsable va solucionar el problema.

RSG09/2019: Queixa formulada pel promotor en relació a la denegació de permís per a la celebració de la I Fira de Consum Estratègic i Responsable de Gavà en l'espai públic a Gavà.

Es desestima la queixa ja que l'actuació municipal s'ajusta a allò que estableix l'art. 14 l'Ordenança municipal sobre els usos de les vies i espais públics en que es considera que implica ús comú especial l'activitat o aprofitament de la via pública: la instal·lació de fires, tómbols, rifes i sorteigs i per tant, subjecte a la concessió prèvia de llicència municipal i per tant no s'aprecia elements substantius que puguin determinar la vulneració d'allò establert a la ordenança municipal.

D'altra banda malgrat que la comunicació a l'entitat especifica els motius pels quals es denega el permís sol·licitat no consten tots els requisits que l'art. 40 estableix en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú

de les administracions públiques, disposa per a les notificacions als interessats, i que pot suposar una irregularitat administrativa.

RSG10/2019-Exp.2019/03: Queixa en relació amb la manca de resposta municipal a una sol·licitud de llicència d'obres. Els serveis tècnics de l'Àmbit de Territori, Medi Ambient i Transició Ecològica *informen «que en data 28 de setembre de 2018 es sol·licita llicència d'obres majors i en data 16 de juliol de 2019 s'obté la corresponent llicència».*

A la vista d'aquest informe **s'estima la queixa** presentada per la promotora **respecte al retard en la tramitació** de l'expedient d'obres majors.

RSG11/2019: Queixa per la manca de resposta a una sol·licitud de permís per la tala d'una palmera molt afectada per un escarabat invasor, provinent d'orient (*Rhynchophorus ferrugineus*) i que degut a les grans dimensions i mal estat de la palmera suposa un greu perill, no només per a la casa del costat, si no també per qualsevol vianant. També suposa un focus d'infecció i contagi d'aquest escarabat per a la resta de palmeres de la zona.

L'Àmbit Territori, Medi Ambient i Transició Ecològica va trigar dos mesos i mig en donar el permís de tala, per tant, aquesta Sindicatura **estima la queixa** en quant al **retard en l'actuació** de l'administració municipal, tot i que finalment es **va resoldre amb satisfacció** amb l'expedició del permís per a la tala de la palmera.

RSG12/2019: Queixa per discrepàncies durant el procés de preinscripció infantil P3 a l'escola pública de Gavà Mar.

Result amb satisfacció. Finalment es van matricular tots els nens i nenes que demanaven plaça.

RSG13/2019-Exp.5/20: Queixa per la manca de resposta municipal a un expedient de responsabilitat patrimonial, per una caiguda a l'avinguda Diagonal.

En tramitació a data 31/12/19.

RSG14/2019-Exp.9/20: La promotora de la queixa exposa la manca de resposta municipal vers la queixa relativa a la impossibilitat d'estacionar el cotxe a l'esplanada del Cap 2 de Gavà, als efectes d'acompanyar a la seva mare d'edat avançada i amb moltes dificultats per caminar.

En tramitació a 31/12/19.

RSG15/2019-Exp.1/20: El promotor presenta una queixa relativa a l'actuació de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament en relació al procediment d'alta en el padró d'habitants municipals.

En tramitació a 31/12/19.

RSG16/2019-Exp.2019/04: Els promotors de la queixa exposen la manca de resposta municipal a instàncies presentades a l'Ajuntament respecte a la instal·lació de reixes al passatge del carrer Gaudí. Els tècnics del departament d'Espai públic, Seguretat i Convivència informen 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"*.

A la vista d'aquest informe es **desestima la queixa** respecte al fons de la qüestió ja que el conflicte és de **naturalesa privada**.

No obstant s'informa als promotors de la possibilitat de traslladar aquest cas, al **Servei de Mediació que l'Ajuntament disposa a l'abast de tots els ciutadans i ciutadanes de Gavà** per ajudar a trobar una solució entre totes les parts implicades.

RSG17/2019-Exp.2019/05: El promotor de la queixa exposa la manca de resposta municipal en vers a la petició a l'Àmbit d'Espai públic, Seguretat i Convivència per afavorir la nova ubicació de les illes de reciclatge.

En el moment de donar resposta per part d'aquesta Sindicatura, el promotor de la queixa ens informa que es va celebrar una reunió entre els veïns i els tècnics de l'Ajuntament per **resoldre amb satisfacció la queixa**.

A tenor de l'actuació de l'Àmbit d'Espai públic, Seguretat i Convivència, que va agilitzar les accions oportunes, es **desestimada la queixa**.

RSG18/2019-Exp.06/20: La promotora de la queixa exposa la manca de resposta municipal en vers a una sol·licitud d'inici de procediment de responsabilitat patrimonial i una indemnització en relació a les lesions sofertes en els seus béns i drets, quan va caure al pas de vianants de la Plaça Catalunya.

En tramitació a 31/12/19.

RSG19/2019 - Exp.7/20: Queixa presentada pel promotor en relació amb la manca de resposta a l'escrit presentat a l'Ajuntament en el que es sol·licita una plaça d'estacionament en el pàrquing municipal situat en la Plaça Batista Roca.

En tramitació a 31/12/19.

RSG20/2019 - Exp.8/20: Queixa presentada pels promotors, en relació amb l'obtenció d'una llicència de gual per un garatge annex a l'habitatge unifamiliar.

En tramitació a 31/12/19.

RSG21/2019-SG02: El promotor de la queixa exposa la seva disconformitat amb la resolució municipal d'un expedient de responsabilitat patrimonial, en relació amb la lesió en els béns i drets com a conseqüència de la caiguda que va patir a la Rambla de Maria Casas.

Conforme a l'art. 185.E) del vigent Reglament Orgànic Municipal, les decisions del Síndic consisteixen en formular recomanacions, recordatoris i suggeriments

a les autoritats i al personal de l'ajuntament, si bé no pot modificar ni anul·lar resolucions o actes administratius. És per mitjà del propi procediment administratiu, o si s'escau, el judicial, el que ofereix i garanteix els mecanismes de salvaguarda dels drets legítims sobre el fons de l'assumpte, així com per a solucionar els possibles vicis dels actes administratius, sense perjudici del dret que té com a ciutadà a una bona administració en sentit ampli. En base a aquests raonaments i quedant expedida la via contenciosa, no puc ni dec intervenir en el fons de l'assumpte, per la qual cosa resolc la **inadmissió de la queixa** i l'arxiu de la mateixa sense cap més tràmit.

RSG22/2019-SG04: La promotora de la queixa exposa la manca de resposta municipal a una sol·licitud de plaça d'aparcament per a persones amb capacitats reduïdes. La Sindicatura **desestima la queixa** donat que en el transcurs de la tramitació de la queixa **es va resoldre amb satisfacció**.

RSG23/2019-SG05: La promotora de la queixa exposa la seva disconformitat a una denúncia per us fraudulent d'una targeta d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda. La Sindicatura **desestima la queixa** ja que en el transcurs de la tramitació, la promotora va decidir pagar la multa i sol·licitar que es procedeixi a tancar l'expedient.

RSG24/2019-SG06: La promotora de la queixa exposa la manca de resposta municipal a la sol·licitud d'una plaça d'aparcament. La Sindicatura **desestima la queixa** ja que en el transcurs d'aquesta tramitació es va **solucionar satisfactòriament** la petició.

RSG25/2019-SG07: El promotor de la queixa exposa la seva disconformitat amb la informació rebuda a la Nova Piscina Municipal de Gavà relativa a la matriculació del seu nadó als cursos de natació. Degut a aquesta informació, el nadó es va quedar sense plaça.

Aquesta Sindicatura **desestima la queixa**, ja que en el transcurs de la tramitació, l'Ajuntament va actuar amb diligència i rapidesa i finalment la queixa es **va poder resoldre satisfactòriament**.

3.7.5. TAULA RESUM RESOLUCIONS DEL SÍNDIC AL 2019

Consultes

| | | |
|------------------------|----------|-----------|
| Ambit privat | 17 | |
| Altres administracions | 15 | |
| Ajuntament | 30 | |
| | Subtotal | 62 |

Gestions

| | | |
|--|----------|-----------|
| Admesa – Result amb satisfacció | 3 | |
| Admesa - Estimada | 1 | |
| Admesa - Desestimada | 1 | |
| No admesa - No competència | 3 | |
| No admesa – 1er Ajuntament | 1 | |
| No admesa – Pendent resolució judicial | 1 | |
| Resolts durant la tramitació | 5 | |
| | Subtotal | 15 |

Expedients de queixa

| | | |
|--------------------------------------|----------|-----------|
| Admesa – Estimada o estimada en part | 2 | |
| Admesa – Result amb satisfacció | 1 | |
| Admesa – Desestimada | 2 | |
| Admesa – En tramitació a 31.12.19 | 6 | |
| | Subtotal | 11 |

TOTAL D'ACTUACIONS

88

(T22)

CAPÍTOL IV

ACTUACIONS DEL SÍNDIC PER ÀMBITS EL 2019

- 4.1.** ÀMBIT II. BENESTAR, ACCIÓ SOCIAL I CIUTAT EDUCADORA
- 4.2.** ÀMBIT III. NOVA GOVERNANÇA I SERVEIS GENERALS
- 4.3.** ÀMBIT IV. ESTRATÈGIA ECONÒMICA, TREBALL I PROMOCIÓ DE LA CIUTAT
- 4.4.** ÀMBIT V. TERRITORI, MEDI AMBIENT I TRANSICIÓ ECOLÒGICA
- 4.5.** ÀMBIT VI. ESPAI PÚBLIC, SEGURETAT I CONVIVÈNCIA
- 4.6.** RESUM I COMPARATIVES DE LES ACTUACIONS PER ÀMBITS

En aquest apartat es mostren de manera sintetitzada les peticions que la ciutadania ha plantejat davant la Sindicatura Municipal de Greuges, segons l'òrgan afectat.

4.1. ÀMBIT II. BENESTAR, ACCIÓ SOCIAL I CIUTAT EDUCADORA

■ ACTUACIONS GENERALS

En 2019, les actuacions del Síndic en dades relatives a l'Àmbit de Benestar, Acció Social i Ciutat Educadora, han estat les següents:

| | | |
|--------------------------|-----------|-------------|
| ACTUACIONS TOTALS | 24 | 100% |
|--------------------------|-----------|-------------|

| | | | |
|------------------|-----------|----|-----|
| TIPOLOGIA | CONSULTES | 18 | 75% |
| | GESTIONS | 6 | 25% |
| | QUEIXES | 0 | 0% |

| | | | |
|--------------------|---------------|----|-----|
| COMPETÈNCIA | MUNICIPAL | 7 | 29% |
| | ALTRES ADMONS | 12 | 50% |
| | ÀMBIT PRIVAT | 5 | 21% |

| | | | |
|-------------------------------|------------|----|-----|
| MITJANS DE PRESENTACIÓ | PRESENCIAL | 21 | 87% |
| | TELEMÀTIC | 0 | 0% |
| | E-MAIL | 3 | 13% |
| | TELÈFON | 0 | 0% |

| | | | |
|------------------|-------------|----|------|
| PROMOTORS | INDIVIDUAL | 24 | 100% |
| | COL·LECTIUS | 0 | 0% |

| | | | |
|---------------|-------|----|-----|
| GÈNERE | DONES | 16 | 67% |
| | HOMES | 8 | 33% |

(T23)

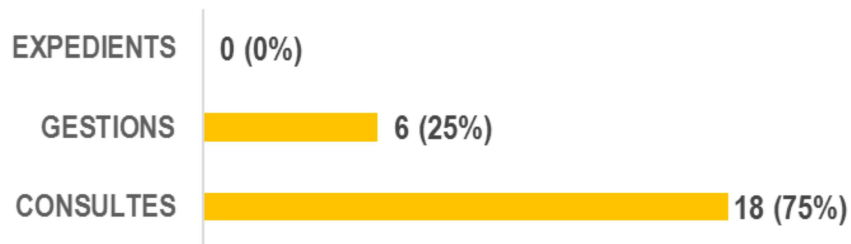
■ ACTUACIONS SEGONS TIPOLOGIA I COMPETÈNCIA

| COMPETÈNCIA | TIPOLOGIA DE LES ACTUACIONS | | | TOTAL |
|--------------------|------------------------------------|-----------------|----------------|--------------|
| | CONSULTES | GESTIONS | QUEIXES | |
| MUNICIPAL | 5 | 2 | 0 | 7 |
| ALTRES ADMONS | 8 | 4 | 0 | 12 |
| ÀMBIT PRIVAT | 5 | 0 | 0 | 5 |
| Total | 18 | 6 | 0 | 24 |

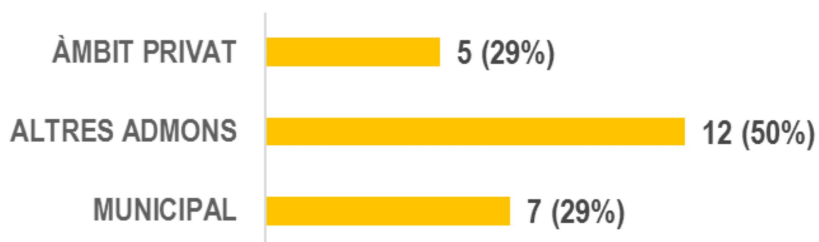
(T24)

ACTUACIONS SÍNDIC EN DADES DE L'ÀMBIT II

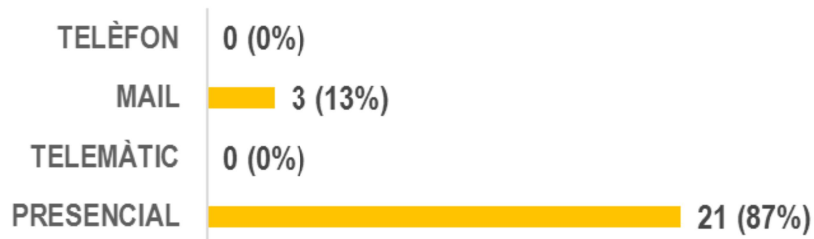
9. TIPOLOGIA D'ACTUACIÓ



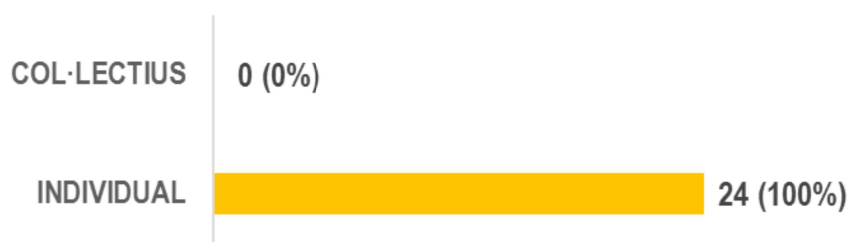
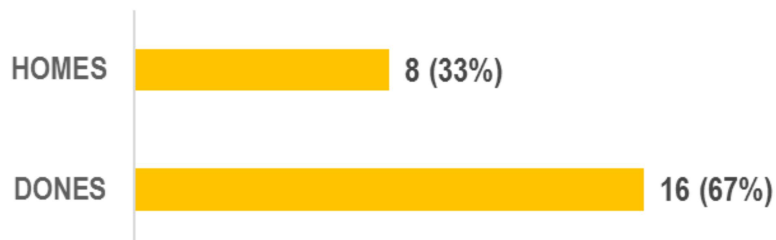
10. NATURALESA



11. MITJANS DE PRESENTACIÓ



12-13. PROMOTORS I GÈNERE



4.1.1. ACTUACIONS DEL SÍNDIC RELATIVES A L'ÀMBIT II

En 2019, El Síndic va atendre **24 peticions** relacionades amb **l'Àmbit de Benestar, Acció Social i Ciutat Educadora**. De les quals, 18 van ser consultes i 6 gestions. No es va d'haver d'iniciar cap expedient de queixa.

Quant als promotors de les peticions, 16 van ser dones i 8 homes i van preferir el mitjà de consulta presencial en 21 dels casos i 3 a través de e-mail.

Quant a la competència de les peticions, de les 18 consultes, 5 van ser competència municipal, 8 de competència d'altres administracions, i 5 de competència privada.

De les 6 gestions, 2 van ser de competència municipal i 4 van ser de competència d'altres administracions.

En total es van atendre 7 peticions de competència municipal, 12 d'altres administracions i 5 d'àmbit privat.

La tipologia de les consultes han estat les següents:

- Polítiques de serveis socials
- Mediació
- Ajuts a les famílies
- Escoles bressols municipals
- Ajuts per pobresa energètica
- Bonificacions socials

Les qüestions que no són competència d'aquesta institució, ja siguin de «naturalesa privada o bé relativa a altres administracions», han estat resoltes, amb els assessoraments i derivacions oportuns als Organismes o Institucions capaços de donar la resposta adequada. Cal destacar la derivació a la Sindicatura de Greuges de Catalunya per atendre la tipologia de consultes vinculades amb serveis i subministraments bàsics.

Les derivacions a altres administracions han estat un total de 8:

- Síndic de Greuges de Catalunya: 3
- Institut Nacional de la Seguretat Social (INSS): 1
- Agència Catalana d'Habitatge: 1
- Direcció General de Protecció Social Generalitat de Catalunya: 1
- Àrea Metropolitana de Transport: 1
- Agbar / Musa: 1

A aquestes consultes cal sumar les «d'àmbit estrictament municipal» en què l'Oficina del Síndic ha efectuat 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 a la persona perquè iniciés el corresponent tràmit municipal i s'han derivat a:

- Serveis Socials: 3
- Oficina Local de l'Habitatge: 2

4.1.2. BREU DESCRIPCIÓ DELS CASOS RELATIUS A L'ÀMBIT II

- **Nombre de gestions: 6**
- **Nombre d'expedients de queixa: 0**

Gestions

| | |
|-----|---|
| 1 | Seguiment expedient de 2018. Problemàtica lloguer social amb problemes de salubritat. En seguiment a 31/12/19. |
| 2 | Queixa pel retard en el trasllat d'ambulància des de l'Hospital de Viladecans a casa de la interessada. No admesa per NO competència. Derivada al Síndic de Greuges de Catalunya. |
| 3-4 | Queixes per problemàtica educacional dels fills de les interessades. No admeses per NO competència. Derivades al Síndic de Greuges de Catalunya. |
| 5 | Discrepàncies durant el procés de preinscripció a l'escola pública Gavà Mar. Result amb satisfacció. |
| 6 | Queixa per la incorrecta informació rebuda a la Nova Piscina que van provocar la no matriculació del nadó del promotor de la queixa als cursos de natació. Result amb satisfacció. |

(T25)

RESOLUCIÓ DE LES GESTIONS

| | |
|---|---|
| Inadmissió per NO competència. Derivació al Síndic de Greuges de Catalunya | 3 |
| Result amb satisfacció | 2 |
| En seguiment a 31.12.19 | 1 |

(T26)

4.2. ÀMBIT III. NOVA GOVERNANÇA I SERVEIS GENERALS

En 2019, les actuacions del Síndic en dades relatives a l'Àmbit de Nova Governança i Serveis Generals, han estat les següents:

■ ACTUACIONS GENERALS

| | | |
|--------------------------|-----------|-------------|
| ACTUACIONS TOTALS | 14 | 100% |
|--------------------------|-----------|-------------|

| | | | |
|------------------|-----------|---|-----|
| TIPOLOGIA | CONSULTES | 9 | 64% |
| | GESTIONS | 2 | 14% |
| | QUEIXES | 3 | 22% |

| | | | |
|--------------------|---------------|----|-----|
| COMPETÈNCIA | MUNICIPAL | 11 | 79% |
| | ALTRES ADMONS | 1 | 7% |
| | ÀMBIT PRIVAT | 2 | 14% |

| | | | |
|-------------------------------|------------|----|-----|
| MITJANS DE PRESENTACIÓ | PRESENCIAL | 10 | 72% |
| | TELEMÀTIC | 1 | 7% |
| | E-MAIL | 2 | 14% |
| | TELÈFON | 1 | 7% |

| | | | |
|------------------|-------------|----|------|
| PROMOTORS | INDIVIDUAL | 14 | 100% |
| | COL·LECTIUS | 0 | 0% |

| | | | |
|---------------|-------|---|-----|
| GÈNERE | DONES | 7 | 50% |
| | HOMES | 7 | 50% |

(T27)

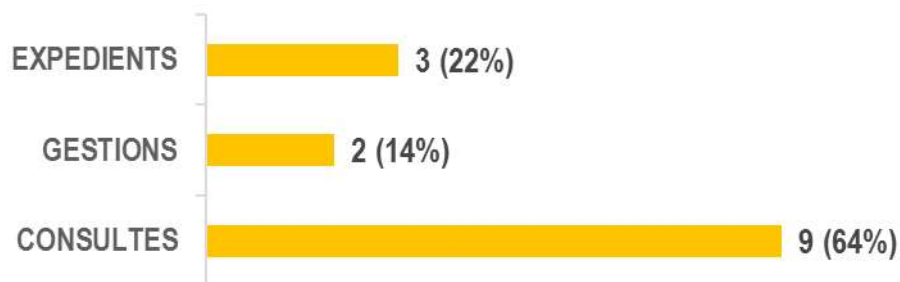
■ ACTUACIONS SEGONS TIPOLOGIA I COMPETÈNCIA

| COMPETÈNCIA | TIPOLOGIA DE LES ACTUACIONS | | | TOTAL |
|--------------------|------------------------------------|-----------------|----------------|--------------|
| | CONSULTES | GESTIONS | QUEIXES | |
| MUNICIPAL | 6 | 2 | 10 | 11 |
| ALTRES ADMONS | 1 | 0 | 0 | 1 |
| ÀMBIT PRIVAT | 2 | 0 | 1 | 2 |
| TOTAL | 9 | 2 | 11 | 14 |

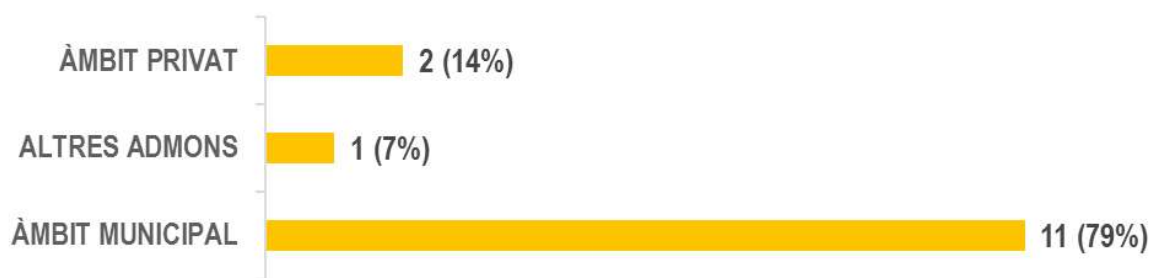
(T28)

ACTUACIONS DEL SÍNDIC EN DADES DE L'ÀMBIT III

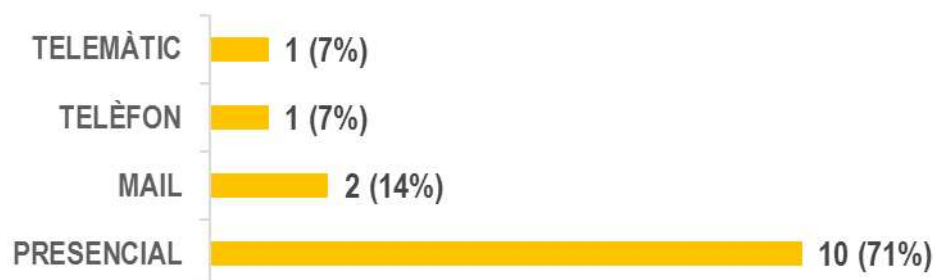
14. TIPOLOGIA D'ACTUACIÓ



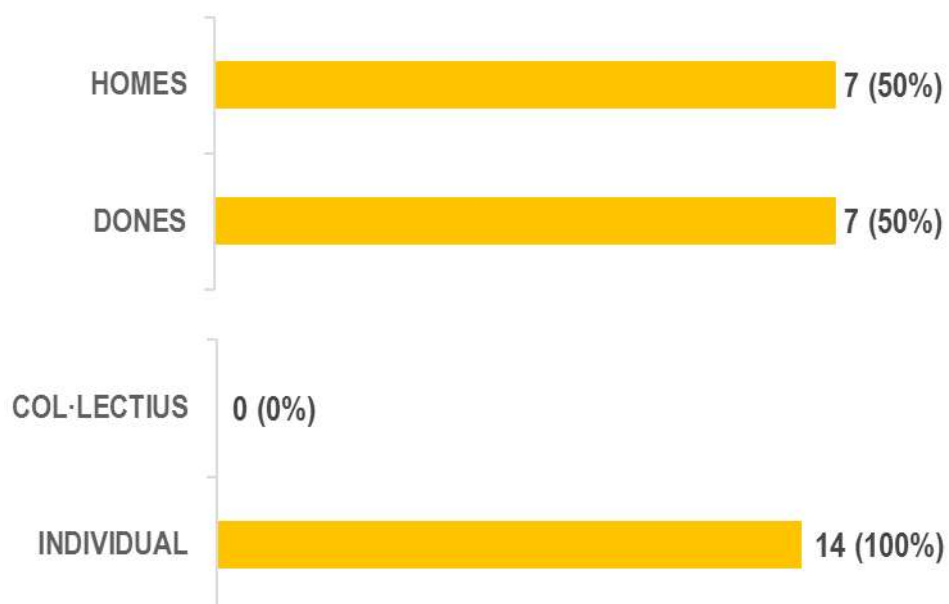
15. NATURALESA



16. MITJANS DE PRESENTACIÓ



17-18. PROMOTORS I GÈNERE



4.2.1. ACTUACIONS DEL SÍNDIC RELATIVES A L'ÀMBIT III

En 2019, El Síndic va atendre **14 peticions** relacionades amb **l'Àmbit de Nova Governança i Serveis Generals**. De les quals, 9 van ser consultes, 2 gestions i 3 expedients de queixa.

Quant als promotors de les peticions, 7 van ser dones i 7 homes i van preferir el mitjà de consulta presencial en 10 dels casos, 2 a través de e-mail, 1 telemàtic, i 1 per telèfon.

Quant a la competència de les peticions, de les 9 consultes, 6 van ser de competència municipal, 1 competència d'altres administracions, i 2 de competència privada. Les 2 gestions, van ser de competència municipal i els 3 expedients de queixa també de competència municipal.

En total es van atendre 11 peticions de competència municipal, 1 d'altres administracions i 2 d'àmbit privat.

La tipologia de les consultes han estat les següents:

- Gestió tributària (rescabament plusvàlua)
- Expedient de responsabilitat patrimonial
- Política d'Hisenda
- Oficina d'Atenció Ciutadana

Les qüestions que no són competència d'aquesta institució, ja siguin de «naturalesa privada o bé relativa a altres administracions», han estat resoltes, amb els assessoraments i derivacions oportuns als Organismes o Institucions capaços de donar la resposta adequada.

Les derivacions a altres administracions han estat un total d'1.

- Ajuntament de Cunit i a l'Agència Tributària de Catalunya.

A aquesta consulta cal sumar les «d'àmbit estrictament municipal» en què l'Oficina del Síndic ha efectuat 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 a la persona perquè iniciés el corresponent tràmit municipal i s'han derivat a:

Destacar també la derivació a la assessoria jurídica per atendre la tipologia de consultes de naturalesa privada, i en aquest sentit, també se n'informa a les persones usuàries.

4.2.2. BREU DESCRIPCIÓ DELS CASOS RELATIUS A L'ÀMBIT III

■ **Nombre de gestions: 2**

■ **Nombre d'expedients de queixa: 3**

Gestions

| | |
|---|--|
| 1 | Disconformitat amb la resolució municipal d'un expedient de responsabilitat patrimonial. Inadmissió. Pendent de resolució judicial. |
| 2 | Queixa per manca de resposta municipal a un expedient de responsabilitat patrimonial. Estimada. |

(T29)

Expedients de queixa

| | |
|---|---|
| 1 | Queixa per una actuació de l'Oficina d'Atenció Ciutadana en relació a un procediment d'alta al padró municipal. En tramitació a 31.12.19 |
| 2 | Queixa per manca de resposta municipal a un expedient de responsabilitat patrimonial En tramitació a 31.12.19 |
| 3 | Queixa per manca de resposta municipal a un expedient de responsabilitat patrimonial En tramitació a 31.12.19 |

(T30)

Resolució de les Gestions i Expedients de queixa

N

| | | |
|-----------------|---|---|
| Gestions | Inadmissió. Pendent de resolució judicial | 1 |
| | Estimada | 1 |

(T31)

| | | |
|-----------------------------|--------------------------|---|
| Expedients de Queixa | En tramitació a 31.12.19 | 3 |
|-----------------------------|--------------------------|---|

(T32)

4.3. ÀMBIT IV. ESTRATÈGIA ECONÒMICA, TREBALL I PROMOCIÓ DE LA CIUTAT.

En 2019, les actuacions del Síndic en dades relatives a l'Àmbit d'Estratègia econòmica, Treball i Promoció de la ciutat, han estat les següents:

■ ACTUACIONS GENERALS

| | | |
|--------------------------|----------|-------------|
| ACTUACIONS TOTALS | 4 | 100% |
|--------------------------|----------|-------------|

| | | | |
|------------------|-----------|---|------|
| TIPOLOGIA | CONSULTES | 4 | 100% |
| | GESTIONS | 0 | 0% |
| | QUEIXES | 0 | 0% |

| | | | |
|--------------------|---------------|---|-----|
| COMPETÈNCIA | MUNICIPAL | 0 | 0% |
| | ALTRES ADMONS | 2 | 50% |
| | ÀMBIT PRIVAT | 2 | 50% |

| | | | |
|-------------------------------|------------|---|-----|
| MITJANS DE PRESENTACIÓ | PRESENCIAL | 3 | 75% |
| | TELEMÀTIC | 0 | 0% |
| | E-MAIL | 0 | 0% |
| | TELÈFON | 1 | 25% |

| | | | |
|------------------|-------------|---|------|
| PROMOTORS | INDIVIDUAL | 4 | 100% |
| | COL·LECTIUS | 0 | 0% |

| | | | |
|---------------|-------|---|-----|
| GÈNERE | DONES | 1 | 25% |
| | HOMES | 3 | 75% |

(T33)

■ ACTUACIONS SEGONS TIPOLOGIA I COMPETÈNCIA

| COMPETÈNCIA | TIPOLOGIA DE LES ACTUACIONS | | | TOTAL |
|--------------------|------------------------------------|-----------------|----------------|--------------|
| | CONSULTES | GESTIONS | QUEIXES | |
| MUNICIPAL | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ALTRES ADMONS | 2 | 0 | 0 | 2 |
| ÀMBIT PRIVAT | 2 | 0 | 0 | 2 |
| TOTALS | 4 | 0 | 0 | 4 |

(T34)

ACTUACIONS DEL SÍNDIC EN DADES DE L'ÀMBIT IV

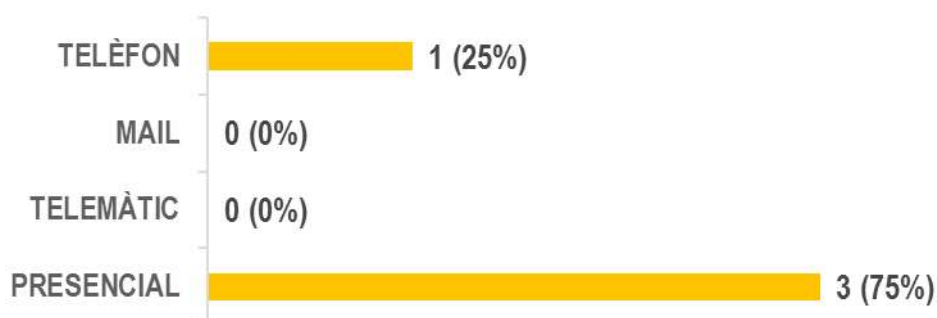
19. TIPOLOGIA D'ACTUACIÓ



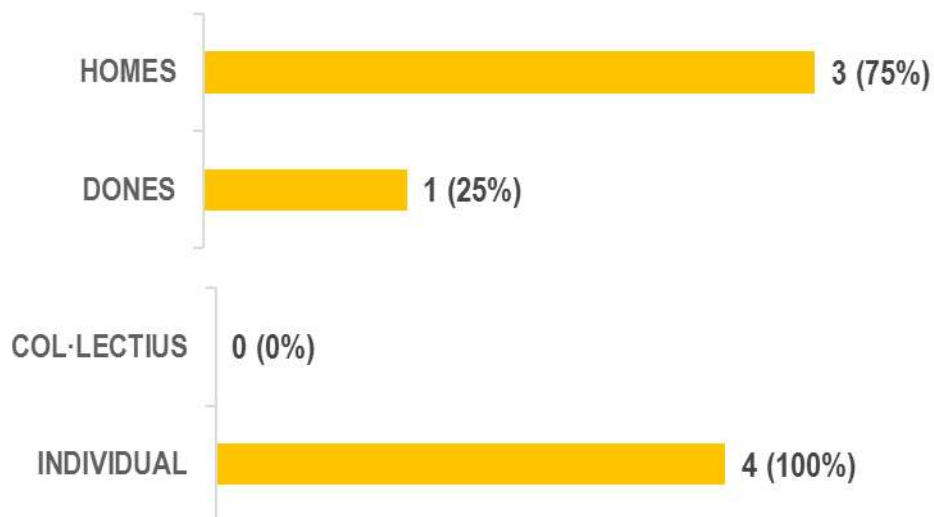
20. NATURALESA



21. MITJANS DE PRESENTACIÓ



22-23. PROMOTORS I GÈNERE



4.3.1. ACTUACIONS DEL SÍNDIC RELATIVES A L'ÀMBIT IV

En 2019, El Síndic va atendre **4 peticions** relacionades amb **l'Àmbit d'Estratègia Econòmica, Treball i Promoció a la Ciutat**.

Totes elles van ser consultes.

No es va generar cap gestió ni expedient de queixa.

Quant als promotors de les peticions, 1 va ser dona i els altres 3 homes. Es va preferir el mitjà de consulta presencial en 3 dels casos i 1 via telefònica.

Quant a la competència de les gestions, 2 van ser competència d'altres administracions i 2 de competència privada.

Les derivacions a altres administracions han estat un total de 2.

Les qüestions relatives a altres administracions, han estat resoltes, amb els assessoraments i derivacions oportuns als Organismes o Institucions capaços de donar la resposta adequada. En aquest cas s'han derivat a:

- Servei públic d'Ocupació Estatal (SEPE)
- Síndic de Greuges de Catalunya

En quant a les consultes de naturalesa privada també se n'informa a les persones usuàries. En aquest cas, han estat 2, i s'han derivat a:

- Servei d'Atenció al client de les Entitats Bancàries.
- Defensor del Client de Catalana de Gas.

4.3.2. BREU DESCRIPCIÓ DELS CASOS RELATIUS A L'ÀMBIT IV

■ **Nombre de consultes: 4**

■ **Nombre de gestions: 0**

■ **Nombre d'expedients de queixa: 0**

Consultes

| | |
|---|---|
| 1 | Queixa per la reducció dels horaris d'atenció al públic dels bancs. No competència. Se li deriva al Servei d'atenció al client de les entitats bancàries. |
| 2 | Problemàtica relativa a la connexió del gas i canvi de servei. No competència. Se li deriva al Defensor al client de Catalana de Gas. |
| 3 | Problemàtica plantejada per no poder sol·licitar l'atur degut a què la empresa no li prepara el certificat d'empresa. No competència. Se li deriva al SEPE (Servei Públic d'Ocupació Estatal) i a un advocat laboralista. |
| 4 | La promotora de la queixa no està d'acord amb els motius que la empresa on treballava li han donat per acomiadar-la. No competència. Se li deriva al Síndic de Greuges de Catalunya. |

(T35)

4.4. ÀMBIT V. TERRITORI, MEDI AMBIENT I TRANSICIÓ ECOLÒGICA

En 2019, les actuacions del Síndic en dades relatives a l'Àmbit de Territori, Medi Ambient i Transició Ecològica, han estat les següents:

■ ACTUACIONS GENERALS

| | | |
|---------------------------|-----------|-------------|
| ACTUACIONS TOTALES | 19 | 100% |
|---------------------------|-----------|-------------|

| | | | |
|------------------|-----------|----|-----|
| TIPOLOGIA | CONSULTES | 13 | 69% |
| | GESTIONS | 1 | 5% |
| | QUEIXES | 5 | 26% |

| | | | |
|--------------------|---------------|----|-----|
| COMPETÈNCIA | MUNICIPAL | 11 | 58% |
| | ALTRES ADMONS | 1 | 5% |
| | ÀMBIT PRIVAT | 7 | 37% |

| | | | |
|----------------------------|------------|----|-----|
| MITJANS DE CONSULTA | PRESENCIAL | 11 | 58% |
| | TELEMÀTIC | 3 | 16% |
| | E-MAIL | 4 | 21% |
| | TELÈFON | 1 | 5% |

| | | | |
|------------------|-------------|----|-----|
| PROMOTORS | INDIVIDUAL | 17 | 89% |
| | COL·LECTIUS | 2 | 11% |

| | | | |
|---------------|-------|----|-----|
| GÈNERE | DONES | 7 | 37% |
| | HOMES | 10 | 53% |

(T36)

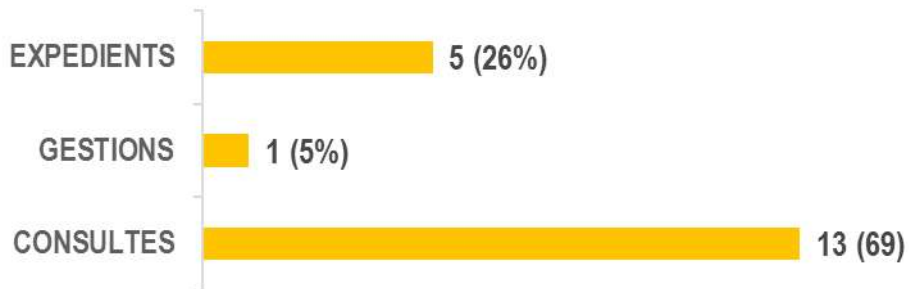
■ ACTUACIONS SEGONS TIPOLOGIA I COMPETÈNCIA

| COMPETÈNCIA | TIPOLOGIA DE LES ACTUACIONS | | | TOTAL |
|--------------------|------------------------------------|-----------------|----------------|--------------|
| | CONSULTES | GESTIONS | QUEIXES | |
| MUNICIPAL | 6 | 1 | 4 | 11 |
| ALTRES ADMONS | 1 | 0 | 0 | 1 |
| ÀMBIT PRIVAT | 6 | 0 | 1 | 7 |
| TOTAL | 13 | 1 | 5 | 19 |

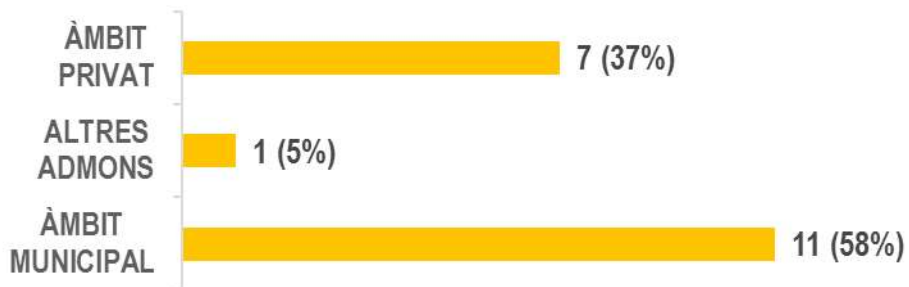
(T37)

ACTUACIONS DEL SÍNDIC EN DADES DE L'ÀMBIT V

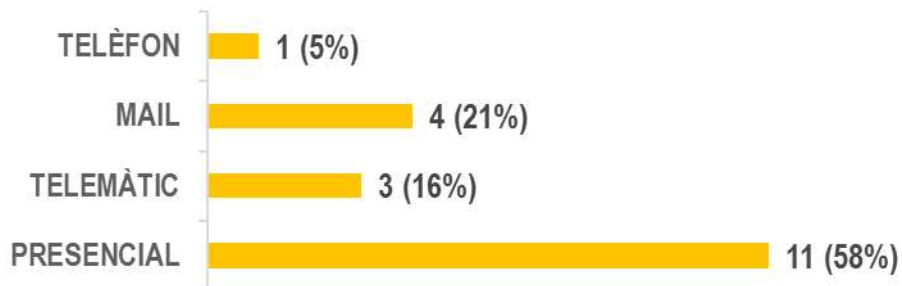
24. TIPOLOGIA D'ACTUACIÓ



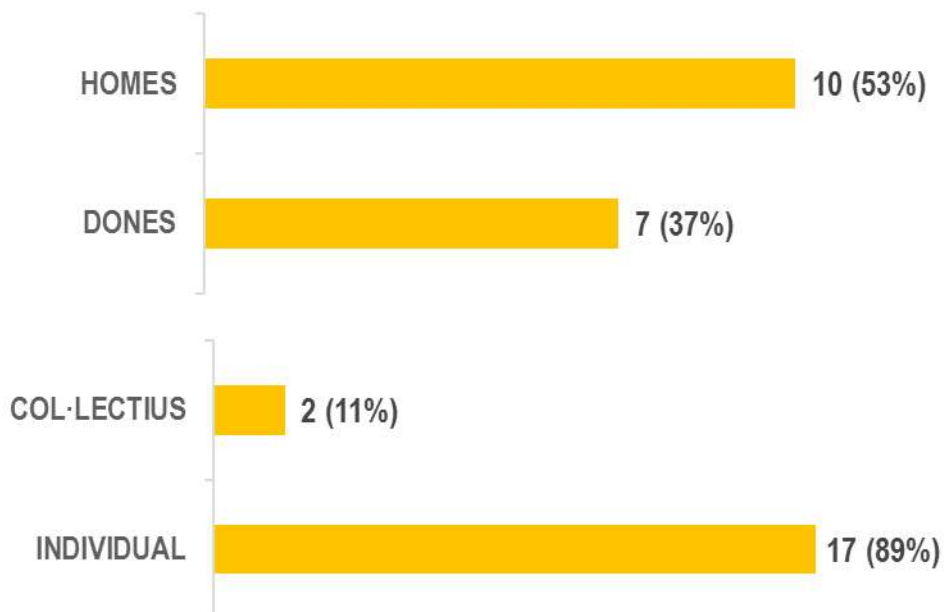
25. NATURALESA



26. MITJANS DE PRESENTACIÓ



27-28. PROMOTORS I GÈNERE



4.4.1. ACTUACIONS DEL SÍNDIC RELATIVES A L'ÀMBIT V

En 2019, El Síndic va atendre **19 peticions** relacionades amb **l'Àmbit de Territori, Medi Ambient i Transició Ecològica**. De les quals, 13 van ser consultes, 1 gestió i 5 expedients de queixa.

Quant als promotors de les peticions, 7 van ser dones i 10 homes i van preferir el mitja de consulta presencial en 11 dels casos, 4 a través de mail, 3 telemàtic, i 1 per telèfon.

Quant a la competència de les peticions, de les 13 consultes, 6 van ser de competència municipal, 1 competència d'altres administracions, i 6 de competència privada.

La única gestió va ser de competència municipal.

En quant als 5 expedients de queixa, 4 de competència municipal, 1 d'àmbit privat.

En total es van atendre 11 peticions de competència municipal, 1 d'altres administracions i 7 d'àmbit privat.

La tipologia de les consultes han estat les següents:

- Obres municipals ordinàries
- Disciplina urbanística
- Llicències urbanístiques
- Medi ambient.
- Llicència d'activats
- Llicència d'obres i activitats

Les derivacions a altres administracions han estat un total d'1 .

Les qüestions que no són competència d'aquesta institució, ja siguin de «naturalesa privada o bé relativa a altres administracions», han estat resoltes, amb els assessoraments i derivacions oportuns als Organismes o Institucions capaços de donar la resposta adequada. En aquest cas, només hem tingut una derivació a altres administracions, en concret a:

- Ajuntament de Castelldefels.

A aquesta consulta cal sumar les «d'àmbit estrictament municipal» en què l'Oficina del Síndic ha efectuat 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 a la persona perquè iniciés el corresponent tràmit municipal i s'han derivat a:

- Oficina municipal d'Informació al Consumidor (OMIC):
- Departament d'Urbanisme.

En quant a les consultes de naturalesa privada també se n'informa a les persones usuàries. En aquest cas, han estat 6, algunes de les quals s'han derivat a:

- Dirección general de Seguros y Pensiones: 1
- Defensor de l'asseguradora del contrari: 1
- L'OMIC: 1

4.4.2. BREU DESCRIPCIÓ DELS CASOS RELATIUS A L'ÀMBIT V

■ **Nombre de gestions: 1**

■ **Nombre d'expedients de queixa: 5**

Gestions

| | |
|---|---|
| 1 | Queixa per manca de resposta municipal a una sol·licitud de tala de palmera. Result amb satisfacció. |
|---|---|

(T38)

Expedients de queixa

| | |
|---|--|
| 1 | Queixa en relació a problemes de soroll provocats per una activitat de forn de pa. Desestimada. L'Ajuntament està actuant per solucionar el problema. |
| 2 | Queixa per manca de resposta municipal a una sol·licitud de llicència d'obres. Estimada per manca de resposta municipal. |
| 3 | Queixa per manca de resposta municipal a una sol·licitud d'instal·lació de reixes. Desestimada. Naturalesa privada. |
| 4 | Queixa per manca de resposta municipal a una sol·licitud de plaça d'estacionament al pàrquing municipal de la Plaça Baptista i Roca. En tramitació a 31.12.19 |
| 5 | Queixa per manca de resposta municipal a una sol·licitud d'aprovació de gual. En tramitació a 31.12.19 |

(T39)

Resolució de les Gestions i Expedients de queixa

N

| | | |
|-----------------|------------------------|---|
| Gestions | Result amb satisfacció | 1 |
|-----------------|------------------------|---|

(T40)

| | | |
|-----------------------------|--|---|
| Expedients de Queixa | Estimada per manca de resposta municipal | 1 |
| | Desestimada per naturalesa privada | 1 |
| | Desestimada per actuació municipal | 1 |
| | En tramitació a 31.12.19 | 2 |

(T41)

4.5. ÀMBIT VI. ESPAI PÚBLIC, SEGURETAT I CONVIVÈNCIA

En 2019, les actuacions del Síndic en dades relatives a l'Àmbit d'Espai públic, Seguretat i Convivència han estat les següents:

■ ACTUACIONS GENERALS

| | | |
|--------------------------|-----------|-------------|
| ACTUACIONS TOTALS | 27 | 100% |
|--------------------------|-----------|-------------|

| | | | |
|------------------|-----------|----|-----|
| TIPOLOGIA | CONSULTES | 18 | 67% |
| | GESTIONS | 6 | 22% |
| | QUEIXES | 3 | 11% |

| | | | |
|--------------------|---------------|----|-----|
| COMPETÈNCIA | MUNICIPAL | 22 | 82% |
| | ALTRES ADMONS | 3 | 11% |
| | ÀMBIT PRIVAT | 2 | 7% |

| | | | |
|----------------------------|------------|----|-----|
| MITJANS DE CONSULTA | PRESENCIAL | 22 | 81% |
| | TELEMÀTIC | 1 | 4% |
| | MAIL | 3 | 11% |
| | TELÈFON | 1 | 4% |

| | | | |
|------------------|-------------|----|-----|
| PROMOTORS | INDIVIDUAL | 25 | 93% |
| | COL·LECTIUS | 2 | 7% |

| | | | |
|---------------|-------|----|-----|
| GÈNERE | DONES | 15 | 60% |
| | HOMES | 10 | 40% |

(T42)

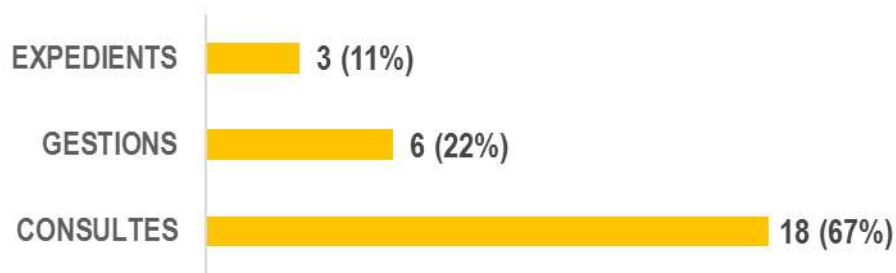
■ ACTUACIONS SEGONS TIPOLOGIA I COMPETÈNCIA

| COMPETÈNCIA | TIPOLOGIA DE LES ACTUACIONS | | | TOTAL |
|--------------------|------------------------------------|-----------------|----------------|--------------|
| | CONSULTES | GESTIONS | QUEIXES | |
| MUNICIPAL | 13 | 6 | 3 | 22 |
| ALTRES ADMONS | 3 | 0 | 0 | 3 |
| ÀMBIT PRIVAT | 2 | 0 | 0 | 2 |
| TOTAL | 17 | 6 | 3 | 27 |

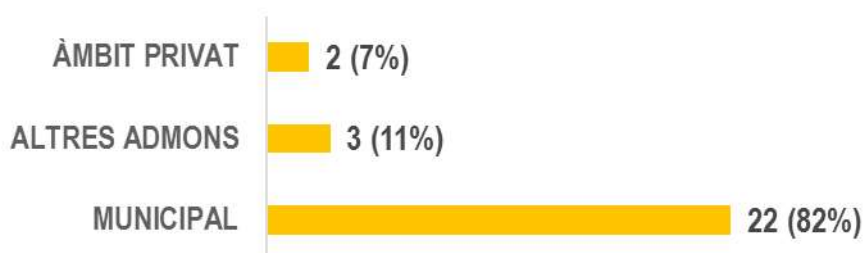
(T43)

ACTUACIONS DEL SÍNDIC EN DADES DE L'ÀMBIT VI

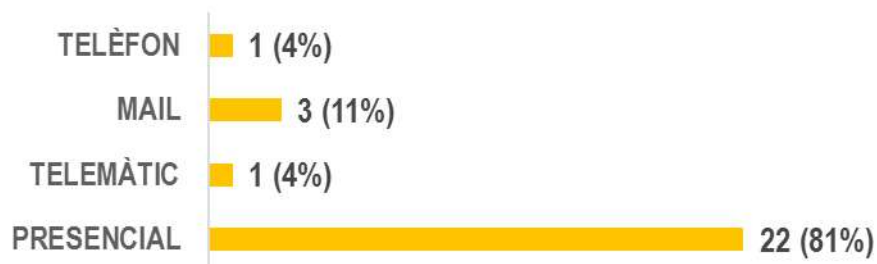
29. TIPOLOGIA D'ACTUACIÓ



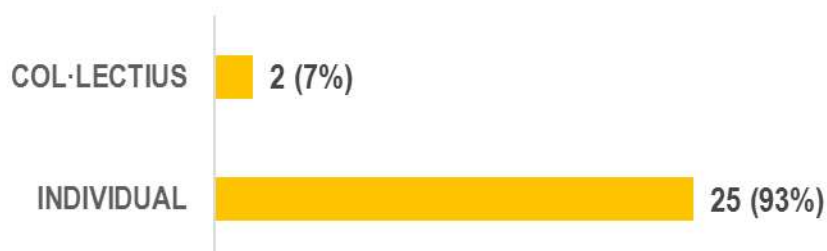
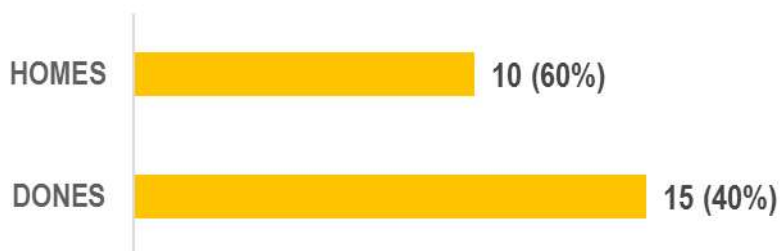
30. NATURALESA



31. MITJANS DE PRESENTACIÓ



32-33. PROMOTORS I GÈNERE



4.5.1. ACTUACIONS DEL SÍNDIC RELATIVES A L'ÀMBIT VI

En 2019, El Síndic va atendre **27 peticions** relacionades amb **l'Àmbit d'Espai Públic, Seguretat i Convivència**. De les quals, 18 van ser consultes, 6 gestió i 3 expedients de queixa.

Quant als promotors de les peticions, 2 casos van ser col·lectius i 25 promotors individuals, dels quals, 15 van ser dones i 10 homes i van preferir el mitjà de consulta presencial en 22 dels casos, 3 a través de e-mail, 1 telemàtic, i 1 per telèfon.

Quant a la competència de les peticions, de les 18 consultes, 13 van ser de competència municipal, 3 competència d'altres administracions, i 2 de competència privada. En quant a la competència de les 6 gestions, i els 3 expedients de queixa, tots ells van ser d'àmbit municipal.

En total es van atendre 22 peticions de competència municipal, 3 d'altres administracions i 2 d'àmbit privat.

La tipologia de les consultes han estat les següents:

- Sancions de trànsit.
- Civisme i convivència.
- Serveis municipals de recollida d'escombraries.
- Guals.
- Manteniment integral l'Espai públic.
- Destacar els casos referents a reserves d'ús privatiu per a persones amb mobilitat reduïda, aparcament en zones prohibides i ocupació de la via pública.

Les derivacions a altres administracions han estat un total de 3, i han estat resoltes, amb els assessoraments i derivacions oportuns als Organismes o Institucions capaços de donar la resposta adequada. Han estat derivades a:

- Ajuntament de Vilanova i la Geltrú i Diputació de Barcelona
- Mossos d'Esquadra
- Síndic de Greuges de Catalunya

Les consultes d'àmbit estrictament municipal en què l'Oficina del Síndic ha efectuat 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 a la persona perquè iniciés el corresponent tràmit municipal.

- L'Oficina municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) es manté com a via preferent en temes de Consum.

En quant a les consultes de naturalesa privada també se n'informa a les persones usuàries. En aquest cas, han estat 2, i s'han derivat a:

- Cambra de la Propietat Urbana
- Col·legi oficial d'administradors de finques de Barcelona
- Servei d'orientació jurídica del Jutjat de Gavà
- Coustomer Counsel D'Agbar. És una figura que analitza de manera personalitzada cada reclamació que rep dels clients que no es troben d'acord amb la resposta que han rebut per part de la companyia d'aigües. Promou la mediació entre el client i l'empresa.

4.5.2. BREU DESCRIPCIÓ DELS CASOS RELATIUS A L'ÀMBIT VI

■ **Nombre de gestions: 6**

■ **Nombre d'expedients de queixa: 3**

Gestions

| | |
|---|--|
| 1 | Queixa per manca d'espai per estacionament de motocicletes. No admesa. Primer ha de posar reclamació a l'Ajuntament. |
| 2 | Queixa per molèsties derivades pel mal funcionament enllumenat públic. Resolt amb satisfacció. |
| 3 | Disconformitat per denegació de permís respecte a una sol·licitud d'ús de via pública. Desestimada. Actuació municipal s'ajusta a normativa. |
| 4 | Queixa per manca de resposta municipal a una sol·licitud de placa per a persones amb mobilitat reduïda. Resolt amb satisfacció. |
| 5 | Disconformitat amb la denúncia per ús fraudulent d'una targeta d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda. Desestimada a petició de la interessada. |
| 6 | Queixa per manca de resposta municipal a una sol·licitud de placa per a persones amb mobilitat reduïda. Resolt amb satisfacció. |

(T44)

Expedients de queixa

| | |
|---|--|
| 1 | Queixa per irregularitats respecte a una sanció per estacionament. Estimada per error a l'expedient sancionador. |
| 2 | Queixa per no poder estacionar davant del Cap 2 quan s'acompanya gent gran amb problemes de mobilitat. En tramitació a 31.12.19 |
| 3 | Queixa relacionada amb la nova ubicació d'una illa de reciclatge. Resolt amb satisfacció. |

(T45)

Resolució de les Gestions i Expedients de queixa

N

| | | |
|-----------------|--|---|
| Gestions | Resolt amb satisfacció | 3 |
| | Desestimada a petició de la interessada | 1 |
| | Desestimada. Actuació municipal s'ajusta a normativa | 1 |
| | No admesa. Primer Ajuntament | 1 |

(T46)

| | | |
|-----------------------------|--|---|
| Expedients de Queixa | Resolt amb satisfacció | 1 |
| | Estimada per error a expedient sancionador | 1 |
| | En tramitació a 31.12.19 | 1 |

(T47)

4.6. RESUM DE LES ACTUACIONS PER ÀMBITS, TIPOLOGIA I COMPETÈNCIA

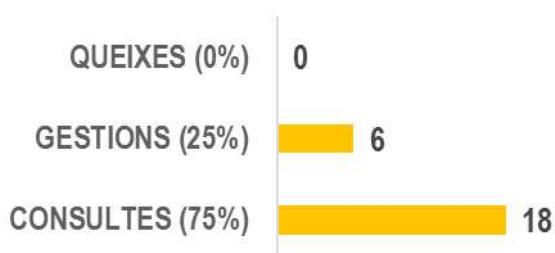
| ÀMBIT | COMPETÈNCIA | TIPOLOGIA DE LES ACTUACIONS | | | TOTAL |
|------------------------|---------------|-----------------------------|-----------|------------|-----------|
| | | CONSULTES | GESTIONS | EXPEDIENTS | |
| II | Municipal | 5 | 2 | 0 | 7 |
| | Altres admons | 8 | 4 | 0 | 12 |
| | Privat | 5 | 0 | 0 | 5 |
| Total Ambit II | | 18 | 6 | 0 | 24 |
| III | Municipal | 6 | 2 | 3 | 11 |
| | Altres admons | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | Privat | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Total Ambit III | | 9 | 2 | 3 | 14 |
| IV | Municipal | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Altres admons | 2 | 0 | 0 | 2 |
| | Privat | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Total Ambit IV | | 4 | 0 | 0 | 4 |
| V | Municipal | 6 | 1 | 4 | 11 |
| | Altres admons | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | Privat | 6 | 0 | 1 | 7 |
| Total Ambit V | | 13 | 1 | 5 | 19 |
| VI | Municipal | 13 | 6 | 3 | 22 |
| | Altres admons | 3 | 0 | 0 | 3 |
| | Privat | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Total Ambit VI | | 18 | 6 | 3 | 27 |
| TOTALS: | | 62 | 15 | 11 | 88 |

(T48)

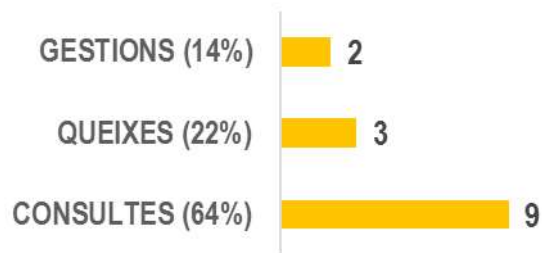
- Àmbit II: Benestar i Acció Social i Ciutat Educadora.
- Àmbit III: Nova Governança i Serveis Generals
- Àmbit IV: Estratègia econòmica, Treball i Promoció a la ciutat
- Àmbit V: Territori, Medi Ambient i Transició Ecològica
- Àmbit VI: Espai públic, Seguretat i Convivència

PROMOTORS DE LES ACTUACIONS INICIADES SEGONS LA TIPOLOGIA I ÀMBIT

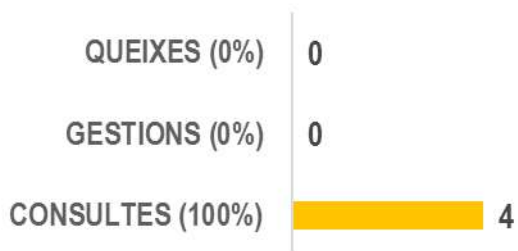
34. Àmbit II. Benestar, Acció Social i Ciutat Educadora



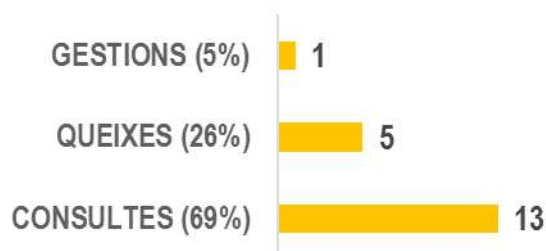
35. Àmbit III. Nova Governança i Serveis Generals



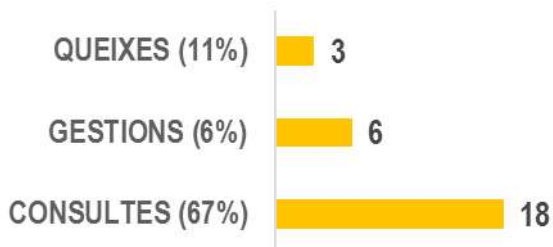
36. Àmbit IV. Estratègia Econòmica, Treball i Promoció de la Ciutat



37. Àmbit V. Territori, Medi Ambient i Transició Ecològica

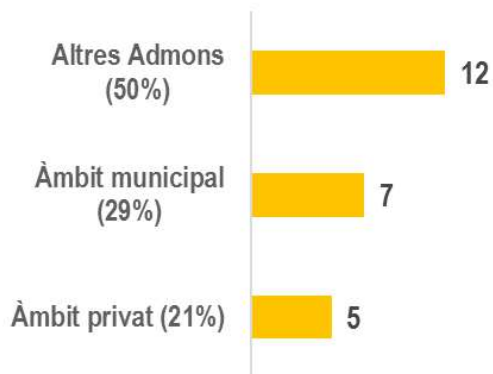


38. Àmbit VI. Espai Públic, Seguretat i Convivència

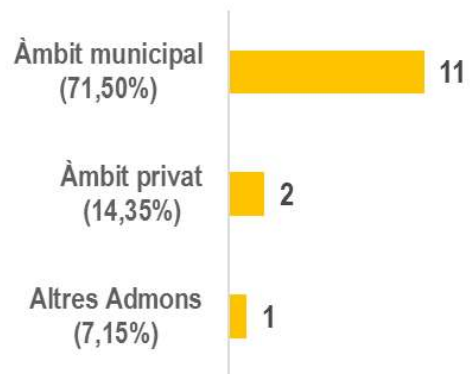


PROMOTORS DE LES ACTUACIONS INICIADES SEGONS COMPETÈNCIA I ÀMBIT

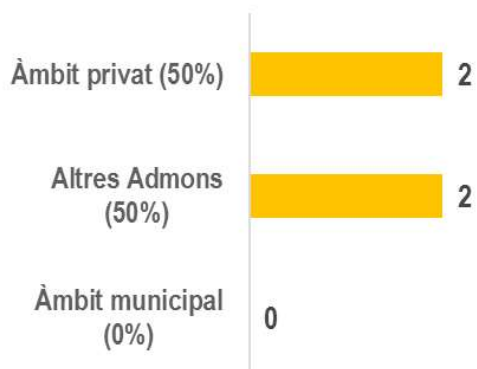
39. Àmbit II. Benestar, Acció Social i Ciutat Educadora



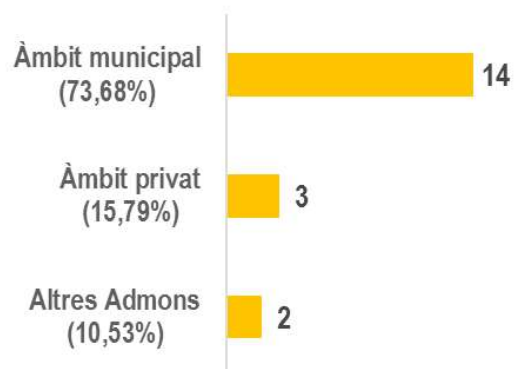
40. Àmbit III. Nova Governança i Serveis Generals



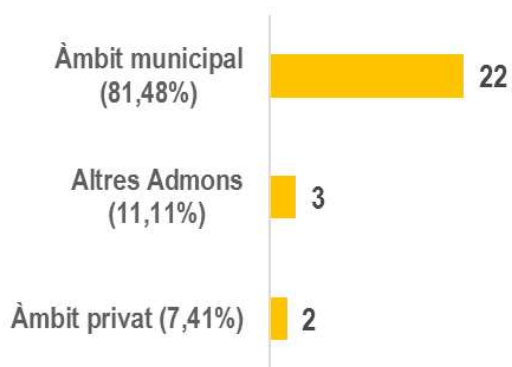
41. Àmbit IV. Estratègia Econòmica, Treball i Promoció de la Ciutat



42. Àmbit V. Territori, Medi Ambient i Transició Ecològica

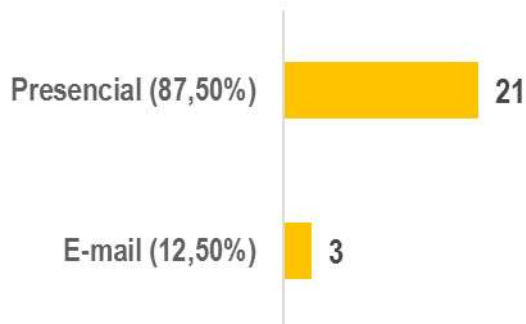


43. Àmbit VI. Espai Públic, Seguretat i Convivència

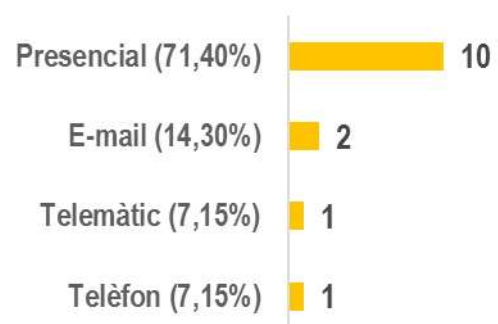


PROMOTORS DE LES ACTUACIONS INICIADES SEGONS EL MITJÀ DE PRESENTACIÓ I ÀMBIT

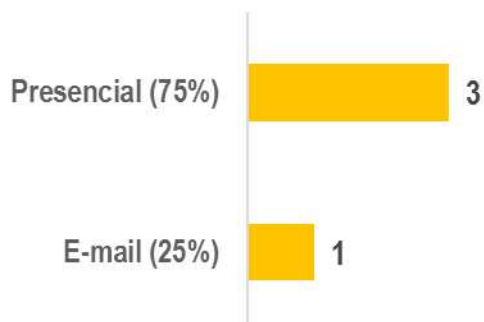
44. Àmbit II. Benestar, Acció Social i Ciutat Educadora



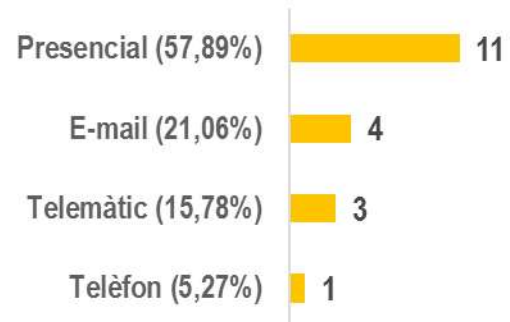
45. Àmbit III. Nova Governança i Serveis Generals



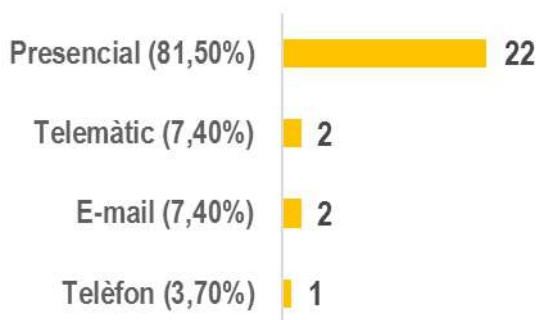
46. Àmbit IV. Estratègia Econòmica, Treball i Promoció de la Ciutat



47. Àmbit V. Territori, Medi Ambient i Transició Ecològica

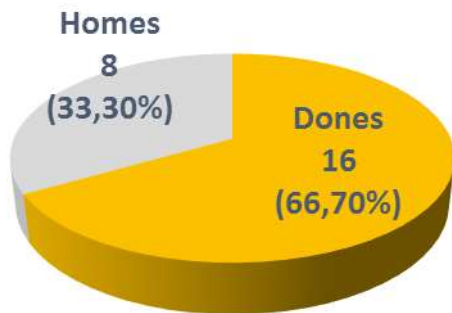


48. Àmbit VI. Espai Públic, Seguretat i Convivència



PROMOTORS DE LES ACTUACIONS INICIADES SEGONS GÈNERE I ÀMBIT

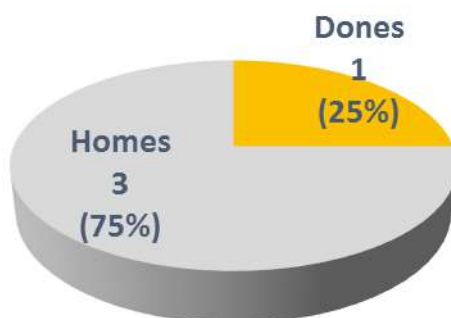
49. Àmbit II. Benestar, Acció Social i Ciutat Educadora



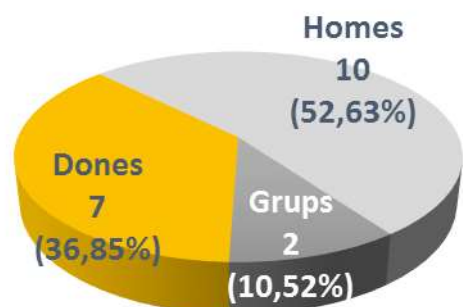
50. Àmbit III. Nova Governança i Serveis Generals



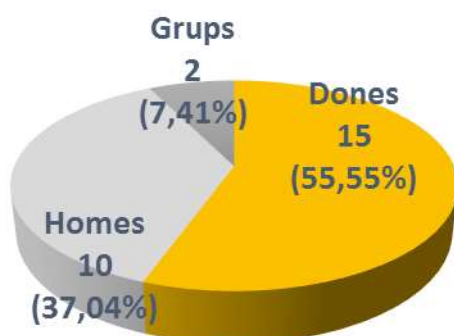
51. Àmbit IV. Estratègia Econòmica, Treball i Promoció de la Ciutat



52. Àmbit V. Territori, Medi Ambient i Transició Ecològica



53. Àmbit VI. Espai Públic, Seguretat i Convivència



CAPÍTOL V

EL SÍNDIC AL BRUGUERS. ARTICLES D'INFORMACIÓ I OPINIÓ MENSUALS

BRU 398 (8 de febrer de 2019)

Responsabilitat patrimonial de l'Administració pública

BRU 400 (28 de març de 2019)

Si queremos exigir nuestros derechos no vale quedarnos en casa

BRU 401 (23 d'abril de 2019)

La defensa de la ciutadania enfront de l'administració pública

BRU 402 (21 de juny de 2019)

Presentació al Ple de la memòria de la Sindicatura de 2018 i seguim

BRU 403 (24 de juliol de 2019)

Prendre mesures a l'estiu per protegir les nostres llars i familiars

BRU 404 (3 d'octubre de 2019)

Queixes i consultes a l'Oficina del Síndic Municipal de Greuges de Gavà

BRU 405 (15 de novembre de 2019)

Ha de ser així o podem fer-hi alguna cosa?

BRU 406 (12 de desembre de 2019)

Haurem de demanar-ho als Reis Mags

Responsabilitat patrimonial de l'Administració pública

Què es la responsabilitat patrimonial de l'Administració pública? Els particulars tenen dret a ser indemnitzats per les lesions que pateixin en qualsevol dels seus béns i drets, sempre que la lesió sigui conseqüència del funcionament normal o anormal dels serveis públics, excepte en els casos de força major. No seran tampoc indemnitzables els danys que el particular tingui el deure jurídic de suportar, ni els que es derivin de fets o circumstàncies que no s'haguessin pogut prevenir o evitar segons l'estat dels coneixements de la ciència o de la tècnica existents en el moment de produir-se, ni els que hagi produït una tercera persona.

Quant de temps tinc per sol·licitar la responsabilitat patrimonial?

Aquest dret a reclamar prescriu al cap d'un any d'haver-se produït el fet o l'acte que motiva la indemnització, o d'haver-se manifestat el seu efecte lesiu. En cas de danys de caràcter físic o psíquic a les persones, el termini s'ha de començar a comptar des de la curació o la determinació de l'abast de les seqüeles.

Quant de temps té l'Ajuntament per resoldre?

El termini màxim per resoldre és de sis mesos. Efectes jurídics per no resoldre i notificar dins del termini màxim: davant de la manca de resolució i notificació dins del termini de sis mesos podrà entendre's que la resolució és contrària a la indemnització del particular (silenci negatiu).

Qui ho pot demanar?

La persona física que tingui condició d'interessada en l'expedient per haver estat perjudicada. Les persones jurídiques caldrà que presentin un poder que n'acrediti la representació. Si es fa per representació, s'ha d'acreditar mitjançant poders o compareixença en el mateix expedient (apud acta).

Com s'ha de demanar?

Sol·licitud normalitzada que indiqui: Especificació de les lesions produïdes. Especificació de la presumpta causalitat entre les lesions produïdes i el funcionament del servei públic. Indicació del moment en què es va produir efectivament la lesió.

Aportar totes les al·legacions, proves, documents, informacions, testimonis, etc. que s'estimin oportuns per acreditar la responsabilitat.

Molt important:

Sol·licitar la presència de la Policia Municipal perquè faci l'informe de l'accident, informes mèdics o de l'hospital que li facin les cures, i per sobre de tot, fotos de lloc de l'accident i presentar testimonis.

Com es fa:

Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC) de l'Ajuntament de Gavà (presencialment). Seu electrònica de l'Ajuntament de Gavà (internet). A qualsevol oficina de correus (presencialment).

BRU 400 (28 de març de 2019)

Si queremos exigir nuestros derechos no vale quedarnos en casa

Nuestros derechos y deberes están reflejados en la Constitución Española y en las leyes y normas que se han desarrollado.

Pero hay que pensar en algo más, hay que pensar en la filosofía que nos lleva a ellos y la forma de plantearlos, es decir que hay que interpretar lo que hay escrito y quien lo interpreta, ¿porqué todo esto?, pues porque vienen elecciones.

Es el momento de escuchar lo que nos dicen y sobre todo lo que escriben, ya que el resultado de todo esto puede cambiar normas y leyes, y en algún caso excepcional la Constitución.

Todo lo que tenemos ganado puede perderse o puede crear nuevos derechos y garantizar los ya existentes.

Por lo tanto, debemos darnos días de reflexión y repasar nuestros planteamientos, el hecho de emitir un voto es algo más que acercarnos a una urna y depositarlo en ella, es un acto de responsabilidad que nos hará llevar a unas personas a administrar nuestras instituciones y por ello a poder establecer o eliminar normas y leyes que defiendan nuestros derechos, y permítanme una reflexión: los derechos tienen que estar por encima de los intereses, ya que son los derechos quien nos los garantiza.

Si queremos exigir nuestros derechos no vale quedarnos en casa, si no aportamos nuestra opinión no podemos quejarnos de los que hacen los que han salido elegidos.

Por todo esto es "HORA DE PENSAR", a pesar que estamos en una democracia con derecho a opinar y con el deber de escuchar, con el derecho de decidir y con el deber de compartir, con el derecho de pedir y con el deber de aportar, es hora de pensar en los mayores, en los niños, en todos los ciudadanos y ciudadanas con los que compartimos nuestras vidas y nuestra vecindad.

Tenemos la obligación de pensar y emitir un voto que sirva para defender nuestros derechos.

BRU 401 (23 d'abril de 2019)

La defensa de la ciutadania enfront de l'administració pública

Hi ha moments en què tenim tantes coses al cap que ens n'oblidem d'altres, i és bo recordar. Per si de cas ens hem oblidat de la tasca que fa la Sindicatura de Greuges Municipal, els recordo que defensar els ciutadans davant de l'administració pública municipal, les empreses públiques i les que tinguin alguna competència que correspongui a l'Ajuntament del municipi o que hi estiguin conveniades.

Si volen presentar alguna queixa, poden fer-ho a través del correu electrònic, per correu postal o presentant-la per escrit al Registre municipal. Han de tenir en compte que es faci amb l'opció que es faci, sempre s'han de fer constar totes les dades identificatives de la persona que presenta la queixa, els motius i el màxim nombre de documents que donin suport a la reclamació.

Tinguin en compte que la Sindicatura, per llei, només és de caràcter consultiu; és a dir, que hi donarà la seva opinió i recomanarà a l'administració la solució del tema plantejat. La Sindicatura tampoc pot actuar en el cas que el fet estigui dins d'un procés judicial.

Si el fet correspon a una altra administració superior, el que fa és traslladar la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya o al Defensor del Pueblo de l'Estat espanyol, si així ho requereix el tema.

Un cop l'any, la Sindicatura presenta a tot el consistori municipal la memòria de l'exercici anterior i es fa pública.

És bo que revisin el Reglament Orgànic Municipal (ROM) on es detallen les funcions de la Sindicatura, així com les formes de participació de què disposem els ciutadans a Gavà.

BRU 402 (21 de juny de 2019)

Presentació al Ple de la memòria de la Sindicatura de 2018 i seguim

La Sindicatura Municipal de Greuges té l'obligació de presentar cada any la memòria de la feina feta durant l'any anterior. Es presenta en un Ple de la corporació municipal davant de tots els partits que hi van obtenir representació.

La memòria indica el nombre de consultes que han fet els ciutadans de Gavà, i d'elles les que han passat a formar part de les reclamacions que la Sindicatura fa a l'Ajuntament. També s'hi reflecteixen les accions fetes per la Sindicatura i el resultat. L'any 2018 el nombre de consultes va ser de 72.

Al web www.gavaciutat.cat, a la pestanya "L'Ajuntament", trobaran l'apartat "Síndic de Greuges" i entre la informació hi ha la Memòria 2018 amb totes les dades i explicacions sobre la feina feta, que poden consultar.

Per motius tècnics i aliens a aquesta Sindicatura durant l'any 2018 no s'ha pogut atendre les persones que han vingut a presentar les queixes amb la rapidesa que correspon i això ha fet que la resposta es demorés. Demanem perdó per això i seguim incidint perquè la ciutadania vingui a presentar les seves queixes.

La presentació de la Memòria és un acte de transparència davant de la ciutadania perquè no només la corporació municipal sàpiga l'opinió de la ciutadania afectada per algun problema, sinó també l'opinió del Síndic sobre l'estat de la ciutat i situacions que poden afectar la població. També per fer recomanacions sobre com tractar situacions perquè no es repeteixin les queixes o almenys estar preparats abans que arribin, sabent que és gairebé impossible tenir-ho tot previst.

Donar les gràcies a la ciutadania per la confiança dipositada en aquesta Sindicatura i dir-los que seguirem treballant per una ciutat amigable.

BRU 403 (24 de juliol de 2019)

Prendre mesures a l'estiu per protegir les nostres llars i familiars

Les èpoques de vacances són per gaudir i descansar. Després de l'any de feina, estudi o qualsevol altra situació que hàgim passat, és bo relaxar-nos. Però cal pensar també en la seguretat de les nostres cases i les nostres famílies. Ens hi assisteixen les nostres policies i ens ajuden a vigilar i protegir no només els habitatges sinó alguna cosa més important, la nostra persona.

Quan sortim de casa, i de vegades diversos dies, cal comprovar els endolls, les aixetes, els aparells connectats o encesos, els tancaments i altres coses. Cal avisar els veïns perquè donin un cop d'ull i ens avisin si passa alguna cosa. Tant la Policia Municipal, com els Mossos d'Esquadra i els cossos de seguretat de l'estat estan molt pendents de la nostra seguretat, per això no ha de crear-nos cap ansietat si hem de recórrer a ells perquè ens ajudin o ens solucionin algun problema que puguem patir.

Com a veïns, també hem de participar i si veiem alguna cosa estranya en els nostres voltants, no dubtar a trucar a la policia, que ha d'acudir a la vostra trucada i atendre-us. Si hi ha gent que vol apoderar-se del que és vostre, heu de defensar-ho, donar suport i recolzar-vos en els vostres veïns.

La convivència és també ajudar-nos, en conjunt som molt forts. No estic tractant de fer-vos por. Segurament passareu aquest estiu i la resta de l'any d'una forma tranquil·la, amb el que ens porti la vida, però protegir no vol dir amagar-te o ser agressiu, vol dir estar gaudint amb la família de la vida.

Recorda i tingues a mà els telèfons i adreces de la policia i no dubtis a posar-t'hi en contacte, és la seva obligació atendre-us i sé que ho fan de bona gana i volen complir amb la seva feina i amb la ciutadania.

BRU 404 (3 d'octubre de 2019)

Queixes i consultes a l'Oficina del Síndic Municipal de Greuges de Gavà

Com ja sabeu, la Sindicatura de Greuges de Gavà és una institució que vetlla dins de l'àmbit local i del terme municipal de Gavà pel respecte als drets de la ciutadania. La seva funció és supervisar les actuacions de l'administració municipal i els organismes que en depenen i amb aquesta finalitat examina, estudia i tramita les queixes que se li formulen o bé promou accions per iniciativa pròpia.

Fa temps que s'ha detectat que moltes de les queixes i/o consultes que arriben a la Sindicatura es refereixen al mal estat de l'espai públic i de la via pública, de la neteja, de l'enllumenat, per sorolls, etc. Totes elles sense que amb anterioritat s'hagi requerit una resposta per part de l'Ajuntament: és aquí on rau la diferència entre la Sindicatura i l'atenció de queixes i/o suggeriments de l'administració municipal.

La funció de la Sindicatura és vetllar perquè les peticions i/o sol·licituds dels ciutadans a l'administració municipal rebin una resposta i, davant la manca de resposta municipal o davant la vulneració dels seus drets com a ciutadans, és quan pot intervenir la Sindicatura.

És el teu dret rebre una resposta per part de l'administració municipal quan presentes una sol·licitud. És el teu dret que se segueixi el procediment administratiu establert en les disposicions legals. És la vulneració dels teus drets davant l'administració local el que defensa la Sindicatura.

És per això que no dubtis a posar-te en contacte amb nosaltres si creus que alguns d'aquests drets no han estat respectats.

BRU 405 (15 de novembre de 2019)

Ha de ser així o podem fer-hi alguna cosa?

Portem gairebé 40 anys de democràcia, nombre d'anys que s'acosta a l'anterior període que vam haver de patir, i sembla que no ens en recordem. No és perquè hàgim d'estar tot el temps donant voltes a allò, però sí de no oblidar, sobretot per no caure en el mateix.

La democràcia ens garanteix els nostres drets. Les lleis que es dicten, també. Però, per què es vulneren tan fàcilment?

Cada vegada més es justifiquen aquestes vulneracions i diuen que és pel nostre bé, per la nostra seguretat, pel nostre benestar, per la nostra salut, pels nostres fills, pels nostres pares, per nosaltres, per... etc. I nosaltres sense poder opinar, només acceptant.

Pel nostre bé hem perdut drets laborals; no érem competitius i havíem d'abaixar-nos el sou. Sense dret a un treball.

Per la nostra seguretat, milions de ciutadans estem subjectes a controls per demostrar que no som terroristes. Sense dret a la intimitat. Pel nostre benestar, moltes persones estan vivint amb ingressos menors al límit de la pobresa. Sense dret a un habitatge, sense dret a una vida digna.

Per la nostra salut, es retallen els pressupostos sanitaris, s'allarguen les llistes d'espera, es copaguen els medicaments. Limitat el dret a la salut.

Pels nostres fills, estan deixant en mans del privat l'educació, l'esport, el temps lliure. I sense pressupostos adequats també perdrem el dret a una educació pública, gratuïta i de qualitat.

Pels nostres pares, posen en dubte que tinguem dret a una pensió digna perquè no hi ha diners per a elles. Un altre dret més que podem arribar a perdre.

Per nosaltres, no sabem quants drets es vulneren cada dia. Els drets humans, els drets dels menors, el dret d'opinió, el dret de reunió i, per desgràcia, el dret a la vida.

Per etc., no cal deixar vulnerar cap dret, cal usar totes les eines legals que ens permetin garantir-los.

BRU 406 (12 de desembre de 2019)

Haurem de demanar-ho als Reis Mags

És bo mantenir les tradicions i estem arribant a la dels Reis Mags. Sí, aquesta tradició que diu que tres reis van seguir l'estrella fins a Orient per obsequiar Jesús acabat de néixer amb or, encens i mirra, que eren els seus regals més preuats.

I seguint aquesta tradició, els nens demanen regals, sobretot els que més desitgen. A les persones grans també ens fa il·lusió i demanem coses.

Les nostres peticions són més mundanes, encara que no per això de menor envergadura: la pau, el benestar dels nostres i de les altres persones, la salut, la loteria i, en molts casos, que se'ns solucionin els nostres problemes.

Sense ànim de semblar pedant, i amb molta humilitat, es compara aquesta Sindicatura amb aquesta tradició: un lloc on podem lliurar la nostra carta i esperar el dia en què ens portin el regal. També com passa amb els nens, a vegades, no ens porten el que hem demanat. Els reis sembla que no tenen de tot al magatzem i triguen més a portar-ho, o potser se'ls ha acabat, però hem de seguir insistint.

L'al·legoria dona peu a moltes coses, però cal insistir en el moment i amb la nostra realitat. Ens succeeixen coses que ens han d'obligar a garantir els nostres drets i sobretot a reclamar-los. Cal buscar uns reis mags que ens ajudin en aquesta tasca.

A casa, al bar, al carrer... no farem altra cosa que desfogar el nostre mal humor. Tenim la Sindicatura de Greuges per defensar-nos i reclamar, i és per a totes les persones sense distinció.

Com que sé que escriuran la seva carta als Reis Mags, afegixin a les seves peticions, si no ho han fet ja, solidaritat, afecte i bons desitjos per a tothom.

Recordin-se'n, especialment, de la gent gran, dels nens i de les persones que pateixen la pèrdua sistemàticament dels seus drets i que no tenen ningú que els defensi.

Aquesta Sindicatura de Greuges els espera per tractar les seves queixes, i també farà la seva carta als Reis Mags.

ÍNDEX TAULES I GRÀFICS

| N | Taula/Gràfic | Descripció | Pàgina |
|----|--------------|---|--------|
| 1 | T1 | Actuacions generals en dades | 24 |
| 2 | T2 | Actuacions per tipologia i competència en dades | 24 |
| 3 | T3 | Evolució Mitjans de presentació en dades 2018 - 2019 | 25 |
| 4 | G1 | Evolució Mitjans de presentació en dades 2018 - 2019 | 25 |
| 5 | T4 | Promotors de les actuacions | 26 |
| 6 | T5 | Gènere de les actuacions | 26 |
| 7 | T6 | Evolució Promotors i gènere 218 - 2019 | 26 |
| 8 | G2 | Evolució Promotors i gènere 218 - 2019 | 26 |
| 9 | T7 | Naturalesa de les actuacions | 27 |
| 10 | T8 | Competència de les actuacions | 27 |
| 11 | T9 | Competència / Territori de les actuacions | 27 |
| 12 | G3 | Naturalesa de les actuacions | 27 |
| 13 | T10 | Evolució Naturalesa 2018 – 2019 | 28 |
| 14 | T11 | Evolució Competència 2018 – 2019 | 28 |
| 15 | T12 | Evolució Competència/Territori 2018 - 2019 | 28 |
| 16 | G4 | Evolució Naturalesa 2018 – 2019 | 28 |
| 17 | G5 | Evolució Competència 2018 – 2019 | 28 |
| 18 | T13 | Tipologia en dades | 30 |
| 19 | T14 | Evolució Tipologia 2018 - 2019 | 30 |
| 20 | T15 | Competència de les actuacions | 30 |
| 21 | T16 | Tipologia i Competència de les actuacions | 30 |
| 22 | G6 | Evolució Tipologia de les actuacions 2018 - 2019 | 31 |
| 23 | G7 | Actuacions per Àmbits | 31 |
| 24 | T17 | Consultes en dades | 32 |
| 25 | T18 | Consultes per Àmbits i Competència en dades | 32 |
| 26 | G8 | Consultes per Àmbits i Competència | 32 |
| 27 | T19 | Gestions per Àmbit i Competència en dades | 35 |
| 28 | T20 | Expedients de Queixa per Àmbit i Competència en dades | 35 |
| 29 | T21 | Resum de les Gestions i Expedients de Queixa | 36 |
| 30 | T22 | Resum de les resolucions del Síndic | 42 |
| 31 | T23 | Àmbit II. Actuacions generals en dades | 44 |
| 32 | T24 | Àmbit II. Actuacions segons Tipologia i Competència | 44 |
| 33 | G9 | Àmbit II. Tipologia d'actuacions | 45 |
| 34 | G10 | Àmbit II. Naturalesa | 45 |
| 35 | G11 | Àmbit II. Mitjans de presentacions | 45 |

| N | Taula/Gràfic | Descripció | Pàgina |
|----------|---------------------|--|---------------|
| 36 | G12 | Àmbit II. Promotors | 45 |
| 37 | G13 | Àmbit II. Gènere | 45 |
| 38 | T25 | Àmbit II. Resum descripció Gestions | 47 |
| 39 | T26 | Àmbit II. Resolucions Gestions | 47 |
| 40 | T27 | Àmbit III. Actuacions generals en dades | 48 |
| 41 | T28 | Àmbit III. Actuacions segons Tipologia i Competència | 48 |
| 42 | G14 | Àmbit III. Tipologia d'actuacions | 49 |
| 43 | G15 | Àmbit III. Naturalesa | 49 |
| 44 | G16 | Àmbit III. Mitjans de presentacions | 49 |
| 45 | G17 | Àmbit III. Promotors | 49 |
| 46 | G18 | Àmbit III. Gènere | 49 |
| 47 | T29 | Àmbit III. Resum descripció Gestions | 51 |
| 48 | T30 | Àmbit III. Resum descripció Expedients de Queixa | 51 |
| 49 | T31 | Àmbit III. Resolucions de les Gestions | 51 |
| 50 | T32 | Àmbit III. Resolucions dels Expedients de Queixa | 51 |
| 51 | T33 | Àmbit IV. Actuacions generals en dades | 52 |
| 52 | T34 | Àmbit IV. Actuacions segons Tipologia i Competència | 52 |
| 53 | G19 | Àmbit IV. Tipologia d'actuacions | 53 |
| 54 | G20 | Àmbit IV. Naturalesa | 53 |
| 55 | G21 | Àmbit IV. Mitjans de presentacions | 53 |
| 56 | G22 | Àmbit IV. Promotors | 53 |
| 57 | G23 | Àmbit IV. Gènere | 53 |
| 58 | T35 | Àmbit IV. Resum descripció Consultes | 54 |
| 59 | T36 | Àmbit V. Actuacions generals en dades | 55 |
| 60 | T37 | Àmbit V. Actuacions segons Tipologia i Competència | 56 |
| 61 | G24 | Àmbit V. Tipologia d'actuacions | 56 |
| 62 | G25 | Àmbit V. Naturalesa | 56 |
| 63 | G26 | Àmbit V. Mitjans de presentacions | 56 |
| 64 | G27 | Àmbit V. Promotors | 56 |
| 65 | G28 | Àmbit V. Gènere | 56 |
| 66 | T38 | Àmbit V. Resum descripció Gestions | 58 |
| 67 | T39 | Àmbit V. Resum descripció Expedients de Queixa | 58 |
| 68 | T40 | Àmbit V. Resolucions de les Gestions | 58 |
| 69 | T41 | Àmbit V. Resolucions dels Expedients de Queixa | 58 |
| 70 | T42 | Àmbit VI. Actuacions generals en dades | 59 |
| 71 | T43 | Àmbit VI. Actuacions segons Tipologia i Competència | 59 |

| N | Taula/Gràfic | Descripció | Pàgina |
|----------|---------------------|---|---------------|
| 72 | G29 | Àmbit VI. Tipologia d'actuacions | 60 |
| 73 | G30 | Àmbit VI. Naturalesa | 60 |
| 74 | G31 | Àmbit VI. Mitjans de presentacions | 60 |
| 75 | G32 | Àmbit VI. Promotors | 60 |
| 76 | G33 | Àmbit VI. Gènere | 60 |
| 77 | T44 | Àmbit VI. Resum descripció Gestions | 62 |
| 78 | T45 | Àmbit VI. Resum descripció Expedients de Queixa | 62 |
| 79 | T46 | Àmbit VI. Resolucions de les Gestions | 62 |
| 80 | T47 | Àmbit VI. Resolucions dels Expedients de Queixa | 62 |
| 81 | T48 | Resum Àmbits II, III, IV, V, VI, segons Tipologia i Competència | 63 |
| 82 | G34 | Àmbit II. Actuacions segons Tipologia | 64 |
| 83 | G35 | Àmbit III. Actuacions segons Tipologia | 64 |
| 84 | G36 | Àmbit IV. Actuacions segons Tipologia | 64 |
| 85 | G37 | Àmbit V. Actuacions segons Tipologia | 64 |
| 86 | G38 | Àmbit VI. Actuacions segons Tipologia | 64 |
| 87 | G39 | Àmbit II. Actuacions segons Competència | 65 |
| 88 | G40 | Àmbit III. Actuacions segons Competència | 65 |
| 89 | G41 | Àmbit IV. Actuacions segons Competència | 65 |
| 90 | G42 | Àmbit V. Actuacions segons Competència | 65 |
| 91 | G43 | Àmbit VI. Actuacions segons Competència | 65 |
| 92 | G44 | Àmbit II. Actuacions segons Mitjans de presentació | 66 |
| 93 | G45 | Àmbit III. Actuacions segons Mitjans de presentació | 66 |
| 94 | G46 | Àmbit IV. Actuacions segons Mitjans de presentació | 66 |
| 95 | G47 | Àmbit V. Actuacions segons Mitjans de presentació | 66 |
| 96 | G48 | Àmbit VI. Actuacions segons Mitjans de presentació | 66 |
| 97 | G49 | Àmbit II. Actuacions segons Promotors-Gènere | 67 |
| 98 | G50 | Àmbit III. Actuacions segons Promotors-Gènere | 67 |
| 99 | G51 | Àmbit IV. Actuacions segons Promotors-Gènere | 67 |
| 100 | G52 | Àmbit V. Actuacions segons Promotors-Gènere | 67 |
| 101 | G53 | Àmbit VI. Actuacions segons Promotors-Gènere | 67 |