

Síndic de Greuges de Gavà

informe

anual

2012

ÍNDEX

PRESENTACIÓ	3
RESUM DE LES ACTUACIONS	5
<i>Procediment d'íncóació</i>	5
<i>Mitjans de presentació</i>	5
<i>Sexe</i>	6
<i>Naturalesa de les actuacions: la competència</i>	6
<i>Tipologia de les demandes</i>	8
<i>Les consultes</i>	8
<i>Les gestions</i>	9
ELS EXPEDIENTS DE QUEIXA	11
<i>Quadre del registre d'expedients</i>	11
<i>Afectació de les queixes als sectors de l'activitat municipal</i>	11
TAULA DE CASOS	13
PROJECCIÓ INSTITUCIONAL	14



PRESENTACIÓ

Amb la presentació d'aquesta memòria de 2012 dono compliment a les disposicions reglamentàries que té aquesta Sindicatura de donar comptes al Ple municipal de les tasques desenvolupades durant el passat any 2012.

Durant aquest segon any del meu mandat com a síndic municipal, voldria fer esment a dos conceptes dels quals em sento molt orgullós. Em refereixo a la independència i la llibertat per resoldre els diferents temes que van arribant a aquest síndic municipal. És de notar i agrair la col·laboració de tots els departaments del nostre Ajuntament, amb respostes concretes i en un temps correcte, a totes les qüestions que he necessitat saber i a les explicacions i interpretacions sobre les queixes i consultes que em van arribant. A tots ells, moltes gràcies per la seva col·laboració.

Sí que hi ha un tema: la publicitat. Crec que hauríem de fer un esforç per posar aquesta Sindicatura més a prop dels o de les possibles demandants, siguin particulars, organitzacions o empreses. A través de la publicitat podríem activar la sensibilitat de possibles casos que per falta de coneixement no arriben a la nostra taula. Potser aleshores sabríem de diferents temes sobre els quals podríem ajudar a aclarir o assessorar i que fins avui no ha sigut possible que ho hagin fet per falta de coneixement de les funcions d'aquesta institució.

Per la meua part, ja he ofert a les diferents associacions de veïns de Gavà la possibilitat de fer algunes xerrades per explicar qui és el Síndic municipal i quines són les seves funcions. Fins avui, solament ho he pogut fer en una d'aquestes associacions, però seguirem oferint aquestes xerrades.

Com es pot veure en el resum de les actuacions de 2012, s'han obert 6 expedients de queixes i s'han atès 55 consultes, que fan un total de 61 actuacions enfront les 71 de l'any 2011. En línies generals, podem comprovar que no hi ha desviacions significatives ni en les causes ni en els continguts de les 61 actuacions; no n'hi ha de greus. Diríem que és molt semblant a l'any anterior.

Dintre d'aquesta estadística no compta una actuació d'ofici del Síndic. Es tracta d'un tema penós, però que té diverses connotacions i cap de bona. És el tema de la



prostitució als camins i pinars del barri de Gavà Mar. Solament una petita reflexió: és just que entre 2006 i 2011 a les arques municipals hagi costat la quantitat aproximada de 240.000 euros? Aquesta quantitat de diners es reparteix entre 14.129 hores extraordinàries i 3.457 serveis planificats de control de Policia. Durant aquest període de temps s'han identificat 8.425 persones i s'han posat 1.438 denúncies. Si això que acabo d'explicar servís per acabar amb el problema, diria que són uns diners ben gastats. Però, malauradament, l'únic que s'aconsegueix és traslladar temporalment el problema fins que torna a Gavà Mar.

És per aquesta última raó que he demanat la intervenció de l'Associació FòrumSD de Síndics i Síndiques Locals de Catalunya. A partir del mes de març o d'abril es formarà un grup de treball a petició d'aquest Síndic. En formaran part els Síndics de Viladecans, Sant Boi, Cornellà i, possiblement, altres municipis com el de l'Escala (Girona). La nostra intenció és que es reguli des d'estaments superiors una normativa que acabi amb la il·legalitat de la prostitució, cosa que ens sembla molt complicada, però que per part nostra estem, crec, amb el deure d'intentar-ho.

Moltes gràcies per la seva atenció.

Enric Querol i Marimón
Síndic Municipal de Greuges de Gavà

RESUM DE LES ACTUACIONS

En aquest apartat es presenta una síntesi dels casos en base a alguns indicadors estadístics, si bé cal ressenyar que són merament orientadors atès el baix índex de fiabilitat que resulta d'aplicar de manera rigorosa els criteris metodològics a una població mostra de mida petita. Tot seguit, es tracta la informació recopilada i les accions dutes a terme durant l'any 2012 en funció de la iniciació del procediment, dels canals d'entrada de les queixes i consultes, del sexe de qui utilitza els serveis d'aquesta institució, de les temàtiques plantejades, i de la naturalesa i tipologia d'aquestes.

Procediment d'incoació

Durant l'any 2012, la Sindicatura Municipal de Greuges de Gavà ha efectuat un total de seixanta-una intervencions, totes elles iniciades a instància de part. Per la seva banda, atenent la problemàtica existent en certs indrets del terme municipal i de la qual la Sindicatura no és aliena, el Síndic ha resolt incoar una actuació d'ofici però que abasta una qüestió de caire complex i amb diferents maneres d'entendre-la. La pràctica de la prostitució als espais públics és un fet estès per tot el territori i la recerca de possibles solucions als seus efectes negatius requereix d'un debat ampli i d'àmbit supramunicipal. En aquesta línia, el Síndic de Gavà intenta buscar a través de l'Associació de Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores Locals (FòrumSD Catalunya) punts de trobada idonis i les sinergies necessàries per generar propostes aplicables a tot el territori amb caràcter homogeni i que es puguin plantejar a instàncies superiors.

Mitjans de presentació

Com acostuma a ser habitual des de la posada en funcionament de la Sindicatura, els casos que s'han plantejat durant l'any 2012 han arribat majoritàriament de manera presencial i s'han atès preferentment al despatx del Síndic, encara que alguns casos de derivació s'han resolt directament per part del personal de l'Oficina per haver-se presentat fora de l'horari de visita del titular de la Sindicatura. Aquesta atenció presencial s'ha donat en quaranta-nou intervencions, però també s'han iniciat dotze actuacions arran de qüestions que inicialment van entrar a l'Oficina per la via del correu electrònic sindic@gava.cat. En relació amb les sis actuacions que han comportat l'obertura d'expedient administratiu, la meitat s'han iniciat arran d'una consulta per via telemàtica. En aquest sentit, resulta perceptible l'increment d'ús per part de la ciutadania de vies alternatives a la presencial, fet que revela l'evidència de

l'impacte de les noves tecnologies de la comunicació en el quotidià de la societat actual.

<i>Tipus d'entrada</i>	Nombre de casos	Percentatge
Presencial	49	80%
Correu electrònic	12	20%
TOTAL	61	100%

Sexe

Del total d'actuacions del Síndic durant l'any 2012, un cop diferenciades les set atencions plurals, s'observa un repartiment equitatiu respecte de la naturalesa per raó de sexe de les persones que han estat ateses. Així, de les cinquanta-quatre atencions individuals, vint-i-set han estat promogudes per dones i idèntica quantitat per homes.

	Atencions	Percentatge
Individuals	54	88,5%
Parelles o grups	7	11,5%
TOTAL	61	100%

<i>Sexe</i>	Atencions individuals	Percentatge
Dones	27	50%
Homes	27	50%
TOTAL	54	100%

Naturalesa de les actuacions: la competència

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

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

Dins del primer grup s'han comptabilitzat quaranta-quatre intervencions. El segon grup acumula només vuit actuacions —molt lluny de les divuit de 2011— i el conjunt de casos de temàtica aliena a l'administració pública ha suposat un total de nou consultes.

L'indicador del grau de coneixement de les funcions inherents a les sindicatures de greuges es manté respecte de l'any 2011 en un nivell òptim, superior al 85%. Això significa que cinquanta-dos dels casos plantejats tenien a veure amb les administracions públiques. L'indicador del grau de coneixement de la vinculació competència-territori ha experimentat un augment aproximat de 15 punts (del 70% referit a 2011 al 84,6% de l'any 2012). Com ja s'ha avançat, aquestes qüestions relatives a competències de l'administració pública, però impròpies de l'Ajuntament de Gavà, han estat vuit. D'elles, una girava entorn d'una sanció de trànsit de l'Ajuntament de Barcelona, per la qual cosa es van fer gestions perquè la persona afectada presentés la queixa a la Sindicatura de Greuges adequada. Tres més estaven relacionades amb les empreses públiques d'àmbit estatal, una de Correus i dues de Renfe. Quant a aquesta última empresa, en un cas es denunciava la manca de manteniment de serveis de mobilitat dins de l'estació, i la segona queixa versava sobre qüestions de desconsideració i maltractament personal de les quals ja s'havia presentat denúncia als jutjats de Gavà. Les quatre consultes restants tenien a veure amb temes de competència autonòmica (sanitat, habitatge, liquidació de tributs per part de l'Agència Tributària Catalana i justícia) i es van derivar al Síndic de Greuges de Catalunya.

Naturalesa	Atencions	Percentatge
Àmbit de ciutat	44	72,2%
Altres administracions	8	13,1%
Àmbit privat	9	14,7%
TOTAL	61	100%

Competència	Atencions	Percentatge
Administracions públiques	52	85,3%
Àmbit privat	9	14,7%
TOTAL	61	100%

Competència-territori	Atencions	Percentatge
Municipal - Gavà	44	84,6%
Altres administracions	8	15,4%
TOTAL	52	100%

Tipologia de les demandes

El gruix de les atencions als usuaris i usuàries s'han tipificat a la categoria "consultes", entenent com a tals les accions en què el Síndic s'ha d'inhibir per raó de la competència o per motius de procediment.

Per a la resta, s'ha de discernir entre un segon grup de casos format pels que han promogut alguna gestió per part de la Sindicatura amb els diferents serveis municipals, generalment de caire no formal o de resolució ràpida però no immediata. El tercer grup reuneix les demandes que han donat lloc a la incoació d'un expedient de queixa.

<i>Tipologia</i>	Nombre de casos	Percentatge
Consulta	38	62%
Gestió	17	28%
Queixa	6	10%
TOTAL	61	100%

Les consultes

Les qüestions que escapen a la competència d'aquesta institució —ja siguin de naturalesa privada (9) o bé relatives a altres administracions (8)— han estat resoltes, com és procedent, amb els assessoraments i derivacions oportuns als organismes o institucions capaços de donar la resposta adequada en cada situació, tal com ja s'ha avançat al paràgraf precedent.

Cal ressenyar que de les nou consultes de caire privat, tres han estat derivades a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor ja que es tractaven temes relatius a prestació de serveis. La resta de consultes han tingut a veure amb temes de veïnatge i habitatge, assegurances, reclamació de danys a tercers i subministrament energètic a la llar, qüestions que en general presentaven una barreja de matisos que calia abordar des de diferents visions i amb diferents actors.

Com ja s'ha comentat als punts anteriors, les vuit atencions relatives a altres administracions es corresponien amb un cas de sanció de trànsit de l'Ajuntament de Barcelona; tres més estaven relacionades amb empreses públiques d'àmbit estatal (Correus i Renfe) i les quatre consultes restants giraven entorn de temes de competència autonòmica (sanitat, habitatge, tributs i justícia).



A aquestes *consultes* cal sumar les d'àmbit estrictament municipal (21) en què l'Oficina del Síndic ha efectuat més aviat tasques d'informació ciutadana sobre el funcionament de l'administració local. En aquest grup cal diferenciar les nou intervencions que s'han conclòs assessorant la persona perquè iniciés el corresponent tràmit municipal en aspectes tan puntuals com ara la sol·licitud de neteja d'un carrer, la substitució d'una placa identificadora de carrer, aparcaments indeguts que afecten la mobilitat de vehicles, presentació d'al·legacions contra una sanció de trànsit, ajuts per situació econòmica familiar precària o responsabilitat patrimonial derivada del funcionament dels serveis públics municipals. Dotze més s'han gestionat exclusivament amb informació sobre responsabilitat patrimonial (3), mobilitat (3), manteniment de la ciutat (3), serveis de benestar (2) i personal municipal (1).

Com es pot observar a la taula de la pàgina anterior, en total s'han tabulat trenta-vuit consultes, que representen el 62% del total d'intervencions.

Les gestions

La tipologia "gestió" aglutina els casos de conflicte d'interessos que han originat un seguit d'actuacions per part del Síndic —més properes a la mediació que a l'aplicació taxativa de les normes— amb la finalitat de trobar una solució d'acord amb la legalitat i alhora satisfactòria per a ambdues parts: l'administració municipal i la persona interessada.

Pel que fa a les conclusions, a quatre dels disset casos tabulats dins d'aquesta tipologia han resultat contràries als interessos o raonaments de les persones que pressuposaven un comportament anòmal de la pràctica administrativa i, per tant, han corroborat l'actuació municipal ja que no s'ha detectat en elles cap irregularitat en l'aplicació de normatives ni de procediments. Aquestes quatre pretensions desfavorables es referien en particular a una problemàtica d'empadronament, una qüestió de mobilitat arran de la instal·lació del recinte firal de la Festa Major, una llicència d'activitat i una reclamació d'indemnització.

La conciliació d'interessos entre Ajuntament i particular s'ha aconseguit en deu dels disset casos inclosos en aquest grup, amb una actuació eficient i ràpida dels serveis municipals. Aquesta línia de treball consistent en la intercessió de l'Oficina del Síndic per resoldre de manera positiva les pretensions presentades pels usuaris i les usuàries de la Sindicatura es va consolidant com a via alternativa a la queixa formal i ha resultat adequada i acceptada per tots els àmbits municipals en què s'ha plantejat. Els deu casos favorables es corresponen amb els serveis de Mobilitat i Manteniment de la ciutat (4), serveis propis de l'àmbit d'Urbanisme (3) i serveis dependents de Presidència (3).

Accions sobre els terminis de resposta a instàncies d'aparcament reservat o protecció de dades de caràcter personal, denúncia per tallar un carrer, revisió de proves de processos selectius, dificultat per trametre suggeriments a través del web municipal, problemes d'estacionaments a zones prohibides, freqüència de neteja viària a causa de l'esfullament de l'arbrat, alerta davant indicis de barraquisme, transmissió de llicència d'activitat i controvèrsies a l'hora d'interpretar un contracte d'obres totes elles configuren la gamma variada d'assumptes en què el Síndic ha actuat d'intermediari amb resultat satisfactori.

En tancar aquest informe, la gestió dels tres casos restants continua en tràmit. En concret, tracten sobre la presència de meretrius a les pinedes de Gavà Mar, la sol·licitud d'una plaça d'aparcament per a una persona discapacitada, i el cobrament de comissions bancàries en abonar preus públics en efectiu.

En resum, sobre les catorze gestions resoltes, s'observa:

<i>Gestions - Resultat</i>	Nombre de casos	Percentatge
Conciliadores	10	71%
Desfavorables	4	29%
TOTAL	14	100%

ELS EXPEDIENTS DE QUEIXA

Quadre del registre d'expedients 2012

Núm.	Assumpte
01	Supressió d'una plaça d'estacionament reservat per a una persona discapacitada.
02	Manca de resposta a una instància sobre els motius del canvi d'ubicació d'uns contenidors de rebuig.
03	Manca de resposta a una sol·licitud de reducció de l'import de la taxa municipal d'escombraries.
04	Actuacions municipals a la via pública per al control de plagues d'escarabats.
05	Sorolls provinents d'una activitat comercial de venda de pa que afecten el veïnat.
06	Sanció per estacionament indegut en zona d'horari limitat subjecte a pagament.

En el decurs de 2012, la Sindicatura de Greuges de Gavà ha registrat sis instàncies de queixa. Totes elles han generat l'obertura del corresponent expedient a petició de la part interessada i, un cop se n'ha valorat el contingut, s'han admès a tràmit. En cap cas el Síndic s'ha hagut d'inhibir per qüestions de competència material ni territorial i, per tant, tampoc no ha calgut remetre cap expedient a institucions homòlogues.

Afectació de les queixes als sectors de l'activitat municipal

Mobilitat

En aquest sector la Sindicatura s'ha trobat amb dues queixes relacionades amb la regulació de l'estacionament a les vies públiques. La primera —l'expedient núm. 1— ha estat motivada per l'anul·lació per part de l'Ajuntament de Gavà d'una reserva d'aparcament concedida en el seu moment per raons de discapacitat. Davant la negativa municipal a acceptar les al·legacions dels familiars de la persona autoritzada per fer ús de la plaça, el Síndic ha tramitat la queixa i l'ha desestimat atenent les circumstàncies raonades a l'informe municipal.

La segona queixa d'aquest àmbit té l'origen en una sanció per una infracció en estacionar sense el tiquet reglamentari de control obligatori un vehicle a la zona d'estacionament de durada limitada i subjecte a pagament. L'interessat es va queixar de la valoració nul·la que l'òrgan instructor va fer de les seves al·legacions relatives a l'obligació de l'administració municipal d'indicar en idioma castellà les inscripcions complementàries al senyal vertical i als parquímetres. Amb data de tancament d'aquest informe anual, el Síndic ja ha sol·licitat l'informe preceptiu i una còpia de l'expedient sancionador a l'Ajuntament de Gavà.

Manteniment de la ciutat

L'expedient relatiu al manteniment dels espais públics de la ciutat té a veure amb la distribució dels punts de recollida de brossa i amb la tendència general crítica de les persones que pateixen la proximitat dels contenidors, ja siguin de recollida selectiva o de rebuig. En aquesta ocasió, el cas plantejat estava motivat per un canvi d'ubicació circumscrit a una àrea d'influència petita i la queixa en concret es centrava en la manca de resposta a una sol·licitud d'aclariment dels criteris emprats per assignar la nova ubicació. Finalment, la queixa ha estat desestimada tot entenent que la decisió municipal —lògicament discrecional— ha estat raonada i no arbitrària.

Medi ambient i sostenibilitat

L'expedient s'inicia per l'incompliment de l'administració de la seva obligació de resoldre d'acord amb la llei de procediment administratiu. L'interessat havia demanat a l'Ajuntament la reducció de la taxa de recollida d'escombraries acollint-se a allò que preveu l'ordenança municipal respecte de la instal·lació de dipòsits compostadors als domicilis particulars. Després d'un temps sense resposta i sense fer-se efectiva la reducció reglamentària, la queixa presentada al Síndic —i al final estimada— va servir perquè l'Ajuntament tramités la petició i apliqués amb efectes retroactius el descompte.

Salubritat

L'única queixa en aquest aspecte estava relacionada amb la presència de paneroles dins un immoble que, segons la interessada, era conseqüència d'una gestió incorrecta dels programes de control de plagues que duen a terme els serveis municipals a la zona afectada, tant al clavegueram per combatre les cuques, com a la població de coloms i els efectes de les seves deposicions al carrer. Malgrat l'admissió a tràmit i la petició d'informe sobre les actuacions de salubritat pública fetes a la zona, la queixa ha estat desestimada atenent les circumstàncies raonades a l'informe municipal.

Activitats comercials

L'expedient núm. 5 està relacionat amb l'exercici d'una activitat comercial que origina molèsties al veïnat. La persona que va promoure la queixa està directament afectada pels sorolls que provenen de la botiga destinada a forn de pa, sobretot quan s'obren les persianes, quan es traguina amb el mobiliari interior i a l'hora de fer les tasques de descàrrega de productes. Amb tot i això, la problemàtica plantejada al Síndic va topat amb la vicissitud del traspàs del negoci i del corresponent tràmit de canvi de titular de la llicència, fets sobre els quals l'administració municipal ja estava actuant diligentment i que condicionen la desestimació de la queixa.

Taula de casos

Consultes

Àmbit privat		9	38
Altres administracions		8	
Ajuntament	Inici d'actuacions municipals	9	
	Informació i assessorament	12	

Gestions

Conciliadores		10	17
Desfavorables		4	
En tràmit		3	

Expedients de queixa

Admesa - Estimada		1	6
Admesa - Desestimada		4	
Admesa - En tràmit		1	

TOTAL D'ACTUACIONS

61



PROJECCIÓ INSTITUCIONAL

Xerrada a l'Associació de Veïns Diagonal - Balmes

18/01/2012

Sessió informativa sobre les funcions i competències de la Sindicatura, a la seu de l'Associació de Veïns Diagonal - Balmes de Gavà.

Assistència a la Mitja Marató Gavà-Castelldefels

13/02/2012

Actes protocol·laris que es van dur a terme a l'Estadi Municipal de la Bòbila en relació amb la dissetena edició de la Mitja Marató Gavà-Castelldefels.

Cantada de caramelles

13/04/2012

Tradicional cantada de caramelles, a càrrec de la Societat Coral la Igualtat, que va tenir lloc a la Sala de Plens de l'Ajuntament de Gavà.

Inauguració de la Fira d'Espàrrecs

28/04/2012

Actes protocol·laris amb motiu de la inauguració de la Fira d'Espàrrecs de Gavà.

Cloenda dels Jocs Escolars

26/05/2012

Acte de cloenda dels XXXIII Jocs Esportius Escolars, que va tenir lloc a l'Estadi Municipal La Bòbila de Gavà, on es van lliurar els reconeixements a les escoles, entitats, educadors/res esportius/ves i conductors/res de joc.

Entrevista a Gavà TV

07/06/2012

Gavà TV va entrevistar el síndic per conèixer el seu parer sobre la visita que el personal tècnic de la Sindicatura de Greuges de Catalunya va fer a la ciutat amb l'objectiu d'atendre la ciutadania gavanenca en temes en els quals la Sindicatura municipal no té competència.

Diada Nacional de Catalunya

11/09/2012

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



**Presentació de les actes del Congrés
Internacional Xarxes al Neolític**

30/09/2012

El Parc Arqueològic Mines de Gavà va acollir la presentació pública de les actes del Congrés Internacional Xarxes al Neolític. Aquest acte va comptar amb representants de les institucions que van fer possible la primera trobada científica global sobre els intercanvis al neolític.

V Trobada Estatal de Defensors i Defensores Locals

03/10/2012

La trobada programada per als dies 3, 4 i 5 d'octubre incloïa diferents actes, ponències i grups de treball organitzats des del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya i des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona. Els eixos vertebradors dels diferents debats i reflexions d'aquesta trobada van ser el futur de l'estat del benestar i el respecte als drets fonamentals.

Audiència Pública del Pressupost 2013

12/12/2012

L'Audiència Pública del Pressupost va permetre als representants municipals presentar el pressupost de Gavà per a l'exercici 2013 i oferir un espai de debat amb la ciutadania.

**Informe anual
Síndic municipal de Greuges de Gavà
31 de desembre de 2012**