

**Síndic de Greuges de Gavà**

**informe**

**anual**

**2014**

## ÍNDEX

PRESENTACIÓ .....	1
RESUM DE LES ACTUACIONS .....	3
<i>Procediment d'incoació</i> .....	3
<i>Mitjans de presentació</i> .....	3
<i>Sexe</i> .....	4
<i>Naturalesa de les actuacions: la competència</i> .....	4
<i>Tipologia de les demandes</i> .....	5
<i>Les consultes</i> .....	6
<i>Les gestions</i> .....	8
ELS EXPEDIENTS .....	9
<i>Expedients de 2013 pendents de resolució</i> .....	9
<i>Actuació d'ofici</i> .....	10
<i>Quadre del registre d'expedients 2014</i> .....	11
<i>Afectació de les queixes als sectors de l'activitat municipal</i> .....	11
TAULA DE CASOS .....	16
PROJECCIÓ INSTITUCIONAL .....	17

## PRESENTACIÓ

Retre comptes davant aquest Ple de la feina feta, en tant que el manament legal que és, comporta l'obligació ètica o moral d'oferir als representants de la ciutadania que van dipositar en mi la seva confiança, el compendi de les actuacions que he portat a terme durant l'any 2014 com a Síndic Municipal de Greuges de la nostra ciutat, Gavà.

Ja són quatre anys que compleixo fent aquesta tasca i ja dono per normal el fet que l'experiència que vas adquirint dia a dia - de vegades agradable i d'altres no tant - és enriquidora i t'ajuda a entendre més bé els problemes que se't plantegen davant. El fet que ja hagin passat quatre anys dels cinc que vaig acceptar de mandat també és significatiu quant a la vinculació que hom fa del càrrec amb la persona, i he passat d'atendre les visites al meu despatx - tal com saben, els dimarts i dijous - a ser Síndic quasi bé durant tot el dia, doncs acostuma a ser habitual que passejant pels carrers de la nostra ciutat se'm facin consultes, comentaris i queixes que no arriben a obrir expedients, ja que moltes vegades les recomanacions que s'hi fan resulten suficients per donar l'assumpte per tancat.

Tal com ja deia l'informe del darrer any, aquesta cruel crisi, sobretot per a la gent més modesta i humil, està durant massa. En ocasions em trobo que no puc donar solucions a les demandes de caire social que m'arriben. De les actuacions realitzades a 2014, vuit estan directament relacionades amb necessitats socials. Tot i que no és la meua feina, com ja he fet notori en altres ocasions, quan tinc la persona asseguda davant, si més no, he de donar-li algun consell per intentar ajudar a trobar solucions. Perquè la tasca del Síndic Municipal de Greuges és - potser - poc coneguda, discreta i fins i tot qüestionable per aquells que la consideren supèrflua. Però les societats que creuen en l'*ombudsman* de proximitat reconeixen cada cop més aquesta figura des d'un punt de vista normatiu, figura que també es va incorporar l'any 2000 a la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans de la Ciutat, i així, dia a dia, es va erigint com un nou baluard per a la defensa dels drets de la ciutadania.

I Catalunya n'és un exemple de societat que ha apostat pels síndics i les síndiques municipals. La llei municipal catalana de 2002 ja va suposar un important pas endavant per consolidar una trajectòria municipalista que arrencava del principi d'autonomia local proclamat a la Constitució i dels principis de descentralització i de màxima proximitat de la gestió administrativa establerts a la llei de règim local. No en va, el 2015 es commemora el 25è aniversari de la creació de la primera sindicatura local a la ciutat de Lleida, allà pel 1990. Cal recordar que a Gavà vam iniciar el camí l'any 1991 amb la Comissió de Greuges, una Institució amb funcions similars a l'actual, no unipersonal, que funcionava de manera col·legiada. Tampoc és per casualitat que l'Associació FòrumSD, promoguda des del nostre territori ja fa 10 anys com a xarxa d'intercanvi i suport, aglutini 47 sindicatures locals de les quals 42 són de municipis catalans que presten el seu servei a més de la meitat de la població de Catalunya.

Persistència temporal i arrelament territorial esdevenen dos elements essencials de futur. Així, després del reconeixement explícit dels defensors i defensores locals de la ciutadania que fa l'Estatut d'Autonomia de Catalunya de 2006, el projecte de llei de governs locals actualment en seu parlamentària, es planteja com a propòsit millorar la regulació de les sindicatures municipals adequant el marc normatiu a la realitat local i donant la visibilitat deguda a aquestes institucions a fi de refermar-les com instruments per canalitzar les demandes ciutadanes.

Quant a aquestes demandes, l'any 2014 s'ha tancat amb seixanta-una actuacions, malgrat que tan sols ha calgut incoar expedient de queixa a instància de part en sis casos. La resta de tràmits han estat consultes o peticions d'assessorament relacionats amb el funcionament dels serveis municipals, així com d'altres queixes sobre temes que quedaven fora de l'àmbit d'actuació de la Sindicatura. En els tretze casos que l'assumpte ho permetia, s'han realitzat gestions conciliadores o accions mediadores informals entre la persona interessada i el servei municipal implicat, amb resultat satisfactori en vuit d'ells, fet que referma aquesta línia de treball quant a la celeritat i eficiència dels seus resultats. Les cinc gestions desfavorables han estat motivades pels arguments inapel·lables de l'Administració, bé de caràcter normatiu, procedimentals o d'oportunitat.

En resum, durant 2014 la Sindicatura ha donat tràmit a 61 actuacions distribuïdes en 41 consultes, 13 gestions directes, 1 expedient d'ofici i 6 expedients de queixa. D'altra banda, dels dos procediments oberts el 2013 que van quedar pendent de resolució en tancar aquell any, un s'ha resolt amb normalitat, si bé l'altre requereix encara d'informe jurídic per resoldre-ho. Sens dubte es tracta d'una situació excepcional dins de la regla general tal com queda reflectit més endavant en el contingut d'aquest informe.

No falta gaire perquè els gavanencs i les gavanenques tornin a les urnes per decidir la composició de l'Ajuntament. Aviat acaba aquest mandat i, com sempre passa en aquests casos, tothom fa balanç de la feina feta, tant el govern municipal com la resta de grups del Consistori. Regidors i regidores faran l'exercici d'autocrítica i d'autoavaluació després del temps que han dedicat a l'acció política des del seu ideari i amb l'objectiu últim inqüestionable de millorar Gavà. Com és que les avaluacions i les crítiques ja vindran per altres cantons, permeteu-me que aprofiti aquesta presentació per agrair a les vint-i-una persones electes que formen el Consistori el seu compromís de servei i la seva especial dedicació a la ciutat que em va veure néixer i que tant ens estimem.

Moltes gràcies.

**Enric Querol i Marimón**  
**Síndic Municipal de Greuges de Gavà**

## RESUM DE LES ACTUACIONS

En aquest apartat es mostren de manera sintetitzada els casos que la ciutadania ha plantejat davant la Sindicatura Municipal de Greuges. Una premissa que no es pot obviar i que s'inclou a cada informe anual és el valor relatiu que adquireixen els indicadors des del punt de vista estadístic. El volum de dades amb el qual es treballa en aquest document prové d'una mostra petita i, per tant, la inferència al conjunt de la població s'ha de fer, si més no, amb les reserves degudes quant a les possibles conclusions de caire general. Així, els indicadors que s'indiquen a continuació intenten orientar a grans trets respecte de la tipologia de les demandes i els resultats obtinguts. Les actuacions que el Síndic ha portat a terme durant l'any 2014 s'han classificat seguint cinc criteris diferents: la iniciació del procediment; els canals d'entrada de les queixes i consultes; el sexe de qui utilitza el servei; les temàtiques plantejades i, per últim, la naturalesa i tipologia d'aquestes.

### *Procediment d'incoació*

Durant l'any 2014, la Sindicatura Municipal de Greuges de Gavà ha atès un total de seixanta-un casos, la pràctica totalitat d'ells iniciats a instància de part. El Síndic ha incoat un expedient d'ofici arran de les reiterades peticions a peu de carrer que rebia per part d'algunes persones veïnes de l'illa de vianants del centre.

<b>Origen</b>	Nombre de casos	Percentatge
A instància de part	60	98,4 %
D'ofici	1	1,6 %
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100 %</b>

### *Mitjans de presentació*

L'atenció presencial es manté com la principal via d'entrada de les queixes de la ciutadania, essent l'opció escollida per nou de cada deu persones (90 %). Per la resta de casos, es redueix força tant el nombre d'entrades per correu electrònic com el de trucades telefòniques, arribant escassament al 8,2 %, molt per sota d'anys anteriors (20-25%).

<b>Tipus d'entrada</b>	Nombre de casos	Percentatge
Presencial	55	90,2 %
Telefònica	2	3,3 %
Correu electrònic	3	4,9 %
Incoació d'ofici	1	1,6 %
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100 %</b>

## Sexe

Del total d'actuacions del Síndic durant l'any 2014, un cop segregades les cinquanta-set atencions individuals, s'observa un repartiment força equilibrat entre les dones i els homes que el Síndic ha atès.

	Atencions <sup>(1)</sup>	Percentatge
Individuals	57	95 %
Parelles o grups	3	5 %
TOTAL	60	100 %

<sup>(1)</sup> S'exclou l'expedient d'ofici

Sexe	Atencions individuals	Percentatge
Dones	26	45,6 %
Homes	31	54,4 %
TOTAL	57	100 %

## Naturalesa de les actuacions: la competència

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

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-cinc intervencions, quatre més que l'any 2013. El segon grup acumula set actuacions, que suposen un 11,5% — cal advertir l'evolució d'aquest indicador, que baixa a valors percentuals per sota dels de 2010 i 2012 (13%) després de l'increment de 2011 (25%) i del repunt de 2013 (18%). Pel que fa al conjunt de casos de temàtica aliena a l'administració pública, s'han tractat nou consultes que representen vora el 15% del total, situant-se al mateix nivell que l'any 2012 després de l'increment sofert el 2013 (22%). Amb aquesta dada, l'indicador del grau de coneixement de la ciutadania de les funcions inherents a les sindicatures de greuges torna al 85% (*indicador de competència*). Si a aquest indicador se li aplica el factor *territori*, es comprova que també se situa en valor superior al 86%. En conseqüència, es pot afirmar que la gran majoria de persones ateses coneixen el que significa la figura del Síndic local i el seu encaix en les institucions de la ciutat.

<b>Naturalesa</b>	Atencions	Percentatge
Àmbit de ciutat	45	73,7 %
Altres administracions	7	11,5 %
Àmbit privat	9	14,8 %
TOTAL	61	100 %

<b>Competència</b>	Atencions	Percentatge
Administracions públiques	52	85,2 %
Àmbit privat	9	14,8 %
TOTAL	61	100 %

<b>Competència-territori</b>	Atencions	Percentatge
Municipal - Gavà	45	86,5 %
Altres administracions	7	13,5 %
TOTAL	52	100 %

### *Tipologia de les demandes*

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

Les consultes, estan lligades a la informació i assessorament que el Síndic aporta als veïns i veïnes que s'apropen en busca d'opinió o consell sobre la manera d'actuar o enfrontar certes situacions problemàtiques. S'hi inclouen les situacions en què el Síndic no pot intervenir per raó de la competència, per qüestions de procediment o fase en què es troba el tràmit administratiu, ni per qualsevol altra de les causes establertes al Reglament Orgànic Municipal.

Les gestions recullen situacions de 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.

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

El 2014, dues de cada tres atencions als usuaris i les usuàries de la Institució s'han classificat dins la categoria de "consultes" (67%), ràtio molt similar a la de l'any anterior. A banda de l'actuació d'ofici, el 33% restant queda repartit en relació semblant (68% contra 32%) entre les categories de "gestions" i de "queixes". De les 6 queixes incoades a instància de part, cinc s'han presentat arran d'una visita prèvia al Síndic i la sisena ha entrat a l'Oficina directament a través de Registre.

Tipologia	Nombre de casos	Percentatge
Consultes	41	67,2 %
Gestions	13	21,3 %
Queixes	6	9,8 %
Oficis del Síndic	1	1,7 %
TOTAL	61	100 %

### *Les consultes*

Les qüestions que no són competència d'aquesta institució —ja siguin de naturalesa privada (9) o bé relatives a altres administracions (7)— han estat resoltes, com és procedent, amb els assessoraments i derivacions oportuns als organismes o institucions capaços de donar la resposta adequada.

Cal ressenyar que set de les nou consultes de caire privat han estat derivades a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor ja que es tractaven temes relatius a prestació de serveis, en concret, dos sobre serveis de telefonia, tres sobre subministrament elèctric a la llar i les dues restants sobre problemes contractuals amb empreses subministradores de gas. La derivació a l'OMIC es manté com a via preferent en temes de consum tot i que la Sindicatura de Greuges de Catalunya ha obert la possibilitat d'atendre aquesta tipologia de consultes, com ha passat durant la visita a Gavà que va fer la seva oficina itinerant l'1 d'octubre, l'extracte de la qual recull diverses atencions pròpies d'aquell àmbit (electricitat, aigua, telefonia i gas). De les altres dues consultes, la primera demanava al Síndic assessorament sobre diversos temes particulars relatius a la comunitat de veïns, a les comissions bancàries, i altres d'índole familiar. La segona, va ser conseqüència d'una relació confrontada entre la propietària i la llogatera d'una casa amb local de negoci. Aquesta última creia estar sotmesa a assetjament immobiliari ja que no rebia cap resposta a les demandes de millores necessàries a l'habitatge i al local. Les peculiaritats del cas van aconsellar la seva derivació al Servei de Mediació municipal abans de fer servir la via judicial.

Quant a les atencions relatives a *altres administracions*, quatre de les set tabulades se centraven en necessitats socials derivades de les dificultats per assumir les despeses bàsiques en famílies en situació de vulnerabilitat econòmica. Tot i que aquests temes



depenen de l'administració autonòmica (ajudes de benestar social), el primer pas va ser derivar-les al departament de Serveis Socials de l'Ajuntament per garantir l'atenció primària. Els altres tres assumptes abordaven problemes molt variats com ara la retirada d'una prestació de la Seguretat Social, el cobrament de quotes per part de l'SGAE i la condició de subjecte passiu dels impostos municipals de l'Ajuntament de Castelldefels en un cas de separació matrimonial.

A aquestes *consultes* cal sumar les d'àmbit estrictament municipal (25) 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 (14) d'aquelles intervencions que s'han conclòs assessorant la persona perquè iniciés el corresponent tràmit municipal (11). El conjunt abasta aspectes molt variats i puntuals. Les consultes informatives han tractat sobre:

- Urbanisme (5).- connexió del servei d'aigua en una construcció fora d'ordenació; disciplina urbanística; usos en polígon industrial; control d'activitats comercials (2).
- Via pública (2).- manteniment de contenidors; accés de vehicles a l'illa de vianants.
- Serveis econòmics (2).- impostos derivats de la dació en pagament; quantia d'una plusvàlua.
- Padró d'Habitants (2).- protecció de dades de caràcter personal davant la possible cessió a la Generalitat amb motiu de l'anunciada consulta del 9N.
- Serveis a la Persona (1).- Accés a ajuts socials.
- Aparcaments públics (1)
- Cementiri (1).- relació jurídica i drets de concessió administrativa.

Cal apuntar que una de les consultes de control d'establiments té a veure amb l'expedient de queixa 2013/04, tot i que la va fer una persona diferent. Segons aquesta, la situació no ha canviat i continuen les molèsties. El Síndic la informa del suggeriment i la recomanació que ja va fer i, pel que sembla, no ha tingut efecte. En aquest sentit, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que es portessin a terme les accions d'inspecció necessàries per comprovar l'adequació de la superfície de l'activitat a la realitat física, així com els seus possibles efectes tributaris, i va recomanar un estudi de viabilitat i oportunitat d'incorporar les terrasses de bar estables a zones privades com una part més de l'activitat principal i, per tant, subjectes a les mateixes condicions de llicència de la resta d'espais destinats a aquella.

Els assessoraments adreçats a iniciar actuacions municipals feien referència a:

- Serveis socials, teleassistència, habitatge social i assessorament psicològic (5)
- Duplicació de cobrament d'IBI i titularitat de la taxa d'escombraries comercials (2)
- Convocatòria de plans d'ocupació (1)
- Ocupació de vorera per tasques de descàrrega comercial (1)
- Condicions de salubritat d'un pati interior (1)
- Funcionament deficient del servei d'aparcament públic a la pl. de Batista i Roca (1).

## Les gestions

Com es pot observar a la taula de la pàgina anterior, aquesta metodologia s'ha pogut aplicar a 13 casos. Quant als resultats, cal dir que vuit actuacions s'han tancat amb resultat satisfactori per a la persona afectada i estan relacionades amb les següents matèries:

- Senyalització d'accés al barri de Bruguers.
- Funcionament defectuós del teletac per accedir a l'illa de vianants i cost de reposició.
- Reposició d'elements dissuasius d'estacionament al c. de la Mercè per afavorir la visibilitat dels vehicles que circulen pel c. de Vila i Vilà.
- Comís de motocicleta, retirada amb grua i dipòsit de vehicle.
- Molèsties al c. de la Concòrdia per nidificació de coloms.
- Ús d'equipaments municipals per entitats que presten serveis culturals.
- Cursos per a la gent gran.
- Gestió de visites de regidories.

En canvi, en la resta de casos (5) s'ha comprovat que l'Ajuntament ha actuat conforme a les normatives aplicables en cada matèria, al principi d'autonomia local i fent ús de les potestats discrecionals de l'administració. Aquestes actuacions el resultat de les quals no han satisfet les pretensions de qui les plantejava es referien a:

- La col·locació de banderes als balcons i finestres dels domicilis particulars.
- La retirada d'un vehicle que envaïa un gual i les consegüents sancions.
- Els beneficis addicionals de la targeta de transport metropolitana (targeta rosa).
- La mobilitat de vehicles al c. de Sant Isidre durant la Festa Major.
- Els drets de propietat del nínxols del cementiri municipal.

En aquest punt cal fer un esment especial: la controvèrsia que ha generat la nova regulació del cementiri municipal quant a la diferència entre *dret de propietat* i *propietat del dret*. Malgrat que és un tema ja recollit en consultes i gestions, i es podria deduir que es tracta de problemàtiques puntuals o aïllades, no és així ja que aquest assumpte ha aixecat força polèmica entre la població que, per raons històriques, posseïen l'antic "Títol de Propietat" de nínxols i ara s'han trobat amb una concessió administrativa.

<b>Gestions - Resultat</b>	Nombre de casos	Percentatge
Favorables	8	61,5 %
Desfavorables	5	38,5 %
TOTAL	13	100 %

## ELS EXPEDIENTS

### *Expedients de 2013 pendent de resolució*

En presentar l'informe de 2013, quedaven en tràmit d'informació i pendent de resoldre dos expedients de queixa. El primer, expt. 10/2013, feia referència a la tramitació d'una sol·licitud d'ús de via pública i recursos materials per instal·lar un punt d'informació i venta durant els dies de Festa Major i, el segon - 11/2013 - es va incoar a instància de part pels problemes ocasionats pels pescadors de riba en utilitzar el domini públic marítim terrestre. En ambdós casos la Sindicatura va sol·licitar a través de l'Alcaldia sengles informes jurídics, un sobre procediment i l'altre sobre la interpretació de l'ordenança reguladora. En aquest aspecte, durant l'any passat l'Oficina del Síndic ha rebut un d'ells i ha pogut finalitzar l'expedient, com s'explica tot seguit. En l'altre cas, l'expedient roman obert i així ha estat informat l'interessat.

A l'Informe Anual de 2013 figurava la queixa presentada per un ciutadà sobre diversos comportaments incívics generalitzats en persones que practiquen la pesca de riba va comportar l'estudi de l'Ordenança municipal sobre l'ús de la platja de Gavà. Els arguments manifestats pel veí alertaven d'una possible incongruència normativa o, si més no, d'una situació inaplicable a les característiques del nostre litoral, fet que va quedar palès en un informe intern de l'Oficina del Síndic. Per aquest motiu, es va sol·licitar a l'Alcaldia un pronunciament jurídic sobre les presumptes interpretacions discordants a què pot donar lloc l'actual redactat de l'article 17 de la referida Ordenança. Després de rebre'l es conclou que l'esmentat informe reconeix la discordança entre el supòsit de fet regulat a la normativa municipal i la realitat sobre la qual s'aplica i resulta evident que potser aquell article és una adaptació inadequada de l'ordenança model aprovada en l'àmbit metropolità que caldria clarificar i adaptar a les circumstàncies del nostre litoral. Tampoc no es pot deixar de concebre el domini marítim terrestre com un indret de convivència on conflueixen diferents usos que a la vegada són cada cop més globals i que, per tant, necessiten respostes basades en el diàleg i el consens entre els sectors implicats.

Després de l'estudi del cas, el Síndic va *estimar en part* la queixa i va resoldre alhora:

- Recomanar a l'Ajuntament de Gavà, en la línia que apunta l'informe jurídic emès per la seva Secretaria General, la modificació específica del redactat de l'article 17 de l'Ordenança municipal sobre l'ús de la platja de Gavà, relatiu a la pesca recreativa, així com la revisió general i adequació d'altres possibles preceptes afectats del referit text normatiu, d'acord amb la normativa general i un cop escoltats els agents socials implicats.

- Suggestir a l'Ajuntament de Gavà, en el cas de no acceptar la recomanació anterior o mentre aquella no es dugui a terme, la intensificació dels controls de policia per al compliment d'horaris de pesca i la resta d'obligacions que l'Ordenança imposa a les persones usuàries en general, com ara la retirada de residus i les prohibicions d'acampada, de fer foc o de romandre a la platja durant les tasques de neteja de la sorra.

Arran d'aquesta resolució, l'Ajuntament de Gavà va comunicar l'acceptació de la recomanació i el compromís de dur-la a terme a mida que la planificació del treball ho permetés. En la mateixa línia, va acceptar el suggeriment supeditant-lo a la disponibilitat de personal de seguretat.

### *Actuació d'ofici*

El Síndic va incoar expedient d'ofici davant el neguit de diversos veïns i veïnes del barri del Centre que li havien comunicat experiències pròpies o situacions que havien pogut veure en altres persones en què - amb molta facilitat - es produïa una sensació d'inseguretat en caminar per les vies públiques de l'Illa de Vianants, atès que el seu paviment lliscava quan era moll. La situació es complicava a primera hora del matí ja que és quan els serveis de neteja i rec realitzen les seves tasques i això provoca a l'hivern que el terra estigui humit més temps que no pas si es fes més cap al migdia.

Per això, el Síndic va suggerir la possibilitat de modificar o adequar l'horari de neteja de l'Illa del Centre, sempre sota criteris tècnics, en el benentès que amb la seva reflexió recollia el ressò d'un grup de veïns i veïnes amb l'objectiu últim de minimitzar riscos.

La resposta municipal argumentava que ja s'aplicaven criteris tècnics per ajustar l'horari del servei al mínim destorb possible i a la disponibilitat de recursos. Tot i sent conscients de que no es pot satisfer tothom, fer la neteja més tard suposaria un increment de molèsties relacionat amb el propi increment de l'activitat ciutadana a l'illa i, per això, s'ha d'entendre rebutjat el suggeriment.

## *Quadre del registre d'expedients 2014*

<b>Núm.</b>	<b>Assumpte</b>
01	Resolució municipal d'una sol·licitud de bonificació d'IBI per família nombrosa.
02	Emissió d'una carta de pagament per part de l'OGT, en executiva, sobre l'IMVTM quan el subjecte passiu reuneix els requisits d'exempció.
03	Retard en el cobrament d'una subvenció sobre la taxa d'obertura d'establiments.
04	Estat de conservació de les dutxes i vestidors de la Nova Piscina Municipal.
05	Procediment administratiu de tramitació d'una petició d'obres menors.
06	Vulneració dels drets fonamentals a la intimitat i a l'honor per presumpte incompliment de la protecció i cessió a terceres persones de dades de caràcter personal per part d'un càrrec electe.

## *Afectació de les queixes als sectors de l'activitat municipal*

### **Els serveis econòmics**

**Expt. 01/2014.** La queixa es fonamentava en la disconformitat amb la resolució municipal d'una sol·licitud de bonificació de l'Impost de Béns Immobles. Després d'haver presentat el recurs potestatiu de reposició contra la resolució denegatòria a la seva petició, l'Ajuntament de Gavà va desestimar-lo fonamentant la decisió en criteris d'interpretació de l'Ordenança Fiscal del referit impost, tot i que l'argumentació de l'interessat es basava en la regulació estatal de les famílies nombroses i en el greuge comparatiu que això suposava per a famílies que tenen més d'un fill o filla amb discapacitat superior al 33%, és a dir famílies nombroses de categoria especial, front a famílies nombroses de categoria general. Sol·licitat l'informe preceptiu, aquest destacava la pretensió de la normativa municipal de reduir la càrrega tributària de les famílies nombroses sense contradir els criteris de la legislació general en aquesta matèria i, per tant, es comunicava al Síndic que s'havia procedit a revisar i estimar el recurs del reclamant. A més, s'informava del compromís de modificar el redactat de l'Ordenança Fiscal núm. 1 per evitar situacions com la que havia causat aquesta queixa.

Per tant, el Síndic va resoldre estimar la queixa, entenent que l'actual redactat de l'article 10è.5 de l'Ordenança Fiscal núm. 1 de l'Impost de Béns Immobles podia donar lloc a interpretacions que generarien greuges comparatius en tant que famílies nombroses de categoria especial tindrien menys bonificació que famílies nombroses de categoria general o, fins i tot no en tindrien, com en aquest cas. També va reconèixer la voluntat de rectificació i el compromís de l'Ajuntament de Gavà de revisar l'expedient i de modificar el redactat de l'ordenança per tal d'evitar interpretacions contradictòries amb la normativa general en matèria de famílies nombroses. Aquest extrem s'ha pogut comprovar en el redactat actual de l'ordenança de 2015, que ha inclòs literalment: "Als efectes de la determinació del percentatge de bonificació corresponent, cada fill amb discapacitat, comptarà com 2 fills".

**Expt. 02/2014.** La queixa té l'origen en la recepció per part de l'interessat d'una carta de pagament emesa per l'Oficina de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona (OGT), amb recàrrec de constrenyiment, de l'Impost Municipal de Vehicles de Tracció Mecànica no abonat en període voluntari. El reclamant argumenta que és el primer any que figura com a subjecte passiu en el padró de l'esmentat impost per l'adquisició d'una furgoneta de segona mà l'any 2013 que li ha servit per pernoctar; que té reconeguda una discapacitat que és causa d'exempció de l'impost, informació de la qual ell era coneixedor però que no sabia que calia sol·licitar-la; que arran del desnonament del seu domicili, no té adreça postal on rebre les comunicacions i, per tant, no va rebre la notificació que emet l'OGT pel pagament en període voluntari. En definitiva, que reunint les condicions per a no haver de pagar l'IMVTM i en la situació de precarietat i risc d'exclusió social en què es troba, se li ha generat un deute que no pot afrontar amb el subsidi que rep, tot motivat pel seu desconeixement de l'obligació de sol·licitar l'exempció i per no haver rebut l'avís de pagament.

Davant aquesta situació, el Síndic va demanar la revisió del cas i, si fóra possible, aplicar criteris de ponderació i retroactivitat en base a l'exempció no sol·licitada però prevista a la normativa d'hisendes locals. La resposta municipal va ser favorable, amb el compromís d'aturar el procediment executiu i cercar solucions al problema. Un cop contrastada l'efectivitat de la revisió, la queixa va ser arxivada mitjançant diligència del Síndic.

**Expt. 03/2014.** Aquesta queixa versava sobre la disconformitat per part de la titular d'una activitat amb el procediment de tramitació de la seva sol·licitud de subvenció sobre la taxa d'obertura i es fonamentava en el retard de la resolució d'atorgament i, en conseqüència, de la devolució del 50% de la taxa abonada en el cas de concedir-se-la. Contràriament, esgotat el termini de resolució va rebre un requeriment d'esmena per falta de documentació, quan la informació facilitada per l'OAC no incorporava aquests requisits. L'informe preceptiu responia al detall el procediment de tramitació d'aquestes subvencions així com els motius del retard, a la vegada que manifestava el compromís d'aplicar millores de gestió en aquest tipus de tràmits.

Llevat de l'estricta compliment dels terminis, l'estudi del cas determinà que la tramitació es va ajustar a la normativa reguladora. D'altra banda, els motius exposats a l'informe s'havien d'entendre com una causa puntual de demora d'excepcionalitat justificada. També s'intuïen defectes de coordinació entre els serveis gestors ja que la informació facilitada a la ciutadania no s'adequava a la explícita de les bases de la subvenció, provocant així requeriments i dilacions evitables. Abans de resoldre l'expedient, el Síndic va tenir constància de l'atorgament i del pagament de la subvenció. Per això, va decidir:

- *Estimar la queja presentada por la Sra. APA, relacionada con la tramitación de un expediente de subvención en materia de ayudas para el empleo y el fomento de la actividad económica, por lo que respecta al retraso de la resolución de otorgamiento.*
- *Recordar al Ayuntamiento de Gavà, en la línea de lo expuesto en las conclusiones anteriores, la obligación de velar por el cumplimiento de los plazos de los procedimientos y, a tenor del ya citado compromiso municipal de mejora trasladado a esta Institución, proceder al archivo de las actuaciones sin más trámite.*

## Els equipaments esportius

**Expt. 04/2014.** El Síndic obrí aquest expedient arran d'una queixa sobre l'estat de conservació de les dutxes i vestidors de la Nova Piscina Municipal, queixa fonamentada en la falta de resposta eficaç i l'absència de cap tipus d'actuació davant les reiterades reclamacions que s'havien presentat al personal de recepció de l'esmentat equipament. La interessada va manifestar que les planxes adossades a les parets de la zona de dutxes s'havien fet malbé, tant estructural com estèticament, produint un permanent olor a fusta humida i la percepció d'espai malsà. A més, alertava del perill de prendre mal en cas de produir-se contacte de la pell amb la superfície estel·losa de les referides planxes, en particular per als nens i nenes.

A l'informe municipal constava que l'Ajuntament n'era conscient i que ja havia iniciat els tràmits per solucionar aquesta situació, fet del qual s'avisava degudament a la recepció de les instal·lacions a tothom que s'interessés per l'assumpte. Alhora es comunicava al Síndic que el començament de les reformes era plausible en un breu termini de quinze dies, fet que es va poder constatar des de l'Oficina, així com la finalització de les reformes a primers de desembre. Quedava palesa, doncs, la voluntat de l'Ajuntament de Gavà per reparar els desperfectes objecte de la queixa i, per tant, el Síndic va decidir comunicar les actuacions i arxivar l'expedient sense cap més tràmit.

## Les llicències d'obres

**Expt. 05/2014.** Aquesta queixa feia referència al procediment administratiu emprat en la tramitació d'una petició d'obres per al revestiment d'una rampa d'accés a un habitatge, dins de parcel·la. La interessada manifestava que la van informar a l'OAC que les obres que pretenia realitzar no estaven subjectes a llicència i, per tant, calia tramitar només la comunicació prèvia (el que s'anomena "un *assabentat d'obres*") mitjançant una instància d'obra menor. Seguint les instruccions de l'empleada pública, així ho va fer aquell mateix dia, obtenint alhora l'esmentat *assabentat d'obres*. Malgrat això, passades unes setmanes va rebre un requeriment de l'Organisme de Gestió Tributària perquè aportés el pressupost final de l'obra a fi de liquidar l'Impost de Construccions, Instal·lacions i Obres (ICIO) corresponent. Entenent que no havia de pagar cap impost, la interessada va presentar les corresponents al·legacions a l'OGT en els mateixos termes que ho explicava al Síndic. La resposta de l'Organisme insistia en l'obligació de liquidar l'impost, d'acord amb la informació rebuda des de l'Ajuntament de Gavà en el sentit de que es tractava d'obres subjectes a llicència.

La resposta municipal acompanyada de l'informe de l'arquitecte tècnic explicava que el departament tècnic habitualment revisa les instàncies d'*assabentat d'obres* un cop hi arriben, amb la finalitat de contrastar que realment les obres sol·licitades estan subjectes a comunicació prèvia i no a llicència. En el supòsit de detectar anomalies entre la petició i el procediment aplicat, l'Ajuntament tramita l'expedient d'obra menor i, com a tal, es remet als serveis econòmics municipals per procedir, si s'escau, a la liquidació complementària d'impostos i taxes. Aquesta circumstància es va donar en aquest cas ja que les obres sol·licitades no estaven excloses per l'Ordenança Metropolitana de l'Edificació (OME). Certament, aquesta ordenança determina amb tota claredat les obres que s'exceptuen de la llicència municipal prèvia que, a més, no es consideren *fet imposable* de l'ICIO i, per tant, no tributen i acaben resolent-se amb l'*assabentat d'obres*. Sembla raonable que la tramitació pel procediment de comunicació prèvia responia a un error puntual que tampoc no resultava especialment danyós, doncs la resolució municipal final s'ajustava a dret, malgrat que en aquest cas fos contrari als interessos econòmics de la interessada.

No obstant això, no es podia passar per alt la percepció d'indefensió de la interessada ja que l'escrit d'*assabentat d'obres* en cap moment alertava de la revisió de la petició i de la possibilitat de redreçar l'expedient cap a la llicència prèvia, esbiaixant així el dret a la informació. Per això, el Síndic va prendre com a decisió:

- Estimar en part la queixa presentada per la Sra. MEM, en relació amb el procediment administratiu emprat en la tramitació de la seva petició d'obres, en particular pel que fa al dret de la ciutadania a obtenir informació i orientació



sobre els requisits jurídics o tècnics que les disposicions vigents imposin als projectes, actuacions o sol·licituds que hom proposin realitzar.

- Recomanar a l'Ajuntament de Gavà que s'adoptin les mesures oportunes per minimitzar el risc d'informació errònia o d'interpretacions inadequades de la informació verbal facilitada pel personal d'atenció a la ciutadania.

La resposta municipal va posar de manifest la voluntat de màxima qualitat del servei, per la qual cosa van comunicar a la Sindicatura que s'havia traslladat la recomanació als serveis tècnics per mantenir plenament actualitzada la informació i la coordinació amb l'OAC.

### **El capteniment de les persones**

**Expt. 06/2014.** En aquest cas es plantejà una presumpta vulneració dels drets fonamentals a la intimitat i a l'honor per incompliment de la protecció i cessió a terceres persones de dades de caràcter personal per part d'un càrrec electe. Aquesta vulneració s'havia produït presumptament mitjançant el dret d'accés dels grups municipals i/o regidors i regidores a la informació dels expedients administratius, així com per la posterior cessió a terceres persones pel fet de difondre en un article d'opinió certes dades personals d'una ciutadana en un mitjà de comunicació comarcal per part d'un membre de l'Administració Pública, en concret un regidor del Consistori.

Després de revisar la informació facilitada per la ciutadana que va presentar la queixa, que és alhora regidora municipal, el Síndic va decidir admetre-la a tràmit i sol·licitar a l'Ajuntament de Gavà l'informe preceptiu establert al ROM. En acabar l'any, l'expedient estava pendent d'estudi i resolució.

## Taula de casos

### Consultes

Àmbit privat		9	
Altres administracions		7	
Ajuntament	Inici d'actuacions municipals	11	
	Informació i assessorament	14	
<b>Total</b>			<b>41</b>

### Gestions

Conciliadores		8	
Desfavorables		5	
<b>Total</b>			<b>13</b>

### Expedients d'ofici

<b>Total</b>			<b>1</b>
--------------	--	--	----------

### Expedients de queixa

Admesa – Estimada o estimada en part		5	
Admesa - Desestimada		0	
Admesa - En tràmit		1	
No admesa		0	
Derivats		0	
<b>Total</b>			<b>6</b>

**TOTAL D'ACTUACIONS**

**61**

## **PROJECCIÓ INSTITUCIONAL**

### **Inauguració exposició fotogràfica**

**"El Delta del Llobregat: Tan fascinant com desconegut"**

**10/02/2014**

Col·lecció de fotografies per mostrar la riquesa natural del Delta i donar a conèixer els seus valors naturals i culturals i les amenaces que l'assetgen. L'exposició es va presentar a la biblioteca Josep Soler i Vidal en tres parts diferenciades: "El Delta a vista d'ocell", "Gent del fang i del ciment" i "Alternatives de futur".

### **Elecció de la nova alcaldessa**

**15/02/2014**

Ple Municipal extraordinari d'elecció de la regidora, Sra. Raquel Sánchez, com a nova alcaldessa, i de la posterior presa de possessió del càrrec, arran de la renúncia presentada pel seu antecessor en l'Alcaldia, Sr. Joaquim Balsera.

### **Inauguració de la Fira d'Espàrrecs**

**03/05/2014**

Acte d'inauguració de la seixanta-unena edició de la tradicional Fira d'Espàrrecs a Gavà, al recinte firal del pavelló Jacme March i de la plaça de Jaume Balmes, on s'han presentat les novetats d'aquest any i s'ha fet el recorregut inaugural de la mostra agrícola.

### **Dia d'Europa**

**09/05/2014**

Acte festiu per commemorar aquesta diada, que a més coincideix amb el període electoral de les Eleccions al Parlament Europeu, i que ha tingut lloc al parc de la Torre Lluç, on s'ha llegit el manifest a favor del projecte comú europeu.

### **Presentació de l'Informe**

**Anual del Síndic al Ple Municipal**

**29/05/2014**

En la Sala de Plens, el Síndic va presentar la memòria de les actuacions dutes a terme durant l'any 2013.

### **XXXV Jocs Escolars**

**31/05/2014**

Cloenda de la trenta-cinquena edició dels Jocs Escolars, a l'Estadi Municipal La Bòbila, amb la participació d'autoritats, clubs, centres educatius i associacions de veïns donant suport a prop de 1500 infants i joves en edat escolar, per reivindicar el caràcter i valors educatius de l'esport.

**Festa de l'Educació en el marc  
del projecte Gavà Educa**

**05/06/2014**

Acte celebrat a la Sala de Plens de l'Ajuntament de Gavà on es van lliurar els premis Gavà Educa i de Qualitat Educativa com a reconeixement a la tasca de persones i col·lectius que treballen per millorar l'educació de la ciutat.

**Inauguració dels actes commemoratius  
del 20è aniversari del Parc Arqueològic**

**06/06/2014**

L'acte d'inauguració es va celebrar al Parc Arqueològic de les Mines de Gavà, amb la conferència "*El valor social de l'arqueologia. Vint anys de visites a les mines prehistòriques*" a càrrec de Miquel Molist, catedràtic de Prehistòria de la Universitat Autònoma de Barcelona.

**II Beques Víctor Valdés**

**10/06/2014**

Acte a l'Espai Maragall en el qual l'alcalde de Gavà, en nom del jugador de futbol Víctor Valdés que es trobava en procés de recuperació d'una lesió, va entregar 112 beques a nens i nenes de la nostra ciutat per fomentar la pràctica de l'esport en la població infantil.

**Commemoració del 35è aniversari  
d'ajuntaments democràtics**

**19/06/2014**

L'acte que es va celebrar a la Sala de Plens va incloure un repàs a la transformació que ha viscut Gavà en aquest període, la intervenció de l'alcalde, Sra. Raquel Sánchez, la lectura d'una Declaració de les entitats municipalistes FMC i APMC i una conferència sobre la nova llei de racionalització i sostenibilitat de l'Administració local.

**Diada Nacional de Catalunya**

**11/9/2014**

Acte institucional de commemoració del tricentenari 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.

**Ple extraordinari sobre  
la consulta del 9N**

**25/09/2014**

El Ple municipal, amb caràcter extraordinari, va aprovar una resolució en què es donava suport a la convocatòria de la consulta sobre el futur polític de Catalunya dins el marc legal i pel dret a decidir del poble català.



### **Celebració del Dia del Patró de la Policia Municipal**

**29/09/2014**

Recepció institucional a la Sala de Plens de l'Ajuntament amb motiu de la festivitat de Sant Miquel, patró de la Policia Local. L'acte, presidit per l'alcaldesa, va aplegar una distingida representació de tots els cossos i forces de seguretat que operen a Gavà. En el decurs de la celebració es van lliurar diversos reconeixements per actes meritoris i, en acabar, es va poder visitar una exposició retrospectiva d'aquest cos policial.

### **Visita a l'oficina itinerant del Síndic de Greuges de Catalunya**

**01/10/2014**

Davant la presència d'una delegació del Síndic de Greuges de Catalunya a la Casa de les Famílies durant aquesta jornada, el Síndic Municipal s'ha presentat a l'equip desplaçat a Gavà i s'ha interessat pels casos que han atès.

### **Inauguració de l'exposició "Un espai sagrat. La Roca dels Moros del Cogul"**

**09/10/2014**

Al Museu de Gavà s'ha presentat aquesta mostra d'art rupestre que pretén fer un recorregut per la prehistòria de Catalunya a través de les pintures i gravats d'aquest conjunt pictòric de Les Garrigues.

### **I Nit de l'Esport**

**19/11/2014**

Gala celebrada a l'Espai Maragall on es va reconèixer el mèrit esportiu mitjançant el lliurament de distincions, diplomes i litografies a esportistes, clubs i personal tècnic vinculat a les entitats esportives gavanenques, en diferents categories individuals i d'equips.

**Informe anual  
Síndic municipal de Greuges de Gavà  
31 de desembre de 2014**