



INFORME 2016

Març 2017

**Commemoració 25è aniversari Olimpíades 1992
Estadi de Beisbol de Viladecans**

Fotografia cedida pel Club de Beisbol de Viladecans

Sumari	Pàgina
INTRODUCCIÓ	1
1. CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS	2
2. DADES ESTADÍSTIQUES	3
2.1 Atencions realitzades	3
2.1.1 Tipus d'atencions	
2.1.1.1 Comparativa amb l'any anterior	
2.1.2 Mitjà utilitzat	
2.1.3 Per edats	
2.1.4 Iniciativa de les actuacions	
2.1.5 Per districtes	
2.2 Consultes rebudes	6
2.2.1 Classificació per competència	
2.2.2 Classificació per àmbit municipal	
2.3 Queixes rebudes	7
2.3.1 Classificació per competència	
2.3.2 Classificació per situació	
2.3.2.1 Motivació principal	
2.3.2.2 Àmbit de competència municipal	
2.3.3 Classificació per la resolució	
2.4 Situació queixes gestionades	9
2.4.1 Gestionades durant l'any	
2.4.2 Temps mitjà d'arxiu	
2.4.3 Propostes realitzades durant l'any	
2.5 Queixes acumulades amb propostes	11
2.5.1 Propostes acumulades	
2.6 Comparativa amb el FòrumSD any 2015	12
2.6.1 Consultes i queixes	
2.6.2 Atencions per milers d'habitants	
2.6.3 Respostes a les recomanacions	

3. QUEIXES GESTIONADES PER MATÈRIA	14
Dades numèriques	
Dret a una bona administració	
3.1 Administració general	16
3.1.1 Tributs	
3.1.2 Sancions	
3.1.3 Padró i registres	
3.1.4 Responsabilitat patrimonial	
3.2 Ordenació del territori	25
3.2.1 Medi Ambient	
3.2.2 Obres / Disciplina Urbanística	
3.2.3 Soroll	
3.3 Serveis a les persones	30
3.3.1 Cultura i Educació	
3.3.2 Salut i Benestar	
3.4 Via pública	34
3.4.1 Llicències	
3.4.2 Manteniment	
3.4.3 Trànsit	
3.5 Queixes derivades	37
3.5.1 Síndic de Greuges de Catalunya	
3.5.2 Defensor del Pueblo	
4. ACTIVITATS DEL SÍNDIC	38
ANNEXOS	39
I. Pàgina web	
II. Enquesta de qualitat	
III. Full de queixa i requisits	
IV. Tràmit d'una queixa	

INTRODUCCIÓ

Es fa públic el desè informe anual que correspon a l'any 2016. Inclou l'activitat portada a terme durant l'any des de la Sindicatura, recull les atencions realitzades, diferenciades en consultes i queixes. També inclou expedients d'anys anteriors que s'ha fet gestions durant l'any.

Aquest informe es divideix en **cinc parts**:

- La **primera part** és la **classificació** dels expedients d'acord amb els criteris establerts pel **FòrumSD**, que és l'associació de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya.
- La **segona part** recull les **dades estadístiques**, primerament les atencions globals (consultes i queixes) i després un anàlisi estadístic de les consultes i de les queixes. Com també hi ha una comparativa de l'estadística de l'activitat de la Sindicatura amb el FòrumSD de l'any 2014.
- La **tercera part** es fa una **descripció** de les queixes gestionades, tant les iniciades durant l'any com les d'anys anteriors que encara eren en tràmit. Estan classificades per àmbits i per temàtica, amb una explicació de la problemàtica plantejada, de les actuacions realitzades, de les conclusions, de les reflexions, de les recomanacions, així com també, la resposta en aquelles que l'Ajuntament ha donat a les recomanacions realitzades.
- La **quarta part** es fa una **síntesi** de les activitats, trobades i jornades formatives que ha assistit el Síndic local.
- La **cinquena i darrera part**, com **annexos**, es detallen entre d'altres, unes estadístiques relacionades a la pàgina web de la Sindicatura i una enquesta de qualitat.

Des de 1990 que el municipi de Lleida va escollir al primer *ombudsman* local, es va iniciar el projecte de crear la institució del Síndic/a com a òrgan unipersonal depenent de l'Administració municipal que té la funció de defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques dels ciutadans i ciutadanes.

La base legal de la institució es troba en la Llei municipal i de règim local i té la finalitat de supervisar l'actuació de l'Administració municipal i dels serveis públics que en depenen, especialment tot allò que fa referència als drets i llibertats establerts en la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat i la resta de normativa d'aplicació a l'àmbit local.

Des d'aquests inicis la institució ha anat evolucionant paral·lelament al desenvolupament normatiu i la modernització de l'administració local, com a prioritat, el Síndic vetlla pel respecte a les persones i als seus drets, per això els continguts de les seves intervencions han canviat en funció dels diferents àmbits d'actuació.

La Sindicatura treballa a proposta de les queixes presentades pel ciutadà o d'ofici quan valora que la seva intervenció així ho requereix. Normalment la seva intervenció esdevé per reaccionar davant un acte administratiu, bé perquè es considera que no ha estat motivada, bé existeix manca de conformitat o per la falta de resposta a una instància. Cal tenir en compte, que la tramitació de la queixa no afecta els terminis previstos per a l'exercici d'accions en via administrativa o jurisdiccional.

És a dir, que no hi ha suspensió del temps que ha de transcórrer per poder presentar els recursos i les demandes en les respectives vies, es configura doncs com una alternativa per a la resolució d'una situació que genera un conflicte entre l'administració i el ciutadà.

La contribució de la Sindicatura envers el desenvolupament de la bona administració ha estat significativa i ha fomentat moltes millores dins dels procediments administratius perquè han configurat un espai d'apropament entre l'administració i el ciutadà.

Cal posar en valor aquesta funció en aquests moments en que la crisi econòmica demana un esforç més important de tots cap a una millora del servei a la ciutadania. Sense descartar la importància que aquest treball consistent en la intermediació de la sindicatura entre l'administració i el ciutadà ha aconseguit que es concreta en fomentar la transparència i el bon govern.

1. CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS

A les trobades i reunions del **FòrumSD** (síndics, sindiques, defensors i defensores locals) van acordar la utilització d'un document comú per a classificar les actuacions dels síndics municipals, amb la finalitat d'obtenir unes dades globals de les intervencions realitzades pels síndics locals de Catalunya. Les dades que es presenten en aquest quadre corresponen a l'any 2016.

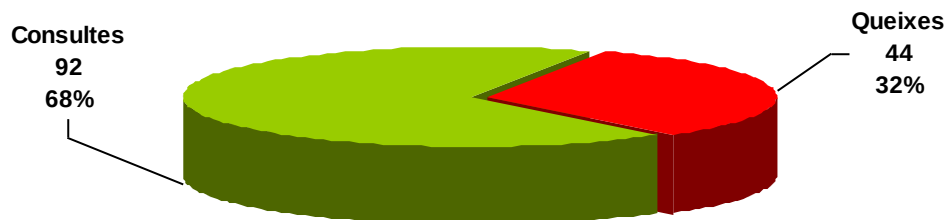
Consultes, Informació, Assessorament				TOTAL	92
Queixes Derivades	Defensor del Pueblo				4
	Síndic de Greuges de Catalunya				14
	Altres defensors				0
	Altres derivacions				0
	TOTAL DERIVADES				18
Queixes àmbit municipal	Mediació - Solució amistosa				4
	Acceptada total				0
	Estimades amb recomanació	Acceptada parcialment			1
		NO acceptada			2
		Pendent de Resposta			0
		Desestimades			
	Arxivades per desistiment				0
	En tràmit				12
	NO admesa				0
	TOTAL QUEIXES				26
Actuacions d'ofici	Acceptada total				0
	Amb recomanació	Acceptada parcial			0
		No acceptada			0
		Pendent de resposta			0
	Arxivada sense recomanació				0
	En tràmit				0
	TOTAL ACTUACIONS D'OFICI				0
TOTAL ACTUACIONS					136

2. DADES ESTADÍSTIQUES

2.1 ATENCIONS REALITZADES

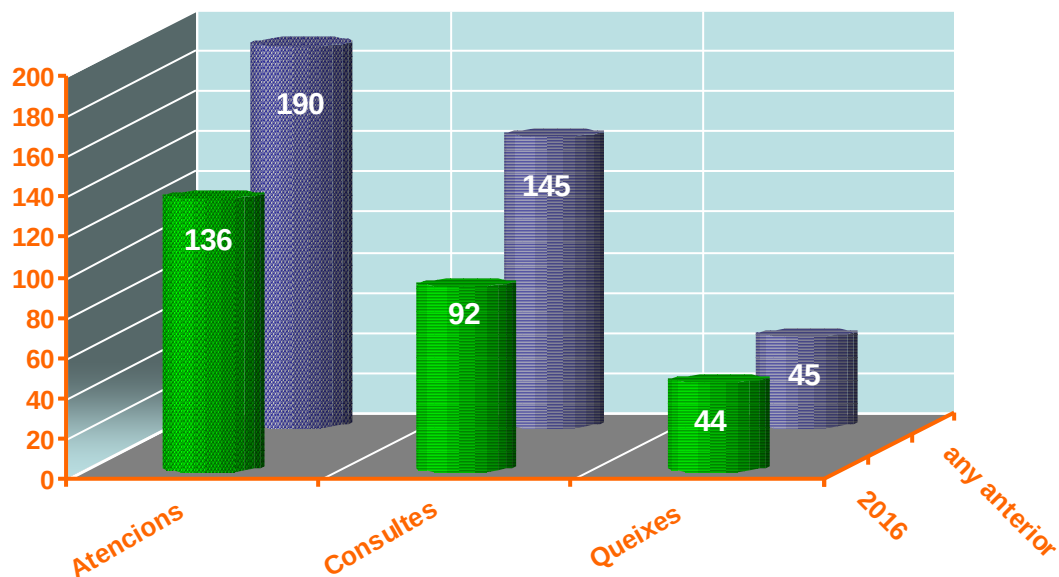
2.1.1 TIPUS D'ATENCIIONS

Han estat 136 atencions a la ciutadania que la oficina de la Sindicatura realitzades durant l'any 2016. De les quals 92 són consultes i 44 han estat considerades queixes envers l'administració.



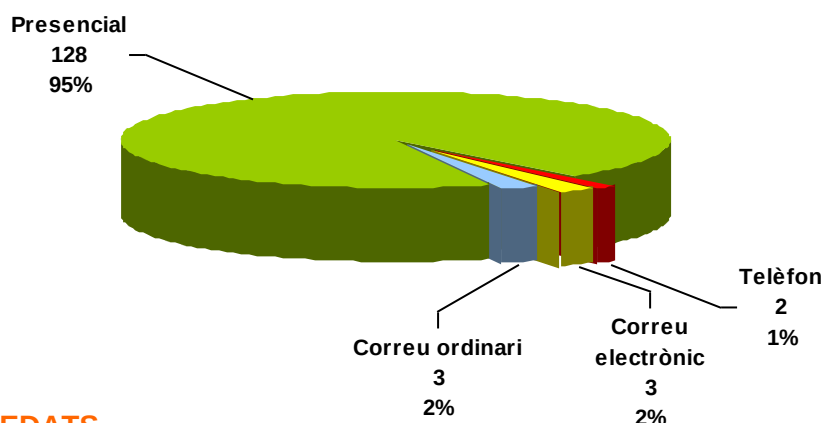
2.1.1.1 Comparativa amb l'any anterior

En aquesta gràfica es pot veure la comparativa de l'any 2016 amb l'any anterior. Es comprova que ha hagut una disminució del 29% en les atencions. Aquesta disminució es reflecteix principalment a les consultes amb una disminució del 37%.



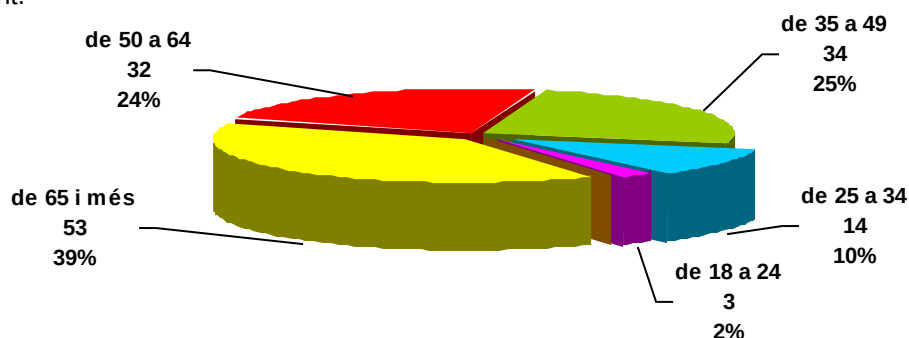
2.1.2 MITJÀ UTILITZAT

De les 136 atencions realitzades, tant en queixes com en consultes, el mitjà utilitzat majoritàriament, com cada any, ha estat l'atenció presencial a l'oficina i en valors relatius és més alt que els anys anteriors.

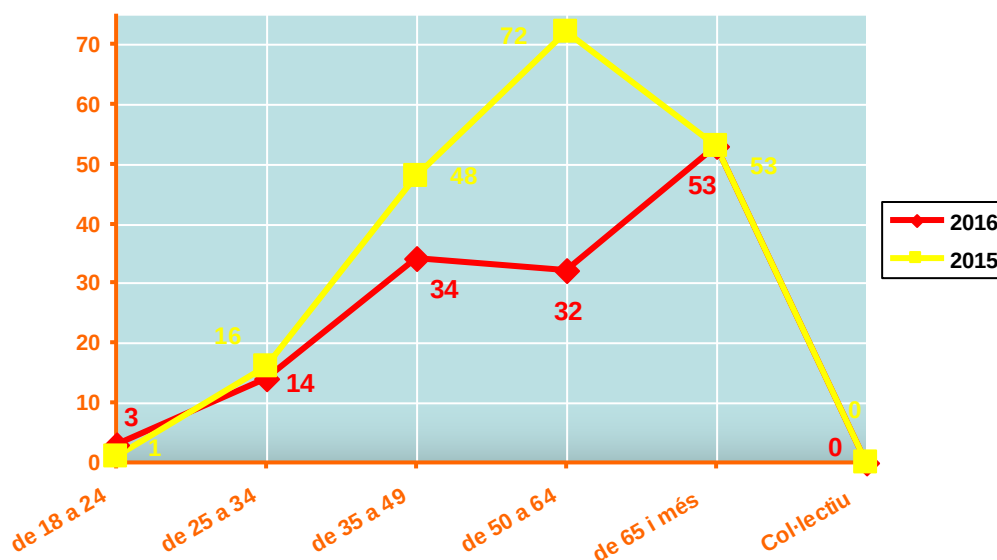


2.1.3 PER EDATS

De les 136 atencions (queixes i consultes), existeix una major presència de la franja de més grans de 65 anys amb un 39%, seguidament els de 35 a 49 anys i els de 50 a 64 anys amb un 25% i un 24% respectivament.

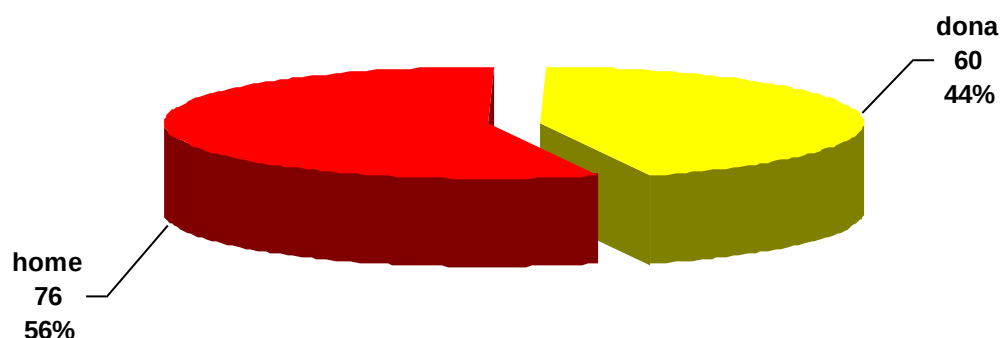


En aquesta gràfica es representa la comparativa en valors absoluts entre els anys 2015 i el 2016. Es destaca la disminució dels trams de "50 a 64 anys" i de "35 a 49 anys".



2.1.4 INICIATIVA DE LES ACTUACIONS

Aquest any 2016, igual que de l'any 2015, la presència del home és major respecte a la dona alhora de consultar o presentar una queixa a la Sindicatura. Com cada any es manté equilibrada la presència dels dos gèneres.



2.1.5 PER DISTRICTES

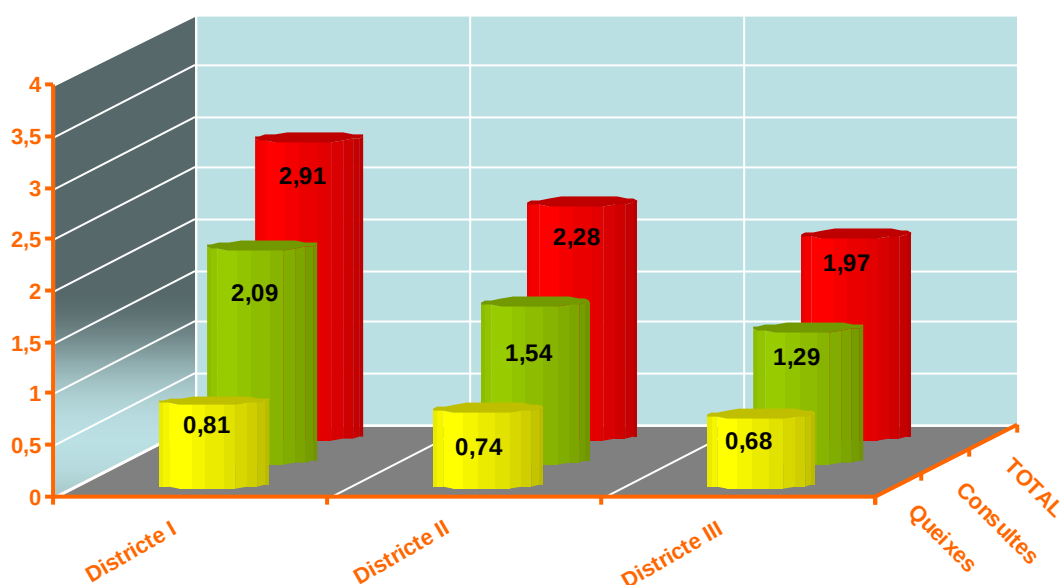
En aquesta gràfica es representa la quantitat d'atencions que es va realitzar per cada miler d'habitants en cada districte.

De la població total de cada districte s'ha tingut en compte per realitzar aquest rati els **majors de 18 anys**. En aquest sentit en atencions per cada miler d'habitants el **districte I** ha hagut 2,91. Per tant, respecte l'any anterior, la presència del **districte I** disminuït un 38%. En el **districte II** ha hagut 2,28, que disminueix un 10%. i en el **districte III** ha hagut 1,97, és a dir una disminució del 33%.

Districte I: Barri Antic, Eixample Centre (una part), Sales, Grup Sant Jordi i Torre Roja / Campreciós.

Districte II: Eixample Centre (una part), La Montserratina, El Ginestar i Mas Ratés

Districte III: Can Sellarés, El Poblat Roca, Can Palmer-Can Batllori, l'Alba-Rosa, Can Guardiola i Torrent Ballester.

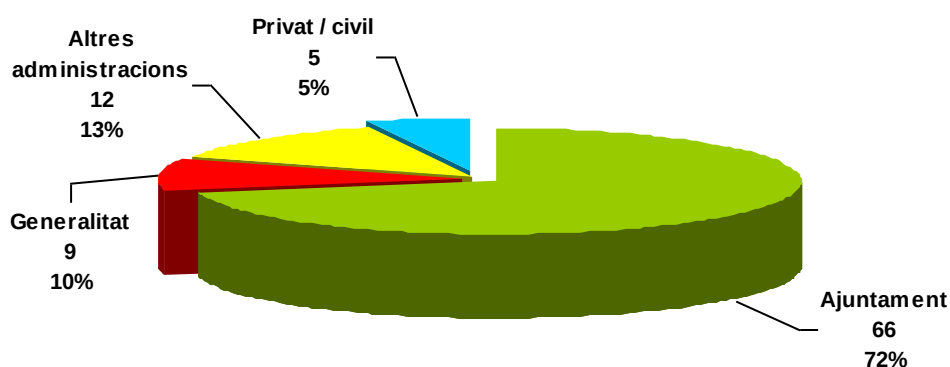


2.2 CONSULTES REBUDES

Per la seva importància, cal destacar la tasca de les atencions que realitza la Sindicatura, per això es fa un anàlisi i es classifica per l'àmbit competencial.

2.2.1 CLASSIFICACIÓ PER COMPETÈNCIA.

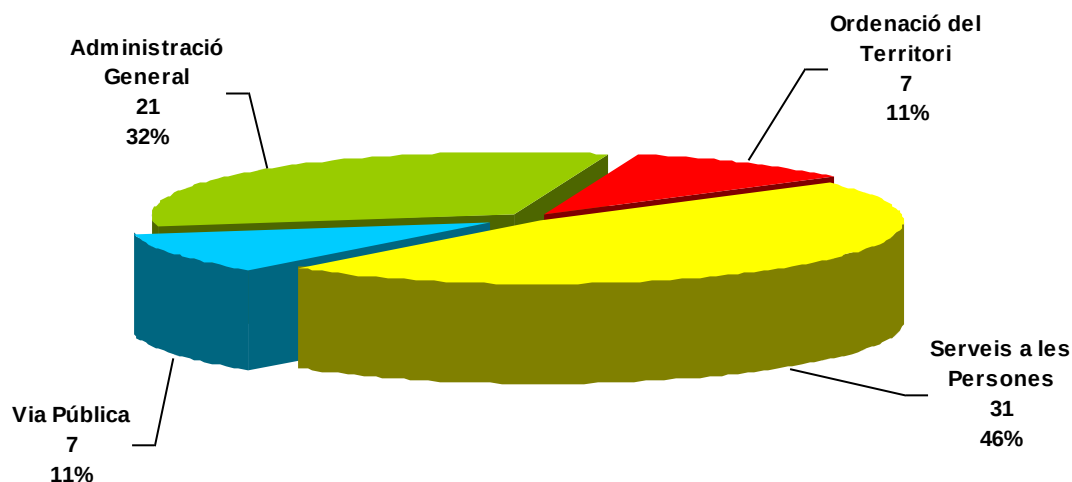
Les 145 consultes han estat classificades per competència. Destacar que el 72% van ser de **competència de l'Ajuntament de Viladecans**, un 10% de competència de la **Generalitat**, un 13% de les consultes corresponen a **d'altres administracions** i el 5% han estat d'àmbit **civil o privat**.



2.2.2 CLASSIFICACIÓ PER ÀMBIT MUNICIPAL

Les 66 consultes classificades de competència municipal no van ser recollides com a queixes perquè no s'havia esgotat la via administrativa o no s'havia realitzat cap acció davant l'Ajuntament, en aquest sentit s'informa d'aquesta circumstància a la ciutadania.

Aquestes consultes de competència municipal, han estat classificades en quatre temàtiques de l'Ajuntament de Viladecans, per la qual cosa es comprova que un **46%** correspon majoritàriament a temes de **Serveis a les Persones**, seguit amb un 32% els temes relacionats amb **d'Administració General**.

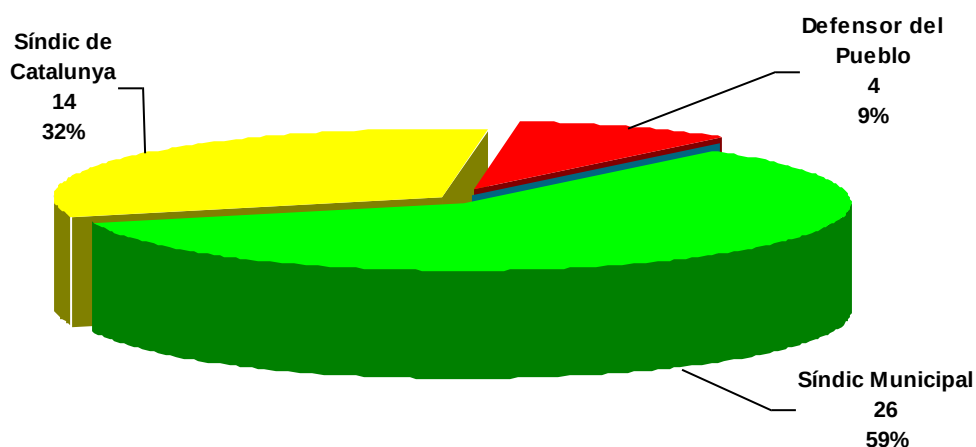


2.3 QUEIXES REBUDES

Del total de les atencions realitzades, s'han tramitat com a **queixes** un total de **44**. La resta d'atencions han estat considerades consultes atès que no complien els requisits per tractar-les com a queixes.

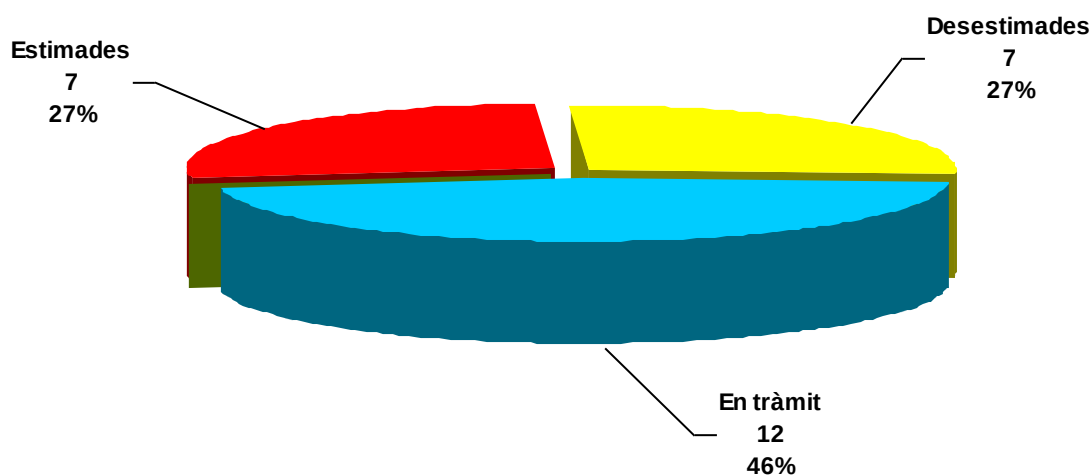
2.3.1 CLASSIFICACIÓ PER COMPETÈNCIA

Dels **44** expedients de queixa, el 59% són de **competència municipal** i la resta han estat **derivades** al Síndic de Catalunya i al Defensor del Pueblo.



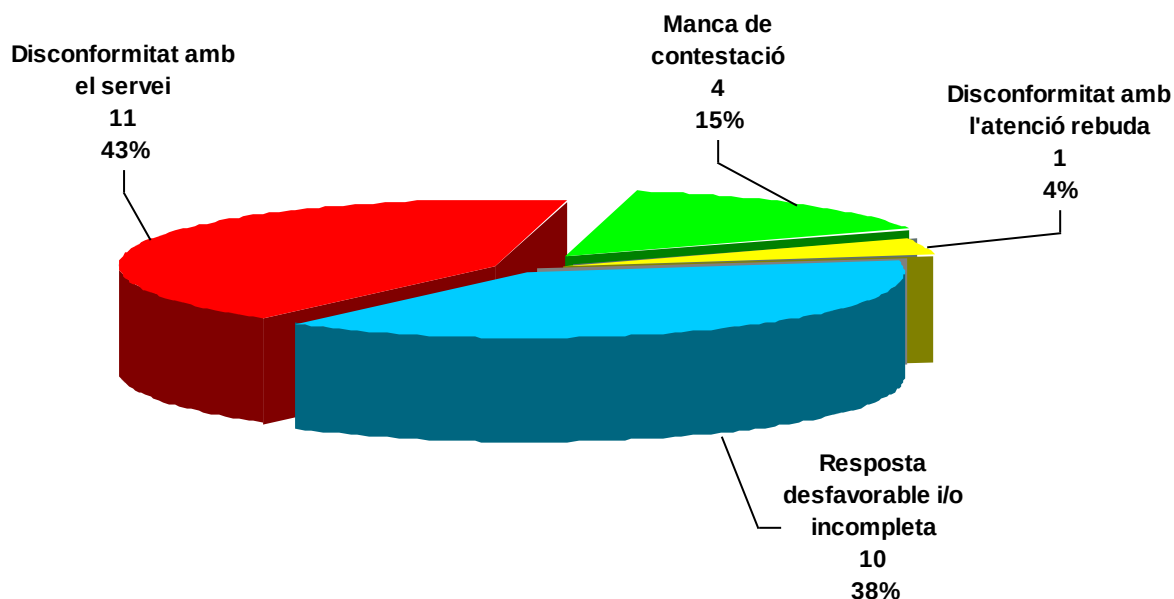
2.3.2 CLASSIFICACIÓ PER SITUACIÓ

De les 26 queixes **d'àmbit municipal**, s'han **resolt 14 queixes**, de les quals, 7 han estat estimades, i 7 han estat desestimades. En conseqüència, 12 queixes han quedat en tràmit.



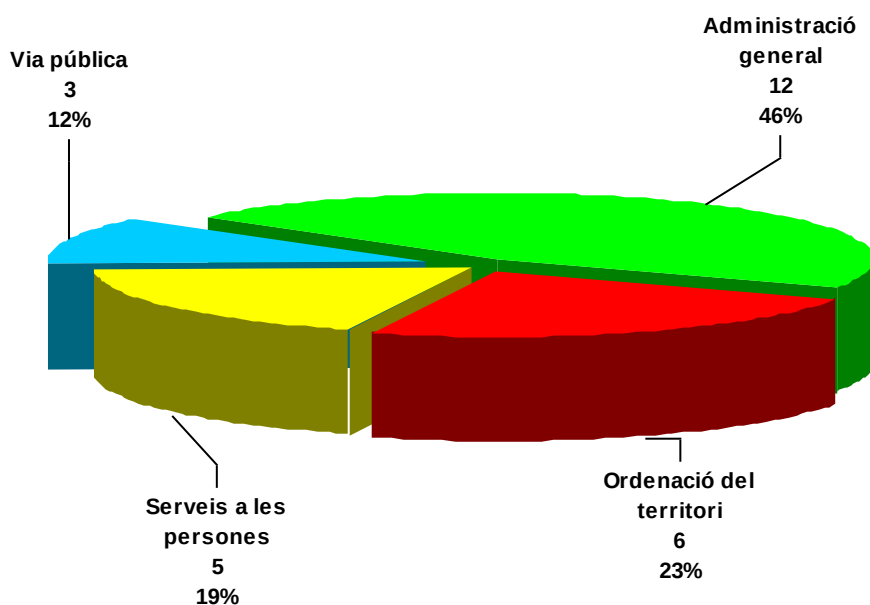
2.3.2.1 Motivació principal

De les 26 queixes d'àmbit municipal, la causa principal que va motivar la queixa, majoritàriament són per la **“disconformitat amb el servei”** amb un 43%, seguidament amb un 38% la **“resposta desfavorable i/o incompleta”**. Augmenta respecte l'any anterior la motivació de **“manca de contestació”**, que ha passat del 6% al 15%.



2.3.2.2 Àmbit de competència municipal

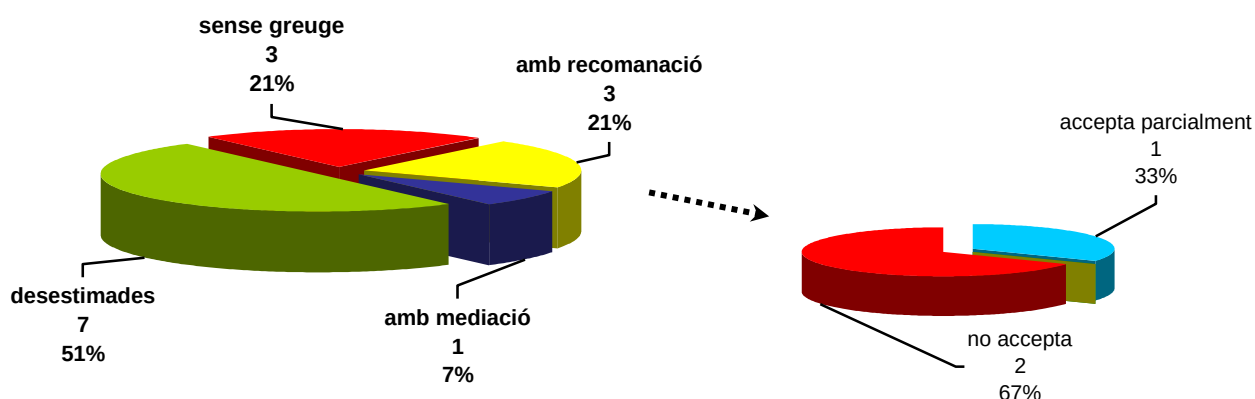
En aquesta gràfica es classifiquen les 26 queixes en quatre temàtiques de competència municipal.



2.3.3 CLASSIFICACIÓ PER LA RESOLUCIÓ

Dels 26 expedients d'àmbit municipal iniciats a l'any 2016, 12 queixes estan en tràmit, per tant s'han **resolt 14 queixes**, de les quals un total de **3 queixes han tingut propostes** (recomanacions, suggeriments i/o recordatoris). La qual cosa representa un 21% de les resolucions efectuades. A més a més, una de les resolucions ha estat resolta per mediació. Les mediacions són aquelles que s'han resolt durant el tràmit de l'expedient de manera favorable pel ciutadà.

De les 3 queixes amb propostes, l'ajuntament no accepta una, per tant queden pendent de rebre la resposta de dos queixes amb propostes per part de l'ajuntament.

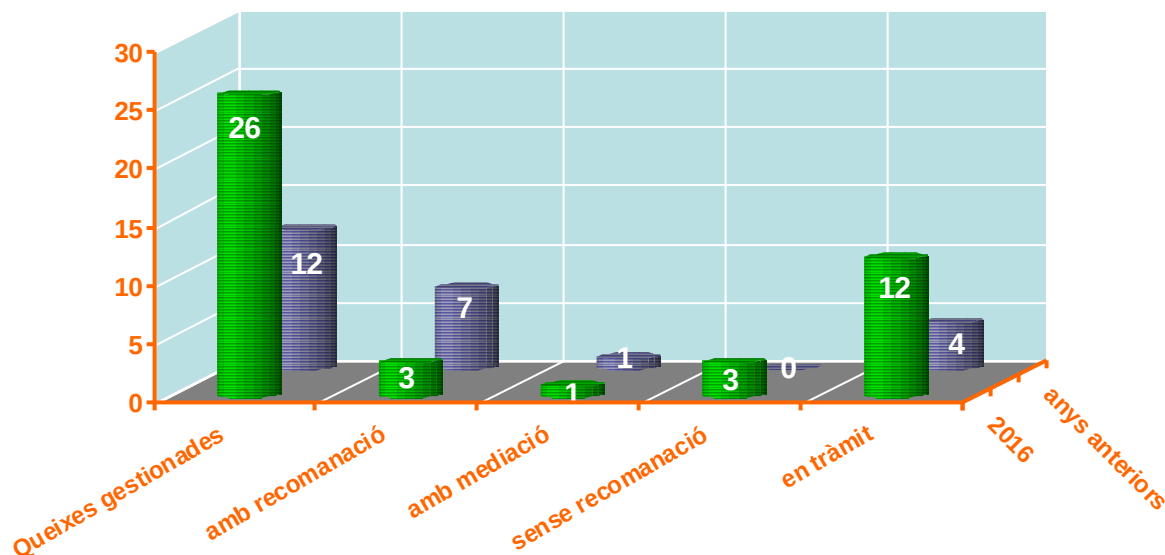


2.4 SITUACIÓ QUEIXES GESTIONADES

Durant l'any 2016 s'han gestionat **en l'àmbit municipal** un total de **38** queixes, 26 de l'any 2016 i 12 d'anys anteriors. Són aquelles que s'han iniciat durant l'any i totes aquelles iniciades en anys anteriors que mancaven gestions al tancament de l'anterior informe.

2.4.1 GESTIONADES DURANT L'ANY

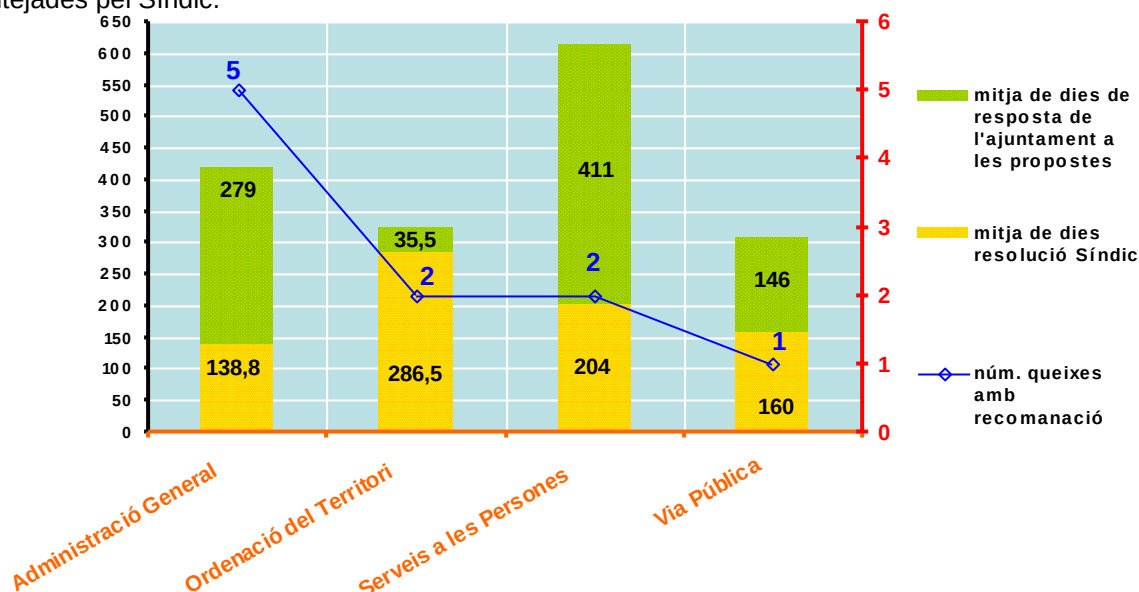
De les 38 queixes gestionades, 10 han tingut propostes, 2 han estat resoltes per mediació, 3 sense cap recomanació i 16 queixes estan encara en tràmit per a la seva resolució, les quals 12 són de l'any 2016 i 4 de l'any 2015. Les altres 7 que no surten a la gràfica van ser desestimades.



2.4.2 TEMPS MITJÀ D'ARXIU

La gestió de les queixes comporta dos períodes de temps diferenciats. Un primer període comptat des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic. Un segon període comptat des de la resolució del Síndic i fins que el Síndic rep la resposta de l'ajuntament. Aquest segon període només a les resolucions que ha hagut alguna recomanació.

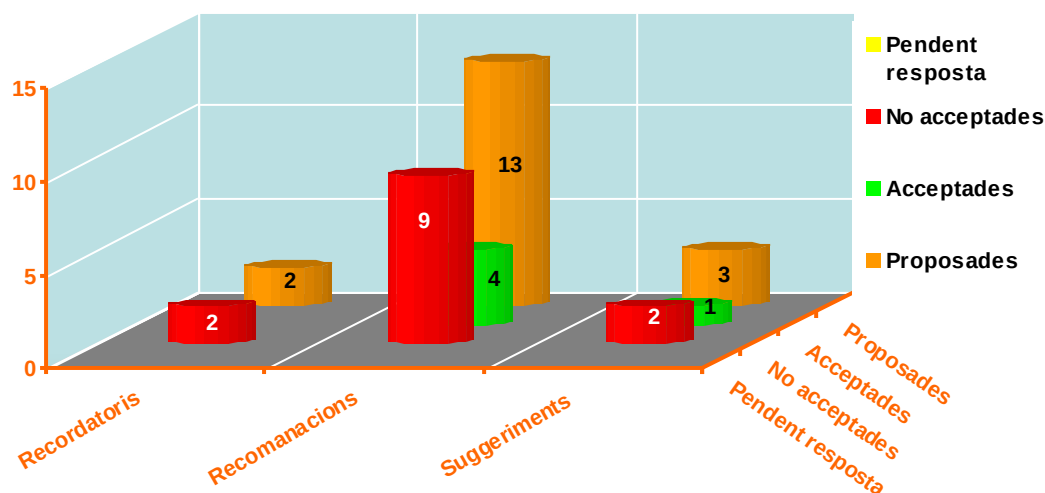
En aquesta gràfica es presenta la mitja de dies naturals que han estat en tràmit les 10 queixes que han tingut propostes 3 corresponent a l'any 2016 i 7 d'anys anteriors. Han estat classificades per àmbit municipal. Així com la mitja de dies que l'ajuntament ha trigat en donar resposta a les propostes plantejades pel Síndic.



2.4.3 PROPOSTES REALITZADES DURANT L'ANY

Les **10 queixes** amb propostes, 3 corresponen a queixes de l'any 2016 i les 7 restants es van iniciar en anys anteriors. Aquestes resolucions contenen un total de **18 propostes**, desglossades en 2 recordatoris, 13 recomanacions i 3 suggeriments. És a dir, que una resolució pot tenir més d'una proposta.

En aquesta gràfica es representen les diferents propostes (recordatoris, recomanacions i suggeriments) en les següents modalitats: proposades, acceptades, no acceptades i pendent de resposta. Es pot veure que de les 18 propostes realitzades, han acceptat un suggeriment i quatre recomanacions, i no han acceptat 2 suggeriments 9 recomanacions i 2 recordatoris.

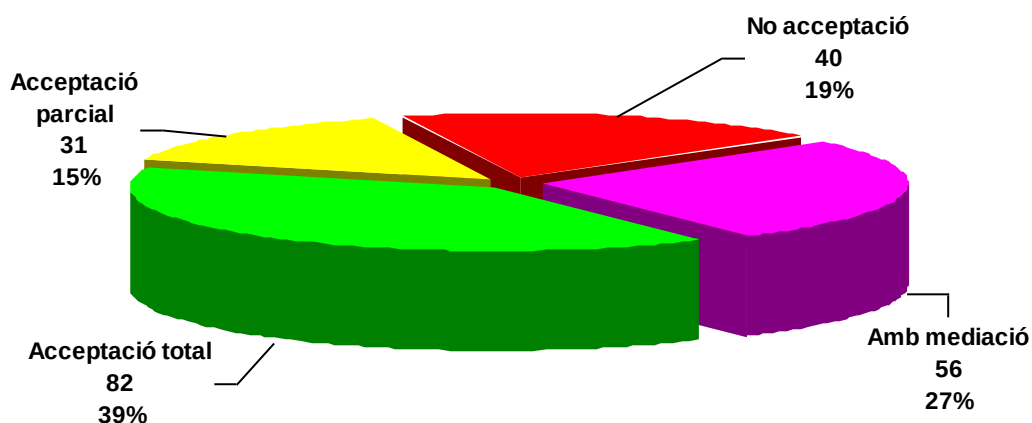


2.5 QUEIXES ACUMULADES AMB PROPOSTES

Des del 2007 fins el 2016 l'ajuntament **ha donat resposta a 153 queixes**. És a dir a la totalitat de queixes amb propostes. De les quals han estat **acceptades totalment 82 queixes**.

Cal destacar, al marge d'aquestes queixes amb recomanacions, en aquest mateix període s'ha resolt **per mediació** un total de **56** queixes, les quals representa que s'ha resolt favorablement pel ciutadà en el tràmit de la queixa.

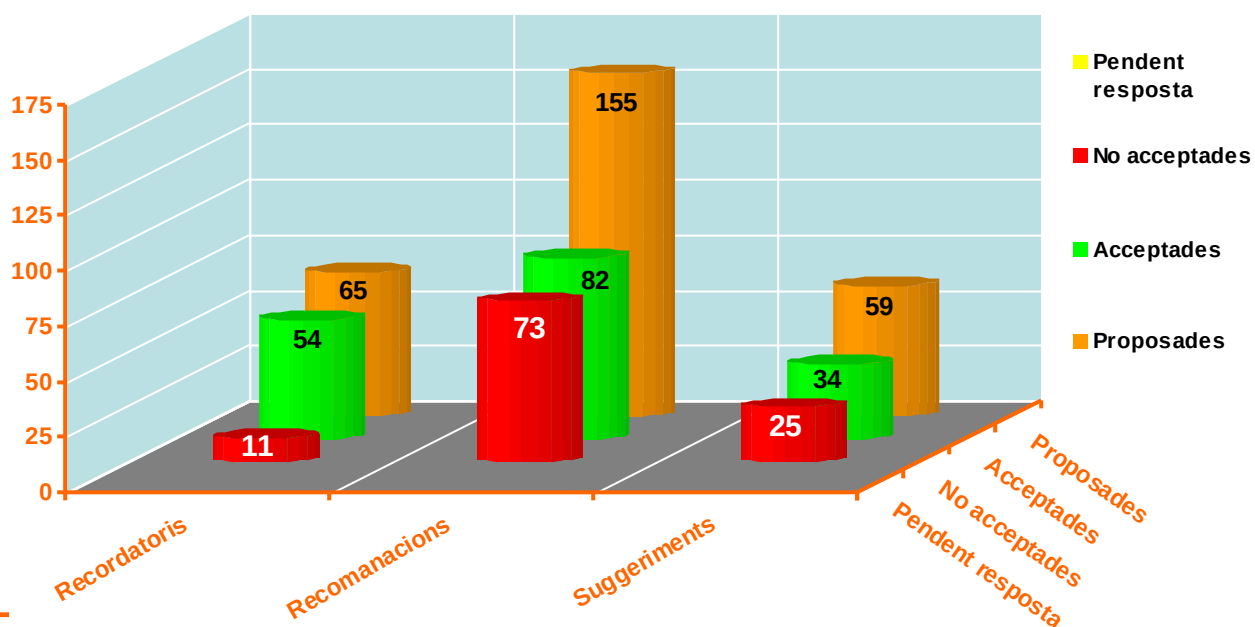
En conseqüència, un **66%** de les queixes resoltes d'àmbit municipal ha estat **favorable per a la ciutadania**, tenint en compte les recomanacions acceptades totalment i les mediacions realitzades. Aquest percentatge ha baixat respecte l'any passat, que va ser del 69%.



2.5.1 PROPOSTES ACUMULADES

Les **153 queixes** amb propostes des del 2007 fins el 2016, contenen un total de **279 propostes**, desglossades en 65 recordatoris, 155 recomanacions i 59 suggeriments.

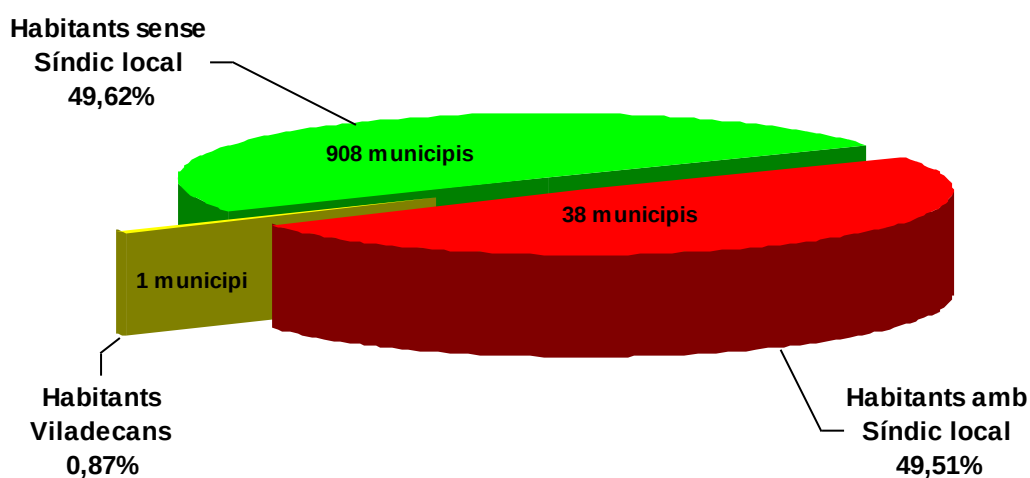
En aquesta gràfica es representen les diferents propostes (recordatoris, recomanacions i suggeriments) en les següents modalitats: proposades, acceptades, no acceptades i pendent de resposta.



2.6 COMPARATIVA AMB EL FòrumSD ANY 2015

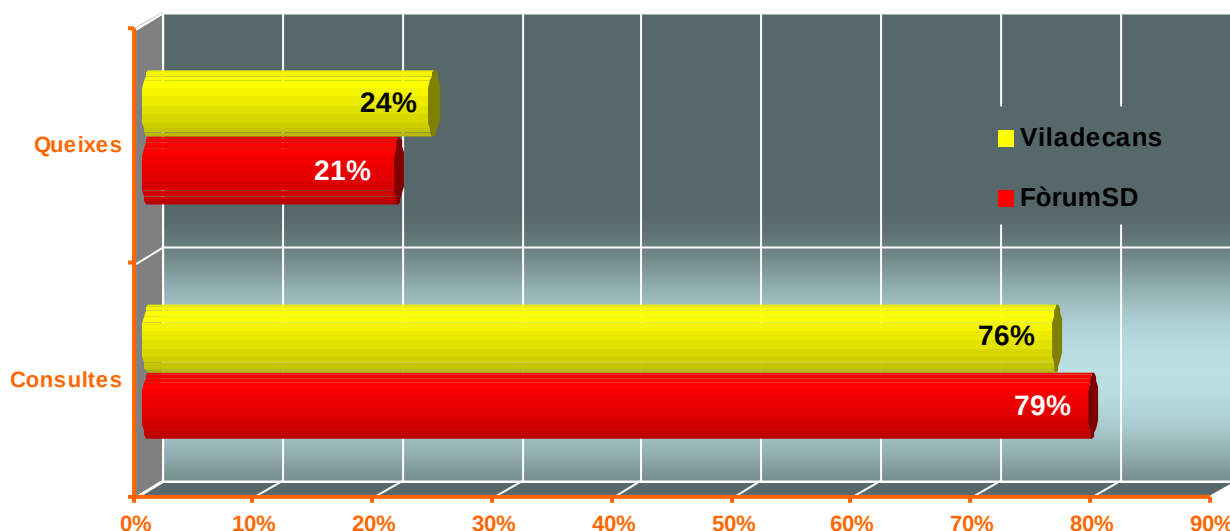
El FòrumSD és l'associació dels Síndics i Defensors locals. A Catalunya hi ha **947 municipis** i una població de **7.508.106 d'habitants a l'any 2015**. Del total dels municipis de Catalunya, **39 tenen Síndic** de greuges municipal, els quals atenen a un total de 3.782.505 habitants, és a dir, el **50,38 %** dels habitants de Catalunya disposen de Síndic Local.

El FòrumSD durant l'any 2016, recull els informes dels Síndics Locals de Catalunya que corresponen **a l'any 2015**, atès que cadascun dels 39 Síndics presenten i fan públic les seves dades en el transcurs del 2016 i un cop recopilades s'edita i publica el "VIII Recull d'Informe dels Síndics Locals".



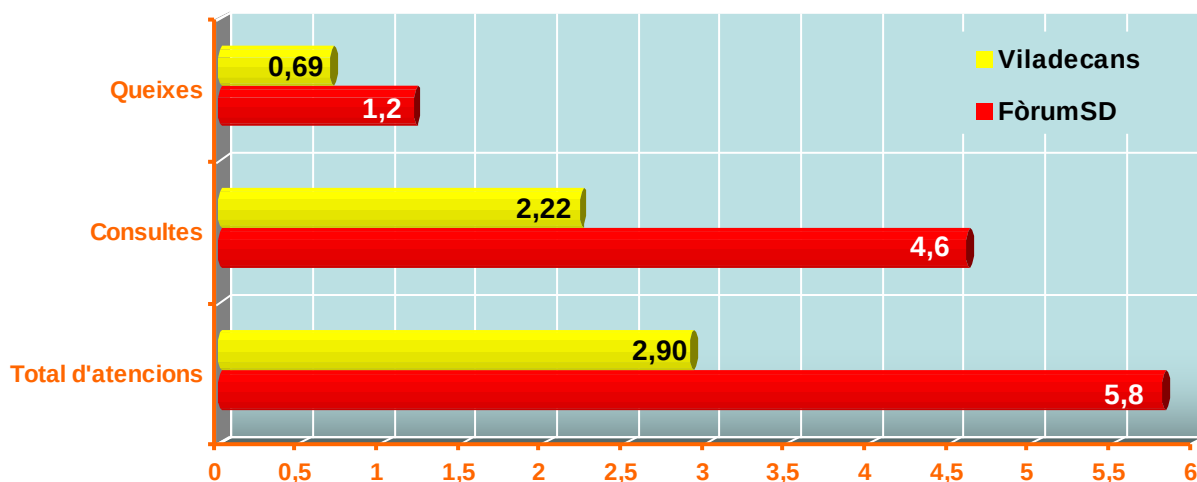
2.6.1 CONSULTES I QUEIXES

Les dades del FòrumSD i Viladecans fan referència a les queixes i consultes iniciades i gestionades al llarg de l'any 2015. A la gràfica es representa els valors relatius de les queixes i les consultes.



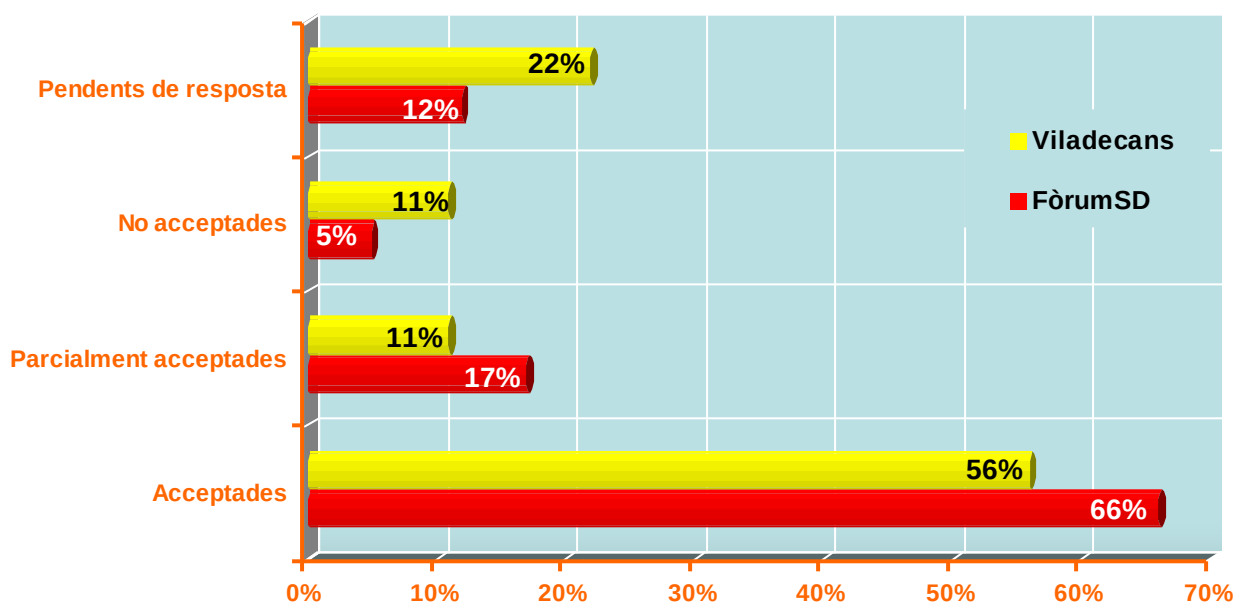
2.6.2 ATENCIONS PER MILERS D'HABITANTS

En aquesta gràfica es representa les atencions per cada miler d'habitants, tant de queixes com de consultes. Viladecans està per sota de la mitja de les dades del FòrumSD, en el número d'atencions per cada miler d'habitants tant en queixes com en consultes.



2.6.3 RESPOSTES A LES RECOMANACIONS

En aquesta gràfica recull el percentatge de les respostes que s'han rebut per part dels Ajuntaments a les recomanacions realitzades pels Síndics. Per una banda les respostes dels ajuntaments a cada Síndic local agrupades i recollides pel FòrumSD i per l'altre banda les respostes de l'Ajuntament de Viladecans.



3. QUEIXES GESTIONADES PER MATÈRIA

DADES NUMERIQUESES

En aquest quadre es mostra la distribució de les queixes gestionades a llarg de l'any 2016. És a dir, 44 queixes rebudes i iniciades l'any 2016, així com les 13 queixes d'expedients que van quedar amb gestions pendents a la finalització de l'any 2015. En conseqüència, s'ha gestionat durant l'any 2016 **un total de 57 queixes**.

La distribució d'aquests expedients s'ha realitzat per àmbits i temàtiques.

En el detall i descripció de les queixes gestionades que es descriuen en aquest informe, d'acord amb la següent distribució per àmbits i temàtiques, només consten 49 que són aquelles que van ser admeses a tràmit i no van ser desestimades. Desglossades 31 d'àmbit municipal i 18 derivades.

TEMES	Subtemes	anys anterioris	2016	Total
3.1 ADMINISTRACIÓ GENERAL				19
	3.1.1 Tributs	2	1	
	3.1.2 Sancions	4	8	
	3.1.3 Padró / registres		2	
	3.1.4 Responsabilitat patrimonial	1	1	
3.2 ORDENACIÓ DEL TERRITORI				8
	3.2.1 Medi ambient		1	
	3.2.2 Obres/disciplina urbanística	1	1	
	3.2.3 Soroll	1	2	
	3.2.4 Activitat econòmica		2	
3.3 SERVEIS A LES PERSONES				7
	3.3.1 Cultura i educació		2	
	3.3.2 Salut i benestar	2	2	
	3.3.3 Consum		1	
3.4 VIA PÚBLICA				5
	3.4.1 Llicències		1	
	3.4.2 Manteniment	1	1	
	3.4.3 Trànsit	1	1	
3.5 DERIVADES				18
	3.5.1 Síndic de Greuges Catalunya		14	
	3.5.2 Defensor del Pueblo		4	
Totals		13	44	57

JUSTICIA VS EQUITAT

Podíem dir que justícia en l'àmbit del dret, és la aplicació de les normes de manera igualitària a tothom, la qual cosa podríem afirmar que la justícia és bona. Per una altra banda es podria dir que la equitat és la justícia, en donar a cadascú el que li correspon en un concepte general i abstracte, aplicat als casos concrets.

Aristòtil, va dir “...l'equitatiu, si bé és millor que una certa classe de justícia, és just, i no és millor que el just, com si es tractés d'un altre gènere. Així, el just i l'equitatiu són el mateix, i encara que tots dos són bons, és millor l'equitatiu. El que ocasiona la dificultat és que l'equitatiu, si bé és just, no ho és d'acord amb la llei, sinó com una correcció de la justícia legal... La causa d'això és que tota llei és universal i que hi ha casos en els quals no és possible tractar les coses rectament d'una manera universal. En aquells casos, doncs, en els quals és necessari parlar d'una manera universal, sense ser possible fer-ho rectament, la llei accepta el més corrent, sense ignorar que hi ha algun error. I no és per això menys correcta, perquè l'error no radica en la llei, ni en el legislador, sinó en la naturalesa de la cosa, doncs tal és l'índole de les coses pràctiques. Per tant, quan la llei presenta un cas universal i sobrevenen circumstàncies que queden fora de la fórmula universal, llavors està bé, en la mesura en què el legislador omet i erra en simplificar, el que es corregeixi aquesta omissió, doncs el mateix legislador hauria fet aquesta correcció si hagués estat present i hauria legislat així si ho hagués conegut. Per això, l'equitatiu és just i millor que certa classe de justícia, no que la justícia absoluta, però sí millor que l'error que sorgeix del seu caràcter absolut. I tal és la naturalesa de l'equitatiu: una correcció de la llei en la mesura en què la seva universalitat la deixa incompleta. Aquesta és també la causa que no tot es reguli per la llei, de manera que és necessari un decret (EN 1137-a, 10-30).”

Aristòtil, per una banda tracta la tècnica legislativa de la conformació de les normes que han d'establir pautes de conducta. Per tant, és una necessitat política, primerament per que la ciutadania tingui un mateix criteri de conducta, d'aquesta manera hi haurà una estabilitat política i social. Però també existeix una necessitat tècnica, doncs el legislador no pot conèixer totes les conductes de la vida d'una comunitat. En aquest sentit les normes tenen en compte les situacions conegudes o que s'han donat amb més freqüència, que es podria dir les habituals o més conegudes. Per tant, la llei ordena les conductes d'una manera estàndard o general.

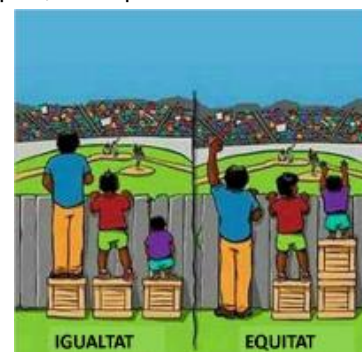
Per altra banda, aquesta imperfecció tècnica en l'ordenació legislativa, amb situacions diferents a les estàndards, fa que es tingui que analitzar de forma individual i requerirà una modificació de la regla, que en el cas concret resulta rellevant. La valoració d'aquesta variació de la regla, serà un judici pràctic, amb el mateix judici que la regla general.

La justícia requereix de l'existència de lleis generals, doncs és un element de l'existència d'un ordre. L'existència d'un ordre integrat per regles generals, és el mínim que no es pot passar per alt en un estat social de justícia.

Però per aconseguir una justícia major, a més de procurar que les regles generals formulades continguin una ordenació justa de les conductes per al cas típic previst, és necessari també atendre als casos imprevists en les regles generals, respecte dels quals la raó pràctica aconsella un tractament al marge de les regles, en honor de la justícia. Aquest tractament singular d'aquells casos no prevists per les regles generals, en honor de mantenir l'estàndard de justícia aconseguit amb aquestes regles per als casos típics, és l'equitat.

Per tant, l'equitat, serveix per assegurar la justícia del tractament dels casos atípics. Podria dir-se que les lleis generals són equitat promulgada per a casos típics, mentre que el judici per equitat dels casos atípics és equitat no promulgada. L'aplicació de la llei de manera general i igualitària (justícia), sense entrar en el cas pràctic particular (equitat), es podria dir que no ha existit justícia.

En suma, com diu Aristòtil, l'equitat no és menys que la justícia, sinó que és la justícia mateixa, operada en casos no prevists per la justícia promulgada (lleis). I la justícia és raó pràctica ordenada a la felicitat de la comunitat política, entenent felicitat a la manera aristotèlica, és a dir, com a vida virtuosa.



ADMINISTRACIÓ GENERAL

3.1.1 TRIBUTS

Taxa habitatge d'ús turístic

EXP. 2015Q432

El Síndic va rebre una sol·licitud el 16 de desembre de 2015 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta no estar d'acord amb la resolució donada per la taxa d'habitatge d'ús turístic, atès que comparant amb municipis propers existeix una gran diferència.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, significat que al tancament de l'any de l'informe, aquest expedient encara està **EN TRÀMIT** per a la seva resolució.

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l'any (en tràmit) ha transcorregut: 399 dies

Reclamació de l'IBI de l'anterior propietari

EXP. 2016Q476

El Síndic va rebre una sol·licitud el 11 d'octubre de 2016 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta no estar d'acord amb el procediment de reclamació per haver declarat insolvent al titular obligat del pagament (l'anterior propietari), atès que treballa o es titular d'un taller de serralleria al carrer Garrofer, 51 de Viladecans.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, significat que al tancament de l'any de l'informe, aquest expedient encara està **EN TRÀMIT** per a la seva resolució.

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l'any (en tràmit) ha transcorregut: 81 dies

3.1.2 SANCIONS

Sanció accés carrer Sant Marià. Persona discapacitada

EXP. 2015Q413

El Síndic va rebre una sol·licitud el 1 de juliol de 2015 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta improcedent la sanció que l'hi van posar el 20 de gener de 2015 per accedir al carrer Sant Marià amb la finalitat d'anar al Banc de Sabadell, atès que es persona discapacitada conductora. Va presentar al·legacions adjuntat còpia de la targeta de discapacitat i l'han estat denegades.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

El ciutadà va ser sancionat per accedir al carrer Sant Marià, el qual està restringit l'accés només per a persones autoritzades.

El ciutadà va presentar al·legacions aportant la targeta d'aparcament per a persones amb disminució, indicant que va accedir al carrer per estacionar el mes a prop possible del Banc de Sabadell que està al final del Carrer Sant Marià.

L'Ajuntament rebutja les al·legacions argumentant que el sol fet de ser persona amb disminució no li faculta per si mateix a accedir a la zona restringida de vianants

En relació a aquesta circumstància, a l'expedient obert d'ofici 2012O280 l'ajuntament va respondre al suggeriment "que els vehicles registrats a l'Ajuntament de Viladecans de persones amb discapacitat, siguin inclosos d'ofici, a la llista de vehicles autoritzats per accedir en aquestes zones i s'informi als

interessats”, i l’ajuntament va respondre el 18 de febrer de 2014 que “[...] si la persona amb discapacitat és usuària ja té l’autorització de pas”.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat per considerar que una persona titular amb targeta d’aparcament vol dir que té la mobilitat reduïda i necessita el vehicle com eina de desplaçament, la qual cosa la normativa vigent li autoritza a estacionar en qualsevol lloc que no pertorbi el trànsit per accedir al lloc de destinació. Per tant, si el ciutadà té el dret d’estacionar a la zona per tal d’arribar a un lloc determinat, cal considerar que ha de tenir autorització automàtica d’accés.

A més a més, l’ajuntament va acceptar el suggeriment de la resolució d’ofici **2012O280** de que les persones amb discapacitat tenen autorització de pas en els carrers amb control d’accés.

En conseqüència a l’Ajuntament se’l

- **RECOMANA** Anular la sanció imposada al ciutadà per no estar ajustada a dret.
- **RECOMANA també** es reguli a l’Ordenança Municipal de Circulació l’autorització per a les zones amb control d’accés per a les persones amb disminució que tinguin la targeta d’aparcament.

Aquesta resolució va ser lliurada a l’alcaldia de Viladecans el **6 d’octubre de 2015**, i l’Ajuntament va donar resposta 28 de novembre de 2016, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs va indicar:

“Essent la resposta feta per part de l’ajuntament “els trams de carrer amb control d’accés no són carrers de pas, sinó que són carrers utilitzats per residents i usuaris de guals existents. Per tant, si la persona és usuària ja té autorització de pas”

Aquella persona amb disminució que no sigui, en els termes expressats en al resolució municipal “usuària” de la zona restringida, no té dret a accedir-hi.

Per tant, es resolc DESESTIMAR LA RECLAMACIÓ I LES RECOMANACIONS fetes per part de vostès..”

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 97 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l’ajuntament ha transcorregut: 419 dies

Sanció estacionament Av. Molí

EXP. 2015Q426

El Síndic va rebre una sol·licitud el 27 d’octubre de 2015 d’un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la sanció que ha rebut per una parada que va fer el 12/5/2015 a laavinguda Molí, malgrat tenir l’autorització d’accés a la zona. Ha presentat al·legacions i recurs i han estat desestimats. La parada va estar motivada per la mobilitat reduïda del seu pare, doncs la parada va ser per acompanyar-lo a casa seva, atès que el ciutadà no és resident de la zona. Va aportar justificants metges que acrediten l’estat dels seus pares.

En l’estudi del contingut dels fets relatats, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, significat que al tancament de l’any de l’informe, aquest expedient encara està **EN TRÀMIT** per a la seva resolució.

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l’any (en tràmit) ha transcorregut: 431 dies

Sanció cantonada. Xamfrà. Persona mobilitat reduïda

EXP. 2015Q429

El Síndic va rebre una sol·licitud el 2 de novembre de 2015 d’una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la sanció que li van posar per estacionar en un pas de vianants, atès que demostra amb una fotografia que estava a la cantonada, sense obstaculitzar la circulació de les

persones ni dels vehicles, i que el va deixar allà per portar a la seva mare a casa seva, la qual té mobilitat reduïda en el Grau III de dependència.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

La ciutadana va ser sancionada per estacionar en un pas de vianants conforme l'article 94.02.A amb un import de 200 euros.

el butlletí de denúncia no hi consta el precepte infringit (tipificació).

La ciutadana va pagar en període voluntari aplicant la bonificació del 50%

La ciutadana presenta queixa davant el Síndic atès que malgrat haver-la pagat, no està conforme amb la sanció, per no haver deixat el vehicle en un pas de vianants, si més no, a una cantonada que no dificulta el trànsit dels vehicles ni de les persones, per això aporta fotografia del vehicle estacionat a una cantonada on trepitja una línia del pas de vianants, però no està estacionat sobre el pas de vianants. A més a més indica que ho va deixar per portar a la seva mare a casa de la ciutadana, la qual té mobilitat reduïda.

Per tant, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC HI HA GREUGE** en la queixa presentada, atès que s'ha tramitat un expedient sancionador d'una denuncia de trànsit amb defectes que anul·len el procediment sancionador, d'acord amb les següents consideracions:

Primerament aclarir que el fet de que la ciutadana hagi pagat sense haver fet al·legacions per escrit, no presumeix donar conformitat amb la denuncia, l'única cosa que provoca és esgotar la via administrativa. Circumstància que permet al Síndic investigar els fets i circumstàncies de la denuncia.

Per altra banda, el Síndic no pot valorar el fet de que la ciutadana manifesti davant meu, que va portar la seva mare a casa seva, malgrat que tingui 93 anys i una mobilitat reduïda en el Grau III de Dependència, atès que no disposa de targeta d'estacionament autoritzada per aquesta circumstància i tampoc ha quedat acreditat aquest fet. Per la qual cosa l'agent que va denunciar la conducta ha de fer-la amb objectivitat i denunciar les conductes que observa, sense entrar a valorar fets o circumstàncies no acreditades.

Malgrat això, en l'anàlisi de l'expedient considero que ha hagut un error en la graduació de la infracció denunciada qualificant-la com a greu quan deuria ser lleu pel següent argument jurídic:

L'article 94-2 A del RGC ens indica que *"Queda prohibit estacionar en els següents casos: a) En tots els descrits en l'apartat anterior en els quals està prohibida la parada".* En aquest sentit, l'apartat anterior es refereix a l'article 94-1 on a la lletra j) en indica que *"En zones senyalitzades per a ús exclusiu de minusvàlids i passos per a vianants."* Seguint el mateix article a l'apartat tres, és a dir l'article 94-3 ens indica que *"Les parades o estacionaments en els llocs enumerats en els paràgrafs a, d, e, f, g i i de l'apartat 1, en els passos a nivell i en els carrils destinats a l'ús del transport públic urbà tindran la consideració d'infraccions greus, conforme es preveu en l'article 65.4.d del text articulat"*. Per la qual cosa **la infracció comesa a la lletra j) no tindran la consideració d'infracció greu prevista a l'article 65-4 d).**

Tanmateix en aquest sentit, l'agent en la seva butlleta, no va indicar que la situació del vehicle provoqués un greuge a la circulació de les persones o dels vehicles, tant si es considera que estava en un pas de vianants o en un xamfrà. Per la qual cosa, caldria ajustar la sanció als fets reals i acreditats i en concordança aplicar el principi de proporcionalitat en el moment de graduar la conducta.

L'Administració en imposar una sanció, ha de concretar-la conforme als criteris establerts en la pròpia Llei, deguda adequació entre la gravetat i transcendència del fet, antecedents de l'infractor i la seva condició de reincident, perill potencial creat per a ell mateix i pels altres usuaris de la via i el criteri de la proporcionalitat. Això comporta un grau de certesa de les conductes que constitueixen infracció i el tipus i grau de sanció del que pot fer-se mereixedor qui l'hagi comés i que la suficiència de la tipificació és, en

definitiva, una exigència de la seguretat jurídica. La garantia de la tipicitat no pot ser suplerta per una genèrica habilitació per sancionar.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECORDA**, que el quadre d'infraccions de l'ordenança municipals ha de donar compliment a l'establir al reglament de circulació, alhora de tipificar les infraccions lleus, greus i molt greus.
- **RECORDA també** el deure de descriure una relació circumstanciada del fet i evitar l'ús de conductes genèriques per sancionar un fet infractor, d'acord amb establir al reglament de procediment sancionador en matèria de trànsit, referent al contingut de les denúncies.
- **RECOMANA**, anul·lar el procediment de la infracció greu sancionada, perquè el fet denunciat és lleu d'acord amb el reglament de circulació.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **2 de març de 2016**, i l'Ajuntament va donar resposta el **28 de novembre 2016**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"Vista la seva resolució i donat que des de l'Oficina d'Assessorament Jurídic i Innovació, no es poden donar resposta a qüestions jurídiques, que ni tan sols han estat plantejades, ja que la persona interessada no va presentar al·legacions de cap mena contra la resolució en el seu moment i no s'ha realitzat cap tipus de reclamació administrativa prèvia a la reclamació presentada al Síndic del passat dia 2 de novembre de 2015.

Per tant es resolc DESESTIMAR LA RECLAMACIÓ I LA RECOMANACIÓ presentada per part de vostès."

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 121 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 271 dies

Sanció càrrega i descàrrega. Vehicle ús comercial

EXP. 2015Q433

El Síndic va rebre una sol·licitud el 28 de desembre de 2015 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat per haver estat sancionada per estacionar el vehicle en zona senyalitzada per a càrrega i descàrrega el 24 d'abril de 2015. Malgrat les al·legacions i recurs presentat, indicant que el vehicle està autoritzat per l'ús comercial, han estat desestimades.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

La ciutadana va ser sancionada per estacionar en zona de càrrega i descàrrega per una vigilant.

La ciutadana va presentar al·legacions indicant que el vehicle és un turisme, disposa d'un distintiu i que està autoritzat per l'ajuntament com ús comercial. El distintiu posa el nom del titular i la matrícula.

De l'expedient es desprèn que la vigilant es va ratificar i va indicar que el distintiu no estava en el moment de la infracció, per la qual cosa l'ajuntament desestima les al·legacions.

La ciutadana presenta recurs indicant que porta rellotge i no entén com li sancionen per estacionament i no pas, si fos el cas per excedir del temps màxim de permanència a la zona de càrrega i descàrrega.

L'ajuntament desestima el recurs per considerar que no aporta res de nou a les al·legacions que ja van ser desestimades.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat per considerar que l'ajuntament davant la prova aportada de que el vehicle sancionat està autoritzat per l'ús comercial, la qual cosa comporta un estacionament màxim de 30 minuts

amb disc horari, que acredita en les seves al·legacions i recursos i que l'ajuntament en els seus registres pot comprovar la veracitat d'aquesta autorització.

Per la qual cosa, en el cas tractat considero primerament que no pot ser sancionar per estacionar en zona de càrrega i descàrrega, atès que està autoritzat per fer ús de la zona. I en segon lloc que en tot cas només podria ser sancionat, si fos el cas, per un altre concepte, que seria per excedir del temps màxim autoritzat.

Cal considerar també que davant un distintiu amb nom i cognoms del titular i la matrícula del vehicle, seria absurd no portar-lo en el vehicle, tal i com afirma la vigilant en el seu document de ratificació efectuat dos mesos després. Per la qual cosa considero que la vigilant no va apreciar l'existència Del distintiu d'autorització del vehicle per ús comercial i el va sancionar per estacionament per ser un turisme.

A més a més, l'ajuntament pot consultar els vehicles que estan autoritzats per la seva finalitat d'ús comercial, per la qual cosa, d'ofici no tindria que haver tramitat la referida denuncia, per ser del tot improcedent el concepte denunciat, atès que aquest vehicle està autoritzat a estacionar en les zones de càrrega i descàrrega el temps màxim de 30 minuts acreditats mitjançant el rellotge.

En conseqüència a l'Ajuntament se'ls

- **RECOMANA** anular el procediment sancionador pel concepte sancionat, per ser improcedent la infracció denunciada, atès que l'ajuntament va autoritzar al vehicle per l'ús comercial, en conseqüència té potestat per fer ús de la zona de càrrega i descàrrega.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **2 de març de 2016**, i l'Ajuntament va donar resposta el **15 de desembre de 2016**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"No procedeix anul·lar el procediment sancionador, ja que la denúncia va ser imposada correctament. El vehicle estava estacionat en zona de càrrega i descàrrega sense distintiu que acredités que estava autoritzat com a vehicle d'ús comercial."

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 65 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 288 dies

Sanció càrrega i descàrrega. Targeta discapacitat

EXP. 2016Q444

El Síndic va rebre una sol·licitud l'1 de març de 2016 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la sanció per estacionar el vehicle en càrrega i descàrrega el 22 d'octubre de 2015, indicant que havia posat la targeta d'aparcament per a persones amb disminució del seu fill que és menor d'edat. Va presentar al·legacions i han estat desestimades indicant que a les fotografies no consta que hi hagi cap títol visible que autoritzi l'estacionament.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

El ciutadà va ser sancionat per estacionar en zona blava, va presentar al·legacions indicant que tenia posada la targeta d'aparcament per a persones amb disminució. Les al·legacions van ser desestimades, atès que les fotografies realitzades en el moment de la infracció no constava cap títol que habilités l'estacionament.

De la copia rebuda pel Síndic, existeixen les fotografies on no s'acredita cap document o distintiu que autoritzi l'estacionament a la zona blava.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** en el cas denunciat, atès que no ha quedat acreditat el fet al·legat pel ciutadà el fet de dir que tenia exposada la targeta d'aparcament per a persones amb disminució del seu fill.

L'existència de dos tipus de targetes d'aparcament per a persones amb disminució, una per titulars conductors i una altre per no conductors, fa que s'hagin de tenir en compte, per part de l'ajuntament dos posicionaments alhora de les al·legacions presentades pels que són titulars d'aquestes targetes.

Pels que són titulars conductors i acrediten ser titular del vehicle sancionat s'ha de considerar que un descuit o una circumstància involuntària no està exposada la targeta d'autorització a l'interior del vehicle, caldria acceptar les al·legacions presentades, donat que el vehicle és el mitjà de mobilitat del titular i pressuposa que és ell que ha fet ús del mateix.

Però en canvi, pels que no són conductors, el fet de ostentar la titularitat de la targeta i estar exposada o no dins del vehicle, no pressuposa que el titular de la targeta estigui fent un ús en aquell moment del vehicle per facilitar el seu desplaçament. Per la qual cosa, com és en aquest cas, no puc tenir el mateix posicionament amb els que són titulars conductors i és el seu vehicle el sancionat per no tenir exposada la seva targeta d'aparcament.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **2 de maig de 2016** sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut: 62 dies

Sanció C. Sant Marià. Carrer tallat

EXP. 2016Q445

El Síndic va rebre una sol·licitud el 8 de març de 2016 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la sanció que l'han posat per haver sortit, del pàrking que té al carrer Sant Marià, en contra direcció fins arribar al carrer Santa Teresa, doncs segons les seves al·legacions que va presentar, es va trobar amb el carrer tallat amb uns cons per uns treballadors que estaven fent treballs de la fibra òptica, la qual cosa tal i com en altres ocasions que tallen el carrer, només tenia la possibilitat d'una sortida.

En l'estudi del contingut dels fets relatats, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, significat que al tancament de l'any de l'informe, aquest expedient encara està **EN TRÀMIT** per a la seva resolució.

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l'any (en tràmit) ha transcorregut: 298 dies

Sanció plaça reservada discapacitat

EXP. 2016Q466

El Síndic va rebre una sol·licitud el 21 de juny de 2016 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la disconformitat amb la desestimació a les al·legacions que va presentar per una sanció que va tenir el vehicle del seu fill en la plaça d'aparcament que té reservada pel seu vehicle, doncs el seu fill li va deixar el vehicle durant la reparació del vehicle autoritzat per l'estacionament a la reserva. Manifesta també que necessita un vehicle pel seu desplaçament ordinari per la seva discapacitat, per tant, una vegada acreditat que el vehicle autoritzat estava al taller i ell va fer ús d'un altre vehicle, s'hauria d'haver estimat les al·legacions amb les proves aportades i anular la sanció imposada.

En l'estudi del contingut dels fets relatats, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, significat que al tancament de l'any de l'informe, aquest expedient encara està **EN TRÀMIT** per a la seva resolució.

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l'any (en tràmit) ha transcorregut: 193 dies

Embargament sanció trànsit. Sense notificació

EXP. 2016Q475

El Síndic va rebre una sol·licitud el 6 d'octubre de 2016 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que després de rebre una notificació en el mes de desembre de 2014, d'una denuncia de trànsit del 20 de novembre de 2014, va presentar al·legacions el 30 de desembre de 2014, del que no ha rebut cap resposta, ni tampoc cap comunicat en relació a aquesta denúncia, fins que ha comprovat que en el seu

compte bancari té una retenció de 254,61 de l'ORGT, que l'han informat que té relació amb aquella denúncia.

En l'estudi del contingut dels fets relatats, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, significant que al tancament de l'any de l'informe, aquest expedient encara està **EN TRÀMIT** per a la seva resolució.

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l'any (en tràmit) ha transcorregut: 86 dies

3.1.3 PADRÓ I REGISTRES

Empadronament

EXP. 2016Q470

El Síndic va rebre una sol·licitud el 20 de juliol de 2016 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que l'Ajuntament ha trigat més de 6 mesos en donar-la d'alta d'empadronament a ella i a la seva filla en el domicili on resideix des del 24 de juny de 2014. Aquesta tardança l'ha provocat no poder exercir drets d'àmbit social, civil i privat.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

La ciutadana va presentar una instància el 10 de desembre de 2015, demanant l'empadronament en l'habitatge on resideix i que va ocupar l'any 2014.

L'Ajuntament davant aquesta situació d'ocupació va efectuar una inspecció el 21 de gener de 2016 per comprovar les condicions de l'habitatge on van comprovar que es tracta d'una casa adossada de tres plantes, amb accés a un jardí i piscina comunitària. Que els subministraments estan punxats.

Que la família es compona de la ciutadana i de la seva filla de 7 anys.

La Comissió de valoració de sol·licituds d'empadronament de Serveis Socials es va reunir el 25 d'abril de 2016, on recull les dades de la inspecció realitzada en el mes de gener i fa una valoració de que la família es troba en una situació d'exclusió social per motius residencials i econòmics, indicant que la família està disposada pagar un lloguer social per l'habitatge que estan ocupant i que l'empadronament en aquest domicili el necessiten per poder accedir a determinades prestacions com la beca de menjador, denegada per estar empadronada amb l'avía de la menor.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** a la queixa plantejada, per haver trigat més de 6 mesos en efectuar l'empadronament. Entre la instància i la inspecció ha passat més d'un mes; des de la inspecció a la reunió de serveis socials tres mesos més; i des de la reunió de serveis socials a l'empadronament efectiu gairebé dos mesos més. Per tant es detecta una dilatació en el temps en el procediment d'inscripció en el registre del padró per ser un cas d'ocupació d'un habitatge.

Considero que ha estat exageradament excessiu el temps per efectuar l'inscripció en el padró, doncs en situacions normals, la normativa estableix que en els primers deu dies del mes següent s'ha de comunicar al municipi de l'anterior empadronament perquè procedeixi a efectuar la baixa. Paradoxalment, l'anterior adreça d'empadronament de la ciutadana, és del mateix municipi de Viladecans, per tant, els terminis es poden reduir per no tenir que efectuar cap comunicat a cap altre municipi.

Considero que l'única acció prèvia per la inscripció en el padró, és comprovar la residència efectiva en el domicili indicat, atès que el padró és el registre administratiu on consten els veïns que resideixen en el municipi.

Per efectuar la inscripció en el registre no ha de ser un requisit que el domicili compleixi les condicions bàsiques per viure. La inscripció en el padró s'ha de produir amb independència de les circumstàncies físiques, higienicosanitàries o d'altre índole que afectin el domicili, i per tant, s'ha d'acceptar

com a domicili qualsevol adreça on efectivament visquin. Sense perjudici de les actuacions posteriors a l'empadronament dels serveis socials, en el cas de que el lloc on resideix no compleix les condicions d'habitabilitat i en especial si hi ha menors d'edat.

Per tant, cal evitar practiques o demores que impedeixin que el padró reflecteixi la realitat del cens de persones que resideixen al municipi, doncs l'empadronament és un acte de gran transcendència ja que se'n deriven un seguit de drets i deures, entre els quals està els ajuts que poden correspondre a la família i especialment a la menor. Tenint en compte que els propis serveis socials han valorat en el seu informe, que la família es troba en una situació d'exclusió social per motius residencials i econòmics.

En conseqüència a l'Ajuntament se'

- **RECOMANA** davant una petició d'alta en el registre del padró, es realitzin les actuacions pertinents en un breu termini de temps, i que aquest no s'allargui més enllà del temps dels deu primers dies del mes següent al mes de la sol·licitud.
- **RECOMANA** revisar amb efectes retroactius els ajuts que hagi sol·licitat la ciutadana i hagin estat denegats com a conseqüència de la situació de l'empadronament.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **25 d'octubre de 2016**, i l'Ajuntament va donar resposta el **20 de març de 2017**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"DESESTIMAR LA RECOMANACIÓ al respecte dels casos d'ocupació es realitza una inspecció de la vivenda per part dels serveis socials per verificar si reuneixen condicions bàsiques per viure tan estructures com d'altres per garantir la seguretat de les persones.

DESESTIMAR LA RECOMANACIÓ ja que des de l'inspecció que es va realitzar el dia 21 de gener de 2015 i que des de els serveis socials se li va donar avis telefònic per el seu empadronament una vegada realitzada aquesta inspecció.

Finalment la senyora [...] i la seva filla es van empadronar el 14 de juny de 2016 i per tant es motivat per ella mateixa aquest retard més enllà del necessari, no obstant deuria traslladar aquestes necessitats als serveis socials pel seu estudi.."

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 97 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 146 dies

Registre d'entrada per altres administracions

EXP. 2016Q480

El Síndic va rebre una sol·licitud el 20 de desembre de 2016 d'un ciutadà, pel que manifesta que s'ha personat en diverses ocasions a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) per registrar una instància i documentació adreçada a altra administració de Catalunya, i en totes les ocasions l'han comentat que no estan preparats per registrar la instància. Finalment ho ha fet directament a l'Ajuntament de Castelldefels.

En l'estudi del contingut dels fets relatats, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, significat que al tancament de l'any de l'informe, aquest expedient encara està **EN TRÀMIT** per a la seva resolució.

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l'any (en tràmit) ha transcorregut: 11 dies

3.1.4 RESPONSABILITAT PATRIMONIAL

Caiguda Rb. Modolell.

EXP. 2015Q406

El Síndic va rebre una sol·licitud el 23 d'abril de 2015, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que va caure a la Rb. Modolell per unes rajoles que sobresortien per les arrels dels arbres. Va presentar reclamació on només demanava el cost de les ulleres i l'ha vingut denegada.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

La ciutadana va presentar una instància el 6 de novembre de 2014, reclamant la responsabilitat de l'Ajuntament per una caiguda soferta a la Rambla Modolell, pel mal estat del paviment amb unes rajoles soltes.

L'ajuntament va admetre la reclamació però va desestimar la reclamació per manca d'existència de relació de causalitat entre els danys i lesions, com també indica que la ciutadana no va indicar el dia dels fets, circumstància que va aclarir en les al·legacions i que no es va tenir en compte a la resolució.

En el tràmit de la queixa amb el Síndic, la ciutadana aporta informe del Sistema d'Emergències Mèdiques (SEM), pel que acredita que la ciutadana va ser recollida el dia 2-11-2014 a les 10:21 a la Rambla Modolell, 29. La qual cosa coincideix amb l'hora d'entrada a l'hospital de Bellvitge a les 10:54 del dia 2-11-2014 i en el lloc de la reparació del paviment d'acord amb l'informe tècnic que diu que es va verificar l'existència d'unes peces soltes on va passar l'accident.

L'ajuntament respon que no modifiquen el criteri adoptat en la resolució desestimària. Per considerar que no existeix relació de causalitat entre aquells danys i lesions i el funcionament normal o anormal dels serveis públics municipals. Tanmateix es ratifiquen que no és la manca de prova respecte de la caiguda, l'hora o la seva data, sinó respecte del lloc concret i especialment, de la causa d'aquella.

Per tot això, de conformitat amb Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** a la queixa plantejada per considerar que la posicionament de l'ajuntament, malgrat les proves aportades per la ciutadana, sempre addueix la manca d'existència d'una relació de causalitat. La qual cosa provoca que la ciutadania es trobi en unes condicions d'inferioritat i desigualtat, respecte la supremacia de l'administració.

El fet de que el paviment estigui en mal estat, implica una responsabilitat per un funcionament anormal dels serveis públics, per la manca del compliment en la seva obligació de mantenir el carrer en òptimes condicions per a la circulació de les persones.

El paviment que va ser reparat en dies posteriors com a conseqüència de la reclamació acredita que l'ajuntament ha estat eficient per evitar d'altres accidents, però no deixat constància de l'estat en que es trobava el paviment, només ha constatat en el seu informe tècnic, que es va reparar el paviment en el lloc de l'accident.

El fet de que la ciutadana caigui a la via pública, com a conseqüència del mal estat del paviment, comporta una responsabilitat objectiva per part de l'administració en els danys soferts per la persona que ha patit l'accident.

Ara bé, si és cert que la persona que reclama una responsabilitat patrimonial pels danys soferts, té la càrrega de la prova i ha de demostrar que aquell funcionament normal o anormal del servei públic. La qual cosa es fa difícil, atès que en molts casos la ciutadania quan presenta una reclamació d'aquest tipus, no està pendent de recopilar testimonis, o fer fotografies del lloc de la caiguda per demostrar que l'estat del paviment és la causa de la seva caiguda. El que pateix l'accident i, en tot cas, els acompanyants pensen en el dany físic i com atendre amb urgència aquests danys.

Malgrat aquesta dificultat que tenen en provar la causa de la caiguda, en el cas tractat considero que existeixen suficients proves, tant aportades en el tràmit de la queixa davant el Síndic, com ha estat l'informe d'emergències mèdiques, com també amb l'informe tècnic de reparació de la via pública que

consta a la instrucció de l'expedient, per poder afirmar que ha quedat acreditat que la ciutadana va caure en el lloc on estaven les deficiències a la via pública, i va ser aquestes les que van ser la causa de la caiguda. Per tant l'ajuntament té un grau molt alt de responsabilitat d'aquesta caiguda i dels danys soferts per la ciutadana.

Per un altra banda, cal considerar també el principi d'actuació de bona fe per part de la ciutadana, per tant, correspondria a l'ajuntament acreditar, si fos el cas, l'existència de mala fe de la ciutadana en la reclamació presentada.

D'acord amb aquest principi de presumpció de bona fe, es pot afirmar que la ciutadana no s'ha provocat la caiguda, ni els danys, com tampoc que hagi patit la caiguda en un altre lloc de l'indicat en les seves declaracions, com a conseqüència del mal estat del paviment. Per la qual cosa, caldria considerar que les declaracions efectuades per la ciutadana són una prova en la resolució de l'expedient de reclamació de responsabilitat patrimonial, conjuntament amb les altres proves que recolzen aquesta declaració.

Tanmateix cal tenir en compte que la ciutadana només ha reclamat els danys soferts en els seus bens materials, és a dir, el cost de les ulleres, sense reclamar cap import pels danys físics soferts i que han estat acreditats i que podia haver reclamat en el seu moment.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA** revisar d'ofici la resolució amb la valoració de les noves proves aportades i consideracions d'aquesta resolució, per tal d'estimar favorablement la reclamació dels danys materials reclamats per la ciutadana.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **2 de març de 2016**, i l'Ajuntament va donar resposta el **28 de novembre de 2016**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"[...] malgrat l'aportació de nous documents per part de la senyora [...], no modifiquen el criteri adoptat en la resolució desestimatòria de la reclamació feta anteriorment i referència RPI/2014/38 que desestimava la reclamació per considerar que no existeix relació de causalitat entre aquells danys i lesions i el funcionament, normal o anormal, dels serveis públics municipals.

Per tant es resolc DESESTIMAR LA RECLAMACIÓ i LA RECOMANACIÓ de data 25 de febrer de 2016, presentada posteriorment per part de vostès."

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 314 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 271 dies

3.2 ORDENACIÓ DEL TERRITORI

3.2.1 **MEDI AMBIENT**

Escombraries Camí Can Simón

EXP. 2016Q478

El Síndic va rebre una sol·licitud el 19 d'octubre de 2016 d'una ciutadana, pel que manifesta que no ha rebut cap resposta a la instància que va presentar el 23 de juny de 2015, en relació a l'abocament d'escombreries que es realitza en el descans del camí de Can Simón i de la neteja al marge del camí, pel perill d'incendi per acumulació d'herba seca.

En l'estudi del contingut dels fets relatats, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, significat que al tancament de l'any de l'informe, aquest expedient encara està **EN TRÀMIT** per a la seva resolució.

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l'any (en tràmit) ha transcorregut: 73 dies

3.2.2 OBRES / DISCIPLINA URBANISTICA

Perill d'obres confrontants

EXP. 2015Q415

El Síndic va rebre una sol·licitud el 22 de juliol de 2015, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesten que han estat patint el perill que comporta els desprendiments de l'obra en construcció confrontant. Malgrat la paralització temporal degut a la denuncia presentada a l'Ajuntament, l'empresa constructora va reprendre les obres sense cap millora de seguretat i sense que les hagi fer complir per part de l'ajuntament les que hi consten al projecte d'obres.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

Les ciutadanes presenten queixa davant el Síndic el mateix dia, 22 de juliol de 2015, que presenten instància a l'ajuntament denunciant la caiguda de runes la nit anterior que provenen de l'obra confrontant a la terrassa del seu habitatge.

Des del mes d'abril de 2015, és a dir, 3 mesos abans de la queixa i dels fets denunciats, les ciutadanes van presentar la primera denuncia, per invasió de la seva terrassa per part dels operaris de l'obra confrontant i amb el perill que comporta la construcció d'una paret confrontant a la seva terrassa sense poder fer ús amb seguretat de l'espai privat. Per això, van demanar una inspecció per part de l'ajuntament.

A principis de maig de 2015, l'ajuntament atura l'obra per manca d'aportar la documentació requerida indicant les mesures de protecció. Que una vegada presentada i afegides més proteccions de lones i xarxes, van continuar les obres.

Les ciutadanes, quan l'obra es trobava a la màxima alçada, és a dir, al tram final de construcció, van presentar una instància indicant que els hi queia restos d'obra a les seves terrasses. Aquella mateixa nit, degut a una ventolera, van caure restes més grans.

D'acord amb la documentació aportada per l'ajuntament, des de principis d'abril de 2015 que les ciutadanes van manifestar discrepàncies amb les mesures de seguretat de l'obra mitjançant instàncies, l'Ajuntament ha reaccionat en breu termini de temps fins el 13 de maig. Posteriorment no s'acredita cap actuació fins que les ciutadanes no van presentar noves instàncies el 21 de juliol de 2015.

Al marge de la problemàtica del desprendiment de runes, hi ha una problemàtica en el segellat entre la mitgera de l'edifici construït i la terrassa de les ciutadanes, en el qual existeixen discrepàncies de l'acabament.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat per considerar que l'Ajuntament no ha valorat adequadament la situació específica de construcció d'un edifici confrontant a una zona d'ús privat i no ha estat proactiu per una problemàtica específica, per tant ha hagut una manca d'actuació *in vigilando*, per part de l'Ajuntament, atesa la peculiaritat de l'obra i dels antecedents que obren a l'expedient.

Cal considerar la problemàtica és molt específica i poc habitual, tenint en compte que la construcció mitgera de l'edifici dóna a una zona habitada com és una terrassa d'ús privat, per tant requereix unes mesures especials.

Considero que l'ajuntament hauria d'haver estat més proactiu i no pas reactiu, doncs només ha actuat quan han les ciutadanes han presentat instàncies de denuncia o queixa i no ha estat proactiu davant una construcció al costat d'un espai privat, amb el conseqüent i real risc contra les persones, tenint en compte la peculiaritat de la construcció i els antecedents posats de manifest per les ciutadanes.

A més a més cal considerar que l'Ajuntament no ha pres cap actuació envers l'empresa promotora per depurar possibles responsabilitats per una presumpta negligència en el manteniment de les mesures de seguretat, al permetre que s'acumulessin restes d'obra, tenint en compte que no és suficient només posar xarxes i lones de protecció si no es fa una neteja periòdica d'aquestes restes, especialment en els casos, com aquest, en el que hi viuen persones sota d'aquestes runes.

Aquesta manca de proactivitat durant una part del mes de maig, tot el mes de juny y quasi tot el mes de juliol, ha provocat que la runa acumulada caigui sobre la zona privada amb el perill d'haver provocat danys personals.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA.-** Que l'ajuntament sigui més proactiu en el compliment de les mesures de seguretat implementades per a casos similars al tractat i no esperar a reaccionar a la presentació d'instàncies, queixes o denúncies per les parts afectades.
- **SUGGEREIX.-** Obrir expedient administratiu a l'empresa promotora i/o constructora per presumptes negligències, amb la finalitat d'esbrinar i depurar responsabilitats, per no haver mantingut en òptimes condicions que garanteixen l'efectivitat de les mesures de seguretat implementades, on existia un alt risc de perill per a les persones.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **25 d'octubre de 2016**, i l'Ajuntament va donar resposta el **14 de novembre de 2016**, manifestant **ACCEPTAR PARCIALMENT**, doncs va indicar:

“ ACCEPTAR LA RECOMANACIO.- Que l'ajuntament sigui més proactiu en el compliment de les mesures de seguretat implementades per a casos similar al tractat i no esperar a reaccionar a la presentació d'instàncies, queixes o denúncies per les parts afectades.

NO ACCEPTAR EL SUGGERIMENT.- Obrir expedient administratiu a l'empresa promotora i/o constructora per presumptes negligències, amb la finalitat d'esbrinar i depurar responsabilitats, per no haver mantingut en òptimes condicions que garanteixen l'efectivitat de les mesures de seguretat implementades, on existia un alt risc de perill per a les persones. Ja que des dels serveis tècnics de urbanisme de l'ajuntament hem fet suspensions parcials d'obra i requeriments a l'empresa constructora i tècnics directors de l'obra que els ha obligat a rectificar amb l'objectiu de garantir l'execució de l'obra però amb correctes garanties de seguretat, però el que hem pogut és estar controlant permanentment al peu de l'obra. L'obra s'ha acabat, però tot i això, encara continuen les discrepàncies entre els veïns de l'edifici colindant i constructora del nou edifici (els veïns no estan d'acord amb la solució constructiva i segellat de la junta entre els dos edificis). ”

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 461 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 20 dies

3.2.3 SOROLL

Soroll activitat en solar confrontant

EXP. 2015Q414

El Síndic va rebre una sol·licitud el 14 de juliol de 2015, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que des de fa anys està patint les molèsties de soroll que provenen del solar del costat del seu habitatge. Soroll provocat per realitzar reparacions de maquinaria, camions, etc, per cops de martell, ús del generador, moladores, etc . Al juliol de 2013 els agents de la policia local van aixecar acta que acredita les molèsties. Posteriorment van acudir agents, però no van aixecar acta, malgrat el soroll. A l'agost de 2014 va presentar instància, degut a que ja no venien els agents. Malgrat la instància no contestada i les accions

realitzades pel ciutadà, l'ajuntament no ha realitzat cap acció per resoldre la problemàtica plantejada que es produeix tots els dies, inclòs els festiu i a qualsevol hora.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

El ciutadà, en juliol de 2015 presenta queixa al Síndic, indicant que està patint molèsties de soroll del propietari del solar confrontant a casa seva.

En anàlisi de la documentació aportada, es desprèn que la problemàtica venia d'anys anteriors, quan el ciutadà davant les molèsties per l'ús de generadors, motors de camions, reparacions etc, va anar la policia local al juliol de 2013 on els policies van aixecar acta que corroboren els fets denunciats i l'alt soroll insuportable.

D'aquesta actuació, l'ajuntament va obrir un expedient pel que es requeria al propietari del solar el cessament de l'activitat. Després de les al·legacions presentades pel propietari, les inspeccions i les actuacions municipals, va finalitzar al gener de 2015 amb una inspecció que acreditava que no existia cap activitat al solar.

Davant aquesta queixa, l'ajuntament després d'efectuar dues inspeccions notifica novament el cessament de l'activitat, i la imposició d'una primera multa coercitiva per incompliment de la resolució municipal de 12-12-2013.

L'ajuntament a més a més ha col·locat unes pilones davant l'accés al solar, atès que tampoc disposava de llicència de gual, i així impedir l'entrada i sortida de vehicles. El ciutadà ha manifestat que davant aquesta darrera mesura no pateix molèsties de soroll, malgrat que encara existeix un vehicle dins del solar i diferents eines.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** municipal en el cas denunciat per haver estat resolta la problemàtica en el tràmit de la queixa.

Considero que l'ajuntament podria haver actuat amb més sensibilitat en problemàtiques que afecten a la salut pública, que en aquest cas podria haver efectuat les inspeccions i l'ordre de cessament de l'activitat en breus terminis de temps entre elles. Atès que entre la primera inspecció i la el cessament de la problemàtica ha passat més de dos anys.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **2 de març de 2016** sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut: 232 dies

Soroll lladrucs gossos per la nit

EXP. 2016Q468

El Síndic va rebre una sol·licitud el 5 de juliol de 2016, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que malgrat la resposta que va rebre de l'Ajuntament el 29 de març de 2016 en resposta a la instància del 10 de desembre de 2015, les molèsties al parc de Can Xic pels lladrucs dels gossos perduren durant tot el dia i especialment molestos per les nits.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

El ciutadà presenta instància en desembre de 2015, exposant una problemàtica de actes incívics al parc de Can Xic, amb lladrucs de gossos molt molestos cada nit.

L'Ajuntament li dona resposta el 29 de març de 2016, conforme s'ha traslladat la informació a la Policia Local i als agents cívics.

Malgrat la resposta, el ciutadà presenta queixa al Síndic, doncs la problemàtica continua dia i nit.

En el tràmit de la queixa, l'Ajuntament informa al Síndic unes dades estadístiques conforme entre l'1 de gener i el 15 de juny s'han produït un total de 139 actuacions de les quals 10 s'han realitzat per trucades de la ciutadania. Les 129 restants han estat actuacions pels controls ordinaris de la policia local, tant per soroll com per la presència d'animals. D'aquestes han estat relacionades amb seguretat ciutadana un total de 23 i els 106 restants per la presència de gossos potencialment perillosos.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** a la queixa plantejada, atès que el ciutadà continua patint les molèsties malgrat les actuacions realitzades.

Considero que l'ajuntament ha realitzat actuacions envers la conflictivitat i incivisme al Parc de Can Xic, atès que ha actuat de manera ordinària, al marge de les trucades realitzades per la ciutadania. Malgrat aquestes actuacions i tenint en compte que la ciutadania encara pateix molèsties es podria considerar que les actuacions portades a terme no han estat suficients.

Per tant, considero que l'ajuntament deuria d'avaluar i prendre actuacions alternatives i/o complementàries per tal de minimitzar les actituds que provoquen molèsties a la ciutadania.

En aquest sentit, per tal d'establir una convivència ciutadana, cal conscienciar i informar a la ciutadania de quines són les limitacions d'horari d'ús de les zones i de les molèsties que provoca determinades accions i en determinats horaris.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- o **RECOMANA** establir mètodes informatius als usuaris, per tal de que sàpiguen quin és l'horari d'ús de la zona d'esbarjo dels gossos, així com les molèsties que provoca determinades accions i l'incompliment de l'horari.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **25 d'octubre de 2016**, i l'Ajuntament va donar resposta el **15 de desembre de 2016**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"DESESTIMAR LA RECOMANACIO plantejada, pel fet que a les quatre entrades hi ha cartells on s'informa de l'horari d'utilització del Parc"

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 112 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 51 dies

Soroll activitat serralleria

EXP. 2016Q473

El Síndic va rebre una sol·licitud el 20 de setembre de 2016 d'un ciutadà, pel que manifesta que continua tenint molèsties de soroll i vibracions provinents d'una serralleria, malgrat la resposta que va rebre de l'Ajuntament a principis del mes de juliol de 2016 conforme la serralleria tenia que fer unes mesures correctores en dos mesos, passat aquest termini no ha rebut cap notificació, ni comunicació de l'Ajuntament i continua tenint molèsties de soroll i vibracions.

En l'estudi del contingut dels fets relatats, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, significat que al tancament de l'any de l'informe, aquest expedient encara està **EN TRÀMIT** per a la seva resolució.

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l'any (en tràmit) ha transcorregut: 102 dies

3.2.4 ACTIVITAT ECONOMICA

Llicència d'activitats hípica

EXP. 2016Q447

El Síndic va rebre una sol·licitud el 10 de març de 2016 d'un ciutadà, pel que demana saber a quin nom consta la llicència d'activitats de la hípica, atès que el ciutadà consta com a titular des de l'any 1973, i que per estafa del seu soci, al qual té denunciat, aquest continua l'activitat sense ell.

En l'estudi del contingut dels fets relatats, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, significant que al tancament de l'any de l'informe, aquest expedient encara està **EN TRÀMIT** per a la seva resolució.

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l'any (en tràmit) ha transcorregut: 296 dies

Subvenció fem feina d'autoocupació

EXP. 2016Q479

El Síndic va rebre una sol·licitud el 8 de novembre de 2016 d'una ciutadana, pel que manifesta que no ha rebut cap resposta a la sol·licitud per l'obtenció de la subvenció "fem feina d'autoocupació 2016" que va presentar el 7 de març de 2016. Que de conformitat a l'acord de la Junta de Govern Local de data 21 de desembre de 2015, estableix que el termini màxim per resoldre i notificar la subvenció serà de 90 dies.

En l'estudi del contingut dels fets relatats, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, significant que al tancament de l'any de l'informe, aquest expedient encara està **EN TRÀMIT** per a la seva resolució.

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l'any (en tràmit) ha transcorregut: 53 dies

3.3 SERVEIS A LES PERSONES

3.3.1 CULTURA I EDUCACIÓ

Tipus d'aigua llar d'infants. Dret a decidir

EXP 2016Q448

El Síndic va rebre una sol·licitud el 12 de març de 2016, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat del subministrament d'aigua de la aixeta per nadons de més d'un any sense previ comunicat. I també manifesta la seva disconformitat a que els pares puguin escollir el tipus d'aigua per als seus fills, bé amb càrrec del cost del subministrament o donar la possibilitat de portar l'aigua embotellada des de casa, doncs en centres privats faciliten aigua embotellada sense tenir que presentar cap prescripció metge.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

La ciutadana ha presentat per diversos mitjans, al Consell escolar, al Síndic municipal i al Xat de l'alcalde el seu malestar per haver-se assabentat que subministraven aigua potable de la aixeta al seu fill, i que no li donen l'opció a decidir de begui aigua embotellada, malgrat sigui amb cost extra o la porti de casa seva.

L'Ajuntament argumenta la decisió que la mesura no posa cap risc a la salut, que s'utilitza per motius pedagògics, organitzatius i que a les normes de funcionament dels centres indica que per raons higiènic-sanitaris no es poden portar aliments de casa, substituint als que proporciona l'escola, doncs comportaria l'entrada de menjar sense control de l'Ajuntament.

De la resposta rebuda de l'Ajuntament, lamenta que la ciutadana no fos coneixedora de l'ús de l'aigua potable per beure en els centres municipals, ni dels motius que ho justifiquen. I es

comprometen a revisar el procediment de comunicació a les famílies de les normes i metodologia que s'aplica a les escoles.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** en el cas denunciat, atès que, el sol fet de no poder decidir quin tipus d'aigua pot utilitzar pel seu fill a l'escola bressol no vulnera cap dret, ni de salut, ni educatiu, ni cap altre, doncs el subministrament d'aigua potable de l'aixeta cobreix les necessitats bàsiques del nen i no suposa cap risc a la salut.

Cal considerar que la ciutadana no qüestiona la qualitat de l'aigua potable, si més no, el dret a decidir quin tipus d'aigua subministrar als fills, si de l'aixeta o embotellada.

Cal considerar també que no ha quedat acreditat que el subministrament d'aigua embotellada li generaria un benefici addicional en la seva salut o en els seus hàbits d'aprenentatge. Per tant, tot i que l'aigua envasada és una opció de consum, no es pot justificar perquè sigui més saludable o més segura que l'aigua de l'aixeta.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans **l'1 de juliol de 2016**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut: 111 dies

Devolució cost d'excursió no realitzada

EXP 2016Q456

El Síndic va rebre una sol·licitud el 20 d'abril de 2016, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la disconformitat amb la resposta rebuda per l'escola, atès que no li retornen els 16€ que va pagar a principi de curs per una excursió obligatòria, i que la seva filla no va poder assistir per trobar-se malalta el mateix dia de la excursió.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

La ciutadana presenta una queixa davant el Síndic, atès que l'escola no li retorna els diners d'una excursió obligatòria, que va pagar a principi de curs, i que la seva filla no va poder anar per malaltia sobrevinguda el mateix dia.

D'acord amb la resposta de l'Ajuntament, aquest no té competències per influir, ni intercedir en normes internes del propi centre educatiu.

El consell escolar de l'escola va aprovar que l'escola no retorna en cap cas l'import de les sortides no realitzades pels alumnes.

El centre educatiu contracta de forma grupal el monitoratge, el transport i tot el que afecta a les excursions.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE**, per considerar que un servei contractat pel centre escolar, el qual és sense ànim de lucre, ajusta el preu en funció dels assistents, i repercuteix els costos entre ells. Per tant, la retornada de diners a una persona que no ha pogut assistir, comportaria que es tindria que repercutir i augmentar el preu dels que han assistit.

Considerar també, que el centre escolar només podria contemplar algun tipus de devolució en aquells pagaments que no siguin globals, és a dir, que sigui individualitzable, com podria ser el pagament d'una entrada a un recinte, museu, etc, per tant que es pagui pels assistents reals i estigui clarament diferenciat i no formi part d'un paquet que no diferenciï el número d'assistents.

Per tot això, considero que no s'ha vulnerat cap dret a la ciutadana per part del centre escolar.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **25 d'octubre de 2016**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut: 188 dies

3.3.2 SALUT I BENESTAR

Venda nínxol cementiri

EXP 2015Q408

El Síndic va rebre una sol·licitud el 18 de maig de 2015, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que va vendre a l'ajuntament el nínxol de la seva mare al novembre del 2013 el qual el va adquirir per herència. El nínxol està ocupat i no l'han abonat el preu de venda acordat. Va presentar una instància el 12 de desembre de 2014 per reclamar l'import i tampoc ha rebut resposta.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

El ciutadà va vendre, al mes de novembre de 2013, el nínxol que va heretar de la seva mare i que al no rebre cap cobrament, va presentar una instància al desembre de 2014 per reclamar les quantitats pactades.

Al no rebre cap resposta a la instància, ni tampoc el cobrament de la compravenda, va presentar queixa davant la sindicatura en el mes de maig de 2015.

En el tràmit de la queixa, en el mes de juliol de 2015, el ciutadà ha cobrat l'import de la venda, circumstància que va ser informada al Síndic, pel ciutadà i l'ajuntament, en el mes d'octubre de 2015.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC que HI HA MEDIACIÓ**, en el cas denunciat, atès que en el tràmit de la queixa el ciutadà va cobrar l'import de la venda.

Malgrat la mediació, vull destacar que el ciutadà ha tingut que presentar una queixa al Síndic per resoldre la seva problemàtica, doncs dos mesos després de presentar-la va cobrar, però ha tingut que passar 20 mesos des de que es va fer la venda. A més a més l'ajuntament no ha donat resposta a la instància que va presentar en el mes de desembre de 2014.

Per la qual cosa, considero que ha hagut una manca d'eficàcia pel temps transcorregut i sobretot una manca d'eficiència atès que s'ha dedicat un temps on els costos de gestió de la problemàtica plantejada pel ciutadà ha estat superior a l'import abonat.

Tanmateix, considero que per una millor gestió de les propietats dels nínxols en cas de renúncia en règim de propietat manca regulació específica que reguli el preu i el sistema de càlcul en funció de la seva ubicació, i el termini de pagament.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA** garantir una eficàcia en el compliment dels acords adquirits, atès que ha durat 20 mesos i executar-ho amb eficiència tenint en compte l'import.
- **SUGGEREIX** que reguli mitjançant ordenança el sistema de càlcul del preu del nínxol en cas de renúncia de propietat per part del titular, amb indicació del termini de pagament.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **6 de novembre de 2015**, i l'Ajuntament va donar resposta el **20 de març de 2017**, manifestant **ACCEPTAR PARCIALMENT**, doncs va indicar:

"ACCEPTAR LA RECOMANACIO i donar trasllat a Nombor.

NO ACCEPTAR EL SUGGERIMENT ja que està previst i regulat el preu dins de l'ordenança."

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 172 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 500 dies

Normes d'ús instal·lacions Pòdium

EXP. 2015Q418

El Síndic va rebre una sol·licitud el 9 de setembre de 2015, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la disconformitat amb la resposta rebuda per la seva queixa que va presentar a Pòdium, atès que es contradiu amb fets, doncs han prohibit als usuaris menjar a la piscina per motius d'higiene, en canvi els casals d'estiu van fer-ho durant tot el mes de juliol. La ciutadana considera que en comptes de prohibir es deuria d'habilitar zones a les instal·lacions pels que porten menjar de fora, doncs ara tenen que sortir de la instal·lació per dinar i tornar a entrar després, amb el greuge dels que no són socis i que han pagat l'entrada puntual, si surten per dinar han de pagar una altre vegada per tornar a entrar.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

La ciutadana presenta una queixa davant les noves instal·lacions de Pòdium, atès que davant les prohibicions pels usuaris, estava la de menjar, i no podia anar pel matí, doncs poc després tindria que sortir per anar a menjar a casa i en tot cas, tornar a entrar. Demanava habilitar una zona per poder menjar.

La resposta que va rebre indicava que no es podia habilitar cap zona ateses les característiques de les instal·lacions i que el bar és una concessió a un privat i que es normal que no permeti que es porti aliments de l'exterior.

La ciutadana presenta la queixa davant la Sindicatura, indicant que aquesta prohibició no és per a tothom, doncs els casals d'estiu del mes de juliol van menjar a dins.

La resposta de l'ajuntament a la queixa indiquen es buscarà un altre indret perquè els infants esmorzin o que ho facin abans o després d'accedir a les instal·lacions.

De la resposta que ha donat l'ajuntament, estudiaran la proposta de que els usuaris amb entrada, puguin entrar i sortir en el mateix dia varies vegades.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC que HI HA MEDIACIÓ**, perquè considero que la queixa que ha presentat la ciutadana ha servit per plantejar-se solucions als problemes i adequar les normes d'ús a la realitat dels usuaris.

Malgrat aquesta manifestació de bones intencions, considero que cal materialitzar-les i implementar el sistema que pugui permetre a la mateixa persona accedir varies vegades durant el mateix dia.

En conseqüència a l'Ajuntament se'

- **RECOMANA** implementar un sistema d'accés a les instal·lacions esportives que permeti a la persona que ho requereixi, poder sortir i entrar en el mateix dia amb la mateixa entrada

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **2 de maig de 2016**, i l'Ajuntament va donar resposta el **20 de març de 2017**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"ACCEPTAR LA RECOMANACIO, des de Viladecans Qualitat, SL ja va donar trasllat que s'estudiarà aquesta proposta per poder accedir varies vegades, en un mateix dia amb la mateixa entrada durant aquesta temporada 2017."

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 236 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 322 dies

Taula de billar. Manca de resposta

EXP 2016Q439

El Síndic va rebre una sol·licitud el 27 de gener de 2016, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que no l'han donat resposta a la instància presentada el 22 d'octubre de 2015, pel que demana s'instal·li una taula de billar de caramboles al casal Montserratina, atès que anteriorment hi havia una al

carrer Dos de Maig, 46-48 i que després de les obres que es van realitzar es desconeix quin ha estat el seu destí.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

El ciutadà va presentar una instància demanant que s'instal·li a un casal municipal una taula de billar, atès que l'anterior que utilitzaven i ubicada en un altre local, no se sap el seu destí, després de les obres que es van realitzar.

De la resposta que ha donat l'ajuntament al Síndic i en el mateix sentit, la resposta que ha rebut el ciutadà, es desprèn que el ciutadà havia mantingut reunions per esbrinar el destí de l'anterior taula de billar, fent referència a que no era material municipal. Tanmateix l'indiquen que l'ajuntament no pot fer-se càrrec de la compra d'una taula de billar.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** en el cas denunciat, atès l'han donat resposta escrita en el tràmit de la queixa, malgrat que la resposta no ha estat satisfactòria pels interessos del ciutadà, atès que l'anterior taula de billar no era material municipal.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **2 de maig de 2016**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut: 96 dies

Assistència d'infant

EXP. 2016Q474

El Síndic va rebre una sol·licitud el 26 de setembre de 2016 d'una ciutadana pel que manifesta que té un fill amb necessitats especials i permanents, per això sempre ha estat dependent dels ajuts econòmics socials. Els Serveis Socials com no li poden donar més ajuts econòmics, l'han recomanat que treballi. Ha trobat una feina que comença a primers d'octubre, per tant necessita urgentment que el seu fill estigui atès en l'horari laboral. Ha demanat aquest ajut presencialment i per instància i no han atès la seva petició d'atenció al seu fill.

En l'estudi del contingut dels fets relatats, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, significant que al tancament de l'any de l'informe, aquest expedient encara està **EN TRÀMIT** per a la seva resolució.

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l'any (en tràmit) ha transcorregut: 96 dies

3.4 VIA PÚBLICA

3.4.1 LLICÈNCIES

Ubicació de terrassa aliena davant local

EXP 2016Q443

El Síndic va rebre una sol·licitud el 29 de febrer de 2016, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la resposta rebuda en relació a la instància que va presentar motivada per la ubicació d'una carpa d'una terrassa de la cafeteria de l'edifici d'enfront, col·locada davant del seu local. La qual cosa manifesta que li causa un greuge, atès que no el pot llogar, perquè els que s'han interessat posen d'impediment que la carpa tapa la vista del local en una zona de vianants. A més a més indica que no li han demanat permís o parer per aquesta ubicació. Ha parlat amb personal de l'ajuntament per tal de que desplacin aquesta terrassa a un lloc on no molesti a cap comerç.

En l'estudi del contingut dels fets relatats, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, significat que al tancament de l'any de l'informe, aquest expedient encara està **EN TRÀMIT** per a la seva resolució.

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l'any (en tràmit) ha transcorregut: 306 dies

3.4.2 MANTENIMENT

Entrada i sortides de vehicles qual. Dificultat per fanal

EXP 2015Q427

El Síndic va rebre una sol·licitud el 2 de novembre de 2015, d'una ciutadana de Viladecans, en representació d'una comunitat de propietaris, pel que manifesta que no l'han donat resposta a la instància que va presentar l'11 de juny de 2015, relacionat a la dificultat que tenen els vehicles de fer un ús normal del qual, degut a la ubicació d'un fanal.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, significat que al tancament de l'any de l'informe, aquest expedient encara està **EN TRÀMIT** per a la seva resolució.

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l'any (en tràmit) ha transcorregut: 425 dies

Marquesina autobús. Zona Cúbic

EXP 2016Q460

El Síndic va rebre una sol·licitud el 18 de maig de 2016, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la resposta rebuda de l'Ajuntament en relació a la demanda de la instal·lació d'una marquesina a la parada de l'avinguda Marina "fira" al costat del Cúbic, atès que és una parada d'autobús molt utilitzada pels alumnes dels centres educatius propers. Que l'ajuntament indica que la instal·lació de les marquesines depèn d'un contracte de concessió publicitària.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

La ciutadana presenta una instància a l'Ajuntament sol·licitant una marquesina a la parada d'autobús ubicada a prop del Cúbic, a l'avinguda Marina "fira".

L'ajuntament respon a la ciutadana que la instal·lació de les marquesines està vinculada a una concessió per l'explotació de publicitat de les mateixes iniciat l'any 1999 i que està a punt de finalitzar. Que quan s'iniciï la nova concessió incorporaran la seva sol·licitud.

L'ajuntament respon al Síndic que tenen més sol·licituds, i fins que no es faci una nova adjudicació del contracte de marquesines, i que no tenen data prevista de licitació, no seran incorporades aquelles que es considerin necessàries.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** en el cas denunciat, per ser indeterminada en el temps la resposta donada a la ciutadana, sense especificar una data aproximada per concedir la petició realitzada.

Tal i com ja he dit en altre expedient similar, considero que la resposta que va rebre la ciutadana no ha estat encertada, doncs la ciutadania no els hi preocupa si hi ha explotació publicitària o no per col·locar les marquesines, el que els hi preocupa són les necessitats d'estar protegits i tenir un mínim de condicions durant el temps d'estada a la parada.

Cal considerar que tot servei públic, en aquest cas el servei del transport, és millorable. En aquest sentit considero que una parada d'autobús tindria que anar amb la marquesina corresponent. És a dir, que sigui un pack, atès que quan un usuari espera en qualsevol parada de la ciutat, es pugui protegir del sol, de la pluja o del vent, en especial dels nens, que són els més vulnerables.

Considero que tots els usuaris del transport d'autobús han de rebre els mateixos serveis i evitar greuges comparatius de si tens o no la sort de que la parada tingui o no marquesina.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA** adequar les respostes a la ciutadania per tal de que siguin més concretes en terminis de concessió de les seves peticions.
- **RECOMANA** establir criteris d'igualtat a tota la ciutat, per tal de que els usuaris utilitzin la parada d'autobús en les mateixes condicions. En aquest sentit fixar-se com objectiu la instal·lació de les marquesines a les parades que actualment no la tinguin.
- **SUGGEREIX** adequar els contractes de concessió publicitària a les marquesines, per tal que no quedin condicionats per poder instal·lar noves marquesines amb o sense publicitat.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **25 d'octubre de 2016**, i l'Ajuntament va donar resposta el **20 de març de 2017**, manifestant **ACCEPTAR PARCIALMENT**, doncs va indicar:

"DESESTIMAR LA RECOMANACIÓ ja que si es va donar resposta, que es reitera novament fins que no es faci una nova adjudicació del contracte de marquesines i al no existir disponibilitat, ni previsió d'instal·lació de noves, no essent l'única petició en aquest sentit. Fins la licitació no seran incorporades aquelles que es considerin necessàries no existint data prevista de moment.

ACCEPTAR LA RECOMANACIÓ ja que està previst incorporar aquelles que es considerin necessàries i sigui viable per les característiques concretes de les parades i de les seves possibilitats.

ACCEPTAR EL SUGGERIMENT en relació a la propera concessió que es faci com proposta del seu estudi i viabilitat."

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 160 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 146 dies

3.4.3 TRÀNSIT

Retirada de vehicle abandonat

EXP 2015Q407

El Síndic va rebre una sol·licitud el 4 de maig de 2015, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que l'han retirat el seu vehicle de la via pública, el passat 3 de febrer de 2015, sense cap avís previ ni cap notificació al respecte, li van dir que era per abandonament. Davant la seva disconformitat va presentar una instància el 2 de març de 2015, que no l'han donat resposta.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, significant que al tancament de l'any de l'informe, aquest expedient encara està **EN TRÀMIT** per a la seva resolució.

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l'any (en tràmit) ha transcorregut: 607 dies

Velocitat i seguretat Av. Marina

EXP 2016Q472

El Síndic va rebre una sol·licitud el 14 de setembre de 2016, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que malgrat les actuacions que ha realitzat l'Ajuntament, després de les converses i correu electrònic que ha mantingut amb l'Ajuntament, considera que no són suficients per tal de millorar la seguretat dels vianants i en especial dels escolars que van a centres escolars per a l'avinguda de la Marina, a prop del Cúbic, doncs considera que les realitzades depenen molt de la voluntat dels conductors de

respectar o no les senyalitzacions, i no es veuen obligats a reduir la velocitat si no tenen un pas elevat al pas de vianants, per exemple.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, significat que al tancament de l'any de l'informe, aquest expedient encara està **EN TRÀMIT** per a la seva resolució.

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l'any (en tràmit) ha transcorregut: 108 dies

3.5 QUEIXES DERIVADES

S'han derivat un total de 18 queixes, les quals han estat trameses al Síndic o Defensor corresponent, en tractar-se de matèria de competència d'altre administració.

3.5.1 SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

Al Síndic de Catalunya, s'han derivat 14 queixes per no ser matèria de competència de l'Ajuntament de Viladecans, que entre d'altres han estat relacionats amb el tracte rebut en Hospitals, ajuts de fill a càrrec, de lloguer, prestacions, sancions, i d'altres Ajuntaments que no tenen Síndic municipal.

3.5.2 DEFENSOR DEL PUEBLO

Quatre casos enviats al defensor del Pueblo, relacionat amb viatge de l'IMSERSO i amb l'Agència Tributària.

4. ACTIVITATS DEL SÍNDIC

El Síndic Municipal de Greuges de Viladecans, com a membre del FòrumSD (associació de síndics, sindiques, defensors i defensores locals), ha participat en diversos actes, jornades i assemblees organitzades pel FòrumSD, com també actes d'altres entitats i organismes públics. Entre d'altres es destaquen:

El 16 de març de 2016, assistència a la seu del Síndic de Catalunya, amb el tema “El dret als subministraments bàsics”

El 13 d'abril de 2016, assistència al XIII Taller de formació, amb el tema “Les recomanacions del Síndic/a: equitat i seguretat jurídica”, celebrat a Sabadell

El 15 d'abril de 2016, assistència a l'acte de celebració del Dia de les Esquadres, celebrat a l'Àtrium de Viladecans.

El 13 de setembre de 2016, reunió de territoris dels Síndics locals, a la seu de la Síndica de Barcelona.

El 27 de setembre de 2016, assistència a la jornada de Ciutats Defensores dels Drets Humanes – 2016, celebrat a Santa Coloma de Gramenet

El 3 d'octubre de 2016, assistència a la jornada de Ciutats Defensores dels Drets Humanes – 2016, celebrat a Viladecans.

El 26 d'octubre de 2016, trobada de Síndics locals dels Baix Llobregat a Sant Feliu de Llobregat.

El 9 de novembre de 2016, assistència al nomenament de la nova Sindica de Sant Boi de Llobregat.

El 15 de novembre de 2016, es realitza l'acte de presa de possessió del nou Síndic Municipal, José Luis Nicolás, també ha servit per acomiadar Vicenç Mazon que va posar la Sindicatura Municipal en marxa al 2007.



Del 23 al 25 de novembre de 2016, assistència al I Congrés Internacional de Defensors locals LOIC16, celebrat al Palau de Congressos de Girona.

ANNEXOS

I. Pàgina web

A mitjans d'any 2008 la Sindicatura va publicar la pàgina web www.sindicatura.viladecans.cat, on es pot passejar a través d'un índex per diferents planes, on informa a la ciutadania, que és la Sindicatura, qui és el Síndic Municipal, com tramitar una queixa, així com, notícies relacionades amb la Sindicatura, enllaços i informacions puntuals. S'actualitza periòdicament amb notícies de la sindicatura i informacions puntuals respecte l'horari de l'oficina.

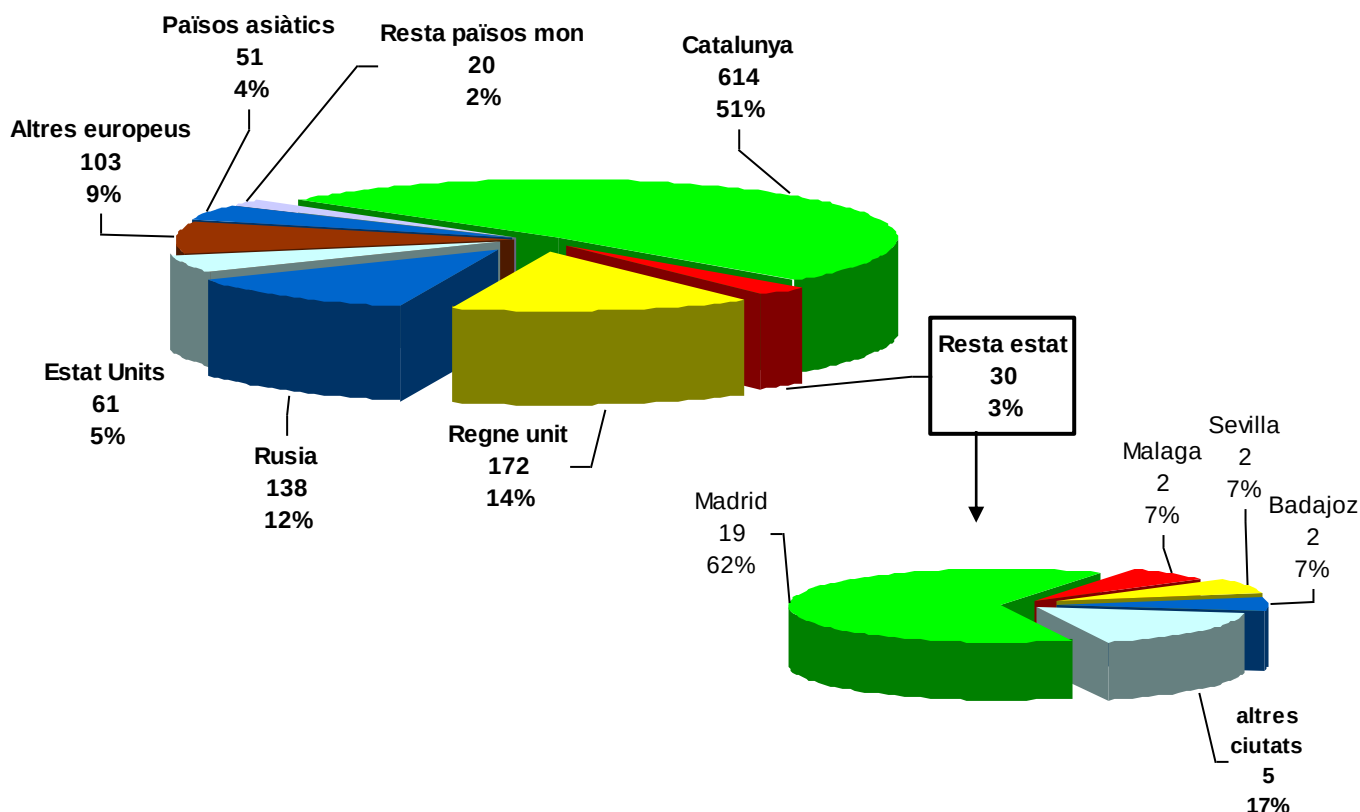
Durant l'any 2016 hem tingut un total de **1.312 visites** front les 831 visites de l'any passat, el que suposa un augment del 57,88 %. Han visitat 2.793 pàgines front les 1.629 pàgines de l'any anterior, amb un augment del 71,45% i un promig de 2,13 pàgines per visita.

Durant el 2016, el dia de més **visites** han estat el 5 de gener amb 57 visites, seguidament el 10 de gener amb 46 visites i el 3 de gener amb 30 visites. El dia amb el màxim de pàgines visitades, va ser el 17 de novembre amb 90 pàgines.

De les **1.312 visites** que hem tingut durant l'any 2016, 644 han estat directament des del territori espanyol, que suposa el 49,09% de les visites i les altres 668 han estat des de diversos països del món, encapçalada pel Regne Unit amb 172 visites, que representa el 13,11 %.

De les **644 visites** del territori espanyol, 614 han estat des de Catalunya i 30 visites de la resta de l'estat espanyol.

De entre totes les visites, 1.152 han estat realitzades des d'un ordinador que representa el 87,80%, 141 des del mòbil i 19 visites des d'una tableta.



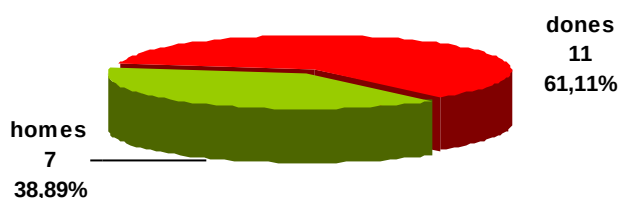
II. Enquesta de qualitat

Des de la Sindicatura s'ha volgut conèixer l'opinió de les persones que s'han adreçat a la Sindicatura en algun moment, bé per plantejar una consulta o per presentar una queixa.

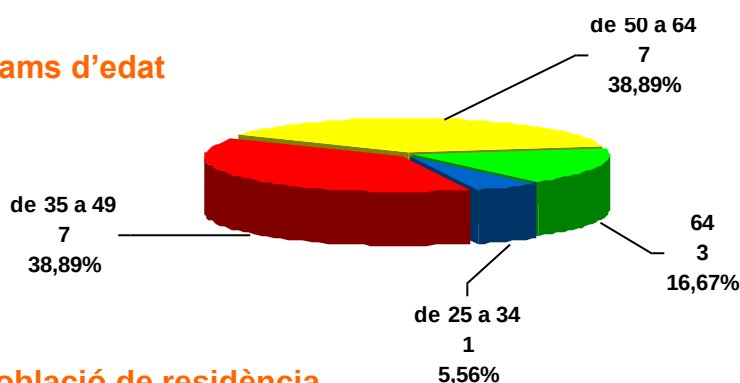
En aquest sentit, s'ha enviat una enquesta per correu electrònic a les persones que en el seu moment van facilitar una adreça electrònica.

S'han enviat un total de 263 correus electrònics, dels quals només hem rebut 18 respostes. Amb la consciència de que no és la mostra desitjada per plantejar els resultats. Malgrat això es presenten les dades obtingudes. En un primer apartat el perfil de les persones que ha participat, en funció del gènere, tram d'edat i població de residència; i en segon lloc el resultat de les respostes obtingudes:

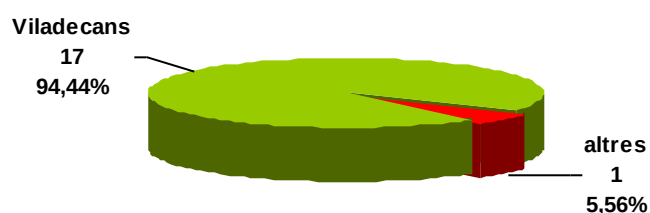
A) Per gènere



B) Per trams d'edat

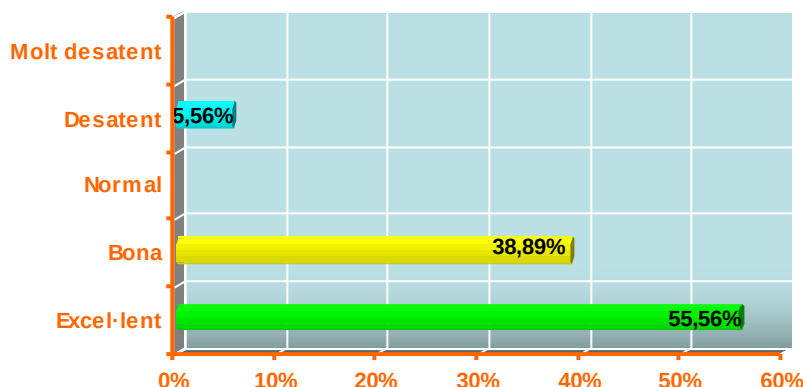


C) Per població de residència



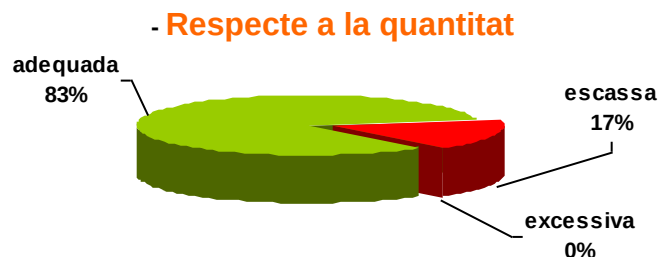
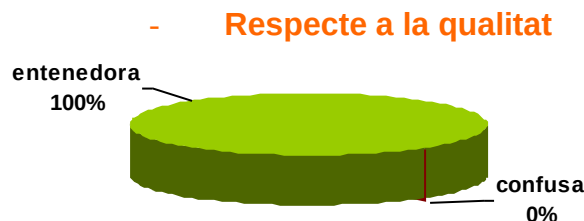
Pregunta 1

El tracte que heu rebut pel personal us ha semblat?



Pregunta 2

La informació que heu rebut ha estat?



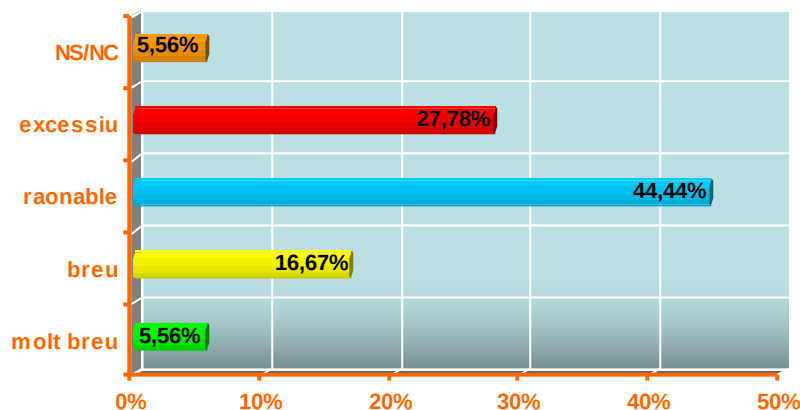
Pregunta 3

Heu pogut resoldre els seus dubtes o s'han cobert les seves pretensions per part del Síndic?



Pregunta 4

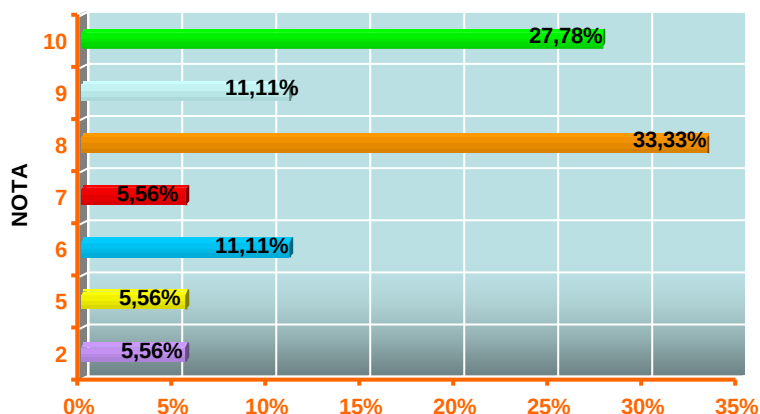
El temps de resolució de la consulta o queixa ha estat?



Pregunta 5

En general com valoreu l'Oficina del Síndic?

Es mostra a la gràfica el valor relatiu de les persones que han donat cada nota. Les notes que no surten, no han obtingut cap vot. S'ha obtingut una nota mitja d'un 7,89



III. Full de queixa i requisits

Per presentar una queixa la ciutadania ha d'haver esgotat les vies administratives o després d'haver transcorregut els terminis establerts per rebre una resposta, o bé, si la rep, i si encara se sent agreujat per la resposta donada, aquest ciutadà podrà exposar la seva queixa a la Sindicatura Municipal de Greuges, posant-se en contacte utilitzant un dels mitjans següents:

- **PRESENCIALMENT** al carrer Jaume Abril 2, on la Sindicatura té l'oficina, amb horari d'obertura
 - de dilluns a dimecres de 10 a 13 hores
 - les tardes de dimarts i dijous de 17 a 19 hores (de l'1/10 al 31/5)
- Enviar per **CORREU ELECTRÒNIC** a sindicatura@viladecans.cat, com també pot utilitzar el full de queixa disponible a la pàgina web www.sindicatura.viladecans.cat
- per **CORREU** dirigit a
Sindicatura Municipal de Greuges C/ Jaume Abril, 2 08840 Viladecans
- per **TELÈFON**, trucant al 93 635 18 17
- per **FAX**, al 93 658 05 51

Quan a la Sindicatura Municipal de Greuges és rep una queixa, en el termini màxim de quinze dies des de la presentació de la queixa, el ciutadà o ciutadana rebrà una notificació d'aquesta Sindicatura on se'ls comunicarà l'admissió de la queixa i l'inici de les actuacions o, en el seu cas, la desestimació i el motiu.

Es rebutjaran totes aquelles peticions que estiguin fora de l'àmbit d'actuació de la Sindicatura, d'acord amb el què estableix el Reglament del Síndic municipal, tals com aquelles que siguin anònimes, denotin mala fe o mancades de fonament, no vinguin motivades per l'actuació de l'Ajuntament, estiguin pendents de resolució judicial o que hagi transcorregut més d'un any.

Una vegada admesa la queixa, des de la Sindicatura s'iniciaran les actuacions oportunes amb l'entitat o dependència municipal que resulti afectada per l'esclariment dels fets exposats amb la petició, que haurà de resoldre i notificar la resolució que adopti en el termini màxim de tres mesos; en cas de no poder realitzar-ho en aquest temps, es demanarà una pròrroga al ciutadà.

El document de queixa que es pot trobar a la pàgina web de la Sindicatura, està en format word, per tant es pot omplir fàcilment per imprimir-ho després.

Al full de queixa s'informa del compliment de la normativa de la protecció de les dades de caràcter personal. S'informa que es pot exercir del dret d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició.

SINDICATURA DE GREUGES municipal		FULL DE QUEIXA / HOJA DE QUEJA	
Dades personals / Datos personales			
Cognoms/Apellidos:	Nom/Nombre:		
DNI o NIF:	Tram/o edat/d:	anys / años	
En representació/n (si s'escou / en su caso):			
Domicili/ o:			
Població/n:			
Tel:	/	/	E-mail:
Descripció dels fets / Descripción de los hechos			
Sol·licitud / Solicitud			
Documents que acompanya / Documentos que acompaña			
1.	2.	3.	4.
5.	6.	7.	8.
La presentació d'aquesta queixa no interromp els procediments administratius en curs. La presentació de esta queja no interrumpe los procedimientos administrativos en curso. Abans de 15 dies des del seu registre, es comunicarà a la persona interessada l'admissió o no a tràmit de la seva queixa. Antes de 15 días des de su registro, se comunicará a la persona interesada la admisión o no a trámite de su queja.			
Viladecans		Signatura/Firma	

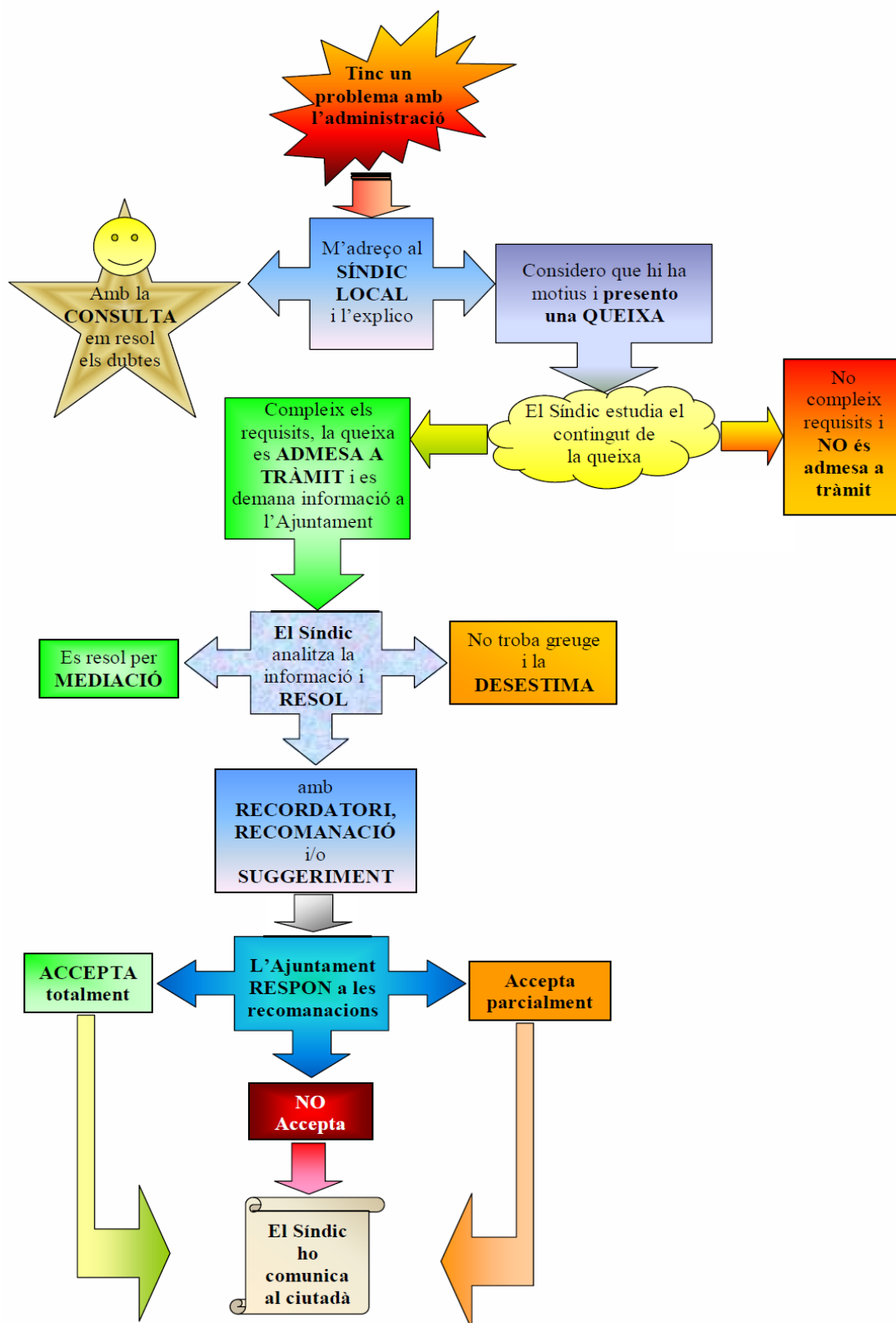
D'acord amb l'article 5.1 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, les dades facilitades s'inclouen en el fitxer "Gestió sindicatura municipal de Greuges", titularitat de l'Ajuntament de Viladecans, quina finalitat és el control i gestió dels expedients de queixes i consultes; i potser exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició davant del mateix òrgan responsable del fitxer (C/ Jaume Abril, núm. 2 08840 Viladecans)

AJUNTAMENT DE VILADECANS

Tel: 936 351 817
Fax: 936 580 551
sindicatura@viladecans.cat
www.sindicatura.viladecans.cat

Sindicatura Municipal
de Greuges de Viladecans
C/ia Modèl·li
C/ Jaume Abril, 2
08840 Viladecans

IV. Tràmit d'una queixa



AJUNTAMENT DE **VILADECANS**



Sindicatura Municipal de Greuges de Viladecans

Vicenç Mazón - Síndic municipal fins el 14 de novembre de 2016

José Luis Nicolás – Síndic municipal des del 15 de novembre de 2016

José Luis Castañé - Atenció a les persones

Can Modolell
c/ Jaume Abril, 2
08840 – Viladecans

Telèfon: 93 635 18 17

Fax: 93 658 05 51

sindicatura@viladecans.cat

www.sindicatura.viladecans.cat