



El guant de beisbol
Escultor Alberto de Udaeta
Parc de la Torre-roja

INFORME 2008

Març 2009

PRESENTACIÓ

Senyor Alcalde, regidores i regidors

Bona tarda

En compliment del que disposa l'article 183 del ROM, que estableix l'obligatorietat de presentar l'Informe anual al Ple Municipal, aquest segon informe que presento fa referència a la tasca realitzada durant l'any 2008.

Abans de començar a explicar l'Informe i després d'aquests dos anys com a Síndic Municipal, he de manifestar-vos que va ser tot un encert la decisió que va prendre aquest Consistori, en crear i impulsar la creació de la Sindicatura Municipal, amb la voluntat de servei i transparència per a vetllar que l'administració Municipal assumeixi el compromís de compliment dels drets que tenim tota la ciutadania de Viladecans, i que sense aquesta implicació activa i permanent per part de l'Ajuntament i de la Sindicatura, no fora possible assolir l'objectiu de servei fixat. Per aquest motiu, vull agrair-vos haver mantingut un nivell òptim d'implicació i demanar-vos continuar aquest compromís per poder oferir un bon servei als ciutadans i les ciutadanes en defensa dels seus drets.



També he de dir-vos que la meva preocupació ha estat sempre poder oferir a la ciutadania una atenció personalitzada, així com fer un seguiment de la seva problemàtica i anar informant de l'evolució fins a la seva conclusió.

De l'Informe 2008, que avui presento a aquest Ple Municipal, en relació a l'activitat portada a terme durant aquest període per la sindicatura, destacaré tres aspectes, la primera es l'atenció als ciutadans, la segona la divulgació, i per últim les relacions amb altres institucions.

Com he dit, en primer lloc i per ésser la part més extensa i important de l'informe, parlaré de les actuacions realitzades a petició del ciutadans. Durant l'any 2008 s'han realitzat 163 atencions, de les quals 41 s'han gestionant com queixes i 15 derivades al Síndic de Greuges de Catalunya, i les 107 restants han estat considerades com a consultes.

Aquestes dades en comparació amb les de l'any anterior s'han incrementat ja que durant l'any 2007 la sindicatura va estar oberta durant set mesos. Percentualment però, s'ha mantingut la mitja mensual d'actuacions, com també el percentatge de queixes envers les actuacions realitzades.

Totes les sol·licituds ateses, majoritàriament s'han realitzat de manera presencial, les quals han significat un increment percentual respecte l'any anterior, del 81% al 91%, en detriment de la resta de mitjans disponibles per contactar amb l'oficina de la sindicatura.

En relació al tipus de queixes han estat molt diverses, i hem pogut resoldre el 78% de les que van ser admeses a tràmit, sent les temàtiques més recurrents, les de "*salut i benestar*", on només dues han estat tramitades a l'Ajuntament; les de "*impostos*" que han estat per conceptes diversos i les de "*sancions*" on s'ha destacat les de zones blaves.

Per acabar aquest apartat, remarcaré que s'han solucionat els problemes dels ciutadans amb una actitud de col·laboració amb l'Ajuntament, i hem plantejat propostes per prevenir futurs greuges. Us demano per tant que continueu fent un esforç i que seguiu fixant com a objectiu els drets que tenen els ciutadans a rebre i obtenir una resposta amb transparència i suficientment motivada. També destacaré que de les recomanacions que he presentat a l'alcaldia, s'ha donat resposta a la majoria d'aquestes, amb el 66% de les meves recomanacions acceptades totalment i la resta parcialment.

Pel que fa a la divulgació, destacaré la creació i publicació als mitjans dels continguts de la web de la sindicatura, que serveix per facilitar l'accés als continguts i activitats que es realitzen. En aquest sentit, vull agrair el recolzament per part de l'Ajuntament, i en especial a la Fundació Ciutat de Viladecans per haver sabut recollir i millorar els continguts que se'ls va proposar inicialment.

També vull esmentar la divulgació feta de l'Informe 2007, enviat a associacions i entitat de Viladecans, com també al Parlament de Catalunya i al Síndic de Greuges de Catalunya, i a les Sindicatures Municipals associades al FòrumSD, així com de les notícies que van ser emeses per la TV de Viladecans al llarg de l'any 2008.

I per últim, amb la relació amb altres institucions, esmentaré les més significatives. Durant el 2008 he estat membre de la junta del Fòrum de Síndics Municipals. He assistit a la reunió que varem mantenir amb la Comissió de Peticions del Parlament de Catalunya, i a la inauguració de la nova seu del Síndic de Greuges de Catalunya, entre d'altres.

Aquesta tasca l'he pogut realitzar gràcies al suport de l'equip de la sindicatura, José Luis i Núria, ja que amb la seva dedicació i implicació han estat fonamentals pel funcionament de la sindicatura. També, vull expressar el meu agraïment a tots els ciutadans que s'han acostat a aquesta sindicatura, bé sigui per donar el seu suport, com per demanar una defensa imparcial, objectiva i amb equitat, amb l'objectiu de trobar una solució als drets que creien que se'ls hi havien vulnerat, demostrant així la seva confiança amb aquesta institució.

Abans d'acabar voldria dir-vos que, a diferència de l'any passat, en què vaig manifestar la meua decepció pel tractament que se li donava a una queixa en resoldre-la, enguany em sento esperançat ja que s'està canviant i evolucionant positivament cap a la recerca d'una solució definitiva.

Després d'aquestes paraules, i per finalitzar, el meu agraïment al senyor Alcalde i a tots els grups municipals per la seva presència i per la confiança que continuen donant-me.

Moltes gràcies a tots i a totes per la vostra atenció.



Índex

Pàgina

1. INTRODUCCIÓ	1
2. CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS	2
3. DADES ESTADÍSTIQUES	4
3.1 De les sol·licituds ateses	4
3.1.1 Tipus de sol·licituds	4
3.1.2 Mitjà utilitzat	5
3.1.3 Per edats	6
3.1.4 Per gènere	6
3.1.5 Per mesos	7
3.2 De les queixes rebudes	7
3.2.1 Admeses a tràmit	8
3.2.1.1 Per motiu	8
3.2.1.2 Per àmbits	9
3.2.1.3 Per temàtica	9
3.2.1.4 Per districtes	10
3.3 De les queixes resoltes	10
3.3.1 Resolucions	11
3.3.1.1 Amb recomanacions	11
4. RESUM DE LES QUEIXES	12
4.1 Administració general	12
4.2 Ordenació del territori	25
4.3 Serveis a les persones	36
4.4 Via pública	48
4.5 Resposta a recomanacions anys anteriors	55
5. REFLEXIONS JURÍDIQUES I DRETS VULNERATS	57
6. ENTREVISTA A UN CIUTADÀ	63
7. ACTIVITATS DE LA SINDICATURA	64
ANNEXOS	
I. Pàgina WEB	67
II. Full de queixa i el seu tràmit	72
III. Manifest al 60è aniversari dels Drets Humans	73
IV. FòrumSD, els síndics i defensors locals	75

1. INTRODUCCIÓ

En aquest segon informe que es realitza des de que es va instaurar la Sindicatura Municipal de Greuges a Viladecans, correspon a les actuacions que s'han portat a terme durant l'any 2008 i es presenta al Ple Municipal el 26 de març de 2009, en compliment del que disposa l'article 183 del Reglament Orgànic Municipal (ROM).

Aquest informe reflecteix dades numèriques i estadístiques de les actuacions ateses a la ciutadania en defensa dels seus drets.

Una part de les actuacions que han estat ateses, són les **consultes o assessoraments**, en les quals la ciutadania es posa en contacte amb la Sindicatura, pels diferents mitjans que posem al seu abast, plantegen les seves inquietuds i disconformitat envers diverses temàtiques, (que no sempre són relacionades amb l'administració), i es aleshores quan se li facilita una informació i una orientació dels passos que pot seguir en defensa dels drets que creu que se l'han vulnerat.

L'altre part de l'actuació de la Sindicatura, prou important atenent les gestions i el temps que es dedica, són les **queixes envers l'administració**. Alguns ciutadans, un cop s'han posat en contacte amb l'oficina i han exposat les seves inquietuds, la sindicatura les considera com a queixa i confecciona el full corresponent amb les dades necessàries tramitar-la.

De les queixes que s'accepten, no totes han estat tramitades envers l'Ajuntament de Viladecans, doncs en virtut del conveni de col·laboració signat el 18 de desembre de 2007 amb el Síndic de Greuges de Catalunya, durant l'any 2008 s'han derivat un total de quinze queixes de les cinquanta sis ateses, per ser competència de la Generalitat o d'altres administracions.

Durant l'any 2008 a més a més de les queixes ateses, s'ha continuat amb el tràmit de nou queixes corresponents a l'any anterior, que van quedar en tràmit. D'aquestes últimes han estat resoltes set, per tant, donada la seva complexitat queden dues per a resoldre.

De les cinquanta sis queixes ateses durant l'any 2008, quaranta quatre han estat resoltes o derivades fins la presentació d'aquest informe, i per tant, queden per resoldre dotze expedients corresponents a l'any 2008.

A més a més de les queixes ateses, la Sindicatura ha obert tres **expedients d'ofici**, que no surten en aquest informe, donat que només s'ha pogut iniciar un d'ells amb relació a les antenes de telefonia mòbil, i encara s'està pendent de resposta per part de l'Ajuntament. Tanmateix, també s'ha pogut apreciar accions per part de l'Ajuntament per regular aquest tema de les antenes de telefonia.

Una vegada més, el motiu pel qual la ciutadania s'adreça inicialment a la Sindicatura és la manca de resposta a les instàncies, amb gairebé un 40 % del total de les queixes.

Es pot apreciar en aquest informe que el tema de sancions i, en especial la de la zona blava, ha tingut un augment tant en el nombre de consultes com en el de queixes. Per això, un dels altres expedients d'ofici oberts (però sense iniciar) és la regulació i la tramitació de les sancions de la zona blava. Un altre dels temes que també preocupa a la ciutadania i que queda palès a les estadístiques, és el relacionat amb els impostos.

La Sindicatura ha trobat una millora en la relació amb l'Ajuntament, respecte a la reacció en facilitar respostes als expedients, així com també en les respostes relacionades amb les resolucions que contenen recomanacions, suggeriments i recordatoris. Així mateix, cal indicar que existeixen expedients que s'allarguen en el seu tràmit, doncs el Síndic demana a l'Ajuntament contrastar punts de vista en la interpretació de la normativa d'aplicació que l'Ajuntament ha donat en la seva primera resposta, o bé, quan la resolució de la problemàtica requereixen unes obres per pal·liar el greuge denunciat.

Com a conclusió d'aquest any, estic molt satisfet dels resultats aconseguits i la predisposició de l'Ajuntament a millorar en aquelles qüestions que el Síndic ha considerat i ha recomanat.

2. 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.

CONSULTES INFORMACIO ASSESSORAMENT	En tràmit	0
	Tancades	107
	Derivades	Síndic de Greuges de Catalunya 15
		Serveis de Mediació 0
		Altres 0
TOTAL		122

A C T U A C I O N S	QUEIXES	ADMESES	Mediació – Solució amistosa		5
			Estimades	Recomanació acceptada	8
				Acceptada parcialment	4
				No acceptada	0
				Pendent de resposta	6
			Desestimades		5
			Arxivades per desestiment		0
			En tràmit		12
		INADMESES		1	
		TOTAL			
	D'OFICI	Acceptada recomanació		0	
		Acceptada parcialment		0	
		No acceptada		0	
		Pendent de resposta		0	
		Arxivada		0	
		TOTAL		0	

**PRESENTACIÓ DE
LES ACTUACIONS**

Presencial	39
Telèfon	0
Fax	0
E-mail	0
Correu	1

TOTAL 40**INICIATIVA DE
LES ACTUACIONS**

Home	23
Dona	13
Col·lectiu	4
D'ofici	0

TOTAL 40**DISTRIBUCIÓ
DE
LES
ACTUACIONS**

11. Habitatge	0
12. Medi ambient	4
13. Urbanisme i disciplina urbanística	3

TOTAL 7

21. Circulació i aparcaments	10
22. Seguretat ciutadana	1
23. Manteniment via pública	5
24. Transport públic	0

TOTAL 16

31. Atenció al públic	1
32. Procediment administratiu	3
33. Impostos, taxes i tributs	6
34. Promoció econòmica	0

TOTAL 10

41. Cultura i educació	1
42. Immigració	0
43. Reclamacions patrimonials	3
44. Serveis socials	2
45. Cementiris	0

TOTAL 6

50. Diversos	1
--------------	---

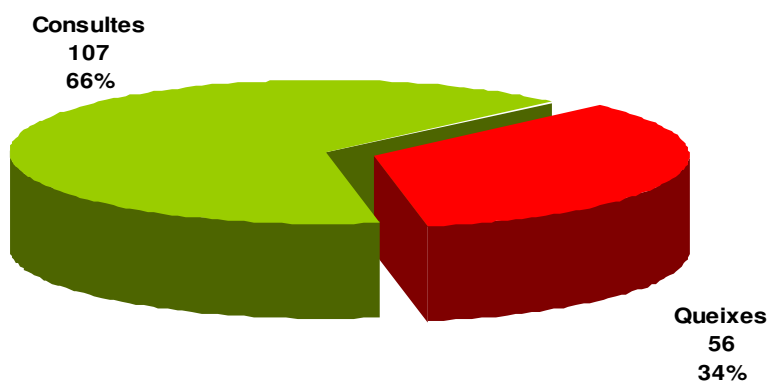
TOTAL 1

3. DADES ESTADÍSTIQUES

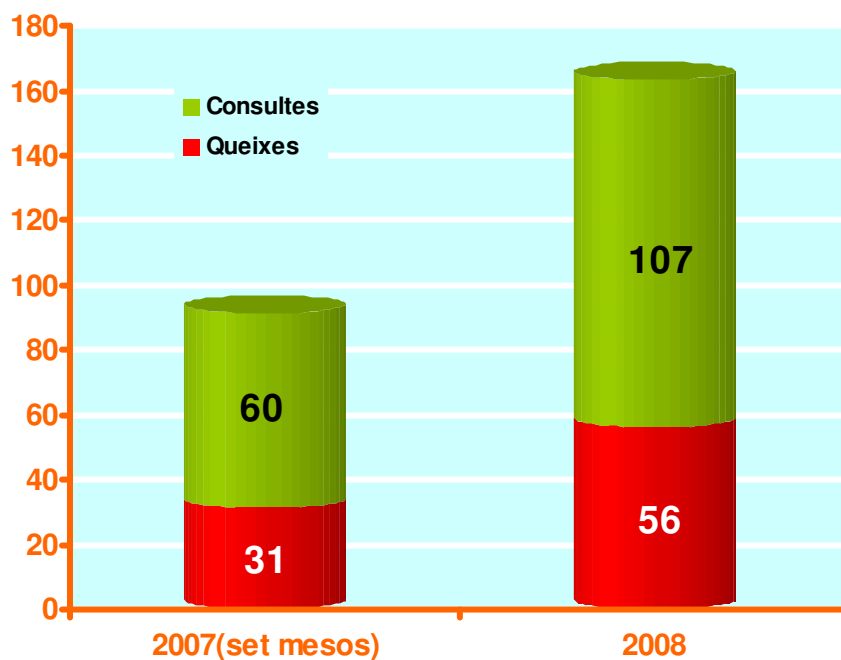
3.1 DE LES SOL·LICITUDS ATESES

3.1.1 TIPUS DE SOL·LICITUDS

Com a resum general del volum d'actuacions, la gràfica mostra les 163 sol·licituds que han tingut una dedicació important durant l'any, que després d'escoltar la inquietud expressada pels ciutadans i d'assessorar-los en el què hauria de fer, resulta que de totes les atencions realitzades, s'han tramitat com a queixes 56 expedients.

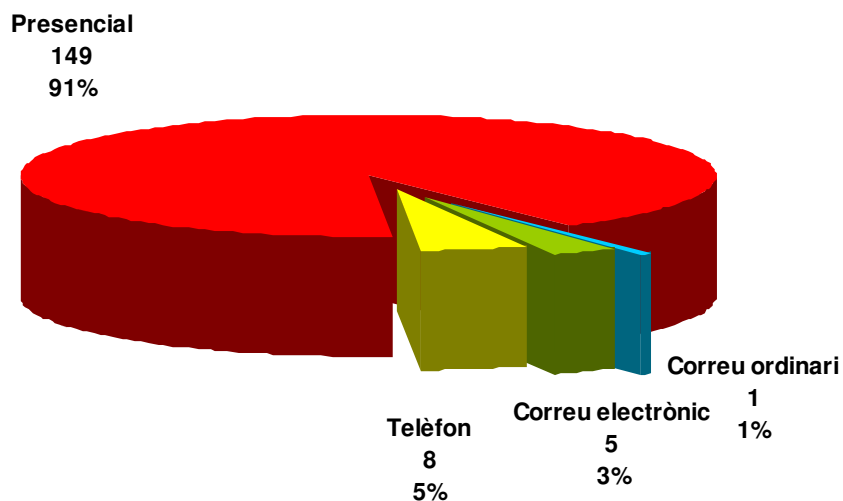


En comparació amb l'any passat, aquest s'ha mantingut percentualment el nombre de sol·licituds, com també la proporció entre sol·licituds i queixes.

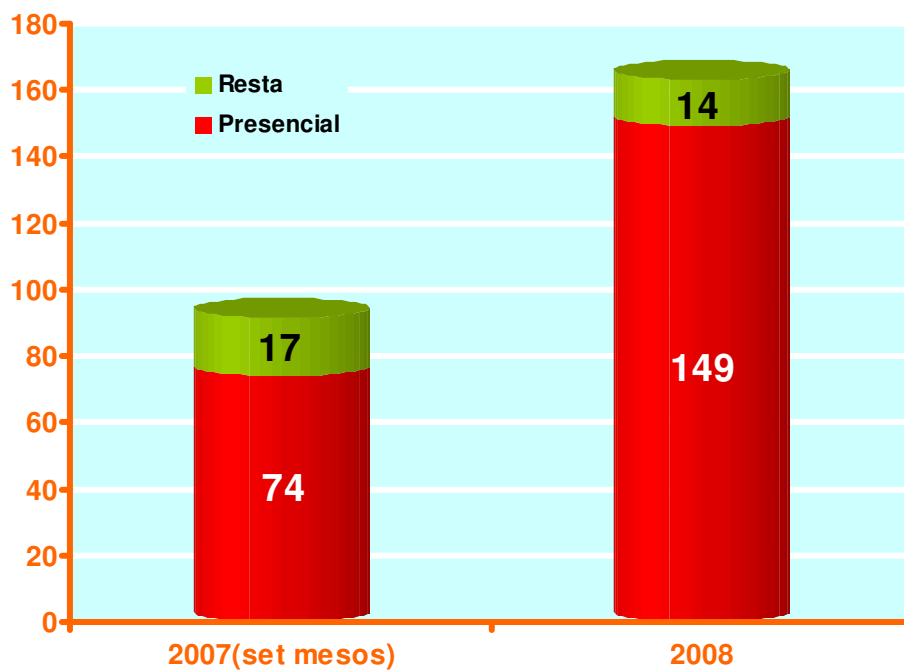


3.1.2 MITJÀ UTILITZAT

El mitjà utilitzat majoritàriament ha estat l'atenció presencial, que en comparació amb l'any 2007, ha tingut un increment considerable, passat d'un 81% al 91%.

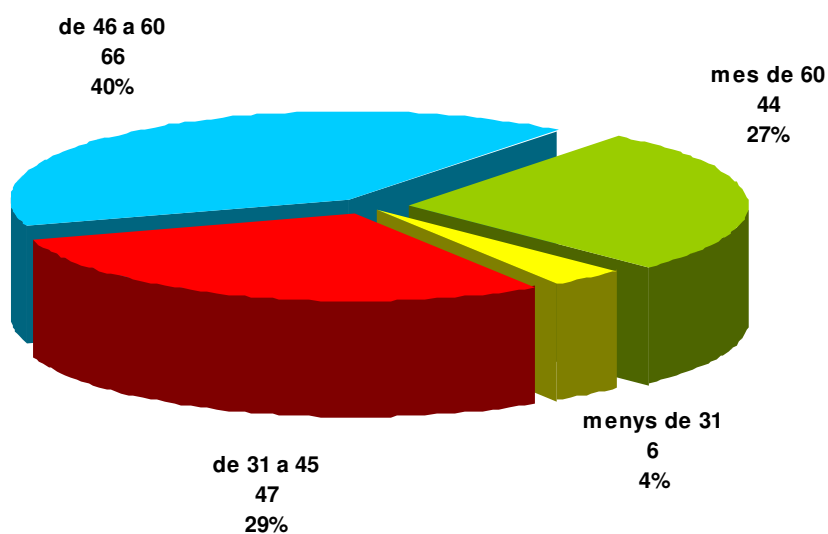


En aquesta gràfica es pot veure la comparativa amb l'any passat, respecte el creixement presencial en comparació amb la resta de mitjans.



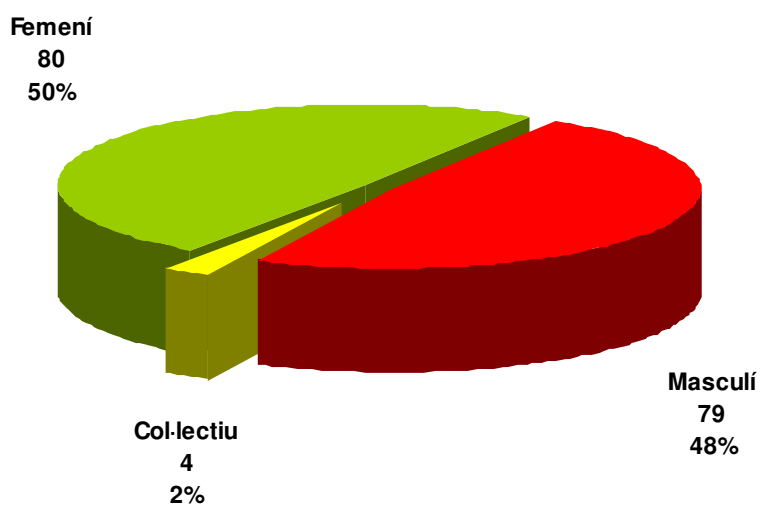
3.1.3 PER EDATS

De totes les actuacions realitzades i agrupades per trams d'anys, i comparant-ho amb l'any passat, el tram de 46 a 60 anys, quasi ha doblat el percentatge de sol·licituds (del 27 al 40 %) en detriment dels de menys de 31 anys, que s'han reduït una tercera part (de l'11 al 4 %).



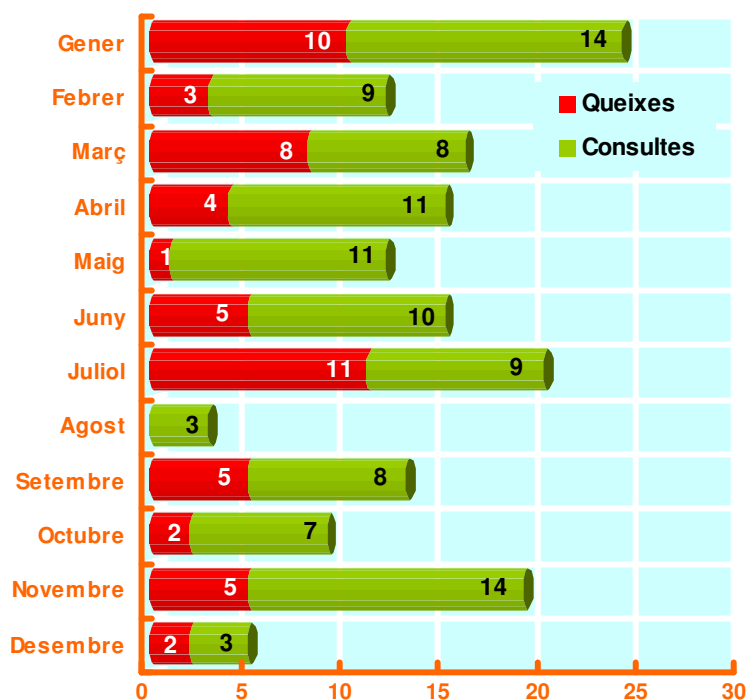
3.1.4 PER GÈNERE

Totes les sol·licituds ateses per gènere han estat molt equilibrades i semblants a les de l'any passat.



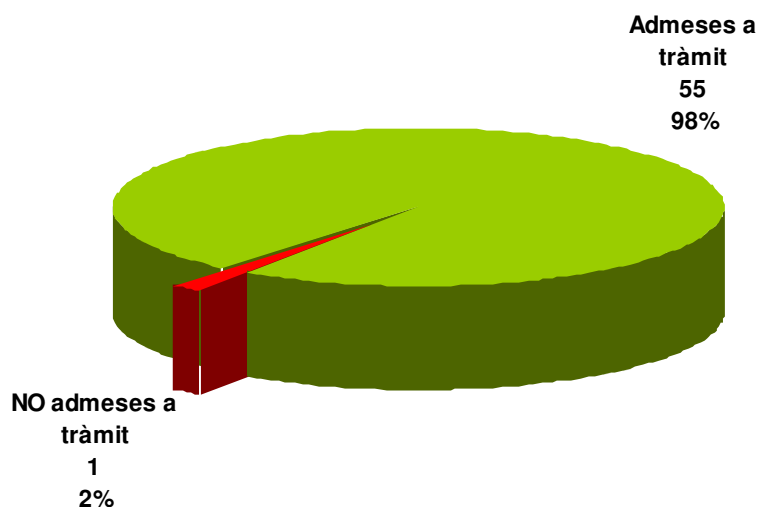
3.1.5 PER MESOS

Les sol·licituds ateses per mesos, s'ha mantingut en una mitjana d'unes quinze mensuals. Considerant els dies que ha estat oberta l'oficina, el mes de gener, març i novembre han estat dels més alts, en canvi els mesos d'octubre i desembre els més baixos, sense tenir en compte el mes d'agost.



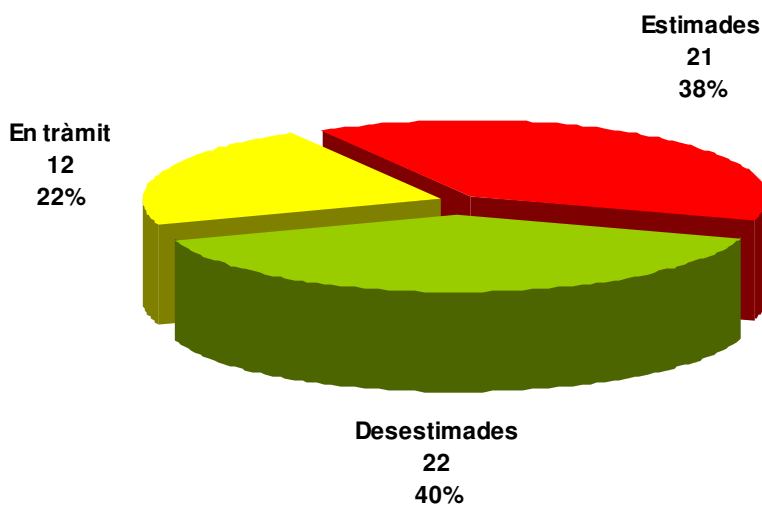
3.2 DE LES QUEIXES REBUDES

La major part de les queixes presentades per la ciutadania, han estat admeses a tràmit.



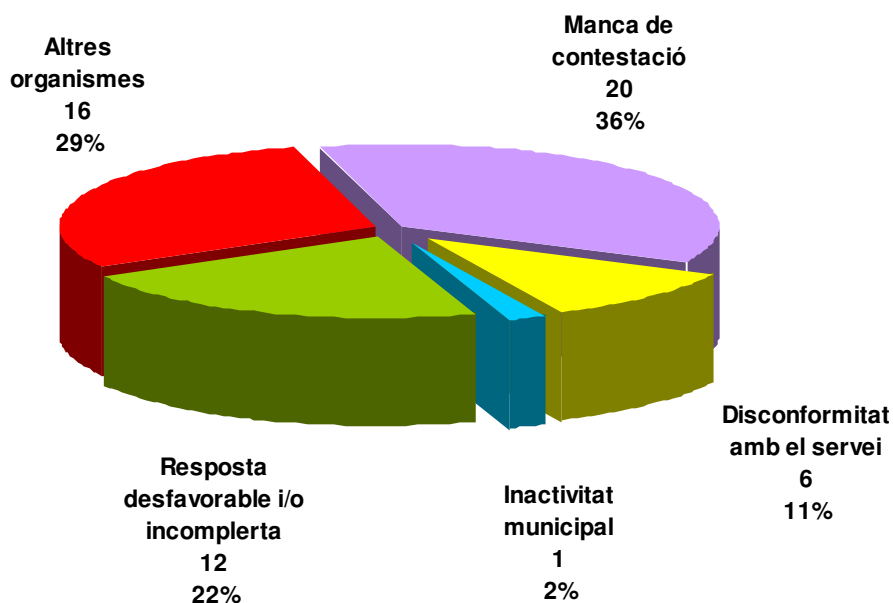
3.2.1 ADMESES A TRÀMIT

De les queixes admeses a tràmit, han estat resoltes quaranta-tres, de les quals vint-i-una han estat **estimades** per haver trobat fonaments de greuge; vint-i-dos han estat **desestimades**, algunes derivades per manca de competència i la resta per manca de fonament de greuge. Queden per tant pendent de resoldre les que estan **en tràmit**. Cal remarcar que algunes queixes desestimades han tingut recomanació i/o suggeriment.



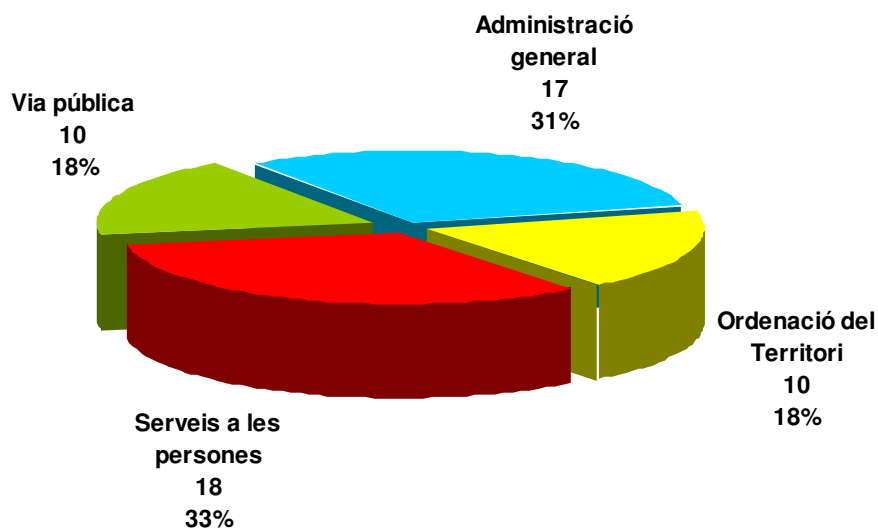
3.2.1.1 Per motiu

El motiu majoritari pel que els ciutadans i les ciutadanes han presentant una queixa és la **manca de contestació**, o de resposta a les instàncies i/o sol·licituds presentades davant l'Ajuntament, i també amb un increment significatiu els destinats a d'altres organismes, que ha passat d'un 10% l'any 2007 a un 29% al 2008.



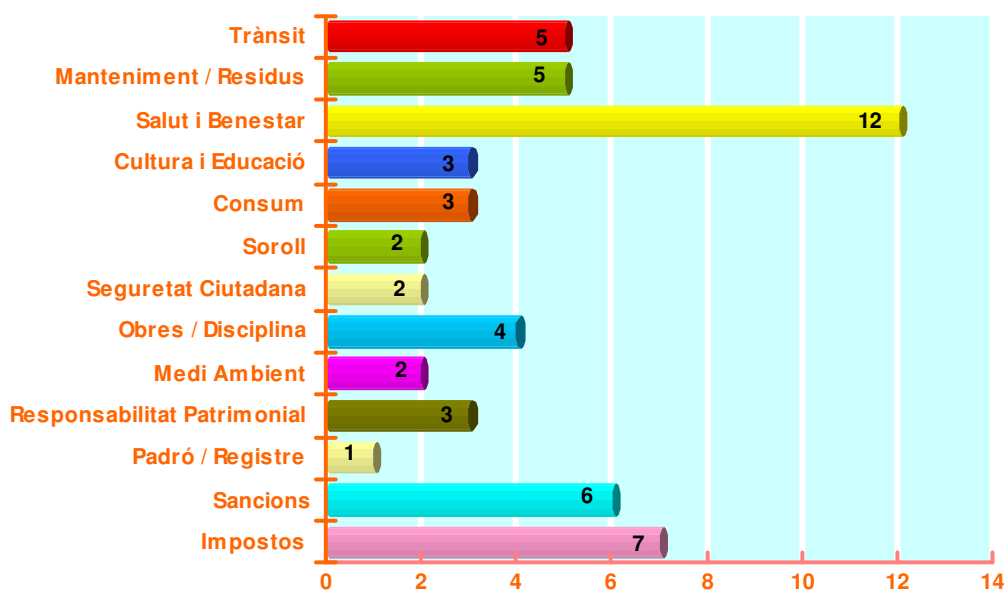
3.2.1.2 Per àmbits

Les queixes, s'han classificat en quatre àmbits.



3.2.1.3 Per temàtica

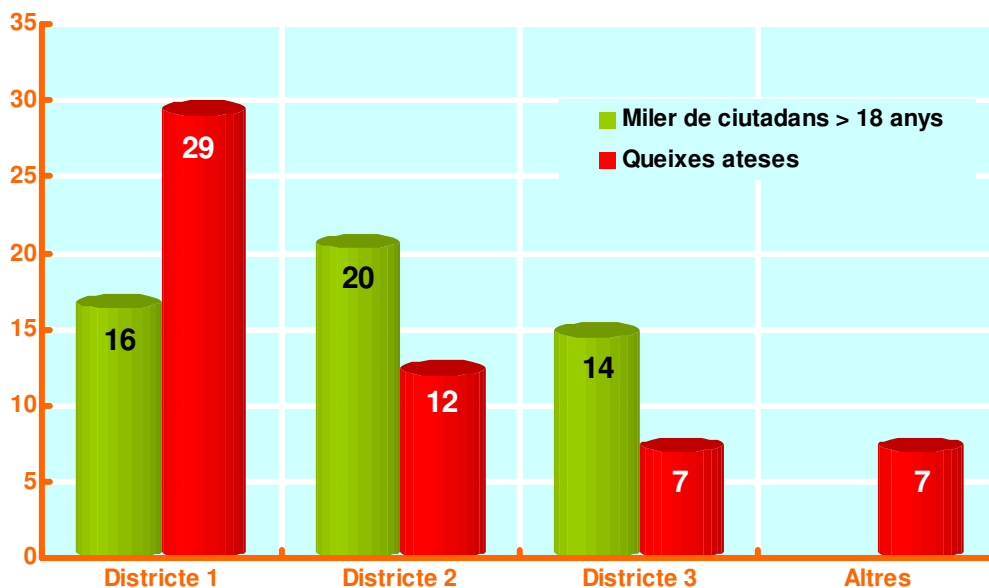
La temàtica que més s'ha reclamat ha estat Salut i Benestar, però s'ha de considerar que només dues han estat tramitades a l'Ajuntament, i la resta han estat derivades al Síndic de Greuges de Catalunya, per tant, cal significar que impostos i sancions adquireixen el protagonisme temàtic.



3.2.1.4 Per districtes

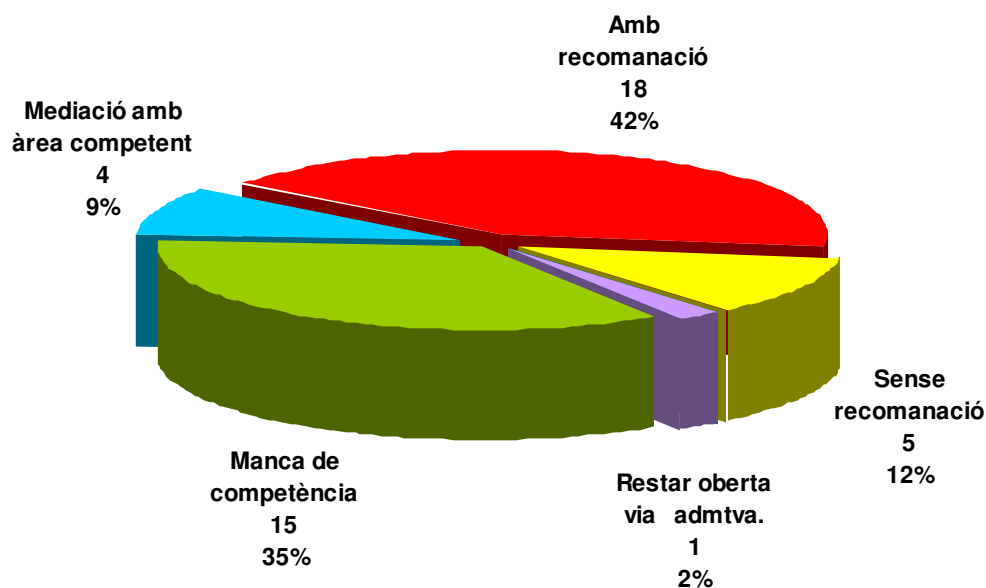
El primer districte és el que ha presentat més sol·licituds, com també és el que representa un ràtio més elevat considerant el nombre de ciutadans al districte.

Es consideren "altres" aquelles queixes presentades per ciutadans que no són de Viladecans.



3.3 DE LES QUEIXES RESOLTES

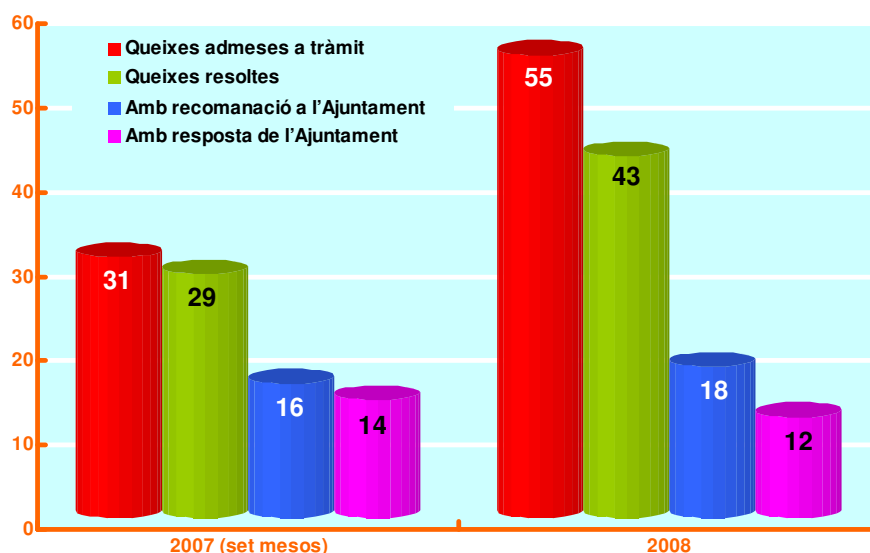
De les cinquanta-cinc queixes admeses a tràmit, quaranta-tres han estat resoltes tal i com indica el gràfic, les dotze restant estan en tràmit.



3.3.1 RESOLUCIONS

En aquesta gràfica es comparen els dos anys que porta la sindicatura en funcionament pel que fa a les queixes admeses a tràmit, les que han estat resoltes, les que han tingut alguna recomanació, suggeriment i/o recordatori, sempre tenint present que l'any 2007 va estar en funcionament set mesos.

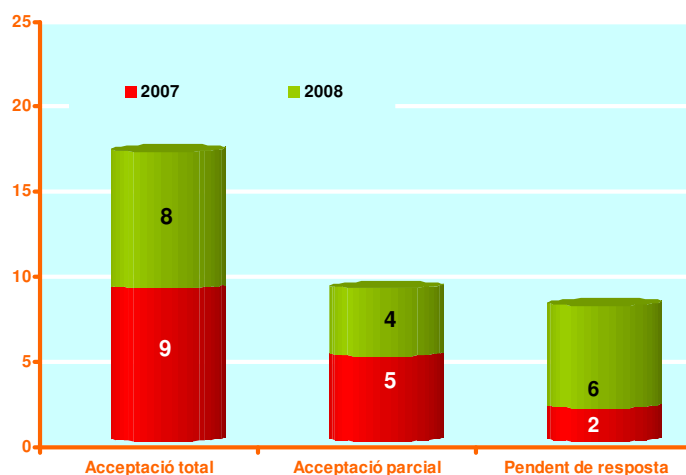
S'ha de tenir en compte que set de les queixes del 2007 han estat resoltes durant l'any 2008, i d'aquestes, cinc han estat amb recomanació. Cal aclarir que de les dues resolucions amb recomanació que manquen de resposta per part de l'Ajuntament, una correspon a una resolució realitzada durant l'any 2007 i l'altre a mitjans de l'any 2008.



3.3.1.1 Resolucions amb recomanacions

Els expedients resolts amb recomanació corresponents a l'any 2008, dotze l'Ajuntament ha donat resposta, acceptant completament les recomanacions del Síndic en vuit expedients i parcialment en quatre.

De les respostes donades per l'Ajuntament de resolucions de l'any 2007, l'Ajuntament ha acceptat completament nou recomanacions i parcialment en cinc.



4. RESUM DE LES QUEIXES

Tot seguit es mostra la distribució de les queixes per temes i subtemes corresponent a l'any 2008, on també s'inclouen els expedients de l'any 2007 que van quedar en tràmit al tancament del informe corresponent al 2007 i que s'han realitzat gestions durant l'any 2008.

TEMES	Subtemes	Expedients		Total
		2007	2008	
4.1 ADMINISTRACIÓ GENERAL				19
	4.1.1 Impostos		8	
	4.1.2 Sancions		6	
	4.1.3 Padró / registres		1	
	4.1.4 Responsabilitat patrimonial	1	3	
4.2 ORDENACIÓ DEL TERRITORI				16
	4.2.1 Activitat econòmica	1		
	4.2.2 Medi ambient		2	
	4.2.3 Obres/disciplina urbanística	2	4	
	4.2.4 Seguretat ciutadana		2	
	4.2.5 Soroll	3	2	
4.3 SERVEIS A LES PERSONES				20
	4.3.1 Consum		3	
	4.3.2 Cultura i educació		3	
	4.3.3 Salut i benestar	2	12	
4.4 VIA PUBLICA				10
	4.4.1 Manteniment / residus		5	
	4.4.2 Trànsit		5	
Totals		9	56	65

4.1 ADMINISTRACIÓ GENERAL

4.1.1 Impostos

Impost de transmissió patrimonial

EXP. 2008D032

Administració General. Impostos. Un ciutadà es queixa per la falta d'aplicació d'una bonificació al impost de transmissió patrimonial per la mort de la parella abans de poder acreditar el termini legal establert de residència. Es trasllada al Síndic de Greuges de Catalunya per manca de competència.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 8 de gener de 2008, d'un ciutadà de Viladecans, per una problemàtica en l'aplicació del impost de transmissió patrimonial, per la compra d'un habitatge i la mort de la parella.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada pel ciutadà, se li va informar que les competències són atribuïdes a la Generalitat de Catalunya, per tant, hauria d'autoritzar a la Sindicatura el trasllat de l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya.

Donat que el ciutadà va signar l'autorització, el Síndic va arxivar l'expedient per **MANCA DE COMPETÈNCIA** i ho va traslladar al Síndic de Greuges de Catalunya el 20 de febrer de 2008.

Duplictat impost de vehicles de tracció mecànica

EXP. 2008Q041

Administració General. Impostos. Un ciutadà es queixa pel requeriment de pagament del impost de tracció mecànica de dos vehicles a dues províncies diferents. Inici d'embargament de salaris. Manca de resposta. Resolució amb recordatori del deure legal a donar resposta a les instàncies.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 28 de gener de 2008, d'un ciutadà de Viladecans, perquè no li van donar resposta a una petició de baixa de dos vehicles realitzada el 3 d'octubre de 2007, així mateix, li van notificar una diligència d'embargament del sou per un impost de vehicles corresponent a l'any 2006 malgrat haver-ho pagat a un altre municipi de Tarragona i haver-ho justificat amb documents al mes de setembre de 2007.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada pel ciutadà, 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:

- que el ciutadà rep reclamació de l'impost de dos vehicles i fins i tot embargament de sou per part de l'Ajuntament de Viladecans, de dos vehicles que els té donat d'alta a un municipi de la província de Tarragona, per això s'ha personat i ha presentat instàncies davant l'Ajuntament, aportant justificants d'haver pagat els seus impostos a la província de Tarragona, amb justificants de la Prefectura de Trànsit de Tarragona.
- que fins que el ciutadà no va presentar la queixa davant aquesta Sindicatura i es va tramitar la mateixa, l'Ajuntament no ha donat una resposta a la instància.
- que la resposta donada al ciutadà ha estat favorable i no s'ha arribat a executar l'embargament dels salaris.
- s'interpreta que existeix una descoordinació entre la Direcció Provincial de Trànsit de Tarragona amb la de Barcelona, en la comunicació de les dades registrals, perquè estiguin donats d'alta i d'obligat tributari en dos províncies diferents.
- l'Ajuntament no ha informat a la Sindicatura la situació de l'expedient, havent trigat més de tres mesos, per la qual cosa ha obligat a la Sindicatura, fins i tot, a demanar prorroga al ciutadà per resoldre el seu cas, tenint en compte que el ciutadà ja tenia resposta de l'Ajuntament des del mes de febrer, es a dir en menys d'un mes des de que aquesta Sindicatura va traslladar la queixa, per tant, l'Ajuntament no compleix el que estableix l'article 181 del Reglament Orgànic Municipal de Viladecans, en donar resposta a la Sindicatura en el termini de quinze dies.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada, per no haver donat resposta a la instància dins del terminis legals; per tant hi va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat només per la manca de contestació a la instància dins dels terminis establerts, però no, en la resposta donada al ciutadà, per tant a l'Ajuntament els hi va

- **RECORDAR** el deure legal que té l'administració a donar una resposta dins del termini que legalment està estipulat, per tal de donar compliment amb el dret que té la ciutadania a rebre una resposta a les seves sol·licituds i escrits adreçats a l'administració local.
- i també **RECORDAR** l'obligació que té l'Ajuntament d'informar i facilitar tota la documentació a la Sindicatura en relació a l'expedient de queixa que es tramita, en el termini establert al Reglament Orgànic Municipal.

Per un altre banda, en relació a la presumpta descoordinació entre les Direccions Provincials de Trànsit, es deuria de presentar, si ho estima adient el ciutadà, queixa davant el Síndic de Greuges de Catalunya, o si mes no, autoritzar a aquesta Sindicatura el trasllat de l'expedient.

Donat que el ciutadà no va donar resposta al nostre escrit, no ha estat traslladat al Síndic de Greuges de Catalunya.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'Alcaldia el 22 de maig de 2008 i al tancament d'aquest informe està **pendent de rebre una resposta** per part de l'Ajuntament.

Baixa impost de vehicles de tracció mecànica

EXP. 2008Q045

Administració General. Impostos. Una ciutadana es queixa per l'embargament derivat de la manca de pagament del impost de vehicles. Deficiències en la gestió de baixa del vehicle. Manca de resposta. Resolució amb mediació per haver-ne resolt en tràmit, però amb el recordatori del deure legal de donar resposta a les instàncies i la recomanació de revisió del protocol per les baixes al padró de l'Impost de Vehicles de Tracció Mecànica.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 27 de febrer de 2008, d'una ciutadana de Viladecans, perquè no li van donar resposta a uns escrits presentats el 2 d'agost de 2006 i 23 d'octubre de 2007, referent a que ha rebut notificació d'embargament per rebuts impagats de circulació d'un vehicle que va ser retirat per la Policia Local l'any 2002, per la qual cosa manifestava la impropedència del requeriment dels impostos del vehicle.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada pel ciutadana, 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:

- que la ciutadana va presentar una instància al 2006 a l'Organisme de Gestió Tributaria (ORGT) a Viladecans, manifestant la seva disconformitat amb un avis d'embargament de sous per uns impostos de vehicles de tracció mecànica dels anys 2002, 2003, 2004, 2005 i 2006 i d'activitats econòmiques del 2002.
- a l'any 2007, l'ORGT emet diligència d'embarg de sou pels conceptes dels impostos de vehicles i d'activitats econòmiques descrits.
- la ciutadana novament manifesta mitjançant instància el 23-10-2007 presentada a l'ORGT de la Diputació de Barcelona a Viladecans, la seva disconformitat amb l'esmentat embargament, aportat justificants de que el vehicle va ser lliurat a la policia local l'any 2002, la qual no va rebre resposta i va motiva la queixa davant la Sindicatura.
- després de les gestions realitzades per la Sindicatura, l'Ajuntament ha reconegut unes deficiències en el sistema de realització de la baixa del vehicle, per tant, ha donat de baixa els rebuts corresponents a l'Impost de Vehicles de Tracció Mecànica i només quedava per liquidar el corresponent Impost d'Activitats Econòmiques de l'any 2002, que tenint en compte que s'havia executat parcialment l'embargament de sous en la quantitat total de 76,20 € de la que el principal es de 52,07, resulta que la ciutadana te pendent de liquidar la quantitat principal de 71,04; que amb recàrrec, interessos de demora i costes ascendeix a la quantitat de 112,70 €.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada, per no haver donat resposta a la instància dins del terminis legals i no haver revisat l'expedient quan va se requerit per la ciutadana; per tant hi va **RESOLDRE** que **HI HA MEDIACIO** municipal en el cas denunciat, malgrat haver patit un greuge per la manca de contestació a la instància dins dels terminis establerts i per haver-se produït una deficiència en el sistema de realització de la baixa del vehicle, donant com a resultat una diligència d'embargament de salaris indeguts, per tant a l'Ajuntament els hi va

- **RECORDAR** el deure legal que té l'administració a donar una resposta dins del termini que legalment està estipulat, per tal de donar compliment amb el dret que té la ciutadania a rebre una resposta a les seves sol·licituds i escrits adreçats a l'administració local, donat que la ciutadana va presentar instàncies en dues ocasions a l'ORGT, sense obtenir cap resposta, en canvi, l'empresa on treballava va rebre una diligència d'embargament de sou.
- **RECOMANAR** que es revisi el protocol d'actuacions en el control de les comunicacions de les modificacions del padró de l'Impost de Vehicles de Tracció Mecànica, informades per l'Ajuntament a la Direcció General de Trànsit.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'Alcaldia el 24 de novembre de 2008 i al tancament d'aquest informe està **pendent de rebre una resposta** per part de l'Ajuntament.

Deducció 400 € IRPF

EXP. 2008Q066

Administració General. Impostos. Un ciutadà manifesta la seva disconformitat per l'aplicació de la deducció de 400 € del IRPF. No s'admet a tràmit per manca de fonament.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 2 de juliol de 2008, d'un ciutadà de Viladecans, per no estar d'acord amb la deducció que es realitza dels 400 € per entendre que no arriba a les persones que no se'ls hi practica retenció d'IRPF.

En l'estudi del contingut de la queixa, així com de la normativa, el Síndic **NO HA ADMÈS A TRÀMIT** la sol·licitud per manca de fonament jurídic que recolzi les seves pretensions, donat que no es pot retornar cap quantitat quan no ha hagut cap retenció.

Devolució de l'impost de bens immobles plaça d'aparcament

EXP. 2008Q082

Administració General. Impostos. Un ciutadà es queixa pel retard en la devolució del impost IBI per l'ingrés indegut. Resolució amb mediació per haver estat resolt dins del termini legal tributari de sis mesos.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 6 d'octubre de 2008, d'un ciutadà de Viladecans, per no haver rebut cap resposta al sol·licitud de 6 de juny de 2008, pel que demanava el retorn de l'IBI del 2007 abonat indegudament.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada pel ciutadà, 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 abonar, per error en els rebuts de l'IBI i el recàrrec metropolità corresponents a l'any 2007, els impostos d'una plaça d'aparcament que mai ha estat de la seva propietat
- el ciutadà en adonar-se del error va demanar el retorn de les quantitats abonades indegudament.
- l'Ajuntament en rebre la queixa de la Sindicatura, manifesta estar dins dels terminis de resolució, d'acord amb la normativa tributaria i que ha estat resolta als cinc mesos de la petició.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada, per errors en la emissió dels rebuts d'impostos que graven a una propietat, i que han estat abonades pel ciutadà; per tant hi va **RESOLDRE** que **HI HA MEDIACIO** a la queixa plantejada pel ciutadà, indicar també que no ha patit cap greuge atès que l'Ajuntament ha resolt dins dels terminis legals establerts de sis mesos.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'Alcaldia el 16 de desembre de 2008 sense tenir que rebre cap resposta per part de l'Ajuntament.

Bonificació IBI família nombrosa**EXP. 2008Q083**

Administració General. Impostos. Un ciutadà es queixa per la manca d'aplicació de la bonificació de l'IBI per famílies nombroses a tot l'exercici econòmic, tal i com es regula a l'ordenança fiscal. Pendent de rebre resposta de l'Ajuntament. En tràmit.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 14 d'octubre de 2008, d'un ciutadà de Viladecans, per haver-li prorratejat la bonificació de l'IBI de l'any 2008, com a família nombrosa, per deixar de complir els requisits establert l'1 d'abril de 2008.

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

Bonificació IBI família nombrosa**EXP. 2008Q084**

Administració General. Impostos. Un ciutadà es queixa per la manca d'aplicació de la bonificació de l'IBI per famílies nombroses per no haver renovat el títol de família nombrosa abans de l'acreditació de l'impost. Manca de resposta al recurs de reposició. Pendent de rebre resposta de l'Ajuntament. En tràmit.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 3 de novembre de 2008, d'un ciutadà de Viladecans, perquè no l'han donat resposta al recurs de reposició que va presentar el 31 de juliol de 2008, referent a que no l'han aplicat la bonificació del 50% del IBI com a família nombrosa.

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

Recàrrec metropolità**EXP. 2008Q086**

Administració General. Impostos. Una ciutadana demana un aclariment per l'increment del recàrrec metropolità del transport. Manca de resposta a instància. Pendent de rebre resposta. En tràmit.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 10 de novembre de 2008, d'una ciutadana de Viladecans, perquè no l'han donat resposta a una instància presentada el 16 de gener de 2008, pel que demanava un aclariment de l'increment del recàrrec metropolità del transport.

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

4.1.2 Sancions

Infracció Ordenança Municipal

EXP. 2008D062

Administració General. Sancions. Una ciutadana es queixa per l'execució d'una sanció per infracció d'ordenances abans de la finalització del procediment. Manca de resposta a recurs de reposició. Es trasllada al Síndic de Greuges de Catalunya per tractar-se d'altre municipi.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 3 de juny de 2008, d'una ciutadana de El Prat de Llobregat, per haver estat sancionada per una presumpta infracció a les instal·lacions esportives del Prat de Llobregat, haver executat la resolució sense haver acabat el procediment, a més a més va presentar un recurs de reposició del 6 de març de 2008 i no l'han donat resposta.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada per la ciutadana, se li va informar que les competències són atribuïdes a la Generalitat de Catalunya atenent que no existeix Síndic Municipal a El Prat de Llobregat, per tant, hauria d'autoritzar a la Sindicatura el trasllat de l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya.

Donat que la ciutadana va signar l'autorització, el Síndic va arxivar l'expedient per **MANCA DE COMPETÈNCIA** i ho va traslladar al Síndic de Greuges de Catalunya el 10 de juny de 2008.

Sancions zona blava

EXP. 2008Q039

Administració General. Sancions. Un ciutadà manifesta la disconformitat a les desestimacions dels recursos per sancions imposades en zones blaves. Resolució amb mediació per l'anul·lació d'algunes de les sancions.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 18 de gener 2008, d'un ciutadà de Viladecans, per no estar d'acord amb la desestimació dels recursos presentats contra diverses sancions de zona blava.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada pel ciutadà, 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:

- l'Organisme de Gestió Tributaria (ORGT) ha acreditat que els catorze expedients inclosos a l'expedient executiu 07096462 per sancions de circulació entre el 14/07/2006 i el 28/12/2006, han notificat tan les denúncies, com les sancions corresponents, bé directament al domicili o la publicació al BOP prèviament amb dos intents al domicili.
- les dues primeres denúncies de dates 14/07/2006 i 18/07/2006 van ser lliurades al ciutadà el 26/09/2006, contràriament el que diu el ciutadà en un recurs.
- el ciutadà fins el 2 d'octubre de 2007, no ha acreditat la realització de cap acció escrita en defensa de les sancions imposades, es a dir, un any i dos mesos des de la primera sanció (14/07/2006), i nou mesos des de la darrera (28/12/2006).
- existeix una indeterminació en el lloc on s'han comés presumptament algunes infraccions al ubicar un carrer sense el numero corresponent i d'altres en indicar el numero d'un carrer on no hi ha zona blava.
- que l'Ajuntament ha revisat tots els expedients sancionadors envers el ciutadà i en els que ha trobat errors, els ha deixat sense efecte i ha ordenant a l'ORGT la devolució de les quantitats embargades, tot allò, a conseqüència de la MEDIACIÓ realitzada pel Síndic en l'exercici de les seves funcions

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada, perquè han hagut errors en el contingut de les denúncies, malgrat que l'ORGT ha acreditat el compliment del procediment administratiu pel que fa a les notificacions de les denúncies i sancions imposades; per tant hi va **RESOLDRE** que **HI HA MEDIACIÓ** municipal en el cas

denunciat, per haver revocat i deixar sense efecte aquelles sancions que contenien errors en el contingut de la denúncia.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'Alcaldia el 6 de febrer de 2009 sense tenir que rebre cap resposta per part de l'Ajuntament.

Sanció de zona blava

EXP. 2008Q068

Administració General. Sancions. Un ciutadà es queixa de l'omissió de la practica de prova sol·licitada en els recursos. Indefensió del ciutadà que causa la nul·litat. Resolució amb mediació per l'anul·lació de la sanció.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 7 de juliol 2008, d'un ciutadà de Barcelona, per no estar d'acord amb la sanció imposada de zona blava, que malgrat els recursos, no l'han facilitat la butlleta de denúncia que demostraria el que deia als recursos.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada pel ciutadà, 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:

- l'Organisme de Gestió Tributaria (ORGT) emet un primer document que diu textualment *"D'acord amb el que es preveu a l'article 33.1 del Reglament general de recaptació, es fa lliurament d'aquest document a l'únic efecte del seu pagament fins a la data límit indicada"* on comunica una infracció de circulació d'un vehicle denunciada per l'agent numero 4, i per pagar la sanció amb una bonificació del 50%.
- el ciutadà va presentar unes al·legacions el 5 de desembre de 2007, on entre d'altres manifesta *"Per tenir fonamentats indicis que en la data indicada no es trobava el meu vehicle al lloc esmentat a la denuncia, sol·licito siguin verificades les dades característiques, color i model del vehicle sancionat"* així com a la al·legació quarta, *"Per altra banda, sol·licito que em sigui facilitada còpia del butlletí de denúncia emès pel controlador denunciant,"* la qual cosa l'Ajuntament no ha considerat en el tràmit de l'expedient.
- l'ORGT emet un segon document, anomenat *"Notificació de denúncia per infracció de circulació"* pel que acompanya un altre *"Carta de pagament / Infracció de circulació"* on surt la mateixa informació que al primer document enviat.
- el ciutadà torna a presentar al·legacions contra aquesta segona notificació o document, on es ratifica en el mateix sentit que a les primeres al·legacions, malgrat això, tampoc tenen en consideració el contingut de les al·legacions i proves demanades.
- el ciutadà gairebé tres mesos després de la darrera al·legació rep una resolució de l'Ajuntament on desestimen les primeres al·legacions presentades, per una ratificació del vigilant 904, pel qual aporten un informe signat pel mateix vigilant, sense aportar còpia de la denuncia, ni cap dada respecte a la identitat del vigilant de la zona blava, havent un canvi en la identificació del denunciant, donat que a la notificació identifica com Agent 4 i ara es ratifica un vigilant 904.
- l'ORGT emet un tercer document anomenat *"Notificació de provisió de constrenyiment"*, pel que acompanya una altre *"Carta de pagament / Infracció de circulació"* per pagar la sanció amb un recàrrec i les costes del procediment.
- el ciutadà presenta un recurs contra l'esmentada notificació, adduint la manca de resposta a la segona al·legació presentada, per tant, li vulnera el principi de legalitat i seguretat jurídica i haver prescindit totalment i absoluta del procediment legalment establert.
- després de presentar la queixa davant la Sindicatura l'Ajuntament ha revisat l'expedient, i ha detectat un error en la matrícula del vehicle denunciat, per tant, l'Ajuntament havia desestimat les al·legacions sense analitzar-les, només tenint en compte la ratificació de l'agent de la zona blava.
- finalment l'Ajuntament ha deixat sense efecte la sanció imposada al ciutadà a través d'una resolució que revoca i anul·la la resolució per la que li van desestimar les al·legacions presentades.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada pel ciutadà, per irregularitats en el procediment sancionador, el qual ha **provocat una indefensió al ciutadà**, per tant hi va **RESOLDRE** que **HI HA MEDIACIÓ** a la

queixa plantejada pel ciutadà, malgrat haver patit un greuge, per entendre que l'Ajuntament ha omès la practica de la prova, prèviament sol·licitada pel ciutadà sense la denegació motivada.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'Alcaldia el 24 de setembre de 2008 sense tenir que rebre cap resposta per part de l'Ajuntament.

Sanció de zona blava

EXP. 2008Q073

Administració General. Sancions. Una ciutadana manifesta la disconformitat amb una sanció de zona blava per manca de potestat dels vigilats del control horari. En tràmit.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 24 de juliol 2008, d'una ciutadana de Viladecans, per no estar d'acord amb la sanció imposada de zona blava el 31 d'agost de 2007, per manca de comprovat horari.

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

Sanció de circulació en pas de vianants

EXP. 2008Q074

Administració General. Sancions. Un ciutadà es queixa per la desestimació d'un recurs de reposició interposat d'una sanció de trànsit, per la manca de motivació al butlletí de denúncia el no haver aturat l'agent al vehicle per notificar la denúncia. Resolució amb el recordatori del compliment del deure de notificar les denúncies llevat determinat supòsits.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 24 de juliol 2008, d'un ciutadà de Viladecans, per no estar d'acord amb la sanció de circulació imposada el 26 de novembre de 2007, per no detenir-se davant un pas de vianants, quan està passant un vianant.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada pel ciutadà, 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:

- l'agent dins del vehicle patrulla en direcció Gavà esperant, que una senyora amb cotxet creua el pas de vianants; en direcció contraria s'aproxima, es a dir, direcció a Sant Boi, un vehicle que no respecta el pas de la senyora amb el cotxet, i l'agent va fer constar a la butlleta de denúncia la marca i la matricula del vehicle, amb el dia, l'hora i l'infracció.
- el ciutadà ha realitzat al·legacions adduint que el procediment presenta deficiències, per la manca d'informació al butlletí de denuncia, donat que no va indicar el motiu pel qual no va aturar al vehicle presumptament infractor, en canvi a la notificació de la denúncia, indica que no es va lliurar la butlleta per estar absent el conductor del vehicle.
- l'Ajuntament ha detallat amb posterioritat, amb la ratificació de l'agent, una descripció dels fets, així els motius pel que no es va aturar al vehicle.
- el ciutadà ha abonat la sanció, malgrat estar en desacord i es reserva el dret de demanar el retorn de la quantitat abonada
- al vial en direcció on anava el vehicle infractor, no hi ha cap senyal vertical que indiqués l'existència d'un pas de vianants.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada pel ciutadà per presumptes irregularitats en el procediment sancionador, per tant hi va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** a la queixa plantejada pel ciutadà, sense

analitzar si el ciutadà ha comès o no la infracció, malgrat que els fets relatats son greus per ser sancionats; però, he de diferenciar diferents aspectes a tenir en compte en aquesta resolució:

- L'agent de l'autoritat en la seva butlleta de denúncia no va indicar entre d'altres el motiu del perquè no va aturar al denunciat tal i com expressa la normativa vigent que diu que *"les denúncies formulades pels agents de l'autoritat sense aturar als denunciats no seran vàlides tret que constin en les mateixes i se'ls notifiqui les causes concretes i específiques per les quals no va ser possible detenir el vehicle"*.
- El vial en direcció on anava el vehicle presumpte infractor, atenent les seves característiques, manca senyalització vertical, on informés de l'existència del pas de vianants, per la qual cosa en aquest cas considero que és insuficient la senyalització existent.

Per tant a l'Ajuntament els hi va

- **RECORDAR** el deure que té l'administració del compliment d'allò establert al reglament de procediment sancionador en matèria de trànsit, donat que un defecte d'una sanció pot provocar que un infractor es quedi impune de les seves actuacions.
- **RECOMANAR** realitzi una revisió de l'expedient sancionador per haver indicis de nul·litat en la denúncia formulada, per entendre que no s'ha iniciat des del inici segons allò que diu el reglament sancionador en matèria de trànsit en el contingut de la denúncia.
- i també **RECOMANAR** senyalitzin el pas de vianants en sentit Sant Boi, de forma vertical, atenent les característiques del vial, de molta circulació, de dos carrils per cada sentit i la manca de semàfor, per tal de, que aquest senyal sigui visible, augmentant la seguretat, l'eficàcia i la comoditat de la circulació.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'Alcaldia el 24 de novembre de 2008 i al tancament d'aquest informe està **pendent de rebre una resposta** per part de l'Ajuntament.

Sanció estacionament zona discapacitats

EXP. 2008Q075

Administració General. Sancions. Un ciutadà es queixa per la manca de practica de prova sol·licitada al procediment sancionador. Resolució amb mediació per l'anul·lació de la sanció.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 25 de juliol 2008, d'un ciutadà de Viladecans, per no estar d'acord amb la sanció de circulació imposada el 20 d'abril de 2007, per no estar degudament senyalitzat una reserva per disminuïts.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada pel ciutadà, 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 una zona reservada per a discapacitats amb una presumpta deficient senyalització.
- el ciutadà per a la seva defensa va demanar un informe de la data en que es va pintar la reserva, al·legant que la senyalització no complia, es a dir, vertical i horitzontalment, de la qual no ha rebut cap resposta.
- l'Ajuntament desestima les al·legacions presentades pel ciutadà indicant que la senyalització era correcta.
- l'Ajuntament en l'escrit adreçat a la Sindicatura indica no resultar transcendent quan es va pintar el terra.
- l'Ajuntament després de intercanviar criteris amb el Síndic, emet resolució favorable pel ciutadà revocant la desestimació del recurs presentat pel ciutadà, tenint en compte que les reserves d'estacionament han d'estar senyalitzades tant verticalment com horitzontalment, la qual cosa no ha estat acreditada en aquest cas, tot allò, a conseqüència de la MEDIACIÓ realitzada pel Síndic en l'exercici de les seves funcions.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada pel ciutadà per presumptes irregularitats en el procediment sancionador que poden provocar indefensió al no donar resposta a la instancia on demanava la data del pintat del terra, per tant hi va **RESOLDRE** que **HI HA MEDIACIO** a la queixa plantejada pel ciutadà, deixant sense

efectes la sanció que li van imposar, tenint en compte que, per considerar una zona reservada per a disminuïts ha d'estar senyalitzada tant verticalment com horitzontalment, la qual cosa en aquest cas no ha estat acreditada, per tant, s'ha de entendre que aquesta era de recent implantació, i entre la posada d'un senyal i l'altre van transcorre uns dies, i entremig van imposar la sanció que es tracta en aquest cas .

Aquesta resolució va ser lliurada a l'Alcaldia el 6 de febrer de 2009 sense tenir que rebre cap resposta per part de l'Ajuntament.

4.1.2 Padró / registres

Registre civil

EXP. 2008D034

Administració General. Padró / registres. Queixa per error al Jutjat de Gavà a la data de defunció del marit. Sis mesos sense cobrament pensió de viduïtat. Es trasllada al Síndic de Greuges de Catalunya per manca de competència.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 9 de gener de 2008, d'una ciutadana de Viladecans, del perjudici que té, que per un error del Jutjat de Primera Instància i Instrucció número 1 de Gavà, al inscriure com a data de defunció del seu espòs el 21 de juliol de 2003, en comptes de la data real el 21 de juliol de 2007 al Registre Civil de Viladecans.

Tot això, ha estat corregit en data 14 de gener de 2008, la qual cosa ha provocat estar gairebé 6 mesos sense poder cobrar la pensió de viduïtat i patir unes greus conseqüències econòmiques, perquè també, va deixar de cobrar la pensió que tenia el seu marit.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada per la ciutadana, se li va informar que les competències són atribuïdes a la Generalitat de Catalunya, per tant, hauria d'autoritzar a la Sindicatura el trasllat de l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya.

Donat que la ciutadana va signar l'autorització, el Síndic va arxivar l'expedient per **MANCA DE COMPETÈNCIA** i ho va traslladar al Síndic de Greuges de Catalunya el 21 de gener de 2008.

4.1.3 Responsabilitat patrimonial

Responsabilitat patrimonial per caiguda al carrer

EXP 2007Q029

Administració General. Responsabilitat patrimonial. Disconformitat per la desestimació de reclamació de responsabilitat patrimonial. Desnivell tapadora Telefònica i el terra. Manca de practica de prova dels testimonis. Resolució amb el recordatori del compliment de la practica de la prova amb la recomanació de que es practiquin la declaració dels testimonis i el suggeriment de corregir deficiències a la via publica.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 18 de desembre de 2007, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que va demanar a l'Ajuntament responsabilitat patrimonial per haver caigut a la via publica de Viladecans, per un desnivell entre una tapadora de Telefònica i el paviment, i malgrat haver presentat testimonis, fotografies, informes metges l'han desestimat la reclamació.

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:

- que la ciutadana va presentar una instància el 24 de novembre de 2006, per una caiguda que va tenir a la via pública el 20 de novembre de 2006.
- que la resolució de la seva reclamació va ser desestimària perquè l'Ajuntament entén que la tapadora de Telefònica es responsabilitat de la companyia i no pas de l'Ajuntament.
- que la falta de pràctica de la prova dels testimonis proposats, a creat una situació d'indefensió
- l'administració es responsable i ha de vetllar perquè la via pública no hi hagi cap element que suposi un perill.
- l'Ajuntament no ha acreditat cap requeriment envers la companyia Telefònica per corregir la situació en què es troba la tapadora.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada, hi va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat, per haver provocat **una indefensió** en els drets de la ciutadana, per la manca de la realització de la prova dels testimonis proposats i voler obviar l'obligació de mantenir les vies públiques en condicions de seguretat.

Així doncs, l'accident en una via pública, **la propietat i el manteniment correspon a l'administració**, a conseqüència de no conservar-la en correcta situació de funcionament, ni advertint de l'existència a la via d'obstacles que puguin constituir un perill per la circulació de vianants, sense perjudici de qui sigui la titularitat de l'objecte que origini la caiguda, per tot això, només es pot qualificar com a **funcionament anormal d'un servei públic**, per tant els ciutadans com a conseqüència del funcionament dels serveis públics, tenen dret a ser indemnitzats per qualsevol lesió que pateixin en qualsevol dels seus béns i drets, llevat dels casos de força major.

S'ha de tenir en compte, que d'acord amb la normativa vigent quan, l'administració dicta una resolució que posa fi a la via administrativa, **ha de resoldre les qüestions plantejades a l'expedient**, i assegurar-se que s'han complert tots els tràmits essencials del procediment establert, **amb la suficient motivació**, per tal de garantir els drets del ciutadà en primera instància, i així, evitar que aquest tingui que anar a la via contenciosa, la qual cosa afavoreix a l'administració donat que el ciutadà renuncia a aquest dret per la despesa que li suposa.

Per tant a l'Ajuntament els hi va

- **RECORDAR** el deure legal que té l'administració al compliment de la normativa de la practica de la prova, quan aquesta s'ha demanat, per tal d'esbrinar els fets o de possibles responsabilitats, de forma que l'instructor del procediment només podrà rebutjar mitjançant resolució motivada les proves proposades pels interessats quan siguin improcedents, la qual cosa en aquest cas, la declaració dels testimonis no s'han practicat, ni ha estat suficientment motivada la seva denegació, la qual cosa **l'ha provocat indefensió** a la ciutadana.
- també **RECORDAR** els principis de la **bona Administració** que enumera la Constitució i que són especialment rellevants, entre d'altres que **s'ha de garantir i respectar un procediment administratiu** comú en totes les administracions per mitjà del qual han de fer-se els actes administratius, i, quan sigui procedent, amb garantia de l'audiència als interessats.
- **RECOMANAR** revisar la resolució dictada en aquest procediment per haver provocat una indefensió, **es practiquin les declaracions dels testimonis proposats per la ciutadana**, per tant, retrotraure la tramitació al punt on s'ha produït la irregularitat per corregir-la.
- **SUGGERIR** que realitzin les gestions que siguin necessàries per corregir les deficiències detectades a la via pública, per donar seguretat a les persones que hi circulen, i així evitar el risc d'altres accidents.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el 23 de juliol de 2008 i al tancament d'aquest informe està **pendent de rebre una resposta** per part de l'Ajuntament.

Embornal carrer Hospital**EXP. 2008Q038**

Administració General. Responsabilitat patrimonial. Disconformitat per la desestimació de reclamació de responsabilitat patrimonial. Moviment de reixa longitudinal de desguàs. Manca de practica de prova dels testimonis. Resolució amb el recordatori del compliment de la practica de la prova amb la recomanació de que es practiquin la declaració dels testimonis.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 17 de gener de 2008, d'una ciutadana de Viladecans, per una desestimació a la reclamació de responsabilitat patrimonial demanada el 13 de desembre de 2006.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada per la ciutadana, 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:

- que la ciutadana va presentar una instància el 13 de desembre de 2006, per una caiguda que va tenir a la via publica el 12 de desembre de 2006.
- que la resolució de la seva reclamació va ser desestimatoria perquè l'Ajuntament entén que les lesions de la sol·licitant no poder ser conseqüència del funcionament, normal o anormal, dels serveis públics municipals
- que la falta de pràctica de la declaració del testimoni a creat una situació d'indefensió
- que malgrat haver estat atesa per un agent de la policia local, on descriu en el seu informe "*que la caiguda s'havia produït a causa d'una reixa del desguàs la qual havia cedit*", així com l'informe de l'arquitecte municipal, on manifesta "*s'observa la existència d'una reixa longitudinal que es mou com a conseqüència d'haver cedit el terreny sobre el que es suporta. Actualment la reixa ha estat reforçada pel que fa a l'estabilització*", l'Ajuntament continua manifestant que no ha existit una relació de causalitat, per entendre que es una petita deficiència no considerant-la rellevant per establir el necessari nexa causal.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada per la ciutadana per haver provocat una **situació d'indefensió** en el procediment de l'expedient de reclamació de responsabilitat patrimonial, per tant hi va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat, per haver provocat una indefensió en els drets de la ciutadana, per la manca de la realització de la prova del testimoni.

Així doncs, l'accident en una via pública la propietat i el manteniment correspon a l'administració, a conseqüència de no conservar-la en correcta situació de funcionament, sense perjudici que després de la caiguda es senyalitzés i es reparés, per tant, els ciutadans com a conseqüència del funcionament dels serveis públics, tenen dret a ser indemnitzats per qualsevol lesió que pateixin en qualsevol dels seus béns i drets, llevat dels casos de força major.

Malgrat l'informe policial i el tècnic, l'Ajuntament continua manifestant que no existeix relació de causalitat, i no considera, segons l'escrit adreçat a la Sindicatura, que no depèn de la realització de la prova testifical proposada.

S'ha de tenir en compte que, quan l'administració dicta una resolució que posa fi a la via administrativa, **ha de resoldre les qüestions plantejades a l'expedient**, i assegurar-se que s'han complert tots els tràmits essencials del procediment establert, **amb la suficient motivació**, per tal de garantir els drets del ciutadà en primera instància, i així, evitar que aquest tingui que anar a la via contenciosa, la qual cosa afavoreix a l'administració donat que el ciutadà renuncia a aquest dret per la despesa que li suposa

Per tant a l'Ajuntament els hi va

- **RECORDAR** el deure legal que té l'administració al compliment de la normativa de la practica de la prova, quan aquesta s'ha demanat, per tal d'esbrinar els fets o de possibles responsabilitats, de forma que l'instructor del procediment només podrà rebutjar mitjançant resolució motivada les proves proposades pels interessats quan siguin improcedents, la qual cosa en aquest cas, la declaració del testimoni no s'ha practicat, ni ha estat motivada el seu rebuig, per tant ha provocat una vulneració en els seus drets que l'han provocat indefensió.
- també **RECORDAR** els principis de la bona Administració que enumera la Constitució i que són especialment rellevants, entre d'altres que s'ha de garantir i respectar un procediment administratiu comú en totes les administracions per mitjà del qual han de fer-se els actes administratius, i, quan sigui procedent, amb garantia de l'audiència als interessats.

- **RECOMANAR** revisar la resolució dictada en aquest procediment per haver provocat una indefensió, es practiquin les declaracions dels testimonis proposats per la ciutadana, per tant, retrotraure la tramitació al punt on s'ha produït la irregularitat per corregir-la.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'Alcaldia el 23 de juliol de 2008 i al tancament d'aquest informe està **pendent de rebre una resposta** per part de l'Ajuntament.

Caiguda avinguda Gavà

EXP 2008Q050

Administració General. Responsabilitat patrimonial. Disconformitat per la desestimació de reclamació de responsabilitat patrimonial. Deficient estat del paviment. Testimoni no el va veure caure. Resolució amb recordatori de l'obligació de mantenir la via pública amb seguretat i la recomanació d'utilitzar els recursos que calguin per detectar d'altres deficiències a la via pública i es mantinguin en òptimes condicions

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 13 de març de 2008, d'un ciutadà de Viladecans, per no estar d'acord amb la resolució de 10 de juliol de 2007 desestimant la reclamació patrimonial per una caiguda a la via pública el 18 de juliol de 2006 i que va demanar el 6 de setembre de 2006.

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:

- que el ciutadà va presentar una instància reclamant responsabilitat patrimonial per una caiguda a l'avinguda de Gavà de Viladecans
- que es van portar fotografies i un testimoni.
- que les fotografies s'aprecien un deficient estat del paviment.
- que el testimoni el va veure quan estava al terra però no va veure com queia al terra i no va poder precisar el lloc exacte dels fets.
- que l'Ajuntament ha donat resposta a les peticions i al·legacions presentades degudament motivades.

Per tot això, el Síndic va **DESESTIMAR** la queixa presentada pel ciutadà, hi va **RESOLDRE** que **NO HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat de responsabilitat patrimonial per no poder acreditar la relació de causalitat entre els danys soferts i una presumpta caiguda en el lloc indicat pel ciutadà, donat que el testimoni aportat no va veure la caiguda, tot això, sense perjudici d'haver trobat poc convincent per part de l'Ajuntament, a la descripció que realitza de l'estat de la vorera que es veuen a les fotografies i que el Síndic ha visitat "in situ" i no es pot consentir l'existència de l'estat lamentable de conservació.

Per tant a l'Ajuntament els hi va

- **RECORDAR** l'obligació inexcusable que té de mantenir les vies públiques obertes a la circulació de vianants i vehicles en correcta situació de funcionament, amb la seguretat de tots aquells que les utilitzen.
- **RECOMANAR** que facin ús dels mitjans humans i materials que disposa l'Ajuntament per detectar el deteriorament dels espais públics, per a la seva reparació i conservació, amb la finalitat de mantenir-los en òptimes condicions d'ús, i així prevenir riscos d'accidents.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el 18 de juny de 2008.

L'Ajuntament respon a la Sindicatura el 24 de setembre de 2008 i **ACCEPTA** el recordatori i la recomanació del Síndic.

Danys vehicle i façana per reparació vorera**EXP 2008Q089**

Administració General. Responsabilitat patrimonial. Manca de resposta a petició de responsabilitat patrimonial. Danys per obres de reparació d'una vorera. Pendent de rebre resposta de l'Ajuntament. En tràmit.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 3 de desembre de 2008, d'un ciutadà de Viladecans, per no estar haver rebut una resposta a una sol·licitud de reclamació de responsabilitat patrimonial presentada el 29 d'agost de 2008, pels danys soferts en la seva façana i vehicles ocasionats per la reparació d'una vorera.

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

4.2 ORDENACIÓ DEL TERRITORI**4.2.1 Activitat econòmica****Canvi de nom d'una llicència d'activitat****EXP. 2007Q019**

Ordenació del Territori. Activitat econòmica. Expedient de control d'activitat d'ofici. Necessitat d'informar al ciutadà en continuar exercint l'activitat de Bar. Deure legal que té l'administració a donar una resposta dins del termini establert

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 6 de novembre de 2007, d'un ciutadà de Viladecans, on manifestava que va demanar a l'Ajuntament el canvi de nom d'una activitat i aquest li va requerir que tenia que treure una llicència nova.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada pel ciutadà, 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:

- l'Ajuntament va obrir un expedient de control de l'activitat de Bar perquè la persona que exercia l'activitat no era la que constava com a titular, així mateix s'excedia de l'activitat de Bar per utilitzar una cuina.
- l'Ajuntament manifesta que en el moment que es transmet l'activitat a una altra persona, la llicència del titular anterior perd la seva vigència.
- el titular de la llicència va transmetre l'activitat de Bar a un altre persona sense comunicació escrita de canvi de titularitat a l'Ajuntament.
- malgrat manifestar l'Ajuntament que la ciutadà no es part de l'expedient, no ha donat resposta a la instància gairebé fins a nou mesos després.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada, per no haver donat resposta a la instància dins del termini legal.; per tant hi va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat, per la manca de contestació a la instància dins dels terminis establerts, sense perjudici d'haver-la donat durant el tràmit de la present queixa, malgrat el contingut de la resposta no ha estat ajustada a la norma.

D'acord amb la norma el ciutadà es responsable solidari de l'expedient de control de l'activitat obert per l'Ajuntament, per no haver realitzat la comunicació escrita de la transmissió de la llicència d'activitat corresponent a Bar en el seu moment, per tant, és part interessada.

Aquesta Sindicatura entén, que el ciutadà que té vigent la seva llicència de Bar, i si volgués continuar exercint l'activitat podria fer-ho, o bé, transmetre'l en les mateixes condicions a d'altre persona (física o jurídica), amb comunicació prèvia i escrita, per tant a l'Ajuntament els hi va

- **RECORDAR** el deure legal que té l'administració a donar una resposta dins del termini que legalment està estipulat, per tal de donar compliment amb el dret que té la ciutadania a rebre una resposta a les seves sol·licituds i escrits adreçats a l'administració local. Tanmateix es doni compliment a la normativa vigent en matèria d'activitats.
- **RECOMANAR**, que l'Ajuntament informi al ciutadà com a part interessada, el dret que té en continuar exercint l'activitat de Bar, donat que no s'ha produït cap canvi de nom de la mateixa, i que la persona que exercia l'activitat sense llicència, va cessar la mateixa.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el 25 de maig de 2008.

L'Ajuntament respon a la Sindicatura el 24 de setembre de 2008 i **ACCEPTA PARCIALMENT** les recomanacions del Síndic indicant que assumirà la conveniència d'evitar la dilatació en el temps les tramitacions de reclamacions.

4.2.2 Medi ambient

Antenes telefonia mòbil casc antic

EXP. 2008Q069

Ordenació del Territori. Medi Ambient. Una associació de veïns denuncia la disconformitat de la instal·lació d'una antena de telefonia mòbil i es queixen per manca de mesures legals per la supressió i la limitació. Manca de contestació per part de l'Ajuntament a la instància presentada dins de terminis legals. Pendent de resolució.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 14 de juliol de 2008, d'un ciutadà de Viladecans, en nom i representació de l'associació de veïns del casc antic, motivada per no donar-li resposta a una instància presentada el 11 d'abril de 2008.

El ciutadà demanava a la seva instància rebre informació de les actuacions que ha realitzat l'Ajuntament, respecte l'antena ubicada a la Rbla. Modolell, 19 cantonada al carrer Sant Joan, tenint en compte que els fets es remunten a l'any 2001, quan l'Ajuntament va resoldre suspendre la tramitació de les sol·licituds de llicències d'instal·lació d'antenes de telefonia mòbil a la zona, la qual cosa no havia estat així.

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

Regadiu ametllers centenaris**EXP. 2008Q072**

Ordenació del Territori. Medi Ambient. Un ciutadà sol·licita ajut per pal·liar la sequera amb mesures pel regadiu d'ametllers declarats bé cultural d'interès local. Resolució, trobar adient que l'Ajuntament hagi donat una resposta verbal atesa l'urgència, però significat l'obligació posterior de donar-la per escrit.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 16 de juliol de 2008, d'un ciutadà de Viladecans, per una manca de resposta a una instància presentada el 9 d'abril de 2008.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada pel ciutadà, 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:

- que el ciutadà va presentar una instància demanant ajut per prendre mesures pel regadiu d'uns ametllers declarats Bé Cultural de Interès Local, per la sequera que assolía el moment.
- que fins que el ciutadà no va presentar la queixa davant aquesta Sindicatura i es va tramitar la mateixa, l'Ajuntament no ha donat una resposta escrita a la instància.
- que la resposta donada al ciutadà ha estat suficientment motivada.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada, per no haver donat resposta escrita a la instància dins del termini legal, sense perjudici d'haver-la donat durant el tràmit de la present queixa, i atenent la urgència, l'Ajuntament va donar resposta verbal; per tant hi va **RESOLDRE** que **HI HA MEDIACIÓ** municipal en el cas denunciat, per haver donat resposta escrita a la instància, malgrat ha estat fora dels terminis establerts, però donada la urgència de la petició realitzada pel ciutadà, considero adient haver donat una resposta verbal en el seu moment, la qual cosa no significa que l'Ajuntament amb posterioritat ha de realitzar-la de forma escrita, per tant a l'Ajuntament els hi va

- **RECORDAR** el deure legal que té l'administració a donar una resposta dins del termini que legalment està estipulat, per tal de donar compliment amb el dret que té la ciutadania a rebre una resposta a les seves sol·licituds i escrits adreçats a l'administració local, sense perjudici d'haver-les donat de forma verbal.
- **SUGGERIR** malgrat no tenir competència, en els casos de béns d'interès local, l'Ajuntament col·labori amb el ciutadà, en el sentit, d'informar i orientar, i si s'escau indicar-li possibles alternatives de solució.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el 16 de desembre de 2008

L'Ajuntament respon a la Sindicatura el 25 de febrer de 2009 i **ACCEPTA PARCIAL**, doncs indica acceptar el recordatori del Síndic Municipal respecte a l'obligació de l'administració a donar resposta a les instàncies per escrit.

Com reconeix el mateix escrit del Síndic, el ciutadà havia obtingut prèviament a l'actuació del Síndic resposta de la administració. Malgrat acceptar el recordatori, he de remarcar que el ciutadà, i en relació a aquest mateix cas, ha obtingut resposta puntal de la administració en diverses ocasions. La contestació a la seva instància es va fer mitjançant reunions personals amb responsables tècnics de l'Ajuntament. A les reunions es van detallar exhaustivament que la qüestió plantejada és una qüestió que queda de forma evident fora de l'àmbit de l'administració local.

De fet la sindicatura no considera l'existència de greuge.

L'absència de resposta donada per escrit, en aquest cas, en ningun moment va crear indefensió o falta d'informació.

El suggeriment del Síndic entenem que ja està present en la intervenció municipal des de l'inici. La resposta verbal donada en el seu moment no varia a la donada per escrit, i pertinentment, es va indicar des del principi, i sense dubtes, el caràcter particular de l'assumpte.

Desgraciadament, en aquest cas, l'opinió subjectiva del ciutadà no coincideix amb la de l'Ajuntament. Això no vol dir falta d'explicació o d'atenció municipal.

L'obtenció, mitjans "mediació del Síndic", d'una contestació per escrit de l'Ajuntament no ha variat la situació del conflicte que pateix el ciutadà, ni ha modificat la informació que havia obtingut verbalment, tampoc ha possibilitat l'opció de possibles actuacions impossibles sense el document escrit (reclamacions, o arguments per processos administratius, per exemple). Es a dir: s'ha generat burocràcia i s'ha dilatat en el temps una posició errònia del ciutadà.

En aquest sentit, el 15 de desembre de 2008, quant tot s'ha parlat varies vegades i els ciutadans ja han rebut explicacions per escrit, va entrar una nova instància del ciutadà i d'altre ciutadana, sobre el mateix cas i tornant a plantejar el tema de del punt de vista inicial. La instància va ser contestada, per escrit, el 22 de desembre de 2008 amb

la reiterada contestació oficial: "l'obligació de mantenir en bon estat els béns d'interès patrimonial correspon als propietaris".

4.2.3 Obres / disciplina urbanística

Tancament d'un pati il·legal

EXP 2007Q025

Ordenació del Territori. Obres / disciplina urbanística. Denúncia d'un veí pel tancament d'un pati amb planxes d'alumini. Resolució, manca d'execució d'un expedient per a la restauració de la realitat física alterada i manca de resposta a instància.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 5 de novembre de 2007, d'un ciutadà de Viladecans, perquè no l'han donat resposta a la instància presentada l'1 d'agost de 2007, per no haver executat la resolució de la il·legalitat del tancament d'un pati de llums denunciat el 31 d'octubre de 2006.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada pel ciutadà, 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:

- l'Ajuntament a finals de 2006 va incoar expedient de control de la legalitat urbanística a dos veïns del ciutadà, pel tancament d'un pati amb planxes d'alumini.
- a mitjans de l'any 2007 el ciutadà presenta una instància indicant que encara està el tancament d'alumini i que l'Ajuntament no l'ha donat resposta.
- l'Ajuntament manifesta que ha volgut consensuar l'execució voluntària per part dels infractors per tal d'evitar acudir als tribunals de justícia.
- des de que es va incoar l'expedient fins que s'ha executat han passat setze mesos.
- des de que el ciutadà ens comunica, aportant fotografies, que els infractors han col·locat un tendal al lloc on era el tancament d'alumini, fins que l'Àrea ens comunica aquest fet ha passat gairebé un mes.
- des de que el ciutadà va presentar una instància manifestant que no s'havia executat l'expedient de control de legalitat urbanística, fins que l'han donat resposta han passat mes de nou mesos.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada, per no haver donat resposta a la instància dins del termini legal, sense perjudici d'haver-la donat durant el tràmit de la present queixa; per tant hi va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat, per la manca de contestació a la instància i no realitzar un seguiment dels expedients de protecció de la legalitat urbanística, per tant els hi

- **RECORDAR** el deure legal que té l'administració a donar una resposta dins del termini que legalment està estipulat, per tal de donar compliment amb el dret que té la ciutadania a rebre una resposta a les seves sol·licituds i escrits adreçats a l'administració local.
- també **RECORDAR** el deure de donar compliment de la normativa vigent, realitzar un seguiment dels expedients per evitar que es dilatin en el temps, i utilitzar els mitjans que la norma els hi permet per aconseguir la restauració de la realitat física alterada, per tant, l'Ajuntament ha d'actuar d'acord amb els principis de celeritat i eficàcia.
- **RECOMANAR** que ha d'afavorir la participació dels ciutadans en l'urbanisme creant el clima de confiança necessari perquè totes les persones sentin com a seu l'entorn on viuen, perquè el retard i la lentitud de l'actuació de l'Ajuntament provoca suspicàcies i desconfiança als veïns, per tant, l'Ajuntament no només ha de produir bones resolucions i prestar bons serveis, si mes no, ha de fer-ho de forma transparent, de manera que els ciutadans puguin conèixer com s'ha arribat a la decisió, això es part de les bones pràctiques i de bona administració que deuria d'aplicar.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el 18 de juny de 2008 i al tancament d'aquest informe està **pendent de rebre una resposta** per part de l'Ajuntament.

L'Ajuntament respon a la Sindicatura el 24 de setembre de 2008 i **ACCEPTA PARCIALMENT** les recomanacions del Síndic respecte allò d'assumir l'obligatorietat de donar resposta dins del termini legalment estipulat, i la conveniència d'evitar la dilatació en el temps de les tramitacions de reclamacions. No assumeix la segona part del recordatori ni la recomanació.

Porta d'emergència escola d'idiomes

EXP 2007Q027

Ordenació del Territori. Obres / disciplina urbanística. Denuncia l'obertura d'una porta d'emergència d'una escola d'idiomes que dona a una sortida d'un pàrquing. Pendent d'executar la solució presa.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 27 de novembre de 2007, d'un ciutadà de Viladecans, perquè no ha estat contestada una instància del 10 de juliol de 2007 amb registre d'entrada 11185, denunciant l'obertura d'una porta d'emergència d'una escola d'idiomes que dona a una sortida d'un pàrquing, amb el perill que això suposa, al no rebre resposta el ciutadà ha presentat una segona instància el 27 de novembre de 2007, amb registre d'entrada 18022

En l'estudi del contingut de la documentació aportada pel ciutadà, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, el Síndic ha realitzat gestions i reunions perquè es trobin solucions dins de la legalitat i l'Ajuntament ha iniciat les gestions per a resoldre el cas, per tant significar que a la confecció del present informe, aquest expedient encara està **EN TRÀMIT** per a la seva resolució, la qual no serà fins a l'execució definitiva del canvi d'ubicació de la porta

Danys a pàrquing per obres a via pública

EXP 2008Q052

Ordenació del Territori. Obres / disciplina urbanística. Manca de resposta a una instància on es denuncia unes filtracions que pateixen al pàrquing que provenen d'un embossament al tram de la canonada que hi ha al carrer. Resolució amb mediació, i el deure d'informar de l'empresa responsable dels danys

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 7 d'abril de 2008, d'un ciutadà de Viladecans, com a representant de la comunitat de propietaris, per no haver-li donat resposta a una instància presentada l'11 de desembre de 2007, indicant que el pàrquing de la comunitat pateix unes filtracions que provenen d'un embossament al tram de la canonada que hi ha al carrer, degut a unes obres que es van realitzar a la via pública.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada pel ciutadà, 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:

- que el ciutadà va presentar una instància al desembre de 2007, i que no l'han donat resposta quasi un any després.
- que el ciutadà va plantejar una problemàtica de filtracions que eren produïdes per unes obres realitzades a la via pública.
- que fins que no es va presentar la queixa a la Sindicatura i es tramités, no es va solucionar les filtracions que van ser produïdes per unes canalitzacions realitzades per una empresa de subministrament.
- que la empresa afectada es va responsabilitzar i reparar l'embossament que provocava les filtracions en el pàrquing.
- que la Sindicatura va insistir a l'Ajuntament la obligació que tenen en informar i intervenir perquè l'empresa responsable dels danys que van afectar en el pàrquing, es faci càrrec de la reparació, donat que es va produir com a conseqüència d'un esbarrament a la via pública.

- que l'Ajuntament ha informat als representants de la comunitat les dades de l'empresa responsable, i és entre les companyies asseguradores que han de resoldre els danys soferts.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada, per no haver donat resposta a la instància dins del termini legal i no haver revisat l'expedient quan va se requerit pel ciutadà; per tant hi va **RESOLDRE** que **HI HA MEDIACIÓ** municipal en el cas denunciat, malgrat haver patit un greuge per la manca de contestació a la instància dins dels terminis establerts, la qual cosa ha provocat que es dilates en el temps la reparació d'allò que va provocar l'obtenció de les canonades de sanejament de l'edifici, així com, la reclamació pertinent de la indemnització al responsable corresponent, per tant, a l'Ajuntament els hi

- **RECOMANAR** que compleixi amb la obligació que tenen en informar i intervenir perquè l'empresa responsable dels danys, es facin càrrec de la reparació, donat que es va produir com a conseqüència d'unes obres a la via pública, per tal de facilitar les gestions del perjudicat.
- **SUGGERIR** que les actuacions que requereixin una inspecció, es realitzi el més aviat possible per tal d'evitar els danys que pugui ocasionar.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el 16 de desembre de 2008 i al tancament d'aquest informe està **pendent de rebre una resposta** per part de l'Ajuntament.

Mina d'aigua

EXP 2008Q076

Ordenació del Territori. Obres / disciplina urbanística. Manca de resposta a una instància per l'ensorrament d'unes terres a causa de l'existència d'una mina d'aigua. Pendent de resolució de l'estudi geològic i execució de les mesures adients.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 31 de juliol de 2008, d'un ciutadà de Viladecans, perquè no l'han donat resposta a la instància presentada el 14 de maig de 2008, en relació dels fets esdevinguts a casa seva per una mina d'aigua que passa per la seva propietat.

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

Autovia Castelldefels C-31

EXP 2008D080

Ordenació del Territori. Obres / disciplina urbanística. Es queixa per la manca d'actuacions en resoldre les diferències de valors en la expropiació de la seva parcel·la dins de les actuacions realitzades a la C-31. Es trasllada al Síndic de Greuges de Catalunya per manca de competència.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 23 de setembre de 2008, d'un ciutadà de Viladecans, del que es queixa la manca d'actuacions en resoldre les diferències existents en la expropiació de la seva parcel·la i delimitacions, donada per la ampliació i desviació de la C-31. Malgrat els escrits adreçats, estudi topogràfic realitzat pel ciutadà no ha estat resolta la seva reclamació.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada pel ciutadà, se li va informar que les competències són atribuïdes a la Generalitat de Catalunya, per tant, hauria d'autoritzar a la Sindicatura el trasllat de l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya.

Donat que el ciutadà va signar l'autorització, el Síndic va arxivar l'expedient per **MANCA DE COMPETÈNCIA** i ho va traslladar al Síndic de Greuges de Catalunya el 24 de setembre de 2008.

Danys a traster obres via publica

EXP 2008Q088

Ordenació del Territori. Obres / disciplina urbanística. Un ciutadà denuncia els danys soferts als trasters del seu immoble a causa d'obres realitzades a la via pública. Manca de contestació. Pendent de resolució a l'execució de les reparacions.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 27 de novembre de 2008, d'un ciutadà de Viladecans, perquè no l'han donat resposta a una instància presentada el 16 de maig de 2008, indicant que va patir una inundació als trasters degut a uns forats realitzats a la via pública.

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

4.2.4 Seguretat ciutadana

Sanció d'un menor per possessió d'estupefaents

EXP 2008D048

Ordenació del Territori. Seguretat Ciutadana. Un ciutadà es queixa que el seu fill, menor d'edat, va rebre una sanció d'altre administració i els pares no han estat informats, així mateix, manifesten la necessitat de que s'estableixin mesures alternatives a la sanció econòmica. Es trasllada al Síndic de Greuges de Catalunya per manca de competència.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud l'11 de març de 2008, d'un ciutadà de Viladecans, que manifesta que el seu fill ha rebut una proposta de resolució d'un expedient sancionador per uns fets imputats en data 20 d'abril de 2007, pel que li sancionen amb 300,52 €.

També manifesten que a la data els supòsits fets, el seu fill era menor d'edat i no han estat informats els pares d'allò que es desprèn de l'article 14 de la Llei de protecció jurídica del menor, per això, realitzarà les al·legacions i recursos que calguin.

Independentment del mencionat manifesta que troba que la normativa sanciona econòmicament uns fets a un menor, i tenint en compte que aquest no té recursos econòmics propis, i els que finalment paguen la sanció normalment són els pares, per tant, el menor no seria castigat, per això, creu que la normativa deuria de ser modificada i que contempli la possibilitat de que sigui compensat aquesta sanció econòmica per cursos educatius o treballs per a la societat com s'ha posat a terme a Sant Sebastià, segons un article aportat.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada pel ciutadà, se li va informar que les competències són atribuïdes a la Generalitat de Catalunya, per tant, hauria d'autoritzar a la Sindicatura el trasllat de l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya.

Donat que el ciutadà va signar l'autorització, el Síndic va arxivar l'expedient per **MANCA DE COMPETÈNCIA** i ho va traslladar al Síndic de Greuges de Catalunya el 25 de març de 2008.

Actes incívics al Festival al Carrer**EXP 2008Q053**

Ordenació del Territori. Seguretat Ciutadana. Una associació de veïns es queixa de les molèsties que causen dels aldarulls que es formen al voltant dels actes del Festival al Carrer. Manca de resposta. Resolució es recorda el deure legal que té l'administració en donar resposta i es recomana es prenguin mesures alternatives per tal d'evitar-ho de nou.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 31 de març de 2008, d'un ciutadà de Viladecans, en representació de l'associació de veïns del casc antic de Viladecans, perquè no l'han donat resposta a una instància presentada el 28 de setembre de 2007, referent a les queixes plantejades per actes incívics produïts al festival "al carrer" en un establiment concret

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:

- que l'associació va presentar una instància queixant-se dels aldarulls i actes incívics del Festival al Carrer de l'any 2007
- que des de l'associació va presentar la instància al setembre de 2007 fins que li van donar resposta han passat 10 mesos.
- que la resposta que van rebre va ser just abans de realitzar el festival Al Carrer 2008, indicant que l'organització prendria mesures a fi que les llicències i horaris es compleixin.
- que l'associació a requeriment de la Sindicatura, va portar noves fotografies del resultat del festival del 2008, deixant patent de la insalubritat que deixa el festival
- que arrel de les noves fotografies traslladades a l'àrea organitzadora demanant còpia de les llicències i quines eren les mesures preses respecte l'any anterior, l'àrea va respondre que les policies no van actuar per diverses raons, no explicades, i que pel tema de neteja i ordre s'adrecessin a l'Àrea d'Espai Públic.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada, per no haver donat resposta a la instància presentada i per considerar que no s'han pres les mesures necessàries per no reincidir en la problemàtica plantejada.; per tant hi va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** municipal inicialment per la manca de resposta a la instància, i després per haver ser reincident en la problemàtica plantejada.

L'Ajuntament disposa de suficient normativa per regular, controlar, prevenir qualsevol activitat que es desenvolupi en el terme municipal, que no vulneri cap dret d'altres ciutadans.

He de diferenciar els actes culturals organitzats per l'Ajuntament i les activitats d'oci que s'instal·len amb motiu d'aquest festival, són aquests últims els que no compleixen les condicions exigides i l'administració a de vetllar pel compliment, posant tots els mitjans que disposi per no vulnerejar els drets dels ciutadans.

Les activitats que realitzen activitats d'oci, tant sigui en la via pública com en local comercial, han de tenir la corresponent llicència de la pròpia activitat i la mediambiental, que en cap cas aquesta activitat, provoqui alteració de la convivència, vulneració al dret d'un habitatge i una ciutat digna, segura i salubre, per tant a l'Ajuntament els hi va

- **RECORDAR** el deure legal que té l'administració a donar una resposta dins del termini que legalment està estipulat, per tal de donar compliment amb el dret que té la ciutadania a rebre una resposta a les seves sol·licituds i escrits adreçats a l'administració local, a la vegada que s'escolti el dret que tenen a denunciar les infraccions que tinguin coneixement, contemplat a l'ordenança municipal de convivència, i el compliment per part de l'Ajuntament a atendre les reclamacions.
- **RECOMANAR** es prenguin mesures alternatives per tal d'evitar de nou, que es repeteixi la mateixa situació respecte a les activitats d'oci que provoquen una alteració de l'ordre públic, davant de la manca de resultat respecte a la resposta que va rebre l'associació just abans de realitzar el festival Al Carrer 2008, indicant que l'organització prendria mesures a fi que les llicències i horaris es compleixin.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el 23 de juliol de 2008.

L'Ajuntament respon a la Sindicatura el 24 de febrer de 2009 i **ACCEPTA**, doncs indica acceptar el recordatori i la recomanació. Des de l'Ajuntament s'han pres les següents mesures:

- Respecte a la contestació de les instàncies, l'Àrea de Serveis Personals ha realitzat modificacions en el procés amb l'objectiu de millorar el seu funcionament i evitar el retardament en els contestacions.
- El control de l'horari d'obertura s'ha seguit estrictament i a l'edició de 2008 tots els establiments s'han tancat a l'hora establerta.
- S'ha millorat el procediment d'informació als veïns i comerciants de l'horari de tancament de carrers i d'activitats previstes. A l'edició de 2008 no han hagut queixes dels veïns.
- La programació nocturna d'algunes activitats s'ha derivat a zones perifèriques de la ciutat (Fi de festa al Parc de la Marina) per tal d'evitar molèsties.

4.2.5 Soroll

Molèsties de soroll pel funcionament d'una activitat

EXP 2007Q018

Ordenació del Territori. Soroll. Un ciutadà es queixa per molèsties de soroll que li causa una instal·lació esportiva. Manca de resposta. Pendent de resolució a l'execució de mesures correctores.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 15 d'octubre de 2007, d'un ciutadà de Viladecans, per manca de resposta a una instància presentada el 5 de juliol de 2007, motivada per les molèsties que provoca el soroll d'unes instal·lacions esportives.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada. El Síndic ha mantingut reunions amb totes les parts implicades, per part de l'empresa afecta ha realitzat un informe de mesures dels nivells d'immissió en ambient exterior de les instal·lacions, per un altre banda l'Ajuntament va encarregar un informe tècnic d'avaluació per contrastar el que va portar l'empresa, per tot això, significar que a la confecció del present informe, atès la complexitat per trobar una solució, aquest expedient encara està **EN TRÀMIT** per a la seva resolució.

Molèsties de soroll pel funcionament d'una activitat

EXP 2007Q026

Ordenació del Territori. Soroll. Una ciutadana es queixa per molèsties dels sorolls i olors d'una activitat de Bar. Manca de resposta. Resolució es recorda el deure legal que té l'administració en donar resposta i es recomana es compleixin les resolucions emeses per l'Ajuntament amb celeritat i eficiència.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 15 de novembre de 2007, d'una ciutadana de Viladecans, motivada per la manca de resposta a instàncies presentades a l'Ajuntament pel que es queixa d'una activitat de Bar que provoca sorolls i olors molestos.

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:

- que des de mitjans de 2006 existia una ordre de cessament del funcionament de la cuina
- que des de mitjans del 2007 la ciutadana va presentar dues instàncies denunciant les molèsties i l'incompliment de les ordenances municipals d'un Bar per motius de soroll i d'utilització d'una cuina sense sortida de fums.
- que segon manifesta l'Àrea van haver-hi sis inspeccions policials i no es va trobar cap incompliment.

- que després de les dues inspeccions realitzades per consum que van trobar l'incompliment en l'ús de la cuina, s'ha pogut demostrar les molèsties que han estat patint els veïns en relació al soroll i l'ús de la cuina.
- que l'Àrea de Medi Ambient i Ciutat Sostenible ha notificat a totes les part implicades, resolució pel que posa fi a l'ús de la cuina i dona un termini improrrogable per solucionar els problemes de soroll que provenen de les portes.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada, per no haver donat resposta a la instància de la ciutadana, per no haver actuat fins que la Sindicatura va tramitar la queixa a l'àrea competent; per tant hi va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat, **per la manca de contestació a la instància** dins dels terminis establerts, així com el **patiment sofert d'insalubritat pel temps transcorregut**, fins que l'administració ha emès una resolució suficientment motivada que posa fi al greuge patit.

S'ha de tenir en compte, que l'Ajuntament s'ha amagat darrer el silenci administratiu durant aquest temps que la ciutadana presentava instàncies per requerir el compliment de la resolució i entenc que el silenci suposa sempre una mala administració.

Per tant a l'Ajuntament els hi va

- **RECORDAR** el deure legal que té l'administració a donar una resposta dins del termini que legalment està estipulat, per tal de donar compliment amb el dret que té la ciutadania a rebre una resposta a les seves sol·licituds i escrits adreçats a l'administració local.
- **RECOMANAR** que gestioni per norma general els expedients de **forma transparent**, de manera que els ciutadans puguin conèixer com s'ha arribat a la decisió o com s'organitza la prestació del servei, així com, realitzin un seguiment més exhaustiu dels expedients per tal que es **compleixin les resolucions emeses** per l'Ajuntament **de manera eficient**, per evitar que es dilatin en el temps, com en aquest cas, **quasi dos anys** per verificar l'incompliment de la execució de la resolució, per això, ha d'utilitzar tots els recursos humans i materials que disposa per aconseguir aquest fi.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el 23 de juliol de 2008.

L'Ajuntament respon a la Sindicatura el 24 de setembre de 2008 i **ACCEPTA** les recomanacions del Síndic indicant en el sentit d'evitar la dilatació en el temps les tramitacions de reclamacions.

Molèsties de soroll per la posada en marxa d'una nova instal·lació

EXP 2007Q030

Ordenació del Territori. Soroll. Una associació de veïns es queixa per les molèsties que causen la ubicació d'un aparell d'aire condicionat pel soroll emès a una nova instal·lació des de la posada en marxa. Resolució de recordar l'obligació que té l'Ajuntament de aplicar la normativa abans de començar a exercir l'activitat.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 18 de desembre de 2007, d'un ciutadà de Viladecans en representació d'una associació de veïns, motivada pel soroll que origina l'aire condicionat d'una nova instal·lació de Viladecans.

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:

- que a principis de novembre de 2007 es va posar en marxa la nova instal·lació, que provoquen uns sorolls molestos al veïnat.
- que a finals de novembre es van conèixer que existia contaminació acústica produïda pels aparells d'aire condicionat en un excés de 10 dBA
- que fins a principis de gener de 2008 no es van prendre accions preventives aturant les màquines des de les 22 a les 8 hores.
- que fins a principis de març de 2008 no es van realitzar les accions definitives per resoldre la problemàtica, instal·lant un silenciador.

- que malgrat que van manifestar que en dues setmanes ens facilitarien un informe sonomètric, es va retardar dos mesos i mig en informar a aquesta Sindicatura.
- que l'Ajuntament aporta documentació requerida per la Sindicatura en el mes de novembre de 2008, on es desprèn, que va iniciar l'activitat abans d'obtenir l'acta de control favorable, requisit previ al inici de la mateixa, obtinguda el 23 d'octubre de 2008, un cop han estat preses totes les mesures correctores pel correcte funcionament de l'activitat.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada, per la contaminació acústica que han estat patint els veïns de l'entorn de la instal·lació, per tant hi va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat per la contaminació acústica que han estat patint els veïns, per haver existit una inactivitat municipal als controls que tenia que haver realitzat prèviament al inici de l'activitat, així com, una manca de celeritat en prendre mesures preventives un cop conegudes les causes que provocaven el soroll, i en la resolució de la problemàtica.

L'Ajuntament contempla en la seva ordenança reguladora de la intervenció integral, les situacions que es produeixen al voltant de l'actuació del control inicial de l'exercici de les activitats, per tal de garantir la prevenció en la contaminació (incloent-hi la contaminació acústica).

Per tant a l'Ajuntament els hi va

- **RECORDAR** l'obligació que té l'Ajuntament abans de començar a exercir l'activitat, en aplicar la normativa vigent en matèria d'activitats, i el compliment de les Ordenances municipals específiques creades pel propi Ajuntament, en especial l'article 106, en el sentit de realitzar totes les mesures correctores per obtenir l'acta de control favorable.
- **RECOMANAR** que es realitzi un especial seguiment en aquelles llicències d'obres, en els quals ja se sap des de bon principi, com en aquest cas, l'activitat que exerciran, als efectes de realitzar un major control d'impacte mediambiental, per garantir la compatibilitat entre desenvolupament de la ciutat i equilibri ambiental i prevenir la contaminació.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el 24 de novembre de 2008

L'Ajuntament respon a la Sindicatura el 24 de febrer de 2009 i **ACCEPTA**, dons indica acceptar el recordatori i la recomanació del Síndic de Greuges Municipal.

Molèsties de soroll pel funcionament d'una activitat

EXP 2008Q043

Ordenació del Territori. Soroll. Un ciutadà es queixa per les molèsties produïdes pel soroll emès per l'activitat cultural, i manca de seguiment de l'expedient per part de l'Ajuntament. Pendent d'execució de les mesures correctores. En tràmit

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 19 de febrer de 2008, d'un ciutadà de en representació d'una associació de veïns, motivada perquè l'Ajuntament va requerir el 10-4-2007 als titulars de l'associació AL NOUR situada als baixos de la carretera del Prat, 44, l'adequació de les instal·lacions per realitzar una activitat molesta pel soroll, que malgrat converses i escrits posteriors encara persisteixen les esmentades molèsties.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, significant que a la confecció del present informe l'Ajuntament ha enviat una resposta que està en estudi, per tant, aquest expedient encara està **EN TRÀMIT** per a la seva resolució.

Molèsties de soroll pel funcionament d'una activitat**EXP 2008Q046**

Ordenació del Territori. Soroll. Una ciutadana es queixa manca de resposta a una instància per les molèsties produïdes d'una activitat. Resolució que desestima la queixa per acreditar l'Ajuntament haver donat la resposta a la instància.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 5 de març de 2008, d'una ciutadana de Viladecans, motivada per no donar-li resposta a una instància presentada el 12 de novembre de 2007, on es queixava de les molèsties de soroll produïdes per una activitat.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, així com per les respostes que va donar l'Ajuntament aquesta Sindicatura va **DESESTIMAR** la queixa presentada per la ciutadana, per manca de fonament, havent acreditat per part de l'Ajuntament la resposta que reclamava la ciutadana.

4.3 SERVEIS A LES PERSONES**4.3.1 Consum****Manca de resposta OMIC****EXP 2008Q042**

Serveis a les persones. Consum. Manca de resposta instància. Disconformitat resolució de la reclamació de consum de l'any 2004. Resolució amb el recordatori del deure legal a donar resposta a les instàncies i la recomanació de dotar mecanismes per resoldre les reclamacions de consum en terminis raonables.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 12 de febrer de 2008, d'una ciutadana de Viladecans, perquè no l'han donat resposta a una instància presentada el 25 de juliol de 2007, on manifesta no estar conforme amb la resolució del seu expedient de consum 280.04-R.

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:

- que la ciutadana va presentar una queixa de consum al juliol de 2004,
- que l'OMIC va resoldre l'expedient de queixa al juliol de 2007, la qual va ser desfavorable en les seves pretensions,
- que la ciutadana no estant conforme amb la resolució, demanava d'altres proves, mitjançant la instància que ha motivat la present queixa,
- que de la resposta que ha donat l'Ajuntament a la Sindicatura, es desprèn que les resolucions de consum no son susceptibles de recurs, per això, no li van donar resposta,
- que existeixen altres vies perquè la ciutadana reclami les seves pretensions, donat que l'OMIC no va trobar indicis raonables d'infracció administrativa en matèria de consum.
- que reconeixen ha estat un error el no haver contestat la instància.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada per la ciutadana, per no haver donat resposta a la instància presentada; per tant hi va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** municipal per la manca de resposta a la instància, per tant a l'Ajuntament els hi va

- **RECORDAR** el deure legal que té l'administració a donar una resposta dins del termini que legalment està estipulat, per tal de donar compliment amb el dret que té la ciutadania a rebre una resposta a les seves sol·licituds i escrits adreçats a l'administració local.
- **RECOMANAR** donin resposta a la instància amb totes les explicacions que calguin, informant-li d'altres vies que disposa per reclamar allò que creu que l'ha vulnerat.
- i també **RECOMANAR** que caldria d'articular i dotar dels mecanismes per garantir que es resolguin les reclamacions per mediació i conciliació en un termini raonable, per evitar que es dilatin en el temps; així com, dins de la capacitat d'organització dels ens locals en el marc de les seves competències obrir s'escau el corresponent expedient sancionador, i en tot cas la tramesa de les denúncies a l'òrgan competent.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el 23 d'abril de 2008.

L'Ajuntament respon a la Sindicatura el 24 de setembre de 2008 i **ACCEPTA PARCIALMENT** indicant acceptar el recordatori i la primera part de la recomanació del Síndic de Greuges.

Deficiències constructives

EXP 2008Q044

Serveis a les persones. Consum. Manca de informació d'una reclamació de consum de l'any 2004. Resolució amb la recomanació de dotar mecanismes per resoldre les reclamacions de consum en terminis raonables.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 3 de març de 2008, d'un ciutadà de Viladecans, en representació de la comunitat de propietaris, motivada per no donar-li resposta a una compareixença que va realitzar el 30 de novembre de 2007, en relació a una queixa que van presentar a l'OMIC el 18-10-2004, contra una empresa, i no tenen resposta ni de l'OMIC ni de l'empresa reclamada.

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:

- que la representació de la comunitat va presentar una queixa de consum a l'octubre de 2004,
- que l'expedient de queixa encara està en tràmit, per això encara no s'ha donat resposta escrita, tanmateix que el ciutadà ha estat coneixedor en tot moment per haver mantingut converses en diverses ocasions,
- que l'Ajuntament donarà al ciutadà una resposta concreta al seu expedient de consum el més aviat possible.

Per tot això, el Síndic va **DESESTIMAR** la queixa presentada pel ciutadà, per no haver trobat cap incompliment normatiu, tenint en compte que l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) estan per donar informació, ajut i orientació als consumidors i usuaris per l'adequat exercici dels seus drets; per tant hi va **RESOLDRE** que **NO HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat, per estar encara en tràmit l'expedient de consum, malgrat això a l'Ajuntament els hi va

- **RECOMANAR** que caldria d'articular i dotar dels mecanismes per garantir que es resolguin les reclamacions per mediació i conciliació en un termini raonable, per evitar que es dilatin en el temps; així com, dins de la capacitat d'organització dels ens locals en el marc de les seves competències obrir s'escau el corresponent expedient sancionador, i en tot cas la tramesa de les denúncies a l'òrgan competent.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el 23 d'abril de 2008.

L'Ajuntament respon a la Sindicatura el 18 de juny de 2008 indicant **ACCEPTAR** la recomanació del Síndic de Greuges en el sentit d'evitar la dilatació en el temps de les tramitacions de reclamacions.

Tiquet de compra en castellà

EXP 2008Q061

Serveis a les persones. Consum. Manca de informació d'una reclamació de consum de l'any 2007. Consideració com a denúncia. El ciutadà no es part interessada. Resolució sense greuge.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 2 de juny de 2008, d'un ciutadà de Viladecans, per una manca de informació a una reclamació de Consum que va presentar a l'Ajuntament el 13 de juny de 2007 amb registre d'entrada 9447, no havent rebut cap notificació de les actuacions portades a terme.

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:

- que el ciutadà va presentar un full de reclamació/denúncia a l'Ajuntament contra un establiment a Viladecans.
- que els fets relatats estan considerats com a denúncia,
- que l'Ajuntament ha donat resposta al ciutadà a la denúncia que va presentar el 13 de juny de 2007.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada pel ciutadà, per no haver rebut cap informació escrita a la full de reclamació/denúncia presentada; per tant hi va **RESOLDRE** que **NO HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat per la manca d'informació a la denúncia presentada pel ciutadà a l'OMIC envers una empresa, entenent que:

- una denúncia és quan el consumidor informa d'uns fets que puguin ser considerats contrari a l'establert a la normativa de consum i, per tant, ser sancionats, en canvi una reclamació és quan el consumidor sol·licita davant una empresa o un professional una compensació o una actuació determinada per entendre que els seus drets no s'han respectat.
- en aquest cas el ciutadà no es part interessada en el procediment per no haver patit cap perjudici personal, material i moral que tingui que ser rescabalat; per tant la seva condició es la de denunciant i no pas d'interessat.
- l'administració ha realitzat els tràmits necessaris per comprovar si procedeix o no la iniciació d'ofici com a conseqüència de la denúncia presentada pel ciutadà, del procés sancionador corresponent, actuant en conseqüència en l'exercici de la seva potestat sancionadora.
- s'ha de tenir en compte que no s'ha iniciat cap procediment administratiu sancionador, només s'han realitzat accions per esbrinar els fets i la normativa d'aplicació, si son constitutius d'infracció, la qual cosa ha resultat que l'empresa denunciada no ha incomplert cap normativa.

Per tant a l'Ajuntament, l'informo que trobo adient la mesura manifestada en el seu escrit de resposta a aquesta Sindicatura, en el sentit que, totes les queixes, denúncies i reclamacions de consum que s'han rebut a partir de l'any 2008, informen al ciutadà de l'obertura de l'expedient, tant sigui part interessada en el procediment, o be, com en aquest cas, es consideri com a denunciant i no formi part del mateix.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'Alcaldia el 23 de juliol de 2008 sense tenir que rebre cap resposta per part de l'Ajuntament.

4.3.2 Cultura i educació

Anulació activitat esportiva Atrium

EXP 2008Q058

Serveis a les persones. Cultura i educació. Manca de resposta a instància. Anulació activitat esportiva. Ajuntament reconeix errors en el procediment per comunicar la supressió de l'activitat. Resolució amb el recordatori del deure legal de donar resposta a les sol·licituds.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 17 d'abril de 2008, d'una ciutadana de Viladecans, per una manca de contestació a una instància presentada el 16 de gener de 2008.

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:

- que la ciutadana va presentar una instància manifestant la seva disconformitat amb el procés seguit per comunicar-li l'anulació d'una activitat a ATRIUM, que es va assabentar quan entrava a realitzar-la.
- que fins que la ciutadana no va presentar la queixa davant aquesta Sindicatura i es va tramitar la mateixa, l'Ajuntament no ha donat una resposta a la instància.
- que la resposta donada a la ciutadana ha estat suficientment motivada, donant explicacions i assumint els errors en el procediment portat per comunicar l'incident als afectats la supressió de l'activitat.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada per la ciutadana, per no haver donat resposta a la instància dins del termini legal, sense perjudici d'haver-la donat durant el tràmit de la present queixa; per tant hi va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat, només per la manca de contestació a la instància dins dels terminis establerts, però no, en la resposta donada a la ciutadana, per tant a l'Ajuntament els hi va

- **RECORDAR** el deure legal que té l'administració a donar una resposta dins del termini que legalment està estipulat, per tal de donar compliment amb el dret que té la ciutadania a rebre una resposta a les seves sol·licituds i escrits adreçats a l'administració local.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'Alcaldia el 18 de juny de 2008.

L'Ajuntament respon a la Sindicatura el 24 de setembre de 2008 indicant **ACCEPTAR** el recordatori del Síndic de Greuges.

Puntuació accedir llars d'infants

EXP 2008Q077

Serveis a les persones. Cultura i educació. Manca de resposta a instància. Disconformitat puntuació per accedir llars d'infants públiques. Resolució amb el recordatori del deure legal en donar resposta a les instàncies i d'informar del procediment de criteris de puntuació, així com el suggeriment de revisió de la puntuació dels criteris amb una proporcionalitat respectant el criteri progressiu.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 5 de setembre de 2008, d'una ciutadana de Viladecans, per no haver-li donat resposta a la instància que va presentar el 3 de juny de 2008, on manifesta la disconformitat en la puntuació que es dona per accedir a les llars d'infants.

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 indica que l'Ajuntament no li va donar resposta a una instància que va presentar el 3 de juny de 2008, manifestant la seva disconformitat, entenent que existeix discriminació en la puntuació donada per l'admissió a escoles bressol de 0-3 anys, en el sentit de donar dos punts a les famílies que tenen altres germans a escoles públiques i no li donen aquest dos punts als que tenen germans a escoles concertades, atenent que totes dues reben fons públics.
- l'Ajuntament informa que van donar resposta al mes de juliol, després d'haver mantingut reunions amb ella, malgrat no poder acreditar l'acusament de rebut de l'esmentat escrit.
- l'Ajuntament va tornar a enviar la resposta i aquesta ha estat rebuda per la ciutadana, atès que aquesta va informar a la Sindicatura indicant que malgrat la resposta reitera l'existència de la discriminació esmentada.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada per la ciutadana, per una manca de resposta escrita a una instància; per tant hi va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat només per no haver acreditat l'Ajuntament cap ofici adreçat a la ciutadana on doni resposta a la instància dins dels terminis establerts.

En relació al contingut de la instància, com de la resposta donada per l'Ajuntament envers la puntuació que es dona per accedir a les llars d'infants sufragats amb fons públics, he de indicar que la normativa vigent deixa molt clar que els Ajuntaments que hagin assumit la competència en matèria d'admissió d'alumnat del primer cicle d'educació infantil, es tenen que regir pels criteris establerts en el Decret 75/2007 i per la resta criteris que estableixin cada Ajuntament en l'exercici de les seves competències, es a dir, cada Ajuntament pot establir el seu propi barem.

La normativa també expressa uns criteris generals i d'altres complementaris d'admissió, així com el procés per ordenar les sol·licituds, perquè primerament s'han d'ordenar amb la puntuació dels criteris generals de prioritat i, s'escau, pels criteris complementaris, d'acord amb el barem que s'estableixi.

Pel que fa al criteri en qüestió plantejada en aquest expedient respecte a *germanes o germans matriculats o preinscrits en primera opció a les escoles públiques*, he de indicar que aquest criteri és general i està contemplat a la resolució de la Generalitat pel curs 2008-2009 en el seu annex 3.

Per tant a l'Ajuntament els hi va

- **RECORDAR** la obligació legal que té l'administració en donar resposta a les instàncies presentades pels ciutadans dins dels terminis establerts, amb escrits on quedi reflectit, com a mínim, el registre de sortida de l'escrit, sense perjudici, que en casos molt específics donada la naturalesa del tema es tingui que realitzar amb avis de recepció, la qual cosa, aquest darrer requisit no es preceptiu en el present cas.
- també **RECORDAR** la obligació que té d'informar allò que diu la normativa, en determinar quins criteris son generals i quins son complementaris. Prioritzar les sol·licituds primerament pels criteris generals i en cas d'igualtat de puntuació, es llavors, només en aquestes, s'han d'aplicar els criteris complementaris. I en les situacions d'empat que es produeixin després d'aplicar tant els criteris generals com els complementaris, les sol·licituds afectades, finalment, es realitzarà per sorteig públic.
- **SUGGERIR** revisin el barem de puntuacions per tal d'aconseguir donar una proporcionalitat respectant el criteri progressiu de la mateixa, atenent que actualment hi ha dos criteris dels considerats com a generals que representen un 68 % sobre el còmput total possible del barem.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el 6 de febrer de 2009 i al tancament d'aquest informe està **pendent de rebre una resposta** per part de l'Ajuntament.

Biblioteca**EXP 2008Q087**

Serveis a les persones. Cultura i educació. Manca de resposta a instància. Disconformitat tracte rebut a la biblioteca. Pendent de rebre resposta de l'Ajuntament. En tràmit.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 18 de novembre de 2008, d'una ciutadana de Viladecans, en relació a que no l'han donat resposta a una instància presentada el 23 de juny de 2008, pel que manifesta el tracte indegut rebut a la biblioteca el 30 de maig.

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

4.3.3 Salut i benestar**Denegació d'ingrés a la residència****EXP 2007Q012**

Serveis a les persones. Salut i benestar. Queixa per la denegació d'ingrés a la residència geriàtrica. Finalització de les actuacions amb l'admissió a la residència sol·licitada.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 27 de setembre de 2007, d'una ciutadana de Viladecans, pel qual manifestava que a través de serveis socials de l'Ajuntament de Viladecans va presentar la petició d'accés als serveis socials d'atenció a la gent gran de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials, demanant la necessitat de ser admesa la seva mare al centre Frederica Montseny en Viladecans, per no estar en condicions de ser atesa pels familiars, així com tampoc compleix els requisits per ser ingressada en un centre hospitalari.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada i el seguiment que s'ha realitzat des de la sindicatura fins que ha tingut coneixement de que la seva mare ha estat admesa i ingressada en el centre demanat, el Síndic ha finalitzat les actuacions en aquest assumpte.

Olors i gasos nocius**EXP 2007Q031**

Serveis a les persones. Salut i benestar. Queixa per molèsties de l'habitatge adjacent per olors i gasos. Resolució amb desestimació per no haver trobat cap incompliment municipal i per existir procediment judicial obert.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 21 de desembre de 2007, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que té molèsties de l'habitatge adjacent per existir pous morts, abandonament, acumulació de residus, crematori de residus nocius, ha presentat instàncies a l'Ajuntament manifestant els perjudicis de salut que pateix, sense obtenir una resposta satisfactòria.

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:

- que l'Ajuntament ha donat resposta a les instàncies presentades degudament motivades.
- que l'Ajuntament ha realitzat les gestions dins de les seves competències.
- que existeix procediment obert als jutjats de Gavà, contra els propietaris de l'habitatge situat al passatge Amadeu Vives, 18 d'aquesta ciutat.

Per tot això, el Síndic va **DESESTIMAR** la queixa presentada per la ciutadana, per no haver trobat cap incompliment municipal en les gestions i competències atribuïdes a l'Ajuntament, tenint en compte que existeix procediment judicial obert pendent de resolució contra la propietària d'un habitatge d'aquesta ciutat; per tant hi va **RESOLDRE** que **NO HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el 22 de maig de 2008, sense tenir que rebre cap resposta per part de l'Ajuntament.

Prestació econòmica fill a càrrec

EXP 2008D033

Serveis a les persones. Salut i benestar. Manca de resposta a la sol·licitud de prestació econòmica per infant a càrrec. Es va donar trasllat al Síndic de Greuges de Catalunya per manca de competència.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 8 de gener de 2008, d'un ciutadà de Viladecans, del que es queixa que el 30 de març de 2007 va presentar una "*sol·licitud de la prestació econòmica per infant a càrrec i de la prestació econòmica per part*" que encara no ha cobrat i malgrat haver reclamat davant l'oficina d'acció cívica no ha obtingut una resposta satisfactòria.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada pel ciutadà, se li va informar que les competències són atribuïdes a la Generalitat de Catalunya, per tant, hauria d'autoritzar a la Sindicatura el trasllat de l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya.

Donat que el ciutadà va signar l'autorització, el Síndic va arxivar l'expedient per **MANCA DE COMPETÈNCIA** i ho va traslladar al Síndic de Greuges de Catalunya el 15 de gener de 2008.

Cobrament certificat metge per balneari IMSERSO

EXP 2008D035

Serveis a les persones. Salut i benestar. Queixa pel cobrament d'un certificat metge per viatges amb l'IMSERSO. Es trasllada al Síndic de Greuges de Catalunya per manca de competència.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 11 de gener de 2008, d'un ciutadà de Viladecans, del que es queixa del cobrament per part del CAP Maria Barnades de Viladecans, per l'emissió d'un informe metge demanat pel Ministeri de Treball i Assumptes Socials (IMSERSO), per poder demanar un plaça en torn del programa de termalisme social, posant en coneixement que a d'altres municipis no es cobra res, com es el cas de Sant Joan Despí que s'aporten declaracions d'altres persones.

Aquesta Sindicatura va demanar informació a la direcció del CAP-2 de Viladecans i aquest ens adreça al SAP Baix Llobregat Litoral, el qual ens va facilitar la normativa que aplicaven al respecte la qual es *"REAL DECRETO 1030/2006, de 15 de septiembre"*.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada pel ciutadà, se li va informar que les competències són atribuïdes a la Generalitat de Catalunya, per tant, hauria d'autoritzar a la Sindicatura el trasllat de l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya.

Donat que el ciutadà va signar l'autorització, el Síndic va arxivar l'expedient per **MANCA DE COMPETÈNCIA** i ho va traslladar al Síndic de Greuges de Catalunya el 22 de gener de 2008.

Cobrament certificat metge per balneari IMSERSO

EXP 2008D047

Serveis a les persones. Salut i benestar. Queixa pel cobrament d'un certificat metge per viatges amb l'IMSERSO. Es trasllada al Síndic de Greuges de Catalunya per manca de competència.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 10 de març de 2008, d'una ciutadana de Viladecans, del que es queixa del cobrament per part del CAP 1 de Viladecans, per l'emissió d'un informe metge demanat pel Ministeri de Treball i Assumptes Socials (IMSERSO), per poder demanar un plaça en torn del programa de termalisme social.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada per la ciutadana, se li va informar que les competències són atribuïdes a la Generalitat de Catalunya, per tant, hauria d'autoritzar a la Sindicatura el trasllat de l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya.

Donat que la ciutadana va signar l'autorització, el Síndic va arxivar l'expedient per **MANCA DE COMPETÈNCIA** i ho va traslladar al Síndic de Greuges de Catalunya el 25 de març de 2008.

Reconeixement grau de disminució

EXP 2008D051

Serveis a les persones. Salut i benestar. Manca de resposta quasi un any per una sol·licitud de grau de disminució. Es trasllada al Síndic de Greuges de Catalunya per manca de competència.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 17 de març de 2008, d'una ciutadana de Viladecans, del que es queixa que el 12 d'abril de 2007 va presentar una sol·licitud de grau de disminució a l'oficina de Benestar i Família de Generalitat de Catalunya a Viladecans i encara no l'han donat resposta.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada per la ciutadana, se li va informar que les competències són atribuïdes a la Generalitat de Catalunya, per tant, hauria d'autoritzar a la Sindicatura el trasllat de l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya.

Donat que la ciutadana va signar l'autorització, el Síndic va arxivar l'expedient per **MANCA DE COMPETÈNCIA** i ho va traslladar al Síndic de Greuges de Catalunya el 4 d'abril de 2008.

Residencia tercera edat**EXP 2008D063**

Serveis a les persones. Salut i benestar. Manca de resposta a una petició de plaça a residència. Es trasllada al Síndic de Greuges de Catalunya per manca de competència.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 4 de juny de 2008, d'una ciutadana de Viladecans, del que es queixa al novembre de 2006 va realitzar una petició d'accés als serveis socials i programes d'atenció a la gent gran; al setembre de 2007 va sol·licitar la revisió de la petició demanant plaça al mateix centre on acudeix al centre de dia, i encara no ha obtingut cap resposta.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada per la ciutadana, se li va informar que les competències són atribuïdes a la Generalitat de Catalunya, per tant, hauria d'autoritzar a la Sindicatura el trasllat de l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya.

Donat que la ciutadana va signar l'autorització, el Síndic va arxivar l'expedient per **MANCA DE COMPETÈNCIA** i ho va traslladar al Síndic de Greuges de Catalunya el 16 de juny de 2008.

Residencia tercera edat**EXP 2008D064**

Serveis a les persones. Salut i benestar. Manca de resposta a una petició de plaça a residència. Es trasllada al Síndic de Greuges de Catalunya per manca de competència.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 16 de juny de 2008, d'una ciutadana de Viladecans, del que es queixa a l'abril de 2007 va realitzar una petició revisió d'accés als serveis socials i programes d'atenció a la gent gran, demanant plaça al mateix centre on acudeix al centre de dia, i encara no ha obtingut cap resposta. Tanmateix amb la nova normativa de dependència a tornat a demanar la plaça pel mateix centre de Gavà el març de 2008 i un altre pel de Viladecans al juny de 2008.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada per la ciutadana, se li va informar que les competències són atribuïdes a la Generalitat de Catalunya, per tant, hauria d'autoritzar a la Sindicatura el trasllat de l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya.

Donat que la ciutadana va signar l'autorització, el Síndic va arxivar l'expedient per **MANCA DE COMPETÈNCIA** i ho va traslladar al Síndic de Greuges de Catalunya el 25 de juny de 2008.

Reconeixement grau de disminució**EXP 2008D067**

Serveis a les persones. Salut i benestar. Manca de resposta quasi un any per una sol·licitud de grau de disminució. Es trasllada al Síndic de Greuges de Catalunya per manca de competència.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 4 de juliol de 2008, d'un ciutadà de Viladecans, del que es queixa que el 23 d'agost de 2007 va presentar una sol·licitud de grau de disminució a l'oficina de Benestar i Família de Generalitat de Catalunya a Viladecans i encara no l'han donat resposta.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada pel ciutadà, se li va informar que les competències són atribuïdes a la Generalitat de Catalunya, per tant, hauria d'autoritzar a la Sindicatura el trasllat de l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya.

Donat que el ciutadà va signar l'autorització, el Síndic va arxivar l'expedient per **MANCA DE COMPETÈNCIA** i ho va traslladar al Síndic de Greuges de Catalunya el 10 de juliol de 2008.

Reconeixement dependència**EXP 2008D078**

Serveis a les persones. Salut i benestar. Manca de resposta a una petició reconeixement de la situació de dependència. Es trasllada al Síndic de Greuges de Catalunya per manca de competència.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 17 de setembre de 2008, d'una ciutadana de Viladecans, del que es queixa al desembre de 2007 va presentar sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència, al mes de juny de 2008 va tornar i va presentar una reclamació i encara no l'han donat resposta.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada per la ciutadana, se li va informar que les competències són atribuïdes a la Generalitat de Catalunya, per tant, hauria d'autoritzar a la Sindicatura el trasllat de l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya.

Donat que la ciutadana va signar l'autorització, el Síndic va arxivar l'expedient per **MANCA DE COMPETÈNCIA** i ho va traslladar al Síndic de Greuges de Catalunya el 24 de setembre de 2008.

Educació especial infant**EXP 2008Q036**

Serveis a les persones. Salut i benestar. Petició d'ingrés del fill a fundació CAVIGA. Resolució amb desestimació per manca d'incompliment municipal.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 16 de gener de 2008, d'una ciutadana de Sant Boi de Llobregat, pel que manifesta que va demanar una plaça pel seu fill a la fundació CAVIGA, de la que es membre l'Ajuntament de Viladecans i no ha rebut resposta alguna.

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:

- que la ciutadana no acredita la petició que manifesta que el 15 de maig de 2007 va demanar una plaça en el centre ocupacional de la fundació CAVIGA.
- que va presentar amb posterioritat el 21 de desembre de 2007 una nova petició a l'Ajuntament de Viladecans perquè intervingui en la petició.
- que l'Ajuntament de Viladecans manifesta que les places que disposa estan ocupades i que la ciutadana al ser de Sant Boi no és possible obtenir plaça
- que segons els estatuts de la fundació CAVIGA només tenen dret a obtenir plaça, els ciutadans dels Ajuntaments membres integrants, i la ciutadana no pertany a cap municipi dels que componen la fundació
- que l'esmentada fundació està oberta a tots els municipis del Baix Llobregat, els quals han d'assumir les obligacions establerts als estatus perquè els seus ciutadans tinguin el dret d'accés.

Per tot això, el Síndic va **DESESTIMAR** la queixa presentada per la ciutadana, per no haver trobat cap incompliment municipal; per tant hi va **RESOLDRE** que **NO HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el 23 d'abril de 2008, sense tenir que rebre cap resposta per part de l'Ajuntament.

Tarjeta d'aparcament de disminuïts

EXP 2008Q049

Serveis a les persones. Salut i benestar. Denegació de tarjeta d'aparcament per a persones amb discapacitat. Resolució amb desestimació de la queixa per no complir els requisits establerts per la concessió de la tarjeta.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 16 de gener de 2008, d'una ciutadana de Viladecans, per haver-li denegat la tarjeta d'aparcament per a persones amb discapacitat.

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:

- que la ciutadana va presentar el 5 de febrer de 2008 una sol·licitud de la tarjeta d'aparcament individual per a persones amb disminució.
- que l'Ajuntament el 15 de febrer de 2008 va donar resposta dins dels terminis establert.
- que la resposta donada per l'Ajuntament a la ciutadana ha estat suficientment motivada i ajustada a la normativa, donat que no supera el barem de mobilitat.

Per tot això, el Síndic va **DESESTIMAR** la queixa presentada per la ciutadana, per no complir els requisits establerts per la concessió de la tarjeta d'aparcament individual per a persones amb disminució, per tant, la resposta donada per l'Ajuntament a la ciutadana ha estat motivada i d'acord a la normativa vigent; per tant hi va **RESOLDRE** que **NO HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el 23 d'abril de 2008, sense tenir que rebre cap resposta per part de l'Ajuntament.

Reconeixement dependència**EXP 2008D070**

Serveis a les persones. Salut i benestar. Manca de resposta a una petició d'ajut de la situació de dependència. Es trasllada al Síndic de Greuges de Catalunya per manca de competència.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 14 de juliol de 2008, d'una ciutadana de Viladecans, en representació de la seva mare, del que es queixa que va demanar inicialment residència de dia i amb posterioritat la residència permanent per la seva mare, així com l'ajut econòmic per dependència.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada per la ciutadana, se li va informar que les competències són atribuïdes a la Generalitat de Catalunya, per tant, hauria d'autoritzar a la Sindicatura el trasllat de l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya.

Donat que la ciutadana va signar l'autorització, el Síndic va arxivar l'expedient per **MANCA DE COMPETÈNCIA** i ho va traslladar al Síndic de Greuges de Catalunya el 22 de juliol de 2008.

Ajuts major de 65 anys discapacitat**EXP 2008D085**

Serveis a les persones. Salut i benestar. Denegació d'ajut econòmic d'audiòfons. Discriminació d'ajut entre el reconeixement disminució abans o després dels 65 anys. Es trasllada al Síndic de Greuges de Catalunya per manca de competència.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 4 de novembre de 2008, d'una ciutadana de Viladecans, del que es queixa d'una discriminació, donat que va rebre resolució al recurs de reposició que va interposar, pel que van desestimar un ajut de dos audiòfons per no acreditar que el reconeixement del grau de disminució igual o superior al 33 % s'hagi produït abans de complir els 65 anys.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada per la ciutadana, se li va informar que les competències són atribuïdes a la Generalitat de Catalunya, per tant, hauria d'autoritzar a la Sindicatura el trasllat de l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya.

Donat que la ciutadana va signar l'autorització, el Síndic va arxivar l'expedient per **MANCA DE COMPETÈNCIA** i ho va traslladar al Síndic de Greuges de Catalunya el 7 de novembre de 2008.

4.4 VIA PUBLICA

4.4.1 Manteniment / residus

Parc infantil

EXP 2008Q040

Via Pública. Manteniment / residus. Manca de resposta a instància. Deficiències i suggeriments parc de jocs infantils. Resolució amb el recordatori del deure legal de donar resposta a les instàncies.

La Síndicatura va rebre una sol·licitud el 21 de gener de 2008, d'una ciutadana de Viladecans, per una manca de contestació a una instància del 7 de maig de 2007.

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

- que la ciutadana va presentar una instància manifestant deficiències i suggeriments referent al parc de jocs infantils de l'avinguda Llorenç Puig i Tomàs.
- que fins que la ciutadana no va presentar la queixa davant aquesta Síndicatura i es va tramitar la mateixa, l'Ajuntament no ha donat una resposta a la instància.
- que la resposta donada a la ciutadana ha estat suficientment motivada.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada per la ciutadana, per no haver donat resposta a la instància dins del termini legal, sense perjudici d'haver-la donat durant el tràmit de la present queixa; per tant hi va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat, només per la manca de contestació a la instància dins dels terminis establerts, però no, en la resposta donada a la ciutadana, per tant a l'Ajuntament els hi va

- **RECORDAR** el deure legal que té l'administració a donar una resposta dins del termini que legalment està estipulat, per tal de donar compliment amb el dret que té la ciutadania a rebre una resposta a les seves sol·licituds i escrits adreçats a l'administració local.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el 23 d'abril de 2008.

L'Ajuntament respon a la Síndicatura el 18 de juny de 2008 i indica que **ACCEPTA** el recordatori del Síndic de Greuges.

Habitatges parc maquinaria B-204

EXP 2008Q060

Via Pública. Manteniment / residus. Manca de manteniment i conservació de l'entorn dels habitatges. Cap administració es fa càrrec de la carretera on estan els habitatges. Es suspèn les investigacions per estar pendent d'una resolució judicial.

La Síndicatura va rebre una sol·licitud el 15 de maig de 2008, d'un ciutadà de Viladecans, en representació de la "asociación de vecinos de las viviendas del parc de maquinaria de Viladecans" el 15 de maig de 2008, per una manca de manteniment i de conservació de l'entorn dels habitatges, el perill circulatori i manca d'enllumenat públic entre d'altres

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

- l'associació s'ha adreçat a totes les administracions possibles responsables del que demanen i totes excusen que no son competents.
- el Ministeri de Foment va se transferir a la Generalitat de Catalunya a l'any 1980 la gestió del Parc de la Maquinaria de Viladecans i les 20 vivendes.
- el Síndic de Greuges de Catalunya determina que fins que no es demostrí que es competència d'altre administració, és l'Ajuntament el que s'ha de fer càrrec del manteniment.
- la resposta donada per l'Ajuntament no ha motivat el perquè no es seva la competència de la carretera, i en el supòsit de no ser seva la competència tampoc a traslladat la sol·licitud a l'administració competent.
- l'associació a demandat davant del jutjat contenciós numero 8 de Barcelona a l'Ajuntament i aquesta ha estat admesa a tràmit.

Per tot això, el Síndic va **DESESTIMAR** la queixa presentada pels promotors i es suspèn les investigacions de l'expedient, per estar pendent d'una resolució judicial.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'Alcaldia el 25 de novembre de 2008 sense tenir que rebre cap resposta per part de l'Ajuntament.

Recollida poda Albarrosa

EXP 2008Q071

Via Pública. Manteniment / residus. Resposta poc motivada i aclaridora. Punt de poda amb molèsties per accedir a casa de la ciutadana. Resolució amb la recomanació de fer un seguiment del compliment del servei de recollida i el suggeriment de senyalitzar els punts de poda tant vertical com horitzontal i la seva delimitació vertical.

La Síndicatura va rebre una sol·licitud el 15 de juliol de 2008, d'una ciutadana de Viladecans, per unes respostes poc aclaridores i motivades a una instància presentada el 29 de febrer de 2008, pel que es queixa del punt de poda davant de casa seva.

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

- que la ciutadana va presentar una instància on es queixa del punt de poda existent davant de casa seva i que per la seva ubicació i per l'incivisme li provoca molèsties d'accés al seu habitatge, per la qual cosa demana d'altres solucions, com la informació dels dies d'abocament, canvi d'ubicació, recollida efectiva setmanal.
- que el reportatge fotogràfic denota una mala imatge de l'entorn, per un abocament al terra gairebé desmesurat i en alguns casos incívics.
- que la resposta que li va donar l'Ajuntament no aportaven cap solució a la problemàtica que plantejava, informant-li de que la recollida es realitza els dilluns i que el seguiment dels camions es realitza per GPS i que la col·locació d'un container agreujaria l'abocament descontrolat e incívic.
- que l'Ajuntament es conscient de la problemàtica i fa esforços per informar a la ciutadania del funcionament del servei mitjançant la publicació d'un article al butlletí de Viladecans, però no ha trobat i no ha aportat una solució que resolgui el cas plantejat per la ciutadana.
- que el Síndic entre setmana ha recorregut la zona i considera que el servei realitzat amb un contenidor seria difícil en la circulació dels camions donada les característiques de la zona, així com també, fomentaria i agreujaria l'abocament d'altres residus, a més a més, observa que el veïnat utilitza qualsevol dia de la setmana i llocs aparentment que no son punts de recollida per fer l'abocament.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada, per no haver donat resposta inicialment motivada i per no haver trobat una solució al cas plantejat; per tant hi va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat, per entendre que el desbordament de l'abocament en el punt de poda, tant sigui dins del servei normal o anormal, com per l'incivisme de la ciutadania, li pot vulnerar el dret d'accés al seu habitatge a través del seu gual.

Així mateix, cal significar que en el moment que un veí realitza l'abocament de poda, tant sigui en el dia establert com no, en el punt de poda o fora d'ell, aquest abocament oculta la informació i la delimitació del punt assenyalat horitzontalment, per tant a l'Ajuntament els hi va

- **RECOMANAR** realitzin un seguiment per tal de que es compleixi el servei l'establert per la recollida de la poda i es resolguin las problemàtiques que hi surtin; i si fos necessari, modifiqui el servei i/o punts assenyalats.
- **SUGGERIR** malgrat no ho contempli l'ordenança municipal, es senyalitzi de forma vertical els punts de recollida, amb la informació del servei, per tal, d'evitar l'abocament fora del dia establert i en llocs no autoritzats.
- i també **SUGGERIR** que es delimiti verticalment les zones dels punts de recollida, per evitar que la poda abocada en els punts envaeixi les voreres i limiti la lliure circulació de les persones, i l'accés als quals quan aquestos siguin a prop, com en aquest cas.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el 22 d'octubre de 2008.

L'Ajuntament respon a la Síndicatura el 24 de febrer de 2009 i **ACCEPTA**, doncs indica acceptar la recomanació i els suggeriments del Síndic de Greuges Municipal. El Departament d'Espai Públic ha decidit efectuar una prova de delimitació de punts de poda en dos punts: el punt origen de la reclamació, i un altre proper. Si l'experiència funciona s'ampliaria a la resta de punts de la ciutat. Actualment s'està acabant de definir el tipus de cartell i el sistema a adoptar per a delimitar la superfície del punt de poda.

Tutor dels arbres

EXP 2008Q081

Via Pública. Manteniment / residus. Incompliment resposta reparació dels arbres. Ajuntament justifica els treballs del vandalisme sistemàtic en la tallada de les gomes dels tutors dels arbres. Resolució desestimatoria per no haver acreditat la inactivitat denunciada.

La Síndicatura va rebre una sol·licitud el 24 de setembre de 2008, d'un ciutadà de Viladecans, per incompliment d'una resposta donada per l'Ajuntament el 20 de maig de 2008, referent a que repararien el vandalisme envers els arbres i quatre mesos després continua igual.

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

- que l'Ajuntament va donar resposta a la instància presentada pel ciutadà indicant que repararien els arbres que havien patit el vandalisme del tall de la goma que uneix el tutor amb el arbre.
- que el ciutadà es queixa que l'Ajuntament havia incomplert el que deia l'escrit de resposta.
- el Síndic s'ha personat a la zona indicada i no aprecia cap irregularitat.
- que l'Ajuntament ha justificat els treballs de reparació del vandalisme sistemàtic, per tant, s'ha d'entendre que el ciutadà ha vist la goma tallada, però no ha estat per inactivitat de l'Ajuntament si mes no per la continuïtat del vandalisme.

Per tot això, el Síndic va **DESESTIMAR** la queixa presentada, per no haver quedat acreditada la inactivitat denunciada pel ciutadà.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'Alcaldia el 22 d'octubre de 2008 sense tenir que rebre cap resposta per part de l'Ajuntament.

Embormal via publica**EXP 2008Q090**

Via Pública. Manteniment / residus. Manca de resposta a instància. Deficient estat d'embornal que va ocasionar una caiguda. Es rep resposta de l'Ajuntament. En tràmit.

La Síndicatura va rebre una sol·licitud el 22 de desembre de 2008, d'un ciutadà de Viladecans, en relació a que no l'han donat resposta a la instància que va presentar el 17 de setembre de 2008, relacionat a l'estat d'un embornal ubicat al carrer Muntanya, que va ocasionar la caiguda de la seva mare.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada pel ciutadà, aquesta Síndicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, significat que a la confecció del present informe, aquest expedient encara està **EN TRÀMIT** per a la seva resolució.

4.4.2 Trànsit**Rotondes****EXP 2008Q037**

Via Pública. Trànsit. Manca de contestació a instància. Adequació alçada de les voreres de les rotondes. Resolució amb el recordatori del deure legal en donar resposta a les instàncies i la recomanació de realitzar un anàlisi de la senyalització i posar les mesures adients per garantir la seguretat dels vianants.

La Síndicatura va rebre una sol·licitud el 17 de gener de 2008, d'un ciutadà de Viladecans, una manca de contestació a una instància del 20 de juliol de 2007.

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

- que el ciutadà va presentar una instància el 20 de juliol de 2007, i fins que no va presentar la queixa davant la Síndicatura i aquesta la tramités, l'Ajuntament no ha donat resposta.
- cal significar que el ciutadà el que suggereix és la adequació de les alçades de les voreres de les rotondes, que són molt altes i poden constituir un perill, a més que en casos de incivisme per part del conductor en aturades negligents, obstaculitza i dificulta la circulació de la resta de vehicles i sobretot els de transport públic.
- que les rotondes han de servir per calmar el tràfic, augmentar la capacitat de la intersecció, reduir temps d'espera i millorar la seguretat de la cruïlla, però també ha de permetre el moviment de gir.
- que l'Ajuntament es compromet a millorar la senyalització que impedeixi aparcar en pròximes actuacions en rotondes, això que donarà nota a la policia per incrementar la vigilància.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada, per no haver donat resposta a la instància del ciutadà dins del termini legal, sense perjudici d'haver-la donat durant el tràmit de la present queixa.; per tant hi va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat.

Aquesta Síndicatura no ha trobat cap normativa aplicable i només existeixen recomanacions per la construcció de les rotondes, segons sigui la seva finalitat.

El Síndic ha comprovat *in situ* que l'avinguda té una pendent prou important com que l'illot no sigui franquejable per garantir la reducció de la velocitat sobre tot la baixada, a més a més de regular el tràfic a la cruïlla.

En les visites realitzades s'han trobat d'altres possibles irregularitats, com

- manca de senyalització vertical que indiqui l'existència dels pas de vianants,
- pas de vianants lluny de les cruïlles, el qual obliga a desviar als vianants de la ruta que de forma natural que hauria de ser. Tanmateix provoca aparcaments indeguts entre el pas de vianants i la cruïlla.
- espai reservat per l'autobús urbà, ocupat per contenidors d'escombraries,
- els vehicles quan arriben a les cruïlles rebassen els pas de vianants a una velocitat que posen en perill a les persones que el volen utilitzar,

Per tant a l'Ajuntament els hi va

- o **RECORDAR** el deure legal que té l'administració a donar una resposta dins del termini que legalment està estipulat, per tal de donar compliment amb el dret que té la ciutadania a rebre una resposta a les seves sol·licituds i escrits adreçats a l'administració local.
- o **RECOMANAR** realitzin una anàlisi de la esmentada avinguda, adequant les senyalitzacions verticals i horitzontals, es faci una correcta utilització dels espais reservats pels autobusos i posin les mesures adients, per garantir la seguretat dels vianants als pas de vianants.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el 23 d'abril de 2008.

L'Ajuntament respon a la Síndicatura el 18 de juny de 2008 i **ACCEPTA PARCIALMENT**, doncs indica assumir la conveniència de fer millores en el sentit d'evitar la dilatació en el temps de les tramitacions de reclamacions.

Colors pas de vianants

EXP 2008Q054

Via Pública. Trànsit. Manca de resposta a instància. Incompliment de normativa en els colors dels pas de vianants. Resolució amb el recordatori del deure legal a donar resposta a les instàncies i del compliment de la normativa de circulació i la recomanació de la revisió dels pas de vianants i s'adaptin a la normativa vigent.

La Síndicatura va rebre una sol·licitud l'1 d'abril de 2008, d'un ciutadà de Viladecans, en nom i representació de l'"Associació moteros en acción", pel que manifesta que no l'han donat resposta a la instància presentada el 7 de novembre de 2007, denunciant l'incompliment per part de l'Ajuntament de l'article 168 c del Reglament General de Circulació per haver pintat en diversos llocs de la població els pas de vianants, intercalant línies blanques amb vermelles.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Síndicatura 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 pel que manifesta un incompliment en la norma en relació als colors dels pas de vianants, conforme no es poden alternar altres colors amb el blanc.
- l'Ajuntament li va donar resposta al ciutadà al cap de cinc mesos
- la resposta que ha donat l'Ajuntament no ha estat prou motivada, ni justificada, adduint criteris subjectius de la necessitat de ressaltar la perillositat al creuar carrers en llocs sense semàfor, en especial al voltant de centres educatius.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada, per no haver donat resposta a la instància dins del termini legal, sense perjudici d'haver-la donat durant el tràmit de la present queixa; per tant hi va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat per la manca de contestació a la instància dins dels terminis legals, així com, per haver donat una resposta amb una motivació no ajustada a la normativa, per tant a l'Ajuntament els hi va

- o **RECORDAR** el deure legal que té l'administració a donar una resposta dins del termini que legalment està estipulat, per tal de donar compliment amb el dret que té la ciutadania a rebre una resposta a les seves sol·licituds i escrits adreçats a l'administració local, amb la motivació suficient i que aquesta estigui ajustada a la normativa.

- també **RECORDAR** el deure de donar compliment de la normativa vigent de circulació, senyalitzant els vials de conformitat al que està establert; i si el que es pretén es ressaltar els pas de vianants a prop de les escoles i centre educatius, es prenguin altres mesures de senyalització que no contravinquin a la norma.
- **RECOMANAR** que es realitzi un revisió general dels pas de vianants existents al terme municipal de Viladecans que incompleixin la normativa vigent i siguin adequats a la mateixa per garantir la seguretat dels ciutadans.
- **ADVERTIR** que l'incompliment de la normativa vigent, en cas d'accident poden esdevenir responsabilitats patrimonials.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el 22 de maig de 2008.

L'Ajuntament respon a la Sindicatura el 22 d'octubre de 2008 i **ACCEPTA PARCIALMENT**, doncs indica Acceptar el recordatori i la recomanació del Síndic de Greuges Municipal, fent constar que:

a) Segons la interpretació de la normativa d'aplicació per part de l'àrea d'Espai Públic de l'Ajuntament de Viladecans, el Real Decret 1428/2003, de 21 de novembre, pel que s'aprova el reglament general de circulació per l'aplicació i desenvolupament del text articulat de la llei sobre tràfic, circulació de vehicles a motor i seguretat vial, aprovat pel real decret legislatiu 339/1990, de 2 de març, és actualment, la legislació vigent aplicable a aquest tema.

L'art. 168 determina que "No es podran utilitzar línies d'altres colors alternant amb les blanques, per tant no deixa dubtes en quan a la finalitat de la norma i cal interpretar-ho en el sentit que dona l'art. 3.1 del Codi Civil: "les normes s'interpretaran segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context.... Atenent fonamentalment a l'esperit i finalitats d'aquelles".

Les zones bicolores existents estan limitades a velocitats de 20 i 30 km/h amb la corresponent senyalització vertical i horitzontal, i en els casos de proximitat a escoles amb groc refractant. Aquesta solució és comú a gairebé la totalitat de municipis del país, i la seva perillositat per als vehicles de dues rodes deriva més de la velocitat inadequada de passada que no a la constitució del ferm. La pintura utilitzada està homologada amb caràcter antilliscant. A les velocitats prescrites el perill de lliscament és mínim.

Per part de l'Ajuntament es realitzarà una revisió general d'aquest passos de vianants que no compleixin amb la normativa vigent per tal d'adequar-los a la mateixa.

b) L'11 de juliol de 2008 es va tenir a l'Ajuntament de Viladecans una reunió amb la Presidenta de "Moters en acció" i el Sr. Francisco Javier Marín Galan. A la reunió es van abordar tots els temes que preocupaven al senyor Francisco Javier Marín respecte a la perillositat de la superfície pintada:

- Es va portar l'homologació de les pintures que utilitzem com antilliscant.
- L'Ajuntament es va comprometre a no repintar en vermell fins haver realitzat un estudi detallat de la temàtica.

Bandes sonores Ps. Marina

EXP 2008Q059

Via Pública. Trànsit. Mana de resposta a tres instàncies. Queixa per les bandes sonores. Resolució amb el recordatori del deure legal a donar resposta a les instàncies, i el suggeriment de les respostes favorables en actuacions, indiquin terminis aproximats de resolució.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 21 d'abril de 2008, d'un ciutadà de Viladecans, en representació de la mancomunitat de propietaris del passeig Marina, 19-25 i Fivaller, 1-5, per una manca de contestació a tres instàncies presentades el 14 de febrer de 2007, 12 de desembre de 2007 i 5 de març de 2008, manifestant la seva queixa per les bandes sonores que hi ha al passeig Marina.

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:

- que el ciutadà va presentar tres instàncies, la primera el 14 de febrer de 2007 i la darrera el 5 de març de 2008, i fins que no va presentar la queixa davant la Sindicatura i aquesta la tramités, l'Ajuntament no ha donat resposta.

- que el ciutadà exposa la problemàtica que tenen en els seus habitatges les vibracions com a conseqüència del pas de camions per les bandes sonores, reductores de velocitat existents al passeig Marina
- que la resposta que ha donat l'Ajuntament, planteja que estan valorant d'altres mesures alternatives sense especificar temps per resoldre la problemàtica.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada, per no haver donat resposta a les instància presentades pel ciutadà dins del termini legal; per tant hi va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat per la manca de contestació a la instància dins dels terminis establerts, sense perjudici d'haver donat la resposta al tramitar la present queixa, per tant a l'Ajuntament els hi va

- **RECORDAR** el deure legal que té l'administració a donar una resposta dins del termini que legalment està estipulat, per tal de donar compliment amb el dret que té la ciutadania a rebre una resposta a les seves sol·licituds i escrits adreçats a l'administració local.
- **SUGGERIR** que quan les respostes donades al ciutadà siguin favorables i aquestes no es poden resoldre immediatament, s'indiquin els terminis aproximats que s'estimen perquè sigui resolt.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el 18 de juny de 2008.

L'Ajuntament respon a la Sindicatura el 24 de setembre de 2008 indicant que **ACCEPTA** el recordatori i el suggeriment del Síndic de Greuges Municipal

Velocitat i accidents C. Ginesta

EXP 2008Q065

Via Pública. Trànsit. Manca de resposta a instància. Velocitat en un carrer amb accidents. Resolució amb mediació donat que han pres mesures per resoldre la problemàtica.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 30 de juny de 2008, d'un ciutadà de Viladecans, per una manca de contestació a dues instàncies presentades el 14 de març de 2006 i altre el 12 de setembre de 2007, denunciant l'excés de velocitat de vehicles que hi circulen pel carrer Ginesta provocant accidents.

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 dues instàncies, el 14 de març de 2006 i l'altre el 12 de setembre de 2007, que fins que no va presentar la queixa davant la Sindicatura i aquesta la tramités, l'Ajuntament no ha donat resposta.
- l'Ajuntament, malgrat el temps, ha pres mesures per resoldre la problemàtica plantejada
- la resposta donada per l'Ajuntament ha estat degudament motivada, a més a més, havent executat i resolta la petició.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada, per no haver donat resposta a la instància del ciutadà dins del termini legal, sense perjudici d'haver-la donat durant el tràmit de la present queixa; per tant hi va **RESOLDRE** que **HI HA MEDIACIÓ** a la queixa plantejada pel ciutadà, malgrat haver patit un greuge, per la manca de contestació a la instància dins dels terminis establerts, a la vegada de la inseguretat vial que ha provocat aquesta situació d'inactivitat per part de l'Ajuntament en **més de dos anys** en prendre mesures per evitar accidents.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'Alcaldia el 22 d'octubre de 2008 sense tenir que rebre cap resposta per part de l'Ajuntament, malgrat això, va donar resposta el 25 de novembre de 2008, indicant que traspasarà al departament implicat la necessitat d'evitar la dilatació en el temps de les tramitacions de reclamacions.

Aparcaments Torre Roja - barbacoes**EXP 2008Q079**

Via Pública. Trànsit. Manca de resposta a instància. Circulació i aparcament en zona d'oci del Parc de la Torre Roja. Pendent de rebre resposta de l'Ajuntament. En tràmit.

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 22 de setembre de 2008, d'un ciutadà de Viladecans, en relació a que no l'han donat resposta a una instància presentada el 4 d'abril de 2008, on informa i demana resposta referent a la circulació indeguda de vehicles existent els caps de setmana i festius al parc de la Torre Roja, al costat de les barbacoes.

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

4.5 RESPOSTA RECOMANACIONS ANYS ANTERIORS**Servei de l'oficina municipal d'informació al consumidor****EXP 2007Q028**

Serveis a les persones. Consum. Disconformitat amb la resolució d'un expedient de consum i resposta d'una instància. Resolució sense greuge amb la recomanació d'establir un protocol de respostes a les instàncies.

La sindicatura va rebre una sol·licitud el 18 de desembre de 2007, d'un ciutadà de Viladecans, motivada per la seva disconformitat de rebre resposta del mateix tècnic de consum, amb el qual es queixava a una instància que va presentar a l'Ajuntament, en la relatava el desenvolupament dels fets d'un expedient de consum i la disconformitat amb la informació i servei que va rebre per part del tècnic de consum.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada pel ciutadà, 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:

- que el ciutadà va presentar el 18 de setembre de 2007 una instància manifestant la seva disconformitat pel servei rebut a l'oficina de consum.
- que el tècnic de consum va utilitzar un mateix ofici per comunicar dos actes administratius diferents, un per tancar un expedient de reclamació de consum i un altre per contestar la instància del ciutadà.
- que l'Ajuntament arrel de la queixa a la sindicatura dona una nova resposta expressa, signada pel superior jeràrquic manifestant que era coneixedora de la dita reclamació i de la contesta efectuada.

Per tot això, el Síndic va **DESESTIMAR** la queixa presentada pel ciutadà, per entendre que se l'havia donat resposta a la seva instància dins del temps legal establert, així mateix, per haver-li donat unes explicacions posteriors amb un ofici signat pel superior jeràrquic, malgrat que les formes de resposta inicials no ha estat les adequades, Per tant hi va **RESOLDRE** que **NO HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat, per entendre que s'ha **RESOLT EN TRÀMIT** amb la nova resposta donada, però a l'Ajuntament els hi va

- **RECOMANAR** que s'estableixi un protocol de respostes a les instàncies, en el cas que no estigui fet, per evitar situacions similars.

La resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el 20 de febrer de 2008 i l'Ajuntament va respondre a la Sindicatura el 18 de juny de 2008 i **ACCEPTA**, doncs indica acceptar la recomanació del Síndic de Greuges Municipal.

Informació prèvia dels impostos**EXP 2007Q022**

Administració General. Impostos. Un ciutadà es queixa per la manca de resposta a la sol·licitud de rebre informació prèvia dels impostos municipals. Resolució amb el recordatori del deure a donar resposta a totes les instàncies dins del termini legal establert; la recomanació de millorar la gestió respecte a unificar criteris en la divulgació dels impostos.

La sindicatura va rebre una sol·licitud el 23 d'octubre de 2007, d'un ciutadà de Viladecans, per la manca de contestació per part de l'Ajuntament a una instància, demanant una informació prèvia del contingut i desglossament dels impostos a pagar.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada pel ciutadà, 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:

- que el ciutadà va presentar una instància a l'Ajuntament el 9 de juliol de 2007 i no l'han donat resposta.
- que el ciutadà voldria tenir la informació prèvia, estigui domiciliat o no el tribut corresponent, per revisar-ho i poder fer una previsió de pagament com fan les companyies subministradores de llum, aigua, telèfon.
- que la resposta donada per part de l'Ajuntament a aquesta sindicatura ha estat suficientment motivada i justificada.

Per tot això, el síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada, per no haver donat resposta a la instància dins del termini legal, per tant hi va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat, només per la manca de contestació a la instància presentada però no en el fons del que pretén el ciutadà, per tant a l'Ajuntament els hi va

- **RECORDAR** el deure legal que té l'administració a donar una resposta dins del termini que legalment està estipulat, complint així amb el dret que té la ciutadania a rebre una resposta a les seves sol·licituds i escrits adreçats a l'administració local.
- **RECOMANAR** que malgrat la normativa vigent indiqui que amb la publicació en el Butlletí Oficial de la Província produirà els efectes de notificació de la liquidació a cadascun dels subjectes passius, però tenint en compte la obligació de donar informació i assistència dels seus drets i obligacions del contribuent, es deuria de millorar la seva divulgació, per tal que es faci el mateix tractament a tots els tributs tant estiguin cedits la gestió a l'Organisme de Gestió Tributaria de la Diputació de Barcelona, com els que gestiona directament l'Ajuntament de Viladecans, donant els mateixos serveis de divulgació.
- **SUGGERIR** que es faciliti al ciutadà la informació i les explicacions que corresponguin, degudament motivades, on es doni resposta a la seva instància així com un recull dels seus drets i de les seves obligacions a efectes tributaris.

La resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el 23 de gener de 2008 i l'Ajuntament va respondre a la Sindicatura el 25 de novembre de 2008 i **ACCEPTA PARCIALMENT**, doncs indica Acceptar el recordatori. Respecte a la recomanació i el suggeriment. Els impostos de pagaments periòdic d'acord amb la normativa estan exempts de comunicació individualitzada (Ley Haciendas Locales de 5 de març de 2004 Art. 773.3 i Ley 58/2003 General Tributaria art. 102) La normativa no obliga a la comunicació, però l'Ajuntament publicita els pagaments:

- calendari del contribuent publicat en el Butlletí de la ciutat que arriba a tots els llars
- remet als domicilis dels afectats "recordatoris" del pagament (de caire informatiu sense justificació de recepció)

Nota: Ley Haciendas Locales de 5 del 3 de 2004

art. 77.4 No serà necessària la notificació individual de les liquidacions tributàries en els supòsits que, de conformitat amb els art. 65 i següents d'aquesta llei, s'hagin practicat prèviament les notificacions del valor cadastral i base liquidable previstes en els procediments de valoració col·lectiva.

Llei 58/2003 General Tributaria

art. 102.3. En els tributs de cobrament periòdic per rebut, una vegada notificada la liquidació corresponent a l'alta en el respectiu registre, padró o matrícula, podran notificar-se col·lectivament les successives liquidacions mitjançant edictes que així ho adverteixin.

5. REFLEXIONS JURIDIQUES I DRETS VULNERATS

La motivació de la resolució per sancions de trànsit i seguretat viària

Un tipus freqüent de queixa ve motivat per la desestimació dels recursos contra sancions de trànsit pel fet que les proves no es valoren ni es rebutgen amb la motivació necessària per fer-ho. Allò determina, que molt sovint es proposi des d'aquesta Sindicatura una recomanació la necessitat de motivar els acords que comporten la imposició de la sanció.

Això fa que, s'analitzi en aquest article la falta de motivació que hi ha en els acords, la qual cosa origina que els denunciants no tinguin coneixement de les raons per les quals es desestimen les al·legacions presentades o el motiu de l'omissió de la practica de la prova proposada .

Tot i que, la llei de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú exigeix en el seu article 54.1 de la Llei 30/1992 que els actes administratius :

"Serán motivados con sucinta referencia de hechos y fundamentos de derecho: (...)". Dicho precepto ha de ponerse necesariamente en relación con el contenido del art. 89.1 del mismo texto legal, que indica que *"La resolución que ponga fin al procedimiento decidirá sobre todas las cuestiones planteadas por los interesados y aquellas otras derivadas del mismo"*.

En moltes ocasions les resolucions, que imposen sancions de trànsit, es motiven amb la referència de l'òrgan competent, els preceptes legals que de forma general són d'aplicació per a tota classe d'infraccions i procediments, amb una clara ommissió de l'obligació de contestar les diferents al·legacions.

Doncs bé, l'administració té l'obligació legal de resoldre les infraccions diferents de forma més individualitzada, tenint en compte que, en algun cas comporta la retirada del carnet de conduir.

El Tribunal Suprem en la sentència de 15 de novembre de 2000, indica que no es pot resoldre d'un cop, amb una única motivació molts expedients en matèria de seguretat vial. En el fonament tercer diu que *"(....)el art 89.1 de la ley 30/1992, en relación con el art 20.34 del RD regulador de la potestad sancionadora de la Administración, estipula que la resolución final de un procedimiento de esta clase habrá de resolver todas las cuestiones existentes, ya se hubieran planteado por los interesados, ya se deriven del mismo procedimiento, fijando la persona responsable, la infracción cometida y la sanción imputada, sin perjuicio de declarar la inexistencia de responsabilidad o la extinción de la misma, en el caso de que así ocurra."*

En sentido análogo el art 15.1 del RD regulador de las sanciones en materia de tráfico de 25 de febrero de 1994. La motivación de la imposición de una sanción no puede referirse únicamente a la inexistencia de alegaciones de descargo en el expediente, sino a la apreciación de la realidad de la infracción, de su correcta tipificación y graduación, así como la ausencia de circunstancias exonerantes, siquiera por concurrencia de la prescripción de la acción o de la caducidad del expediente. La necesaria especificación de las circunstancias que individualizan la imposición de las sanciones es requisito ineludible en un procedimiento de este tipo, requisito cuya necesidad ha de valorarse caso por caso, pero que no puede ser suplido por la ausencia de alegaciones de descargo como única razón que justifica la imposición de la sanción en los casi dos mil expedientes examinados".

Aquesta interpretació porta a un resultat clar, no es pot resoldre amb un sol decret, amb el mateix contingut, infraccions diferents amb diferents graduacions, sense motivació. En tot cas, s'ignora el dret del ciutadà de presentar al·legacions quan no hi ha una resposta a cadascuna d'aquestes, o manca la practica i valoració de la prova proposada per defensar el dret de presumpció d'innocència del ciutadà.

L'article 139 de la Llei 30/92 , en el seu apartat 1r exigeix que la resolució que posa fi al procediment per sancionar *"habrá de ser motivada y resolverá todas las cuestiones planteadas en el expediente"*. Es a dir, exigeix la motivació que determina l'article 15 del Reial Decret 320/1994, que regula les sancions en matèria de seguretat vial. En aquest sentit les sentències del Tribunal Constitucional 36/82,66/95, 128/97, entre d'altres.

D'acord amb l'article 24 de la Constitució Espanyola amb caràcter general i l'article 137 de la Llei 30/92, per al procediment administratiu sancionador, el ciutadà no pot ser considerat responsable d'una infracció administrativa fins que finalitza el procediment, i també que no es pot imposar la sanció sense provar els fets que imputa al presumpte

culpable. La administració té l'obligació de realitzar la prova necessària per tal de destruir aquesta presumpció, sense tenir una facultat discrecional en la practica i valoració d'aquestes.

Per això, per sancionar es necessari que l'administració practiqui les proves suficients per imputar els fets al ciutadà. En aquest sentit, la Sentencia del Tribunal Constitucional número 212/1990, en la que considera nul·la la sanció imposada sense una mínima activitat perquè la carrega de la prova correspon a l'administració (qui acusa) sense que ningú estigui obligat a provar la seva innocència. De forma que, qualsevol insuficiència en el resultat de les proves practicades o l' omissió de la denegació motivada de les mateixes juntament amb la manca de valoració d'aquestes comportarà sense cap dubte el pronunciament absolutori de l'administració.

En la tramitació dels expedients sancionadors, s'ha constatat que realment no s'havien valorat les proves de descàrrec aportades pel presumpte inculpat que es rebutgen sense valorar els arguments proposats sense cap motivació.

Tanmateix, es reitera que la falta absoluta de motivació es causa de nul·litat de l'acte administratiu per la infracció de l'article 54.1 a) de la Llei 30/92, perquè provoca indefensió al ciutadà. Cal recordar, que són d'aplicació al procediment per sancionar administratiu el principis del dret penal, tal i com contempla el Tribunal Constitucional en la sentència de 8 de juny de 1981, i en conseqüència, la falta de motivació i valoració de la prova determina la improcedència de mantenir la sanció per l'administració.

En aquesta línia, pel que fa al contingut de la motivació dels actes que resolen els recursos cal comentar que és una exigència de la Llei i de la jurisprudència que es determinin les raons que fonamenten l'acord d'imposició de sanció com a resultat d'un procés lògic i jurídic de la decisió administrativa amb la necessitat de posar en coneixement a l'administrat per a garantir el dret de defensa constituït com a un dret fonamental. (SSTS 4/11/86, 4/11/88 y 3/3/90).

En conclusió, de res serveix el tràmit d'al·legacions o recursos per a la defensa del ciutadà davant un procés per imposar una sanció sense el correlatiu deurà de respondre. Aquest és el criteri que segueixen molts jutjats del contenciós administratiu.

Finalment, cal remarcar l'obligació de l'administració de facilitar, practicar i valorar les proves sol·licitades pel presumpte inculpat i recomanar que no es recorri a fórmules genèriques ni únicament a la presumpció de veracitat de l'autoritat quan hi hagi dubtes raonables per imposar la sanció.

NORMATIVA D'APLICACIÓ A LES RESOLUCIONS

La carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat

- L'article I. Dret a la ciutat
- L'article XIII. Dret a l'educació
- L'article XVI. Dret a l'habitatge
- L'article XVII. Dret a la salut
- L'article XVIII. Dret al medi ambient
- L'article XXII - Drets dels Consumidors
- L'article XXIII - Eficàcia dels serveis públics
- L'article XXIV – Principi de transparència.

La Constitució espanyola

- L'article 24.Drets de les persones
- L'article 27 Dret a l'educació
- L'article 33 Dret a la propietat privada
- L'article 43 Dret a la salut
- L'article 45 Dret al medi ambient
- L'article 47 Dret a una vivenda
- L'article 51 Garantia dels consumidors i usuaris
- L'article 103 Principis de l'administració publica
- L'article 106. Dret a ser indemnitzat

Llei 26/1984, de 19 de juliol, General per la Defensa dels Consumidors i Usuaris.

- Article 14. Funcions de les oficines d'informació al consumidor

Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local.

- L'article 25 Competències municipals

Llei orgànica 8/1985, reguladora del dret a l'educació

Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu, modificada per la llei 4/1999 de 13 de gener.

- L'article 3. Principis generals.
- L'article 31. Concepte d'interessat.
- L'article 35. Drets dels ciutadans
- L'article 42. Estableix l'obligació de resoldre per part de l'administració
- L'article 53. Producció i contingut.
- L'article 54. Motivació.
- L'article 58. Notificació
- L'article 62. Nul·litat de ple dret
- L'article 68. Classes d'iniciació.
- L'article 69. Iniciació d'ofici.
- L'article 70. Sol·licituds d'iniciació.
- L'article 80. Mitjans i període de prova.
- L'article 89. Contingut.
- L'article 102. Revisió de disposicions i actes nuls
- L'article 108. Recurs extraordinari de revisió.
- L'article 118. Objecte i terminis.
- L'article 137. Presumpció d'innocència.
- L'article 138. Resolució.
- L'article 139. Principis de la responsabilitat
- L'article 142. Procediment de responsabilitat patrimonial

Llei 9/1993, de 30 de setembre, del patrimoni cultural català (DOGC núm. 1807, d'11.10.1993).

- L'article 5. Col·laboració dels particulars.
- L'article 17. Catalogació de béns immobles.
- L'article 21. Deure de conservació.

Llei 3/1998, de 27 de febrer, de la intervenció integral de l'administració ambiental (LIIA).

- L'article 5. Condicions generals de funcionament de les activitats.
- L'article 43. Actuacions de control inicial de caràcter general

Llei 19/2001, de 19 de desembre, de reforma del text articulat de la Llei sobre Tràfic, Circulació de Vehicles a Motor i Seguretat Vial

Llei 39/2002, de 28 d'octubre, de transposició a l'ordenament jurídic espanyol de diverses directives comunitàries en matèria de protecció dels interessos dels consumidors i usuaris

Llei 37/2003, de 17 de novembre, del soroll.

Llei 58/2003, de 17 de desembre, General Tributària.

- L'article 103. Obligació de resoldre.

- L'article 104. Terminis de resolució i efectes de la falta de resolució expressa.

Llei orgànica 6/2006, de 19 de juliol, de reforma de l'Estatut d'autonomia de Catalunya

- L'article 28. Drets dels consumidors i usuaris.
- L'article 49. Protecció dels consumidors i usuaris
- L'article 123.Consum.

Normativa urbanística metropolitana.

- L'article 231. Elements sortints
- L'article 232. Ventilació i il·luminació.

Reial Decret Legislatiu 339/1990, de 2 de març, pel que s'aprova el text articulat de la Llei sobre tràfic, circulació de vehicles a motor i seguretat vial.

Reial Decret 278/1993, de 9 de novembre, sobre el procediment sancionador d'aplicació als àmbits de competència de la Generalitat.

- L'article 6. Formes d'iniciació

Reial Decret 429/1993 de 26 de març, pel que s'aprova el Reglament dels procediments de les administracions públiques en matèria de responsabilitat patrimonial

- L'article 4. Iniciació
- L'article 6. Iniciació per reclamació de l'interessat
- L'article 7. Actes d'instrucció
- L'article 9. Practica de proves
- L'article 10. Informes
- L'article 11. Audiència
- L'article 12. Dictamen
- L'article 13. Terminació
- L'article 18. Concurrencia de responsabilitat

Reial Decret 320/1994, de 25 de febrer, pel que s'aprova el reglament de procediment sancionador en matèria de tràfic, circulació de vehicles a motor i seguretat vial, modificat pel Reial Decret 318/2003 de 14 de març

- L'article 4. Denúncies de caràcter obligatori i voluntari.
- L'article 5. Contingut de les denúncies.
- L'article 7. Requisits de les denúncies de caràcter voluntari per fets de circulació.
- L'article 10. Notificació de denúncies.
- L'article 12. Instrucció del procediment.
- L'article 13. Període de prova.
- L'article 18. Prescripció.

Reial Decret 1428/2003, de 21 de novembre , pel que s'aprova el reglament general de circulació per l'aplicació i desenvolupament del text articulat de la llei sobre tràfic, circulació de vehicles a motor i seguretat vial, aprovat pel real decret legislatiu 339/1990, de 2 de març

- L'article 168. Marques blanques transversals.

Decret Legislatiu 1/2005, de 26 de juliol, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei d'urbanisme.

- L'article 191. Procediments de protecció de la legalitat urbanística.
- L'article 194. Caducitat dels procediments
- L'article 197. Ordres de suspensió d'obres i requeriments de legalització
- L'article 198. Restauració de la realitat física alterada.
- L'article 199. Prescripció de l'acció de restauració.
- L'article 202. Actes nuls.

- L'article 207. Infraccions urbanístiques lleus.

Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals

- L'article 86. Transmissió
- L'article 88. Anul·lació i revocació de llicències

Decret 282/2006 de 4 de juliol, pel qual regulen el primer cicle de l'educació infantil i els requisits dels centres.

- L'article 16 Admissió d'alumnat

Decret 75/2007 de 27 de març, pel qual s'estableix el procediment d'admissió de l'alumnat als centres en els ensenyaments sufragats amb fons públics

- L'article 2. Principis generals
- L'article 3. Funcions dels òrgans de govern dels centres i dels òrgans de garantia d'admissió, en el procés d'admissió de l'alumnat.
- L'article 6. Formalització de sol·licituds d'admissió
- L'article 7. Criteris d'admissió de l'alumnat
- L'article 9. Ordre de sol·licituds de llocs escolars en aplicació dels criteris d'admissió.
- L'article 10. Adscripció de centres
- L'article 20. Les oficines municipals d'escolarització
- L'article 21. Les comissions d'escolarització
- L'article 23. Reclamacions i recursos

Resolució EDU/349/2008, de 8 de febrer, pel que s'aproven les normes de preinscripció i matrícula de l'alumnat en els centres educatius, pel curs 2008-2009...

- Annex 3
Criteris generals d'admissió d'alumnat i barem a aplicar

Resolució EDU/758/2008, de 7 de març, pel que es modifica la Resolució EDU/349/2008, de 8 de febrer.

Ordenança Municipal de Circulació de Viladecans.

- L'article 41. Classes de zones de reserva.
- L'article 43. Zones de reserva d'estacionament
- L'article 44. Zones de reserva de contenidors.
- L'article 45. Senyalització.

Ordenança municipal d'intervenció integral en les activitats i les instal·lacions

- L'article 24. Condicions
- L'article 64. Transmissió de les autoritzacions i llicències ambientals
- L'article 65. Activitats sotmeses al règim de llicència d'obertura d'establiments
- L'article 102. Contingut del control
- L'article 105. Actuacions de control inicial de caràcter general
- L'article 106. Tràmits previs a la visita de comprovació inicial (annex II.2 i III de la LIIA i, V de la present Ordenança)
- L'article 129. Drets del titular de l'activitat
- L'article 130. Obligacions del titular de l'activitat.
- L'article 132. Contingut forma de l'acta de control
- L'article 140. Iniciació de les actuacions de la inspecció municipal d'activitats
- L'article 141. Modalitat i documentació de l'actuació inspectora.

Ordenança municipal reguladora de l'emissió i recepció de soroll i vibracions.

- L'article 2. Àmbit d'aplicació
- L'article 3. Acció pública

- L'article 6. Emissió i immissió
- L'article 7. Zones de sensibilitat acústica.
- L'article 13. Medició del nivell de vibració
- L'article 15. Nivells de soroll
- L'article 18. Condicions exigibles a les instal·lacions
- L'article 23. Obligacions del titular de les activitats.
- L'article 24. Condicions dels projectes d'activitats
- L'article 26. Condicions per a l'ús d'establiment públic
- L'article 35. Sorolls per activitat de les persones
- L'article 38. Soroll per aparells electrodomèstics
- L'article 43. Atribucions de l'Ajuntament
- L'article 44. Denúncies
- L'article 45. Actuació inspectora
- L'article 47. Tipificació de les infraccions

Ordenança fiscal 1.02 reguladora de l'Impost sobre vehicles de tracció mecànica.

- L'article 10. Gestió i liquidació de l'impost
- L'article 11. Formació del Padró
- L'article 12. Gestió per delegació
- L'article 13. Col·laboració social

Ordenança municipal de convivència ciutadana i utilització de la via pública.

- L'article 1. Drets dels veïns
- L'article 6. Convivència
- L'article 43. Responsabilitat establiment
- L'article 85. Neteja via pública
- L'article 86. Fiança activitat

Recomanacions sobre gloriets del Ministeri de Foment de 1999

Dossier Tècnic de seguretat viària numero 4 "Les rotondes" del Institut Català de Seguretat Viària de la Generalitat de Catalunya de 1992

Circular 02/05 de 14 de març de 2005, de la direcció General de Carreteres de la Generalitat de Catalunya sobre les condicions d'implantació d'elements reductors de la velocitat en travesseres urbanes de la xarxa viària de la Generalitat de Catalunya.

6. ENTREVISTA A UN CIUTADÀ

Una vegada més com l'any passat, la sindicatura vol conèixer l'opinió d'un ciutadà que durant l'any 2008, va presentar una queixa d'una problemàtica que ha estat d'interès general, i tenint en compte que una de la temàtica que mes ha preocupat a la ciutadania es el relacionat amb la via publica i en concret el trànsit, per això, la VTV, TV de Viladecans, ha realitzat una entrevista a un ciutadà aprofitant un dels casos que per temàtica interessa a la ciutadania.

De l'entrevista realitzada el 12 de març de 2009, es van realitzar entre d'altres les següents preguntes:

P - Perquè decideix acudir al Síndic municipal de Greuges?

R - Doncs visc a Albarrosa i degut a uns accidents que contínuament es donen per on jo visc, a l'any 2006 vaig presentar una instància a l'Ajuntament indicant el que succeïa. No van donar resposta, per tant vaig fer diverses visites a l'Ajuntament, però sense cap solució. Al 2007 vaig presentar un altre instància, que tampoc van donar desposta i en una de les visites que vaig realitzar, em van dir que tenia que portar proves d'allò que deïa. A partir de llavors, em vaig dedicar fer fotografies de tots els accidents que es produïen en el tram de carrer amb una corba molt pronunciada. A l'any 2008, vaig presentar una altre instància aportant les fotografies que havia realitzat. Tampoc em van donar cap resposta. Comentant amb els amics un d'ells em va dir que hi anés al Síndic de Greuges, i així ho vaig fer. A la setmana d'haver presentat la queixa, em van enviar una carta indicant que l'acceptaven. Al poc temps vaig rebre una carta de l'Ajuntament indicant que prendrien alguna solució. Va ser així, van col·locar una banda reductora i des de que l'han posat no ha hagut cap accident més. I ara em pregunto, per què quan un ciutadà presenta diverses instàncies no li fan cas i quan el Síndic s'adreça a l'Ajuntament amb el mateix problema en poc temps es soluciona? De totes maneres estic molt satisfet de la tasca que ha realitzat el Síndic, doncs la problemàtica ha quedat resolta.

P - Coneixia l'existència del Síndic de greuges a Viladecans?

R - No tenia coneixement i de casualitat xerrant amb els amics de la problemàtica que teníem al barri, un d'ells em va indicar que existia aquesta institució, per això, no vaig dubtar en acudir, donat que l'Ajuntament no em feia cas.

P - Està content amb la resolució del Síndic?

R - Estic molt content. He estat molt ben atès i que la solució que van prendre des de l'Ajuntament ha estat la correcta, donat que no han hagut més accidents des de llavors.

P - Quina ha estat la solució que ha posat l'Ajuntament?

La solució ha estat donada pels tècnics de l'Ajuntament, només puc dir que des de que van donar la solució no han hagut més accidents.

P - Creu que ha estat la única solució per la problemàtica, doncs al carrer hi havia veïns que comentaven la necessitat d'instal·lar un mirall?

R - Per a mi la solució ha estat encertada, els tècnics decideixen quina es la millor solució, i si hi ha algú que aconsella altre cosa mes que serveix per millorar la solució, per a mi es positiu també. Tot el que sigui una millora es positiu.

7. ACTIVITATS DE LA SINDICATURA

De les activitats realitzades durant l'any 2008, i que han tingut relació amb els mitjans de comunicació, van ser quatre entrevistes per a la **Viladecans TV**, dues per la **Radio Sellarés**, una per la revista **Viladecans Punt de Trobada** i un altre per la **WEB de l'Ajuntament**.

El Síndic com a vocal de la junta directiva del FòrumSD (associació de síndics, sindiques, defensors i defensores locals), assisteix mensualment a les reunions de la junta i alguns actes en representació del FòrumSD, significat la signatura de l'acord amb la Federació Catalana de Municipis i l'Associació Catalana de Municipis, amb la finalitat de fomentar la implantació de la institució del Síndic Local als municipis de Catalunya; així com la signatura de l'acord de col·laboració del Síndic de Arenys de Mar amb el Síndic de Catalunya, entre d'altres.

També el Síndic ha assistit a conferències i jornades de formació, que en ser el 60è aniversari de la Declaració Universal dels Drets Humans, en dues ocasions s'han tractat sobre la mencionada carta.

7 d'abril de 2008, conferència al Col·legi d'Advocats de Barcelona i organitzat per l'Institut de Drets Humans de Catalunya, per tractar la **Dimensió Local dels Drets Humans**, on es va exposar i reflexionar sobre el paper de les sindicatures locals com un dels mecanismes de garantia del compliment dels drets de proximitat, que es proposa dins de la Carta Europea de la Salvaguarda del Drets Humans a la Ciutat.

12 de abril de 2008, jornada informativa sobre antenes de telefonia mòbil a Sant Boi de Llobregat, del procés participatiu per l'elaboració del **Pla especial de regulació de la implantació i ús d'infraestructures de telecomunicacions**, on es va tractar del marc legal vigent, contingut del Pla i metodologia, de la xarxa existents i necessitats previsibles.

21 de maig de 2008, assistir a Barcelona a les jornades de treball organitzades per el Síndic de Greuges de Catalunya, on es van compartir experiències i per tractar temes d'interès comú. Els temes tractats van ser sobre la gestió municipal de l'**Empadronament** i la **Disciplina urbanística**.

18 de juliol de 2008, a Sabadell i organitzat per la Sindicatura municipal de Greuges de Sabadell, i destinat al Síndics municipals i els seus equips, els **Tallers de Comunicació**, on es va exposar la importància que té la comunicació per arribar a que els ciutadans coneguin l'existència del Síndic municipal. Va assistir-hi com a convidat el M. Hble. senyor Ernest Benach, president del Parlament de Catalunya, amb el qual es va mantenir una reunió amb els Síndics municipals.





30 i 31 de octubre de 2008, assistència a Barcelona a les III Jornades de Formació, organitzades pel FòrumSD, van ser dedicades a la **Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat** com una de les eines a utilitzar en la tasca dels síndics i defensors locals, i va quedar palès que el contingut de la Carta es un veritable compromís de servei a la ciutadania per part dels ajuntaments de Catalunya que l'han ratificat.

Les jornades van ser inaugurades per l'alcalde de Barcelona, senyor Jordi Hereu, on va destacar el paper de la sindicatura local en la tasca de supervisió del respecte i compliment dels drets de la ciutadania per part de l'administració local.

L'acte de cloenda va participar el senyor Xavier Amor, diputat delegat de Participació Ciutadana de la Diputació de Barcelona i l'l. senyor Rafael Ribó, Síndic de Greuges de Catalunya.

I com actes institucionals remarcar

28 de febrer de 2008, assistència a la **X Assemblea del FòrumSD** (associació de síndics, sindiques, defensors i defensores locals) que es va celebrar a Lleida, on la junta directiva va rendir comptes, va exposar i tractar de les actuacions realitzades i de les noves línies d'actuació de cara al proper any. També es va donar la benvinguda als nous Síndics.

L'acte de cloenda va participar l'Alcalde de Lleida, senyor Àngel Ros i l'l. senyor Rafael Ribó Síndic de Greuges de Catalunya.



7 de maig de 2008, assistència a la presentació de l'informe que l'l. senyor Rafael Ribó, Síndic de Greuges de Catalunya, va presentar davant del Ple del Parlament de Catalunya, per donar comptes de les actuacions realitzades durant l'any 2007.



30 de setembre de 2008, assistència a la reunió que es va celebrar a Vilafranca del Penedès, on van assistir-hi els Síndics municipals de les comarques de Barcelona per informar i tractar el desenvolupament del pla de treball anual del FòrumSD.

18 de novembre de 2008, visita al Parlament de Catalunya i mantenir una reunió amb la **Comissió de Peticions** per intercanviar experiències i explorar formes de col·laboració.

El president del Parlament, M.H. Ernest Benach, ens va agrair la tasca que realitzem els Síndics locals, ja que, a parer seu, "són una de les peces que ajuden a fer funcionar el mecanisme de la convivència, de l'equilibri entre l'administració i els ciutadans".



20 de novembre de 2008, assistència a Cornellà de Llobregat, a la primera trobada dels Síndics Municipals de Greuges del Baix Llobregat, de les poblacions de Gavà, Sant Boi de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Cornellà de Llobregat i Viladecans.

10 de desembre de 2008, assistència a l'acte de inauguració de la nova seu del Síndic de Greuges Catalunya, al passeig de Lluís Companys, 7 de Barcelona. Amb la inauguració també es va celebrar la commemoració dels 60 anys de la Declaració Universal dels Drets Humans.

ANNEXOS

I. Pàgina WEB

A mitjans d'any la Sindicatura va estrenar 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 es el Síndic Municipal, com tramitar una queixa, així com, notícies relacionades amb la Sindicatura, enllaços i informacions puntuals, tot això, tant en català com en castellà.

Preàmbul

S'explica la creació de la Sindicatura, així com la existència d'un link per accedir al títol IV del Reglament Orgànic Municipal, que fa referència a la Sindicatura.



Què és la Sindicatura?

S'explica la finalitat i objectius de la Sindicatura, així com la existència d'un link per accedir als diferents informes anuals que realitza el Síndic Municipal de les seves actuacions.

castellano

Home A A A

• Preàmbul
• Què és la Sindicatura?
• Qui és el Síndic de Viladecans?
• En què pot intervenir?
• Com tramitar una queixa?
• Quines queixes NO pot admetre?
• Com actua la Sindicatura?
• Documents
• Enllaços
• Notícies

Qui és el Síndic de Viladecans?

El Ple Municipal del dia 22 de febrer de 2007, és va aprovar el nomenament de Vicenç Mazón i Hernández com a Síndic Municipal de Greuges de Viladecans, i que va prendre possessió el dia 17 de març de 2007. Aquest càrrec tindrà una durada de cinc anys i, per tal de garantir la seva independència, serà incompatible amb un altre mandat, representatiu, càrrec polític o relació contractual, mercantil o laboral amb el municipi.

Vicenç Mazón i Hernández, va néixer a Viladecans el 29 d'agost de 1946, casat, amb dos fills i dos nets. En la dècada dels anys 70 va estar implicat en la vida de la ciutat, com a president de l'Associació de Veïns del Barri de Sales i també de l'Associació de Pares d'Alumnes del CEIP Pau Casals. El 1979 va formar part del primer Ajuntament democràtic de Viladecans, primer com a regidor d'Esports i després d'Educació.

Notícies

- Els Síndics Locals del Baix Llobregat es troben a Viladecans (05/02/2009)
- 60è aniversari de la declaració universal dels Drets Humans (10/12/2008)
- Presència del FòrumSD al Parlament de Catalunya (18/11/2008)

Informació

Sindicatura Municipal de Greuges de Viladecans - C/ Jaume Abril, 2 08840 Viladecans
tel 936351817 / fax 93 658 05 51 - sindicatura@viladecans.cat

Qui és el Síndic de Viladecans?

S'explica la qui és la persona que va nomenar l'Ajuntament, la durada del nomenament, així com una breu història de la seva persona.

En què pot intervenir?

Indica en aquesta plana alguns dels motius pels quals els ciutadans poden presentar una queixa a la Sindicatura, envers assumptes relatius a l'actuació municipal de Viladecans.

castellano

Home A A A

• Preàmbul
• Què és la Sindicatura?
• Qui és el Síndic de Viladecans?
• En què pot intervenir?
• Com tramitar una queixa?
• Quines queixes NO pot admetre?
• Com actua la Sindicatura?
• Documents
• Enllaços
• Notícies

En què pot intervenir?

La Sindicatura Municipal de Greuges pot intervenir a petició de qualsevol persona física o jurídica que li presenti una queixa en assumptes relatius a l'Administració municipal de l'Ajuntament de Viladecans i els seus organismes dependents, i que creguin vulnerat algun dret que la legislació de règim local reconeix als ciutadans i ciutadanes, com ara:

- Retards indeguts o injustificats en l'actuació administrativa.
- Errors o arbitrietats en aplicació de les normes legals.
- Inexecució de resolucions.
- Tracte indegut als ciutadans i ciutadanes.
- Motivació insuficient de les resolucions.

Totes les actuacions de la Sindicatura Municipal de Greuges són gratuïtes per la persona interessada que sol·licita el servei, i no és necessària l'assistència de cap advocat o procurador.

Notícies

- Els Síndics Locals del Baix Llobregat es troben a Viladecans (05/02/2009)
- 60è aniversari de la declaració universal dels Drets Humans (10/12/2008)
- Presència del FòrumSD al Parlament de Catalunya (18/11/2008)

Informació

Sindicatura Municipal de Greuges de Viladecans - C/ Jaume Abril, 2 08840 Viladecans
tel 936351817 / fax 93 658 05 51 - sindicatura@viladecans.cat

Com tramitar una queixa?

Fa un breu explicació de com i on adreçar-se per presentar una queixa, incloent un link on es pot accedir al full de queixa.

El full de queixa està en format Word, el qual es pot omplir directament i imprimir-ho, per enviar posteriorment per correu ordinari, per fax o bé presentar-ho a l'oficina, com també es pot guardar i enviar per correu electrònic.



The screenshot shows the website interface with a top navigation bar in orange. The main content area is titled 'Com tramitar una queixa?'. It includes a list of links on the left: 'Preàmbul', 'Què és la Sindicatura?', 'Qui és el Síndic de Viladecans?', 'En què pot intervenir?', 'Com tramitar una queixa?', 'Quines queixes NO pot admetre?', 'Com actua la Sindicatura?', 'Documents', 'Enllaços', and 'Notícies'. The main text explains that complaints must be written and accompanied by necessary documents, and provides instructions on how to present a complaint (in person, by mail, or by fax) and how to consult a case. A sidebar on the right contains 'Notícies' and 'Informació' sections. At the bottom, contact information for the 'Sindicatura Municipal de Greuges de Viladecans' is provided.



The screenshot shows the website interface with a top navigation bar in orange. The main content area is titled 'Quines queixes NO pot admetre?'. It includes a list of links on the left: 'Preàmbul', 'Què és la Sindicatura?', 'Qui és el Síndic de Viladecans?', 'En què pot intervenir?', 'Com tramitar una queixa?', 'Quines queixes NO pot admetre?', 'Com actua la Sindicatura?', 'Documents', 'Enllaços', and 'Notícies'. The main text lists three categories of complaints that are not accepted: anonymous complaints, complaints outside the scope of the entity's competence, and complaints that are already being processed by the courts or administrative bodies. A sidebar on the right contains 'Notícies' and 'Informació' sections. At the bottom, contact information for the 'Sindicatura Municipal de Greuges de Viladecans' is provided.

Quines queixes NO pot admetre?

En aquesta plana s'indica que un cop rebuda la queixa a la Sindicatura, és analitzada, i si es donen alguns dels supòsits enunciats, aquesta no serà admesa a tràmit.

Com actua la Sindicatura?

S'informa del procediment que utilitza la Sindicatura en relació a les queixes que es presenten, terminis i resolucions, així com, un aclariment de que les resolucions del Síndic no poden modificar, ni anul·lar actes administratius, ni poden ser objecte de recurs de cap mena.



The screenshot shows the website of the Sindicatura de Greuges municipal. The header includes the name in Catalan and a language selector for 'castellano'. A navigation menu lists: Home, A A A, and a list of links: Preàmbul, Què és la Sindicatura?, Qui és el Síndic de Viladecans?, En què pot intervenir?, Com tramitar una queixa?, Quines queixes NO pot admetre?, Com actua la Sindicatura?, Documents, Enllaços, and Notícies. The main content area is titled 'Com actua la Sindicatura?' and contains the following text:

La Sindicatura Municipal de Greuges comunicarà a l'interessat l'admissió d'una queixa en un període màxim de quinze dies des del seu registre.

L'admissió a tràmit significa que després de l'estudi de l'escrit i la documentació aportada, decideix investigar el cas per aclarir les causes del problema.

Acabades les seves actuacions donarà resposta per escrit a la persona que ha presentat la queixa amb el termini màxim de tres mesos, llevat d'algun cas excepcional que requereixi un major termini.

Les resolucions adopten, si s'escau, la forma de recordatoris, recomanacions i/o suggeriments i pot proposar fórmules de conciliació entre les parts afectades.

Les resolucions no poden modificar ni anul·lar actes administratius, ni poden ser objecte de recurs cap mena.

La Sindicatura també pot actuar per pròpia iniciativa, a partir de consultes o reclamacions, i quan observa que algun fet pot produir una vulneració dels drets generals dels ciutadans.

On the right, there is a 'Notícies' section with two items:

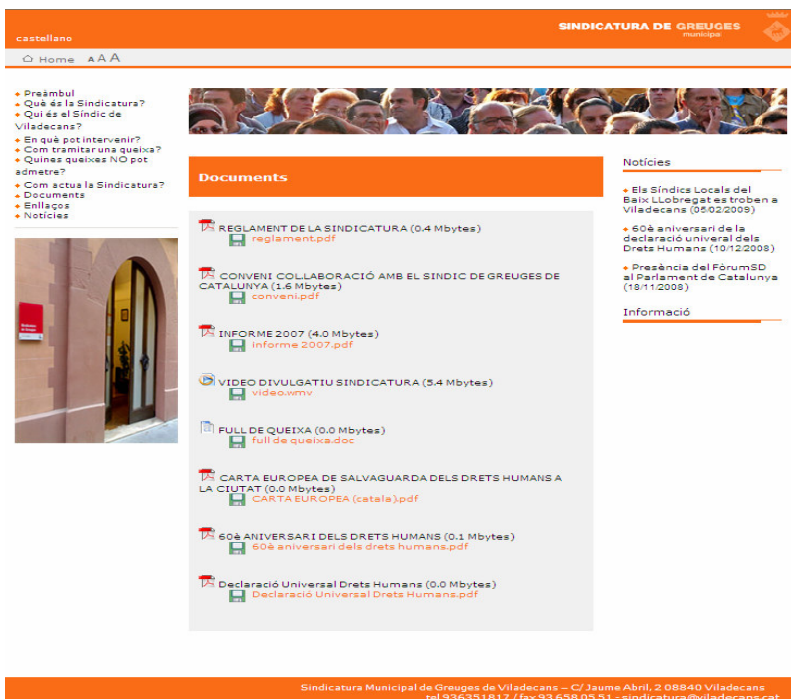
- Els Síndics Locals del Baix Llobregat es troben a Viladecans (05/02/2009)
- 60è aniversari de la declaració universal dels Drets Humans (10/12/2008)

Below this is an 'Informació' section.

At the bottom of the page, contact information is provided: Sindicatura Municipal de Greuges de Viladecans - C/ Jaume Abell, 2 08840 Viladecans, tel 936351817 / fax 93 658 05 51 - sindicatura@viladecans.cat

Documents

En aquesta plana es pretén incloure tots aquells documents que puguin ser d'utilitat o d'informació a la ciutadania.



The screenshot shows the 'Documents' section of the website. It features a list of documents with their titles, file formats, and sizes:

- REGLEMENT DE LA SINDICATURA (0.4 Mbytes) - reglament.pdf
- CONVENT COL·LABORACIÓ AMB EL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA (1.6 Mbytes) - conveni.pdf
- INFORME 2007 (4.0 Mbytes) - Informe 2007.pdf
- VIDEO DIVULGATIU SINDICATURA (5.4 Mbytes) - video.wmv
- FULL DE QUEIXA (0.0 Mbytes) - full de queixa.doc
- CARTA EUROPEA DE SALVAGUARDA DELS DRETS HUMANS A LA CIUTAT (0.0 Mbytes) - CARTA EUROPEA (catala).pdf
- 60è ANIVERSARI DELS DRETS HUMANS (0.1 Mbytes) - 60è aniversari dels drets humans.pdf
- Declaració Universal Drets Humans (0.0 Mbytes) - Declaració Universal Drets Humans.pdf

On the right, there is a 'Notícies' section with two items:

- Els Síndics Locals del Baix Llobregat es troben a Viladecans (05/02/2009)
- 60è aniversari de la declaració universal dels Drets Humans (10/12/2008)

Below this is an 'Informació' section.

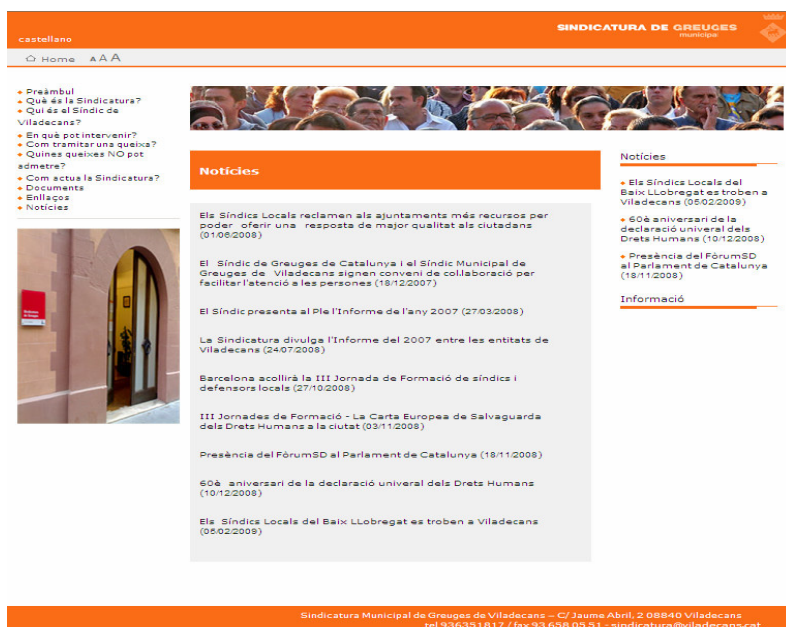
At the bottom of the page, contact information is provided: Sindicatura Municipal de Greuges de Viladecans - C/ Jaume Abell, 2 08840 Viladecans, tel 936351817 / fax 93 658 05 51 - sindicatura@viladecans.cat

Enllaços

Es vol informar d'altres llocs a la xarxa d'Internet relacionats amb la sindicatura.



The screenshot shows the top part of the Sindicatura de Greuges web page. The header is orange with the text 'castellano' and 'SINDICATURA DE GREUGES municipal'. Below the header, there's a navigation bar with 'Home' and 'A A A'. The main content area is divided into two columns. The left column has a list of links: 'Preàmbul', 'Què és la Sindicatura?', 'Qui és el Síndic de Viladecans?', 'En què pot intervenir?', 'Com tramitar una queixa?', 'Quines queixes NO pot admetre?', 'Com actua la Sindicatura?', 'Documents', 'Enllaços', and 'Notícies'. The right column has a section titled 'Enllaços' with three links: 'Ajuntament de Viladecans (http://www.viladecans.cat:)', 'Síndic de Greuges de Catalunya (http://www.sindic.cat:)', and 'Fòrum dels Síndics i Defensors Locals (http://www.forumsd.cat:)'.



The screenshot shows the 'Notícies' (News) section of the Sindicatura de Greuges web page. The header is orange with the text 'castellano' and 'SINDICATURA DE GREUGES municipal'. Below the header, there's a navigation bar with 'Home' and 'A A A'. The main content area is divided into two columns. The left column has a list of links: 'Preàmbul', 'Què és la Sindicatura?', 'Qui és el Síndic de Viladecans?', 'En què pot intervenir?', 'Com tramitar una queixa?', 'Quines queixes NO pot admetre?', 'Com actua la Sindicatura?', 'Documents', 'Enllaços', and 'Notícies'. The right column has a section titled 'Notícies' with three news items: 'Els Síndics Locals reclamen als ajuntaments més recursos per poder oferir una resposta de major qualitat als ciutadans (01/06/2009)', 'El Síndic de Greuges de Catalunya i el Síndic Municipal de Greuges de Viladecans signen conveni de col·laboració per facilitar l'atenció a les persones (18/12/2007)', and 'El Síndic presenta al Ple l'Informe de l'any 2007 (27/03/2008)'. Below these, there's a section titled 'Informació' with three items: 'La Sindicatura divulga l'Informe del 2007 entre les entitats de Viladecans (24/07/2008)', 'Barcelona acollirà la III Jornada de Formació de síndics i defensors locals (27/10/2008)', and 'III Jornades de Formació - La Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat (03/11/2008)'.

Notícies / Informació

Existeix com a part fixa en totes les planes de la pàgina web de la Sindicatura, al marge dret, un apartat de **notícies**, on es recullen les tres darreres relacionades amb la Sindicatura. En cas de voler veure totes les realitzades, hi ha un apartat a l'índex per accedir-hi.

Com també a la part inferior de notícies, es dona **informació** puntual entre d'altres respecte al tancament de dies o períodes concrets de l'oficina.

II. Full de queixa i el seu tràmit

La ciutadania que hagi esgotat les vies administratives i que 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:

- presentant-se al carrer Jaume Abril 2, on la Sindicatura té l'oficina, amb horari d'obertura
 - de dilluns a divendres de 10 a 13 hores
 - les tardes de dimarts i dijous de 17 a 19 hores
- descarregar el full de queixa a la pàgina web <http://www.sindicatura.viladecans.cat> omplir-ho i enviar per correu electrònic a sindicatura@viladecans.cat
- per correu ordinari 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.

Es rebutjaran totes aquelles peticions que estiguin fora de l'àmbit d'actuació de la Sindicatura, d'acord amb el què estableix l'article 178 del 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.

SINDICATURA DE GREUGES						
QUEIXA / QUEJA						
Tipus de queixa:						
DADES PERSONALS						
En representació/n (si s'escau/en su caso): DNI o NIF:						
Cognoms/Apellidos: Nom/Nombre:						
Domicili o raó social/Domicilio o razón social:						
Població/Población: Dte.:						
Telèfon/s: E-mail:						
DESCRIPCIÓ DE LA QUEIXA / descripción de la queja						
Tema	Subtema					
SOL·LICITUD / Solicitud						
DOCUMENTS QUE ACOMPANYA / Documentos que acompaña						
La presentació d'aquesta queixa no interromp els procediments administratius en curs. Abans de 15 dies del seu registre, es comunicarà a la persona interessada l'admissió o no a tràmit de la seva queixa.						
Viladecans / Signatura/Firma						
DADES ESTADÍSTIQUES						
SEXE	DONA	HOME	COL·LECTIU	DISTRICTE	EDAT APROX	PROFESSIÓ

AJUNTAMENT DE VILADECANS

Tel. 936 351 817
Fax 936 380 551
sindicatura@viladecans.cat

Sindicatura Municipal
de Greuges de Viladecans
Can Modolell
C/ Jaume Abril, 2

III. Manifest al 60è aniversari dels Drets humans

LA SINDICATURA MUNICIPAL DE GREUGES DE VILADECANS ES SUMA AL 60è ANIVERSARI DELS DRETS HUMANS



La Sindicatura Municipal de Greuges de Viladecans, s'afegeix a la campanya que per tal de commemorar el **60è aniversari** de la declaració dels drets humans, ha estat duent a terme durant tot aquest any les nacions unides sot el lema **dignitat i justícia per a tothom**. Aquest text recull el compromís de la comunitat internacional de defensar la dignitat i la justícia per a tots els éssers humans.

També es compleix 10 anys de la redacció de la **Carta Europea per a la Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat**, és el document que proclama les llibertats públiques i els drets fonamentals reconeguts als habitants dels pobles i ciutats, a totes i cadascuna de les persones que habiten en un municipi

El **10 de desembre de 1948**, l'Assemblea General de les Nacions Unides va aprovar i va proclamar la **Declaració Universal de Drets Humans**. Després d'aquest acte històric, l'Assemblea va demanar a tots els Països Membres que publicuessin el text de la Declaració i disposessin que fos "*distribuït, exposat, llegit i comentat en les escoles i altres establiments d'ensenyament, sense distinció fundada en la condició política dels països o dels territoris*".



Declaració Universal de Drets Humans com ideal comú pel qual tots els pobles i nacions han d'esforçar-se, a fi que tant els individus com **les institucions**, inspirant-se constantment en ella, **promoguin, mitjançant l'ensenyament i l'educació, el respecte a aquests drets i llibertats**, i assegurin, per mesures progressives de caràcter nacional i internacional, el seu reconeixement i aplicació universals i efectius, tant entre els pobles dels Estats Membres com entre els dels territoris col·locats sota la seva jurisdicció.

Amb motiu del **50è aniversari de la Declaració Universal dels Drets Humans, a Barcelona** es va celebrar del **14 al 17 d'octubre del 1998**, la **I Conferència**, que va ser la culminació i la conclusió d'un procés de diàleg i debat entre representants d'ajuntaments de diverses ciutats europees, d'ONG, de juristes i d'estudiosos i estudioses dels temes situats en la intersecció de les polítiques urbanes sobre els drets dels ciutadans i ciutadanes.

En finalitzar la I Conferència, s'aprova el "**Compromís de Barcelona**" de redactar una declaració, amb el nom de "**Carta Europea per a la Salvaguarda dels Drets Humans a les Ciutats**" fonamentada en el principi de proximitat i que, a diferència de la "Declaració Universal" de 1948, on l'exercici de la protecció dels drets humans es confereix al dret internacional, a la Carta la tutela dels drets s'atorga als governs de les ciutats.

Dos anys més tard, el 18 de maig de 2000, la ciutat de Saint-Denis va organitzar la II Conferència Europea, i allà les ciutats presents van aprovar el text definitiu de la Carta.

L'Ajuntament de Viladecans, al Ple Municipal en sessió ordinària realitzada el **30 d'octubre de 2003**, va acordar per unanimitat la seva adhesió com a municipi de Viladecans a la **Xarxa de Pobles i Ciutats Pels Drets Humans**, atenent la creació de la xarxa pel Ple de la Diputació de Barcelona el 27 de març de 2003.

El municipi és el marc idoni per fer realitat els compromisos de la Carta Europea i per això **l'adhesió a la Xarxa i a la Carta no pot quedar-se amb una declaració d'intencions**. Els pobles i les ciutats, com a escenari més pròxim a les persones esdevé l'espai de reflexió en l'aprofundiment de la democràcia i la participació ciutadana.

La **Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat** com a mecanisme de garantia dels drets humans de proximitat, en el seu **article I** disposa el **Dret a la Ciutat**, en aquest sentit l'Ajuntament de Viladecans va crear entre d'altres el **Reglament de Participació Ciutadana**, i l'**Ordenança de Convivència Ciutadana i utilització de la via pública**. Tenint en compte també l'article XXVII que disposa:

1. *Les ciutats signatàries implanten en el seu territori mecanismes preventius*
 - *Mediadors socials o de barri, en particular a les àrees més vulnerables.*
 - *Ombudsman⁽¹⁾ municipal o defensor del poble com a institució independent i imparcial.*

⁽¹⁾ La institució moderna té les seves arrels en la institució sueca del *ombudsman*, creada en 1809 com un comissionat parlamentari encarregat de rebre les queixes dels ciutadans sobre l'actuació incorrecta de l'Administració i per a tractar de rectificar aquesta actuació i informar al Parlament.

L'Ajuntament de Viladecans, en acord plenari de 25 de gener de 2007, va crear la institució de la **Sindicatura Municipal de Greuges de Viladecans**, i en acord plenari del 22 de febrer de 2007 va nomenar al Síndic.

Els defensors de la ciutadania suposa un apropament del ciutadà a l'administració, amb l'objectiu de la millora del sistema administratiu i una eficaç prestació dels serveis públics. La seva tasca, basada en investigar i verificar el bon funcionament de l'activitat de l'Administració municipal, contribueix a reduir la distància amb la ciutadania; a millorar l'eficàcia i la transparència dels Ajuntaments, tot facilitant l'accés dels procediments administratius i garantint un veritable diàleg ciutadà/na amb l'Administració municipal.

Aquesta proximitat a la ciutadania, l'assumpció de competències pels ens locals en matèries molt diverses i la tendència creixent a buscar mecanismes que millorin la protecció de les persones envers l'Administració, ha propiciat que diversos municipis, des de l'any 1990, hagin creat, en exercici de la potestat organitzativa de què gaudeixen i en base als valors que representa la participació ciutadana, la institució del/la Síndic/a o Defensor/a del Ciutadà per salvaguardar els drets de la ciutadania en relació amb l'Administració municipal.

Els síndics municipals de greuges de Catalunya, associats al **FòrumSD**, van dedicar aquest any en commemoració del 60è aniversari dels Drets Humans, les Jornades de Formació, a la **Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat**, on va quedar palès que la Carta es una eina de treball com a punt de referència de les sindicatures en l'exercici de les seves funcions.

La **Sindicatura Municipal de Greuges de Viladecans**, pretén cridar al compromís de tots per aconseguir el compliment de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, en **defensa dels drets i llibertats amb la participació dels ciutadans de Viladecans**.



La conscienciació dels drets humans la tenim tots els ciutadans, que tenim que vetllar pel seu compliment, a casa, a l'escola, al barri, a la feina, i perquè no, en la relacions amb les administracions. Per això, des de la Sindicatura es vol difondre, informar, i apropar **els valors com la no discriminació, la igualtat, i la equitat** que constitueixen el fonament de les relacions i de la societat en que tots volem viure.

Viladecans, 10 de desembre de 2008

Vicenç Mazón
Síndic Municipal de Greuges de Viladecans

IV. FòrumSD, els síndics i defensors locals



Membres del FòrumSD

LOCALITAT	INSTITUCIÓ / TITULAR	TELÈFON	CORREU ELECTRÒNIC
Amposta	Defensor de la Ciutadania Eloi Toldà Andreu	977 706 153	defensor@amposta.cat
Arenys de Mar	Defensor del Ciutadà Manel Pou i Escolán	667 182 534	defensor@arenysdemar.cat
Arenys de Munt	Síndic de la Vila Elies Surroca i Campàs	937 937 980	sindic@arenysdemunt.cat
Argentona	Defensor del Vilatà-Vilatana Joaquim Mustarós Gel	937 974 900	defensor@argentona.cat
Badalona	Síndic Defensor de la Ciutadania Armand Soler Alcaraz	933 895 502	dfciutadania@badalona.cat
Barcelona	Síndica de Greuges de Barcelona Pilar Malla Escofet	934 132 902	sindicadegreuges@bcn.cat
Cambrils	Defensor de la Ciutadania Francesc Amela Traver	977 794 579	defensorciutadania@cambrils.org
Cornellà de Llobregat	Síndic municipal de Greuges Frederic Prieto Caballé	935 657 010	sindicdegreuges@aj-cornella.cat
Figueres	Síndic municipal de Greuges Eduard Puig Pujol	972 672 844	sindicmgreuges@figueresciutat.com
Gavà	Síndic municipal de Greuges Pere Marrugat Querol	932 639 100	sindic@aj-gava.cat
Girona	Defensora del Ciutadà M. Teresa Seseras Vicens	972 419 444	defensoradelciutada@ajgirona.org
Granollers	Defensor del Ciutadà Jordi Baulies Cortal	938 426 813	jbaulies@bcn.cat
Igualada	Síndica de Greuges Assumpta Sagristà Rodó	938 031 950	sindicatura@aj-igualada.net
La Pobla de Mafumet	Síndic Defensor de la Ciutadania Jordi Serra	977 840 260	sindic-defensor@poblamafumet.altanet.org
La Seu d'Urgell	Síndic municipal de Greuges Àngel Rubio Salvador	973 350 010	sindicmunicipalgreuges@aj-laseu.net
L'Escala	Síndic de Greuges Francesc Puig i Condom	972 774 848	sindic@lescala-empuries.com
Lleida	Síndic municipal de Greuges Josep Giné Badia	973 700 356	sindicatura@paeria.es
Manlleu	Síndica municipal de Greuges Marta Pujol Llagostera	938 514 529	defensor@manlleu.cat

Mataró	Defensor del Ciutadà Jordi Puigderrajols Coll	937 582 499	defensor@ajmataro.cat
Mollet	Síndic Personer Francisco Amaya Moreno	935 440 071	sindicpersoner@molletdelvalles.cat
Palamós	Síndic municipal de Greuges Jordi Sistach i Roure	972 600 973	sindicdegreuges@palamos.cat
Reus	Síndica de Greuges Misericòrdia Vallès Freixa	977 010 655	sindicatura.de.greuges@reus.cat
Ripollet	Defensor del Ciutadà Ramon Costa Viladot	935 046 005	defensor@ripollet.cat
Rubí	Síndic de Greuges Jordi Quintas Safons	936 972 159	sindicatura@ajrubi.cat
Sabadell	Síndic municipal de Greuges Josep Escartin i Laurito	937 264 211	oficinasindic@sabadell.cat
Salt	Defensor del Ciutadà Miquel Brugués Costabella	972 249 150	defensordelaciutadania@salt.cat
Sant Boi de Llobregat	Síndic municipal de Greuges Carles Dalmau Ausàs	936 351 220	sindicdegreuges@santboi.cat
Sant Cugat del Vallès	Síndic municipal de Greuges Jaume Clavell Ymbern	935 657 010	sindic@santcugat.cat
Sant Feliu de Guíxols	Síndic municipal de Greuges José Luis Mayo Gutiérrez	972 328 040	sindic.greuges@guixols.cat
Sant Feliu de Llobregat	Síndic municipal de Greuges Magí Boronat Francesch	936 858 021	sindic@santfeliu.cat
Sant Jaume d'Enveja	Defensor del Ciutadà José Luis Navarro i Juan	977 468 494	aj.stjenveja@altanet.org
Sant Jordi Desvalls	Síndic municipal de Greuges Josep Palou i Díaz		palou001@telefonica.net
Santa Coloma de Gramenet	Defensor de la Ciutadania Fernando Oteros Salas	934 624 012	defensor@gramenet.cat
Tarragona	Síndic municipal de Greuges Josep Francesc Ferrer i Val	902 200 977	
Terrassa	Síndic municipal de Greuges Joan Sales Homs	937 397 060	sindicatura.greuges@terrassa.cat
Tiana	Síndic municipal de Greuges - Vacant -	933 955 011	tiana@diba.cat
Ulldecona	Síndica municipal de Greuges Maria Rita Yvars Rodríguez	977 573 034	sind.greuges@ulldecona.altanet.org
Viladecans	Síndic municipal de Greuges Vicenç Mazón Hernández	936 351 817	sindicatura@viladecans.cat
Vilafranca del Penedès	Síndica municipal de Greuges M. Glòria Valeri Ferret	938 920 358	sindic@vilafranca.org

Vilanova del Vallès	Síndica municipal de Greuges Montserrat Moreno Valero	938 459 277	sindicdegreuges@vilanovadelvalles.cat
Vilanova i la Geltrú	Defensor de la Ciutadania Joan Collell Xirau	938 147 406	defensor@vilanova.cat
* Gandia	Defensor del Ciutadà Juan Miguel Lloret Miñana	962 959 543	defensorciutada@gandia.org
* Palma	Defensor de la Ciutadania Miguel Lladó Oliver	971 225 900	mlladoo@a-palma.es
* Paterna	Defensora del Ciudadano M ^a Antonia Moreno	963 053 060	defensor.ciudadano@ayto-paterna.es
* Segovia	Defensor del Ciudadano José García Velázquez	921 419 888	defensordelciudadano@segovia.es
* Vigo	Valedor do Cidadán Luis Espada Recarey	986 810 260	valedordocidadan@vigo.org
* Vitoria	Síndico Defensor Vecinal Javier Otaola Bajeneta	945 162 690	sindikoa@vitoria-gasteiz.org

AJUNTAMENT DE **VILADECANS**



Sindicatura Municipal de Greuges de Viladecans

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