



La plaça de la Vila,
amb Can Modolell al fons, en un dia de mercat.
Inicis de la dècada dels anys vint del segle passat.
Autoria fotogràfica: Desconeguda
AMVA-AI, Col·lecció Calbet Carreras

INFORME 2010

Abril 2011

PRESENTACIÓ

Sr. Alcalde, Sres. i Srs. regidors,

Bona tarda tothom

Un any més, amb aquest quart informe, torno a donar comptes al Ple municipal de la feina feta en el transcurs de l'any 2010. Ho faig en compliment d'allò que preveu l'article 183 del nostre reglament.

Aquest informe que avui presento es publicarà en la WEB de la sindicatura i pretén posar a l'abast de la ciutadania un resum de les accions i recomanacions realitzades, així com donar a conèixer la institució del Síndic municipal com un dels mecanismes posats a la seva disposició per tal de garantir la defensa dels seus drets.

Aquest any respecte a les consultes d'assessorament i d'orientació que s'han realitzat, significar que ha hagut un increment respecte l'any anterior, passant de 120 l'any passat a 186 d'aquest any. Per això, en l'Informe s'han classificat per competència i per àmbit municipal. S'ha de destacar que gairebé el 40% de les consultes ateses han estat d'àmbit municipal i la resta d'altres administracions o d'àmbit civil i privat.

Respecte a les queixes ateses durant l'any, dir que ha hagut un lleuger increment respecte l'any anterior. De les 55 queixes rebudes, 51 han estat admeses a tràmit, de les quals 30 han estat de competència municipal i la resta derivades a altres Síndics.

De les queixes admeses a tràmit, aquest any a disminuït la motivació per la Manca de contestació, sent la més baixa des de l'existència de la sindicatura, amb un 25%. En canvi han augmentat, la Disconformitat amb el servei i la Resposta desfavorable, en un 35 i un 34%, respectivament.

Les queixes relacionades en l'àmbit d'Administració General ha tingut un major increment, que representa el 40% de les queixes, principalment originades pel tema de Sancions. Ampliant aquesta informació i considerant totes les atencions realitzades durant l'any, tant les consultes com les queixes, s'han realitzat 24 atencions d'aquesta temàtica. De les quals 10 s'han tramitat com a queixa, s'han resolt 7 i només 4 amb greuge. D'aquestes 4, només amb una estic contrariat i sorprès per la resposta donada per l'Ajuntament, doncs considero que la resposta no s'ajustava totalment a la recomanació.

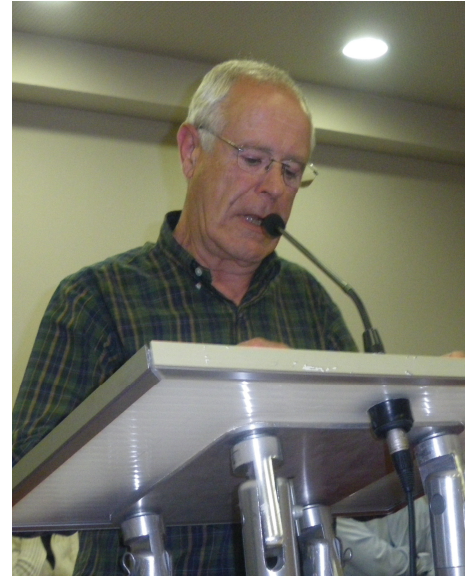
Tanmateix, cal considerar que totes les queixes per sanció admeses a tràmit, no han estat per haver-ne qüestionat els fets, si no que han estat per haver considerat l'existència de defectes en el procediment sancionador.

Seguidament parlaré de totes les queixes resoltes, que han estat el 75% dels expedients tramitats, dels que he considerat oportú presentar 11 recomanacions a l'Ajuntament, a més a més, han hagut 6 queixes que han estat resoltes per mediació durant la tramitació de la mateixa.

D'aquestes 11 recomanacions presentades en les reunions mensuals amb l'alcaldia, vull destacar que l'Ajuntament ha donat resposta a totes, acceptant el 82%.

Si a aquest 82 % de recomanacions acceptades, afegim les que han estat resoltes per mediació, ens dona com a resultat que, el 89% de les queixes s'han resolt favorablement.

Aquest any com a novetat s'ha inclòs en l'Informe, comparatives de les atencions realitzades per la sindicatura de Viladecans amb la resta de sindicatures locals de Catalunya, d'acord amb les dades publicades pel Fòrum en els informes dels anys 2008 i 2009.



El Fòrum es va constituir fa 14 anys per les sindicatures locals de Catalunya, amb la finalitat de compartir experiències, formar i representar a les sindicatures locals de Catalunya. Tot això s'ha aconseguit després d'un llarg camí de 20 anys des de que el primer Síndic local va ser nomenat a Lleida.

Tanmateix i al marge d'aquestes dades de l'informe que presento, està el treball del dia a dia, per això aprofito una vegada més, que cal continuar amb l'esforç de facilitar la informació demanada per la sindicatura dins del termini establert de quinze dies, i així poder resoldre les queixes en el termini màxim de tres mesos, que és el que em vaig fixar com objectiu. No obstant això, en el 2010 s'ha millorat substancialment respecte als anys anteriors, atès que la mitja és de 5 mesos.

Abans de finalitzar i en relació a les properes eleccions, sobre el dret que tenen els ciutadans d'anar a votar. Vull que es recordi que durant molts anys els que vam ser súbdits i ara valorem el ser ciutadans, per això, ens hem imposat l'obligació d'anar a votar.

Per tant, vull fer una reflexió des de la institució que represento, per una part, animar als Viladecanencs i Viladecanenques a exercir el dret de vot, i per altre part, demanar-vos, que treballin per transmetre als ciutadans la importància d'exercir aquest dret, especialment als més joves.

Dit això, ara que s'acaba aquesta legislatura, com a ciutadà i per als ciutadans, dir-vos a vosaltres com a representants polítics de la ciutadania de Viladecans, encoratjar-vos i animar-vos perquè en la propera legislatura us fixeu nous reptes per anar avançant en la governança, amb nous indicadors de gestió, per millorar en transparència i bones pràctiques. Com també desenvolupar ordenances que recullin les noves exigències sorgides pels avanços tecnològics.

Tenint en compte que democràcia és participació i garantia de drets, vull destacar el fet d'haver creat una sindicatura municipal, ofereix garanties en la defensa dels drets de la ciutadania de Viladecans en relació amb l'Ajuntament.

Per finalitzar esmentar que aquest any estem celebrant el mil·lenari de Viladecans. Això em fa pensar de com seria aquella Catalunya de l'any 1011. Una Catalunya feudal, on apareixen les primeres organitzacions que pretenien donar refugi a les persones indefenses. Que es van anar estenent des de la Catalunya Nord cap al sud, salvant totes les distàncies en el temps. Aquelles organitzacions que van sorgir, van representar als primers embrions de les actuals institucions per a la defensa de les persones davant de les administracions.

Des de llavors aquí, hi ha hagut un llarg recorregut, amb avanços i retrocessos en drets, però la realitat ha estat ben tossuda i sempre s'ha sortit amb allò que la ciutadania hi creia. Per això, no hem de pensar que tot està fet. Precisament ara, en períodes difícils, fa més falta no devaluar tot allò que ha costat tant d'aconseguir. S'ha de posar imaginació i liderar els avanços per aconseguir nous reptes socials.

Acabo aquesta presentació amb l'agraïment a totes les persones que han fet possible la meva tasca, sense oblidar-me dels meus col·laboradors, així com dels ciutadans que m'han dipositat la seva confiança. Espero haver donat un bon servei a la ciutadania de Viladecans, atenent l'objectivitat i la independència de les meves funcions.

Senyor Alcalde, membres del Ple Municipal i els aquí presents, gràcies per la vostra atenció.

Vicenç Mazón i Hernández
Síndic Municipal de Greuges de Viladecans
Viladecans, 28 d'abril de 2011

Índex	Pàgina
1. INTRODUCCIÓ	1
2. CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS (FòrumSD)	2
3. DADES ESTADÍSTIQUES	4
3.1 De les atencions realitzades	
3.1.1 Tipus d'atencions	4
3.1.1.1 Comparativa anys anteriors	4
3.1.2 Mitjà utilitzat	5
3.1.2.1 Comparativa anys anteriors	5
3.1.3 Per edats	6
3.1.4 Iniciativa de les actuacions	6
3.1.5 Per mesos	7
3.2 De les consultes rebudes	
3.2.1 Classificació de les consultes	7
3.2.2 Consultes per àmbits	8
3.3 De les queixes rebudes	8
3.3.1 Classificació de les queixes admeses a tràmit	9
3.3.2 Competència municipal	9
3.3.2.1 Per motiu	10
3.3.2.2 Per àmbits	10
3.3.2.3 Per temàtica	11
3.3.2.4 Per districtes	11
3.4 Situació dels expedients tramitats	12
3.4.1 Situació dels expedients resolts	12
3.5 Resum d'expedients resolts	13
3.5.1 Respostes a les recomanacions	13
3.5.1.1 Respostes des del 2007 al 2010	14
3.6 FòrumSD anys 2008 + 2009	
3.6.1 Consultes i queixes	14
3.6.2 Atencions per milers d'habitants	15
3.6.3 Respostes a les recomanacions	15
4. RESUM DE LES QUEIXES	16
4.1 Administració general	
4.1.1 Tributs	17
4.1.2 Sancions	18
4.1.3 Responsabilitat patrimonial	25

4.2 Ordenació del territori	
4.2.1 Activitat econòmica	26
4.2.2 Medi ambient	28
4.2.3 Obres / Disc. urbanística	30
4.2.4 Seguretat ciutadana	33
4.2.5 Soroll	34
4.3 Serveis a les persones	
4.3.1 Salut i benestar	36
4.4 Via pública	
4.4.1 Manteniment / residus	39
4.4.2 Trànsit	42
4.5 Queixes derivades	46
4.5.1 Síndics locals	46
4.5.2 Síndic de Greuges de Catalunya	46
4.5.3 Defensor del Pueblo	47
5. ACTIVITATS DEL SÍNDIC	48
ANNEXOS	
I. Pàgina web	49
II. Full de queixa i el seu tràmit	50

1. INTRODUCCIÓ

Es presenta al Ple Municipal, el 28 d'abril de 2011, aquest quart informe. Conté el nombre i tipus de queixes formulades, així com els expedients iniciats d'ofici, els fets que les han motivat, les que han estat rebutjades i les que han estat admeses a tràmit. Les gestions fetes, i les recomanacions realitzades. També inclouen els expedients d'anys anteriors que encara estaven en tràmit a l'inici de l'any 2010.

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

- La **primera part** és la **classificació** dels expedients d'acord amb els criteris establerts pel **FòrumSD**, que és l'associació de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya.
- La **segona part** recull les **dades estadístiques**, primerament les atencions globals que ha atès l'oficina i després un anàlisi estadístic de les consultes, les queixes i de les resolucions, així com de les respostes de l'Ajuntament, en relació a les recomanacions realitzades. Aquest any s'ha afegit una comparativa de l'estadística de l'activitat de la Sindicatura amb el FòrumSD dels anys 2008 i 2009 d'acord amb les dades publicades en els dos reculls dels informes dels síndics locals de Catalunya.
- La **tercera part** es fa una **descripció** de les queixes treballades, tant les presentades durant l'any com les d'anys anteriors que encara eren en tràmit. Estan classificades per àmbits i per temàtica, amb una explicació de la problemàtica plantejada, les actuacions realitzades, les conclusions, reflexions i, si cal, recomanacions, així també, la resposta que ha donat l'Ajuntament a les recomanacions realitzades.
- La **quarta part** es fa una **síntesi** de les trobades i jornades formatives que ha assistit el Síndic local.
- La **cinquena i darrera part**, com **annexos**, es detallen unes estadístiques relacionades a la pàgina web de la Sindicatura, la qual va entrar en funcionament a mitjans del 2008. Així com la informació de la tramitació d'una queixa.

Cal destacar, que hi ha un augment el nombre d'atencions respecte anys anteriors, principalment en consultes, però també les queixes adreçades a l'Ajuntament ha tingut un lleuger augment respecte l'any anterior.

La manca de resposta a les instàncies, aquest any ha passat a segon terme, doncs la disconformitat amb la resposta i la disconformitat amb el servei han estat la motivació principal pel qual la ciutadania s'adreça a la Sindicatura.

Dels 55 expedients de queixa iniciats en el 2010, més els 2 expedients iniciats d'ofici, s'han adreçat a l'Ajuntament 32, dels quals 24 han estat resolts. Ha baixat el percentatge de recomanacions realitzades, doncs ha representat un 45 %, es ha dir 11 recomanacions. També ha disminuït, respecte l'any anterior, el percentatge de les mediacions, que són aquelles que han estat resoltes durant el procés de tramitació de la queixa, amb un 25 %.

Les resolucions, d'expedients iniciats en el 2010, que han tingut recomanacions, l'Ajuntament majoritàriament les ha **acceptat** en un 82%. Si a les resolucions amb recomanacions acceptades, afegim aquelles resolucions que han estat resoltes per mediació sense recomanació, estariem en un 88% d'expedients resolts favorablement pel ciutadà.

Destacar, en pro de la transparència, l'actuació de la Sindicatura al ciutadà, doncs s'inclou en la notificació de la resolució que el Síndic adreça al ciutadà, el contingut de la resposta que ha donat l'Ajuntament, en els casos que hi ha recomanació.

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 pels síndics locals de Catalunya.

CONSULTES INFORMACIO ASSESSORAMENT	En tràmit	0
	Tancades	186
	Derivades	Síndic de Greuges de Catalunya 17
		Serveis de Mediació 0
		Altres 4
TOTAL		207

A C T U A C I O N S	QUEIXES	ADMESES	Mediació – Solució amistosa	6	
			Estimades	Recomanació acceptada	6
				Acceptada parcialment	0
				No acceptada	2
				Pendent de resposta	2
			Desestimades		5
			Arxivades per desistiment		1
			En tràmit		8
		INADMESES			4
		TOTAL			34
	D'OFICI	Acceptada recomanació	2		
		Acceptada parcialment	0		
		No acceptada	0		
		Pendent de resposta	0		
		Arxivada	0		
		TOTAL		2	

**PRESENTACIÓ DE
LES ACTUACIONS**

Presencial	28
Telèfon	0
Fax	0
E-mail	4
Correu	2

TOTAL 34**INICIATIVA DE
LES ACTUACIONS**

Home	17
Dona	13
Col·lectiu	4
D'ofici	2

TOTAL 36**DISTRIBUCIÓ
DE
LES
ACTUACIONS**

11. Habitatge	0
12. Medi ambient	2
13. Urbanisme i disciplina urbanística	6

TOTAL 8

21. Circulació i aparcaments	11
22. Seguretat ciutadana	0
23. Manteniment via pública	4
24. Transport públic	0

TOTAL 15

31. Atenció al públic	0
32. Procediment administratiu	0
33. Impostos, taxes i tributs	2
34. Promoció econòmica	0

TOTAL 2

41. Cultura i educació	1
42. Immigració	0
43. Reclamacions patrimonials	2
44. Serveis socials	4
45. Cementiris	1

TOTAL 8

50. Diversos	3
--------------	---

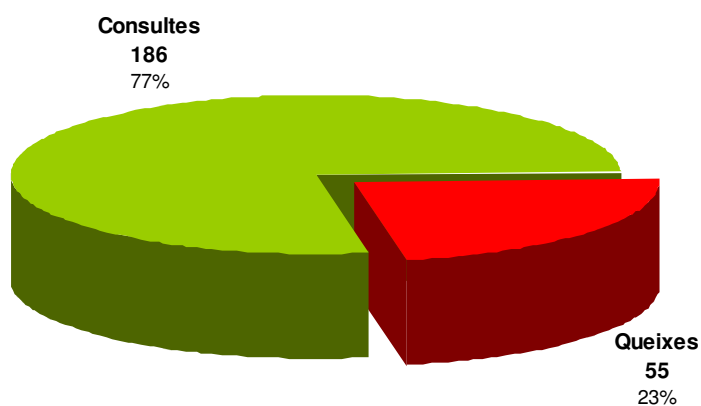
TOTAL 3

3. DADES ESTADÍSTIQUES

3.1 DE LES ATENCIONS REALITZADES

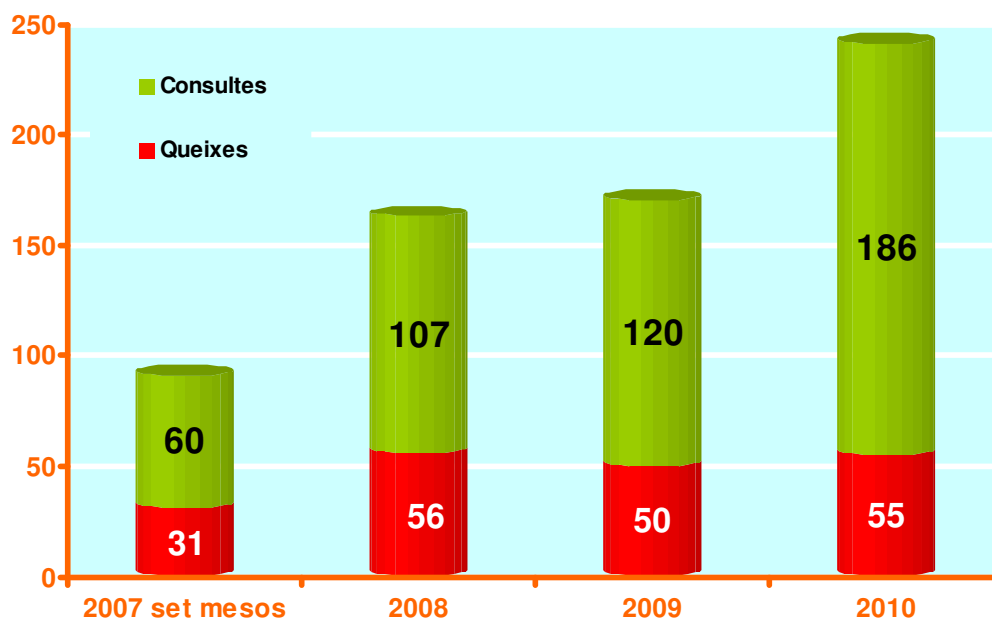
3.1.1 TIPUS D'ATENCIONS

Les atencions de la sindicatura durant l'any han estat 241 atencions, dels quals 186 han estat consultes i 55 han estat considerades queixes envers l'administració.



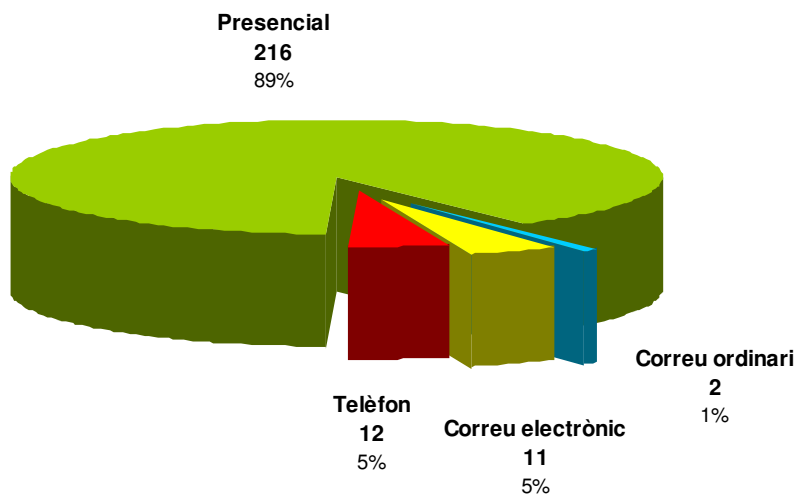
3.1.1.1 Comparativa anys anteriors

En aquesta gràfica es pot veure la comparativa amb els anys anteriors. Es comprova que han augmentat les consultes i ha hagut una estabilitat de les queixes.



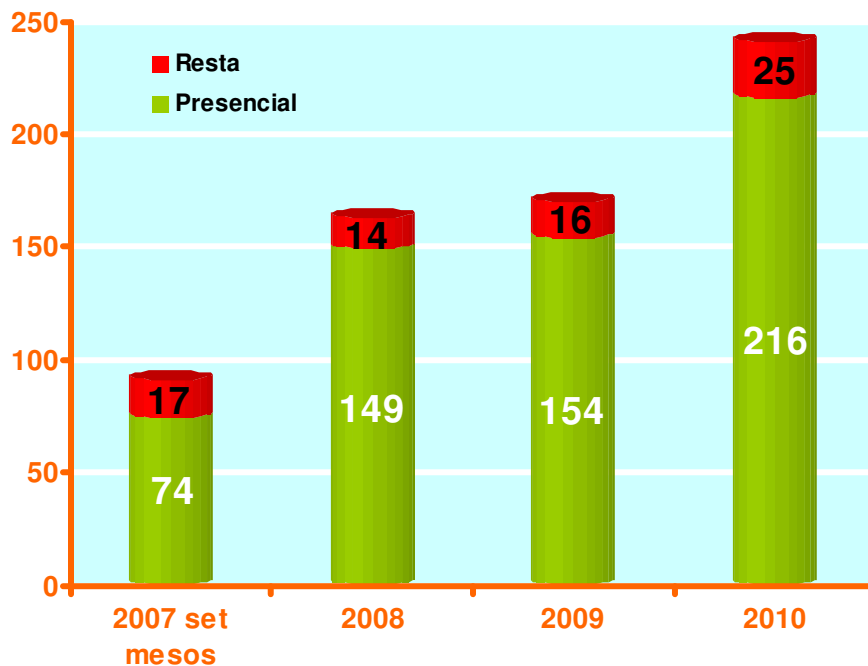
3.1.2 MITJÀ UTILITZAT

De les 241 atencions realitzades, tant en queixes com en consultes, el mitjà utilitzat majoritàriament, com cada any, ha estat l'atenció presencial a l'oficina i percentualment és similar als anys anteriors.



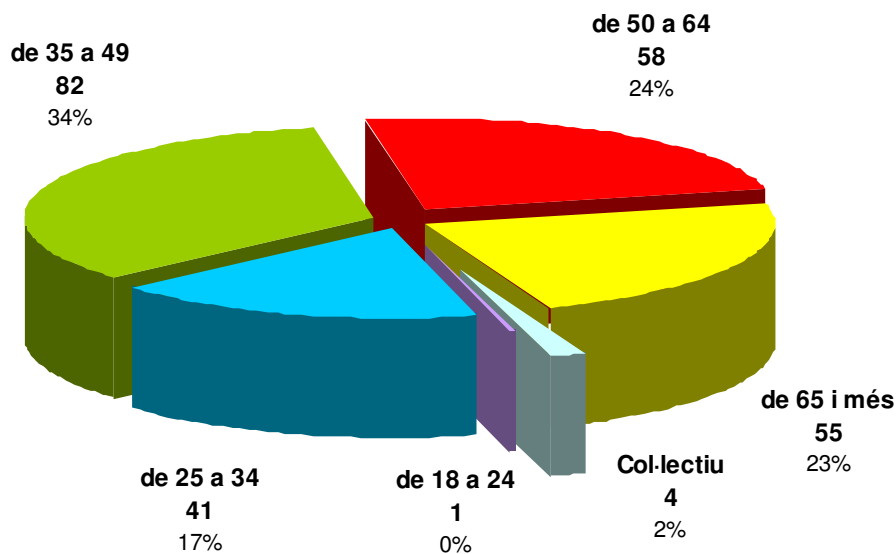
3.1.2.1 Comparativa anys anteriors

En aquesta gràfica es pot veure la comparativa amb els anys anteriors, on es comprova la consolidació de l'atenció presencial respecte la resta de mitjans.



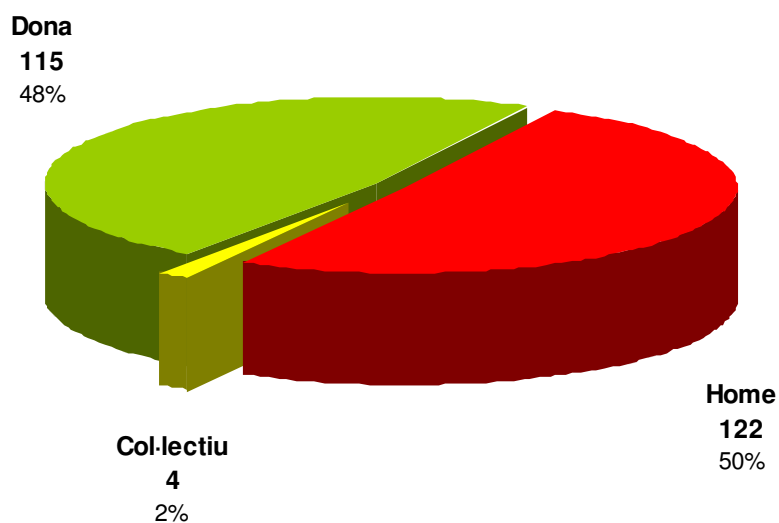
3.1.3 PER EDATS

De les 241 atencions, 55 queixes i 186 consultes, aquest any ha hagut un augment en la franja del 25 a 34 anys passant d'un 9 % al 17 %, en canvi ha disminuït la franja de 50 a 64 anys del 34% al 24%.



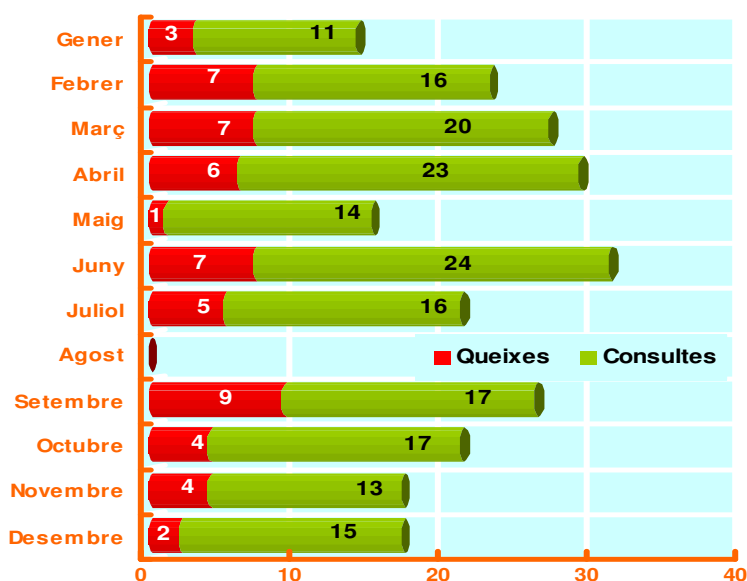
3.1.4 INICIATIVA DE LES ACTUACIONS

Totes les sol·licituds ateses han estat molt equilibrades i percentualment semblants, amb un lleuger augment per part dels homes respecte l'any anterior del 47% al 50%.



3.1.5 PER MESOS

Considerant els dies que ha estat oberta l'oficina, els mesos d'abril i juny han estat dels de més afluència amb una mitja de 3 atencions cada dos dies. Els mesos de maig, novembre i desembre els de menys, amb una mitja de 3 atencions cada quatre dies, sense tenir en compte el mes d'agost que no va haver-hi servei. S'ha passat d'una mitjana mensual de 15 atencions l'any passat, a 22 aquest any.

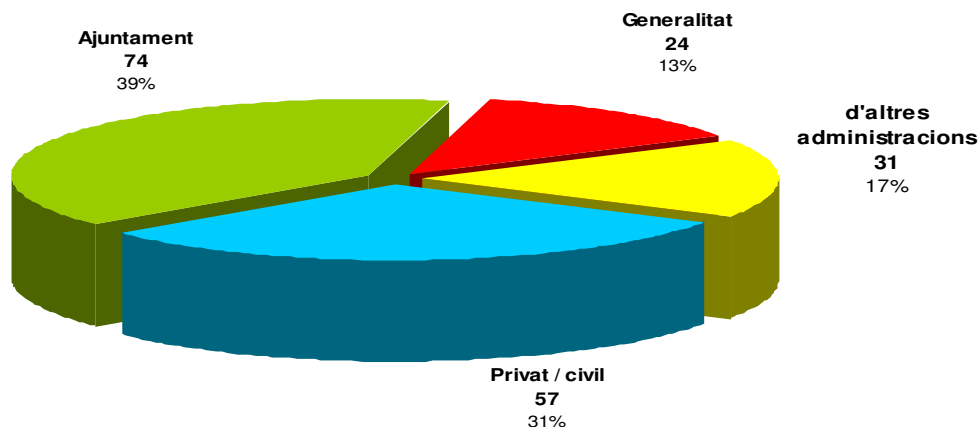


3.2 DE LES CONSULTES REBUDES

Aquest any, pel gran augment de consultes respecte als anys anteriors, s'ha fet un anàlisi i s'han classificat per competències i àmbit municipal.

3.2.1 CLASSIFICACIÓ DE LES CONSULTES PER COMPETÈNCIA.

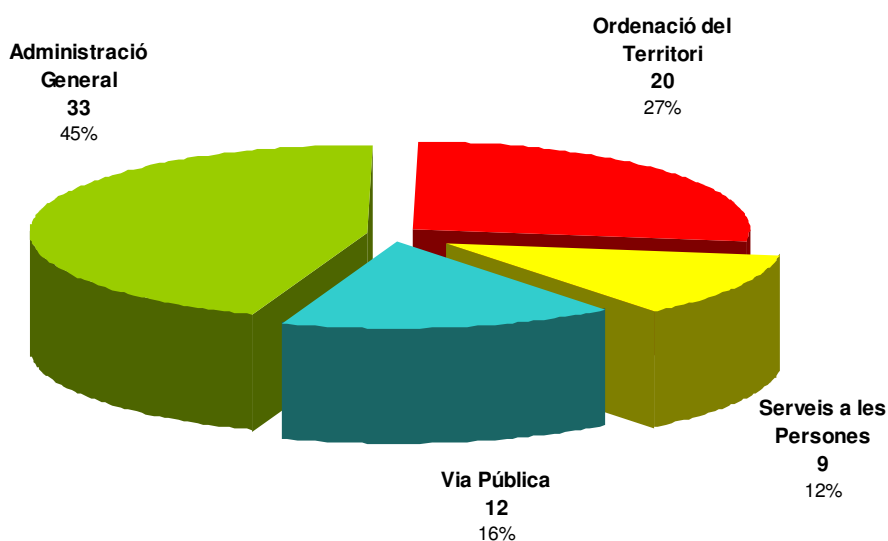
Les 186 consultes s'han classificat per competència, destacant el 39 % de competència de l'Ajuntament de Viladecans i el 31% de matèria civil o privada, i amb el mateix percentatge les consultes de competència d'altres administracions.



3.2.2 CONSULTES PER ÀMBITS

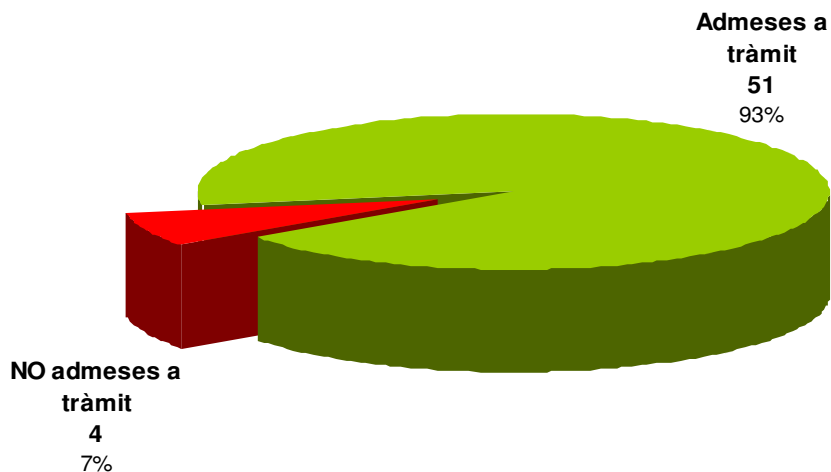
Les 74 consultes de competència municipal, no van ser recollides com a queixes degut a que no havien esgotat la via administrativa, no havien realitzat cap acció davant l'Ajuntament o la resposta i el procediment havia estat correcte.

Aquestes consultes classificades per àmbit, el 45% de les consultes que s'atenen a la Sindicatura corresponen a l'Administració General especialment són de sancions i tributs.



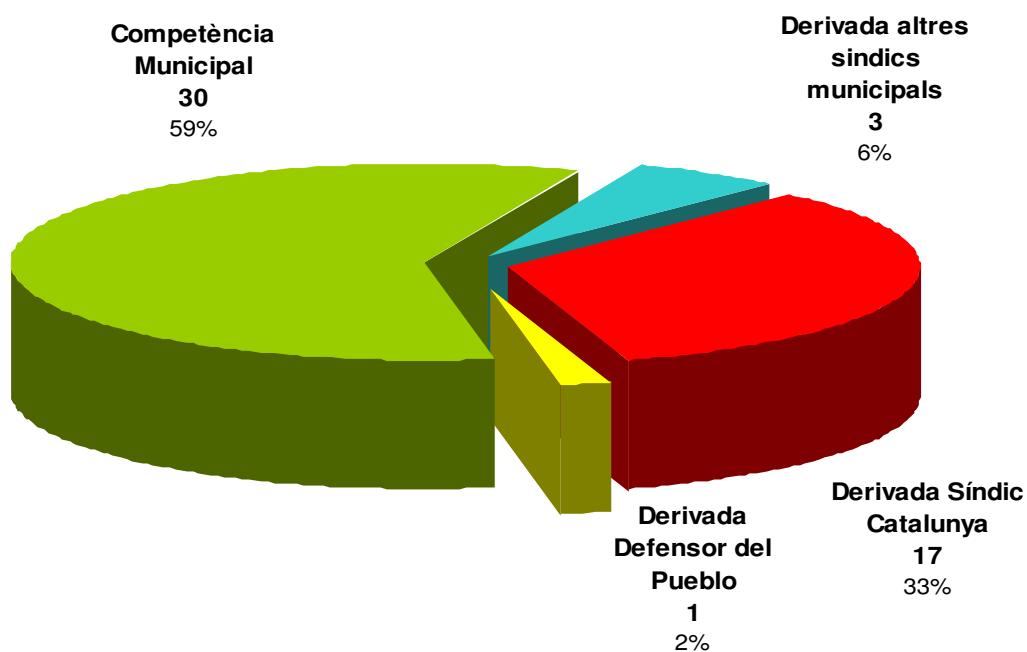
3.3 DE LES QUEIXES REBUDES

De les 55 queixes rebudes de la ciutadania, la gran majoria han estat admeses a tràmit. Aquest any ha hagut una disminució en el nombre de queixes no admeses a tràmit, això ha estat degut a un major anàlisi previ de la problemàtica plantejada abans de registrar la queixa, per tant les queixes no formalitzades s'han considerat consultes.



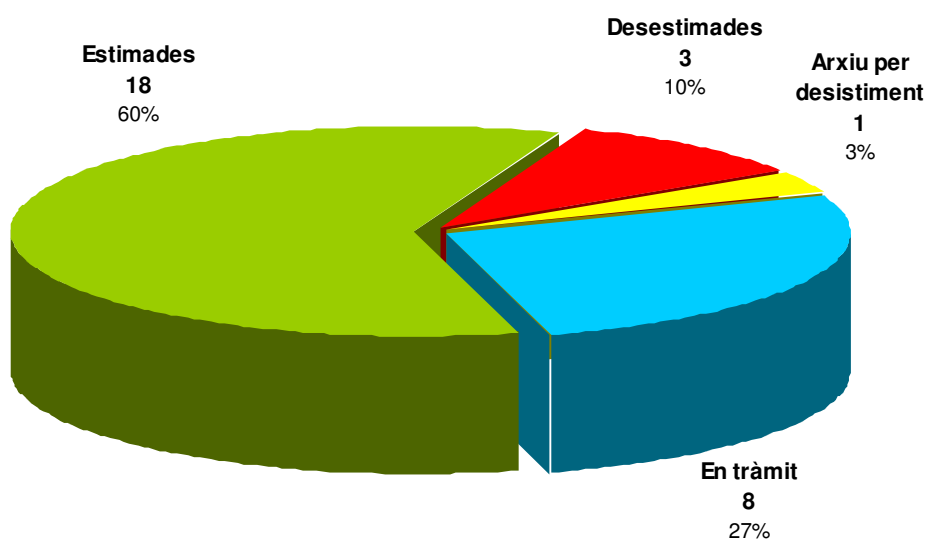
3.3.1 CLASSIFICACIÓ DE LES QUEIXES ADMESES A TRÀMIT

De les cinquanta i una queixes admeses a tràmit, trenta són de competència municipal i vint-i-una derivades al Síndic de Catalunya, a altres Síndics locals i al Defensor del Pueblo.



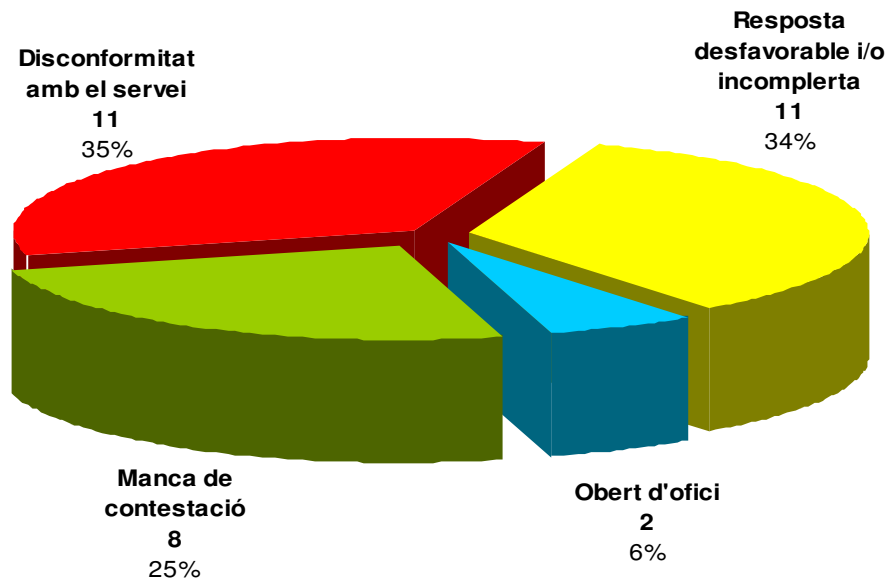
3.3.2 QUEIXES DE COMPETENCIA MUNICIPAL

S'han tramitat davant l'Ajuntament, per ser matèria de la seva competència, un total de 30 queixes, de les quals el 73% han estat resoltes i el 27% encara estan en tràmit, al tancament d'aquest informe.



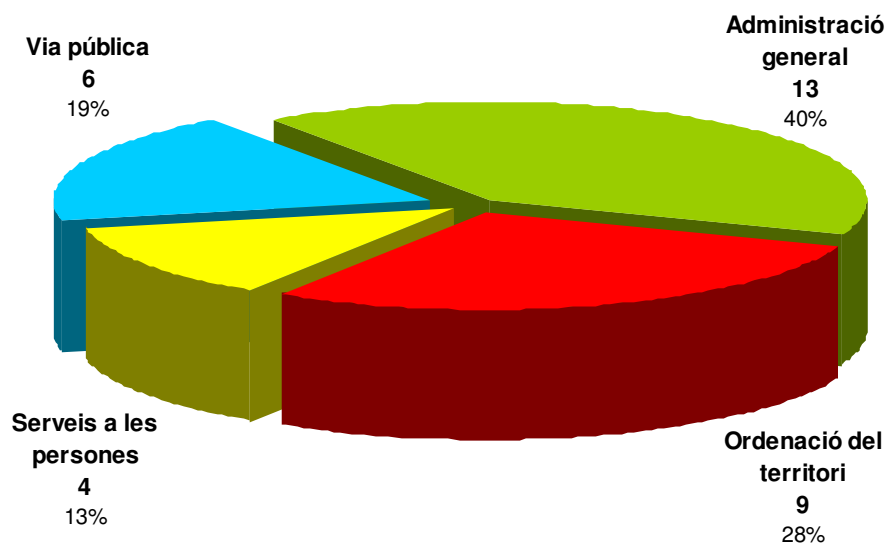
3.3.2.1 Per motiu

De les 30 queixes tramitades davant l'Ajuntament, es comprova que hi ha una reducció del motiu la **manca de resposta** d'un 35% al 27% respecte l'any anterior i es mantenen la **disconformitat amb el servei** i la obtenció d'**una resposta desfavorable**. També s'inclouen en aquesta gràfica els dos expedients iniciats d'ofici.



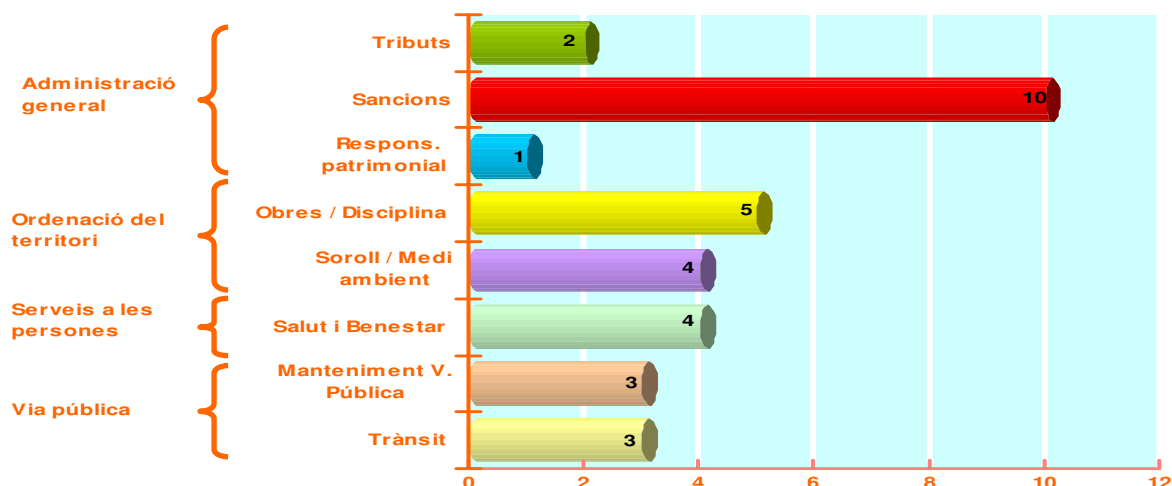
3.3.2.2 Per àmbits

Del 32 expedients tramitats a l'Ajuntament, els àmbits majoritaris són els d'administració general i d'ordenació del territori.



3.3.2.3 Per temàtica

S'han distribuït per temàtica els 32 expedients tramitats a l'Ajuntament, la que més ha estat present són les **sancions**, i segueixen a una distància considerable els temes d'obres / disciplina, soroll / medi ambient, i salut i benestar.



3.3.2.4 Per districtes

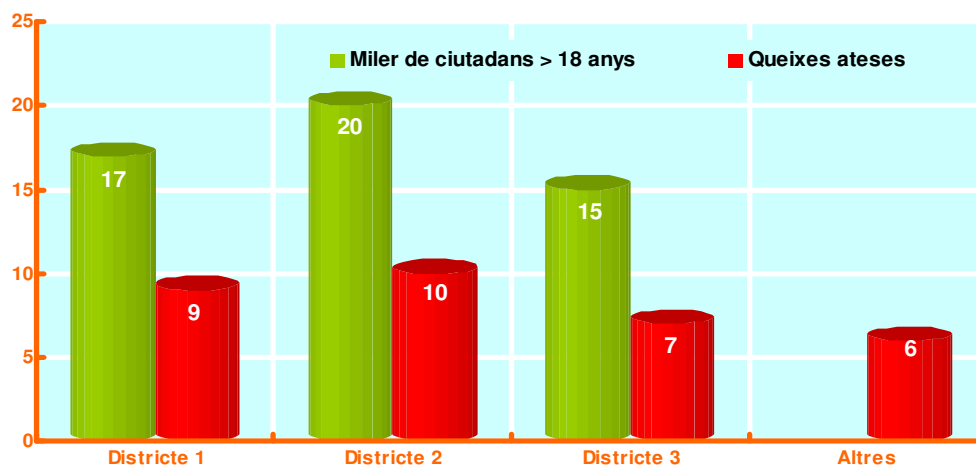
En aquesta gràfica es representen les queixes tramitades distribuïdes per districtes. Un any més la proporcionalitat de queixes en relació a la població major d'edat és equitativa.

Es consideren "altres" aquelles queixes presentades per ciutadans que no hi viuen a Viladecans, però han tingut una relació amb l'Ajuntament, així com també els expedients oberts d'ofici.

Districte 1: Barri Antic, Eixample Centre (una part), Sales i Grup Sant Jordi,

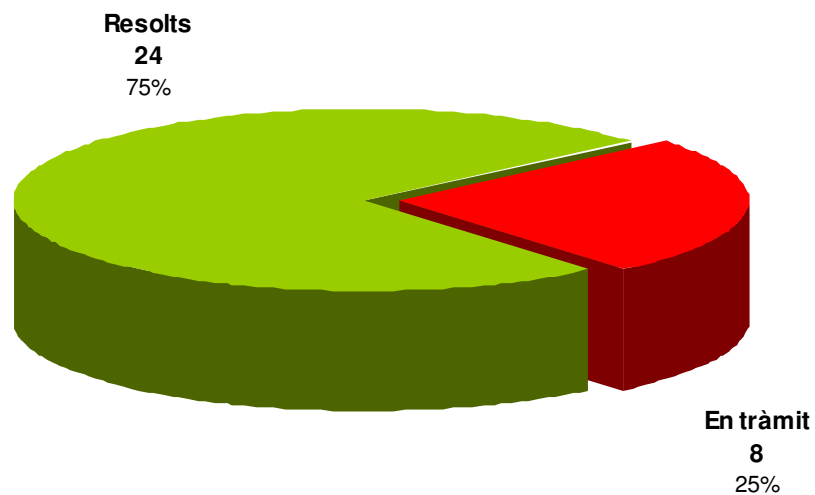
Districte 2: Eixample Centre (una part), La Montserratina, El Ginestar i Mas Ratés

Districte 3: Can Sellarés, El Poblat Roca, Can Palmer-Can Batllori, Alba-Rosa-Can Guardiola i Torrent Ballester.



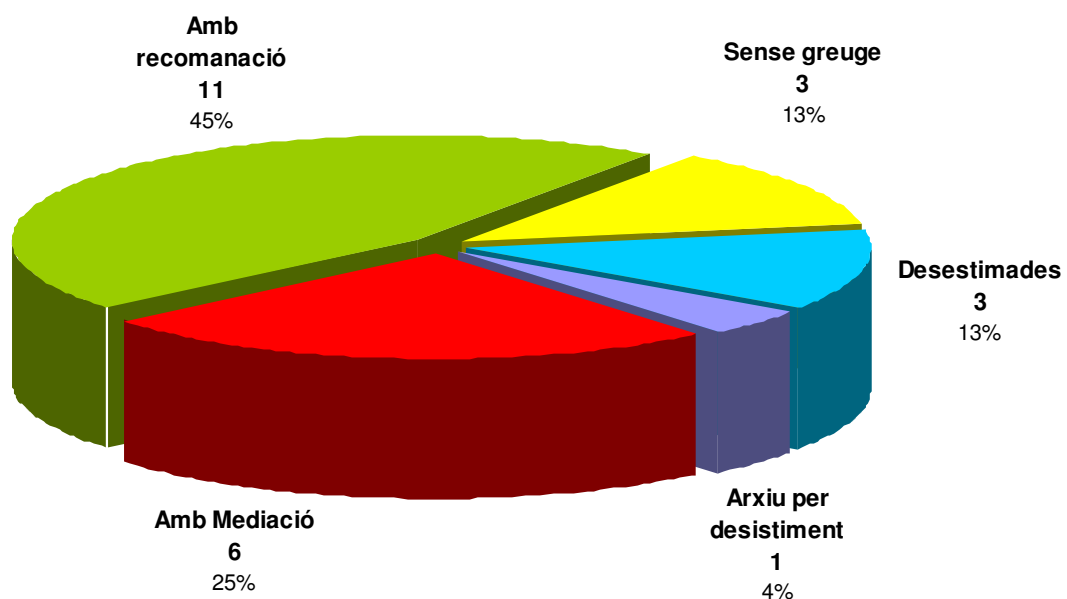
3.4 SITUACIÓ DELS EXPEDIENTS TRAMITATS

Dels trenta dos expedients tramitats a l'Ajuntament, vint i quatre han estat resolts i vuit encara estan en tràmit.



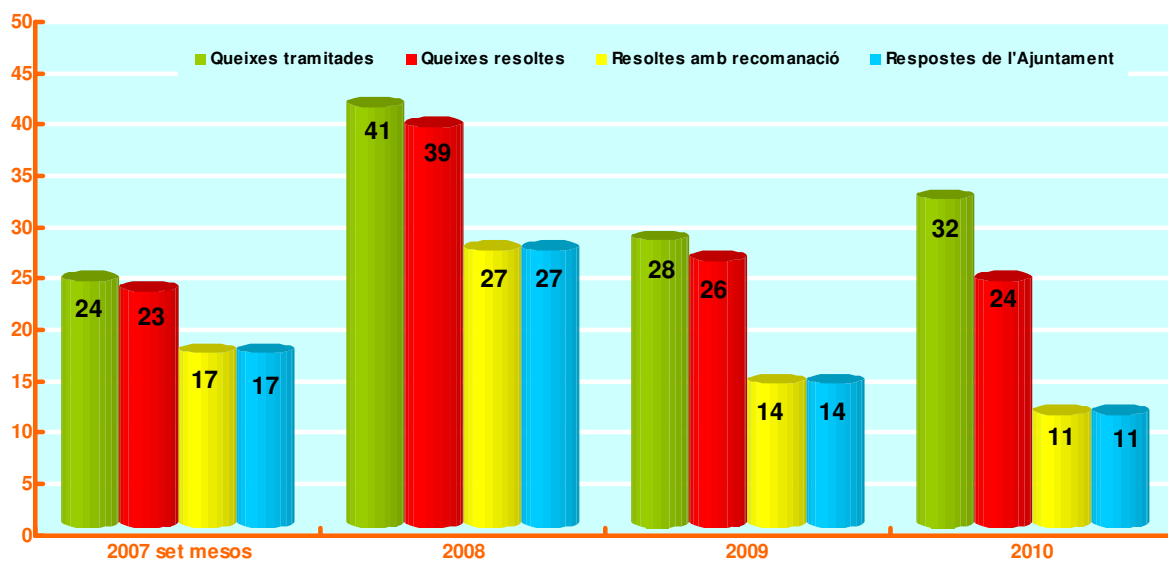
3.4.1 SITUACIÓ DELS EXPEDIENTS RESOLTS

Els 24 expedients que han estat resolts, es classifiquen d'acord a la seva finalització. El 45% dels expedients resolts contempnen recomanacions. Hi ha tres expedients sense greuge, després d'analitzar-los es determina que l'actuació no va crear un greuge. Tres expedients va ser desestimats, atenent que l'Ajuntament va acreditar que havia actuat d'allò perquè es queixaven. Un expedient conforme el ciutadà va desistir en continuar amb la queixa presentada. Sis dels expedients en via de tràmit han estat resolts per l'Ajuntament, es a dir, per mediació.



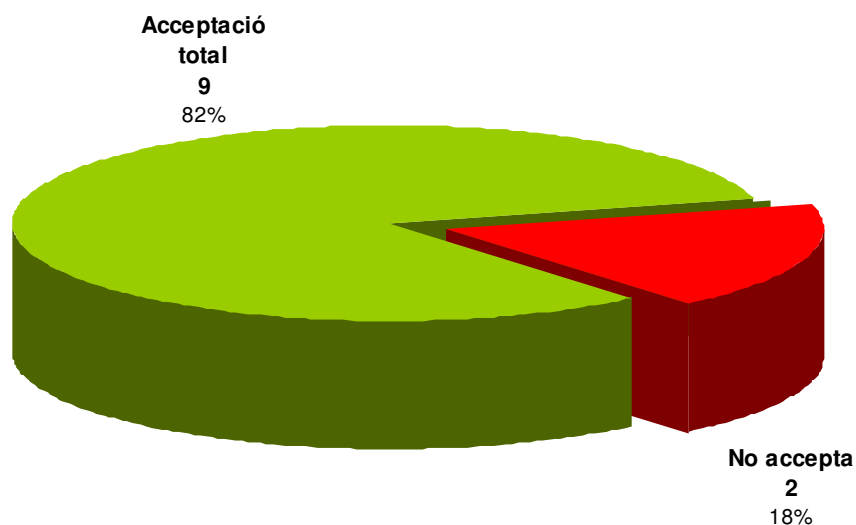
3.5 RESUM D'EXPEDIENTS RESOLTS

En aquesta gràfica es mostren els anys de funcionament de la Sindicatura i només les queixes tramitades davant l'Ajuntament. La diferència entre les queixes "resoltes" i les queixes "resoltes amb recomanació" són aquelles que s'han resolt sense tenir que tramitar cap recomanació.



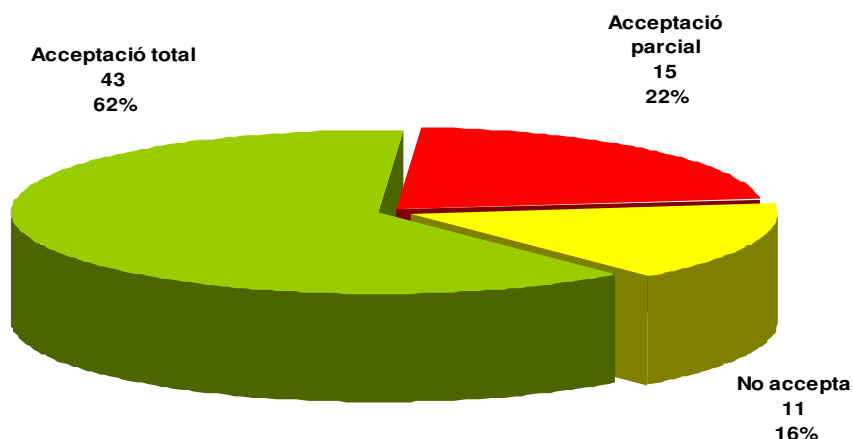
3.5.1 RESPOSTES A LES RECOMANACIONS

De les respostes donades per l'Ajuntament aquest any, ha acceptat totalment 9 recomanacions, i 2 no les ha acceptat.



3.5.1.1 Respostes des del 2007 al 2010

Dels expedients resolts amb recomanació, han estat un total de 69 des de l'any 2007 i l'Ajuntament ha respòs a totes les recomanacions realitzades, amb l'acceptació expressada a la gràfica.

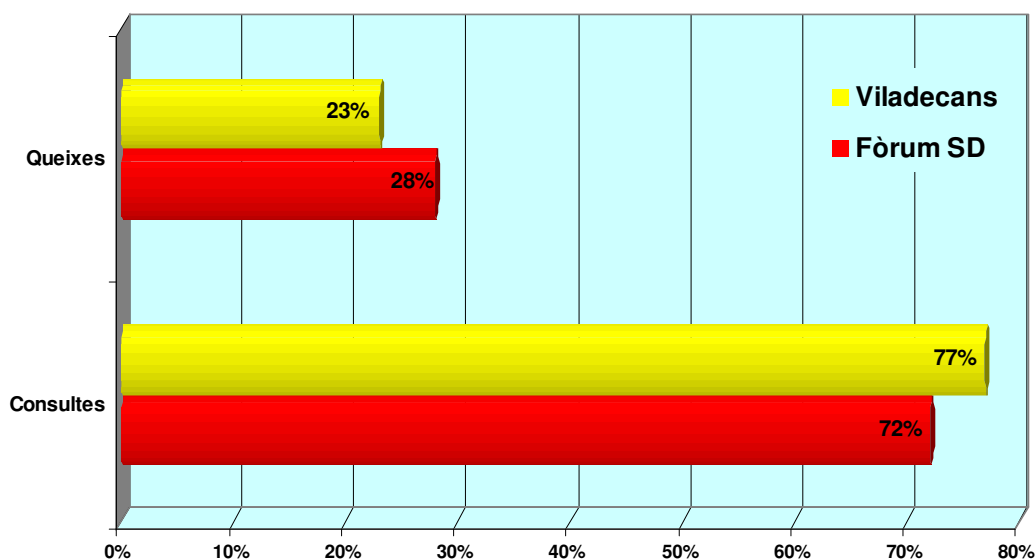


3.6 FòrumSD ANYS 2008 + 2009

El FòrumSD ha editat dos reculls dels informes dels Síndics Locals de Catalunya, corresponen als anys 2008 i 2009. Es fa un comparativa agrupada dels dos anys, de les dades dels reculls amb la Sindicatura de Viladecans. Les dades de Viladecans són las que van ser publicades en els informes dels respectius anys.

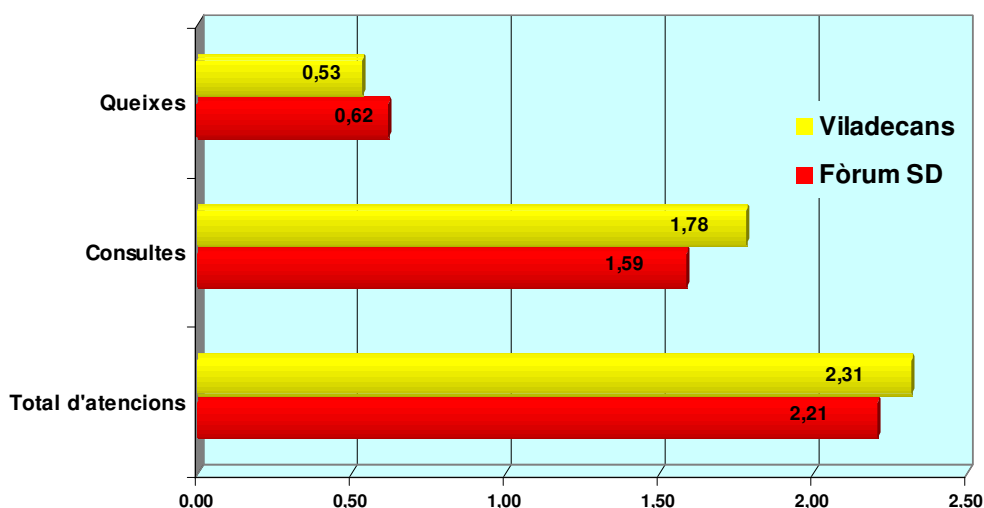
3.6.1 CONSULTES I QUEIXES

En aquesta gràfica es mostra la mitjana percentual de les queixes i de les consultes dels dos anys. Com a comparativa percentualment, Viladecans hi ha hagut una diferència d'un 5%.



3.6.2 ATENCIONS PER MILERS D'HABITANTS

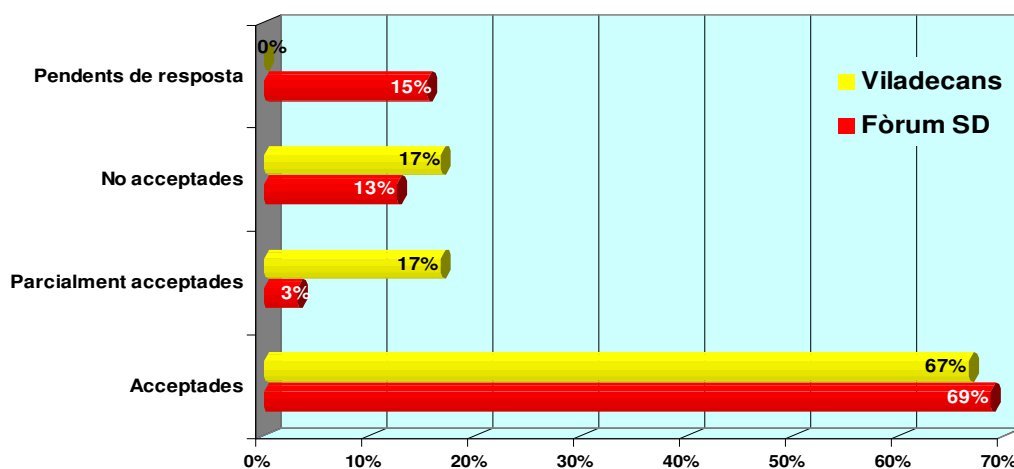
En aquesta gràfica es mostra la mitjana d'atencions dels dos anys, tant de queixes com de consultes per cada mil habitants. Viladecans té major nombre de consultes i menor en queixes, però en el total d'atencions, Viladecans té una mitjana major per cada miler d'habitants



3.6.3 RESPOSTES A LES RECOMANACIONS

En aquesta gràfica recull en percentatge de les respostes que s'han donat a les recomanacions realitzades pels Síndics. Per una banda les respostes donades per l'Ajuntament a cada Síndic local agrupat pel FòrumSD i per l'altre banda les respostes donades per l'Ajuntament de Viladecans.

Significar els conceptes que més marquen diferències; d'una banda el concepte "pendent de resposta", en el qual Viladecans no et cap, i per l'altra part, el concepte "parcialment acceptades" on Viladecans té més que el FòrumSD.



4. RESUM DE LES QUEIXES

En aquest quadre es mostra la distribució de les queixes només les admeses a tràmit, distribuïdes per temes i subtemes corresponent a l'any 2010. També inclou, en la columna d'anys anteriors, 10 expedients que van quedar en tràmit al tancament de l'informe corresponent al 2009 i que s'han realitzat gestions durant l'any 2010, corresponen a dos de l'any 2007, dos de l'any 2008 i sis de l'any 2009.

Dels 10 expedients d'anys anteriors, hi ha un total de 5 expedients resolts a l'any 2010 i 5 expedients pendents de resoldre dels anys 2007, 2008 i 2009.

TEMES	Subtemes	anys anteriors	2010	Total
4.1 ADMINISTRACIÓ GENERAL				14
	4.1.1 Tributs		2	
	4.1.2 Sancions	1	10	
	4.1.3 Responsabilitat patrimonial		1	
4.2 ORDENACIÓ DEL TERRITORI				17
	4.2.1 Activitat econòmica	1		
	4.2.2 Medi ambient	1	2	
	4.2.3 Obres/disciplina urbanística	3	5	
	4.2.4 Seguretat ciutadana	1		
	4.2.5 Soroll	2	2	
4.3 SERVEIS A LES PERSONES				4
	4.3.1 Salut i benestar		4	
4.4 VIA PÚBLICA				7
	4.4.1 Manteniment / residus		3	
	4.4.2 Trànsit	1	3	
4.5 DERIVADES				21
	4.5.1 Síndic de Greuges Catalunya		17	
	4.5.2 Síndics locals		3	
	4.5.3 Defensor del Pueblo		1	
Totals		10	53	63

4.1 ADMINISTRACIÓ GENERAL

El principi de bona administració s'ha recollit de forma expressa a l'Estatut d'Autonomia de Catalunya de 2006.

L'article 30, aprovat en un context en el qual sens dubte es va tenir en compte el dret comunitari, porta per títol "Drets d'accés als serveis públics i a una bona administració" i forma part del títol "Drets, deures i principis rectors".

El citat article 30 estableix que "

1. Totes les persones tenen dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i als serveis econòmics d'interès general. Les administracions públiques han de fixar les condicions d'accés i els estàndards de qualitat d'aquests serveis, amb independència del règim de la seva prestació.
2. Totes les persones tenen dret a ser tractades pels poders públics de Catalunya, en els assumptes que les afecten, de forma imparcial i objectiva, i que l'actuació dels poders públics sigui proporcionada a les finalitats que la justifiquen.
3. Les lleis han de regular les condicions d'exercici i les garanties dels drets a què es refereixen els apartats 1 i 2 i determinar els casos en què les administracions públiques de Catalunya i els serveis públics que en depenen han d'adoptar una Carta de drets dels usuaris i d'obligacions dels prestadors".

Recentment, la Llei 7/2007, de 12 d'abril, de l'Estatut bàsic de l'empleat públic, en la seva exposició de motius afirma que "les administracions i entitats públiques de tot tipus han de comptar amb els factors organitzatius que els permetin satisfer el dret dels ciutadans a una bona administració que es va consolidant en l'espai europeu, i contribuir al desenvolupament econòmic i social. Entre aquests factors el més important és, sens dubte, el personal al servei de l'Administració [...]"

"Dret a una bona administració".
J.Tornos

4.1.1 TRIBUTS

Embargament de salaris. Impostos i taxes

EXP. 2010Q170

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 9 de juny de 2010, d'una ciutadana de Viladecans, manifestant la disconformitat de l'avis d'embargament de sous rebut per taxes de la tinença d'animals des de l'any 2003 fins el 2009 i de l'impost de vehicles des del 2005 fins el 2009.

El Síndic va demanar fins en tres ocasions a la ciutadana la documentació necessària per estudiar el cas, no havent rebut cap resposta al respecte. Per tant, el Síndic el 29 de setembre de 2010 procedeix a l'arxiu de l'expedient per **desistiment**.

Taxa informe tècnic

EXP. 2010Q189

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 19 d'octubre de 2010, d'una ciutadana de Viladecans, manifestant la disconformitat amb la taxa que l'Ajuntament l'ha enviat de 74,30 euros, per un informe d'un inspector d'obres.

La ciutadana també manifesta que alguns veïns afectats, al mes de març van trucar a la policia local pels motius del soroll i vibracions, atenent que al local en reforma, estaven enderrocant un altell amb maquinària pesada i la policia local després de personar-se van recomanar que si això continuava presentessin una instància, la qual cosa es va fer el 14 d'abril de 2010 demanant la presència d'un inspector d'obres. Tretze dies després de la instància es va personar l'inspector, per tant, no va poder comprovar el soroll i vibracions que produïa l'enderrocament de l'altell. A més a més indica la ciutadana, que en cap moment, prèvia a la visita, se'ls va informar de les despeses que podria ocasionar.

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.

4.1.2 SANCIONS

REFLEXIONS JURÍDIQUES I MARC NORMATIU

En aquest apartat hem de començar amb el que diu l'article 24.1 de la Constitució Espanyola, on indica que totes les persones tenen dret a obtenir la tutela efectiva en l'exercici dels seus drets i interessos legítims, sense que, en cap cas, pugui produir-se indefensió. Tanmateix s'ha de seguir amb el que diu l'article XXIII de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat, que estableix que les autoritats locals garanteixen l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats dels usuaris, vetllant per evitar qualsevol situació de discriminació o abús.

Tenint present aquest preceptes normatius, es pot continuar amb la normativa específica per sancionar actes contraris a l'establert, això sí, s'ha de garantir el compliment del procediment, doncs qualsevol errada o incompliment suposa la nul·litat de l'expedient sancionador.

En matèria de trànsit és d'aplicació la següent normativa:

- Llei 18/2009, de 23 de novembre, sobre Trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat viària.
- Llei 17/2005, de 19 de juliol, per la qual es regula el permís i la llicència de conducció per punts i es modifica el text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat vial.
- Reglament del procediment sancionador, aprovat per Reial Decret 320/1994, que ha estat modificat pel Reial Decret 318/2003, de 14 de març, per adaptar-lo a la Llei 19/2001.
- Reglament del procediment per a l'exercici de la Potestat Sancionadora, aprovat per Reial Decret 1398/1993, de 4 d'agost, en desenvolupament de la Llei 30/1992 (aplicació subsidiària). (document en castellà)
- Reglament General de Circulació, aprovat pel Reial Decret 1428/2003, de 21 de novembre (dictat en execució de la DA 2a de la Llei 19/2001).
- L'ordenança municipal de circulació de Viladecans.

L'Administració municipal exercirà la potestat sancionadora d'acord amb el dret de la bona administració que exigirà el compliment dels tràmits procedimentals establerts: audiència, la motivació, la notificació en termini, practica de prova que constituïran elements essencials a garantir.

Sanció aparcament vorera. Targeta discapacitat

EXP. 2009Q130

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 27 d'octubre 2009, d'un ciutadà de Viladecans, per no estar d'acord amb la sanció d'aparcament sobre la vorera, manifestant que va portar la seva sogra discapacitada a una òptica i disposava de la targeta de discapacitada en el vehicle.

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

- el ciutadà va ser sancionat per estacionament a la vorera.
- el ciutadà va realitzar les al·legacions i recursos pertinents fins esgotar la via administrativa, que com a únic fonament va ser que va ser sancionat malgrat tenir la targeta de discapacitat de la seva sogra, la qual havia traslladat a l'òptica.
- en el transcurs de la tramitació de l'expedient el ciutadà va aportar un justificant d'una visita concertada a l'òptica de la sogra del ciutadà.
- Per aquesta sanció l'Ajuntament ha embargat parcialment la sanció en un import de 78,47 euros.
- l'Ajuntament davant aquesta nova prova ha anul·lat la sanció..

El Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **HI HA MEDIACIO** a la queixa plantejada, atenent que ha estat resolta en el tràmit, per haver deixat sense efectes la sanció imposada degut a la nova prova aportada pel ciutadà, sense perjudici que l'Ajuntament ha de retornar les quantitats embargades

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **22 d'abril de 2010**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Sanció camí Filipines

EXP. 2010Q143

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 29 de gener de 2010, d'una ciutadana de Viladecans, per no estar d'acord amb la sanció per no obeir un senyal d'accés exclusiu bicicletes al camí de les Filipines, manifestant que no van tenir en compte unes fotografies conforme no existia cap senyal.

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

- la ciutadana va ser sancionada per una infracció, segons l'agent, tant al butlletí com el seu informe de ratificació, per no obeir un senyal d'accés exclusiu de bicicletes.
- la ciutadana va recórrer la sanció per indicar que no existia cap senyal de prohibició, aportant fotografies realitzades tres mesos després.
- el Síndic en l'estudi inicial de la queixa aprecia errors en la tipificació de la presumpta conducta il·lícita, doncs a l'expedient hi consten dos articles infringits, un al butlletí de denúncia i un altre a la resolució, i cap dels dos recullen el senyal de la conducta sancionada, a més a més de canviar a les notificacions la conducta que va expressar l'agent.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada per presumptes irregularitats en la tipificació de la conducta sancionada, per tant hi va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** a la queixa plantejada, per no respectar el procediment sancionador pel que fa a una tipificació correcta de la conducta presumptament il·lícita.

He de tenir en compte que les fotografies aportades per la ciutadana no es poden tenir en compte atenent que s'han realitzat tres mesos posteriors a la data de la sanció i la zona ha sofert una transformació de remodelació, per tant, difícilment es pot saber quina senyalització existia en el moment de cometre la presumpta infracció.

Pel que fa als documents de l'expedient es desprèn que l'agent va sancionar a la ciutadana per una conducta que no correspon amb l'article indicat al mateix a butlletí; però l'instructor en la tramitació del expedient sancionador, ha expressat una conducta i un article diferent l'indicat per l'agent.

He de considerar que l'agent va sancionar, tant en el seu butlletí com a l'informe de ratificació, un fet d'una conducta ben clara "No obeir un senyal d'accés exclusiu bicicletes" per tant, pot ser que hi hagi un senyal blau amb una bicicleta (camí reservat per a ciclos), i malgrat equivocar-se en l'article infringit en el butlletí, es podria considerar vàlida la denuncia expressada; però el fet de que l'instructor modifiqués tant la conducta expressada per l'agent per un altre fet, "per no obeir el destinatari un senyal de restricció de pas", així com l'article que tipifica la conducta, no em deixa cap dubte de que el procediment sancionador té errors i defectes que provoquen indefensió de la ciutadana, doncs la denuncia va ser per un fet i ha estat sancionada per un altre diferent.

L'Ajuntament en les seves resolucions només s'ha reforçat en la presumpció de veracitat de l'agent i del seu informe de ratificació, però ha continuat sancionant per una conducta diferent a la que va expressar l'agent.

La ciutadana quan va saber que havia estat sancionada i en la seva defensa a la instància va indicar que no havia cap senyal de prohibit el pas, i va demanar a l'ajuntament informe de l'agent o fotografies que demostrassin el senyal pel qual va ser sancionada; per això considero que la ciutadana no va associar el senyal blau amb una bicicleta (camí reservat per a ciclos) comporta una prohibició de circulació per la resta de vehicles que no siguin bicicletes i ciclomotors.

Per tant a l'Ajuntament se'l

- **RECORDA** el compliment rigorós dels actes d'instrucció necessaris en els procediments sancionadors, per a la determinació, coneixement i comprovació de les dades en virtut dels quals hagi de pronunciar-se una resolució.
- **RECOMANA** anul·lar el procediment de sancionador pels errors comesos, els quals han provocat indefensió a la ciutadana, atenent que ha estat sancionada per una conducta tipificada diferent al fet denunciat per l'agent.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'Alcaldia el **15 de desembre de 2010** i l'Ajuntament va donar resposta el 17 de gener de 2011 **NO ACCEPTANT** ni el recordatori ni la recomanació del Síndic, indicant entre d'altres *"L'argumentació per qualificar la sanció i la resposta al seu recurs d'indefensió es basa en un suposat mal ús del principi de presumpció de veracitat de l'agent i per la contradicció en la tipificació per part de l'agent i l'instructor. No estem d'acord amb el punt de vista de la Sindicatura"*

Sancions zona blava. Embargaments

EXP. 2010Q144

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 5 de febrer de 2010, d'un ciutadà de Viladecans, per no estar d'acord amb l'embargament que va rebre el mateix dia 5 de febrer, per set sancions d'aparcament en zona blava imposades des del 17 d'abril de 2008 fins el 3 de febrer de 2009, indicant que no ha rebut cap notificació prèvia per aquestes sancions.

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 rep al seu domicili per correu ordinari una notificació d'embargament per sancions d'aparcament en zona blava.
- l'Ajuntament acredita haver practicat totes les notificacions a una altre adreça de Viladecans on va viure el ciutadà i cap d'elles han estat lliurades al ciutadà
- l'Ajuntament ha publicat totes les notificacions al Butlletí Oficial de la Província.
- les dades del vehicle i del permís de conduir hi consten una adreça de Sant Climent de Llobregat, diferent al de les notificacions i de la residència habitual.
- el motiu expressat, en la major part dels avisos de recepció, el fet de no haver lliurat la notificació, va ser per "desconegut" a l'adreça que s'enviaven les notificacions.

El Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** a la queixa plantejada a la queixa plantejada, per no haver enviat les notificacions corresponents dels expedients sancionadors al domicili legalment establert.

Hem de tenir en compte la falta de resposta que l'Ajuntament a donat al recurs extraordinari de revisió, perquè va notificar per segona vegada el mateix Decret (D1399); la primera va ser per a donar resposta al recurs de reposició, ignorant que en el darrer recurs presentat pel ciutadà indica un nou fet, que motiva la presentació del referit recurs, de la inexistència d'una reserva per a la càrrega i descàrrega en el lloc indicat a la denúncia.

Una vegada analitzat l'expedient, no sabia dir, on va ser el lloc que presumptament es va cometre la infracció denunciada.

Hem de considerar que un agent ostenta el principi de presumpció de veracitat, el qual serveix com a prova principal per a incoar un expedient sancionador, però quan aquest comet errors fonamentals establerts a la normativa de circulació, com és la identificació del lloc dels fets; és llavors, quan l'administració crea indefensió al ciutadà, llevat que consti alguna altra prova de càrrec amb la certesa que acreditï que el vehicle estava estacionat a la zona degudament senyalitzada de càrrega i descàrrega,

Per tant a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA** l'anul·lació de tot el procediment per haver provocat indefensió del ciutadà al no haver-li notificat a l'adreça que hi consta al Registre de Vehicles i de Conductors, per tant retornar-li, si ha estat el cas, les quantitats embargades.

- **SUGGEREIX** que dins del procediment, si s'aprecia que és impossible practicar les notificacions perquè en els avisos de recepció posen "desconegut", es revisi i es verifiqui l'adreça utilitzada per una major garantia en el procediment.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **23 de juny de 2010** i l'Ajuntament va donar resposta el 22 de juliol de 2010 **ACCEPTANT** les recomanacions i suggeriment del Síndic.

Sanció zona blava. Senyalització.

EXP. 2010Q147

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 15 de febrer de 2010, d'un ciutadà de Viladecans, per no estar d'acord amb la sanció d'aparcament en zona blava imposades el 2 d'octubre de 2009, indicant que el dia de la infracció no hi havia cap senyal vertical.

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

- el ciutadà va ser sancionat a les 19:58 del dia 2 d'octubre de 2009 per aparcament en zona blava sense tiquet.
- el ciutadà manifesta que el mateix dia 2 d'octubre de 2009 (divendres) va realitzar unes fotografies que acrediten la inexistència de senyal vertical indicador de l'horari regulat de la zona blava, i que va presentar mitjançant instància el 5 d'octubre de 2009 (dilluns), al·legant la improcedència de la sanció.
- la vigilant es va ratificar en la sanció indicant que el senyal estava al costat de l'expenedor.
- atenent que la zona està en obres i no es pot comprovar l'estat en que es trobava, es comprova a través d'imatges del *google maps*, que l'expenedor estava situat a la vorera dels números parells, i el ciutadà va ser sancionat en el número 77 (senars), per tant, el senyal estava en la vorera d'enfront d'on va ser sancionat

El Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** a la queixa plantejada per considerar acreditada la inexistència de senyal vertical en el moment d'imposar la sanció, mitjançant la prova que va aportar el ciutadà i que aquesta no ha estat valorada en el procediment.

L'instructor del procediment només es va emparar en la ratificació del vigilant, adduint-li una presumpció de veracitat, sense valorar les fotografies aportades pel ciutadà, on es veu que només existeix un pal vertical, sense cap senyal vertical indicador per saber si la zona està regulada amb control horari de pagament, requisit recollit a l'ordenança municipal vigent.

Per tant a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA** l'anulació de la sanció imposada al ciutadà i la devolució de l'import pagat.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **23 de juny de 2010**, i l'Ajuntament va donar resposta el 22 de juliol de 2010 **ACCEPTANT** la recomanació del Síndic.

Sanció tinença d'animals. Molèsties

EXP. 2010Q151

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 26 de febrer de 2010, d'un ciutadà de Viladecans, manifestant la seva disconformitat amb la resolució sancionadora per sancions de l'ordenança de tinença d'animals, per incompliment de l'article 67.8.2 de la referida ordenança, atenent que no va tenir cap preavís d'advertència.

El ciutadà manifesta que no s'ha tingut en compte en les resolucions el fet de que en les dates que va ser sancionat eren properes a les revetlles (21 de juny i 4 de juliol) amb molts petards i que a la resolució indica per no respectar el descans dels veïns, quan els petards són els que realment pertorben la tranquil·litat.

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

Sanció zona blava. Discapacitat.**EXP. 2010Q160**

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 14 d'abril de 2010, d'una ciutadana de Viladecans, manifestant la seva disconformitat amb dues sancions de zona blava, malgrat tenir la targeta per discapacitat de la seva sogra.

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

Sanció càrrega i descarrega.**EXP. 2010Q161**

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 23 d'abril de 2010, d'una ciutadana de Viladecans, per no estar d'acord amb la sanció d'aparcament en càrrega i descarrega, indicant que el senyal vertical no es veia i que només va veure l'horari d'un senyal, sense saber que aquest corresponia a la zona blava.

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

- la ciutadana va ser sancionada per un estacionament en una zona de càrrega i descarrega i va presentar al·legacions i fotografies per a la seva defensa.
- l'Ajuntament a desestimat totes les al·legacions, degudament motivades, amb més reforç, amb les fotografies aportades per la ciutadana.
- les fotografies aportades es veu clarament un paviment amb senyal groc en forma de zig zag, només un senyal al costat d'un arbre que indica el començament i l'horari d'estacionament prohibit i no hi consta un segon senyal que indiqui el final de la prohibició.
- on finalitza el senyal horitzontal (zig zag en groc) hi ha un senyal del començament de la zona d'estacionament limitat de pagament (zona blava).

El Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **NO HI HA GREUGE** en la queixa presentada, en primer lloc perquè el contingut de l'expedient s'ha realitzat d'acord amb la legalitat establerta i els acords han estat motivats.

En segon lloc, per tenir en compte que a la zona on va aparcar, el paviment hi ha una senyalització groga en zig zag, senyal que estableix que l'estacionament està prohibit als vehicles en general. Per un altre part, el senyal vertical indica una limitació horària d'aquesta prohibició.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **2 de juny de 2010**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Sanció zona blaves. obres**EXP. 2010Q168**

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 3 de juny de 2010, d'un ciutadà de Viladecans, per no estar d'acord amb la sanció d'aparcament en zona blava imposades el 2 d'agost de 2009, indicant que el dia de la infracció el carrer es trobava en obres, havien canviat el sentit del carrer i els senyals eren tapats.

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

- el ciutadà va ser sancionat a les 19:54 del dia 3 d'agost de 2009 per aparcament en zona blava sense col·locar el distintiu que l'autoritza.
- el ciutadà va presentar al·legacions contra la proposta de sancionadora al·legant que era una denuncia voluntària i va demanar algunes proves com son copia de la denuncia i informe del denunciant.
- l'ajuntament va desestimar les al·legacions i el ciutadà no va presentar recurs de reposició.
- el ciutadà va presentar un recurs de reposició quan va rebre la provisió de constrenyiment que l'organisme de gestió tributaria va desestimar per haver estat realitzat fora de termini.
- el ciutadà a l'Ajuntament en cap moment va aportar les fotografies i tampoc va al·legar el canvi de sentit del carrer en les seves al·legacions, tal i com ha manifestat a la queixa presentada al Síndic.
- com a conseqüència de les obres en un altre carrer proper, van canviar el sentit de circulació en el carrer on va ser sancionat, però no hi consta que hagin deixat en desús la zona blava, atès que van tapar els senyals de sentit però no les de zona blava.

El Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **NO HI HA GREUGE** en la queixa presentada, perquè es comprova que el procediment es considera realitzat de conformitat amb la legalitat establerta i les fotografies que el ciutadà va aportar a la Sindicatura acrediten el canvi de sentit, però no la inhabilitació de la zona blava.

S'ha de tenir en compte que el paviment estava degudament senyalitzat i existia un senyal vertical amb referència a la limitació horari, per tant donaven compliment a l'establert a les ordenances.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **16 de febrer de 2011**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Duplictat pagament sanció

EXP. 2010Q171

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 10 de juny de 2010, d'un ciutadà de Viladecans, manifestant que el 21 d'abril li van posar una sanció d'aparcament a un vehicle de l'empresa per la que treballa, que l'11 de maig de 2010, tant ell com l'empresa van pagar la sanció i l'empresa li va descomptar a la nòmina. Es va personar a l'ORGT (Organisme de Gestió Tributaria) per demanar la devolució de la quantitat indegudament abonada i li van dir que l'únic que poder demanar-ho és l'empresa titular del vehicle. El ciutadà també manifesta que es va adreçar a l'empresa perquè així ho fes i al cap d'una setmana no havien fet res.

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

- el ciutadà va ser sancionat per aparcament amb un vehicle de l'empresa per la que treballa.
- el ciutadà va abonar la sanció mitjançant una carta de pagament.
- l'empresa va abonar la sanció quan va rebre la notificació de l'ORGT
- l'empresa va descomptar al ciutadà en el rebut de salaris la quantitat que va pagar.
- l'ORGT només permetia la reclamació de la quantitat indegudament abonada a l'empresa titular del vehicle.
- el Síndic ha realitzat gestions perquè es permeti que el ciutadà reclami la devolució de la quantitat pagada, atenent que acreditava que ell estava suportant el doble pagament.
- el ciutadà ha pogut realitzar la reclamació directament i ha estat resolta favorablement.

El Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **HI HA MEDIACIÓ** a la queixa plantejada, per haver ordenat l'Ajuntament la devolució al ciutadà la quantitat indegudament abonada que estava suportant, per haver acreditat documentalment que era l'afectat principal d'aquest doble pagament, per tant, es considera interessat en el procediment administratiu.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **22 de setembre de 2010**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Informe policia sanció grua**EXP. 2010Q187**

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 28 de setembre de 2010, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la manca de resposta a una instància presentada el 7 de maig de 2010, atenent que necessita l'informe demanant per un recurs d'una sanció de trànsit i retirada del seu vehicle per la grua.

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

- el ciutadà va presentar una instància al maig del 2010, demanant un informe de la policia per poder defensar-se i demostrar la improcedència de la sanció i de la retirada del vehicle per la grua.
- malgrat les actuacions del Síndic, el ciutadà no ha rebut resposta a la instància i això l'ha provocat no poder defensar-se ni recórrer la sanció, atenent la documentació aportada pel ciutadà conforme no s'ha tingut en compte l'informe sol·licitat i presenta una queixa per l'expedient sancionador de trànsit.

El Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** municipal per la manca de resposta a la instància, atenent que en aquest cas ha provocat que no s'hagi tingut en compte el informe demanant en un procediment sancionador iniciat pel mateix Ajuntament.

Com a pràctica general davant la problemàtica de manca de resposta d'una instància, finalitzo les actuacions quan l'ajuntament dóna la resposta, però en aquest cas, ateses les circumstàncies que han donat en el procediment sancionador de trànsit, ha provocat la presentació una nova queixa per part del ciutadà, per una presumpta indefensió en l'expedient sancionador, doncs depèn del contingut de la resposta demanada, el ciutadà podria haver demostrat la improcedència de la sanció.

Per tant a l'Ajuntament se'l

- **RECORDA** el deure legal de l'administració de contestar i facilitar la informació que es demana pel ciutadà per tal de poder presentar les al·legacions en el termini establert legalment.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **16 de febrer de 2011**, i l'Ajuntament va donar resposta el 4 d'abril de 2011 **ACCEPTAR**, doncs va indicar *"acceptar la recomanació del Síndic de Greuges Municipal i traspasar al departament d'Espai Públic la resolució d'alcaldia, assenyalant l'obligatorietat de contestar les instàncies tramitades a l'Ajuntament [...]"*

Sanció càrrega i descàrrega**EXP. 2010Q195**

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 23 de novembre de 2010, d'un ciutadà de Vilanova del Camí, pel que manifesta la seva disconformitat amb la sanció en zona de càrrega i descàrrega l'11 de maig de 2010, atenent que el vehicle és de l'empresa per la que treballa de distribució de begudes i va estacionar per lliurar una comanda a prop de la zona.

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

4.1.3 RESPONSABILITAT PATRIMONIAL

REFLEXIONS JURÍDIQUES I MARC NORMATIU

Començant pel dret constitucional, el fet de que tot particular, té dret a ser indemnitzat per tota lesió que pateixi en qualsevol dels seus bens i drets, exceptuant en els casos de força major, sempre que la lesió sigui com a conseqüència del funcionament normal o anormal dels serveis públics; continuant amb el que diu l'article XXIII de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat, que estableix que les autoritats locals garanteixen l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats dels usuaris, vetllant per evitar qualsevol situació de discriminació o abús.

Es responsabilitat de l'administració el manteniment de les vies públiques i per tant quan hi ha un caigudes a la via pública com a resultat del mal estat de les mateixes correspon a l'administració respondrà davant del la reclamació del ciutadà.

Dins de l'expedient administratiu iniciat per resoldre la reclamació del ciutadà s'ha de respectar l'establert en el dret administratiu en relació al seu procediment, per tant s'haurà de practicar la prova sol·licitada per tal de no crear una situació d'indefensió i motivar els actes administratius que acorden la resolució de la reclamació patrimonial.

La normativa d'aplicació es:

- 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.
- la Llei 30/1992 de 26 de novembre de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu, regulat en el Títol X de la responsabilitat de les administracions públiques i de les seves autoritats i altre personal al seu servei.

Caiguda al carrer Guifré el Pilós

EXP 2010Q146

La Sindicatura va rebre una sol·licitud l'11 de febrer de 2010, d'una ciutadana de Viladecans, per no estar d'acord amb la resolució desestimatòria de la reclamació de responsabilitat patrimonial que va presentar a l'Ajuntament el 25 de juny de 2008, per una caiguda soferta el 23 de juny de 2008 al carrer Guifré el Pilós.

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

- la ciutadana va presentar una instància reclamant la responsabilitat de l'Ajuntament per una caiguda soferta al carrer.
- l'Ajuntament va obrir l'expedient corresponent traslladant a la ciutadana d'acord amb el procediment, demanant-li allò que ella no havia aportat per poder analitzar degudament el cas plantejat.
- la ciutadana fins el darrer recurs no ha indicat allò que li va fer caure, una rajola al terra que estava trencada i li faltava un tros, proposant com a prova el testimoni d'una persona.
- la ciutadana ha utilitzat els recursos en via administrativa previstos i l'Ajuntament els ha resolt en temps i forma.
- a la resolució l'instructor de l'expedient no posa en dubte que la ciutadana va caure el dia i el lloc dels fets, però que a l'informe policial no va fer cap mena de referència a les suposades deficiències del paviment, sense haver aportat a l'expedient cap informe dels serveis tècnics d'espai públic, que són els que han de determinar l'estat del paviment, així com tampoc s'ha practicat la prova del testimoni proposada per la ciutadana.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada, hi va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat, atès que cal realitzar totes les actuacions necessàries per part de l'instructor de l'expedient per tal d'aclarir tots els punts que poden ser objecte de valoració.

Falta complementar l'expedient amb l'informe dels serveis tècnics d'espai públic, per a determinar l'existència o no d'irregularitats a la via pública com a nexa de causalitat entre el fet i el dany produït.

Procedeix d'ofici practicar la prova del testimoni proposada posteriorment en la formulació del corresponent recurs.

Per tant a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA** Revisar l'expedient i complementar amb l'informe tècnic dels serveis d'espai públic, així com practicar la prova del testimoni proposat.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **2 de juny de 2010** i l'Ajuntament va donar resposta el 22 de juliol de 2010 **NO ACCEPTAR**, doncs va indicar "*l'instructor considera que l'admissió dels medis de prova correspon a l'instructor en virtut de la Llei de Procediment Administratiu, i l'instructor no considera rellevant realitzar mes proves per aquest cas. Totes les valoracions i actes administratius es troben sotmesos a la valoració judicial que es faci sobre el procediment.*"

4.2 ORDENACIÓ DEL TERRITORI

4.2.1 ACTIVITAT ECONÒMICA

REFLEXIONS JURÍDIQUES I MARC NORMATIU

L'Ajuntament ha de vetllar pel compliment de la normativa establerta, realitzar d'ofici un seguiment més exhaustiu, en especial al que diu l'article 140 de l'Ordenança municipal, que indica que un cop obtinguda la llicència, l'activitat no podrà exercir-se o funcionar sense la presentació a l'Ajuntament de la documentació.

La normativa tractada en aquesta temàtica ha estat:

- La Llei 20/2009, de 4 de desembre, de prevenció i control ambiental de les activitats.
- La Llei 4/2004, d'1 de juliol, reguladora del procés d'adequació de les activitats d'incidència ambiental.
- La Llei 17/2007, del 21 de desembre, de mesures fiscals i financeres, en l'article 24 que modifica la Llei 4/2004.
- L'Ordenança municipal d'intervenció integral en les activitats i les instal·lacions.
- A més a més de la Llei 30/1992 de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu.

La bona administració inclou també l'exigència d'una administració que no es limiti al compliment estricte de la norma i a respectar els drets de l'administrat dins del procediment i el compliment de facilitar tota la informació de les actuacions al territori del ciutadà.

Assessorament de viabilitat i alta d'activitat

EXP. 2009Q139

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 18 de desembre de 2009, d'un ciutadà de Viladecans, manifestant la seva disconformitat amb el servei d'assessorament rebut per la creació d'una activitat a la ciutat, atenant que en tot moment li van donar la viabilitat del negoci, va realitzar la comunicació prèvia de l'inici de l'activitat i en cap moment l'Ajuntament li va comunicar les obres previstes a realitzar en el carrer on ha ubicat l'establiment i que li perjudiquen greument al desenvolupament de l'activitat, per això, ha presentat dues instàncies una l'11 de novembre de 2009 i l'altre el 10 de desembre de 2009.

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 es va adreçar a l'Ajuntament per rebre un assessorament i estudi en el servei per al foment d'activitat econòmica per una auto ocupació i crear una empresa.

- el ciutadà va rebre certificats de viabilitat pel negoci que es disposava a iniciar.
- el negoci va encaminat a la venda de productes pels nens i l'establiment està ubicat davant de les portes d'un col·legi.
- a la setmana d'obrir l'establiment, a mitjans del mes d'octubre, comencen unes obres d'aixecament del carrer per la seva remodelació, per la qual cosa, traslladen la porta d'accés al col·legi a un altre carrer i fan impracticable l'accés a l'establiment.
- el ciutadà es queixa de no haver estat informat d'aquest fet, tant en llicències d'activitats com del servei d'orientació per la creació d'empreses, donat que si ho hagués sabut hauria obert més tard i demana d'altres solucions, bonificacions, subvencions o alguna cosa per resoldre la problemàtica en la que es troba per les despeses que té cada mes.
- l'Ajuntament manifesta que li va dir que aquestes qüestions les tenia que haver mirat ell mateix en d'altres serveis municipals i que ell va decidir quan obrir.
- l'Ajuntament manifesta que el pla de viabilitat no contempla situacions o circumstàncies alienes, que només valoren la informació i la documentació que porta el ciutadà.
- l'Ajuntament també indica que te coneixement que el ciutadà no va demanar l'ajut que dóna la Generalitat per autònoms, però en canvi si que li van donar el certificat corresponent. Contràriament no li van donar un altre certificat per demanar finançament amb entitats que hi tenen conveni amb la Generalitat, atenent que no ho va demanar.
- segons la documentació el ciutadà tenia urgència en obrir l'activitat, que va confeccionar el "Pla d'Empresa" on consta en l'anàlisi DAFO (debilitats, amenaces, oportunitats i fortaleces), que el ciutadà va anotar com una amenaça la possibilitat que haguessin obres al mateix carrer.
- el ciutadà després de la segona visita que va rebre d'assessorament, li van lliurar un certificat de viabilitat, per tal de demanar la llicència d'activitats.
- el ciutadà va realitzar un total de cinc visites fins que va finalitzar l'assessorament i acabar d'omplir el "pla d'empreses".

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada, hi va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat, atenent les següents consideracions:

Per començar no es posa en dubte la correcta emissió del certificat de viabilitat, considerant que ha estat emès només tenint en compte la documentació i informació facilitada pel ciutadà.

El ciutadà s'adreça a l'Ajuntament, perquè aquest li doni un servei dins d'un programa d'auto ocupació, i aquest confecciona un pla d'empresa que consta d'un pla d'actuació en el que se l'assessora de diferents tràmits que cal realitzar per la posada en marxa de l'activitat, que l'emprenedor ha de gestionar i dins d'aquesta actuació consta dins de l'anàlisi DAFO (debilitats, amenaces, oportunitats i fortaleces) en el que l'usuarí anota com una amenaça la possibilitat que haguessin obres al mateix carrer.

Tanmateix quan l'emprenedor s'adreça a l'Ajuntament per demanar la llicència d'activitat, aquest no rep tota la informació d'actuacions en el territori en relació a aquesta activitat, en cas contrari, s'hagués facilitat al ciutadà la realització en un curt termini del inici d'obres al carrer.

Per tant a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA** es valori la possibilitat de revisar i millorar el procediment en els aspectes de quan es gestiona una llicència d'activitat, en el sentit de, que s'ha d'informar de totes les circumstàncies temporals conegudes per l'Ajuntament.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **22 de setembre de 2010** i l'Ajuntament va donar resposta el 24 de novembre de 2010 **ACCEPTAR**, doncs va indicar que *"l'objectiu de l'Ajuntament pel que fa al suport als nous emprenedors és oferir una informació exhaustiva i de qualitat. Malgrat tot volem ressaltar que la casuística detallada de tots els elements que poden incidir en l'obertura d'un establiment és molt difícil de ser predita amb antelació."*

4.2.2 MEDI AMBIENT

REFLEXIONS JURÍDIQUES I MARC NORMATIU

Hem de partir del que ens diu la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat; l'article I, ens diu entre d'altres, que la ciutat és un espai col·lectiu que pertany a tots els seus habitants i les autoritats municipals fomenten la qualitat de vida dels seus habitants; i l'article XVIII, estableix el dret al medi ambient, on indica que els ciutadans i ciutadanes tenen el dret a un medi ambient sa, que cerqui la compatibilitat entre desenvolupament econòmic i equilibri ambiental.

L'administració haurà d'adoptar, sobre la base del principi de precaució, polítiques de prevenció de la contaminació (incloent-hi la contaminació acústica), així com executaran totes les accions necessàries per tal que els ciutadans i ciutadanes apreïin, sense degradar-lo el paisatge que envolta i configura la ciutat.

- el Decret 148/2001, de 20 de maig d'ordenació ambiental de les instal·lacions de telefonia mòbil i altres instal·lacions de radiocomunicació, i concretament l'article 9 que estableix que l'ordenació de l'emplaçament de les instal·lacions a la demarcació urbana es pot dur a terme per l'Ajuntament mitjançant una ordenança municipal específica que s'ha de formular atenent els objectius, principis, criteris i normes tècniques i de seguretat que es fixen en el Decret.

Cal que l'Ajuntament, per donar compliment al referit article 9, doni un impuls en la creació i aprovació de l'ordenança específica.

OFICI. Antenes de telefonia mòbil

EXP 2008O055

La Sindicatura va obrir expedient d'OFICI el 3 d'abril de 2008, degut a la preocupació social per la manca d'informació contrastada per l'efecte que poden tenir les antenes de telefonia mòbil envers la salut de les persones, l'Ajuntament ha de vetllar per a evitar riscos per la salut pública.

L'Ajuntament de Viladecans, no disposa cap publicació de normativa municipal reguladora de les activitats i instal·lacions de radiocomunicació, aquesta situació dona peu a que qualsevol operador, mitjançant un acord amb una comunitat de veïns i un permís administratiu, es poden implantar on vulguin dins del casc urbà amb el criteri del operadors, amb l'argumentació que l'accés a la telefonia mòbil es un dret universal i han de cobrir les mancances de cobertura.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada per l'Ajuntament, i les gestions realitzades per aquesta Sindicatura, aquest expedient encara està **EN TRÀMIT** per a la seva resolució.

Antenes telefonia mòbil

EXP. 2010Q158

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 29 de març de 2010, d'un ciutadà de Viladecans, de les molèsties de soroll d'una antena de telefonia mòbil al costat de casa seva.

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.

Molèsties activitat de bar**EXP. 2010Q185**

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 20 de setembre de 2010, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta les molèsties que pateixen per l'activitat de bar restaurant, indicant que els fets es remunten a l'any 2007. El 17 de juny de 2010, va presentar una instància que no l'han donat resposta, indicant qual encara existeixen molèsties de l'activitat. També manifesta que no està d'acord amb la resposta que va rebre mitjançant escrit amb registre de sortida número 8740 de 7 de juny de 2010, indicant que es posi en contacte amb el propietari per tal de resoldre el problema de la neteja del local; doncs considera que és l'Ajuntament qui ha de fer complir la normativa.

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 a principis de l'any 2008 va presentar escrits a l'Ajuntament manifestant les molèsties de soroll que patia a conseqüència de l'activitat de bar sota de casa seva.
- l'Ajuntament va actuar demanant un informe per determinar l'existència de contaminació acústica, per això, va requerir al titular de l'activitat perquè prengui les mesures corresponents.
- a finals de l'any 2008 l'Ajuntament comunica a la ciutadana que el titular de l'activitat ha finalitzat les obres per evitar la transmissió de soroll.
- a finals de l'any 2009 i principis del 2010, la ciutadana presenta instàncies per queixar-se de soroll interiors i un ús inadequat de la via pública.
- l'Ajuntament acredita conforme ha donat resposta parcial a les instàncies presentades i es realitza un nou informe de sonometria i es determina que estan dins dels nivells establerts, però hi ha presència de cops, els quals es deuen eliminar trobant la solució pertinent.
- al setembre de 2010 la sindicatura inicia les actuacions de l'expedient.
- a l'octubre de 2010 es rep còpia de l'expedient per part de l'Àrea de Medi Ambient i Ciutat Sostenible on s'acredita les actuacions portades a terme per l'Àrea.
- al mes de desembre de 2010 i després d'informar a l'àrea que la ciutadana ha apreciat obres a l'establiment, es rep un informe i documentació conforme al mes de novembre s'ha realitzat una inspecció i s'acrediten unes obres de millora en la insonorització i no s'aprecien olors de la cuina.
- al mes de gener de 2011 i a requeriment del Síndic es rep un informe de l'Àrea d'Espai Públic on informen que s'ha donat resposta a la ciutadana pel que fa al ús de l'espai públic.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada, hi va **RESOLDRE** que **HI HA MEDIACIÓ**, atès que el motiu de la queixa ha estat resolt en el tràmit d'aquest expedient per accions de l'Ajuntament i del titular de l'activitat que provocava les molèsties.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **16 de febrer de 2011**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

4.2.3 OBRES / DISCIPLINA URBANÍSTICA

REFLEXIONS JURÍDIQUES I MARC NORMATIU

La disciplina urbanística és el conjunt de mesures, previstes en normes administratives però també penals, per protegir i fer complir l'ordenament urbanístic, és a dir, la regulació establerta de l'ordenació del territori i l'urbanisme. En sentit estricte, fa referència a l'exercici de tres concretes potestats administratives: la inspecció urbanística, la restauració de la legalitat (física o jurídica) infringida, i la potestat sancionadora. En sentit més ampli, engloba també la potestat d'intervenció administrativa en l'activitat urbanística mitjançant la tècnica de les autoritzacions i llicències prèvies per als actes d'edificació.

Cal recordar que la inspecció urbanística és l'activitat administrativa de control dels actes d'edificació i ús del sòl realitzada amb la finalitat de comprovar si aquests s'ajusten a les especificacions de l'ordenament urbanístic. La desenvolupen funcionaris públics amb condició d'agents d'autoritat, és a dir, que les seves actes o informes gaudeixen de presumpció de veracitat.

La normativa utilitzada en els expedients relacionats:

- L'article XXIII de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, que promulga l'eficàcia dels serveis públics.
- L'article 103 de la Constitució Espanyola, que regula els principis de la administració pública.
- L'article 25 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases del Règim Local.
- Els articles 3, 42, 53, 54 i 58 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu, que regulen diversos aspectes del procediment.
- Els articles 191, 194, 197, 198, 199, 202 i 207 de la Llei 1/2005, de 26 de juliol, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'Urbanisme.

Porta d'emergència escola d'idiomes

EXP 2007Q027

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, 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

Mina d'aigua

EXP 2008Q076

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, significar que a la confecció del present informe, aquest expedient encara està **EN TRÀMIT** per a la seva resolució.

Desguàs d'habitatges i terraplens via pública**EXP 2009Q138**

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 16 de desembre de 2009, d'una ciutadana de Viladecans, en representació de la Comunitat de Propietaris, es queixa per no haver rebut cap resposta a les instàncies presentades des de l'any 2006, referent a l'estat d'abandó de les terres en que es troba l'espai públic confrontant a la seva finca on viu, així com l'existència d'unes canonades d'aigües per l'abocament incontrolat sobre les terres referides.

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, aquest expedient encara està **EN TRÀMIT** per a la seva resolució.

Escomesa elèctrica. Ús façana particular**EXP. 2010Q141**

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 14 de gener de 2010, d'una ciutadana de Viladecans, per no haver-li donat resposta a una instància que va presentar el 20 d'abril de 2009, en el qual va demanar el canvi d'ubicació del cablejat de Fecsa-Endesa, atenent que les obres d'urbanització que s'estaven realitzant són del carrer.

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 l'abril de 2009, la ciutadana al veure uns cablejats elèctrics adossats a la seva façana, els quals eren destinats a donar subministrament elèctric a edificacions adjacents, els quals passen soterrats davant aquests, sortint per la façana de la ciutadana i retornats cap enrere per donar-li corrent; per això va presentar una instància a l'Ajuntament per indicar la seva negativa a autoritzar el pas dels cablejats per la seva façana.
- la ciutadana al no trobar justs els treballs que estaven realitzant i la manca de resposta de la instància, va presentar una queixa a la Sindicatura al gener de 2010
- l'Ajuntament, abans de que la Sindicatura tramités la queixa, va donar resposta a la ciutadana justificant el pas de l'escomesa elèctrica al projecte i a l'ordenança municipal.
- la ciutadana al rebre aquesta resposta la va aportar a la Sindicatura i es va tramitar la queixa de la ciutadana, demanat a l'Ajuntament la suspensió de les obres fins que no es resolgui el cas plantejat.
- l'Ajuntament va donar resposta a la Sindicatura, adduint que el no fer les obres conforme estaven previstes comportaria despeses extraordinàries i retards en perjudici general del propi carrer.
- després de diverses actuacions i reunions entre les parts implicades, es va considerar una altre opció menys perjudicial per la ciutadana, atenent que només passarien per la seva façana els cables de subministrament propis.
- l'Ajuntament manifesta que la ciutadana ha donat el seu consentiment verbal perquè realitzin la segona opció, que és situar al costat contrari on estava abans, per tant, més proper als edificis adjacents.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **HI HA MEDIACIÓ** municipal en el cas denunciat, malgrat el greuge patit per la ciutadana pel temps transcorregut en la resolució del cas plantejat, atenent que s'ha arribat a una solució consensuada per ambdues parts, fent prevaldre els drets de la ciutadana.

Considerar que l'Ajuntament tindria que haver valorat en el moment que la ciutadana va presentar la instància informant de la situació que s'estava produint, la possibilitat d'altres alternatives com la que finalment s'ha acordat, que ha estat en més d'un any des de la que ciutadana va presentar la instància.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **22 de setembre de 2010**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Titularitat espais comuns. Can Palmer**EXP. 2010Q149**

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 17 de febrer de 2010, d'un ciutadà de Viladecans en representació de l'Associació de Veïns de Can Palmer, pel que manifesta que no l'han donat resposta a la instància presentada el 10

d'agost de 2009, pel que demanen un informe respecte a la titularitat de l'interior del barri, atenent, segons manifesta, que ells tenen que mantenir els espais de zones verdes i reben una subvenció anual de l'Ajuntament per ajudar a pagar parcialment les despeses de manteniment.

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

- el ciutadà, en representació de l'associació va presentar una instància demanant saber la titularitat d'uns terrenys ubicats en l'interior del barri.
- l'Ajuntament en relació a la instància va requerir per escrit una concreció de la petició i de la delimitació de la zona qüestionada.
- l'Ajuntament va emetre la seva resposta abans de la data de presentació de la queixa a la sindicatura, però sense el temps suficient perquè el ciutadà la rebés.
- que la resposta enviada al ciutadà indica que els espais lliures de edificació son destinats a jardí i d'us públic, que és el que demanaven a la instància.
- el Síndic ha mantingut una reunió amb l'àrea on ha rebut les explicacions de la titularitat del terreny i que venien d'una cessió del propietari.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **NO HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat, atenent que l'Ajuntament ha acreditat que va requerir en temps i forma al ciutadà per aclarir la instància i un cop aclarit l'Ajuntament va respondre la informació que es demanava.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **22 de setembre de 2010**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Aire condicionat en façana

EXP. 2010Q186

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 21 de setembre de 2010, d'un ciutadà de Viladecans pel que manifesta la disconformitat amb la resolució de l'Ajuntament perquè tregui un aparell d'aire condicionat instal·lat a la façana.

El 29 de setembre de 2010 es va admetre a tràmit la queixa rebuda i es va iniciar el procediment per aclarir els fets de l'expedient de disciplina urbanística.

Des de la Sindicatura s'han realitzat accions fins el 10 de desembre de 2010, doncs el 31 de gener de 2011 s'ha rebut comunicat de l'Ajuntament conforme el ciutadà ha instat recurs contenciós administratiu amb data 16 de novembre de 2010, de la qual cosa l'Ajuntament ha tingut coneixement mitjançant notificació rebuda en el registre d'entrada de l'Ajuntament el 22 de desembre de 2010, amb numero de registre 19.289.

Per tot això, el Síndic va **SUSPENDRE** i finalitzar les actuacions de l'expedient de referència de conformitat a l'establert a l'article 178 del Reglament Orgànic Municipal que determina que:

"El síndic o síndica de greuges de Viladecans no pot investigar les queixes l'objecte de les quals es troba pendent d'una resolució judicial. Pot suspendre la seva actuació, si, havent-la iniciada, una persona interessada interposa demanda o recurs davant dels tribunals; l'haurà de suspendre obligatòriament, però, quan el procediment es trobi pendent de sentència. És obligació de qui formula la queixa comunicar al síndic o síndica aquesta circumstància".

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **3 de febrer de 2011**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Canonada d'aigua al carrer

EXP. 2010Q188

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 7 d'octubre de 2010, d'un ciutadà de Viladecans en representació de la comunitat de propietaris, pel que manifesta la manca de resposta a la instància del 23 de juny de 2010 i la manca

d'informació respecte a l'expedient "Req.nº 55/09" respecte a la proposta de resolució per la que s'ordenava l'anul·lació de la sortida d'aigües blanques i connectar el clavegueró intern.

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:

- l'Ajuntament va incoar un expedient a un empresa per restablir les condicions de salubritat i seguretat atenent una sortida al carrer d'aigües blanques.
- el ciutadà que va denunciar aquest fet, va rebre la notificació de l'inici de l'expedient i passat el temps al veure que no s'havia fet res, va presentar una instància demanant informació al respecte i aquesta no va ser resposta, fet que va motivar la queixa en la Sindicatura.
- com a conseqüència de la queixa en la Sindicatura, l'Ajuntament tramet copia de l'expedient entre d'altres un informe tècnic previ a la tramitació de la queixa conforme els serveis tècnics municipals van comprovar que no s'havien executat les obres, i continuaven el procediment, amb un decret, fins a la resolució de la problemàtica plantejada pel ciutadà.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **HI HA MEDIACIÓ** per haver estat resolta la problemàtica plantejada pel ciutadà en el tràmit d'aquest expedient, atès que l'Ajuntament ha finalitzat el procediment d'incompliment de l'ordenança de l'empresa denunciada fins a la seva resolució..

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **16 de febrer de 2011**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Conservació d'un terreny

EXP 2010Q194

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 22 de novembre de 2010, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la manca de resposta a la instància del 26 de juliol de 2010 i la manca d'actuació a la problemàtica plantejada en la instància, relacionat amb un terreny que està al voltant on viu hi ha molta herba i ple de rates, per això demana una neteja de la zona per motius de salubritat.

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, aquest expedient encara està **EN TRÀMIT** per a la seva resolució.

4.2.4 SEGURETAT CIUTADANA

Actuació policial

EXP 2009Q097

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 23 de gener de 2009, d'un ciutadà de Viladecans, en relació a no haver rebut cap resposta a les instàncies que va presentar l'11 d'agost de 2008 i el 4 de setembre de 2008, relacionat amb l'actuació policial.

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, aquest expedient encara està **EN TRÀMIT** per a la seva resolució.

4.2.5 SOROLL

REFLEXIONS JURÍDIQUES I MARC NORMATIU

Cal recordar que reiterada jurisprudència ampliada pel Tribunal Constitucional, reconeix la relació immediata entre les immissions mediambientals i els drets fonamentals, es a dir, que la falta d'actuació de l'administració competent pot comportar la vulneració dels drets constitucionals a la integritat física, a la intimitat personal i familiar i a la inviolabilitat del domicili.

L'administració ha de vetllar per a evitar situacions en que es produeix contaminació acústica.

Per aquest motiu s'han realitzat nombroses normatives al respecte, de les que hem tractat en els expedients:

- Els articles I (Dret a la Ciutat), XVI (Dret a l'habitatge), XVII (Dret a la Salut) i XVIII (Dret al Medi Ambient), de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat.
- Els articles 43 i 45 de la Constitució Espanyola que regulen de dret a la protecció de la salut i el dret a gaudir d'un medi ambient adequat.
- L'article 25 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local, que estableix les competències municipals entre d'altres la protecció del medi ambient i la protecció de la salubritat pública.
- La Llei 37/2003, de 17 de novembre, del soroll.
- L'Ordenança municipal de convivència ciutadana i utilització de la via pública.
- L'Ordenança municipal d'Intervenció Integral de les Activitats i les Instal·lacions
- L'Ordenança municipal reguladora de l'Emissió i Recepció de Soroll i Vibracions.
- la Llei 15/2009 de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit privat
- l'Estatut d'autonomia de Catalunya. Article 27. Drets i deures amb relació al medi ambient.

1. Totes les persones tenen dret a viure en un medi equilibrat, sostenible i respectuós amb la salut, d'acord amb els estàndards i els nivells de protecció que determinen les lleis. També tenen dret a gaudir dels recursos naturals i del paisatge en condicions d'igualtat, i tenen el deure de fer-ne un ús responsable i evitar-ne el malbaratament.

2. Totes les persones tenen dret a la protecció davant les diferents formes de contaminació, d'acord amb els estàndards i els nivells que determinen les lleis. També tenen el deure de col·laborar en la conservació del patrimoni natural i en les actuacions que tendeixin a eliminar les diferents formes de contaminació, amb l'objectiu de mantenir-lo i conservar-lo per a les generacions futures.

Cal recordar la importància de la mediació realitzada per la Sindicatura en relació a conflictes per molèsties de soroll als ciutadans que es realitza per l'Ajuntament prèvia intervenció del Síndic Municipal.

Molèsties de soroll pel funcionament d'una activitat

EXP 2007Q018

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, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

- el ciutadà en representació de la comunitat de propietaris, va denunciar una activitat per les molèsties que pateixen pel soroll i demanava una mesura sonomètrica mitjançant una instància que no li van contestar.
- es va realitzar una mesura i a l'informe es desprèn que els resultats estaven per sobre del límit màxim establert, per tant, l'Ajuntament requereix a l'empresa en prengui mesures correctores.
- cinc mesos després del requeriment l'empresa demana més temps per presentar un projecte i aconseguir finançament.
- el Síndic ha mantingut diverses reunions amb l'Ajuntament, amb els veïns i amb els representants de l'empresa i aquestos últims manifesten una bona predisposició per resoldre la problemàtica.
- els veïns i l'empresa han utilitzat el Servei municipal de Mediació a proposta de l'Ajuntament i després de diverses reunions i acords, tant amb els primers socis de l'activitat com els últims, han acordat mantenir una comunicació directa basada en el respecte i la tolerància mútues en nom d'una bona convivència.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **HI HA MEDIACIÓ** a la queixa plantejada, malgrat el temps transcorregut.

Considero que una problemàtica de soroll no ha de durar tant de temps, quasi tres anys, malgrat que la contaminació acústica era mínima.

He apreciat que la convivència i la relació dels veïns amb els titulars l'activitat ha estat molt tensa, per què a més a més de la problemàtica principal s'han afegit d'altres problemàtiques d'espai públic i de convivència ciutadana i considero que l'Ajuntament hauria de reaccionar per resoldre'ls.

Per tant a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA** aplicar els principis de eficiència i eficàcia, requisits per una bona administració per donar compliment a la normativa vigent en matèria de soroll i d'activitats, atenent que la manca de resolució del conflicte provoca malestar als ciutadans; i l'Ajuntament ha de mantenir una bona relació amb els ciutadans, garantint una bona convivència i de participació.
- **SUGGEREIX** s'estudiï la possibilitat de designar un interlocutor, en els casos que un col·lectiu de persones afectades plantegen diverses inquietuds i/o problemàtiques que poden implicar de forma transversal la intervenció de diferents departaments, per facilitar la comunicació dels ciutadans amb l'administració.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **17 de novembre de 2010**, i l'Ajuntament va donar resposta el 4 d'abril de 2011 **ACCEPTAR**, doncs va indicar *"Tenint en compte que hi ha hagut una solució mediada del cas, no cal resolució d'alcaldia. Respecte a la recomanació l'Ajuntament, com no pot ser d'altra manera, sempre procura actuar sota els principis d'eficiència i eficàcia recomanats pel Síndic de Greuges de Viladecans. En el cas del suggeriment, l'Ajuntament té molt present la necessitat de simplificar la relació amb els ciutadans [...]"*

Molèsties de soroll

EXP 2009Q137

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 4 de desembre de 2009, d'una ciutadana de Viladecans, manifestant que li estan vulnerant drets, atenent que no han estat resoltes les queixes plantejades

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

- la ciutadana ha presentat instàncies davant l'Ajuntament demanant diverses actuacions de temàtica que afecten a la via pública.
- l'Ajuntament ha donat resposta a la ciutadana a algunes de les instàncies.
- les respostes que va rebre la ciutadana, l'Ajuntament informava de les obres de reurbanització de la zona integrada per diversos carrers i que alguns dels casos plantejats no es veurien resolts fins la finalització de les obres, malgrat que en aquestes respostes no hi determinava terminis aproximats per concloure-les.
- el Síndic ha mantingut diversos contactes amb l'Ajuntament i aquest ha informat que encara s'estaven realitzat actuacions d'estudi de replantejament i remodelació de la zona.
- el Síndic ha realitzat un seguiment de les temàtiques plantejades per la ciutadana i un cop executades, ha mantingut una reunió amb la ciutadana, la qual ha manifestat la seva conformitat del resultat final.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **HI HA MEDIACIÓ** a la queixa plantejada, atenent que en la tramitació de l'expedient han estat resoltes les inquietuds manifestades per la ciutadana en les seves instàncies, malgrat el temps transcorregut des de que la ciutadana va començar a demanar certes actuacions a l'Ajuntament, que finalment han estat justificades per la reordenació de l'entorn de la zona, sense perjudici que la ciutadana té dret ha estar informada en un temps raonable de les actuacions que es realitzen en la via pública, així com dels terminis previstos per executar-los, quan aquesta ho demana i són del seu interès. Finalment la ciutadana ha manifestat al Síndic la conformitat amb el resultat de les millores realitzades.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **23 de juny de 2010**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Manca de resposta. Molèsties nocturnes parc Can Xic

EXP 2010Q169

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 3 de juny de 2010, d'un ciutadà de Viladecans, manifestant no l'han donat resposta als escrits presentats a través de la pàgina web de l'Ajuntament, motivades per molèsties nocturnes que provenen de la pista poliesportiva del parc de Can Xic posterior a l'horari de tancament amb les portes obertes

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, aquest expedient encara està **EN TRÀMIT** per a la seva resolució.

Molèsties per soroll d'un local

EXP 2010Q181

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 2 de setembre de 2010, d'un ciutadà de Viladecans, manifestant les molèsties de soroll que provenen del local sota de casa seva així com l'incompliment de l'horari. Malgrat reunions realitzades pel ciutadà amb representants de l'Ajuntament, el problema persisteix.

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, aquest expedient encara està **EN TRÀMIT** per a la seva resolució.

4.3 SERVEIS A LES PERSONES

4.3.1 SALUT I BENESTAR

Dependència. Manca de realització PIA

EXP 2010Q172

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 18 de juny de 2010, d'una ciutadana de Viladecans, en representació del seu fill, manifestant no haver-ne realitzat el PIA, malgrat tenir reconegut el grau III Nivell 2 de dependència des del 21 d'agost de 2009. S'ha personat als serveis socials tant de l'Ajuntament com de l'ambulatori i no l'han aclarit res.

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

- la ciutadana va presentar una sol·licitud de dependència per al seu fill al novembre de 2008.
- a l'agost de 2009 va obtenir la resolució del grau i nivell de dependència.
- al juliol de 2010, li realitzen el PIA, després de les gestions realitzades pel Síndic davant l'Ajuntament.
- al mes de setembre de 2010, la ciutadana signa el conveni de la seguretat social de cuidadors no professionals i al mes de desembre de 2010 comença a cobrar el PIA mensual. Els endarreriments ho cobrarà en 5 anys.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **HI HA MEDIACIÓ** municipal en el cas denunciat per haver estat resolta la problemàtica plantejada durant la tramitació de l'expedient, malgrat haver-ne passat onze mesos després d'obtenir el grau i nivell de dependència i vint mesos des de la petició inicial.

Ha d'haver una resposta per part de les administracions facilitant la informació de forma ràpida i veraç pel ciutadà. Cal evitar que el ciutadà tingui que anar d'una administració a l'altre per veure qui té l'expedient per resoldre la seva situació.

Problemàtiques similars ja han estat analitzades pel Síndic de Greuges de Catalunya en el seu informe de l'any 2010, on es desprèn entre d'altres:

[...] la demora es genera en la tramesa de les dades de capacitat econòmica que el Departament d'Acció Social i Ciutadania ha de facilitar als serveis que elaboren la proposta de PIA [...] també es produeix una dilació excessiva en l'estudi i l'aprovació del PIA, sense que s'hagi informat sobre causes concretes d'aquesta demora [...]

Aquest programa es fa amb la consulta i la participació de la persona sol·licitant, i la seva elaboració correspon, amb caràcter general, als serveis socials bàsics del lloc de residència de la persona dependent, tot i que en determinats casos pot correspondre també a la unitat de treball social del centre on estigui ingressada la persona [...]

La participació de diverses administracions en l'elaboració del PIA requereix una màxima coordinació entre totes les unitats implicades per aconseguir una resolució òptima del procediment.

[...] caldria introduir mecanismes de supervisió i comprovació de la gestió dels procediments per assegurar que es corregeixen de manera ràpida les incidències que eventualment es puguin produir. [...] la conveniència que, quan aquestes errades es produeixin, l'Administració faciliti a les persones afectades una explicació, per escrit, sobre la tramitació i les incidències produïdes.[...]

Sense perjudici de tot això, la ciutadana pot adreçar-se a aquesta Sindicatura per autoritzar el trasllat de la seva queixa al Síndic de Catalunya per analitzar l'actuació realitzada per la Generalitat.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **13 d'abril de 2011**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Àtrium. Activitats esportives

EXP 2010Q173

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 7 de juliol de 2010, d'una ciutadana de Viladecans, en representació d'un grup d'usuàries d'activitats de les 9:30 de l'Àtrium, el passat 7 de juliol de 2010, pel que manifesta que fa dos anys van aconseguir que els monitors que donen diferents activitats a les 9:30 els dies de la setmana siguin diferents, atenant que quan ho feia una mateixa persona diferents activitats, semblava la mateixa classe, malgrat ser diferent.

El grup d'usuàries van presentar una reclamació el passat 28 de juny a l'Àtrium, conforme l'havien canviat el sistema de monitors i l'horari de les activitats, sense avis previ; a la vegada que es queixa que quan es realitzen d'altres activitats que es tenen que realitzar al pavelló, els hi canvien el lloc a una sala on l'aforament és molt limitat quedant usuàries sense l'activitat i d'altres vegades al pati exterior del pàdel.

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 un grup d'usuaris van presentar un full a l'Àtrium, però sense posar cap dada personal per poder ser contestada la queixa on es queixen de canvis d'horaris, monitors i espais.
- l'Àtrium ha donat resposta a la sindicatura indicant que a la publicitat informen de la possibilitat d'haver modificacions.
- l'Àtrium va donar explicacions verbals als usuaris dels canvis d'espais i modificació de l'horari, com s'ha fet cada temporada.

Per tot això, el Síndic va **DESESTIMAR** la queixa presentada, primerament per haver presentat un full davant de l'Àtrium sense dades personals per poder ser contestada per escrit, malgrat les signatures; en segon lloc, l'entitat pot modificar i alterar les activitats, d'acord a les necessitats organitzatives, però sempre amb informació i comunicats amb temps suficient als usuaris, sempre que això sigui possible.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **22 d'octubre de 2010**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Dependència. Manca de realització PIA**EXP 2010Q183**

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 15 de setembre de 2010, d'un ciutadà de Viladecans en representació de la seva filla, manifestant no haver-ne realitzat el PIA, malgrat tenir reconegut el grau III Nivell 1 de dependència des del 9 d'octubre de 2009. Indica que pot ser per un error en l'adreça, doncs l'indica el codi postal de Viladecans, però amb la població de Montcada i Reixac.

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

- la ciutadana va presentar una reclamació sobre el reconeixement de la situació de dependència el 8 de febrer de 2010, per haver passat cinc mesos des de la valoració sense haver tingut cap resposta.
- en el mes d'abril de 2010, la ciutadana rep un escrit, amb el que l'adjunten la resolució del grau i nivell de dependència.
- hi ha un error en l'adreça, doncs el codi postal es correspon a Viladecans, però la població indicada era d'altre, Montcada i Reixac. Per això, va presentar un escrit al Departament d'acció social i ciutadania el 21 d'abril.
- com a conseqüència de la queixa presentada en la Sindicatura, per no haver rebut cap informació de la sol·licitud de dependència, l'Ajuntament de Viladecans va recuperar l'expedient, que la Generalitat havia enviat a Montcada i Reixac, es va realitzar el PIA.
- el PIA resultant era inferior a les prestacions que ja rebia la ciutadana, per això l'han desestimat l'ajut del PIA, per a que la ciutadana no surti perjudicada.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **HI HA MEDIACIÓ** municipal en el cas denunciat per haver estat resolta la problemàtica plantejada durant la tramitació de l'expedient.

Ha d'haver una resposta per part de les administracions facilitant la informació de forma ràpida i veraç pel ciutadà. Cal evitar que el ciutadà tingui que anar d'una administració a l'altre per veure qui té l'expedient per resoldre la seva situació.

Problemàtiques similars ja han estat analitzades pel Síndic de Greuges de Catalunya en el seu informe de l'any 2010, on es desprèn entre d'altres:

[...] la demora es genera en la tramesa de les dades de capacitat econòmica que el Departament d'Acció Social i Ciutadania ha de facilitar als serveis que elaboren la proposta de PIA [...] també es produeix una dilació excessiva en l'estudi i l'aprovació del PIA, sense que s'hagi informat sobre causes concretes d'aquesta demora [...]

Aquest programa es fa amb la consulta i la participació de la persona sol·licitant, i la seva elaboració correspon, amb caràcter general, als serveis socials bàsics del lloc de residència de la persona dependent, tot i que en determinats casos pot correspondre també a la unitat de treball social del centre on estigui ingressada la persona [...]

La participació de diverses administracions en l'elaboració del PIA requereix una màxima coordinació entre totes les unitats implicades per aconseguir una resolució òptima del procediment.

[...] caldria introduir mecanismes de supervisió i comprovació de la gestió dels procediments per assegurar que es corregeixen de manera ràpida les incidències que eventualment es puguin produir. [...] la conveniència que, quan aquestes errades es produeixin, l'Administració faciliti a les persones afectades una explicació, per escrit, sobre la tramitació i les incidències produïdes.[...]

Sense perjudici de tot això, el ciutadà pot adreçar-se a aquesta Sindicatura per autoritzar el trasllat de la seva queixa al Síndic de Catalunya per analitzar l'actuació realitzada per la Generalitat.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **13 d'abril de 2011**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Serveis socials. Menors**EXP 2010Q197**

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 23 de desembre de 2010, d'una ciutadana de Viladecans, manifestant la seva situació atenent que viu amb dos menors, rep una ajuda de l'INEM de 426 euros i els serveis socials li van denegar l'ajut per pagar el rebut de la llum.

En l'estudi de la sol·licitud i després de la reunió amb els serveis socials de l'Ajuntament el 21 de gener de 2011, va quedar constada que l'actuació dels serveis socials davant l'actuació realitzada per la ciutadana ha estat del tot professional i correcta.

Per tot això, el Síndic va **DESESTIMAR** la sol·licitud presentada per haver trobat correcta l'actuació del personal dels Serveis Socials de l'Ajuntament, sense realitzar cap més tràmit.

4.4 VIA PÚBLICA**4.4.1 MANTENIMENT / RESIDUS****REFLEXIONS JURÍDIQUES I MARC NORMATIU**

Tenint present l'article 25 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local l'article 52 i 53 el Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya que estableix les competències municipals.

L'Ajuntament ha de mantenir en òptim estat de circulació les vies urbanes del seu territori, per evitar accidents i impedir la utilització irregular de la via pública per evitar perjudicis als ciutadans i també posteriors reclamacions de responsabilitat patrimonial.

Per tant, l'Ajuntament ha d'utilitzar els recursos que té a la seva disposició, per detectar i reparar les anomalies que fan difícil la circulació tant dels vianants com dels vehicles.

Quan un ciutadà o ciutadana presenta una instància, bé per realitzar una reclamació de responsabilitat patrimonial per una caiguda soferta a la via pública, o bé, simplement ho comunica sense cap reclamació, es llavors quan l'Ajuntament ha de senyalitzar i resoldre la deficiència per evitar nous accidents.

Ús de la via pública. Fruitera**EXP 2010Q174**

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 15 de juliol de 2010, d'una ciutadana de Viladecans, en representació de la comunitat de propietaris del carrer Àngel Aranyó, 69, manifestant la manca de resposta a una instància presentada el 24 de març de 2010 pels problemes que pateixen per l'ocupació de la via pública per la fruiteria situada en els baixos de l'edifici, havent trucat en diverses ocasions perquè intervingui la Policia local per l'ocupació i per la brutícia amb restes orgàniques.

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

- la ciutadana va presentar una instància per la qual es queixava de l'ús de la via pública que feia una fruiteria situada en els baixos de l'edifici, limitant el pas del vianants i deixant restes orgàniques
- l'Ajuntament set mesos després ha donat resposta a la ciutadana, degut a la tramitació de la queixa davant la Sindicatura.
- l'Ajuntament a través d'inspeccions ha resolt la problemàtica plantejada per la ciutadana.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **HI HA MEDIACIÓ** a la queixa plantejada, per haver donat resposta a la ciutadana i haver resolt la problemàtica plantejada, malgrat que aquesta ha estat resolta per la tramitació de la queixa.

Cal donar una ràpida resposta a totes aquelles actuacions que tinguin l'objecte de facilitar la mobilitat a l'espai públic.

Per tant a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA** donar resposta i executar els actes necessaris per tal d'impedir la utilització irregular de la via pública que comporti un perjudici als ciutadans respecte a la seva mobilitat, el mes aviat possible.
- també **RECOMANA** optimitzar tot l'empleat públic que treballa a l'espai públic per tal de que posi en coneixement i si cal es faci efectiu tot allò que calgui per impedir la continuació del perjudici al ciutadà de qualsevol irregularitat en la utilització de la via pública.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **17 de novembre de 2010**, i l'Ajuntament va donar resposta el 29 de desembre de 2010 **ACCEPTANT** les recomanacions del Síndic.

Treballs amb desbrossadora a l'espai públic

EXP 2010O182

La Sindicatura va obrir expedient d'OFICI el 15 de setembre de 2010, atenent les circumstàncies específiques de risc d'accidents a terceres persones, pels fets manifestats per un ciutadà, quan van impactar pedres al seu vehicle en circulació el passat 9 de setembre, va veure un treballador utilitzant una desbrossadora en l'avinguda de la Generalitat davant el número 196. Tot això, tenint en compte que el ciutadà va declinar la recomanació se se'l va dir des de la Sindicatura, perquè presentés una instància a l'Ajuntament informant dels fets i del tracte rebut.

De la informació que m'ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

- un ciutadà va tenir una incidència amb el seu vehicle quan circulava, degut a unes pedres que van impactar al seu vehicle, provinents dels treballs d'un operari amb una desbrossadora a la via pública.
- degut a aquesta circumstància el ciutadà després d'adreçar-se a l'operari i a la brigada municipal, no va obtenir una resposta per resoldre el risc de perill per les persones i els vehicles.
- l'Ajuntament manifesta que el personal que realitza aquestes tasques tenen la formació adequada per la protecció individual i col·lectiva.
- l'Ajuntament també indica que es prendran mesures per tal de indagar i corregir, si cal, alguna deficiència que es podria haver produït.

Per tot això, com què de forma preventiva cal realitzar un pla de seguretat, tant individual com a col·lectiu, per evitar accidents a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA**, revisar el protocol d'actuació a l'hora de realitzar treballs a la via pública, el qual ha de garantir la seguretat de terceres persones, vehicles i del propi treballador, així com fer complir la distància recomanada en el pla de seguretat per la realització de treballs amb la desbrossadora.
- **SUGGEREIX** que quan un ciutadà informi de qualsevol circumstància que pugui produir danys a les persones i a les coses, es prenguin les mesures correctores de manera immediata sense que aquest tingui que presentar una instància.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **17 de novembre de 2010**, i l'Ajuntament va donar resposta el 17 de desembre de 2010 **ACCEPTANT** les recomanacions del Síndic.

Reixes carrer Fiveller**EXP 2010Q192**

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 8 de novembre de 2010, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que no l'han donat resposta a la instància presentada el 21 de juliol de 2010, pel que demanava es reparés unes reixes de recollida d'aigües que sobre tot a la nit fan molt de soroll quan és trepitjada pels vehicles. Malgrat les visites que el ciutadà ha realitzat a l'Àrea competent, no ha rebut cap resposta escrita, ni tampoc ha estat resolta la problemàtica.

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

- el ciutadà presenta una instància per posar en coneixement a l'Ajuntament de l'existència de unes molèsties produïdes per unes reixes a la via pública quan son trepitjades pels vehicles, per la nit, li desperten.
- el ciutadà manifesta haver-ne personat en diverses ocasions a l'Àrea per indicar-li que encara no ha estat resolta la problemàtica
- a la vegada de tramitar la queixa des de la Sindicatura, la incidència que molestava al ciutadà ha estat resolta, com també s'ha donat una resposta a la instància i justificant el retard.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **HI HA MEDIACIÓ** en el cas denunciat per haver estat resolta la problemàtica plantejada durant la tramitació de l'expedient, sense perjudici que ha estat resolta quasi quatre mesos després de la presentació de la instància.

Per tant a l'Ajuntament se'l

- **SUGGEREIX** revisar el protocol d'actuacions per donar una resposta i atendre el més aviat possible les incidències al carrer que poden ocasionar perjudicis als veïns, d'aquesta forma es pot aconseguir una eficiència i qualitat en la prestació del servei i una millor atenció al ciutadà.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **17 de novembre de 2010**, i l'Ajuntament va donar resposta el 17 de desembre de 2010 **ACCEPTANT** el suggeriment del Síndic.

4.4.2 TRÀNSIT

REFLEXIONS JURÍDIQUES I MARC NORMATIU

L'administració ha de prestar la seva vigilància envers l'usuari de la via pública en aquest sentit en el seu article XXIII, de la Carta Europea de drets Humans a la Ciutat, que proclama l'eficàcia dels serveis públics, això comporta la ràpida resposta de Seguretat Ciutadana davant la denúncia del ciutadà per una incidència a la via pública per part de Seguretat Ciutadana.

El deurà d'informar de les actuacions realitzades pels agents davant d'una situació denunciada pel ciutadà, així com el compliment de les seves obligacions quan són requerits pel ciutadà amb eficàcia, com per exemple quan hi ha un vehicle abandonat a la via pública.

La normativa d'aplicació en aquests casos és la següent:

- L'ordenança municipal de circulació de Viladecans
- Art. 71 del Reial Decret Legislatiu 339/1990, de 2 de març, pel qual s'aprova el text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat vial, BOE 04-03-1990. Modificat per la Llei 17/2005 de 19 juliol, per la qual es regula el permís i la llicència de conducció per punts i es modifica el text articulat de la llei sobre trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat vial.
- Reial Decret 2822/1998, de 23 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament general de vehicles. BOE núm. 22, de 26-1-99; rectificació BOE núm. 38, de 13-2-99. BOE en català.
- Llei 13/1989, de 14 de desembre, d'organització, procediment i règim jurídic de l'Administració de la Generalitat de Catalunya

Es rellevant la motivació dels actes acordats per l'ajuntament com a requisit que facilita el compliment de la transparència en l'exercici de les actuacions administratives.

Tanmateix, és considera que pot ser objecte de regulació per una ordenança municipal les actuacions i el procediment de l'ajuntament amb al propietari del vehicle que derivi de la retirada i de l'estada del vehicle al dipòsit municipal.

Pivots tancament d'un carrer

EXP 2009Q108

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 27 de febrer de 2009, d'una ciutadana de Viladecans, en relació al presumpte incompliment de l'escrit de data 14 de juliol de 2008, que va rebre el 23 de setembre de 2008, en relació a la petició d'un comandament per accionar els pivots del carrer Sant Marià, manifestant que el 21 de febrer de 2009 a les 11:30 aproximadament va trucar des del lector de targetes i ningú li va contestar.

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

- la ciutadana va demanar un comandament per accedir al carrer i l'Ajuntament i va respondre que en horari de tancament podia trucar a través de l'intercomunicador amb la policial local i li baixarien la piona.
- la ciutadana va manifestar l'incompliment de la resposta que va rebre de l'Ajuntament, doncs quan va intentar accedir al carrer i que baixés la piona, va trucar a través de l'intercomunicador amb la policia local i no li va contestar ningú.
- la Sindicatura ha requerit en nombroses ocasions, una resposta al cas plantejat per la ciutadana, a la vegada que s'han mantingut dues reunions.
- la manca de resposta per part de l'Ajuntament ha provocat que s'hagi tingut que demanar dues pròrrogues a la ciutadana per no poder resoldre l'expedient.
- l'Ajuntament en una altre resposta donada a la ciutadana, indica que malgrat que la piona no està en funcionament continua amb la prioritat pels vianants, per això, hi ha el senyal que ho indica.
- l'Ajuntament en cap moment ha informat que hagi hagut cap incidència en el servei, però si que han deixant en desús la piona que limitava l'accés al carrer.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **HI HA MEDIACIÓ** a la queixa plantejada, malgrat haver estat resolta per la resposta donada a la ciutadana a conseqüència d'una nova instància que va presentar.

L'Ajuntament disposa de normativa i competències per regular l'ordenació del trànsit i de les persones en la via pública, per tant pot determinar l'ús d'un carrer com a illa de vianants amb restricció de circulació de vehicles, amb la possibilitat d'instal·lar d'elements que impedeixen l'entrada i la circulació dels vehicles i amb senyalització que així ho indiqui.

Per tant a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA** tot i que a les illes de vianants es pugui utilitzar elements mòbils o fixes que impedeixen l'entrada i la circulació de vehicles, cal garantir la utilització de la via pública pels serveis bàsics dels veïns.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **22 d'octubre de 2010**, i l'Ajuntament va donar resposta el 4 d'abril de 2011 **ACCEPTAR**, doncs va indicar *"Tenint en compte que hi hagut una solució mediada dels cas, no cal resolució d'Alcaldia. Respecte a la recomanació l'Ajuntament, com no pot ser d'altra manera, sempre actua sota el principi recomanat pel Síndic de Greuges de Viladecans."*

Enterrament amb aflluència de vehicles

EXP 2010O150

La Sindicatura va obrir expedient d'OFICI el 19 de febrer de 2010, davant el manifestat per una ciutadana que va sentir-se agreujada pels fets succeïts el dijous 18 de febrer de 2010 al cementiri municipal, atenent un enterrament amb molta aflluència de vehicles, entre les 16:40 i les 18:30 hores.

De la informació que m'ha ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

- ciutadans que van assistir al cementiri, aliens a l'enterrament massiu, es van sentir agreujats per les dificultats que van tenir per abandonar el recinte amb vehicle.
- l'Ajuntament manifesta que les informacions que van rebre van ser contradictòries i confuses i que mig hora abans de l'hora prevista van acudir dos patrulles de la Policia Local, on van constatar que ja existia el col·lapse.
- que la situació viscuda era molt similar a la que es produeix el dia de Tots Sants

Per tot això considero que de forma prèvia cal realitzar la planificació de seguretat per evitar aquests incidents, atès que els serveis d'emergència mèdica no van poder accedir per realitzar les seves funcions amb normalitat, i no es va garantir l'accés a les empreses i instal·lacions situades al costat del cementiri.

Per tant a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA**, revisar el protocol d'actuació i de coordinació entre totes les parts implicades en la gestió, per tal de garantir l'accessibilitat dels serveis d'emergència i la seguretat de les persones.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **2 de juny de 2010**, i l'Ajuntament va donar resposta el 10 de desembre de 2010 **ACCEPTANT** les recomanacions del Síndic.

Pivots en illes blanques costat de gual

EXP 2010Q162

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 29 d'abril de 2010, d'un ciutadà, com administrador de la comunitat de propietaris d'un pàrquing de Viladecans, per no estar d'acord amb la resposta donada per l'Ajuntament pel qual li deneguen el permís per a col·locar pivots a les illes blanques adjacents al gual del pàrquing, perquè ocupen la via pública

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 demanar a l'Ajuntament entre d'altres la col·locació de pivots a la via pública en una zona d'illes blanques adjacent al gual.
- l'Ajuntament set mesos després va donar resposta, denegant aquesta petició adduint que els pivots ocuparien la via pública.
- l'Ajuntament després de la tramitació de la queixa, ha motivant més àmpliament a la Sindicatura, els motius pel qual no es concedeix la petició realitzada pel ciutadà, adduint que es tracta d'un problema d'indisciplina viària i no pas d'una impossibilitat d'accedir al pàrquing comunitari, tenint en compte que disposa d'un gual degudament senyalitzat de 6 metres d'ample, per tant la col·locació de pilones no és imprescindible per garantir l'accés.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas plantejat per la manca de motivació i el retard en la resposta.

No ha estat suficientment motivat el fet de no col·locar els pivots, adduint que ocupen la via pública, per tant, cal reforçar els arguments tècnics en la resposta que s'ha de donar al ciutadà.

Per tant a l'Ajuntament se'l

- **RECORDA** l'obligació que té l'administració a motivar totes les seves respostes i complir els terminis de resposta establerts a la normativa de procediment administratiu, amb un termini màxim per respondre de tres mesos.
- **RECOMANA** donar una nova resposta motivada al ciutadà envers a la denegació de la petició d'un permís per a la col·locació d'unes pilones a les illes blanques entre el gual i els aparcaments.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **23 de juny de 2010**, i l'Ajuntament va donar resposta el 24 de novembre de 2010 **ACCEPTANT** la recomanació del Síndic.

Vehicles abandonats

EXP 2010Q176

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 20 de juliol de 2010, d'un ciutadà de Viladecans, en representació de la comunitat de propietaris, pel que manifesta que tenen davant casa seva, des de més de dos anys, diversos vehicles abandonats, que malgrat trucades a la Policia Local no s'ha obtingut cap resultat

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 manifesta que fa més de dos anys que hi ha vehicles abandonats al carrer.
- el Síndic es persona a la zona indicada pel ciutadà i aprecia que vehicles amb símptomes d'abandonament i alguns amb el disc verd que identifica l'avis d'abandó.
- una vegada iniciat l'expedient de queixa per part de la Sindicatura, l'Ajuntament retira de la via pública gran part dels vehicles abandonats.
- en els pròxims mesos es retiraran la resta i que s'ha iniciat l'expedient per fer-ho.
- l'Ajuntament justifica la tardança per retirar els vehicles abandonats per ser un procés administratiu lent i llarg.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **HI HA MEDIACIÓ** municipal en el cas denunciat per haver estat resolta la problemàtica plantejada durant la tramitació de l'expedient.

Malgrat que el ciutadà no pot acreditar el temps que hi van estar els vehicles dipositats a la via pública, com tampoc els avisos que ha manifestat haver realitzat a l'Ajuntament per tal que els retiressin; he de tenir en consideració les fotografies aportades, així com la meua visita al lloc on estaven els vehicles, denoten que aquells vehicles havien estat estacionats feia temps, a la vegada que concorria la circumstància d'haver molts vehicles en una mateixa zona, la qual cosa, la imatge d'aquests vehicles estacionats degrada l'entorn on es troben i en definitiva al municipi, redueix la disponibilitat de places d'aparcament i suposen un perill per a les persones.

Cal assolir el compromís amb la societat i a on els ciutadans esdevenen l'eix fonamental, és l'objectiu atendre les necessitats de mobilitat i la qualitat de vida dels ciutadans. La millora, així com la planificació estratègica de la

mobilitat, la disciplina vial, entesa com el compliment de les normes de circulació i d'estacionament de la ciutat, és un element fonamental per millorar la fluïdesa del trànsit, promoure i fomentar l'educació vial entre tots els ciutadans que fan que totes siguin tasques imprescindibles per assolir una ciutat sostenible.

Per tant a l'Ajuntament se'l

- **RECORDA** que l'Ajuntament ha de donar compliment a la normativa vigent, que li faculta la retirada del vehicle de la via pública, quan aquest estigui estacionat per un període superior a un mes en el mateix lloc i presenti desperfectes que facin impossible el seu desplaçament pels seus propis mitjans.
- **RECOMANA** es revisi el procediment de gestió i determinar les característiques del servei per tal d'afavorir la retirada dels vehicles abandonats a la via pública oferint la possibilitat de la posterior cessió de forma gratuïta a l'Ajuntament per al seu desballestament com a residu sòlid urbà i perquè siguin donats de baixa del registre de vehicles.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **17 de novembre de 2010**, i l'Ajuntament va donar resposta el 17 de desembre de 2010 **ACCEPTANT** la recomanació del Síndic, indicant *"s'ha fet una revisió de la part del protocol de recollida que depèn de l'ajuntament. A més l'informem que s'ha establert una nova eina per millorar la recollida de vehicles que es posarà en funcionament a la primavera vinent. Amb el nou funcionament el servei millorarà substancialment."*

4.5 QUEIXES DERIVADES

Aquest any s'han derivat un total de vint-i-una de les queixes rebudes en la Sindicatura, per ser matèria de competència d'altre administració s'ha traslladat l'expedient al Síndic corresponent.

4.5.1 SÍNDICS LOCALS

Sanció de trànsit

Dues queixes per haver estat sancionat i haver notificat a una adreça en Barcelona diferent a la que consta inscrit el vehicle a Viladecans. L'adreça és un domicili familiar on no resideix des de fa més de 22 anys. Va tenir coneixement cinc mesos després de les referides sancions. Malgrat presentar al·legacions i recursos indicant l'adreça correcta han seguit enviant les resolucions a l'adreça incorrecta. A més a més poden existir defectes en la formulació i instrucció de les sancions.

Una queixa per haver estat sancionat per excés de velocitat amb fotografia, però en la mateixa hi surten dos vehicles. Va presentar al·legacions i recurs i han estat denegats indicant-li que a la fotografia indica en quin sentit ha estat pressa la medició.

4.5.2 SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

Al Síndic de Catalunya, s'han derivat 17 expedients una més que l'ant anterior, nou han estat per la dependència, quatre per ajuts econòmics per fills, i la resta de diversa matèria.

Dependència

La motivació principal de les queixes tramitades de la dependència ha estat la tardança tant en realitzar les valoracions del grau i nivell de dependència com després la realització del PIA, així com la tardança en el pagament establert al PIA, fins el punt de que el dependent ha mort en l'espera sense haver rebut cap prestació o ajut econòmic.

En un dels casos el dependent rebia altres ajuts, incompatibles amb el PIA, per això, quan va arribar l'ajut del PIA va rebutjar-lo per ser inferior al que rebien. A conseqüència d'una revisió dels ajuts que rebia, van determinar que li feien una regularització de dos anys enrere, li baixaven l'ajut i tenia que retornar molts diners. Aquesta regularització li va perjudicar al haver rebutjat el PIA que tenia dret, per això va demanar recuperar el PIA i compensar els endarreriments.

Prestació econòmica de fill

Una queixa per què no havia rebut resposta ni la prestació per fill a càrrec. D'altres queixes per haver demanat els ajuts, el primer cobrar-ho i no haver cobrat els següents anys. Un expedient haver demanat l'ajut i per una errada de la persona al introduir les dades, va posar malament la data de naixement i no va cobrar el que tenia que cobrar.

Demora intervenció quirúrgica

Després d'haver derivat d'un hospital a un altre per una intervenció quirúrgica, li van fer les proves preoperatòries, han trigat tant que aquestes, que tenen una validesa de sis mesos, han caducat.

Servei de telefonia

Una queixa per la que va voler donar-se de baixa de l'ADSL i li van donar de baixa també de la línia telefònica.

Beca d'estudis

Una queixa per la que va demanar una beca d'estudis, l'any següent li van atorgar, però al donar-se que hi havia un error en la numeració bancària, ho va comunicar al departament. Això va provocar uns retards com si comencés de nou la petició.

Taxes drets exàmens de la Generalitat

Una queixa per el que s'havia presentat per unes oposicions i al ser exclòs inicialment per manca de pagament de les taxes i titulació, aleshores va pagar i va presentar l'homologació de la titulació, malgrat això, va ser exclòs novament pels mateixos motius del procés, per això va demanar li retornessin l'abonat pels drets d'exàmens. L'han rebutjat la seva petició.

4.5.3 DEFENSOR DEL PUEBLO**Sanció moto aquàtica per Capitania de Marina.**

Una queixa per el que va ser sancionat i al rebre una proposta de resolució per 600 euros. Després de presentar al·legacions, rep una resolució amb dues sancions una de 600 i d'altre de 1000 euros. Va presentar un recurs amb la documentació conforme disposava d'assegurança de la moto. Després d'un any i mig rep una resolució conforme deixen sense efectes la sanció de 600 euros i mantenen la de 1000 euros.

5. ACTIVITATS DEL SÍNDIC

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



L'11 de febrer de 2010, Presentació del “Primer recull d'informes dels Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya” corresponent a l'any 2009. Celebrat a la Sala de Martí l'Humà del Museu d'Història de Barcelona.

El 25 de febrer de 2010, XII Trobada - assemblea del FòrumSD que es va celebrar a Sant Cugat del Vallès, on la junta directiva rendir comptes, va exposar i tractar de les actuacions realitzades i de les noves línies d'actuació de cara a propers anys. També es va realitzar un programa formatiu pel personal de les sindicatures, dedicat a la contaminació acústica – residus.

L'1 de març de 2010, assistència al nomenament i presa de possessió del Síndic de Greuges de Catalunya.

El 2 de març de 2010, assistència a la presentació al Ple municipal de l'**informe anual del Síndic de Greuges de Sabadell.**

El 10 de març de 2010, assistència a la **IV Trobada de Síndics del Baix Llobregat**, realitzat a Sant Boi de Llobregat, amb la presència del Síndics de Cornellà, Sant Feliu, Gavà, Sant Boi de Llobregat i Viladecans.

El 21 d'abril de 2010, assistència a **IV Taller de Formació**, realitzat a la Delegació de la Comissió i el Parlament europeus en Barcelona, on es va tractar **Els drets humans a la Unió Europea.**

El 13 i 14 de maig de 2010, assistència a les jornades **Accés a la informació pública: l'avenç en transparència**, realitzades a la seu del Síndic de Greuges de Catalunya.

El 21 de juliol de 2010, assistència al **V Taller de Formació**, realitzat al Recinte de l'Escola Industrial de Barcelona, dedicat a **La Mediació.**

El 18 i 19 de novembre de 2010, assistència a les **V Jornades de Formació**, celebrades a la ciutat de Lleida, coincidint els **XX anys de sindicatures locals.** També es van tractar temes com el dret a l'habitatge, el valor de la proximitat i el treball en xarxa dels síndics locals.

El 15 de desembre de 2010, assistència al nomenament del nou **Síndic local de Gavà.**

ANNEXOS

I. Pàgina web

A mitjans d'any 2008 la Sindicatura va estrenar la pàgina web www.sindicatura.viladecans.cat, on hi ha diferents enllaços que s'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. S'actualitza periòdicament amb notícies de la sindicatura i informacions puntuals respecte l'horari de l'oficina.

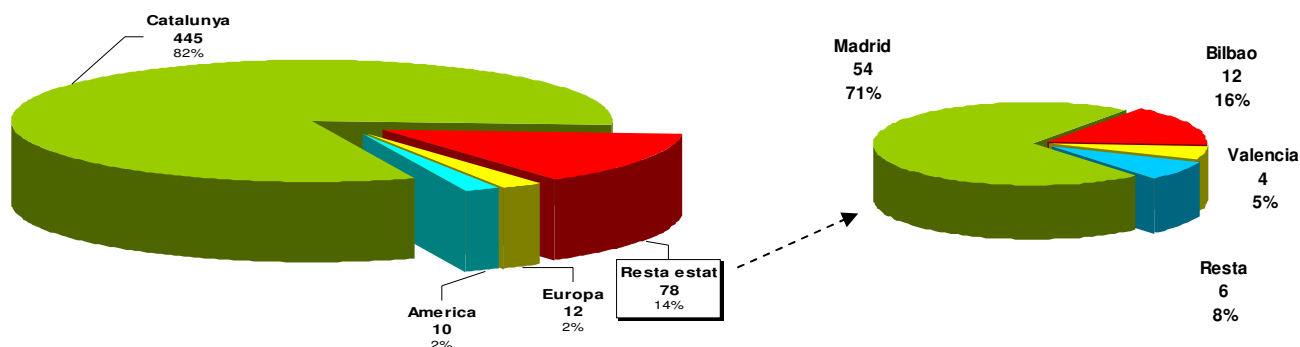
Durant l'any 2010 hem tingut 545 visites, el que suposa un augment de l'11,22% respecte l'any 2009. Han visitat 1756 pàgines amb un promig de 3,22 pàgines per visita.

L'accés a la pàgina web de la Sindicatura a través d'altres webs :

- Amb un 52,11 % a través d'una web de referència, 284 visites
 - . 156 visites des de aj-viladecans.es
 - . 59 visites des de viladecans.cat
 - . 9 visites des de forumsd.cat
 - . 5 visites des de sindic.cat
 - . 4 visites des de viladecans.es
- Amb un 30,28 % a través del tràfic directe a la pàgina, 165 visites.
- Amb un 17,61 % a través de motors de recerca, 96 visites
 - . 84 visites pel *google*
 - . 6 visites pel *search*
 - . 4 visites pel *bing*
 - . 2 visites pel *yahoo*

Les 96 visites que han utilitzat un cercador per trobar la pàgina de la Sindicatura, han utilitzat majoritàriament les paraules "síndic i "Viladecans"

De les **545 visites** que hem tingut durant l'any 2010, 521 han estat directament des del territori espanyol i les altres 24 han estat des de diversos països del món. De les 521 visites del territori espanyol, 445 han estat des de Catalunya i les 76 visites restants provenen de diverses ciutats.



Durant el 2010, hem tingut un màxim de **pàgines** visitades en un mateix dia amb 168 pàgines el dimarts 6 d'abril, seguidament amb 78 el divendres 9 d'abril, i amb 72 el dimecres 14 d'abril.

Els dies que més **visites** ha tingut la pàgina web, ha estat el divendres 9 d'abril amb 31 visites, seguidament amb el dilluns 12 d'abril amb 16 i el dijous 8 d'abril amb 15 visites, la resta de dies baixen a 12 visites en un dia.

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; en cas de no poder realitzar-ho en aquest temps, es demanarà una pròrroga al ciutadà.

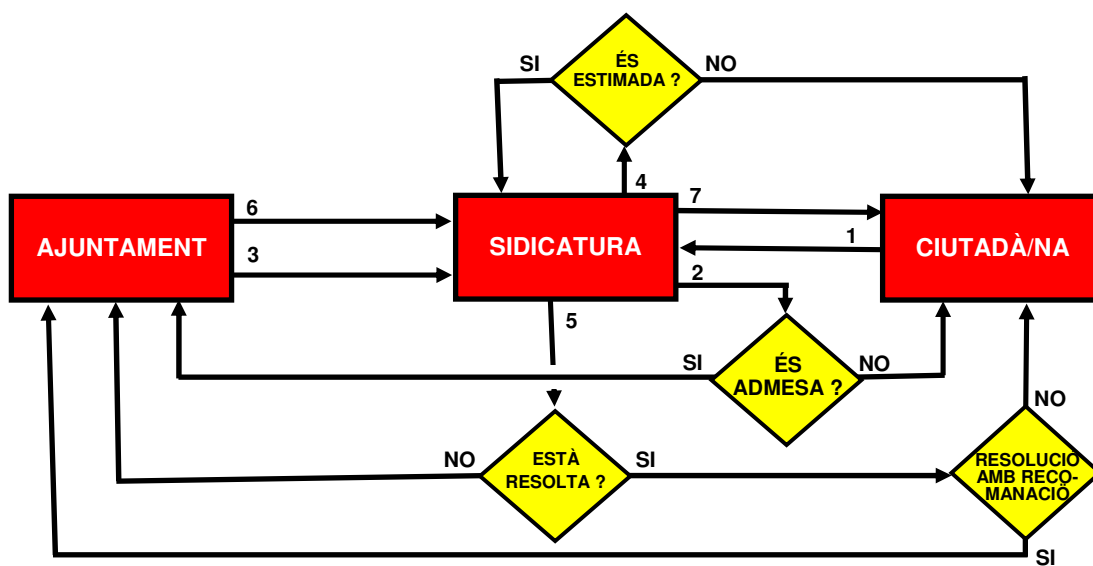
A finals de l'any 2009 es va afegir al model de queixa, el text que fa referència a la inclusió en un fitxer les dades facilitades i el compliment de la normativa de la protecció de les dades de caràcter personal. S'informa que es pot exercir del dret d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició.

SINDICATURA DE GREUGES municipal		FULL DE QUEIXA / HOJA DE QUEJA	
Dades personals / Datos personales			
Cognoms/ Apellidos: .	Nom/Nombre:		
DNI o NIF:	Tram/o edat/ d:	anys / años	
En representació/n (si s'escau / en su caso): .			
Domicili/ o:			
Població/ n:			
Tel: / /		E-mail:	
Descripció dels fets / Descripción de los hechos			
Sol·licitud / Solicitude			
Documents que acompanya / Documentos que acompaña			
1.	2.	3.	4.
5.	6.	7.	8.
La presentació d'aquesta queixa no interromp els procediments administratius en curs. La presentación de esta queja no interrumpe los procedimientos administrativos en curso. Abans de 15 dies des del seu registre, es comunicarà a la persona interessada l'admissió o no a tràmit de la seva queixa. Antes de 15 días des de su registro, se comunicará a la persona interesada la admisión o no a trámite de su queja.			
Viladecans		Signatura/Firma	
D'acord amb l'article 5.1 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, les dades facilitades s'indueixen en el fitxer "Gestió sindicatura municipal de Greuges", titularitat de l'Ajuntament de Viladecans, quina finalitat és el control i gestió dels expedients de queixes i consultes; i podedu exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició davant del mateix òrgan responsable del fitxer (C/ Jaume Abril, núm. 2 08840 Viladecans)			

AJUNTAMENT DE VILADECANS

Tel. 936 351 817
Fax 936 580 551
sindicatura@viladecans.cat
www.sindicatura.viladecans.catSindicatura Municipal
de Greuges de Viladecans
Can Modolell
C/ Jaume Abril, 2
08840 Viladecans

En aquesta gràfica, amb la numeració de les fletxes, es pot fer un seguiment del tràmit que es dona a la queixa des de que entra a la Sindicatura fins que es comunica la resolució al ciutadà.



- 1.- Presenta una queixa.
- 2.- És admesa a tràmit ? - **NO**, s'informa. - **SI**, és demana informació.
- 3.- Documenta i respon.
- 4.- S'analitza, és estimada ? - **NO**, s'informa. - **SI**, es procedeix a resoldre.
- 5.- **No** està resolta, es requereix més informació i passa a el punt 3.
 - **SI** resolta i amb **NO** recomanació, s'informa la Resolució.
 - **SI** resolta i amb **SI** recomanació, es requereix resposta.
- 6.- Dona resposta a la recomanació.
- 7.- S'informa de la Resolució amb la recomanació i la resposta de l'Ajuntament.

AJUNTAMENT DE **VILADECANS**



Sindicatura Municipal de Greuges de Viladecans

Vicenç Mazón - Síndic

José Luis Castañé - Atenció a les persones

Núria A. Valero – Assessora jurídica

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