



INFORME 2020

maig 2021

Nova seu Sindicatura municipal de Greuges de Viladecans
Edifici Fundació Ciutat de Viladecans
Carrer de l'Antiga Riera, 8 1a planta

Fotografia: Sindicatura de Greuges

Bona tarda senyor alcalde, senyores regidores i senyors regidors.

Ciutadanes i ciutadans de Viladecans, compareixo davant de vostès per donar compte de la memòria i activitat de la Sindicatura de Greuges de la nostra ciutat.

En primer lloc dir-vos que lamento no haver pogut presentar l'informe al Ple del 2019. Crec que a tots ens va agafar una mica a contrapeu la situació viscuda l'any passat i que encara perdura. Però ara tenim més coneixement i més claredat de la situació.



L'Informe del 2020 que tenen a les seves mans es divideix en cinc parts.

La primera part és la classificació dels expedients d'acord amb els criteris establerts pel FòrumSD, que és l'associació de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya.

La segona part recull les dades estadístiques, primerament les atencions globals (consultes i queixes) i després una anàlisi estadística de les consultes i les queixes. Com també hi ha una comparativa de l'estadística de l'activitat de la sindicatura amb el FòrumSD de l'any 2019.

La tercera part es fa una descripció de les queixes gestionades, tant les iniciades durant l'any com les d'anys anteriors que encara estan en tràmit.

Estan classificades per àmbits i per temàtica, amb una explicació de la problemàtica plantejada, de les actuacions realitzades, de les conclusions, de les reflexions, de les recomanacions, així com de la resposta en aquelles que l'ajuntament ha donat a les recomanacions realitzades.

A la quarta part es fa una síntesi de les activitats, trobades i jornades formatives que he assistit com a Síndic.

A la cinquena i darrera part, com annexos, es detallen entre d'altres, unes estadístiques relacionades a la pàgina web de la Sindicatura i una enquesta de qualitat del servei.

L'any 2020 hem tingut un total de 65 actuacions, 40 han estat consultes, informació i assessorament i les 25 restants han estat queixes.

Quatre han estat derivades, una al defensor del Pueblo i tres al Síndic de Greuges de Catalunya.

Les queixes de competència municipal s'han tramitat dinou i dos oberts d'ofici.

Està clar que l'activitat de la Sindicatura durant l'any 2020 no ha estat la d'altres anys. Les ciutadanes i ciutadans s'han retret d'acudir presencialment a l'oficina i han utilitzat més, els medis telefònics i telemàtics.

Si vostès observen la gràfica de la pàgina 4, descriu una comparativa entre el 2019 i el 2020, de les queixes i consultes per trams d'edat.

Veuran que ha estat especialment les persones de 50 a 64 anys i de més de 65 anys on s'aprecia una major disminució.

Creiem que per dos motius, un el que les persones grans han tingut més cura de sortir al carrer i l'altre el que encara avui en dia els mitjans telemàtics no estat a l'abast de tothom.

És possible també que el canvi d'ubicació de l'oficina hagi pogut despistar algú. L'oficina de la Torre Modolell va estar tancada més enllà del confinament per motius de salubritat, però ràpidament va ser resolt per part de l'ajuntament que ens va traslladar al carrer Major, on només vam estar uns dos mesos, donat que per desgràcia van aparèixer humitats al sostre.

Ara estem als locals de la Fundació, i ha estat un encert. Crec que l'oficina de la Sindicatura ha guanyat en comoditat, salubritat i accessibilitat, perquè tot i estar al primer pis, l'edifici disposa d'ascensor.

S'ha donat un pas qualitatiu per poder atendre en millors condicions als ciutadans i ciutadanes de Viladecans.

Agraeixo l'esforç fet per l'ajuntament, donades les circumstàncies de falta d'espai.

Durant l'any 2020, he participat com a Síndic en diversos actes, jornades i assemblees organitzades pel FòrumSD, com també actes d'altres entitats i organismes públics dintre de l'informe tenen vostès la relació.

Aquesta és la tercera memòria que presento al Ple i l'última, doncs com saben vostès, la meva tasca de Síndic de Greuges Finalitza el 16 d'octubre d'aquest any.

Recordo la primera memòria que vaig presentar on feia algunes consideracions sobre problemes que ens afectaven com són la falta d'habitatge, l'encariment del lloguer, la pobresa energètica, el treball precari, l'atur, les retallades en sanitat, serveis socials i ensenyament.

A dia d'avui poc hem avançat i a més s'ha agreujat durant l'any 2020 per culpa d'aquesta maleïda pandèmia de Covid-19.

La pandèmia ha colpejat a tothom, però sobretot a la gent més feble. A les persones grans, d'una forma terrible. Als joves, que a conseqüència de la pandèmia, els ha portat una crisi econòmica quan encara a penes estaven sortint de l'anterior, i a les persones amb treballs precaris sense cap contracte i que no han pogut accedir als ajuts de les administracions i han tingut que recorre a la solidaritat del tercer sector.

Vull ressaltar que la resposta a aquesta crisi no ha sigut igual a la resposta que es va donar per part de les administracions i governs a la crisi del 2008, i hi ha hagut una resposta molt important per part de totes les administracions i governs, des de la Unió Europea fins a l'última administració local.

L'esforç i la unanimitat de l'ajuntament i el Ple de Viladecans, en el Pla de Reactivació 2020 ha sigut una acció que ha fet front a problemes a conseqüència de la pandèmia.

A pesar de tots els esforços, segons un estudi d'Oxfam Intermon a Catalunya hi haurà un 9,4 per cent més de persones en situació de pobresa a conseqüència del Covid-19.

Això significa més famílies i més persones en la pobresa i en risc d'exclusió habitacional. És per això, que m'agradaria fer unes recomanacions a l'ajuntament i al Ple:

Que treballin per l'existència d'una oferta adient d'habitatges i d'equipaments, d'habitatge dotacional per tots els ciutadans i ciutadanes. Com disposar o habilitar espais d'acollida, albergs i pisos. Ara mateix no tenim cap lloc d'aquestes característiques i només tenim tres pisos cedits a Provivienda adreçats a persones sense sostre i un dels habitatges destinat a famílies monoparentals.

Una altra recomanació seria sobre la zona blava. Que acceptin els recursos si presenten el comprovant de pagament i més ara que la matrícula del cotxe es reflecteix al comprovant.

Per finalitzar agrair la col·laboració del José Luis Castañé, així com la col·laboració de tots els departaments de l'ajuntament i no em cansaré de dir-ho.

Sense menysprear a cap departament, destacar la tasca dels nostres serveis socials, que són dels millors de la comarca, sense cap exageració.

Moltes gràcies per la seva atenció i resto a la seva disposició.

José Luis Nicolas Arocas
Síndic Municipal de Greuges de Viladecans
Viladecans, 27 de maig de 2021

Sumari	pàgina
INTRODUCCIÓ	1
1. CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS	2
2. DADES ESTADÍSTIQUES	3
2.1 Atencions realitzades	3
2.1.1 Tipus d'atencions	
2.1.1.1 Comparativa amb l'any anterior	
2.1.2 Mitjà utilitzat	
2.1.3 Per edats	
2.1.4 Iniciativa de les actuacions	
2.1.5 Per districtes	
2.2 Consultes rebudes	6
2.2.1 Classificació per competència	
2.2.2 Classificació per àmbit municipal	
2.3 Queixes rebudes	7
2.3.1 Classificació per competència	
2.3.2 Classificació per situació	
2.3.2.1 Motivació principal	
2.3.2.2 Àmbit de competència municipal	
2.3.3 Classificació per la resolució	
2.4 Situació queixes gestionades	9
2.4.1 Gestionades durant l'any	
2.4.2 Temps mitjà d'arxiu	
2.4.3 Propostes realitzades durant l'any	
2.5 Queixes acumulades amb propostes	11
2.5.1 Propostes acumulades	
2.6 Comparativa amb el FòrumSD any 2019	12
2.6.1 Consultes i queixes	
2.6.2 Atencions per milers d'habitants	
2.6.3 Respostes a les recomanacions	

3. QUEIXES GESTIONADES PER MATÈRIA	14
Dades numèriques	
Desatencions a la ciutadania en temps de pandèmia	15
3.1 Administració general	16
3.1.1 Tributs	
3.1.2 Sancions	
3.2 Ordenació del territori	29
3.2.1 Medi ambient	
3.2.2 Obres / disciplina urbanística	
3.2.3 Soroll	
3.3 Serveis a les persones	31
3.3.1 Habitatge	
3.3.2 Consum	
3.3.3 Salut i Benestar	
3.4 Via pública	35
3.4.1 Manteniment	
3.4.2 Trànsit	
3.5 Alcaldia	39
3.5.1 Informació/atenció	
3.6 Queixes derivades	41
3.6.1 Síndic de Greuges de Catalunya	
3.6.2 Defensor del Pueblo	
4. ACTIVITATS DEL SÍNDIC	42
ANNEXOS	43
I. Pàgina web	
II. Enquesta de qualitat	
III. Full de queixa i requisits	
IV. Tràmit d'una queixa	

INTRODUCCIÓ

Es fa públic el catorzè informe anual que correspon a l'any 2020. Inclou l'activitat portada a terme durant l'any des de la Sindicatura, recull les atencions realitzades, diferenciades en consultes i queixes. També inclou expedients d'anys anteriors que s'ha fet gestions durant l'any.

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

- La **primera part** és la **classificació** dels expedients d'acord amb els criteris establerts pel **FòrumSD**, que és l'associació de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya.
- La **segona part** recull les **dades estadístiques**, primerament les atencions globals (consultes i queixes) i després un anàlisi estadístic de les consultes i de les queixes. Com també hi ha una comparativa de l'estadística de l'activitat de la Sindicatura amb el FòrumSD de l'any 2016.
- La **tercera part** es fa una **descripció** de les queixes gestionades, tant les iniciades durant l'any com les d'anys anteriors que encara eren en tràmit. Estan classificades per àmbits i per temàtica, amb una explicació de la problemàtica plantejada, de les actuacions realitzades, de les conclusions, de les reflexions, de les recomanacions, així com també, la resposta en aquelles que l'Ajuntament ha donat a les recomanacions realitzades.
- La **quarta part** es fa una **síntesi** de les activitats, trobades i jornades formatives que ha assistit el Síndic local.
- La **cinquena i darrera part**, com **annexos**, es detallen entre d'altres, unes estadístiques relacionades a la pàgina web de la Sindicatura i una enquesta de qualitat.

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

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

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

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

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

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

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

1. CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS

A les trobades i reunions del **FòrumSD** (síndics, síndiques, defensors i defensores locals) van acordar la utilització d'un document comú per a classificar les actuacions dels síndics municipals, amb la finalitat d'obtenir unes dades globals de les intervencions realitzades pels síndics locals de Catalunya. Les dades que es presenten en aquest quadre corresponen a l'any 2020.

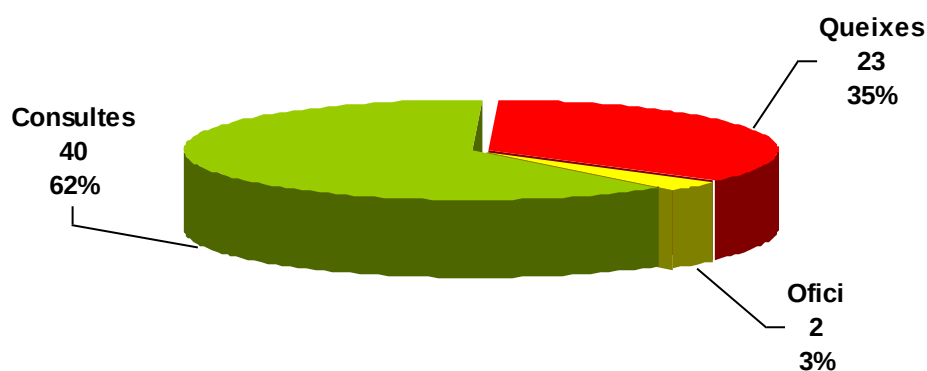
Consultes, Informació, Assessorament				TOTAL	40
Queixes Derivades	Defensor del Pueblo				1
	Síndic de Greuges de Catalunya				3
	Altres defensors				0
	Altres derivacions				0
	TOTAL DERIVADES				4
Queixes àmbit municipal	Mediació - Solució amistosa				3
	Estimades amb recomanació	Acceptada total			1
		Acceptada parcialment			2
		NO acceptada			1
		Pendent de Resposta			0
		Desestimades			4
	Admeses	Arxivades sense greuge			1
		Arxivades per desistiment			0
		En tràmit			5
	NO admesa				2
	TOTAL QUEIXES				19
Actuacions d'ofici	Acceptada total				0
	Amb recomanació	Acceptada parcial			1
		No acceptada			0
		Pendent de resposta			0
	Arxivada sense recomanació				0
	En tràmit				1
	TOTAL ACTUACIONS D'OFICI				2
TOTAL ACTUACIONS				65	

2. DADES ESTADÍSTIQUES

2.1 ATENCIIONS REALITZADES

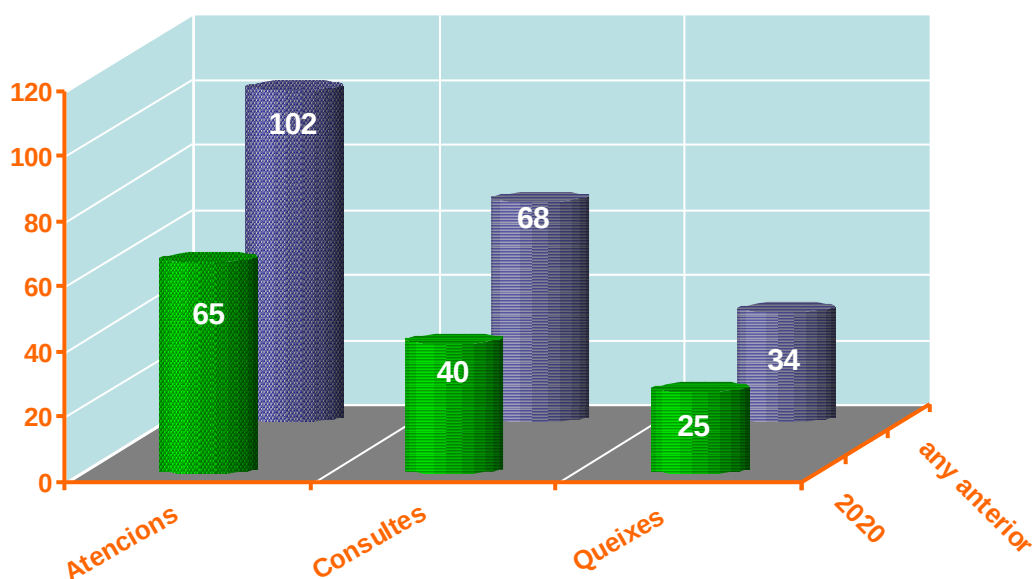
2.1.1 TIPUS D'ATENCIIONS

Han estat 65 atencions a la ciutadania que la oficina de la Sindicatura realitzades durant l'any 2020. De les quals, 40 són consultes i 23 ha estat considerades queixes envers l'administració i 2 expedients oberts d'ofici



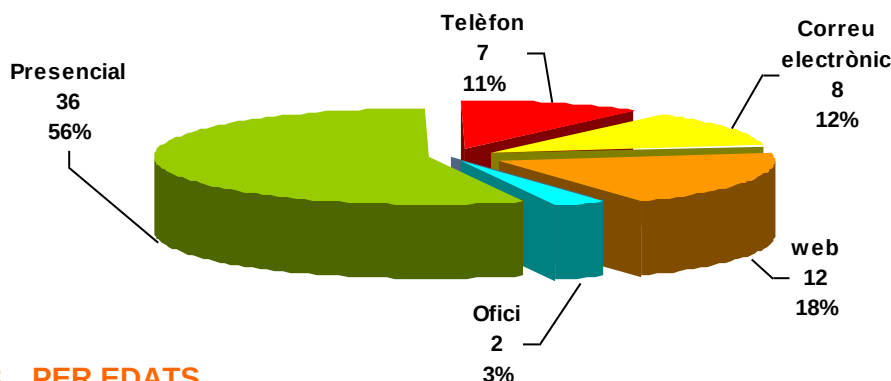
2.1.1.1 Comparativa amb l'any anterior

En aquesta gràfica es pot veure la comparativa de l'any 2020 amb l'any anterior. Es comprova que ha baixat notablement el número d'atencions. Tant a les consultes com en el número les queixes.



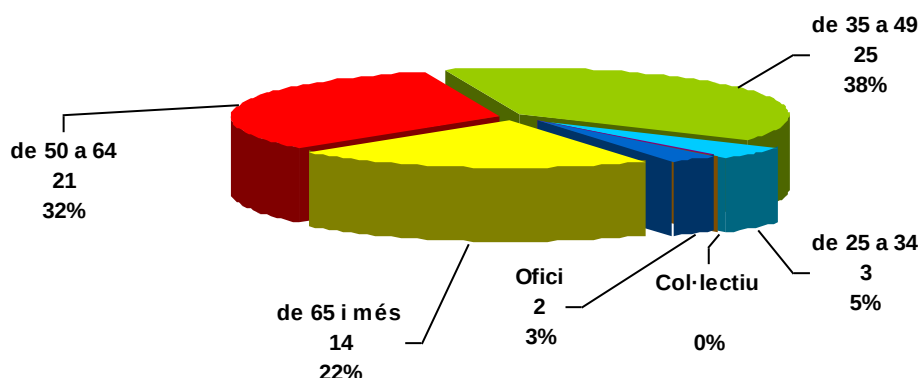
2.1.2 MITJÀ UTILITZAT

De les 65 atencions realitzades, tant en queixes com en consultes, el mitjà utilitzat majoritàriament, com cada any, ha estat l'atenció presencial a l'oficina. Però aquest any ha disminuït notablement d'un 86% l'any passat al 56% aquest any, en augment de les altres opcions, especialment la utilització del formulari web de la Sindicatura que ha passat d'un 5% l'any passat a un 18 % aquest any.

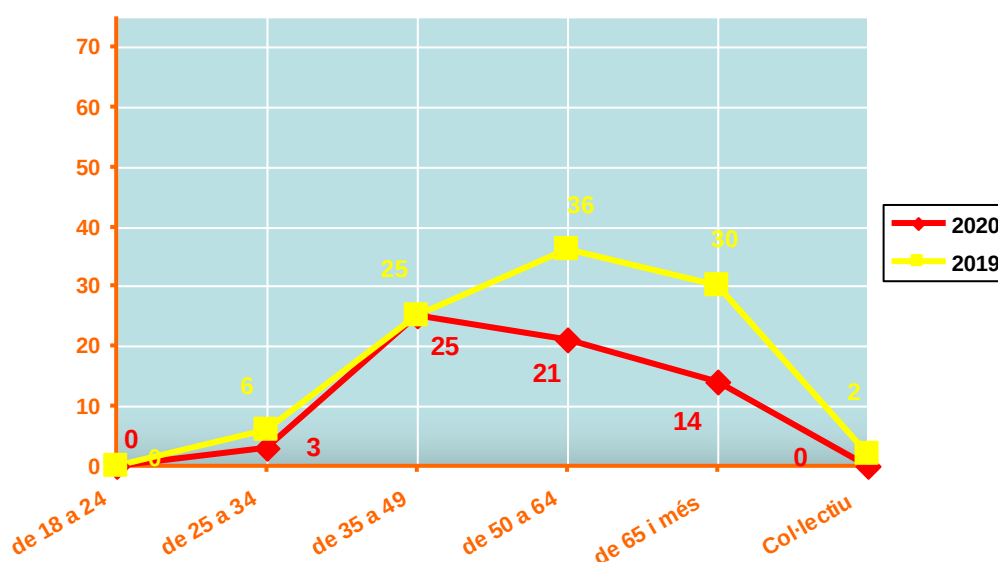


2.1.3 PER EDATS

De les 65 atencions (queixes i consultes), existeix una major presència de la franja els de 35 a 49 anys amb un 38%, seguidament els de 50 a 64 anys amb un 32% i els més grans de 65 anys amb un 22%.

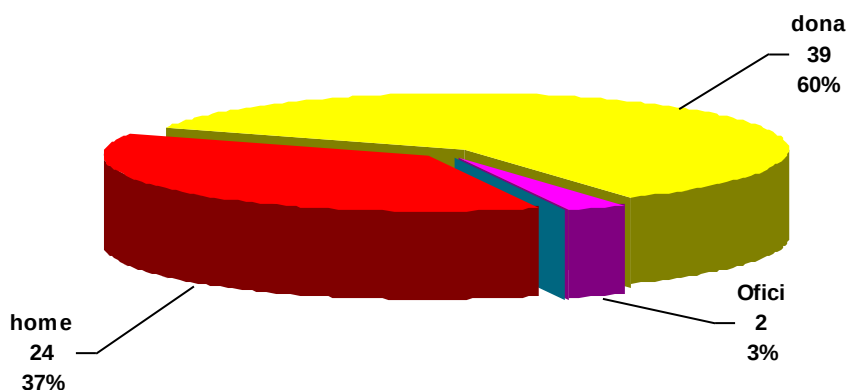


En aquesta gràfica es representa la comparativa en valors absoluts entre els anys 2019 i el 2020. Es destaca la disminució en quasi tots els trams, especialment els trams de "50 a 64" i de "65 i més".



2.1.4 INICIATIVA DE LES ACTUACIONS

A diferència dels anys anteriors que va existir un equilibri de paritat en la presència de la dona i l'home alhora de consultar o presentar una queixa a la Sindicatura, aquest any ha hagut una major presència de la dona amb un 60% front al 37% dels homes.



2.1.5 PER DISTRICTES

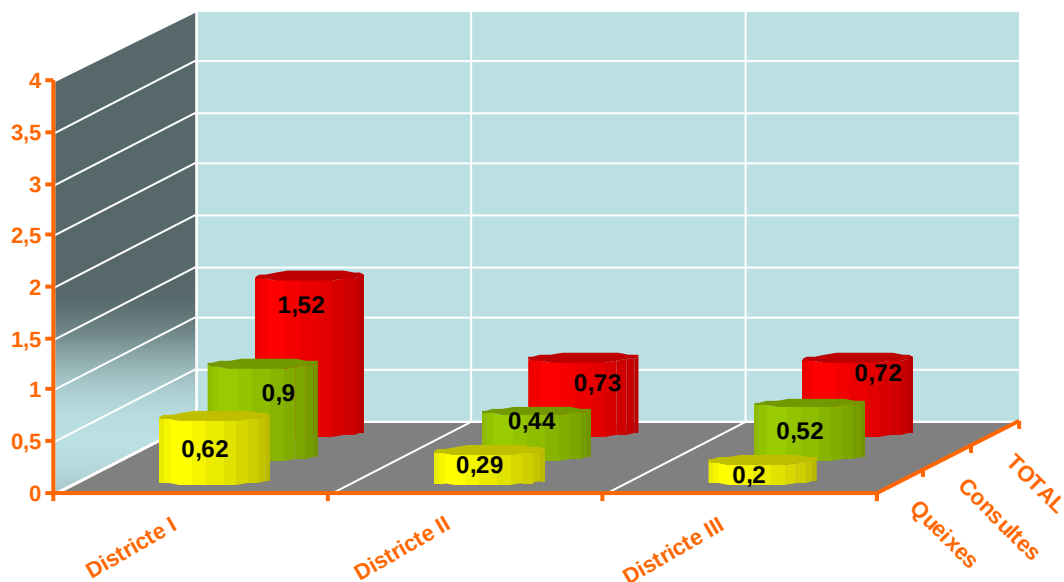
En aquesta gràfica es representa la quantitat d'atencions que es va realitzar **per cada miler d'habitants** de cada districte.

De la població total de cada districte s'ha tingut en compte per realitzar aquest rati els **majors de 18 anys**. En aquest sentit en atencions per cada miler d'habitants el **districte I** ha hagut 1,52. Per tant, respecte l'any anterior (2,45), la presència ha disminuït un 37,96 %. En el **districte II** ha hagut 0,73, que disminueix un 25,51 % (0,98 l'any anterior) i en el **districte III** ha hagut 0,72, és a dir, una disminució d'un 50,34% (1,45 l'any anterior).

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

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

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

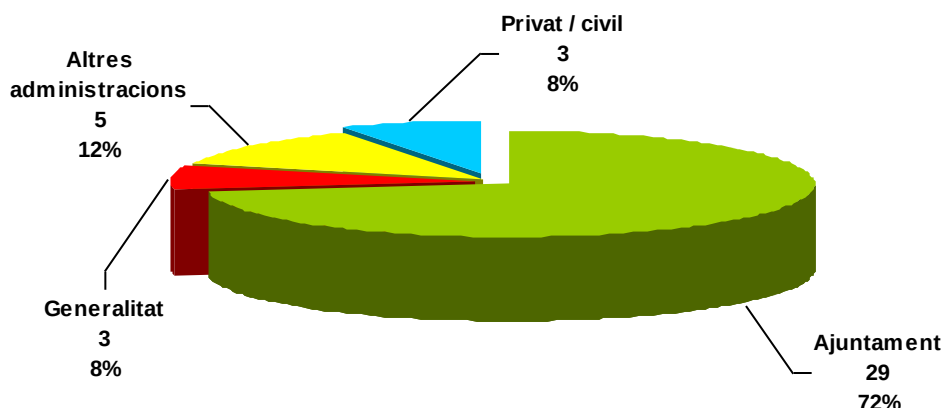


2.2 CONSULTES REBUDES

Per la seva importància, cal destacar la tasca de les atencions que realitza la Sindicatura, doncs en l'atenció a la persona en la seva problemàtica, s'analitza i en molts casos es resol mitjançant un orientació d'accions prèvies a presentar una queixa o un aclariment de la problemàtica plantejada. Per això es fa un anàlisi i es classifica per l'àmbit competencial.

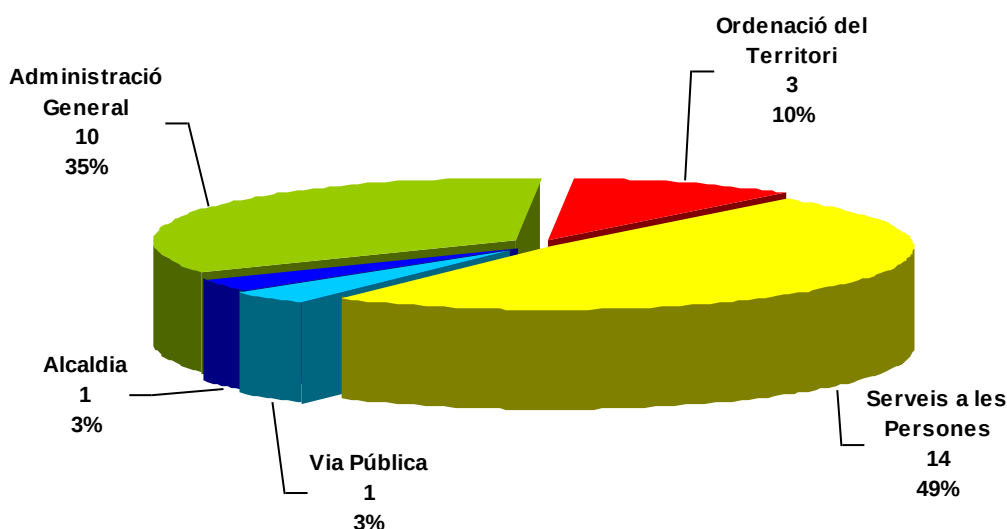
2.2.1 CLASSIFICACIÓ PER COMPETÈNCIA.

Les 40 consultes ha estat classificades per competència. Destacar que el 72% van ser de **competència de l'Ajuntament de Viladecans**, un 8 % de competència de la **Generalitat**, un 12 % de les consultes corresponen a **d'altres administracions** i el 8% ha estat d'àmbit **civil o privat**.



2.2.2 CLASSIFICACIÓ PER ÀMBIT MUNICIPAL

Les 29 consultes classificades de competència municipal, aquest any ha estat classificat en cinc temàtiques de l'Ajuntament de Viladecans. Aquest any es comprova que quasi la meitat per temes relacionat amb **Serveis a les Persones**, que ha passat d'un 30 % l'any anterior a un 49% aquest any. Ha baixat els temes **d'Administració General** d'un 40% l'any anterior a un 35% aquest any.

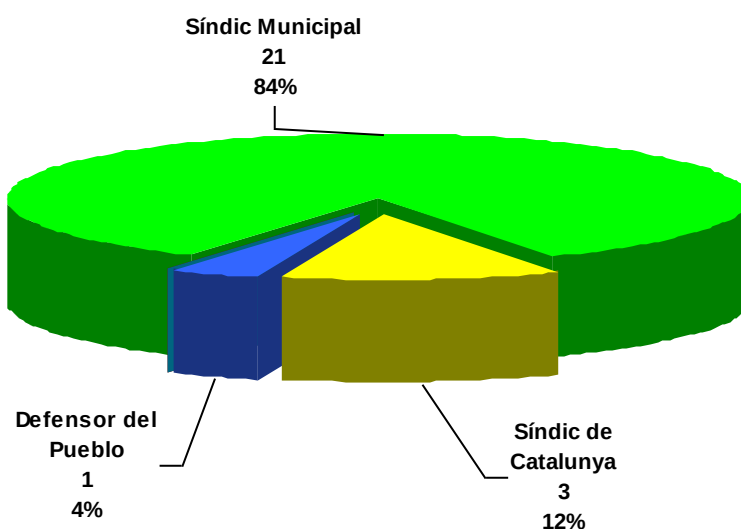


2.3 QUEIXES REBUDES

Del total de les atencions realitzades, s'ha tramitat com a **queixes** un total de **25**. Dos d'elles ha estat d'ofici.

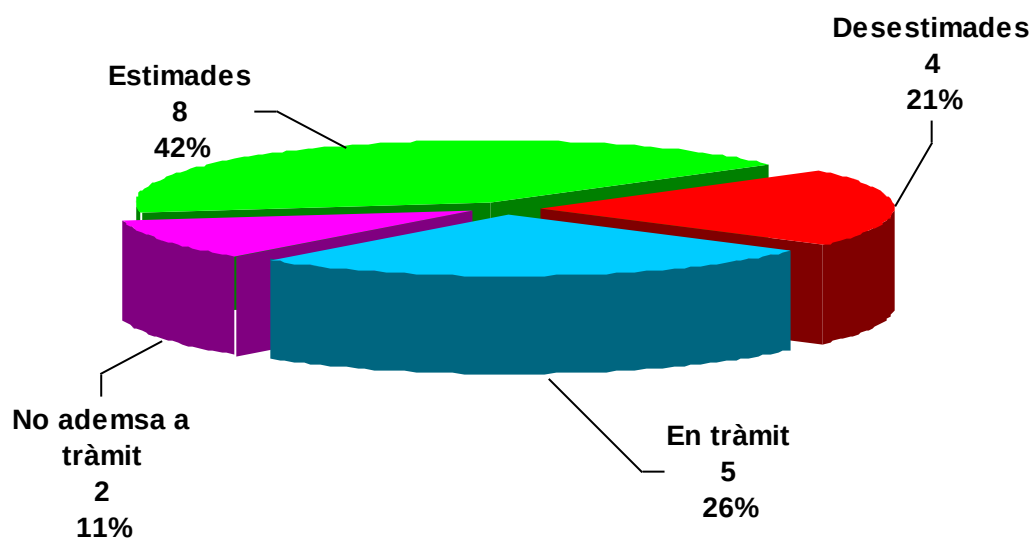
2.3.1 CLASSIFICACIÓ PER COMPETÈNCIA

Dels **25** expedients de queixa, majoritàriament són de **competència municipal** (incloses les d'ofici) amb el **84%** i la resta, el 16%, ha estat **derivades** al Síndic de Catalunya i al Defensor del Pueblo.



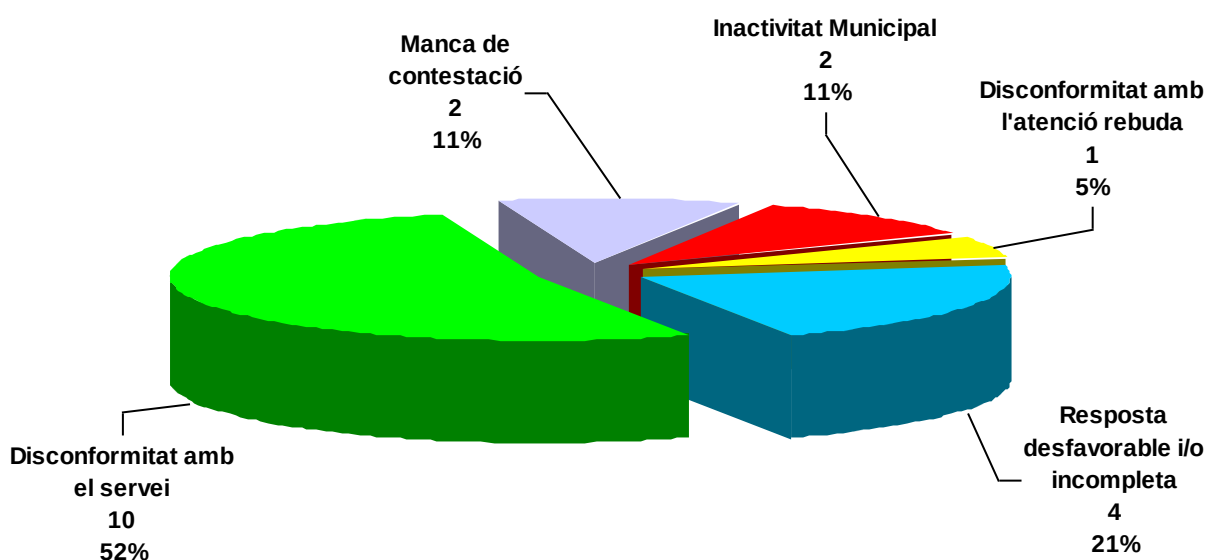
2.3.2 CLASSIFICACIÓ PER SITUACIÓ

De les 19 queixes **d'àmbit municipal**, sense incloure els expedients d'ofici, s'ha **resolt 14 queixes**, de les quals, 8 ha estat estimades, 2 no han estat admeses a tràmit i 4 han estat desestimades. En conseqüència, 5 queixes ha quedat en tràmit a final d'any.



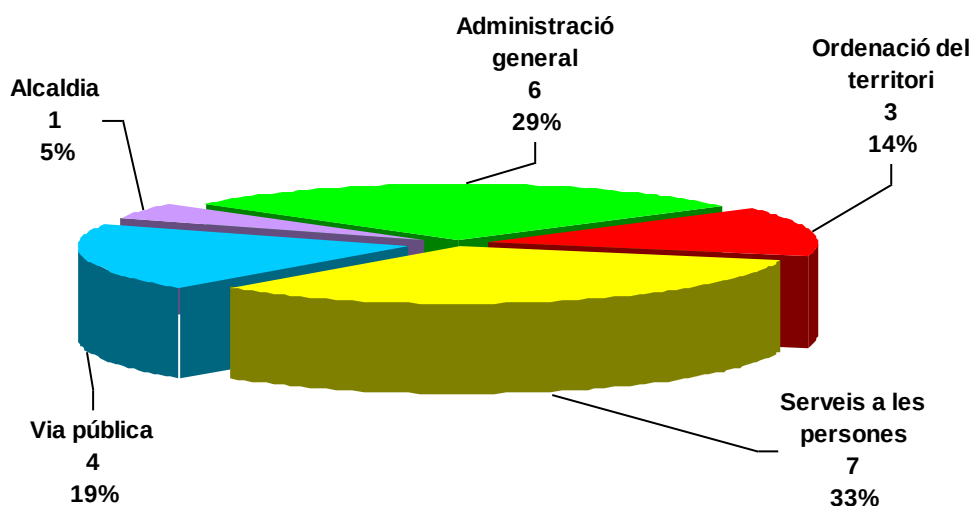
2.3.2.1 Motivació principal

De les 19 queixes d'àmbit municipal (excloses les d'ofici), la causa principal que va motivar la queixa, majoritàriament són per la **“disconformitat amb el servei”** amb un 52% front el 40% de l'any anterior, seguidament amb un 21% la **“resposta desfavorable i/o incompleta”**. La **“inactivitat municipal”** i la **“manca de contestació”** es queden amb un 11% cadascuna.



2.3.2.2 Àmbit de competència municipal

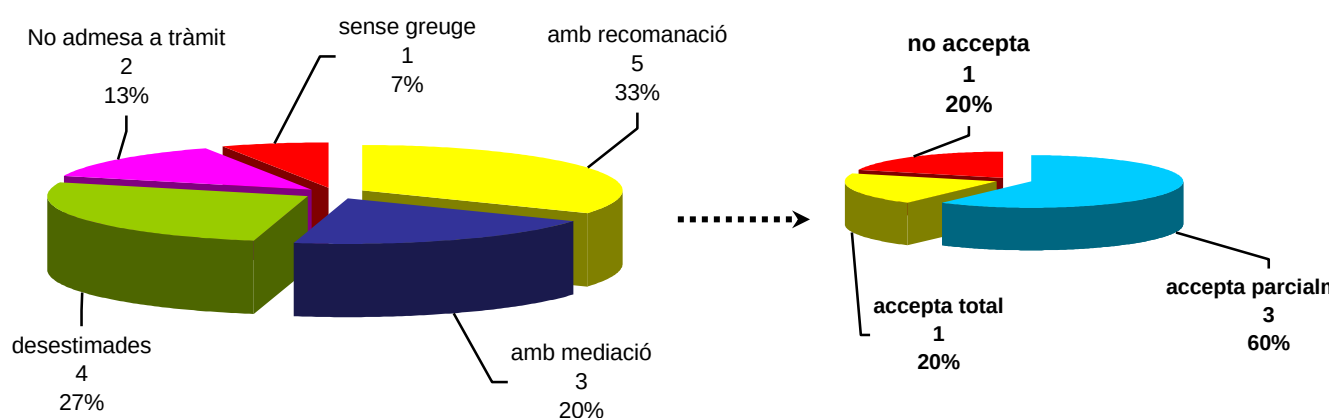
En aquesta gràfica es classifiquen les 19 queixes i les 2 d'ofici, en cinc temàtiques de competència municipal.



2.3.3 CLASSIFICACIÓ PER LA RESOLUCIÓ

Dels 21 expedients d'àmbit municipal iniciats a l'any 2020, 6 queixes estan en tràmit, inclosa 1 d'ofici. Per tant, ha estat **resoltes 15 queixes**, de les quals un total de **5 queixes ha tingut propostes** (recomanacions, suggeriments i/o recordatoris). La qual cosa representa un 33% de les resolucions efectuades. A més, tres de les resolucions han estat resoltes per mediació. Les mediacions són aquelles que s'ha resolt durant el tràmit de l'expedient de manera favorable per la ciutadania.

De les 5 queixes amb propostes, l'ajuntament no accepta 1, accepta parcialment 3 i accepta totalment 1 queixa amb propostes plantejades (recomanacions) .

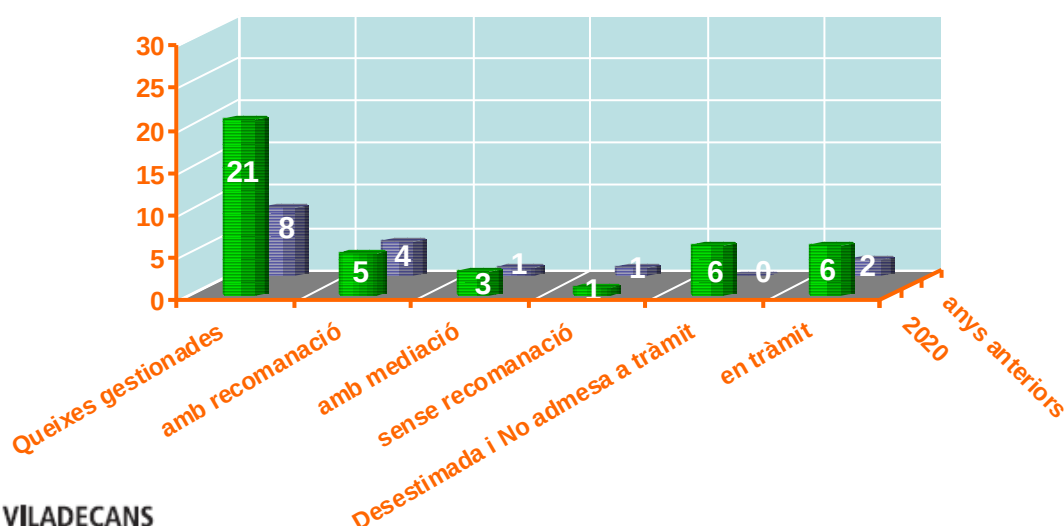


2.4 SITUACIÓ QUEIXES GESTIONADES

Durant l'any 2020 s'ha gestionat **en l'àmbit municipal** un total de **29** queixes, 21 de l'any 2020 i 8 d'anys anteriors. Són aquelles que s'ha iniciat durant l'any i totes aquelles iniciades en anys anteriors que mancaven gestions al tancament de l'anterior informe.

2.4.1 GESTIONADES DURANT L'ANY

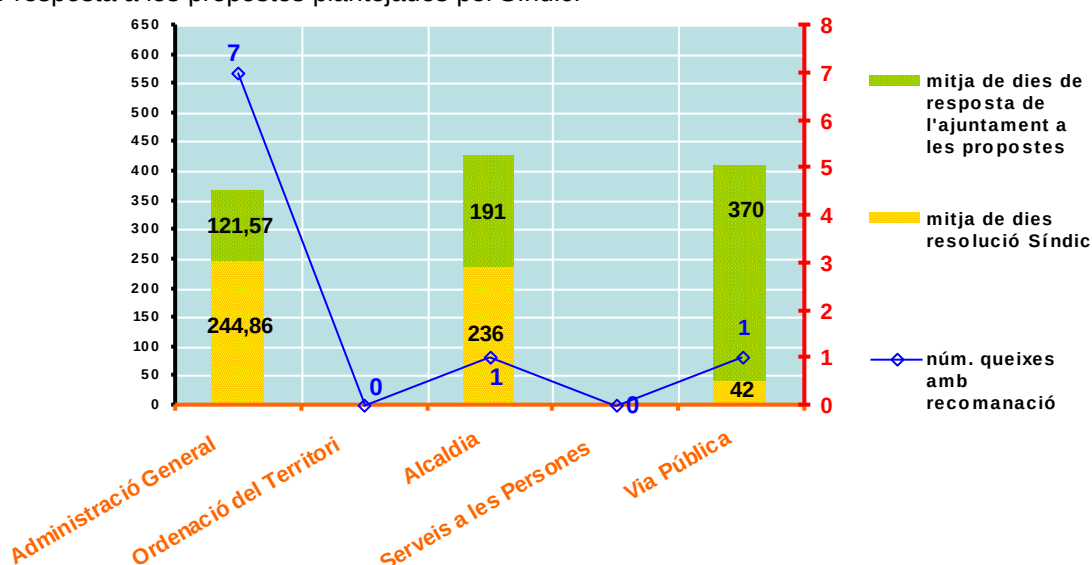
De les 29 queixes gestionades d'àmbit municipal, 9 han tingut propostes de recomanacions, 4 ha estat resoltes per mediació i 2 sense cap recomanació i 8 queixes estan encara en tràmit per a la seva resolució, dos són de l'any 2019 i 6 queixes del 2020. Les altres 6 queixes van ser desestimades.



2.4.2 TEMPS MITJÀ D'ARXIU

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

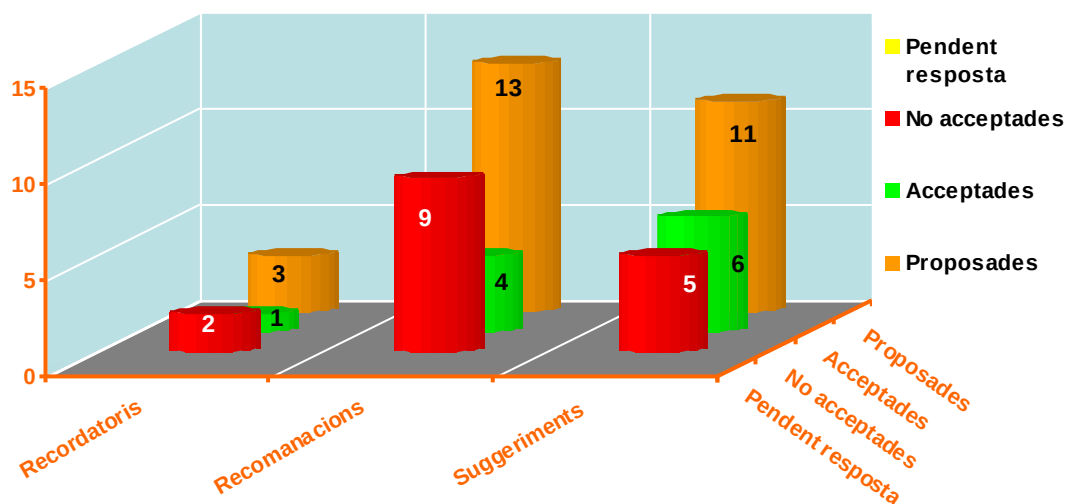
En aquesta gràfica es presenta la mitja de dies naturals que ha estat en el tràmit de les **9 queixes** que han tingut propostes, que d'acord amb la gràfica anterior 5 corresponen a l'any 2020 i 4 d'anys anteriors. ha estat classificades per àmbit municipal. Així com la mitja de dies que l'ajuntament ha trigat en donar resposta a les propostes plantejades pel Síndic.



2.4.3 PROPOSTES REALITZADES DURANT L'ANY

Les **9 queixes** amb propostes, contenen un total de **27 propostes**, desglossades en 3 recordatoris, 13 recomanacions i 11 suggeriments. És a dir, que una resolució pot tenir més d'una proposta.

En aquesta gràfica es representen les diferents propostes (recordatoris, recomanacions i suggeriments) en les següents modalitats: proposades, acceptades, no acceptades i pendent de resposta. Es pot veure que de les 27 propostes realitzades, **ha acceptat** 1 recordatori, 4 recomanacions i 6 suggeriments; **no ha acceptat** 2 recordatoris, 9 recomanacions i 5 suggeriments. No queda pendent de resposta cap proposta.

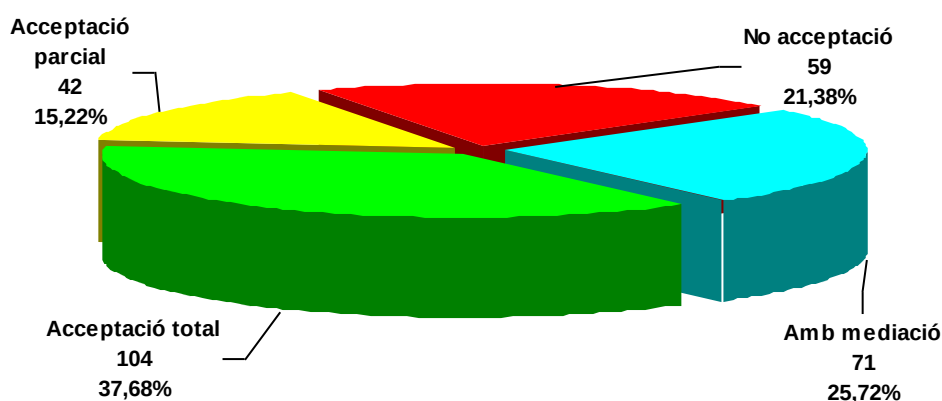


2.5 QUEIXES ACUMULADES AMB PROPOSTES

Des del 2007 fins el 2020 l'ajuntament **ha donat resposta a 205** queixes del total de 205 que ha hagut propostes per part del Síndic. És a dir, no ha quedat cap queixa amb propostes sense resposta. Ha estat **acceptades totalment 104 queixes**. És a dir, un **37,68%**.

Cal destacar, al marge d'aquestes queixes amb recomanacions, en aquest mateix període s'ha resolt **per mediació** un total de **71** queixes, les quals representa un **25,72%** que s'ha resolt favorablement per la ciutadania en el tràmit de la queixa.

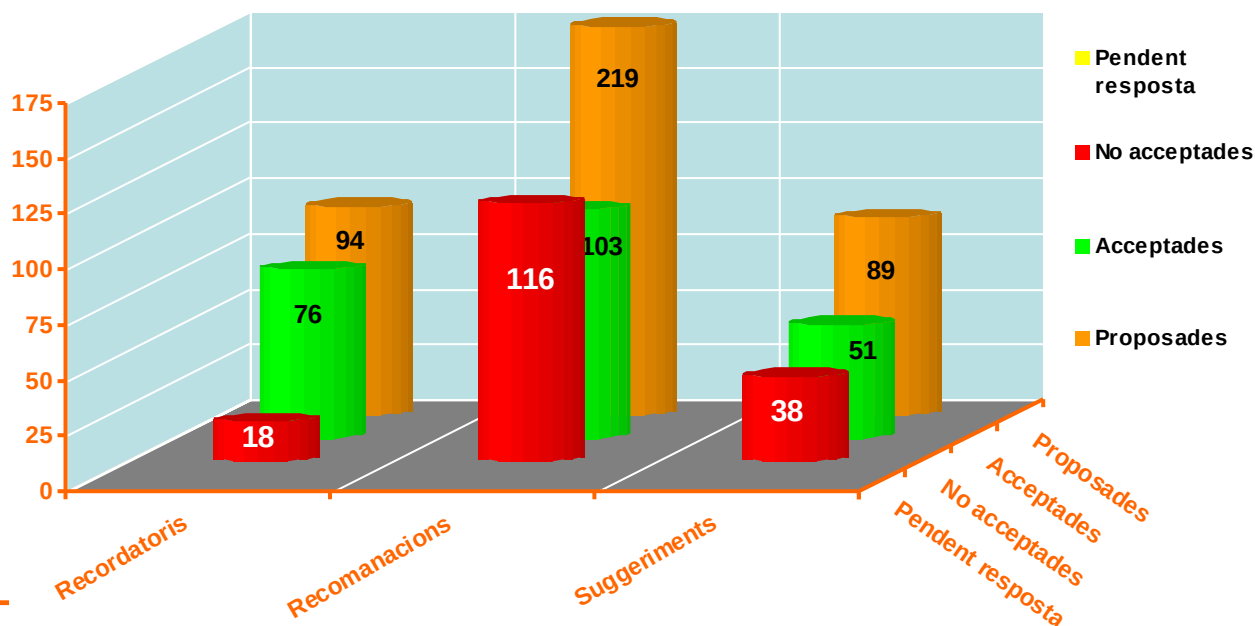
En conseqüència, un **63,40%** de les queixes resoltes d'àmbit municipal ha estat **favorable per a la ciutadania**, tenint en compte les recomanacions acceptades totalment i les mediacions realitzades. Aquest percentatge es manté equilibrat respecte l'any passat.



2.5.1 PROPOSTES ACUMULADES

Les **205 queixes** amb propostes des del 2007 fins el 2020, contenen un total de **402 propostes**, desglossades en 94 recordatoris, 219 recomanacions i 89 suggeriments. ha estat acceptades un total de 230 propostes (76 recordatoris, 103 recomanacions i 51 suggeriments), que representa el **57,21%** de les propostes presentades.

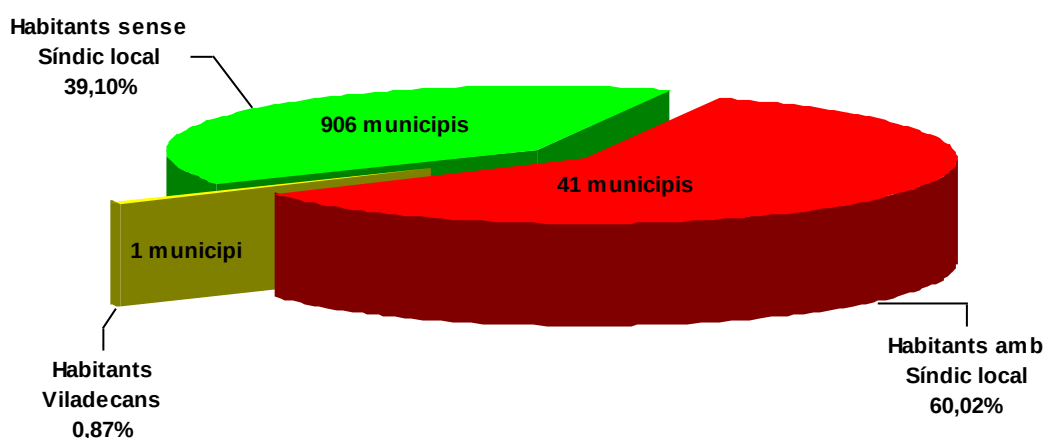
En aquesta gràfica es representen les diferents propostes (recordatoris, recomanacions i suggeriments) en les següents modalitats: proposades, acceptades, no acceptades i pendent de resposta.



2.6 COMPARATIVA AMB EL FòrumSD ANY 2019

El FòrumSD és l'associació dels Síndics i Defensors locals. A Catalunya hi ha **947 municipis** i una població de **7.619.494 d'habitants a l'any 2019**. Del total dels municipis de Catalunya, **42 tenen Síndic de greuges municipal**, els quals atenen a un total de 4.639.923 habitants, és a dir, el **61,05 %** dels habitants de Catalunya disposen de Síndic Local de proximitat. Entre els quals Viladecans ha tingut l'any 2019 una població de 66.611 habitants

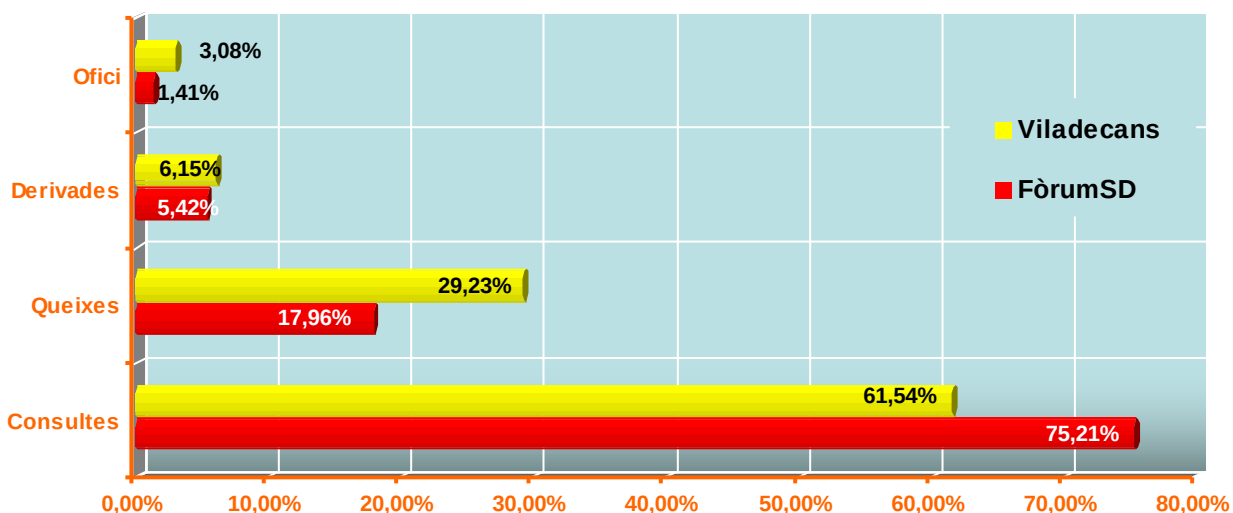
El FòrumSD durant l'any 2020, ha recollit els informes dels Síndics Locals de Catalunya que corresponen **a l'any 2019**, atès que cadascun dels Síndics presenten i fan públic les seves dades en el transcurs del 2020 i un cop recopilades s'edita i publica el "Recull d'Informe dels Síndics Locals".



2.6.1 CONSULTES I QUEIXES

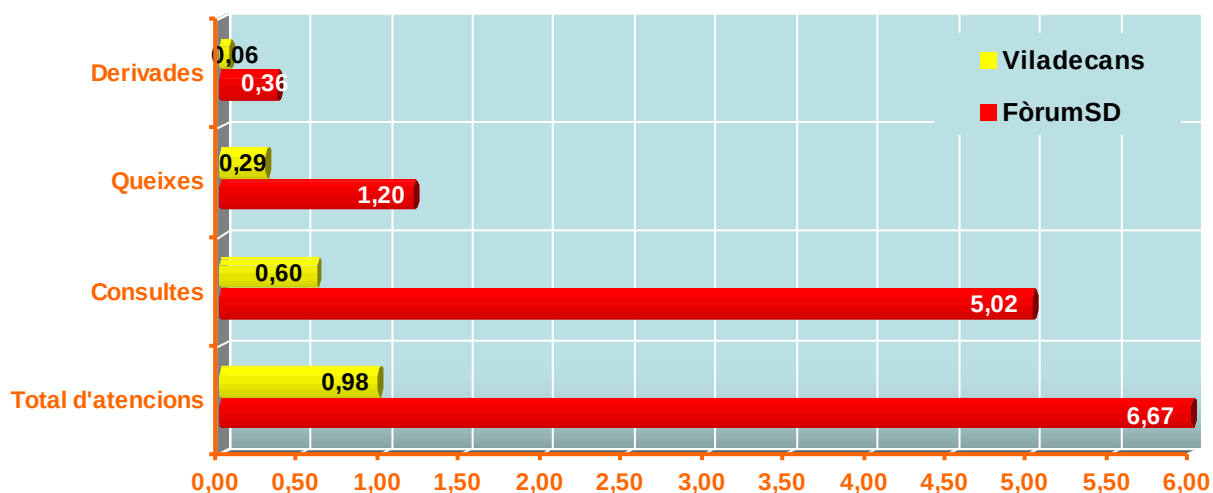
Les dades del FòrumSD i Viladecans fan referència a les queixes i consultes iniciades i gestionades al llarg de l'any 2019. A la gràfica es representa els valors relatius de les queixes, les consultes, els expedients d'ofici i les queixes derivades a d'altres Síndics o defensors, en relació a la totalitat d'atencions realitzades. És a dir, la proporció que cada actuació representa al total de les atencions.

En aquest sentit, es pot veure que el pes de l'activitat de les queixes a Viladecans representa quasi un 30% del total, en canvi la mitja de la resta de Sindicatures/defensories representa un 18%



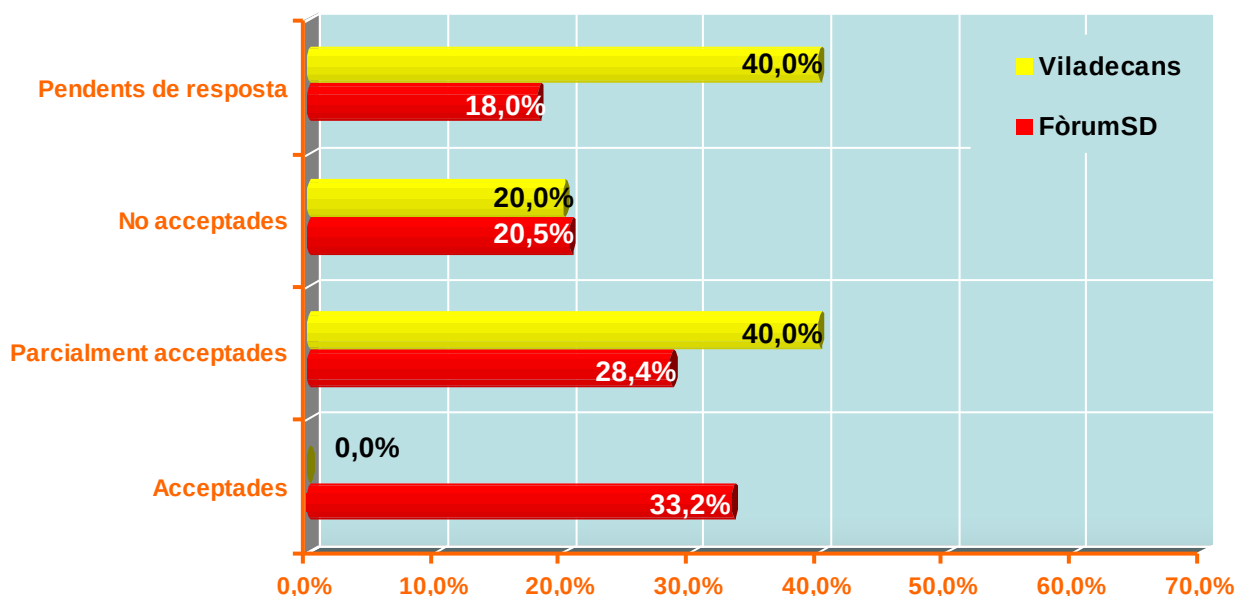
2.6.2 ATENCIONS PER MILERS D'HABITANTS

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



2.6.3 RESPOSTES A LES RECOMANACIONS

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



3. QUEIXES GESTIONADES PER MATÈRIA

DADES NUMERIQUESES

En aquest quadre es mostra la distribució de les queixes gestionades a llarg de l'any 2020. És a dir, 33 queixes, incloses les 2 d'ofici, i iniciades l'any 2020, així com les 8 queixes d'expedients que van quedar amb gestions pendents a la finalització de l'any 2019. En conseqüència, s'ha gestionat durant l'any 2020 **un total de 33 queixes**.

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

En el detall i descripció de les queixes gestionades que es descriuen en aquest informe, d'acord amb la següent distribució per àmbits i temàtiques.

TEMES	Subtemes	anys anterioris	2020	Total
3.1 ADMINISTRACIÓ GENERAL				10
	3.1.1 Tributs	4	2	
	3.1.2 Sancions		4	
3.2 ORDENACIÓ DEL TERRITORI				3
	3.2.1 Medi ambient		1	
	3.2.2 Obres / disciplina urbanística		1	
	3.2.3 Soroll		1	
3.3 SERVEIS A LES PERSONES				10
	3.3.1 Habitatge	1		
	3.3.2 Consum		3	
	3.3.2 Salut i benestar	2	4	
3.4 VIA PÚBLICA				5
	3.4.1 Llicències		1	
	3.4.2 Manteniment		1	
	3.4.3 Trànsit	1	2	
3.5 ALCALDIA				1
	3.5.1 Informació / atenció		1	
3.6 DERIVADES				4
	3.6.1 Síndics locals		1	
	3.6.2 Síndic de Greuges Catalunya		3	
Totals		8	25	33

Desatencions a la ciutadania en temps de pandèmia

Aquest any 2020, arran de la pandèmia de la COVID-19, moltes de **les estructures que asseguraven el nostre estat de benestar han saltat pels aires**. La impredictibilitat de la situació, la manca d'experiència prèvia en la gestió d'una crisi d'aquest tipus i la necessitat imperiosa de posar per davant la salut pública a d'altres drets de ciutadania, ens han portat socialment a una situació inèdita que ha afectat a tota la ciutadania d'una forma o altra.

L'administració pública també ha patit aquest daltabaix: ha tingut l'obligació de cobrir noves necessitats de la ciutadania, de forma urgent, amb uns volums incrementats necessàriament i sense les eines humanes i tecnològiques suficients per fer-hi front. Això ha portat **a un col·lapse en l'atenció a la ciutadania amb greus repercussions que han portat les persones** a estar per sota dels mínims de benestar establerts pel pacte social.

Davant d'aquesta situació, les síndiques i els síndics locals no ens podem creuar de braços. Durant els darrers mesos hem vist com moltes persones se'ns adreçaven per exposar-nos diferents casuístiques de relació amb les administracions, la majoria amb un denominador comú: **no hi ha ningú a l'altra banda**.

D'acord amb la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat, les Síndiques i els Síndics Locals han de servir com a mecanisme no només de garantia dels drets de la ciutadania, sinó també de prevenció de la vulneració d'aquests drets. I és per això que en la situació actual s'hauran de potenciar les actuacions d'ofici

Les Sindicatures de Greuges locals, que durant la primera fase de la pandèmia han continuant exercint les seves funcions, tant en el seu rol de supervisió dels Ajuntaments com en el de canalització de les queixes de la ciutadania, han hagut de desenvolupar noves maneres de fer.

Creiem que els ajuntaments són un servei essencial, són l'administració més propera per garantir i exercir els nostres drets com a persones i com a ciutadans i ciutadanes.

“Les autoritats públiques han de garantir la seguretat de la ciutadania, seguretat entesa com a tenir cobertes totes les seves necessitats per poder tenir una vida digna: aigua potable, energia, aliments, habitatge... treball, educació...”. Principi de la Seguretat Vital. Declaració internacional dels Drets Humans Emergents 2007 .

Com tothom, les sindicatures es van trobar d'un dia per l'altre amb una situació nova, i passada la primera onada han volgut revisar la situació viscuda. Ho han fet amb esperit d'aprenentatge i per poder encarar noves situacions a partir d'ara, o fins i tot la mateixa normalitat que ens toca viure a totes. Ho han fet precisament per garantir els drets de les persones que vivim a totes i cadascuna de les ciutats i pobles del nostre territori. Els ajuntaments són peces claus de la vida en tots els seus àmbits a les nostres ciutats i cal revisar, amb tarannà constructiu, què va succeir i com es va treballar i actuar davant una situació mai abans viscuda. I fer-ho amb l'ànim de sumar, per canviar tot allò que calgui i millorar tot allò que faci falta.

Textos extrets de l'informe del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya sobre les **“Desatencions a la ciutadania en temps de pandèmia”**
<http://www.sindicatureslocals.cat/assets/files/2021/2020-11-30-Informe-Desatencions-a-la-ciutadania-en-temps-de-pandemia-FSD.pdf>

3.1 ADMINISTRACIÓ GENERAL

3.1.1 TRIBUTS

Devolució Taxa de Serveis de Gestió de Residus Comercials.

EXP. 2019Q552

El Síndic va rebre una sol·licitud el 12 de març de 2019 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que no l'han donat resposta a les instàncies presentades el 24 d'octubre de 2018 i 7 de febrer de 2019, relacionat a la petició de devolució de la part proporcional de les taxes abonades en excés indegudament.

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 rebre una notificació de la resolució desestimativa amb registre de sortida número 6076 de data 26-04-2018 a la sol·licitud que va presentar la ciutadana en data 28-03-2018 degut a un error en els metres quadrats de la superfície del local on consta 63 m2 i d'acord amb les escriptures i el Cadastre son 59 m2 pel que se li cobra la taxa per la prestació de serveis en la gestió de residus comercials superior al que li haurien de cobrar. L'ajuntament argumenta la desestimació a que degut que des de la primera vegada que es va legalitzar l'activitat, i segons informe del tècnic competent, té una superfície de 62,51 m2.

En data 13/09/2018 la ciutadana demana una modificació substancial de l'activitat en base a les escriptures de l'any 2006 conforme els metres reals són inferiors als que consta a la llicència inicial.

El 24-10-2018 i 07-02-2018, davant el tràmit de modificació de la llicència que l'ha costat 325€ demana les quotes abonades indegudament del quatre anys anterior, per aplicar la taxa a uns metres quadrats que no corresponen amb la realitat.

Davant la manca de resposta per part de l'ajuntament, la ciutadana presenta queixa davant el Síndic en data 12-03-2019.

En el tràmit de la queixa, l'ajuntament respon al Síndic que, segons l'informe de la Cap de la Unitat de Gestió Tributària i Recaptació indica que davant aquest nova sol·licitud i canvi substancial presentada per la ciutadana, estan valorant una resposta el més favorable possible i així d'aquesta manera no lesionar els interessos de la sol·licitant i valorar amb raó de causa tots els elements inclosos al seu recurs.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** a la queixa plantejada per considerar que la resposta a les instàncies s'està dilatant en excés, tenint en compte que les instàncies presentades de modificació de la llicència es va presentar al setembre de 2018, i les reclamacions de devolució ha estat presentades en octubre de 2018 i en febrer de 2019, la qual cosa provoca una dilatació de més d'un any.

Em reafirmo en el meu anàlisi, reflexions, consideracions i recomanacions efectuades a la resolució de l'expedient de queixa 2018Q523, per tal de que es revisi l'expedient i es retornin les quantitats indegudament abonades de la taxa, després de detectar un error en la superfície del local on es desenvolupa una activitat.

L'ajuntament disposa en aquest cas d'una petició de modificació de la llicència inicial de l'any 2001, per esmerar l'error d'origen en la superfície del local. Error d'origen esmenable, atès que el local no ha patit cap alteració física que hagi provocat una disminució de la superfície.

Finalment i tal com vaig considerar a la resolució 2018Q523, fer la reflexió que si l'ajuntament hagués detectat l'error i fos en perjudici de les arques públiques, l'ajuntament hauria realitzat les accions necessàries per corregir l'error i obrir el procediment per recaptar allò que va deixar de percebre del tribut en els períodes retroactius que la normativa li permet.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **RECORDO**, l'obligació de donar resposta a les instàncies abans del termini màxim establert. Només podria dilatar la resolució final, sempre amb informació a la part sol·licitant, argumentant la dificultat tècnica per respondre dins de termini.
- **RECOMANO** resoldre les peticions presentades per la ciutadana en la major brevetat possible, tenint en compte allò que es menciona a l'informe de la Cap de la Unitat de Gestió Tributària i Recaptació conforme la resposta que es donarà serà el més favorable possible i així d'aquesta manera no lesionar els interessos de la sol·licitant i valorant amb raó de causa tots els elements inclosos al seu recurs.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **19 de novembre de 2019**, i l'Ajuntament va donar resposta el **8 de març de 2021**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar:

“ l' ACCEPTACIÓ d'aquest recordo i d'aquesta recomanació, al mateix temps que li fem arribar la següent documentació proporcionada per la Unitat de Gestió Tributària.”

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 252 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 475 dies

OFICI. IIVTNU – Plusvàlua

EXP. 2019O566

Aquesta Sindicatura ha obert d'**Ofici** en data 22 de juliol de 2019, expedient relacionat amb l'**Impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU) Plusvàlua**, motivat per les consultes i queixes plantejades per la ciutadania davant aquesta Sindicatura, especialment aquells casos que ha pagat, o estan pagant l'impost, ha presentat instàncies per sol·licitar la devolució per haver acreditat, mitjançant escriptures, que no va existir un increment en la transmissió del bé immoble.

El Síndic ha rebut les següents queixes relacionades amb l'Impost sobre l'Increment del Valor del Terreny de Naturalesa Urbana (IIVTNU), també denominat plusvàlua. Total 6 queixes:

Aquests **6 expedients** que ha tractat el Síndic ha estat per la no admissió a tràmit la reclamació de devolució de les quantitats abonades de la plusvàlua per considerar que la sol·licitud va ser presentada **fora del termini d'un mes**, per tant **extemporànies**.

De la informació rebuda per l'ajuntament **destacar el següent**:

- A) Dels **47 expedients no han portat documentació** a la seva instància.
- B) Dels **247 extemporanis**, és la resposta general que ha donat l'ajuntament als ciutadans que han presentat queixa en aquesta sindicatura.
- C) Dels **35 són desestimats per existència de guanys**, el valor de venda ha estat superior al de compra.

En relació a l'anterior s'analitza el següent:

- A) Respecte als expedients que no han portat la documentació, l'ajuntament, a les respostes que ha rebut la sindicatura en relació a les recomanacions plantejades als expedients de queixa esmentats, indica que *“s'estan revisant i resolent aquest recursos amb la major celeritat possible. A més, estem requerint la documentació necessària, per tal que aportin les proves que considerin oportunes a la seva petició.”*

Tot allò dona compliment a l'**article 68** de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, sobre esmena i millora de la sol·licitud, atès que s'ha de requerir a l'interessat perquè, en un termini de **deu dies**, esmeni la falta o acompanyi els documents preceptius.

B) Respecte als expedients considerats extemporanis per l'ajuntament, que han estat tots els expedients de queixa tractats pel Síndic, resulta el següent anàlisi:

De les queixes tramitades **5 dels 6 expedients** de queixa van abonar les liquidacions entre l'any 2014 i el 2017 i van presentar la reclamació de rectificació de la seva liquidació, per tant la sol·licitud de devolució entre el 2017 i el 2018. És a dir, **són liquidacions practicades abans de les sentències** del Tribunal Constitucional 26/2017 de 16 de febrer i 59/2017 d'11 de maig.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** envers la ciutadania que ha suportar el pagament d'unes liquidacions de l'impost sobre **l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU) Plusvàlua** quan realment no han tingut un increment patrimonial en la transmissió i així ha estat acreditat mitjançant les escriptures aportades.

Malgrat això, considero que l'ajuntament encara podria esmenar per altres vies de revisió de les liquidacions de l'impost.

Tanmateix considero que hi ha greuge en els casos que l'ajuntament no pot acreditar la data de notificació de les liquidacions practicades, per tant no acredita l'efectivitat de les mateixes.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **RECOMANO** utilitzar altres **vies de revisió especial** per tal de fer justícia envers les liquidacions no prescrites de **les que no van tenir increment patrimonial** en la transmissió i l'ajuntament les va considerar extemporànies.
- **RECOMANO també**, revisar les liquidacions posteriors a les sentències i que la ciutadania va presentar recurs considerat extemporani i que l'ajuntament no pot acreditar l'efectivitat de la notificació de la liquidació, amb la finalitat d'admetre a tràmit i analitzar el recurs presentat.
- **RECOMANO també**, revisar d'ofici totes aquelles liquidacions practicades en les que va haver-hi un increment patrimonial en la transmissió, però la quota supera aquest increment, per tal d'anul·lar les liquidacions practicades per ser contraries a la sentència del Tribunal Constitucional 126/2019, de 31 de octubre de 2019, i conseqüentment retornar les quantitats indegudament cobrades.
- **SUGGEREIXO** en les properes liquidacions tenir present la sentència del Tribunal Constitucional 126/2019, de 31 de octubre de 2019, per tal de que la quota a abonar no superi l'increment obtingut en la transmissió.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **20 d'octubre de 2020**, i l'Ajuntament va donar resposta el **23 de març de 2021**, manifestant **ACCEPTAR PARCIALMENT**, doncs va indicar:.

"PRIMER.- NO PODEM ADMETRE la recomanació d'utilitzar altres vies de revisió especial per tal de fer justícia envers les liquidacions no prescrites de les que no van tenir increment patrimonial en la transmissió i l'ajuntament les va considerar extemporànies, ja que les liquidacions emeses, són liquidacions d'ingrés directes, considerades actes fermes, expresso i consentits, davant els quals es poden interposar recurs de reposició, en el termini d'un mes. Raó per la qual, l'Ajuntament, NO POT ADMETRE A TRÀMIT els recursos presentats fora d'aquest termini.

SEGON.- NO PODEM ADMETRE la recomanació de revisar les liquidacions posteriors a les sentències i que la ciutadania va presentar recurs considerat extemporani i que l'ajuntament no pot acreditar l'efectivitat de la notificació de la liquidació, amb la finalitat d'admetre a tràmit i analitzar el recurs presentat.

Cadascú dels expedients no admetre a tràmit per haver estat presentat el recurs fora del termini legalment establert, l'ajuntament pot acreditar l'efectivitat de la notificació de les liquidacions emeses, indicant en cadascuna d'elles, totes les dades integres de l'impost liquidat, el termini de pagament, recursos administratius que es poden interposar, intents de notificació acreditats, etc.

En aquelles que han estat notificades, consta la data i hora de la recepció, signatura, identitat del remitent i destinatari, etc. En aquelles que la notificació ha estat retornada per intent fallit de

notificació, com desconegut, com sobrant en l'oficina de correus, que després d'intentar notificar dos vegades i deixant avis a la bústia, ningú a recollit, s'han publicat al BOE, tal com indica l'article 44 de la Llei 39/2015, de procediment administratiu.

TERCER.- NO PODEM ADMETRE la recomanació de revisar d'ofici totes aquelles liquidacions practicades en les que va haver-hi un increment patrimonial en la transmissió, però la quota supera aquest increment per tal d'anul·lar les liquidacions practicades per ser contraries a la sentència del Tribunal Constitucional 126/2019, de 31 d'octubre de 2019, i conseqüentment retornar les quantitats indegudament cobrades.

Del nombre total de liquidacions emeses en concepte de plusvàlua, es impossible esbrinar quines transmissions han tingut un increment patrimonial, inferior a la quota de l'impost, degut que a l'hora de comunicar la transmissió per poder genera l'impost, l'únic document a presentar és el document públic notarial de la finca transmesa.

Així mateix, l'informem a aquesta Sindicatura, que a l'hora de resoldre els recursos presentats, on consten els documents indicaris del guany obtingut, estem aplicant el principi de capacitat econòmica i la prohibició de considerar el fet confiscatori, tal i com s'indica a la sentència 126/2019.

QUART.- Respecte al suggeriment fet de que en les properes liquidacions tenir present la sentència del Tribunal Constitucional 126/2019, de 31 d'octubre de 2019, per tal de que la quota a abonar no superi l'increment obtingut en la transmissió, informem a aquesta Sindicatura, que sempre i quan, es presentin els documents acreditatius per poder comprovar que la quota de l'impost no és superior obtingut, estem aplicant la mencionada sentència."

Des de l'inici de l'expedient d'ofici fins la resolució del Síndic ha transcorregut 456 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 154 dies

IIVTNU. Plusvàlua. sol·licitud devolució liquidació

EXP. 2019Q573

El Síndic va rebre una sol·licitud el 22 d'octubre de 2019 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que va vendre l'habitatge en febrer de 2018, que ho va comunicar a l'ajuntament i que al gener de 2019 li van fer una liquidació errònia, atès que es calculava l'impost des de l'any 1994, tenint en compte que va adquirir el 50% al seu ex-cònjuge en 2009, pagant el corresponent impost. Li van fer noves liquidacions, una del 50% des de l'any 1994 i l'altre des del 2009. Davant la disconformitat, atès que en 2009 l'habitatge va ser taxat per un valor superior al que ara s'ha venut, va presentar un recurs en febrer de 2019 amb les escriptures, que no l'han donat resposta, però en canvi ha rebut un requeriment de pagament amb un recàrrec del 5%.

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 comunicar la transmissió de l'habitatge en data 05/02/2018.

L'ajuntament va emetre dues liquidacions al gener de 2019, sense acreditar la data que van ser notificades a la ciutadana, malgrat que indica que van ser notificades en data 10/01/2019. Una per ser titular del 50% de l'habitatge des del 1994, quan el va comprar amb el seu marit, fins la data de la darrera transmissió en el 2018; i l'altra, del 50% restant que va adquirir al seu exmarit l'any 2009 fins l'any 2018.

La liquidació de plusvàlua ID-1529591-2019 del 50% comprés des del 1994 al 2018 ha estat per un import de 2.103,98 €

La liquidació de plusvàlua ID-1529593-2019 del 50% comprés des del 2009 al 2018, ha estat per un import de 994,61 €.

La ciutadana presenta un recurs en data 18/02/2019 demanant revisar les liquidacions atès que amb les escriptures aportades, no va tenir benefici.

Davant la manca de resposta al recurs presentat, i motivat per rebre una carta de pagament de les liquidacions de plusvàlua, amb un 5% de recàrrec, la ciutadana presenta queixa davant el Síndic en data 22-10-2019.

En el tràmit de la queixa, l'ajuntament emet resolució en data 03-12-2019 pel **que no admet a tràmit la sol·licitud** presentada per considerar-la **presentació extemporània**, emparant-se en l'article 14.2c) de la Llei reguladora de les Hisendes Locals (RDL 2/2004, de 5 de març) que indica que el termini per interposar el **recurs de reposició** s'ha de realitzar en el **termini d'un mes** des de la notificació de la liquidació.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat pel ciutadà, pels següents motius:

Primerament per no haver resolt o donar resposta a la ciutadana en el termini màxim establert.

Segon lloc, per no admetre a tràmit el recurs presentat per la ciutadana, havent mecanismes i normativa que empara el tràmit del recurs presentat i la revisió de l'acte recorregut.

Tercer lloc, és clar que en un procediment d'aquesta naturalesa, l'audiència a la persona interessada amb caràcter previ a un acte, instat per la part interessada com a conseqüència de la inconstitucionalitat d'un article que impedia aportar documentació per demostrar la improcedència d'un tribut és rellevant; i cal donar a la persona interessada, abans de dictar l'acte administratiu, la possibilitat de fer al·legacions i aportar elements importants per a la decisió administrativa.

Finalment per no resoldre amb justícia la sol·licitud amb **la rigorosa excepcionalitat** de la situació, per la declaració d'inconstitucionalitat pel Tribunal Constitucional, d'un article (ex. 110.4) en el que es sustenta la liquidació de l'impost en qüestió i reclamada per la ciutadana.

L'excepcionalitat es refereix a l'acte que substitueix a l'acte que ha de ser anul·lat, no a la nul·litat de l'acte nul. A resguard **d'un nou acte amb efecte retroactiu** perquè produeixin efectes favorables a l'interessada, sempre que els supòsits de fet necessaris existissin ja **en la data al fet que es retrotregui l'eficàcia de l'acte**, d'aquesta manera es **regenera l'última legalitat vigent**.

En aquest sentit, considero per equitat que, mantenir una liquidació d'un impost, sustentada en un article declarat inconstitucional, suposaria una anomalia jurídica contrària a l'article 24.1 de la CE que estableix que totes les persones tenen **dret a obtenir la tutela efectiva** dels jutges i tribunals en l'exercici dels seus drets i interessos legítims, sense que, en cap cas, pugui produir-se indefensió", tutela que no seria efectiva i produiria indefensió si declarada nul·la la norma, es mantingués l'atropellament.

És per tant, l'administració qui, en virtut de la sol·licitud presentada i de les proves aportades per la ciutadana en el procediment de revisió dels actes impugnats, si aquestes acrediten la **inexistència d'increment del valor** dels bens transmes, hauria de resoldre satisfactòriament a favor de la ciutadana.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **RECORDO** aplicar la normativa de manera objectiva i amplia, que en cap moment sigui restrictiva envers als drets de la ciutadania, amb la no admissió a tràmit d'una sol·licitud per considerar la petició extemporània en un determinat recurs. Atès que hi ha normativa que empara la revisió dels actes en via administrativa en els supòsits legalment establerts.
- **RECOMANO** admetre a tràmit i/o revisar l'expedient de reclamació de rectificació sobre l'IIVTNU presentat per la ciutadana, tenint en compte les proves aportades en el procediment.
- **RECOMANO també** sigui anul·lada la liquidació **ID-1529593-2019** per import de **994,61 €** de conformitat amb les proves aportades **acrediten la inexistència d'increment del valor** en el 50% que la ciutadana ha estat propietària des del 2009 al 2018.
- **SUGGEREIXO** revisar i resoldre tots els expedients resolts, retinguts o paralitzats que comportin un gravamen injust a la ciutadania, especialment en aquells que s'hagi executat una liquidació. Donant-los un període d'audiència per tal que aportin les proves que considerin oportunes a la seva petició.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **4 de març de 2020**, i l'Ajuntament va donar resposta el **25 de març de 2020**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs va indicar:

“ PRIMER.- NO PODEN ADMETRE la recomanació de revisió d'ofici l'expedient de reclamació de nul·litat sobre l'IIVTNU presentat per la ciutadana, ja que el recurs presentat s'ha presentat fora del termini establert i per tant es considerat extemporani, segons la normativa vigent.

SEGON.- Indicar a aquesta sindicatura que degut al volum de recursos presentats contra la Plusvàlua, actualment de manera continuada, s'estan revisant i resolent aquest recursos amb la major celeritat possible. A més, estem requerint la documentació necessària, per tal que aportin les proves que considerin oportunes a la seva petició”

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 134 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 21 dies

IIVTNU. Plusvàlua. Devolució de l'impost.

EXP. 2019Q576

El Síndic va rebre una sol·licitud el 3 de desembre de 2019 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la resposta rebuda de resolució desfavorable a la petició de devolució de l'impost de plusvàlua abonat per la transmissió d'una propietat, en el que no ha hagut increment de valor d'acord amb les escriptures aportades

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 amb el seu germà van heretar una casa a Viladecans, l'any 2009 per la defunció del seu pare, i a l'escriptura es va donar un valor de 320.000 €.

La casa va ser venuda l'any 2016 per un valor de 250.000€

El ciutadà va demanar el fraccionament del impost que ho va pagar en 24 mensualitats des de juliol de 2016 i agost de 2018.

El ciutadà va presentar una instància en data 22-06-2017 sol·licitant la devolució de l'impost abonat aportant les escriptures d'adquisició per herència l'any 2009 i el de venda l'any 2016.

L'ajuntament va respondre a la instància mitjançant resolució de data 11-11-2019 que va ser notificada en data 18-11-2019 pel **que no admet a tràmit la sol·licitud** presentada per considerar-la **presentació extemporània**, emparant-se en l'article 14.2c) de la Llei reguladora de les Hisendes Locals (RDL 2/2004, de 5 de març) que indica que el termini per interposar el **recurs de reposició** s'ha de realitzar en el **termini d'un mes** des de la notificació de la liquidació.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat pel ciutadà, pels següents motius:

Primerament per no haver resolt o donar resposta al ciutadà en el termini màxim establert.

Segon lloc, per no admetre a tràmit el recurs presentat pel ciutadà, havent mecanismes i normativa que empara el tràmit del recurs presentat i la revisió de l'acte recorregut.

Tercer lloc, és clar que un procediment d'aquesta naturalesa, l'audiència a la persona interessada amb caràcter previ a un acte, instat per la part interessada com a conseqüència de la inconstitucionalitat d'un article que impedia aportar documentació per demostrar la improcedència d'un tribut és rellevant; i cal donar a la persona interessada, abans de dictar l'acte administratiu, la possibilitat de fer al·legacions i aportar elements importants per a la decisió administrativa.

Finalment per no resoldre amb justícia la sol·licitud amb **la rigorosa excepcionalitat** de la situació, per la declaració d'inconstitucionalitat pel Tribunal Constitucional, d'un article (ex. 110.4) en el que es sustenta la liquidació de l'impost en qüestió i reclamat pel ciutadà.

L'excepcionalitat es refereix a l'acte que substitueix a l'acte que ha de ser anul·lat, no a la nul·litat de l'acte nul. A resguard **d'un nou acte amb efecte retroactiu** perquè produeixin efectes favorables a la persona interessada, sempre que els supòsits de fet necessaris existissin ja **en la data al fet que es retrotregui l'eficàcia de l'acte**, d'aquesta manera es **regenera l'última legalitat vigent**.

En aquest sentit, considero per equitat que, **mantenir una liquidació d'un impost, sustentada en un article declarat inconstitucional, suposaria una anomalia jurídica contrària a l'article 24.1** de la CE que estableix que totes les persones tenen **dret a obtenir la tutela efectiva** dels jutges i tribunals en l'exercici dels seus drets i interessos legítims, sense que, en cap cas, pugui produir-se indefensió", tutela que no seria efectiva i produiria indefensió si declarada nul·la la norma, es mantingués l'atropellament.

L'ajuntament qui, en virtut de la sol·licitud presentada i de les proves aportades pel ciutadà en el procediment de revisió dels actes impugnats, si aquestes acrediten la **inexistència d'increment del valor** dels bens transmes, hauria de resoldre satisfactòriament a favor del ciutadà de conformitat amb el fonament jurídic 5 de la Sentència del Tribunal Constitucional que precisa que **és contrari al Text Constitucional "aquells supòsits en els quals sotmet a tributació situacions inexpressives de capacitat econòmica, això és, aquelles que no presenten augment de valor del terreny al moment de la transmissió. Han de declarar-se inconstitucionals i nuls**.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **RECORDO** aplicar la normativa de manera objectiva i amplia, que en cap moment sigui restrictiva envers als drets de la ciutadania, amb la no admissió a tràmit d'una sol·licitud per considerar la petició extemporània en un determinat recurs. Atès que hi ha normativa que empara la revisió dels actes en via administrativa en els supòsits legalment establerts.
- **RECOMANO** admetre a tràmit i/o revisar l'expedient de reclamació de rectificació sobre l'IIVTNU presentat pel ciutadà, tenint en compte les proves aportades en el procediment.
- **RECOMANO també** sigui anul·lades les liquidacions emeses per la transmissió, de conformitat amb les proves aportades que **acrediten la inexistència d'increment del valor**.
- **SUGGEREIXO** revisar i resoldre tots els expedients resolts, retinguts o paralitzats que comportin un gravamen injust a la ciutadania, especialment en aquells que s'hagi executat una liquidació. Donant-los un període d'audiència per tal que aportin les proves que considerin oportunes a la seva petició.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **7 de setembre de 2020**, i l'Ajuntament va donar resposta el **2 d'octubre de 2020**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"PRIMER.- NO PODEN ADMETRE la recomanació de revisió d'ofici l'expedient de reclamació de nul·litat sobre l'IIVTNU presentat per la ciutadana, ja que el recurs presentat s'ha presentat fora del termini establert i per tant es considerat extemporani, segons la normativa vigent.

SEGON.- Indicar a aquesta sindicatura que degut al volum de recursos presentats contra la Plusvàlua, actualment de manera continuada, s'estan revisant i resolent aquest recurs amb la major celeritat possible. A més, estem requerint la documentació necessària, per tal que aportin les proves que considerin oportunes a la seva petició"

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 279 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 25 dies

IIVTNU (Plusvàlua). Embargament manca notificació domicili designat

EXP. 2020Q583

El Síndic va rebre una sol·licitud el 5 de febrer de 2020 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la disconformitat per la resposta donada per l'ORGT en data 21-11-2019, per la petició que va realitzar en data 23-06-2017 en relació a l'exempció de l'IIVTNU de la qual no va rebre cap notificació fins l'embargament del compte per l'import de l'impost, més recàrrecs, interessos de demora i despeses del procediment. Atès que tot el procediment s'ha notificat a una adreça diferent a la indicada a la instància de

21-11-2019. Per la qual cosa, demana li retornin la quantitat de 956,36€ que són les quantitats diferents al principal de l'impost.

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 davant la transmissió d'un habitatge en data 17-05-2016 per la compravenda amb subrogació d'hipoteca (equiparable a dació en pagament) situat al carrer Llevat de Viladecans on l'ajuntament va emetre dues liquidacions de l'IIVTNU amb import de 2.924,40 € cadascuna, pels dos titulars de l'habitatge, va presentar a l'ajuntament un sol·licitud en data 23 de juny de 2017 per obtenir l'exempció o subvenció de l'impost per la transmissió de l'habitatge habitual mitjançant dació en pagament.

La ciutadana en la sol·licitud va indicar com a domicili l'adreça de l'avinguda Molí, de Viladecans.

L'ajuntament va emetre resolució denegatòria de la sol·licitud presentada per la ciutadana en relació a l'exempció de la quota de l'IIVTNU, així com la subvenció del mateix tribut contemplat per a persones amb risc d'exclusió social, per no complir els requisits establerts, entre d'altres que l'habitatge transmès no és la residència habitual i disposen d'altres propietats immobiliàries.

L'Ajuntament notifica la resolució al domicili indicat a la ciutadana de l'avinguda Moli i rebuda per la ciutadana en data 30 d'agost de 2017 en segon intent.

Després de molt de temps, en data 28-10-2019 rep un comunicat de la seva entitat bancària conforme l'embarguen el compte per una quantitat de 3.880,76 € de l'ORGT, que s'executa en data 19-11-2019.

La ciutadana va presentar un recurs davant l'ORGT en data 21 de novembre de 2019 per l'embargament rebut per l'entitat bancària.

L'ORGT va resoldre en data 17-12-2019 desestimant el recurs presentat per la ciutadana en base a que la notificació de constrenyiment es va practicar a l'adreça del carrer Dr. Reig de Viladecans, que és el que consta com a domicili fiscal, sense que per part de la ciutadana hagi comunicat el canvi de domicili als efectes del previst a l'article 48.3 de la LGT.

Per aquest motiu la ciutadana presenta queixa davant el Síndic per considerar que l'han embargat sense haver rebut les notificacions en el domicili indicat.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC que NO HI HA GREUGE** en la queixa plantejada per la ciutadana, atès que han hagut dos procediments diferenciats i les notificacions d'ambdós procediments s'han realitzat de conformitat amb la normativa vigent.

En el primer procediment, **iniciat per la ciutadana es va notificar al domicili indicat per la ciutadana**. Per tant, dona compliment amb l'article 110.1 de la Llei General Tributària. La ciutadana no va presentar cap recurs contra la resolució i tampoc va abonar el tribut en període voluntari.

El segon procediment, **iniciat d'ofici per l'ORGT** el procediment de constrenyiment que **es va adreçar al domicili fiscal que hi constava**. Per tant, es dona compliment amb l'article 110.2 de la Llei General Tributària.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **29 d'octubre de 2020**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut: 267 dies

Impost Bens Immobles (IBI) cobrament indegut

EXP. 2020Q600

El Síndic va rebre una sol·licitud el 18 de novembre de 2020 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que l'han embargat el 20-11-2019 l'IBI dels anys 2012 fins el 2017 per un import total 24.550,64 corresponent al 100% de la propietat, quan només és titular del 50% de la propietat. Que malgrat la

documentació aportada i que consta a l'ajuntament, no han requerit a l'altre titular de la finca. Ha presentat escrits que no m'han donat resposta. Ha demanat còpia de l'expedient per verificar si ha hagut algun requeriment i no l'han donat. A més li envien reclamacions de l'Impost d'Increment del Valor del Terreny de Naturalesa Urbana que va a nom d'una empresa.

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

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l'any (en tràmit) ha transcorregut: 43 dies

3.1.2 SANCIONS

Sanció zona blava. Embargament

EXP. 2020Q586

El Síndic va rebre una sol·licitud el 24 de febrer de 2020 d'una ciutadana, pel que manifesta la seva disconformitat amb la sanció per estacionar en zona blava el 7 de març de 2019, atès que tenia el tiquet visible al parabrises, però per descuit, sembla que estava del revés. El mateix dia va presentar instància aportant el tiquet que acredita l'autorització d'estacionament, sense rebre cap resposta fins que el 25 de gener de 2020 l'han embargat el compte per import de 113,09 €. S'ha personat a demanar copia de l'expedient que adjunta a la queixa.

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 és denunciada per estacionar el vehicle en zona blava el 07-03-2019 a les 10:37 per *Estacionar en lloc habilitat per l'autoritat municipal com d'estacionament amb limitació horària sense col·locar el distintiu que l'autoritza*.

La ciutadana després de veure l'avís de denuncia al vehicle, el mateix dia 07-03-2019 a les 12:43 presenta instància a l'ajuntament al·legant que tenia el resguard de pagament entre les 10:10 i les 11:40, havent abonat 1,25€. Que adjunta amb la instància amb l'avís de denuncia. Indicant com adreça el carrer Màlaga 44 de Rubí.

L'ajuntament resol les al·legacions desestimant-les indicant que **es obligació del conductor dipositar el tiquet de forma visible en el vehicle estacionat**, sense fer menció a les proves aportades per la ciutadana i les que consten a l'expedient.

La notificació de la resolució es va adreçar a la direcció on va indicar la ciutadana a la seva instància. I aquesta va ser retornada amb la indicació d'adreça incorrecta. Per això, es va publicar l'edicta al BOE en data 19-06-2019

L'ajuntament notifica el procediment de constrenyiment reduït del 10% de recàrrec a l'adreça on està domiciliat el vehicle, és a dir al carrer Salamanca, número 44 de Rubí, on es fan dos intents amb el resultat d'absent i es deixa avis per recollir a Correus, i degut a que no es retirada la notificació, es retorna a l'origen. Per aquest motiu es publica al BOE en data 30-10-2019

La ciutadana l'embarguen el compte bancari en data 25-01-2020.

No consta a l'expedient rebut, cap notificació posterior fins arribar a l'embargament

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat per les següents consideracions:

Considero que **l'instructor no ha ponderat totes les proves al seu abast**, en especial les que constitueixen els fonaments bàsics de la decisió. Atès que **la norma pretén sancionar a aquelles persones que estacionin sense cap comprovant horari** que cobreixi el període d'estacionament. I en el cas tractat el vehicle disposava d'aquest comprovant sobre la safata del cotxe visible des de l'exterior però

il·legible, que després la ciutadana aporta mitjançant instància per esmenar la circumstància que estava del revés.

Per tant, considero que amb les proves existents a l'expedient ponderades amb equitat, la resolució hauria d'haver estat estimatòria.

Malgrat que considero que la resolució tindria que haver estat estimatòria, considero també que no ha estat acreditat que s'hagi complert el procediment sancionador fins l'embargament.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **RECOMANA** revisar d'ofici l'expedient i emetre resolució que anul·li la sanció imposada a la ciutadana per no haver valorat les proves que consten a l'expedient, amb la conseqüent devolució de les quantitats embargades indegudament. Sense perjudici de comprovar el procediment fins a l'embargament, que en cas d'incompliment d'aquest, comportaria la nul·litat del procediment.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **7 de setembre de 2020**, i l'Ajuntament va donar resposta el **10 de novembre de 2020**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

"No acceptar la recomanació formulada per la Sindicatura de Greuges municipal, en el sentit d'anul·lar la sanció imposada, per considerar que l'expedient es va tramitar correctament i que la imposició d'una sanció a la senyora [...] és ajustada a dret..".

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 196 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 64 dies

Sancions zona restringida. C. Joan Ballebó

EXP. 2020Q587

El Síndic va rebre una sol·licitud el 24 de febrer de 2020 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb les 8 denúncies, rebudes totes el mateix dia, per haver passat pel carrer Joan Ballebó entre les dates del 24 de gener fins el 8 de febrer de 2020. No ha rebut cap avis previ d'aquest canvi de restricció d'accés al carrer, atès que sempre ha estat un carrer de circulació lliure de pas, que utilitza habitualment per moure'ns per Viladecans, atès que viu en un carrer confrontant. Considera que es tenia que haver fet una campanya prèvia informativa, en el qual els vehicles que passen habitualment, rebin una notificació d'avis de l'inici del canvi de restricció del pas pel 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:

La ciutadana que viu al Carrer del Sol, va ser sancionada amb 8 denúncies per accedir al carrer Joan Ballebó entre el 24 de gener i el 8 de febrer de 2020, per no obeir el destinatari un senyal de prohibició d'entrada, d'acord amb el sistema de captació d'imatges.

La ciutadana, quan las va rebre totes junts, malgrat la seva disconformitat va abonar el total de 360 € de les 8 denúncies amb bonificació el 24 de febrer de 2020.

El mateix dia que les va abonar, va presentar queixa davant la Sindicatura per considerar que no s'havia fet prou difusió del canvi d'ús del carrer Joan Ballebó amb limitació de pas per persones autoritzades, atès que no ha rebut cap informació d'aquest canvi i utilitza el carrer com a pas en ús quotidià.

De la informació rebuda de l'ajuntament indica que van enviar un escrit als veïns, a les bústies del carrer, informant que a partir de l'1 de novembre una càmera captarà la identificació de cada vehicle i un ordinador comprovarà si aquest està autoritzat a circular per aquest carrer. Poden comprovar si estan inclosos a la base de dades de vehicles autoritzats a l'oficina de Viladecans Informació.

L'ajuntament indica que va publicar a la revista Municipal dels mesos d'octubre i novembre del 2019.

La revista núm. 269 publicada a l'octubre de 2019 corresponent a l'Octubre-novembre de 2019 es desprèn a les pàgines 6 i 7 amb el títol "**la pacificación del tráfico, el merjor airbag para el peatón**" on concretament a la pàgina 7 hi ha un espai destinat a "**Mas calles de uso restringido**" on indica que "*Las dos últimas son las calles de Joan Balletbó (en el Barri Antic) y de Guifré el Pelós (en Sales). En ambas calles, desde l'1 de noviembre también se empezarán a emitir sanciones a quienes accedan sin autorización. Quienes tienen ese permiso son los propietarios o arrendatarios de parkings, los vehículos de residentes o comerciantes y los de familiares de residentes con enfermedades crónicas o diversidad funcional. Quienes estén en esta situación pueden consultar si están bien censados o solicitarla en la oficina de atención ciudadana Viladecans Informació*"

L'ajuntament indica que van penjar uns cartells informatius a les porteries i guals i es va distribuir una carta a les bústies del carrer sobre la nova gestió del carrer, on entre d'altres poden accedir al carrer amb vehicle "**residents amb vehicle empadronat a Viladecans**". Així mateix a l'apartat inferior dret hi ha un avis que diu "**Si us trobeu en algun dels següents casos, doneu d'alta la matrícula a Viladecans informació**"

Tanmateix, indica l'ajuntament que a finals d'octubre de 2019 es van instal·lar senyals indicatius de la restricció de circulació i estacionament, així com cartell informatiu de Foto infracció.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat per considerar que ha hagut una incompleta i confosa divulgació del canvi de l'ordenació de l'ús del carrer Joan Balletbó.

Aquesta incompleta i confosa divulgació de la informació, ha provocat que la ciutadana acumulés 8 denúncies en un breu termini de temps, atès que les infraccions no ha estat realitzades de manera conscient per la ciutadana per considerar que no haver rebut una informació clara d'aquest canvi que afecta a la seva rutina de la vida quotidiana en el deambular amb el seu vehicle per la ciutat de Viladecans.

L'efectivitat dels canvis en les conductes habituals de la ciutadania, **s'ha de mesurar de tal manera que no es desviï l'objectiu principal**, en aquest cas la pacificació del trànsit, i convertir-se en un objectiu recaptatori/confiscador.

En aquest sentit, considero que quan l'ajuntament pren algunes mesures que comporten un canvi de rutina per la ciutadania, cal que l'estudi previ contempli la repercussió de les actuacions amb **la màxima garantia dels drets de la ciutadania** i així evitar el malestar general de les persones afectades.

En conseqüència a l'ajuntament se'ls

- **RECOMANA.-** Revisar la senyalització existent, i en tot cas, reforçar-la, per evitar denúncies impropedients.
- **SUGGEREIX** que els vehicles denunciats des de l'inici de la captura d'imatges sancionadores i fins que hagin estat notificades les primeres denúncies, es considerin que formen part informativa de reforç de la campanya divulgativa d'aquest canvi de l'ordenació del carrer. Conseqüentment s'anul·lin aquestes denúncies i en el cas d'haver-les cobrat, es retornin a les persones afectades.
- **SUGGEREIX també**, quan es realitzin aquest tipus de canvis de les rutines de les persones en la mobilitat dels vehicles dins de la ciutat, hi hagi una part de la campanya en un període raonable, que es notifiqui el fet infractor sense denuncia i amb l'avis del començament del procediment sancionador.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **7 de setembre de 2020**, i l'Ajuntament va donar resposta el **10 de novembre de 2020**, manifestant **ACCEPTAR PARCIALMENT**, doncs ha indicat:

"1.- Es revisarà de nou la senyalització existent, i si es considera que és necessari, es reforçarà en algun punt de l'espai públic per tal de encara deixar més clar les limitacions d'accés existents en l'àmbit que ens afecta.

2.- Pel que fa al suggeriment d'anul·lar les denúncies efectuades, com han estat tramitades d'acord amb la norma, l'Ajuntament no pot demanar la seva anul·lació (ja que és la Diputació de Barcelona qui s'encarrega de tramitar-les)

3.- Es té en compte l'últim suggeriment i es recull per tal d'aplicar-lo en futures accions similars a la que ens ocupa."

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 196 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 64 dies

Sancions zona restringida. C. Guifré el Pelós

EXP. 2020Q592

El Síndic va rebre una sol·licitud el 6 de març de 2020 d'una ciutadana, pel que manifesta la seva disconformitat amb les 20 denúncies. La primera denuncia va ser de l'11 de febrer de 2020 notificada el 4 de març. Al personar-se per registrar el vehicle li van notificar les altres 20 i no li van deixar inscriure la matrícula. Considera que ha existit una dolenta informació o manca d'informació, confosa i discriminatòria. A més en el seu recorregut per accedir al seu gual situat al carrer Guifré el Pelós i clínica dental situada a la cantonada del carrer Guifré el Pelós amb Passeig de la Marina, entra per la carretera del Prat que a l'alçada de l'entrada de Guifré el Pelós hi ha un senyal que obliga recte excepte el guals, per això sempre gira i accedeix per aquesta entrada.

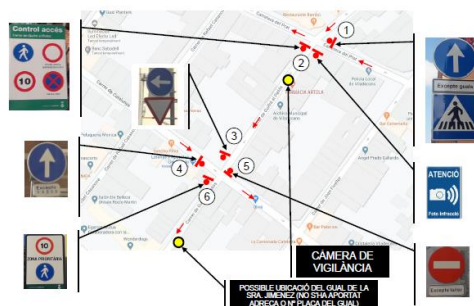
En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

La ciutadana que viu a un altre municipi, habitualment des de fa 12 anys accedeix al carrer Guifré el Pelós per la ctra. del Prat per anar a un pàrking que està situat en el carrer Guifré el Pelós, atès que treballa a la clínica dental situada al Passeig de la Marina cantonada amb Guifré el Pelós.

La ciutadana ha rebut 20 denúncies per accedir al carrer Guifré el Pelós per la Ctra. del Prat.

L'ajuntament ha posat una nova senyalització en 6 punts del carrer afectat, així com una posada de cartells a les parets i avisos a les bústies en el tram del carrer Guifré el Pelós entre la Ctra. del Prat i el carrer Catalunya.

1. Ctra. del Prat amb cruïlla amb el carrer Guifré el Pelós. Senyal direcció única de front "excepte guals"
2. Entrada al carrer Guifré el Pelós per Ctra. del Prat amb panell de control d'accés amb 4 senyals: Zona vianants, Prohibit circulació excepte vehicles autoritzats, Velocitat limitada a 10 i Prohibida la parada i estacionament. A més un senyal "Atenció foto infracció"
3. Senyals de sortida del carrer Guifré el Pelós al carrer Catalunya, amb sentit obligatori a l'esquerra i cedeix el pas.
4. Carrer Catalunya amb cruïlla amb el carrer Guifré el Pelós. Senyal direcció única de front "excepto vados"
5. Entrada al carrer Guifré el Pelós pel carrer Catalunya a l'esquerra. Prohibida l'entrada "excepte taller"
6. Entrada al carrer Guifré el Pelós pel carrer Catalunya a la dreta. Panell amb dos senyals de zona prioritària de vianants amb limitació de velocitat de 10 km/m



En aquest sentit la ciutadana en el punt on ha estat sancionada es troba primerament el senyal Ctra. del Prat amb cruïlla amb el carrer Guifré el Pelós. Senyal direcció única de front "excepte guals". Després a l'entrada al carrer Guifré el Pelós per Ctra. del Prat amb panell de control d'accés amb 4 senyals: Zona vianants, Prohibit circulació excepte vehicles autoritzats, Velocitat limitada a 10 i prohibida la parada i estacionament. A més un senyal "Atenció foto infracció"

La ciutadana després d'assabentar-se que ha estat denunciada 20 vegades, demana que la inscrivin al registre de vehicles autoritzats atès que té el pàrking al carrer Guifré el Pelós. Li responen que com el pàrking el té en tram de entre el carrer Catalunya i el Passeig de la Marina, que canviï de ruta i entri al carrer Guifré el Pelós pel carrer Catalunya en comptes de la Ctra. del Prat, així no hi ha necessitat d'inscriure la matrícula en el sistema.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat per considerar que ha hagut una incomplerta, confosa i insuficient de la divulgació del canvi de l'ordenació de l'ús d'un tram del carrer Guifré el Pelós, atès que no tothom ha tingut a l'accés de l'informació que és imprescindible inscriure la matrícula del vehicle per accedir al carrer.

A més, la ciutadana davant la manca de la informació de divulgació, ha accedit al carrer on ha estat denunciada **respectant el senyal** de direcció al front **excepte gual**. Doncs **aquesta excepció de gual l'autoritza a entrar al carrer Guifré el Pelós**. Amb el convenciment del compliment **dels senyals de circulació**.

També considero que la resposta rebuda per la ciutadana per ser inscrita la matrícula com a vehicle autoritzat per accedir al carrer Guifré el Pelós per la ctra. del Prat no està degudament motivada, per indicar-li que canvi de ruta, atès que la ciutadana té el gual en el carrer Guifré el Pelós, malgrat sigui en el segon tram. Com aquest cas no considero que hi hagin molts. Per això, no afectaria a l'objectiu de la disminució del trànsit al carrer.

L'efectivitat dels canvis en les conductes habituals de la ciutadania, **s'ha de mesurar de tal manera que no es desviï l'objectiu principal**, que en aquest cas hauria de ser la pacificació del trànsit, i no convertir-se en un objectiu recaptatori/confiscador.

En aquest sentit, considero que quan l'ajuntament pren algunes mesures que comporten un canvi de rutina per la ciutadania, cal que l'estudi previ contempli la repercussió de les actuacions amb **la màxima garantia dels drets de la ciutadania** amb una **veritable efectivitat divulgativa** d'aquests canvis i així evitar el malestar general de les persones.

En conseqüència a l'ajuntament se'ls

- **RECOMANA.-** Revisar la senyalització existent, i en tot cas, reforçar-la, per evitar denúncies improcedents i injustes.
- **RECOMANA també.-** Revisar les denúncies tramitades i notificades a la ciutadana, en el sentit de ponderar que no ha incomplert el senyal d'accés al carrer Guifré el Pelós per la ctra. del Prat, tenint en compte que **l'excepció de gual l'autoritza a entrar al carrer** i no ha estat informada (manca de efectivitat divulgativa) del requisit d'inscriure la matrícula al sistema.
- **RECOMANA també.-** Es pugui inscriure i donar d'alta la matrícula del vehicle de la ciutadana i totes aquelles matricules dels vehicles que ho demanin que estiguin en el segon tram del carrer Guifré el Pelós i així validar el senyal que existeix a la ctra. del Prat per accedir al carrer Guifré el Pelós.
- **SUGGEREIX** que els vehicles denunciats des de l'inici de la captura d'imatges sancionadores i fins que hagin estat notificades les primeres denúncies, es considerin que formen part informativa de **reforç de la campanya divulgativa** d'aquest canvi de l'ordenació del carrer. Conseqüentment s'anul·lin aquestes denúncies i en el cas d'haver-les cobrat, es retornin a les persones afectades.
- **SUGGEREIX també**, quan es realitzin aquest tipus de canvis de les rutines de les persones en la mobilitat dels vehicles dins de la ciutat, hi hagi **una part de la campanya** en un període raonable,

que **es notifiqui el fet infractor sense denuncia** i amb l'avís del començament del procediment sancionador.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **23 de setembre de 2020**, i l'Ajuntament va donar resposta el **10 de novembre de 2020**, manifestant **ACCEPTAR PARCIALMENT**, doncs ha indicat:

“ 1.- Es revisarà de nou la senyalització existent, i si es considera que és necessari, es reforçarà en algun punt de l'espai públic per tal de encara deixar més clar les limitacions d'accés existents en l'àmbit que ens afecta.

2.- Pel que fa al suggeriment que la senyalització existent autoritza a entrar al carrer és certa si tens qual en aquell tram de carrer, ja que la senyalització vertical a qualsevol municipi té vigència només en el tram on s'ubica. Per tant, tècnicament, la senyalització prohibeix accedir al tram si no tens qual en el mateix.

3. En principi, l'objectiu d'aquesta actuació és la reducció al trànsit imprescindible en aquest tram i no es poden fer excepcions, a no ser que sigui per una causa molt justificada que s'estudiaria per part dels serveis tècnics. Per a un ús ordinari, si existeix altra alternativa, no s'autoritzen, ja que el que es vol eliminar és el trànsit de pas en el tram.

4.- Pel que fa al suggeriment d'anul·lar les denúncies efectuades, com han estat tramitades d'acord amb la norma, l'Ajuntament no pot demanar la seva anul·lació (ja que és la Diputació de Barcelona qui s'encarrega de tramitar-les)

5.- Es té en compte l'últim suggeriment i es recull per tal d'aplicar-lo en futures accions similars a la que ens ocupa.”

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 201 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 48 dies

Acta policia conduir patinet un menor d'edat

EXP. 2020Q602

El Síndic va rebre una sol·licitud el 15 de desembre de 2020 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que vol que es revisi l'expedient d'un acta emesa per la policia local en data 4 de març de 2020 conforme el seu fill menor d'edat, conduïa un vehicle (patinet elèctric) d'una potencia per la qual és necessari haver obtingut autorització administrativa per conduir. A més manifesta que no consta en lloc resolució del jutjat, ni comunicació per part d'aquest i no s'ha tingut en compte la declaració del menor, ni la seva. I que revisat l'expedient s'ha d'interposar qualsevol sanció que no sigui econòmica, ja que la persona denunciada no té recursos econòmics per fer front.

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

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l'any (en tràmit) ha transcorregut: 16 dies

3.2 ORDENACIÓ DEL TERRITORI

3.2.1 MEDI AMBIENT

Gestió de la pesca a la platja

EXP. 2020Q595

El Síndic va rebre una sol·licitud el 22 de juny de 2020 d'un ciutadà, pel que manifesta la seva disconformitat en la gestió de pesca a la platja de Viladecans, on hi ha cartells que es contradiuen entre ells.

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 Síndic demana a l'Ajuntament informació referent a la problemàtica plantejada. El qual contesten que adequaran la senyalització.

Malgrat la gestió que s'ha realitzat davant l'Ajuntament, no queda acreditat que el ciutadà s'hagi dirigit primerament a l'ajuntament per a plantejar la seva problemàtica.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC DESESTIMAR** el cas denunciat per no haver acreditat cap incompliment en l'actuació municipal.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **24 de juliol de 2020**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut: 32 dies

3.2.2 OBRES / DISCIPLINA URBANISTICA

Disciplina urbanística. Armari al balcó

EXP. 2020Q591

El Síndic va rebre una sol·licitud el 9 de març de 2020 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la resolució de treure un armari del balcó, adduint que no es un tancament d'ampliació de superfície fix, atès que no té cap ancoratge.

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

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l'any (en tràmit) ha transcorregut: 297 dies

3.2.3 SOROLL

Soroll carrer Enric Granados

EXP. 2020Q597

El Síndic va rebre una sol·licitud el 24 d'agost de 2020 d'una ciutadana, pel que manifesta que no l'han donat resposta a dues instàncies presentades en data 26 de maig i 19 d'agost de 2020, per problemes d'un soroll molest que s'escolta tot el dia al carrer Enric Granados i creu que prové de l'Hospital Sant Llorenç. Malgrat haver trucat a la policia local, que també l'escolten no han obtingut cap resposta.

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

La ciutadana va presentar dues instàncies a l'ajuntament que no li va donar resposta. Una va ser al mes de maig de 2020 i l'altre al mes d'agost de 2020, motivat per un xiulets que s'escolten al carrer Enric Granados dia i nit i considera que provenen de l'aire condicionat de l'hospital.

Per aquesta manca de resposta de les instàncies i degut que la problemàtica persisteix, la ciutadana presenta queixa davant la Sindicatura.

En el tràmit de la queixa la ciutadana manifesta que la problemàtica del soroll al carrer ha estat resolt.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** en el cas denunciat, atès que la ciutadana ha manifestat que la problemàtica de soroll al carrer ha estat resolta.

Malgrat aquesta mediació, convindria que l'ajuntament revisi o faci complir els protocols de resposta de les instàncies, amb la finalitat d'evitar que s'exhaureixi el temps legal màxim establert de tres mesos.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **22 de setembre de 2020**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut: 29 dies

3.3 SERVEIS A LES PERSONES

3.3.1 HABITATGE

Habitatge

EXP 2019Q567

El Síndic va rebre una sol·licitud el 22 de juliol de 2019, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que el 17 de setembre de 2019, té previst un alçament de l'habitatge on viuen 7 persones. Que malgrat tenir una resolució favorable de la Mesa de Valoració per situacions d'emergències econòmiques i socials de Catalunya de data 08-03-2017, no ha obtingut una solució urgent per no quedar-se al carrer. Pel que demanen urgentment algun habitatge on poder viure la unitat familiar, on hi ha menors i persones amb problemes de salut.

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

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l'any (en tràmit) ha transcorregut: 528 dies

3.3.2 CONSUM

Dans per tall de corrent pel temporal Gloria

EXP 2020Q596

El Síndic va rebre una sol·licitud el 9 de juliol de 2020, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que com a conseqüència del temporal Gloria del passat mes de gener, va estar sense llum durant 3 dies consecutius. Es va fer malbé tot el que tenia a la nevera i al congelador. Va realitzar dues incidències, una a la companyia d'assegurances i l'altre a la companyia Endesa.

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 com a conseqüència del temporal Gloria va tenir un incident amb la llum que va provocar pèrdues d'aliments a la nevera i al congelador.

Va obrir dues incidències, una a la companyia d'assegurances i l'altre a Endesa.

L'assegurança va respondre que necessita un document de la companyia Endesa conforme va estar més de 6 hores sense corrent elèctrica.

Per tot això demana que des de l'ajuntament o oficina del Consumidor s'obtingui aquest document.

Davant aquesta problemàtica, tal i com manifesta és l'Oficina del Consumidor qui ha de resoldre aquesta situació.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC DESESTIMAR** la queixa plantejada per la ciutadana, per manca de competència.

La ciutadana haurà de plantejar la queixa a través de l'Oficina d'Informació al Consumidor (OMIC) de l'Ajuntament de Viladecans.

Aquesta resolució va ser emesa en data **24 de juliol de 2020** i no va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans per no haver prosperat la queixa.

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut: 15 dies

3.3.3 SALUT I BENESTAR

Manca de resposta queixes PODIUM

EXP 2019Q571

El Síndic va rebre una sol·licitud el 25 de setembre de 2019, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que no ha rebut resposta a les sol·licituds d'informació, queixa i suggeriments, realitzat a les instal·lacions de PODIUM.

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 per mitjançant formulari de reclamació/suggeriment de les instal·lacions esportives PODIUM en diverses dades i per diverses temàtiques, de les que no va tenir resposta.

Per aquesta manca de resposta als formularis presentats en dates 25-7-2017, 03-10-2017 i 09-02-2019, la ciutadana presenta queixa davant la Sindicatura.

En el tràmit de la queixa, a requeriment del Síndic, la ciutadana ha rebut resposta dels temes plantejats.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** en el cas denunciat, atès que en el tràmit de la queixa la ciutadana ha rebut resposta als plantejaments expressats en el formulari de queixes/suggeriment de les instal·lacions esportives PODIUM.

Malgrat aquesta mediació, convindria que l'ajuntament doni instruccions a les empreses dependents de l'ajuntament a que compleixin el deure de donar resposta a totes les queixes/suggeriments que els hi plantegin.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **7 de setembre de 2020**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut: 348 dies

Serveis socials. Subvenció lloguer

EXP 2019Q572

El Síndic va rebre una sol·licitud el 15 d'octubre de 2019, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que la omissió de actuació per part dels serveis socials de l'ajuntament, l'ha provocat unes despeses innecessàries i no ha pogut accedir als ajuts econòmics pel lloguer que va sol·licitar el 31-05-2018.

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 sol·licitud subvenció per al pagament del lloguer en data 31-05-2018.

En data 18/06/2018, per realitzar d'altres gestions administratives amb Serveis Socials, la Generalitat de Catalunya demana al ciutadà que presenti la declaració de la renda o d'estar exempt. La treballadora familiar i el ciutadà es personen a l'Agència Tributaria, i els informen que estava obligat a presentar les declaracions de la renda dels anys 2016 i 2017. S'acompanya al ciutadà a realitzar les declaracions corresponents i els diferents tràmits corresponents.

En data 24/07/2018, el ciutadà informa a serveis socials que l'han comunicat que l'Agència Tributaria l'ha sancionat amb 75€ per no haver realitzat les declaracions de la renda dins del termini establert.

El ciutadà manifesta no estar d'acord amb la sanció i ja no es tracta més aquest tema a les successives visites amb al ciutadà amb d'altres temes socials de dependència, subministraments, aliments, etc.

En data 04/01/2019 el ciutadà manifesta que l'han denegat l'ajut de lloguer i li reclamen un certificat d'estar al corrent dels pagaments amb Hisenda.

En data 09/01/2019 es realitzen les gestions per pagar la sanció i es presenta el certificat de no deute a l'OLH (Oficina Local d'Habitatge)

En data 17/01/2019 s'aporten dos certificats mes, de l'Agencia Tributaria Catalana i de la Seguretat Social i des de l'OLH se l'ajuda a presentar un recurs envers la resolució.

En data 17-09-2019 es dicta resolució del recurs de reposició per l'Agencia de l'Habitatge de Catalunya desestimant-lo per considerar-la ajustada a dret, atès que en el moment de dictar-se la resolució no es complien les condicions per poder concedir l'esmentada subvenció al ciutadà.

Davant aquesta desestimació el ciutadà considera que la manca del pagament de la sanció ha provocat que l'hagin denegat la subvenció de lloguer i que aquest pagament ho tenia que haver realitzat Serveis Socials, atès que li estan ajudant a pagar les seves necessitats alimentaris, subministraments, etc, per no tenir recursos econòmics de subsistència.

Serveis Socials considera que el pagament de la sanció del ciutadà a Hisenda no és una gestió que li correspon a Serveis Socials.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC que NO HI HA GREUGE** en la queixa plantejada pel ciutadà envers els serveis socials de l'ajuntament, atès que l'ajuntament no té l'obligació de pagar les sancions tributàries per un incompliment de les seves obligacions com a contribuent. A més el ciutadà va manifestar no estar d'acord amb la sanció, per tant, hauria d'haver presentat el recurs corresponent, que no va realitzar.

Sense perjudici d'aquesta manca de greuge per la causa exposada pel ciutadà, **he apreciat que pot haver-hi greuge en el procediment de resolució** per l'Agencia de l'Habitatge de Catalunya, per la qual es denega la subvenció sol·licitada a l'empara de la Resolució GAH/921/2018, de 10 de maig, pels dos motius exposats:

- Un relacionat amb l'origen del presumpte deute tributari detectat en PICA que considero no hauria de ser per la sanció, per no ser una obligació tributaria.
- L'altre pel procediment i comprovació dels requisits per emetre la resolució final, atès que no ha quedat acreditat s'hagi dictat prèviament la corresponent proposta de resolució amb la concessió del termini de 10 dies per presentar al·legacions. Cal tenir present que la finalitat del tràmit d'audiència és la d'atorgar major seguretat i garanties jurídiques als ciutadans, atès que el procediment administratiu es regeix pel seu caràcter contradictori.

Atès que aquesta Sindicatura no té competències per resoldre el possible greuge detectat, és per això, que convindria que el ciutadà presenti nova queixa envers l'Agencia de l'Habitatge de Catalunya i s'acompanyi la present resolució amb la finalitat de **derivar la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya**, per estar dins de les seves competències i que aquest pugui analitzar i avaluar-la adequadament.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **5 de febrer 2020**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut: 113 dies

OFICI. Risc d'exclusió habitacional

EXP. 2020O589

El Síndic ha obert expedient d'**OFICI** en data 25 de febrer de 2020 de conformitat amb les atribucions que reconegudes al Reglament Orgànic Municipal, relacionat amb **les famílies amb risc d'exclusió residencial/habitacional**, com a conseqüència de les queixes rebudes, i d'algunes consultes que han perdut l'habitatge, principalment per desnonaments o bé estan en risc d'exclusió residencial.

En l'estudi del contingut dels fets, aquest expedient encara està **EN TRÀMIT** per a la seva resolució.

Des de l'inici de l'expedient d'ofici i fins fi de l'any (en tràmit) ha transcorregut: 310 dies

Ajut pagament enterrament filla

EXP. 2020Q582

El Síndic va rebre una sol·licitud el 29 de gener de 2020, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que ALTIMA està reclamant el pagament de l'enterrament de la seva filla, morta en el mes de juny de 2019, i que serveis socials donarien suport a fer front a l'enterrament. Va presentar tota la documentació a través de l'OMIC que no han admès a tràmit, atès que la relació amb ALTIMA és amb el seu fill. Demana que Serveis Socials ajudi per pagar la factura, malgrat vingui a nom del seu fill.

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

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l'any (en tràmit) ha transcorregut: 337 dies

COVID19. Residència Frederica Montseny

EXP. 2020Q594

El Síndic va rebre una sol·licitud l'11 de maig de 2020, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la disconformitat amb la gestió sanitària del COVID 19 a la Residència Frederica Montseny, per considerar que ha hagut una desatenció amb el resultat de defunció de la seva mare.

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 seguiment d'uns fets succeïts en la Residència Frederica Montseny situada a la ciutat de Viladecans, des del 17 de març de 2020, que finalitza amb la lamentable defunció de la seva mare en data 4 d'abril.

El 7 d'abril s'assabenten pels mitjans de comunicació, que en la residència hi ha hagut 23 defuncions.

Davant tals esdeveniments el seu germà presenta una denúncia davant els jutjats de Gavà en data 27 d'abril de 2020.

Considera que els fets denunciats, es podien haver evitat si l'esmentat centre hagués complert amb el seu deure assignat d'informar els familiars de la situació de brot de covid-19.

Per tot això sol·licita que procedeixi a iniciar les accions necessàries amb la finalitat d'aclarir si la direcció d'aquest centre ha incorregut en alguna mena de responsabilitat per una defectuosa o negligent prestació dels seus serveis que pugui haver causat desatenció o fins i tot danys irreparables que afectarien residents, usuaris de centre de dia i als seus familiars

Davant el plantejament dels fets indicats a aquesta institució sol·licitant una recerca del centre residencial Frederica Montseny, haig de tenir en consideració el següent:

La residència Frederica Montseny, malgrat estar a Viladecans, depèn la seva gestió de la Generalitat de Catalunya.

La Sindicatura municipal de Greuges de Viladecans, és la institució que té per missió de vetllar pel respecte, els drets fonamentals i les llibertats públiques dels veïns i veïnes del municipi de Viladecans en relació amb les actuacions de l'administració municipal i les seves competències.

En aquest sentit, la institució que té competències per a investigar la problemàtica plantejada és el Síndic de Greuges de Catalunya. El qual va iniciar recerca sobre la gestió de la pandèmia del corona virus en les residències de les persones majors.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC DESESTIMAR** la queixa plantejada per la ciutadana, per diversos motius:

Principalment per falta de competència d'aquesta institució per a investigar la gestió d'una residència que no depèn de l'actuació municipal.

Al marge d'això, tampoc podria intervenir quan l'objecte de la queixa o reclamació es trobi arracada de resolució judicial o de reclamació administrativa en tràmit.

I finalment, per estar oberta una recerca pel Síndic de Greuges de Catalunya en relació a la gestió de la pandèmia del coronavirus en les residències de les persones majors.

Aquesta resolució va ser emesa en data **6 de juliol de 2020** i no va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans per no haver prosperat la queixa.

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut: 56 dies

Transport servei ocupacional. TECSALSA

EXP. 2020Q601

El Síndic va rebre una sol·licitud el 24 de novembre de 2020, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que té dos germans amb un grau de discapacitat del 86 i el 93% amb necessitat de 3a persona. Que porten més de vint anys treballant a l'empresa a TECSALSA a Cornellà de Llobregat. Sempre han viscut a Cornellà, però fa 10 anys que viuen amb ella Viladecans, que per problemes de salut dels pares, va provocar que tant els pares com els germans necessitaven atenció, per això es van traslladar a Viladecans per ser atesos per ella. Sempre han tingut transport col·lectiu per traslladar-los a la seu de TECSALSA, tant quan vivien a Cornellà com a Viladecans. A d'altres companys dels germans, que resideixen a Cornellà se'ls va aconseguir un transport. La pandèmia, els confinaments, la salut i els positius de COVID dels membres de la família, dificulten notablement la gestió de la problemàtica, tant en els tràmits davant l'administració, com la mobilitat dels germans, causant greus perjudicis a la família per intentar portar-los en vehicle privat, atès que amb la seva dificultat de mobilitat, no poden fer ús del transport públic.

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 la queixa davant el Síndic motivat que des del mes de setembre els seus germans es van quedar sense transport adaptat a l'empresa TECSALSA on treballen, adduint que deguda al seu grau de discapacitat no poden utilitzar el transport públic, i els causa greus perjudicis a la família per intentar portar-los en vehicle privat, atès que amb la seva dificultat de mobilitat.

Davant la situació el Síndic promou directament mantenir converses amb els responsables de Serveis Socials per tractar la problemàtica plantejada.

En el tràmit d'iniciar les converses, Serveis Socials comuniquen al Síndic, que han valorat la reactivació del transport adaptat fix a TECSALSA dels germans, de forma gratuïta, permanent i forma immediata.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** en el cas denunciat, atès que en el tràmit de la queixa s'ha resolt favorablement les pretensions de la ciutadana en la reactivació del transport a TECSALSA pels seus germans, que venien gaudit fins l'1 de setembre de 2020, que va quedar suspès.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **15 de desembre 2020**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut: 21 dies

3.4 VIA PÚBLICA

3.4.1 MANTENIMENT

Al·lèrgia al plataner d'ombra

EXP 2020Q593

El Síndic va rebre una sol·licitud el 23 d'abril de 2020, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que fa 10 anys li van detectar a la seva filla d'11 anys, problemes respiratoris associats amb

quadre d'al·lèrgies. En realitzar-li proves li van dir que era al·lèrgica, entre moltes altres, al plataner d'ombra, un arbre que tenen a dos metres de la finestra de casa. Malgrat instàncies i la darrera reunió amb els responsables d'Espai Públic i també amb l'administrador de finques i diversos veïns, no han pres cap solució al respecte.

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 manifesta que ha que porta 10 anys que van detectar a la seva filla problemes respiratoris associats amb una quadre d'al·lèrgies, entre d'altres la plataner d'ombra. Que aquest arbre es troba a 2 metres de la finestra de casa seva.

Es va posar en contacte amb l'ajuntament per tal de que treguin aquests arbres. Manifesta que va presentar diverses instàncies. Van mantenir reunions amb responsables de l'ajuntament i li van indicar que els arbres eren beneficiosos.

La ciutadana disconforme amb l'actuació de l'ajuntament presenta queixa davant el Síndic.

El Síndic inicia les actuacions davant de l'ajuntament i demana a la ciutadana que porti tota la documentació que tingui com escrits, instàncies, respostes, informe metge, etc.

L'Ajuntament respon al Síndic conforme la ciutadana va presentar una queixa per correu electrònic a l'ajuntament, en data posterior a la queixa presentada al Síndic i li van donar resposta conforme existeixen diferents graus d'afectació al·lèrgica segons la persona i l'agent causal i que només un especialista mèdic és competent per tal d'avaluar quin és l'agent al·lèrgic. En conseqüència li van sol·licitar un informe del seu metge al·lèrgic, per tal de que es pronunciï sobre una sèrie d'aspectes que són necessaris per prendre la decisió més equilibrada.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC DESESTIMAR** el cas denunciat per no haver-se acreditat cap incompliment de l'Ajuntament, entre d'altres perquè la ciutadana no ha aportat cap document ni al Síndic ni a l'ajuntament que acrediti el greuge denunciat.

L'actuació municipal s'ha d'executar amb arguments i motivacions sòlides i acreditades. Per tant, davant la manca d'aquest *nexo causal* entre l'al·lèrgia de la filla i l'arbre, l'ajuntament no pot prendre cap decisió a la problemàtica plantejada. En cas de fer-ho, es podria considerar arbitrària.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **30 de setembre 2020**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

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

3.4.2 TRÀNSIT

Disconformitat resposta ajuntament accessos zona amb pivots

EXP 2019Q575

El Síndic va rebre una sol·licitud el 19 de novembre de 2019, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la resposta negativa rebuda a la seva petició d'una clau per baixar la pirona que existeix entre el carrer de la Farina on viu i el carrer Àngel Guimerà, atès que només té una única sortida pel carrer del Sol. Tenint en compte que en el carrer del Sol com única sortida es celebren esdeveniments que el fan inaccessible. A més tenint en compte que resideix a l'habitatge una persona de 92 anys amb mobilitat reduïda que requereix en nombroses ocasions un desplaçament per motius de salut. L'ajuntament no aporta cap proposta de solució alternativa o addicional, doncs poc afectar a les urgències i a la vida quotidiana de les persones que hi viuen.

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

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l'any (en tràmit) ha transcorregut: 408 dies

OFICI . Funcionament parquímetres. Targetes

EXP. 2020O581

Aquesta Sindicatura ha obert expedient d'**Ofici** en data 22 de gener de 2020, expedient relacionat amb els **Parquímetres i fallida pagament amb targetes**, motivat per haver comprovat in situ les dificultats que té la ciutadania per utilitzar el sistema de pagament amb targetes bancàries en nombrosos parquímetres de la ciutat. També per haver apreciat que alguns parquímetres queden fora de servei.

De conformitat a la informació rebuda en el tràmit de l'expedient d'ofici, es desprèn, entre d'altres, el següent:

"[...] Actualment el sistema de control de pagament de la taxa derivada de l'ús de l'estacionament regulat es desenvolupa en dos tipus de tiquets identificatiu: el tiquet en paper i el tiquet "virtual"

El tiquet de paper és un document que genera el parquímetre a on identifica la matrícula del vehicle i el temps [...] Per adquirir aquest tiquet cal disposar de monedes o utilitzar una targeta bancària.

El tiquet "virtual" és el que es genera mitjançant un aplicatiu (en el nostre cas EasyPark) [...]

La desconfiguració derivada per bloqueig de seguretat del propi lector, no és solucionable "in situ" si no que cal enviar-la de nou a la fàbrica d'origen, en aquest cas una empresa especialitzada a França. El temps entre que detectem el problema i torna a estar instal·lat al parquímetre pot arribar als tres mesos.

Al dia de la signatura del present informe la situació és la següent:

- 26 parquímetre actius, 1 d'ells en reserva per a una nova implantació pendent.
- 1 parquímetre fora de servei
- 9 parquímetres amb lector de targeta fora de servei
- 16 parquímetres sense cap afectació

[...] el sistema de pagament de la zona regulada està garantit sempre mitjançant monedes i telèfon mòbil, i que l'afectació al sistema de targetes, tot i existir, sempre té a poca distància un altre parquímetre amb el sistema complet de pagament."

Aquesta problemàtica genera impediments a la ciutadania alhora de poder utilitzar qualsevol dels tres sistemes de pagament de la taxa d'estacionament en els zones regulades per horari, que l'Ajuntament de Viladecans posa a disposició dels usuaris.

Considero que si l'ajuntament ha posat a disposició tres sistemes de pagament, han de funcionar tots tres. Per tant han de garantir el correcte funcionament.

El fet de que hagin dispensadors de tiquets a prop dels que no funcionen, no resolen la problemàtica, atès que el ciutadà, ha de desplaçar-se més lluny del vehicle amb el perill de que en el transcurs de l'anada i la tornada l'hagin denunciat per no disposar del tiquet corresponent.

En aquest sentit, els usuaris d'aquestes regulades mitjançant control horari, no sempre són de la ciutat, el que provoca que desconexen la ubicació dels altres dispensadors de tiquets i un major temps per anar a buscar-los.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** envers els usuaris de les zones regulades de control horari, atès que no se'ls facilita amb tots els sistemes de pagament implementats per l'ajuntament.

Considero que l'ajuntament ha de vetllar per l'eficiència i l'eficàcia alhora de prestar un bon servei a la ciutadania, i prendre les mesures correctores, per evitar que un deficient funcionament en el sistema de pagament de la taxa, com és en aquest cas el pagament amb targetes bancàries, provoqui entrebancs als usuaris durant en un llarg termini.

Considero que l'ajuntament hauria de millorar la informació de la ubicació dels expenedors més pròxims i si fos possible, amb indicació dels que funcionen correctament els tres sistemes de pagament.

Considero que l'ajuntament ha de donar les instruccions necessàries per evitar denúncies injustes per motius aliens als usuaris, motivades per les dificultats en el temps pel pagament de la taxa i obtenció del tiquet en paper

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA**, es realitzin les accions pertinents, per tal de minimitzar al màxim en el temps, la durada de les avaries del funcionament del sistema de pagament amb targetes bancàries.
- **SUGGEREIX** que els parquímetres disposin d'un plànol amb els parquímetres més propers i així facilitar la localització en cas de manca de funcionament per un o tots els sistemes de pagament.
- **SUGGEREIX** mantenir una discrecionalitat adequada en el temps, alhora de denunciar als vehicles que tenen a prop un dispensador de tiquets amb limitacions de pagament, atès que es podrien denunciar injustament a vehicles, atès que l'usuari hagi tingut que desplaçar-se més lluny, a un altre dispensador per procedir al pagament en el sistema que ha trobat avariats. Així evitar que en el transcurs del desplaçament i gestió del pagament, es trobi l'usuari amb una denuncia improcedent.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **4 de març de 2020**, i l'Ajuntament va donar resposta el **9 de març de 2021**, manifestant **ACCEPTAR PARCIALMENT**, doncs ha indicat:

. “1. Accions per a minimitzar el temps de durada de les avaries

Respecte aquest punt, i un cop avaluada la situació amb la empresa dels parquímetres, es va acordar iniciar un procés de modificació del sistema dels lectors de targetes, en el sentit de prioritzar el pagament mitjançant el sistema sense contacte respecte els lectors tradicionals. Aquesta acció ens evitava que les reparacions poguessin durar tant de temps, doncs no requeria fer arribar els lectors a empreses terceres.

Aquesta modificació s'ha realitzat en dos fases. La primera ja realitzada ha significat modificar el 50% dels parquímetres, i sempre deixant a la vora dels modificats un d'altre sense modificar, de manera que es pugues validar l'encert de la mida proposada i que cap usuari no podia realitzar el pagament per aquest motiu.

Durant el mes de març de 2021 es realitzarà la segona tongada de modificacions, un cop comprovat l'èxit de la mida realitzada.

Els costos de la modificació han estat a càrrec de la empresa proveïdora dels parquímetres, tot hi acabat el període garantia

2. Plànol amb parquímetre més proper

Respecte aquest punt s'ha prioritzat la atenció directa a l'usuari mitjançant el telèfon de contacte per incidències que s'ha ubicat en els parquímetres. Aquesta acció permet resoldre també altres dubtes dels usuaris.

3. Discrecionalitat per a evitar denúncies improcedents

En aquest aspecte el que s'ha millorat ha estat el sistema de control per a les sancions. S'ha millorat el sistema de comunicació entre l'aplicatiu de sancions i la informació dels parquímetres, de tal manera que abans de realitzar una proposta de sanció es pogués saber en temps real si aquesta matrícula ha pagat en un altre parquímetre.

Paral·lelament, i en cas de que es detecti algun error en els lectors de targetes o d'altres sistemes del parquímetre (manca de paper, baixa bateria, etc) en ésser rebuda una alarma en temps real, es deixa un temps prudencial abans de iniciar el procés d'elaboració de la mateixa.

En el marc de la certificació ISO 9001 de Qualitat dels serveis de mobilitat gestionats per SPM Viladecans Qualitat SL, es va incorporar un indicador de qualitat de servei: el número d'expedients

que han estat objecte de recurs i que han estat acceptats pels serveis jurídics municipals. Aquest indicador per l'any 2.020 ha estat del 0,00778 %, es a dir que han estat en total 75 recursos estimats sobre un total de 9,637 sancions gestionades. D'aquest 75 recursos estimats s'han acreditat el pagament en 30 casos, la gran majoria per no deixar el tiquet en lloc visible. Malauradament no hem trobat altres poblacions que realitzin aquest tipus d'indicadors per a la comparació, però entenem que son molt baixos, tal com va determinar l'auditor de Applus."

Des de l'inici de l'expedient d'ofici fins la resolució del Síndic ha transcorregut 42 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut 370 dies

Reserva d'espai públic per a persones amb diversitat funcional

EXP 2020Q585

El Síndic va rebre una sol·licitud l'11 de febrer de 2020, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta li van concedir la llicència de reserva especial de plaça d'aparcament a la via pública per a persones amb diversitat funcional i encara no ha estat instal·lada.

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 sol·licitud llicència de reserva especial de plaça d'aparcament a la via pública per a persones amb diversitat funcional en data 25-10-2019.

L'ajuntament va resoldre favorable mitjançant resolució de data 15-01-2020

La ciutadana va presentar queixa davant el Síndic en data 11-02-2020

La ciutadana comunica al Síndic que el senyal ha estat instal·lat en data 20-02-2020

L'Ajuntament comunica al Síndic en data 8 d'abril que la reserva de plaça ha estat senyalitzada en data 25-02-2020.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC que HI HA MEDIACIÓ** en la queixa plantejada per la ciutadana, atès que ha quedat resolt en el tràmit de la queixa.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **6 de juliol 2020**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació

Des de l'inici de l'expedient d'ofici fins la resolució del Síndic ha transcorregut 146 dies

3.5 ALCALDIA

3.5.1 INFORMACIÓ/ATENCIÓ

Queixa web. Manca de resposta

EXP. 2020Q580

El Síndic va rebre una sol·licitud el 15 de gener de 2020 d'un ciutadà, pel que manifesta que van presentar una queixa per la web de l'ajuntament i aquesta no ha estat resposta. La queixa està relacionada amb el tancament a la circulació amb obstacles metàl·lics del carrer Guifré del Pilós i les dificultats que tenen per ser persones dependents amb dificultats de mobilitat.

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 omplir el qüestionari del web municipal "consultes i comentaris" el 22 de novembre de 2019, pel que planteja les dificultats que tenen amb la mesura del tancament a la circulació amb obstacles metàl·lics del carrer Guifré el Pilós, atès que atén al seu marit, dependent, i els causa molts problemes tant per al seu transport diari al centre de dia com per a les ambulàncies que han hagut de venir d'urgència. El mateix passa quan, el seu fill els hi ajuda a transportar-lo, ha de deixar

el vehicle molt lluny amb els problemes de mobilitat que sofreix. La ciutadana planteja d'altres alternatives per evitar que els vehicles circulin i puguin apropar-se a la porteria per facilitar la mobilitat del seu marit i demana reconsiderin la situació plantejada.

Qui recull tots els missatges de la ciutadania, és la Unitat Offline del departament de Comunicació Corporativa.

Aquest missatge/queixa es va derivar al tècnic municipal especialista en l'àmbit de la matèria tractada, el qual no s'acredita que hagi donat resposta.

L'any 2019 dels 342 missatges al web "consultes i comentaris" no es va respondre pel departament de comunicació un total de 125, per motius diferents, entre d'altres per que son comentaris, suggeriments o observacions que no requereixen respostes, o be, són spam, ofertes comercials, són replicades pels ciutadans, són contestades pels tècnics municipals donada la seva importància, complexitat o urgència.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC que NO HI HA GREUGE** en la queixa plantejada pel ciutadà envers la manca de resposta al formulari web de l'ajuntament "consultes i comentaris", atès que aquest mitjà no és un registre on l'ajuntament tingui l'obligació de respondre.

Sense perjudici d'aquesta manca de greuge per la causa exposada pel ciutadà, considero que ha mancat informació i atenció a la problemàtica plantejada.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **SUGGEREIX** que estableixin unes normes d'ús al mitjà de comunicació web "Consultes i comentaris", a fi de que la ciutadania, sigui coneixedora dels seus drets alhora d'utilitzar aquest mitjà de comunicació amb l'ajuntament, Els supòsits que rebrà resposta o no, preguntar si vol resposta, en quins terminis la rebrà, etc.
- **SUGGEREIX també** que tenint en compte el contingut del missatge enviat de la problemàtica plantejada, es doni resposta al ciutadà.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **7 de setembre de 2020**, i l'Ajuntament va donar resposta el **17 de març de 2021**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

. Seguint el suggeriment de la Sindicatura de Greuges municipal, el Servei de Comunicació Corporativa va procedir, l'1 de novembre del 2020, a dotar el qüestionari de "Comentaris i consultes" ciutadanes d'un nou text explicatiu que deixés ben clar que aquest no és un registre oficial de sol·licituds i què cal fer per presentar una instància oficial, si és el que el ciutadà o ciutadana vol fer realment. A més, també s'adverteix que pot ser que no es rebi resposta o que aquesta es retardi.

Seguint també el suggeriment de la Sindicatura de Greuges municipal es va procedir a contestar al ciutadà a qui no s'havia donat resposta en el seu dia."

Des de l'inici de l'expedient d'ofici fins la resolució del Síndic ha transcorregut 236 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut 191 dies

3.6 QUEIXES DERIVADES

S'ha derivat un total de 4 queixes, les quals ha estat trameses al Síndic o Defensor corresponent, en tractar-se de matèria de competència d'altre administració.

3.6.1 SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

Al Síndic de Catalunya, s'ha derivat 3 queixes, que ha estat relacionades amb sanció per manca de renovació de la demanda d'ocupació i subvenció de lloguer.

3.6.2 DEFENSOR DEL PUEBLO

Al Defensor del Pueblo estatal, s'ha derivat una queixa relacionada amb l'atenció rebuda per part del SEPE.

4. ACTIVITATS DEL SÍNDIC



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

El 8 de gener de 2020, trobada de les Sindicatures del Baix Llobregat i L'Hospitalet, celebrada a la ciutat de l'Hospitalet de Llobregat.

El 23 de gener de 2020, trobada de les Sindicatures del Baix Llobregat i L'Hospitalet, celebrada a la ciutat de Gavà.

El 13 de febrer 2020 Presentació Llibre - Juli Ponce - Bon Govern i Bona Administració a la seu de l'Associació Catalana de Municipis.

El 18 de febrer de 2020, trobada de les Sindicatures del Baix Llobregat i L'Hospitalet, amb la candidatura per la presidència del FòrumSD, celebrada a la ciutat de Cornellà de Llobregat.

El 27 de febrer 2020, assemblea extraordinària del FòrumSD, celebrat a la ciutat de Santa Coloma de Gramenet.

El 21 d'abril de 2020, trobada de les Sindicatures del Baix Llobregat i L'Hospitalet, celebrada per via telemàtica.

El 14 de maig de 2020, trobada de les Sindicatures del Baix Llobregat i L'Hospitalet, amb la regidora del Consell de la Gent Gran celebrada per via telemàtica.

El 25 de maig de 2020, reunió promoguda per les Sindicatures del Baix Llobregat i L'Hospitalet amb en Diosdado Toledano de la Comissió Promotora de la Renda Garantida de Ciutadania, sobre el Reglament aprovat.

L'1 d'octubre de 2020, trobada de les Sindicatures del Baix Llobregat i L'Hospitalet, celebrada per via telemàtica.

El 14 d'octubre de 2020, assemblea extraordinària del FòrumSD, celebrada per via telemàtica.

El 6 de novembre de 2020, primera sessió de les XIII Jornades de Formació. Es van tractar els temes de: *Drets Humans afectats durant la pandèmia* i *Sindicatures locals i covid: Problemàtiques abordades*.

L'11 de novembre de 2020, segona sessió de les XIII Jornades de Formació. Es van tractar els temes de: *Serveis bàsics en situació de pandèmia* i *Habitatge, padró, pobresa energètica i prestacions*

El 16 de novembre de 2020, tercera sessió de les XIII Jornades de Formació. Es van tractar els temes de: *L'impacte de la covid en els drets de les persones grans* i *Llibertat de circulació, sensellarisme i llibertat sexual*

El 3 de desembre de 2020, quarta sessió de les XIII Jornades de Formació. Es van tractar els temes de: *Els drets de la infància en temps de covid* i *Accés a l'Administració i prestacions en temps de covid*

ANNEXOS

I. Pàgina web

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

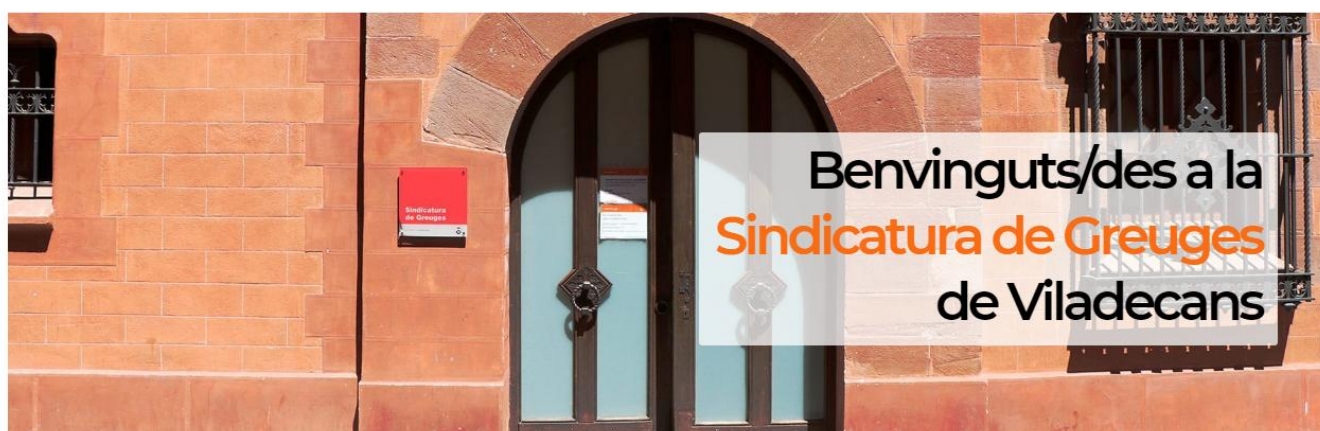
L'any 2019 la sindicatura va canviar de URL i ha passat a ser <https://sindicatura.viladecans.cat/> deixant en desús l'anterior URL.

En aquesta nova pàgina web, s'ha incorporat la possibilitat de presentar consultes i queixes mitjançant un formulari, podent afegir la documentació que consideri adient per acreditar els fets que motiven la queixa o la consulta.



Català · Castellano

[Inici](#) [La Sindicatura](#) [Què fem](#) [Queixes i consultes](#) [Informes i documents](#) [Notícies](#)



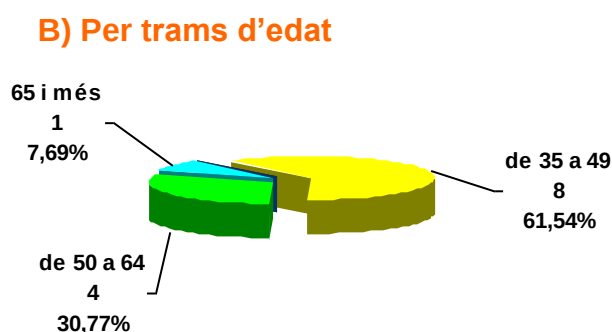
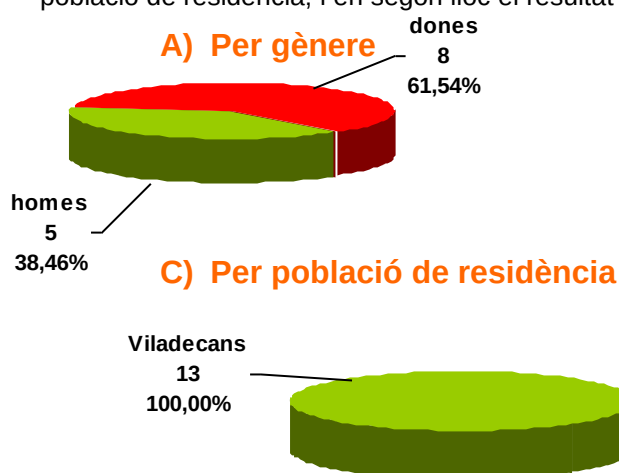
II. Enquesta de qualitat

Des de la Sindicatura s'ha volgut conèixer l'opinió de les persones que s'ha adreçat a la Sindicatura durant l'any 2020, bé per plantejar una consulta o per presentar una queixa.

En aquest sentit, aquest any s'ha confeccionat i enviat per correu electrònic un formulari de Google, a les persones que van facilitar una adreça electrònica i ha estat ateses durant l'any 2020.

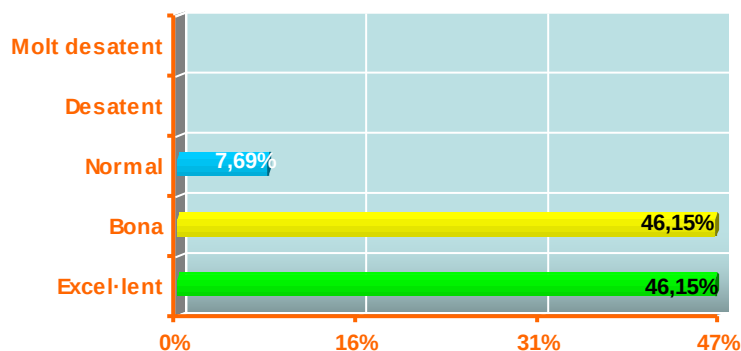
S'ha enviat un total de 41 correus electrònics. Han vingut retornats 2. S'ha rebut **13** respostes.

En un primer apartat el perfil de les persones que ha participat, en funció del gènere, tram d'edat i població de residència; i en segon lloc el resultat de les respostes obtingudes:



Pregunta 1

El tracte que heu rebut pel personal us ha semblat?



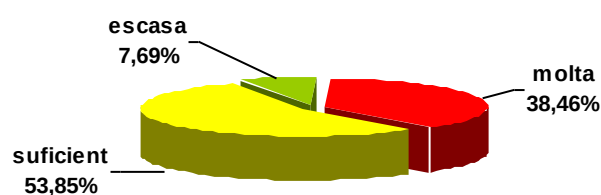
Pregunta 2

La informació que heu rebut ha estat?

- Respecte a la qualitat

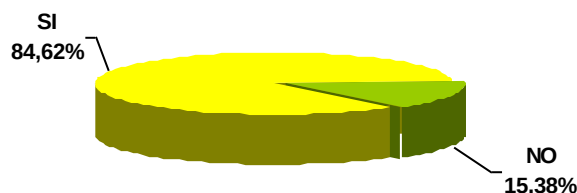


- Respecte a la quantitat



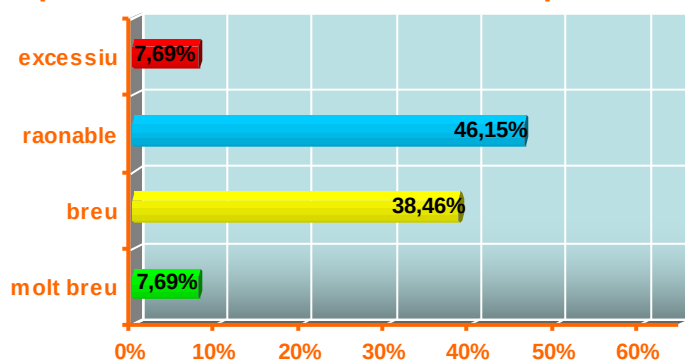
Pregunta 3

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



Pregunta 4

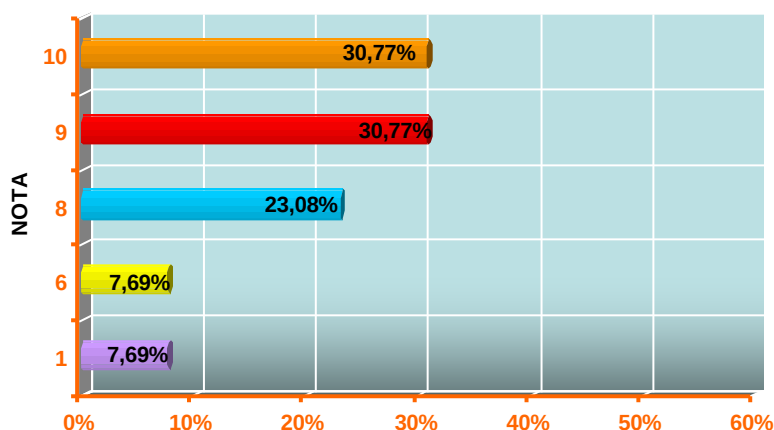
El temps de resolució de la consulta o queixa ha estat?



Pregunta 5

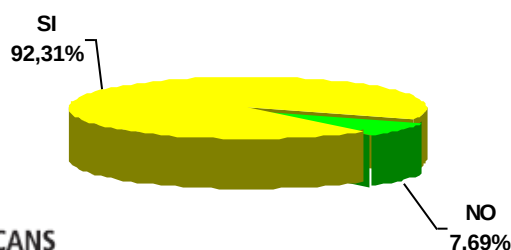
En general com valoreu l'Oficina del Síndic?

Es mostra a la gràfica el valor relatiu de les persones que ha donat cada nota. Les notes que no surten, no ha obtingut cap vot. S'ha obtingut una nota mitja d'un 8,23



Pregunta 6

Recomanaria els serveis de la Sindicatura a altres persones?



III. Full de queixa i requisits

Per presentar una queixa la ciutadania ha d'haver esgotat les vies administratives o després d'haver transcorregut els terminis establerts per rebre una resposta, o bé, si la rep, i si encara se sent agreujat per la resposta donada, aquest ciutadà podrà exposar la seva queixa a la Sindicatura Municipal de Greuges.

Les queixes ha de ser formulades **per escrit o mitjançant el formulari web**, acompanyades amb els documents necessaris per aclarir cada cas.

L'escrit de la queixa ha de ser senzill, directe i concís.

Elements que ha d'incloure la queixa:

- El fet que motiva la queixa.
- Una explicació breu dels passos ja fets prèviament i de les circumstàncies relatives als fets denunciats.
- El nom, cognoms, adreça postal i telèfon (si és possible) de la persona que formula la queixa.
- Aportar la documentació que sustenta la queixa

Com presentar una queixa:

Personant-se a l'oficina c/ de l'Antiga Riera, 8 primera planta, **amb cita prèvia**:

- De dilluns a dimecres de 10 a 13 hores.
- La tarda de dimarts de 17 a 19 hores (l'1 d'octubre al 30 d'abril)

Per correu electrònic: sindicatura@viladecans.cat

Per formulari web: <https://sindicatura.viladecans.cat/>

Com consultar el seu cas:

- Personant-se a l'oficina **amb cita prèvia**,
- Per telèfon 93 635 18 17
- Per correu electrònic sindicatura@viladecans.cat

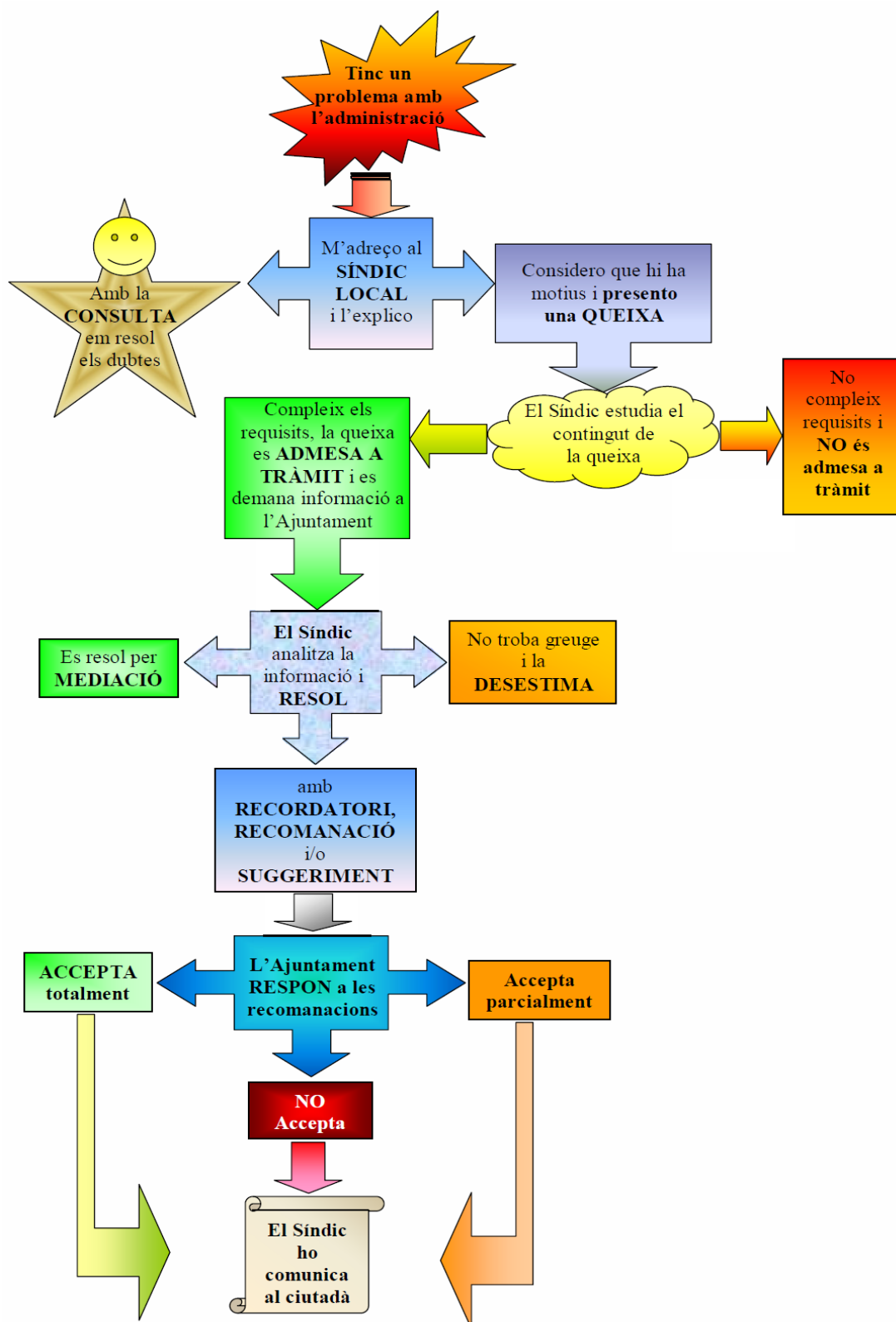
Quan a la Sindicatura Municipal de Greuges és rep una queixa, en el termini màxim de quinze dies des de la presentació de la queixa, el ciutadà o ciutadana rebrà una notificació d'aquesta Sindicatura on se'ls comunicarà l'admissió de la queixa i l'inici de les actuacions o, en pel contrari, la no admissió i el motiu.

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

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

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

IV. Tràmit d'una queixa





Sindicatura Municipal de Greuges de Viladecans

José Luis Nicolás – Síndic municipal
José Luis Castañé - Atenció a les persones

Nova seu
Edifici Fundació Ciutat de Viladecans
Carrer de l'Antiga Riera, 8 1^a planta
08840 – Viladecans
Telèfon: 93 635 18 17

Adreça electrònica: sindicatura@viladecans.cat
web: sindicatura.viladecans.cat