



INFORME 2022

Torre Modolell. Ajuntament de Viladecans
Per la diversitat, la inclusió i la igualtat

Fotografia: Ajuntament de Viladecans

Sumari	pàgina
INTRODUCCIÓ	1
SERVEI PÚBLIC	2
1. CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS	4
2. DADES ESTADÍSTIQUES	5
2.1 Actuacions realitzades	5
2.1.1 Tipus d'actuacions	
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	8
2.2.1 Classificació per competència	
2.2.2 Classificació per àmbit municipal	
2.3 Queixes rebudes	9
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	11
2.4.1 Gestionades durant l'any	
2.4.2 Temps mitjà d'arxiu	
2.4.2.1 Queixes amb propostes	
2.4.2.2 Queixes sense propostes	
2.4.3 Propostes realitzades durant l'any	
2.5 Queixes acumulades amb propostes	13
2.5.1 Propostes acumulades	
2.6 Comparativa amb el FòrumSD any 2021	14
2.6.1 Consultes i queixes	

3. QUEIXES GESTIONADES PER MATÈRIA	16
Dades numèriques	
3.1 Administració general	17
3.1.1 Tributs	
3.1.2 Sancions	
3.1.3 Padró / registres	
3.1.4 Responsabilitat patrimonial	
3.2 Ordenació del territori	33
3.2.1 Medi ambient	
3.2.2 Soroll	
3.2.3 Activitat econòmica	
3.3 Serveis a les persones	35
3.3.1 Cultura i educació	
3.3.2 Salut i Benestar	
3.4 Via pública	40
3.4.1 Llicències	
3.4.2 Manteniment	
3.4.3 Trànsit	
3.4.4 Seguretat ciutadana	
3.5 Promoció de la Ciutat	45
3.5.1 Altres	
3.6 Altres	46
3.6.1 Àrea Metropolitana de Barcelona	
3.6.2 Ambulatori	
3.7 Queixes derivades	49
3.7.1 Síndic de Greuges de Catalunya	
3.7.2 Defensor del Pueblo	
4. ACTIVITATS DEL SÍNDIC	50
ANNEXOS	51
I. Pàgina web	
II. Enquesta de qualitat	
III. Full de queixa i requisits	
IV. Tràmit d'una queixa	

INTRODUCCIÓ

Es fa públic el quinzè informe anual que correspon a l'any 2022. Inclou l'activitat portada a terme durant l'any des de la Sindicatura, recull les actuacions 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 actuacions 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 2021.
- 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 Sindicatura de Viladecans va ser creada l'any 2007 amb l'actual 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.

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 que afecta a gran part de la ciutadania, que requereix un esforç més important de tots cap a una millora del servei públic. Sense descartar la importància que aquest treball consistent en la intermediació de la sindicatura entre l'administració i la ciutadania en fomentar la justícia, la transparència i el bon govern.

SERVEI PÚBLIC

La Prestació de serveis públics a Espanya ve recollida per l'article 128.2 de la Constitució espanyola que dicta que per mitjà de llei es podrà reservar al sector públic recursos o serveis essencials, especialment en el cas de monopoli, i així mateix acordar la intervenció d'empreses, quan així ho exigeixi l'interès general. Cal assenyalar, però, que la doctrina sobre el tema indica que no tota activitat econòmica o empresarial que exerceix una administració pública es pot considerar servei públic, ja que a més de ser desenvolupada per l'administració pública, el servei públic ha de ser essencial perquè l'administració se'n reservi la titularitat.

La **Carta Europea de Salvaguarda del Drets Humans a la ciutat**, dedica a l'article XXIII sobre l'eficàcia dels serveis públics, on determina que **"les autoritats locals garanteixen l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats dels usuaris vetllant per evitar qualsevol situació de discriminació o d'abús. Les administracions locals es dotaran d'instruments per a l'avaluació de la seva acció municipal i tindran en compte els resultats d'aquesta avaluació"**

L'article 18.1 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les **Bases del Règim Local (LBRL)** ens fa una relació de drets i deures dels veïns, destaca en relació al servei públic, els contemplats als apartats c) i g) que contempla **el dret a utilitzar**, d'acord amb la seva naturalesa, **els serveis públics municipals**, i accedir als aprofitaments comunals, conforme a les normes aplicables. Així com a **exigir la prestació** i, en el seu cas, l'establiment del corresponent servei públic, en el supòsit de constituir una competència municipal pròpia de caràcter obligatori.

L'article 25 de la LBRL regula que el Municipi pot promoure activitats i prestar els **serveis públics que contribueixin a satisfer les necessitats** aspiracions de la comunitat veïnal.

El Municipi exercirà en tot cas com a competències pròpies, en els termes de la legislació de l'Estat i de les Comunitats Autònomes, en les següents matèries:

- a) Urbanisme: planejament, gestió, execució i disciplina urbanística. Protecció i gestió del Patrimoni històric. Promoció i gestió de l'habitatge de protecció pública amb criteris de sostenibilitat financera. Conservació i rehabilitació de l'edificació.
- b) Medi ambient urbà: en particular, parcs i jardins públics, gestió dels residus sòlids urbans i protecció contra la contaminació acústica, lumínica i atmosfèrica en les zones urbanes.
- c) Proveïment d'aigua potable a domicili i evacuació i tractament d'aigües residuals.
- d) Infraestructura viària i altres equipaments de la seva titularitat.
- e) Avaluació i informació de situacions de necessitat social i l'atenció immediata a persones en situació o risc d'exclusió social.
- f) Policia local, protecció civil, prevenció i extinció d'incendis.
- g) Trànsit, estacionament de vehicles i mobilitat. Transport col·lectiu urbà.
- h) Informació i promoció de l'activitat turística d'interès i àmbit local.
- i) Fires, proveïments, mercats, llotges i comerç ambulant.
- j) Protecció de la salubritat pública.
- k) Cementiris i activitats funeràries.
- l) Promoció de l'esport i instal·lacions esportives i d'ocupació del temps lliure.
- m) Promoció de la cultura i equipaments culturals.
- n) Participar en la vigilància del compliment de l'escolaritat obligatòria i cooperar amb les Administracions educatives corresponents en l'obtenció dels solars necessaris per a la construcció de nous centres docents. La conservació, manteniment i vigilància dels

edificis de titularitat local destinats a centres públics d'educació infantil, d'educació primària o d'educació especial.

- ñ) Promoció en el seu terme municipal de la participació dels ciutadans en l'ús eficient i sostenible de les tecnologies de la informació i les comunicacions.
- o) Actuacions en la promoció de la igualtat entre homes i dones així com contra la violència de gènere.

L'article 30 de l'**Estatut d'Autonomia de Catalunya** regula del Dret d'accés als serveis públics i a una bona administració, on determina que totes les persones tenen dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i que les administracions públiques han de fixar les condicions d'accés i els estàndards de qualitat d'aquests serveis, amb independència de llur prestació.

Els serveis públics han de satisfer primordialment les necessitats de la societat a on aquests es duen a terme. Els serveis públics generalment comporten una finalitat de **benefici social**. Poden incloure sistemes de transport, de sanitat, educació, aigua potable, electricitat, neteja d'espais públics, atenció ciutadana, cura de la gent gran, cura del medi ambient, habitatge, etc.

Per tant, els serveis públics locals són aquelles que presten les administracions públiques en el marc de les seves competències que per normativa li són pròpies així com aquelles que li han delegat altres ens. En aquest sentit, els municipis poden promoure totes les activitats que estiguin al seu abast i prestar tots els serveis que contribueixin a satisfer les necessitats dels veïns i veïnes del territori.

Tanmateix, per raons tècniques o econòmiques, els ens locals poden prestar els serveis de manera directa (a través del personal municipal, organismes autònoms o empreses participades amb capital majoritàriament municipal) o de manera indirecta (a través de concessions, concert o altres formes jurídiques de prestació de serveis).

És important tenir en compte a l'hora de prestar els serveis públics els **Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)**. En aquest sentit destacar entre d'altres:

- l'objectiu 3: Garantir una vida sana i promoure el benestar per a tots en totes les edats
- l'objectiu 6: Garantir la disponibilitat d'aigua i la seva gestió sostenible i el sanejament per a tots
- l'objectiu 8: Promoure el creixement econòmic inclusiu i sostenible, l'ocupació i el treball decent per a tots
- l'objectiu 11: Aconseguir que les ciutats siguin més inclusives, segures, resilents i sostenibles.
- l'objectiu 16: Promoure societats justes, pacífiques i inclusives

Es pot concloure que les administracions públiques han d'adoptar una carta de drets dels usuaris i obligacions dels prestadors dels serveis públics que presta dins del seu àmbit. Engegar programes de transformació i canvi, que trobin models de **serveis públics més eficients i eficaços**. Els serveis públics han de donar resposta a una major demanda social. La gestió municipal ha d'aconseguir que els serveis públics siguin **millors i més barats**, amb instruments d'avaluació i seguiment per tal de **garantir una qualitat i una continuïtat** que la ciutadania mereix per satisfer les seves necessitats.

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 2022

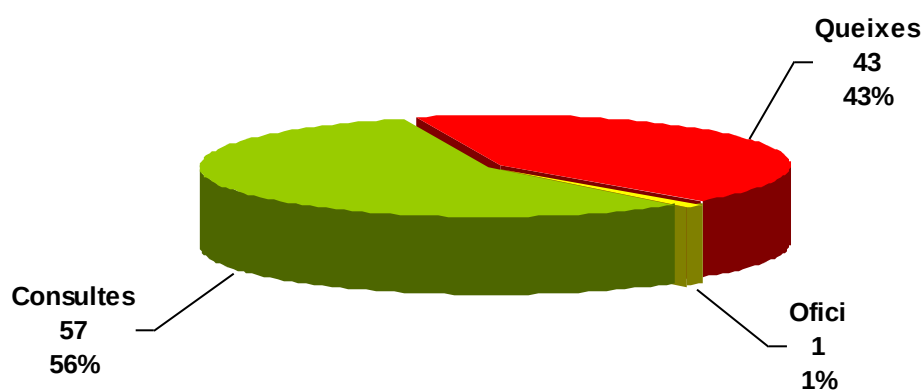
Consultes, Informació, Assessorament			TOTAL	57
Queixes Derivades	Defensor del Pueblo			3
	Síndic de Greuges de Catalunya			4
	Altres defensors			0
	Altres derivacions			0
	TOTAL DERIVADES			7
Queixes àmbit municipal	Mediació - Solució amistosa			5
	Acceptada total			6
	Estimades amb recomanació	Acceptada parcialment		0
		NO acceptada		0
	Admeses	Pendent de Resposta		6
		Desestimades		
	Arxivades sense greuge			6
	Arxivades per desistiment			0
	En tràmit			10
	NO admesa			0
TOTAL QUEIXES			36	
Actuacions d'ofici	Acceptada total			1
	Amb recomanació	Acceptada parcial		0
		No acceptada		0
		Pendent de resposta		0
	Arxivada sense recomanació			0
	En tràmit			0
	TOTAL ACTUACIONS D'OFICI			1
TOTAL ACTUACIONS				101

2. DADES ESTADÍSTIQUES

2.1 ACTUACIONS REALITZADES

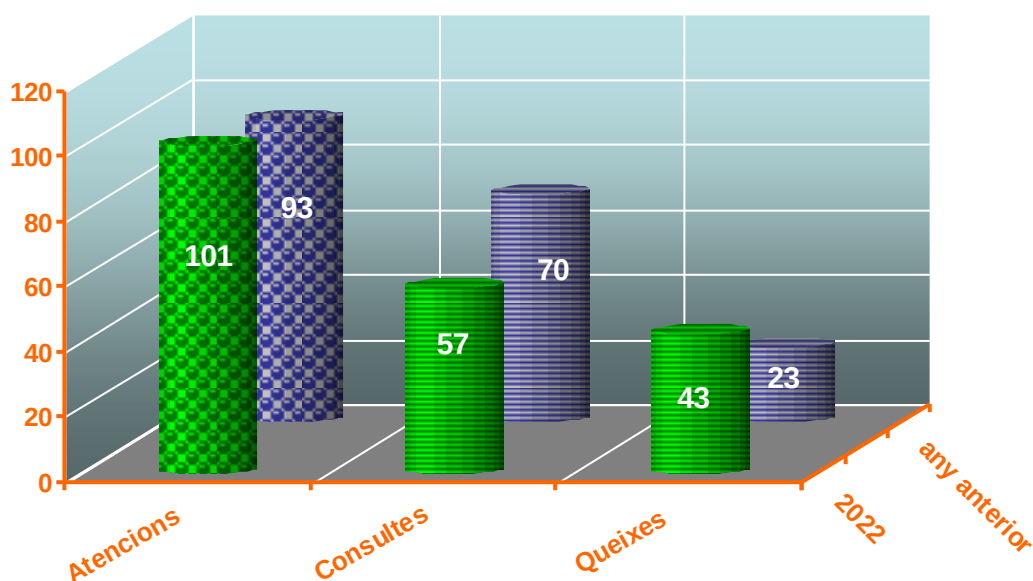
2.1.1 TIPUS D'ACTUACIONS

Han estat 101 actuacions a la ciutadania que la oficina de la Sindicatura realitzades durant l'any 2022. De les quals, 57 són consultes i 43 ha estat considerades queixes envers l'administració i 1 expedient obert d'ofici



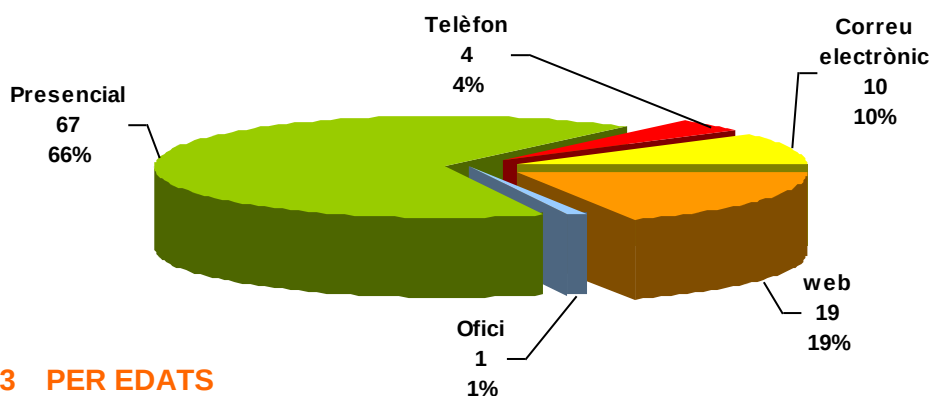
2.1.1.1 Comparativa amb l'any anterior

En aquesta gràfica es pot veure la comparativa de l'any 2022 amb l'any anterior. Es comprova que ha augmentat un 8 % en el número d'actuacions, però ha baixat les consultes en un 18% i ha augmentat les queixes un 87%.



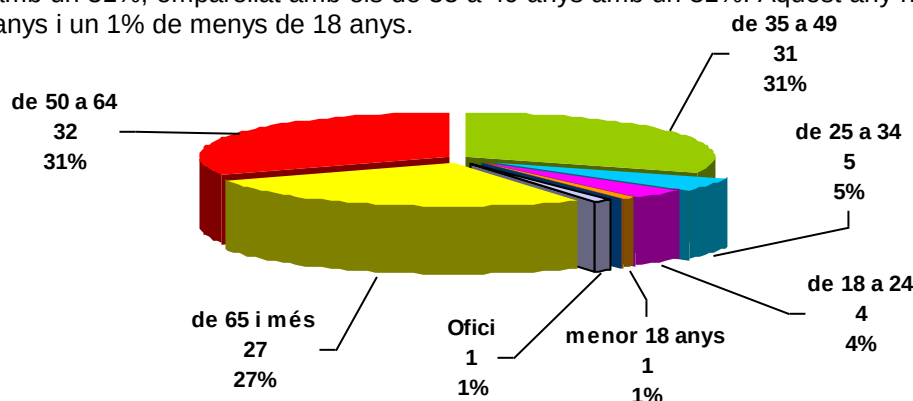
2.1.2 MITJÀ UTILITZAT

De les 101 actuacions realitzades, tant en queixes com en consultes, el mitjà utilitzat majoritàriament, com cada any, ha estat l'atenció presencial a l'oficina amb un 66% (54% any anterior). Respecte l'any anterior, aquest any ha augmentat el mitjà d'atenció per web que ha passat d'un 13% al 19%, en detriment del telèfon que ha baixat del 19% al 4%. Els altres mitjans ha hagut poca variació.

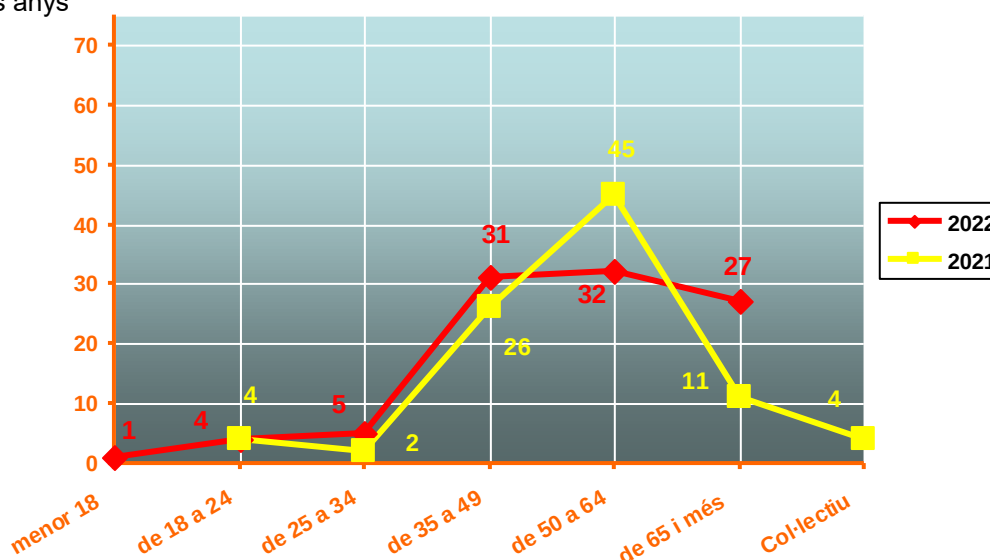


2.1.3 PER EDATS

De les 101 actuacions (queixes, ofici i consultes), existeix una major presència de la franja els de 50 al 64 anys amb un 31%, emparellat amb els de 35 a 49 anys amb un 31%. Aquest any ha hagut un 4% als de 18 a 24 anys i un 1% de menys de 18 anys.

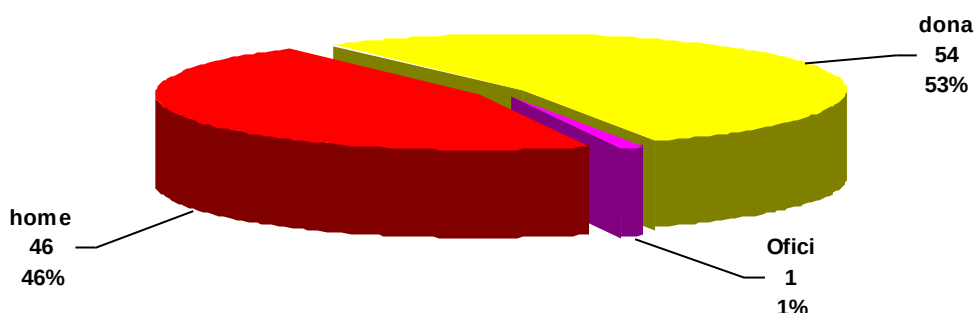


En aquesta gràfica es representa la comparativa en valors absoluts entre els anys 2021 i el 2022. Es destaca el manteniment de quasi tots els trams, la disminució del tram de "50 a 64" i l'augment del tram de "65 i mes anys"



2.1.4 INICIATIVA DE LES ACTUACIONS

A diferència d'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, igual que els darrers anys la dona té una major presència amb un 53% front al 46% dels homes.



2.1.5 PER DISTRICTES

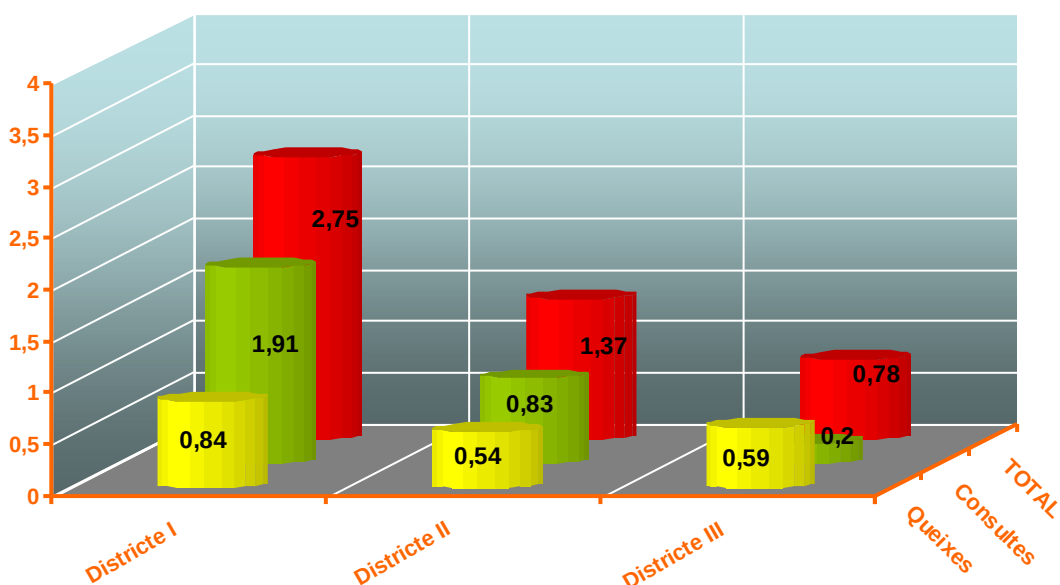
En aquesta gràfica es representa la quantitat d'actuacions que es va realitzar **per cada miler d'habitants** de cada districte.

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 actuacions per cada miler d'habitants el **districte I** ha hagut un total de 2,75. Per tant, respecte l'any anterior (1,97), la presència en aquest districte ha augmentat un 71,64%. En el **districte II** ha hagut un rati de 1,37, augmenta un 63,50 % respecte l'any anterior (0,87) i en el **districte III** ha hagut un rati de 0,87. És a dir, un disminuït un 42,62% respecte l'any anterior (1,83).

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.

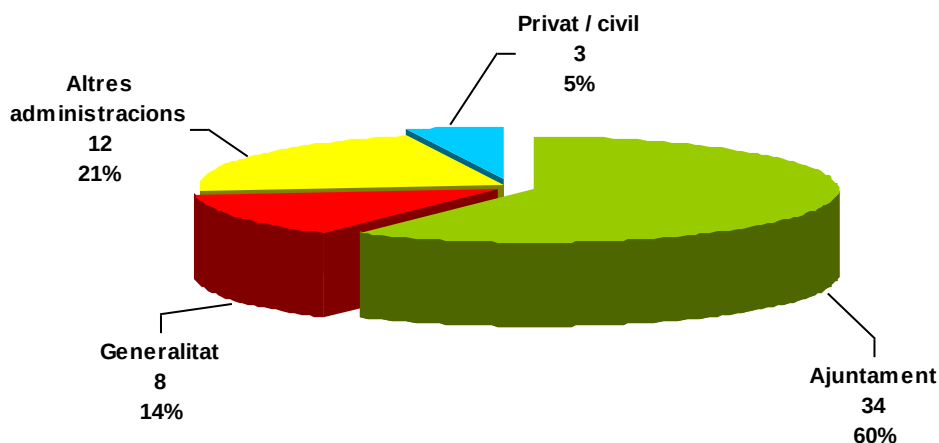


2.2 CONSULTES REBUDES

Per la seva importància, cal destacar la tasca de les actuacions 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.

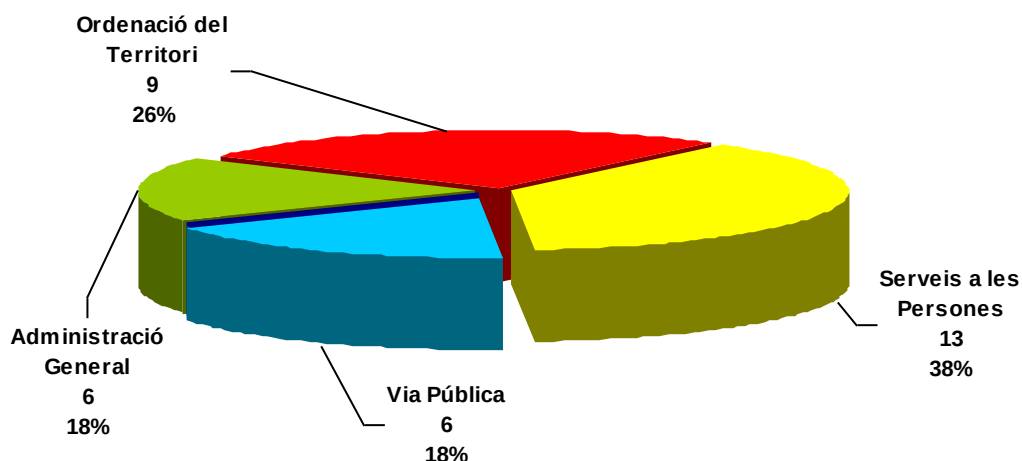
2.2.1 CLASSIFICACIÓ PER COMPETÈNCIA.

Les 57 consultes ha estat classificades per competència. Destacar que el 60% van ser de **competència de l'Ajuntament de Viladecans**, un 14 % de competència de la **Generalitat**, un 21 % de les consultes corresponen a **d'altres administracions** i el 3% ha estat d'àmbit **civil o privat**.



2.2.2 CLASSIFICACIÓ PER ÀMBIT MUNICIPAL

Les 34 consultes classificades de competència municipal, aquest any ha estat classificat en cinc temàtiques de l'Ajuntament de Viladecans. Aquest any es comprova que l'àmbit **d'Administració General** ha passat d'un 44% de l'any anterior, a un 18% aquest any. En canvi els temes relacionats amb **Serveis a les Persones**, ha passat d'un 23% l'any anterior a un 38% aquest any.

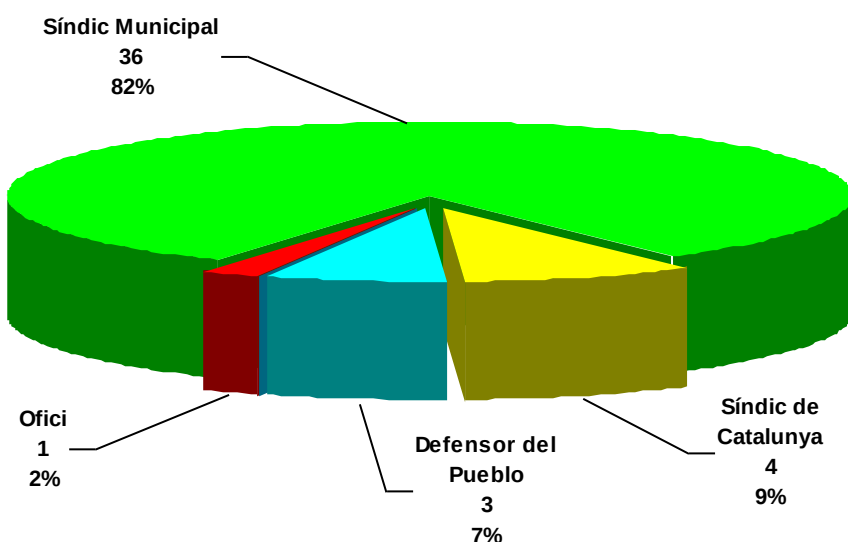


2.3 QUEIXES REBUDES

Del total de les actuacions realitzades, s'ha tramitat com a **queixes** un total de **44**. Una d'elles ha estat d'ofici.

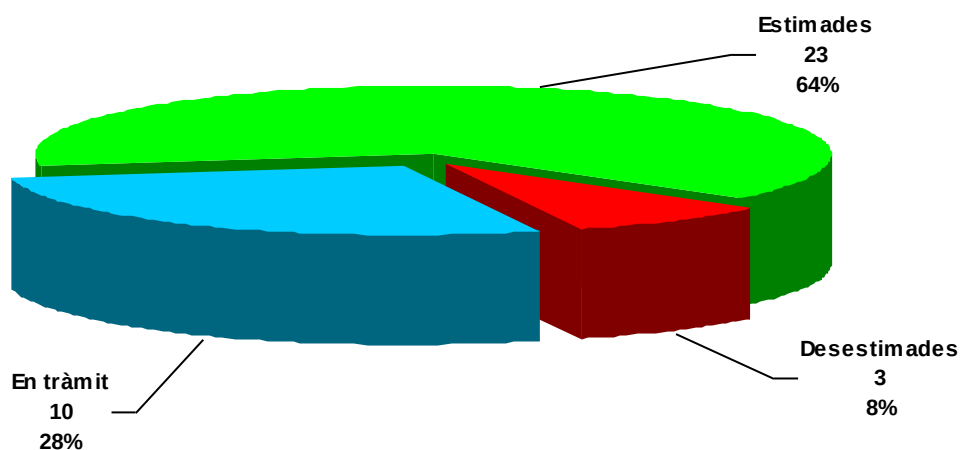
2.3.1 CLASSIFICACIÓ PER COMPETÈNCIA

Dels 44 expedients de queixa, majoritàriament són de **competència municipal** (inclosa la d'ofici) amb un **82%** i la resta, el 16%, ha estat **derivades** al Síndic de Catalunya i al Defensor del Pueblo



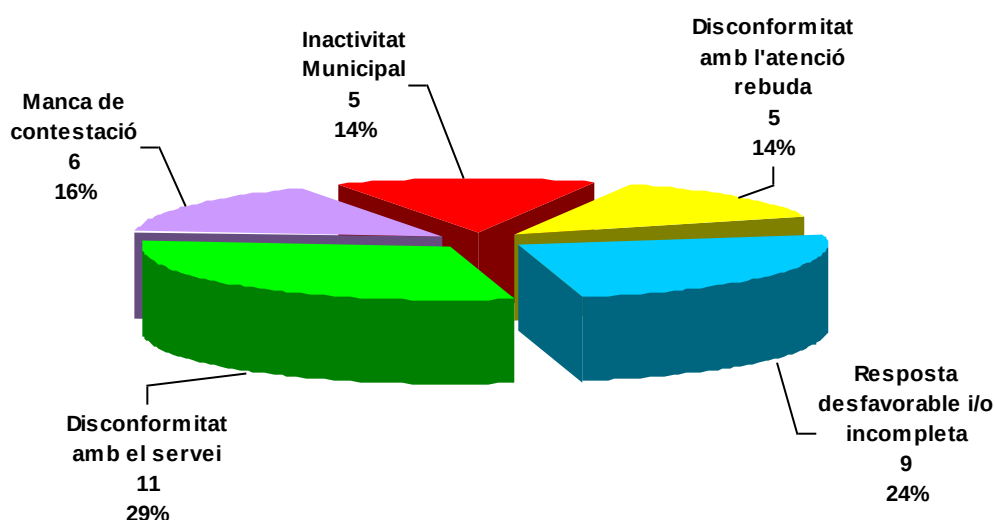
2.3.2 CLASSIFICACIÓ PER SITUACIÓ

De les 36 queixes **d'àmbit municipal**, sense incloure els expedients d'ofici i les derivades, s'ha **resolt 26 queixes**, de les quals, 23 ha estat estimades i 3 han estat desestimades. En conseqüència, 10 queixes ha quedat en tràmit a final d'any.



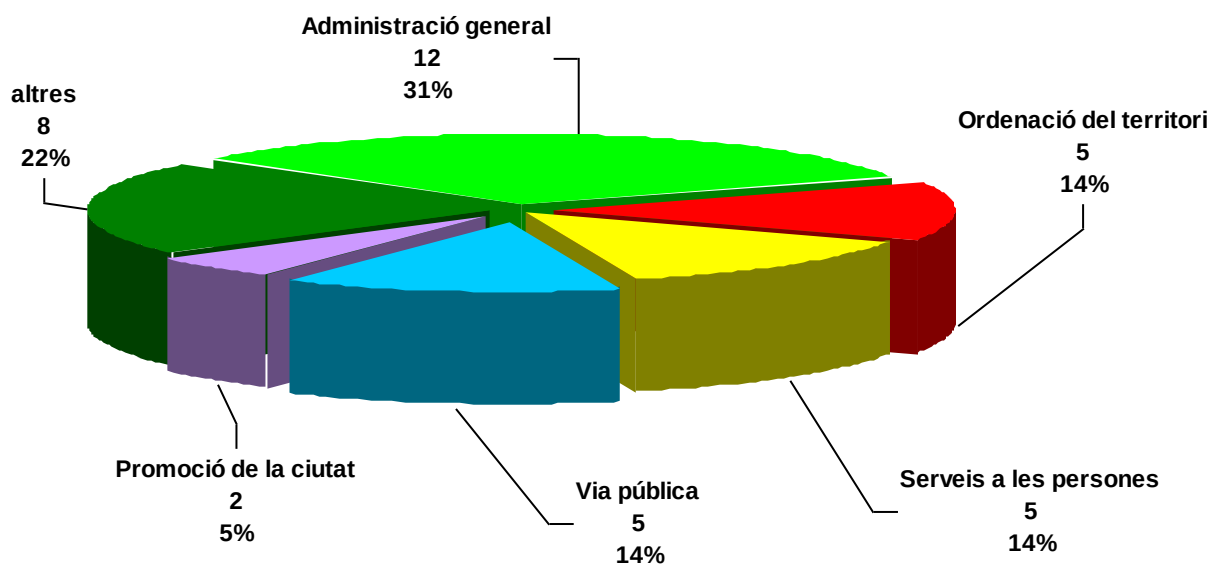
2.3.2.1 Motivació principal

De les 36 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 29% front el 25% de l'any anterior. Seguidament amb un 24% estan el motiu de **"resposta desfavorable i/o incompleta"**. La **"manca de contestació"** **"la inactivitat municipal"** i la **"disconformitat amb l'atenció rebuda"** es queden amb un 16% i un 14% cadascuna.



2.3.2.2 Àmbit de competència municipal

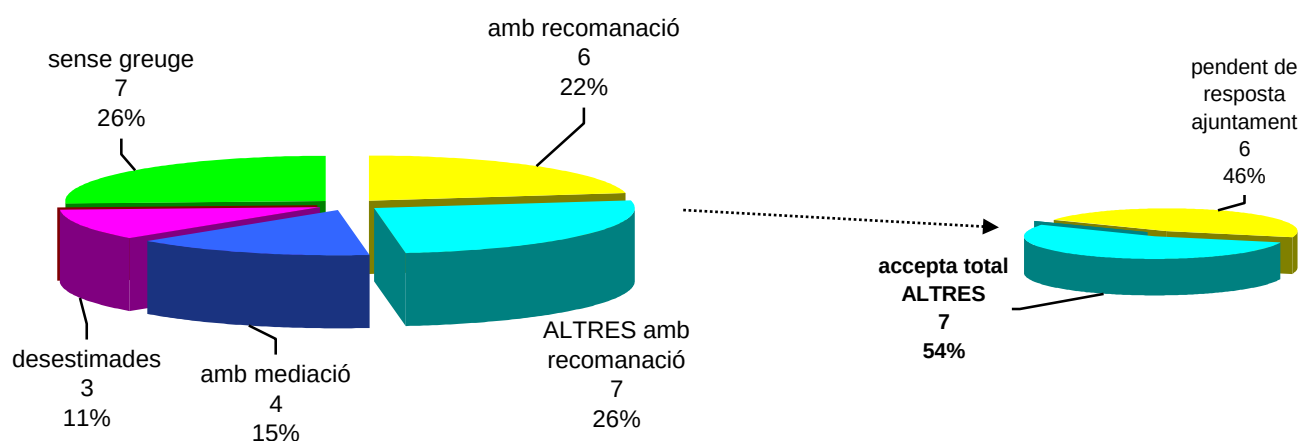
En aquesta gràfica es classifiquen les 36 queixes i 1 d'ofici, en cinc temàtiques de competència municipal, a més de 8 queixes que s'han tramitat a d'altres organismes com l'AMB i l'ambulatori directament.



2.3.3 CLASSIFICACIÓ PER LA RESOLUCIÓ

Dels 37 expedients d'àmbit municipal iniciats a l'any 2022, 10 queixes estan en tràmit. Per tant, ha estat **resoltes 27 queixes**, de les quals un total de **13 queixes ha tingut propostes** (recomanacions, suggeriments i/o recordatoris) de les quals 6 s'han fet a l'ajuntament i 7 a d'altres (AMB), la qual cosa representa un 48% de les resolucions efectuades. A més, 4 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.

Totes les queixes amb propostes, totes estan pendent de resposta a les propostes plantejades (recomanacions)

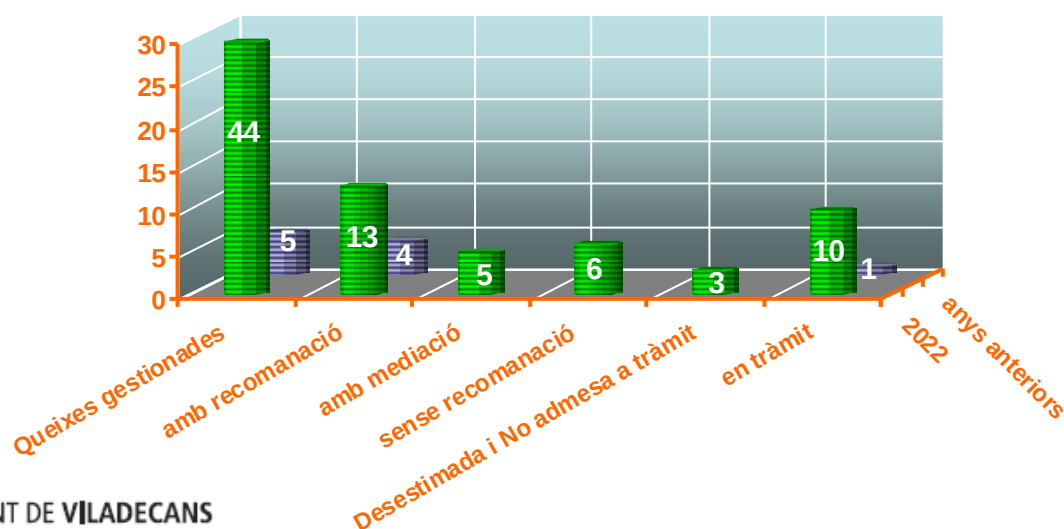


2.4 SITUACIÓ QUEIXES GESTIONADES

Durant l'any 2022 s'ha gestionat **en l'àmbit municipal** un total de **49** queixes, 44 de l'any 2022 i 5 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 49 queixes gestionades d'àmbit municipal, 17 han tingut propostes de recomanacions, 5 ha estat resoltes per mediació, 6 sense cap recomanació i 11 queixes estan encara en tràmit per a la seva resolució. Les altres 3 queixes van ser desestimades.

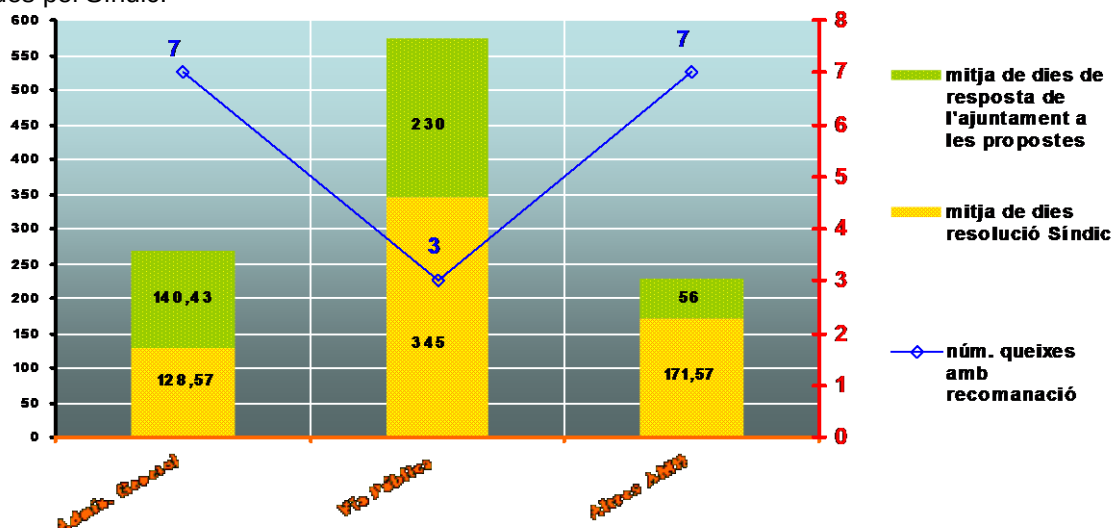


2.4.2 TEMPS MITJÀ D'ARXIU

2.4.2.1 Queixes amb propostes

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.

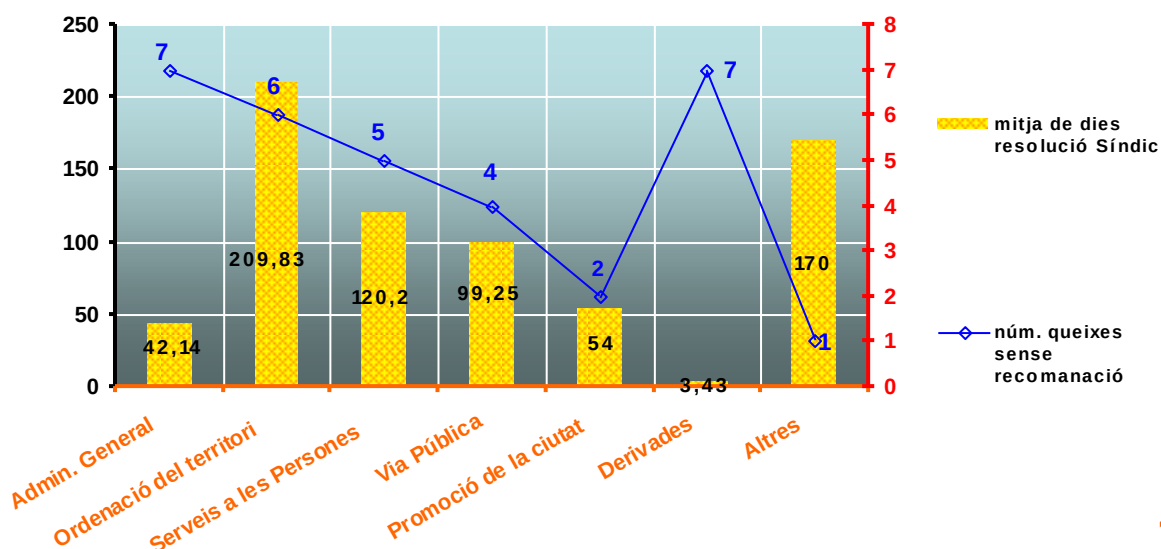
En aquesta gràfica es presenta la mitja de dies naturals que ha estat en el tràmit de les **17 queixes** que han tingut propostes, que d'acord amb la gràfica anterior 13 corresponen a l'any 2022 i 4 d'anys anteriors. Han estat classificades per àmbit municipal i l'apartat d'altres estan les queixes que s'ha tramitat amb l'AMB. Així com la mitja de dies que l'administració ha trigat en donar resposta a les propostes plantejades pel Síndic.



2.4.2.2 Queixes sense propostes

La gestió de les queixes que no han finalitzat amb propostes evers l'ajuntament, només comporta un temps comptat des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic.

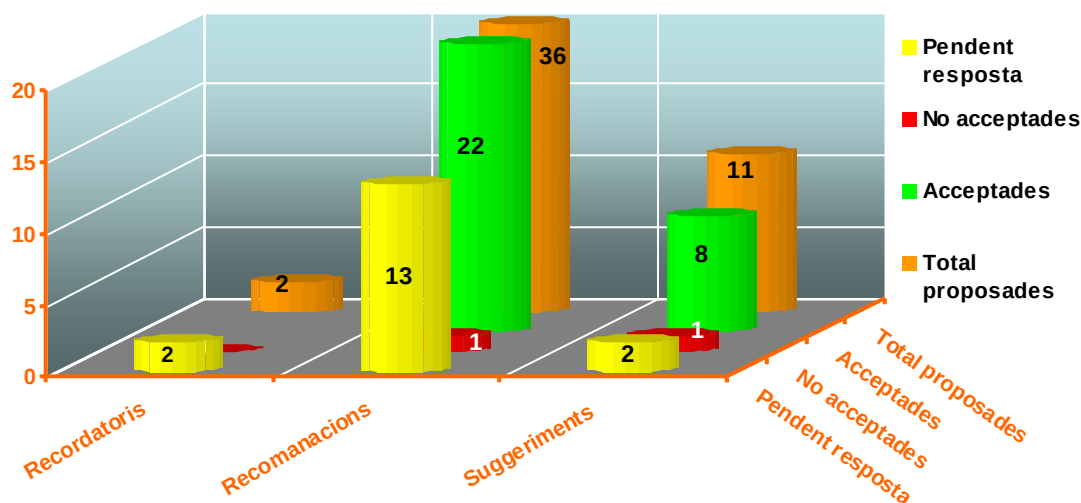
En aquesta gràfica es presenta la mitja de dies naturals que ha estat en tràmit les **32 queixes** que no han hagut propostes. Han estat classificades per àmbit municipal i l'apartat d'altres estan les queixes que s'ha tramitat amb l'ambulatori.



2.4.3 PROPOSTES REALITZADES DURANT L'ANY

Les **17 queixes** amb propostes, contenen un total de **49 propostes**, desglossades en 2 recordatoris, 36 recomanacions i 11 suggeriments. És a dir, 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 49 propostes realitzades, **ha acceptat** 22 recomanacions i 8 suggeriments; **no ha acceptat** 1 recomanació i 1 suggeriment. Queda pendent de resposta 2 recordatoris, 13 recomanacions i 2 suggeriments.

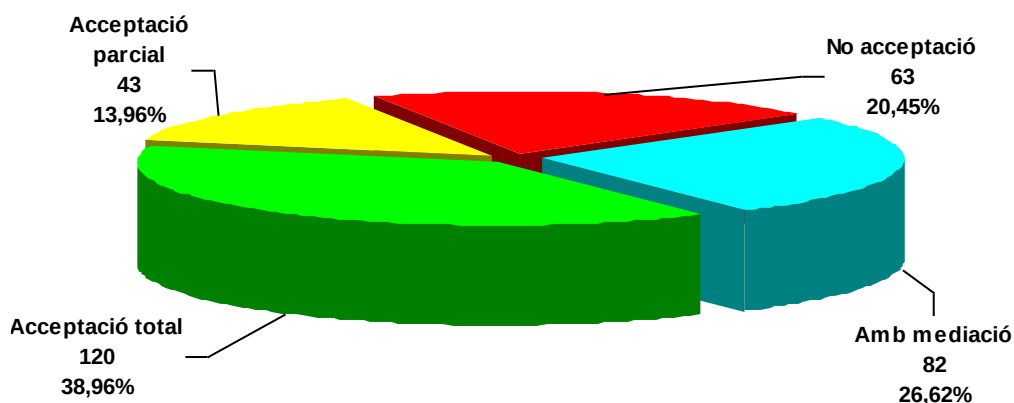


2.5 QUEIXES ACUMULADES AMB PROPOSTES

Des del 2007 fins el 2022 s'ha rebut resposta a **226** queixes ha hagut propostes per part del Síndic del total de 233. És a dir, han quedat 7 queixes amb propostes estan pendent resposta a la presentació de l'informe. Han estat **acceptades totalment 120 queixes**. És a dir, un **51,50 %**.

Cal destacar, al marge d'aquestes queixes amb recomanacions, en aquest mateix període s'ha resolt **per mediació** un total de **82** queixes, les quals representa un **26,62 %** que s'ha resolt favorablement per la ciutadania en el tràmit de la queixa.

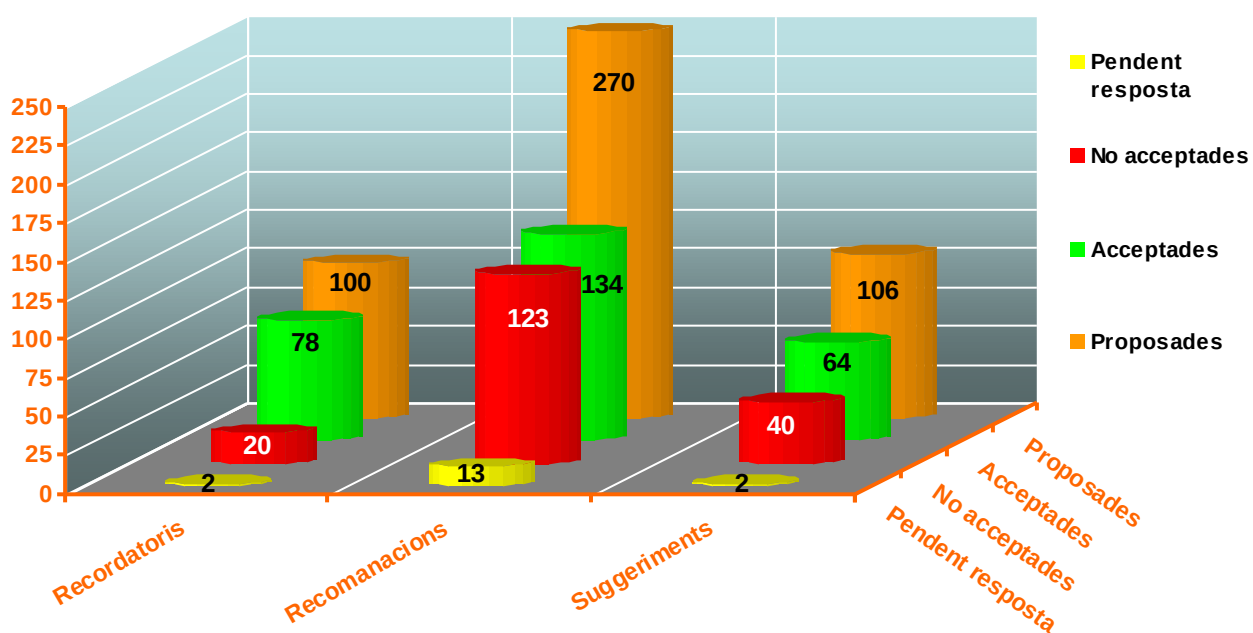
En conseqüència, un **65,58%** de les queixes resoltes d'àmbit municipal ha estat **favorable per a la ciutadania**, tenint en compte les recomanacions acceptades totalment i les mediacions realitzades. Aquest percentatge es manté equilibrat respecte l'any passat.



2.5.1 PROPOSTES ACUMULADES

Les **233 queixes** amb propostes des del 2007 fins el 2022, contenen un total de **476 propostes**, desglossades en 100 recordatoris, 270 recomanacions i 106 suggeriments. Ha estat acceptades un total de 276 propostes (78 recordatoris, 134 recomanacions i 64 suggeriments), que representa el **58%** de les propostes presentades.

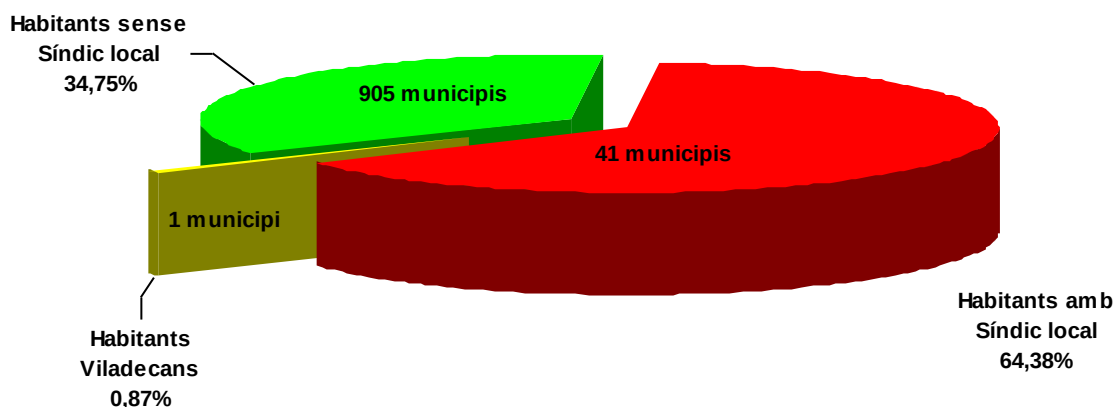
En aquesta gràfica es representen les diferents propostes (recordatoris, recomanacions i suggeriments) en les següents modalitats: proposades, acceptades, no acceptades i pendent de resposta.



2.6 COMPARATIVA AMB EL FòrumSD ANY 2021

El FòrumSD és l'associació dels Síndics i Defensors locals. A Catalunya hi ha **947 municipis** i una població de **7.739.758 d'habitants a l'any 2021**. Del total dels municipis de Catalunya, **42 tenen Síndic de greuges municipal**, els quals atenen a un total de 5.038.455 habitants. És a dir, el **65,10 %** dels habitants de Catalunya disposen de Síndic Local de proximitat. Entre els quals Viladecans ha tingut l'any 2021 una població de 66.707 habitants

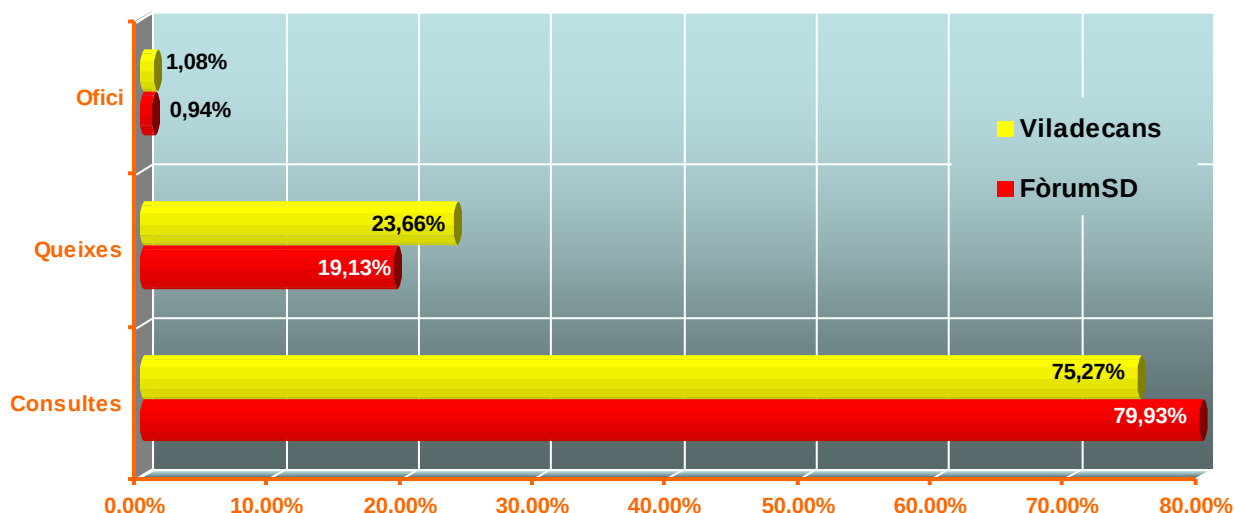
El FòrumSD durant l'any 2021, ha recollit els informes dels Síndics Locals de Catalunya que corresponen **a l'any 2021**, atès que cadascun dels Síndics presenten i fan públic les seves dades en el transcurs del 2021 i un cop recopilades s'edita i publica el "Recull d'Informe dels Síndics Locals".



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 2021. 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'actuacions realitzades. És a dir, la proporció que cada actuació representa al total de les actuacions.

En aquest sentit, es pot veure que el pes de l'activitat de les queixes a Viladecans representa més d'un 23% del total, en canvi la mitja de la resta de Sindicatures/defensories locals representa poc més d'un 19 %.



3. QUEIXES GESTIONADES PER MATÈRIA

DADES NUMERIQUESES

En aquest quadre es mostra la distribució de les queixes gestionades a llarg de l'any 2022. És a dir, 44 queixes, incloses 1 d'ofici, així com les 5 queixes d'expedients que van quedar amb gestions pendents a la finalització de l'any 2021. En conseqüència, s'ha gestionat durant l'any 2022 **un total de 49 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 anterior	2022	Total
3.1 ADMINISTRACIO GENERAL				14
	3.1.1 Tributs	1	2	
	3.1.2 Sancions	1	7	
	3.1.3 Padró / registres		1	
	3.1.4 Responsabilitat patrimonial		1	
	3.1.5 Informació/atenció		1	
3.2 ORDENACIÓ DEL TERRITORI				7
	3.2.1 Medi ambient		1	
	3.2.2 Soroll		3	
	3.2.3 Activitat econòmica	1	1	
3.3 SERVEIS A LES PERSONES				5
	3.3.1 Cultura i Educació		2	
	3.3.2 Salut i benestar		3	
3.4 VIA PÚBLICA				7
	3.4.1 Llicències		1	
	3.4.2 Manteniment		1	
	3.4.3 Trànsit	2	1	
	3.4.4 Seguretat ciutadana		2	
3.5 PROMOCIÓ DE LA CIUTAT				2
	3.5.1 Altres		2	
3.6 ALTRES				8
	3.6.1 AMB. Servei d'autobús		7	
	3.6.2 Ambulatori		1	
3.7 DERIVADES				7
	3.7.1 Síndic de Greuges Catalunya		4	
	3.7.2 Defensor del Pueblo		3	
Totals		5	44	49

3.1 ADMINISTRACIÓ GENERAL

3.1.1 TRIBUTS

Impost Increment Valor Terreny Naturalesa Urbana (IIVTNU) Plusvàlua

EXP. 2021Q623

El Síndic va rebre una sol·licitud el 12 de juliol de 2021 d'un ciutadà de Viladecans en representació de la seva mare, pel que manifesta que després d'haver abonat la liquidació de l'Impost d'Increment del Valor del Terreny de Naturalesa Urbana (IIVTNU) el 24 d'agost de 2020, va presentar un recurs presentat en data 26 d'agost de 2020, aportant totes dues escriptures d'adquisició i de transmissió conforme no ha havia benefici en la transmissió efectuada i demana la devolució de les quantitats abonades. Sense haver obtingut cap resposta 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 va vendre un habitatge en data 27-01-2020 del que tenia el ple domini. És a dir el 100% de la propietat per un import de 301.000 €

L'habitatge venut va ser adquirit en data 14-12-2005 amb una titularitat per la ciutadana del 50% i del seu cònjuge amb l'altre 50%, per un import total de 254.900 €

De l'escriptura de venda, es desprèn que la ciutadana va adquirir per herència el 50% del seu cònjuge en data 05-10-2011.

L'ajuntament va emetre la liquidació ID-1736624-2020 en data 21-07-2020, sense acreditar la data de notificació a la ciutadana, per una transmissió de compra venda en data 27-01-2020 i amb una titularitat pel càlcul del tribut de 8 anys, amb un import de la liquidació de 3.997,17 €.

La ciutadana va abonar l'import de la liquidació en data 24-08-2020

Malgrat haver abonat la liquidació la ciutadana en data 26-08-2020 va presentar un recurs contra la liquidació, aportant entre d'altres dues escriptures: la d'adquisició 14-12-2005 i la venda 27-01-2020, que a data d'aquesta resolució encara no ha estat resolt.

Consideracions prèvies

D'acord amb la documentació analitzada la titularitat de la propietat per part de la ciutadana **té dos recorreguts**:

- **El primer** és quan la ciutadana va ser titular del seu 50% des del **14-12-2005** (data en que va adquirir l'habitatge amb el seu cònjuge) fins el **27-01-2020** que s'ha transmès (venut) la propietat.
- **El segon** recorregut és quan la ciutadana va adquirir l'altre 50% per l'acceptació d'herència per la defunció del seu cònjuge des del **05-10-2011** i fins el **27-01-2020**, data que va vendre la propietat .

En aquest sentit considero que si fos el cas d'existir el deure de tributar pel tribut de l'Impost d'Increment del Valor del Terreny de Naturalesa Urbana, caldria analitzar els dos recorreguts de titularitat de la propietat venuda el 27-01-2020 i en tot cas confeccionar dues liquidacions.

L'ajuntament va emetre una liquidació d'una plusvàlua amb només l'escriptura de venda de l'habitatge (27-01-2020) amb un càlcul del 100 % de domini de 8 anys. És a dir, des de la data que la ciutadana va acceptar el 50% del seu cònjuge per herència el 05-10-2011.

En aquest sentit considero que l'ajuntament, hagués tingut totes les escriptures, adquisició, herència i venda, podria haver valorat l'existència o no de plusvàlua. Tant la del 50% de titularitat de la ciutadana des de la data d'adquisició, com de l'altre 50% obtingut per herència del seu marit.

Per tant, considero que la liquidació **ID-1736624-2020 s'ha emès indegudament** per imputar el 100% a la ciutadana des de l'any 2011, quan només, en aquest període, es tenia que haver realitzat per un 50% corresponent al període de domini per l'herència. I en el supòsit de haver hagut plusvàlua, una liquidació de l'altre 50% de domini des del 14-12-2005 fins el 27-01-2020, període de titularitat des de l'adquisició inicial.

La ciutadana en el seu recurs presentat en data 26-08-2020, aportant les escriptures d'adquisició i venda **acredita la manca de inexistència de plusvàlua** atès que es va adquirir per un import de 301.000 € en data 14-12-2005 i es va vendre per 254.900€ en data 27-01-2020. Per tant, en el 50% que la ciutadana ha estat titular des de l'adquisició no hauria de néixer cap liquidació.

Però en canvi, al no disposar de l'escriptura d'herència de data 05-10-2011, es desconeix el valor atorgat d'adquisició, per poder valorar si ha nascut o no el deure tributari. Títol que l'ajuntament hauria de conèixer i tenir, atès que segurament es va comunicar aquesta transmissió per herència l'any 2011.

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

En primer lloc per practicar liquidacions **sense tenir tots els elements imprescindibles i necessàries** per valorar l'existència o no del naixement del deute tributari, pel qual l'ajuntament no va requerir als obligats tributaris, l'esmena de la declaració amb la finalitat que aportin també l'escriptura d'adquisició i d'herència, abans d'emetre les liquidacions, si correspon.

En segon lloc **per haver emès una liquidació improcedent del 100% per 8 anys**, quan en aquest període de 8 anys, en el supòsit que hi hagi nascut el deure tributari, tenia que haver estat del **50%** corresponent a la titularitat adquirida per herència.

Considero **per equitat** que no es pot mantenir una liquidació d'un impost, sustentada en un article declarat inconstitucional, suposa 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.

En aquest sentit, mantenir una liquidació sense haver existit el deure tributari de la plusvàlua, es contraria a **l'article 31 de la Constitució Espanyola**. Per tant, una vulneració d'un dret constitucional, atès que es pot considerar que **hi ha confiscatorietat per part de l'administració**.

És per tant, l'administració qui, en virtut de les proves presentades per la ciutadana i les que li manquen per aportar, si acredita la inexistència d'increment del valor dels bens transmesos, hauria de resoldre satisfactòriament a favor de la ciutadana.

En conseqüència a l'Ajuntament els

- **RECOMANO revisar d'ofici** l'expedient sobre l'IIVTNU, tenint en compte les proves aportades a la instància de data 26-08-2020. En virtut d'aquesta revisió, anul·lar la liquidació **ID-1736624-2020 per ser improcedent**, conseqüentment retornar a la ciutadana l'import abonat, amb els interessos de demora que corresponguin.
- **RECOMANO també, requerir** a la ciutadana l'escriptura d'herència de data 05-10-2011, en el supòsit que no hi consti a l'expedient tributari de l'any 2011, per valorar si del 50% que ha estat titular des de l'herència existeix o no el deure tributari.
- **SUGGEREIXO** que en ares **d'un bon govern i una bona administració**, d'acord amb els principis d'eficiència i eficàcia, **en les sol·licituds que rebin per motiu d'una transmissió** d'un bé immoble, **se'ls hi demani**, abans de emetre les liquidacions que pugui resultar, **totes les escriptures que puguin ser d'aplicació**, com **imprescindibles i necessàries** a fi i efectes de valorar si neix o no el deure tributari de l'IIVTNU.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **18 d'octubre de 2021**, i a la finalització de l'informe està pendent de rebre una resposta per part de l'ajuntament.

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 98 dies

Des de la resolució del Síndic fins fi de l'any (pendent de resposta) ha transcorregut 439 dies

Impost Increment Valor Terreny Naturalesa Urbana (IIVTNU) Plusvàlua

EXP. 2022Q628

El Síndic va rebre una sol·licitud el 14 de febrer de 2022 d'un ciutadà de Viladecans en representació del seu pare, manifesta que el seu pare va heretar el 50% del domicili conjugal per la mort de la se dona en data 6-3-2020. Va rebre una liquidació per import de 1.957,78€ sense cap bonificació. Que malgrat haver sol·licitat la bonificació del 95% no ha rebut cap resposta posterior fins que el banc l'ha notificat l'embargament del compte el mes de gener de 2022 per una quantitat de 2.425,38 €.

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:

Com a conseqüència de la defunció de la dona de l'obligat tributari en data 06-03-2020, es va fer escriptura de manifestació d'herència en data 03-09-2020.

En data 04-09-2020 es va presentar instància per sol·licitar l'impost de plusvàlua i designa un domicili a efectes de notificació

En data 30-11-2020 l'ajuntament va notificar la liquidació de la plusvàlua per import de 1.957,78 € al domicili indicat pel ciutadà.

Al ser el domicili habitual del matrimoni, es va demanar la bonificació corresponent mitjançant instància 16-12-2020.

Mitjançant instància de data 19-04-2021, es va comunica la venda de l'habitatge en data 29-03-2021 i es va sol·licitar la plusvàlua corresponent.

Segons l'ajuntament quan s'anava a tramitar la bonificació sol·licitada en data 16/12/2020, van detectar que l'habitatge s'havia venut.

En data 16-09-2021 es va notificar la liquidació en procediment de constrenyiment a l'adreça del immoble afectat per la plusvàlua.

En data 19-01-2022 es va practicar l'embargament del compte bancari per import de **2.425,38 €**, que inclou la quantitat de 467,6 € de recàrrec, interessos i despeses del procediment.

Davant aquest embargament, el ciutadà presenta queixa davant el Síndic, per no haver rebut cap notificació al respecte a cap reclamació de deute posterior a la petició de la bonificació i tampoc resposta de la bonificació sol·licitada.

L'ajuntament manifesta que no va tramitar la concessió ni denegació de la bonificació sol·licitada, atès que la va vendre abans de poder-li atorgar la bonificació, tenint en compte que la bonificació està condicionada a que tenia que mantenir la finca 4 anys i la va vendre als pocs mesos d'haver-la heretat, i hauria generat una liquidació complementària amb recàrrec.

L'ajuntament també manifesta la comunicació expressa que va fer el ciutadà perquè li notifiuessin l'IIVTNU a un domicili contret, diferent al de l'impost, no es pot fer extensiva a la via executiva, doncs aquesta declaració s'interpreta que és a efectes de la notificació en període voluntari.

Consideracions procedimentals

Davant el fet causant per defunció en data 06-03-2020, es comunica a l'ajuntament en data 04-09-2020 pel que es sol·licita la plusvàlua dins dels **sis mesos** previstos a la normativa. (Ordenança Fiscal 1.05 art. 11.2.b. A la mateixa sol·licitud indica una adreça a efectes de notificacions, diferent a l'habitatge heretat.

L'ajuntament dins del termini de sis mesos següents a la sol·licitud emet liquidació que es notificada en data 30-11-2020 a l'adreça indicada pel ciutadà.

El ciutadà al veure la liquidació va demanar la bonificació en data 16-12-2020, per tant fora dels terminis inicialment previstos a la norma (art. 5.1 OF 1.05). Malgrat això, es permet la presentació posterior als sis mesos i abans dels dos anys, amb una reducció de 15 punts del percentatge de bonificació contemplats (art. 5.2 OF 1.05).

El ciutadà ven l'habitatge heretat al 29-03-2021 i així ho comunica a l'ajuntament en data 19-04-2021. Per tant, dins dels 30 dies hàbils contemplat per comunicar les transmissions *inter vivos* (art. 11.2.a OF 1.05).

L'ajuntament al tenir constància de la venda de l'immoble heretat, i per tant no ha mantingut la propietat durant els quatre anys posteriors a l'atorgament de la bonificació, no va tramitar la liquidació de bonificació sol·licitada, però tampoc va respondre desestimant-la per aquests motius.

L'ajuntament informa que va notificar el procediment de constrenyiment en data 16-09-2021, al habitatge afectat de plusvàlua però en canvi la va rebre la notificació la nova propietària. Per tant, el ciutadà no va tenir constància d'aquesta notificació, atès que el va vendre el 29-03-2021 i va ser enviada a altre adreça per ell assignat. Es va enviar a l'adreça de l'habitatge heretat objecte de la transmissió.

Considero que l'ajuntament, i per continuïtat del procediment de recaptació d'un tribut per l'ORGT ha de respectar la voluntat manifestada pel ciutadà de ser notificat a l'adreça indicada a l'inici de la gestió del tribut, independentment de la fase en que es trobi la gestió.

A més cal significar que la notificació de constrenyiment va ser rebuda en data 16-09-2021 per **una persona aliena al procediment**. És a dir, la va rebre la nova propietària des del 29-03-2021 i que l'ajuntament tenia coneixement d'aquesta transmissió des del 19-04-2021.

Per tant, és inacceptable que per part de l'administració s'afirmi que [...] **que no es pot fer extensiva a la via executiva a la declaració que va fer el ciutadà de que fos notificat el deute de l'IIVTNU al domicili de [...] de Viladecans, aquesta declaració s'interpreta que és a efectes de la notificació en període voluntari**. Doncs el ciutadà ha actuat amb la diligència deguda de comunicació d'un domicili a efectes de notificacions i l'administració considero que no ha actuat amb bona fe.

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

- per manca de resolució expressa a la sol·licitud de la bonificació de l'impost de plusvàlua, o per manca d'una resposta al ciutadà, indicant, en tot cas, que no procedeix al tràmit de la sol·licitud de bonificació pels motius de no haver mantingut la finca 4 anys, tal i com regula la bonificació.
- per haver notificat en la fase del procediment de constrenyiment a una adreça distinta a l'expressada pel ciutadà en la sol·licitud que va presentar per la liquidació de l'impost.

La pràctica correcta de **la notificació permet salvaguardar els drets de totes dues parts**, evita causar indefensió. La notificació és, per això, concebuda com un «instrument capital» del dret de defensa (sentències del Tribunal Constitucional, STC núm. 55/2003, de 24 de març de 2003; STC núm. 186/2007, de 10 de setembre de 2007; STC núm. 104/2008, de 15 de setembre de 2008; STC núm. 176/2009, de 16 de juliol de 2009; STC núm. 54/2010, de 4 d'octubre de 2010; STC núm. 58/2010, de 4 d'octubre de 2010; i STC núm. 122/2013, de 20 de maig de 2013, entre moltes altres), de manera que la seva pràctica irregular la pot tenir transcendència constitucional **si propícia la indefensió de l'interessat**.

En aquest sentit, considero **nul en ple dret l'acte de l'administració corresponent al procediment de constrenyiment** per haver vulnerat el dret d'empara constitucional d'indefensió.

L'ajuntament tenia coneixement de l'adreça a efectes de notificacions que va indicar l'obligat tributari a l'inici del procediment per general l'impost de plusvàlua per la transmissió per herència. Per tant, el fet que l'ajuntament delegui al ORGT el cobrament més enllà de la fase de pagament voluntari, no ha de perjudicar els interessos de l'obligat tributari. Per tant considero que no ha hagut la suficient comunicació entre l'ajuntament i l'ORGT.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **RECORDO l'obligació de resoldre expressament** per part de l'Administració d'acord amb la normativa vigent, **evitant com a resposta el silenci administratiu**.
- **RECOMANO** respondre la sol·licitud de bonificació de l'impost en els sentit d'informar-li que **no procedeix iniciar el tràmit de concessió** per no haver mantingut la finca 4 anys
- **RECOMANO també**, revisar d'ofici l'expedient sobre l'IIVTNU, **atès que no s'ha respectat la practica de la notificació del procediment de constrenyiment en el lloc assenyalat per l'obligat tributari iniciat per aquest** (art. 110.1 LGT), en el sentit d'anular el procediment de constrenyiment. Conseqüentment la devolució de les quantitats indegudament embargades, amb els interessos de demora que correspongui.
- **SUGGEREIXO** que ares d'un bon govern i una bona administració, d'acord amb els principis d'eficiència i eficàcia, **es millori la comunicació entre l'ajuntament, com a titular competencial tributari, amb l'ORGT com entitat delegada en la gestió de determinats tributs**, a fi i efectes de que l'entitat delegada en el procediment de recaptació practiqui una correcta **notificació la qual permet salvaguardar els drets de totes dues parts**, per evitar causar indefensió a la ciutadania

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el 13 de juliol de 2022, i a la finalització de l'informe està pendent de rebre una resposta per part de l'ajuntament.

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 149 dies

Des de la resolució del Síndic fins fi de l'any (pendent de resposta) ha transcorregut 171 dies

Impost Increment Valor Terreny Naturalesa Urbana (IIVTNU) Plusvàlua

EXP. 2022Q665

El Síndic va rebre una sol·licitud el 15 de novembre de 2023 d'un ciutadà de Viladecans pel que manifesta que per motiu de la venda d'un pis a Viladecans el 3 de març de 2022, van presentar una instància en data 25 de març de 2022 sol·licitant la liquidació de plusvàlua. Al veure que no rebien la liquidació van presentar una instància. L'ajuntament els hi va indicar que havien deixat diversos avisos i que ho havien publicat al BOE. El dia 3 de novembre de 2022 van pagar la liquidació amb el recàrrec de 113,43 €, malgrat la seva disconformitat atès que no van rebre cap notificació de la liquidació per pagar-la en període voluntari i demanen la devolució del recàrrec aplicat.

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 planteja una queixa en aquesta sindicatura per manifestar que no va rebre la liquidació de la plusvàlua en termini voluntari i quan la va rebre amb recàrrec la va pagar, malgrat la seva disconformitat.

En el tràmit de la queixa l'ajuntament aporta l'escriptura de compravenda i els justificants d'enviament de les notificacions en dos intents en dates 1 de juny a les 18:31 i 2 de juny de 2022 a les 9:30 amb el resultat d'absent en el repartiment i indicació de que es deixa avis.

Davant la manca de notificació, es publica al BOE en data 22 de juny de 2022 la citació per ser notificats mitjançant compareixença de les liquidacions.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat atès que l'ajuntament ha acreditat els intents de notificació de les liquidacions en període voluntari a l'adreça indicada pel ciutadà en la seva instància de sol·licitud de la plusvàlua. Per tant, no s'acredita cap incompliment per part de l'ajuntament.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **14 de desembre de 2022**, 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

3.1.2 SANCIONS

Sancions circulació

EXP. 2021Q624

El Síndic va rebre una sol·licitud el 8 de setembre de 2021 d'un ciutadà de Viladecans en representació d'una entitat, pel que manifesta que no l'han donat resposta a la instància presentada amb numero de registre d'entrada 4021 de data 10 de febrer de 2021

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

El ciutadà en representació d'una entitat va presentar una instància en el mes de febrer de 2021.

Per manca de resposta va presentar una queixa al Síndic al setembre de 2021.

En el tràmit de la queixa, l'ajuntament ha informat que han donat resposta al mes de març de 2022.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** en el cas denunciat, per haver-se donat resposta en el tràmit de la queixa.

Malgrat això, considero injustificable que hagi trigat més d'un any en donar resposta des de la data de presentació de la instància i dins d'aquest període hagi trigat 6 mesos des de la data d'inici del tràmit de la queixa, atès que la resposta donada no presenta cap dificultat tècnica que justifiqui aquesta demora.

En conseqüència a l'Ajuntament els

- **RECOMANO** establir mecanismes interns amb el registre d'entrada de l'ajuntament per tal de que es puguin detectar les instàncies/sol·licituds que manquen per respondre o no consti expedient de gestió vinculat, amb avisos automàtics als responsables de gestionar la instància, per evitar dilatacions en el temps de la resposta a la part interessada.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **26 d'abril de 2022**, i l'Ajuntament va donar resposta el **3 de maig de 2022**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

"La queixa implicava diferents departaments de l'Ajuntament, motiu aquest per la demora de la resposta. Entenem que independentment de la situació generada, estem d'acord que no es pot demorar tant de temps la resposta a cap entitat o ciutadà sobre la base de la seva queixa o suggeriment. Per aquest motiu estudiarem la seva recomanació per a evitar situacions semblants en un futur."

Des de l'inici de l'expedient d'ofici fins la resolució del Síndic ha transcorregut 230 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut 7 dies

Sancions mercat setmanal

EXP. 2022Q627

El Síndic va rebre una sol·licitud el 1 de febrer de 2022 d'un ciutadà, pel que manifesta que ha rebut dues denúncies per uns presumptes fets succeïts en data 3 d'octubre de 2020. Que ha presentat al·legacions amb testimonis i un recurs contra la resolució de la que no ha obtingut resposta. Ha rebut un requeriment de pagament per un import de 1.577,10, que inclou un 5% de recàrrec. Considera que són unes sancions injustes i sense motius clars, de conformitat amb el contingut de les notificacions rebudes i per això demana l'arxiu de l'expedient i els requeriments de pagament.

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

El ciutadà presenta queixa davant el Síndic en data **01-02-2022** per haver-li sancionat per infracció de la Ordenança Municipal Setmanal de Venda no sedentària per uns fets presumptament succeïts el 3 d'octubre de 2020 del que darrerament ha rebut un requeriment de pagament per import de 1.577,10 € que inclou un 5% de recàrrec.

De la documentació aportada pel ciutadà i per l'ajuntament es ressenya el procediment sancionador portat a terme.

En data **3 d'octubre de 2020**, els policies denunciants, emeten acta pels fets succeïts en data **30 de setembre de 2020**, pel que consideren que els fets succeïts en presència d'ells són constitutius d'infracció greu i/o molt greu, pels motius de discussions que produeixen escàndol dins del recinte del mercat, desobediència a les instruccions que discrecionalment i pel bon funcionament del mercat doni el personal del mercat i per resistència, coacció o represàlia, o la temptativa de fer-ne contra els funcionaris facultats per a l'exercici de la funció d'investigació, de vigilància o d'inspecció en les matèries objecte de l'ordenança, contemplats als articles 4, 5 i 6 de l'Ordenança municipal.

En virtut d'aquesta acta, en data **30-11-2020** l'ajuntament incoa expedient sancionador per infraccions de l'ordenança del mercat setmanal mitjançant decret 2020/4703, que notifica al ciutadà en data **11-12-2020**.

El ciutadà presenta al·legacions en data **15-12-2020** indicant que no va passar res i indica dos testimonis.

L'ajuntament desestima les al·legacions presentades pel ciutadà, mitjançant notificació del decret **2021/0105** de data 19-01-2021, indicant negant els fets denunciats no desvirtua la presumpció de veracitat dels agents i que en relació a la prova testifical indica que el nom del primer testimoni és il·legible, i sobre el segon, les dades aportades són incompletes (no consta domicili), que es notifica al ciutadà en data **11-02-2021**.

Com a conseqüència d'aquesta desestimació el ciutadà presenta recurs mitjançant instància en data **09-03-2021**, aportant mes dades dels testimonis així com una redacció escrita dels testimonis.

El ciutadà rep notificació de requeriment de pagament emès per l'Organisme de Gestió Tributària en data 31-12-2021, pel que li reclamen la quantitat de 1.577,10 € que inclou un 5% de recàrrec (75,10€)

Com a conseqüència d'aquest requeriment, el ciutadà torna a presentar recurs en data **21-01-2022** aportant les dades i declaracions dels testimonis.

Com a conseqüència de la queixa presentada pel ciutadà al Síndic, l'Ajuntament obté informe de la policia local de data 26-03-2022, conforme es ratifiquen en el contingut de l'acta de data 03-10-2020 i conseqüentment es dicta el decret 2022/1891 conforme es desestima el recurs de reposició en el mateix sentit que la desestimació de les al·legacions, sobre la falta de valor probatori que te la mera negació dels fets, enfront les denúncies formulades pels agents de l'autoritat que gaudeixen de presumpció de veracitat i la versemblança el contingut de l'acta policial. I en relació a les declaracions aportades, les mateixes no poder ser considerades proves testificals per no complir amb els requisits establerts en la Llei d'Enjudiciament Civil, d'aplicació al present procediment, a més que en aquest moment del procediment no és possible la pràctica de cap prova, per haver finalitzat la fase d'instrucció. S'envia notificació al ciutadà, que no ha estat lliurada en els dos intents en data 12 i 13 d'abril de 2022, amb indicació d'absent en els dos intents.

Consideracions

Després de l'anàlisi del contingut i la documentació, em sorprèn primerament com tot el procediment s'ha identificat com a data de la denuncia el 3 d'octubre de 2020 a les 11:00, quan és dissabte i no hi ha mercat setmanal. Tenint en compte que a l'acta del agents identifica clarament que els fets que relaten van ser del 30 de setembre de 2020 a les 11:45, que és dimecres i si hi ha mercat setmanal. Per tant, és impossible cometre les infraccions sancionades el dia que s'indica a les resolucions per no haver-hi mercat setmanal.

En segon lloc, a les al·legacions el ciutadà denunciat, va indicar uns noms i una identificació fiscal (NIE i passaport) i al desestimació de les al·legacions es van rebutjar, un per considerar que un era il·legible i l'altre per no indicar l'adreça. En aquest cas, considero que es podria haver requerit al ciutadà per tal d'aclarir les dades necessàries per practicar la prova testifical.

També he detectat que la resolució del recurs de reposició no s'ha realitzat fins iniciar el tràmit de la present queixa el (7 de febrer de 2022), malgrat que el ciutadà va presentar el recurs el 9 de març de 2021, i per segona vegada el 21 de gener de 2022, després de rebre un requeriment de pagament amb un 5% de recàrrec en desembre de 2021.

La resolució del recurs de reposició, contempla igual que a la desestimació de les al·legacions, la falta de valor probatori que té la mera negació dels fets per part de la persona denunciada, i en relació a la prova testifical indica la resolució que no es poden tenir en compte per no complir amb els requisits establerts en la Llei d'Enjudiciament Civil i també que no és possible la pràctica de cap prova, per haver finalitzat la fase d'instrucció. En aquest sentit em remeto a la consideració que he indicat abans, que es podria haver requerit al ciutadà per esmenar les possibles deficiències per practicar la prova testifical a la fase d'instrucció.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat pel ciutadà, per considerar que hi ha deficiències en el procediment sancionador que podrien ser motiu d'anul·lilitat i/o nul·lilitat en ple dret en relació al procediment.

En aquest sentit, una de les deficiències detectades és la data que consta a les resolucions com a data de denuncia, **dissabte 03-10-2020**, quan hauria de ser el **dimecres 30-09-2020**. Per tant, és impossible cometre les infraccions sancionades en el dia indicat a les resolucions, per no haver-hi mercat setmana.

L'altra deficiència detectada ha estat en relació a la pràctica de la prova, que segons la Llei d'enjudiciament civil, no estableix com a requisit indispensable el domicili, **només quan sigui possible**. A més considero que seria de bon govern, haver citat al ciutadà per esmenar qualsevol discrepància per procedir a la pràctica de la prova proposada. Per tant, aquesta manca de pràctica de prova en la fase d'instrucció, considero li provoca indefensió.

Malgrat això, considero que els fets relatats pels agents de l'autoritat mitjançant acta de data 3-10-2020, en relació al fets succeïts el 30-09-2020, d'un principi són constitutius per obrir un expedient sancionador, però amb totes les garanties del procediment.

Sense perjudici d'això, considero desproporcionades les dues sancions imposades per haver-les graduat com a infraccions greus les accions presumptament comeses per la persona denunciada, malgrat que s'hagi imposat el mínim import establert a l'OM per les infraccions greus. Considero que podria haver-se tipificat amb una infracció lleu, sempre respectant el criteri de la gravetat dels fets dels que van presenciar-ho.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **RECOMANO** revisar l'expedient sancionador per haver deficiències en el procediment que podrien declarar la seva nul·lilitat en ple dret i/o l'anul·lilitat.
- **RECOMANO també** que en el supòsit que no hagin prescrits els fets i l'ajuntament consideri iniciar de nou l'expedient sancionador amb la data correcta dels fets, es practiqui les proves testificals proposades per la persona denunciada.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **28 de novembre de 2022**, i a la finalització de l'informe està pendent de rebre una resposta per part de l'ajuntament.

Des de l'inici de l'expedient d'ofici fins la resolució del Síndic ha transcorregut 300 dies

Des de la resolució del Síndic fins fi de l'any (pendent de resposta) ha transcorregut 33 dies

Embargament sanció d'estacionament

EXP. 2022Q632

El Síndic va rebre una sol·licitud el 14 de març de 2022 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que en data 11 de març de 2022, ha rebut una notificació de diligència d'embargament d'una presumpta infracció d'estacionament del 31-01-2020, que fins a la recepció d'aquesta notificació, no havia rebut cap notificació 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:

El ciutadà presenta queixa davant el Síndic en data 21-03-2022 per haver-li embargat el compte en data 21-02-2022 per una presumpta infracció d'estacionament comesa en data 31-01-2022.

De la documentació analitzada, resulta que l'ajuntament va incoar l'expedient sancionador en matèria de circulació, adreçat a una empresa, titular del vehicle.

L'empresa identifica al conductor, que és el ciutadà promotor de la queixa.

L'Organisme de Gestió Tributària emet notificació d'incoació de procediment sancionador al ciutadà en data 10-03-2020, i que s'intenta notificar a través de Correus en data 19-05-2020, amb el resultat de retornada per "**desconegut**". Per tant s'envia edicte i es publica al BOE en data 17-06-2020.

Al no haver-se abonat en període voluntari, l'ORGT va emetre notificació de procediment de constrenyiment en data 09-10-2020, i que s'intenta notificar a través de Correus en data 26-10-2020, amb el resultat de retornada per "**adreça incorrecta**". Per tant s'envia edicte i es publica al BOE en data 25-11-2020.

L'ORGT emet notificació de diligència d'embargament de saldos en comptes corrents de data 28-02-2022, que és notificada al ciutadà en data 13-02-2022.

En data 21 de febrer de 2022 es practica l'embargament.

Totes les notificacions efectuades per l'administració han estat practicades a la mateixa adreça, que coincideix amb el padró a la DGT i a l'AEAT.

Consideracions

Davant uns intents de notificacions d'incoació del procediment sancionador, del procediment de constrenyiment i el de recaptació (embargament) adreçades al domicili que consta al padró, a la DGT i a l'AEAT, en el que les dos primeres notificacions dels procediments, són retornades, el primer per "**desconegut**" i el segon procediment com "**adreça incorrecta**", en canvi la tercera notificació de l'embargament sí que la rep.

Per aquestes incongruències, es visita *in situ* a l'adreça indicada i s'aprecia dos portals diferenciats, un amb el número 2 i l'altre amb el número 4. Per tant, no entenc com es va poder registrar administrativament l'adreça amb el número 2-4.



El ciutadà va registrar la queixa a la Sindicatura amb l'adreça Rb. Modolell, número 2.

A més també comprovo que al cadastre també coincideix amb l'adreça de les notificacions i de les altres administracions referenciades a l'informe de l'ORGT.

Per tot això, el ciutadà ha tingut coneixement de la denuncia d'estacionament, en el procediment d'embargament, és a dir **2 anys després** d'haver comés presumptament la infracció, **sense que s'hagi pogut defensar o abonar en període voluntari**.

Considero que els empleats de correus, no han tingut la suficient diligència en practicar les notificacions, atès que l'edifici és de l'any 2005, i no serà la primera ni la darrera notificació amb la numeració 2-4.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat pel ciutadà, per considerar que **no s'ha intentat practicar amb la suficient diligència per assegurar la eficàcia de les notificacions** adreçades al ciutadà, a més que en els dos procediments (incoació i constrenyiment), **no es van practicar els dos intents** de notificació, previ a la publicació en el BOE per edicte. Per tant, les notificacions adreçades al ciutadà no han sorgit els efectes previstos a la normativa vigent.

La pràctica correcta de **la notificació permet salvaguardar els drets de totes dues parts**, evita causar indefensió. La notificació és, per això, concebuda com un «instrument capital» del dret de defensa (sentències del Tribunal Constitucional, STC núm. 55/2003, de 24 de març de 2003; STC núm. 186/2007, de 10 de setembre de 2007; STC núm. 104/2008, de 15 de setembre de 2008; STC núm. 176/2009, de 16 de juliol de 2009; STC núm. 54/2010, de 4 d'octubre de 2010; STC núm. 58/2010, de 4 d'octubre de 2010; i STC núm. 122/2013, de 20 de maig de 2013, entre moltes altres), de manera que la seva pràctica irregular la pot tenir transcendència constitucional si propícia la indefensió de l'interessat.

En aquest sentit, considero nuls en ple dret els actes de l'administració per haver vulnerat el dret d'empara constitucional d'indefensió.

Al marge del greu patit pel ciutadà, s'ha detectat en aquest expedient que existeix una discrepància entre la realitat administrativa i la realitat física. És a dir, la inscripció administrativa Rb. Modolell, 2-4, no coincideix amb la realitat física de dos porteries diferenciades i distanciades entre elles, Rb. Modolell, 2 i Rambla Modolell, 4.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **RECOMANO** revisar l'expedient sancionador per manca d'eficàcia de les notificacions dels actes administratius, i en conseqüència retornar les quantitats embargades indegudament.
- **RECOMANO també** que s'iniciï un expedient administratiu amb les gestions que correspongui amb totes les administracions implicades, a fi i efectes d'adequar la inscripció administrativa de les persones afectades que consten al domicili "Rb. Modolell, 2-4" amb la realitat física per una banda els que hi viuen a Rb. Modolell, 2 i per un altre els que viuen a Rb. Modolell, 4

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **30 de maig de 2022**, i a la finalització de l'informe està pendent de rebre una resposta per part de l'ajuntament.

Des de l'inici de l'expedient d'ofici fins la resolució del Síndic ha transcorregut 77 dies

Des de la resolució del Síndic fins fi de l'any (pendent de resposta) ha transcorregut 215 dies

Sanció de trànsit

EXP. 2022Q639

El Síndic va rebre una sol·licitud el 20 de juny de 2022 d'un ciutadà de Sant Cugat del Vallès, pel que manifesta que ha rebut una sanció per "*conduir utilitzant dispositius de telefonia mòbil o qualsevol altre sistema de comunicació que requereix intervenció manual del conductor*" afirmant que mai ha estat al

municipi de Viladecans, i que el vehicle amb matrícula 2893 GMV només el condueix ell, conseqüentment el vehicle tampoc ha estat a Viladecans.

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

El ciutadà que viu a Sant Cugat del Vallès va rebre una notificació de denuncia de l'ajuntament de Viladecans, per **conduir utilitzant dispositius de telefonia mòbil o qualsevol altre sistema de comunicació que requereix intervenció manual del conductor** en data 25-11-2021, pel que li sancionen amb 200 € i la pèrdua de 2 punts del carnet de conduir.

El ciutadà presenta al·legacions i recurs indicant que segurament hi ha algun error, doncs no ha vingut mai a Viladecans. Les al·legacions i el recurs són desestimades.

Per aquest motiu presenta queixa davant la Sindica de Sant Cugat del Vallès, que deriva la queixa al Síndic de Viladecans per ser matèria de la nostra competència.

En el tràmit de la queixa, l'ajuntament ha revisat l'expedient ha pogut comprovar l'existència d'un error en la tramitació de l'expedient, ja que l'agent de la policia local en el butlletí de la denúncia, posteriorment ratificat, indica que el color del vehicle denunciat és blanc, però en realitat el color del vehicle és gris plata, la qual cosa genera un dubte raonable en la identificació del vehicle, tenint en compte que l'agent no va poder detenir i identificar el conductor. És per això que procedeix anul·lar el procediment per la seva nul·litat i comunicar a la Direcció General de Tràfic, per a la devolució dels punts.

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, l'ajuntament ha resolt favorablement en els interessos del ciutadà al haver detectat un error en la tramitació de l'expedient, que genera un dubte raonable en la identificació del vehicle, tenint en compte que l'agent no va aturar el vehicle per notificar-li la denuncia.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **27 de juliol de 2022**, 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: 37 dies

Sanció d'estacionament. Contingut impossible

EXP. 2022Q659

El Síndic va rebre una sol·licitud el 27 de setembre de 2022 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que li han notificat una denuncia per una presumpta infracció en un lloc que no existeix, carrer Àngel Guimerà amb cantonada amb l'Avinguda Generalitat, per tant és impossible cometre la referida infracció. Ha presentat al·legacions i recurs demanant l'anul·lació per ser de contingut impossible i han estat desestimades.

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: 95 dies

Sanció zona blava. Targeta d'aparcament persones amb disminució

EXP. 2022Q660

El Síndic va rebre una sol·licitud el 10 d'octubre de 2022 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que l'han sancionat per estacionar el vehicle en zona blava, tenint exposada la targeta que l'habilita per persones amb disminució que tenen les dues filles i que sempre la tenen exposada. El vigilant només aporta una fotografia de la matrícula del vehicle i no aporten cap fotografia del tauler de control del vehicle on estava exposada la targeta. Per tant considera injustificada la denuncia per manca de proves,

atès que han observat que la practica habitual dels vigilants és fer dues fotografies que poden acreditar les infraccions que denuncien.

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 vehicle del ciutadà va ser denunciat en data 21-06-2022 per estacionar en lloc habilitat per l'autoritat municipal com d'estacionament amb limitació horària, sense col·locar el distintiu que l'autoritza per "agent 002".

Va anar a l'ajuntament i va consultar les fotografies i només es veu una fotografia, la de la matrícula, l'altra fotografia no s'identifica res del que es vol fotografiar.

Davant la disconformitat de la denuncia rebuda, va presentar al·legacions en data 22-07-2022, indicant que tenen 2 filles amb mobilitat reduïda i sempre tenen exposada la targeta d'aparcament per a persones amb disminució i aporta fotografia de la targeta d'aparcament.

El 12 d'agost de 2022 va rebre la resolució desestimant les al·legacions indicant dins de la fonamentació jurídica conforme *l'agent denunciat ha emès informe en el sentit que en el vehicle denunciat no estava exposada la targeta d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda*.

Tenint en compte que no havien estimat les seves al·legacions va presentar un nou escrit en data 5 de setembre de 2022 manifestant la seva disconformitat per la manca de proves que legitimin la versió del vigilant, atès que han observat els vigilants quan denuncien fan dues fotografies, una on es veu la matrícula i l'altre del tauler de control del vehicle.

En data 20 de setembre de 2022, emet resolució idèntica i amb el mateix contingut que la resolució de les al·legacions, però signat en dates diferents.

En el tràmit de la queixa l'ajuntament aporta dues fotografies de la denuncia, una identificativa de la matrícula del vehicle i l'altre no identifica el que es vol fotografiar, sense apreciar res en concret. A més també aporta dos informes idèntics del vigilant 902 amb data 05-09-2022.

Consideracions prèvies

Considero que de la documentació rebuda de l'ajuntament es detecta una duplicitat en la resolució de les al·legacions que va dictar al mes de juliol amb el que hauria de ser la resolució del recurs de reposició signat en setembre, essent documents idèntics a excepció de la data de les signatures. És a dir, totes dues resolucions desestimen les al·legacions.

També he detectat que hi ha una duplicitat d'informes del vigilant 902 amb la mateixa data del mes de setembre de 2022. No hi ha l'informe que s'indica a la resolució de juliol.

A les resolucions identifica al vigilant com un agent 002, quan als informes consta el número 902, a més, l'assigna la presumpció de veracitat amb la seva ratificació, sense que consti prova gràfica de càrrec vàlida com és l'habitual en les denúncies que es practiquen a la zones d'estacionament amb limitació horària.

Tampoc he trobat a les resolucions cap menció al contingut de les al·legacions presentades en el sentit de que tenen dues filles de 4 anys amb mobilitat reduïda i que totes dues tenen la targeta d'aparcament, com tampoc fa menció a les proves aportades, com és la fotografia d'una targeta d'aparcament.

He de tenir en compte també que el lloc on va ser denunciat el vehicle, és pròxim de l'habitatge de la família.

Considero que una família que tenen dues filles de 4 anys i totes dues amb una targeta d'aparcament com a persones amb mobilitat reduïda, que el vehicle es trobi a la proximitat del domicili, on només hi ha zones d'estacionament amb limitació horària tingui exposada la targeta per estacionar el vehicle.

Conclusions

Considero que les irregularitats detectades a l'expedient analitzat en les consideracions prèvies, pot donar lloc a la infracció de normes procedimentals:

- A un motiu de nul·litat de ple dret per omissió total i absoluta de tràmits essencials [article 47.1.e) de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques (d'ara endavant, LPACAP)].
- Al tractar-se d'un procediment sancionador, **per la indefensió** prevista en l'article **24.1 de la Constitució** en relació amb els diferents continguts del paràgraf 2 [article 47.1.a) LPACAP].

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat per la manca d'una prova gràfica vàlida tal i com es tramiten en la resta d'expedients sancionadors de les zones d'estacionament amb limitació horària.

Sense perjudici el motiu principal del greuge, també considero que les resolucions no s'ajusten a la circumstància de la fase del procediment en que s'estan dictant. Tampoc s'han tingut en compte el contingut de les al·legacions i proves aportades, limitant-se a desestimar-les per ratificació del vigilant i per no haver demostrat el ciutadà la seva innocència, quan l'ajuntament no ha pogut acreditar la seva culpabilitat.

El procediment administratiu sancionador constitueix una garantia essencial per a les persones a qui s'imputa la comissió d'una infracció. Així, tal com succeeix amb la resta de procediments administratius, des de l'òptica de l'Administració suposa una garantia d'encert per a la decisió que adopti, i des de la perspectiva de les persones interessades, l'existència del procediment és el que els permet participar i exercir els seus drets davant l'Administració, sobretot el dret de defensa. Com és obvi, la necessitat de garantir aquests drets de les persones interessades s'accentua encara més quan es tracta d'un procediment administratiu sancionador, per la seva naturalesa punitiva.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- o **RECORDA** l'obligació de l'administració de resoldre adequadament en les fases del procediment en que es trobi, i es recullin i resolguin el contingut de les al·legacions i proves aportades, tanmateix constin realment els informes que es fan constar a la resolució.
- o **RECOMANA** revisar d'ofici l'expedient i emetre resolució que anul·li la sanció imposada al ciutadà, per manca de prova gràfica de càrrec vàlida i per haver-li provocat indefensió i haver-li vulnerat la presumpció d'innocència.
- o **RECOMANA també**, que no s'iniciï cap expedient sancionador sense les oportunes proves gràfiques de càrrec que demostrin els fets que es denunciïn per part dels vigilants.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **2 de novembre de 2022**, i a la finalització de l'informe està pendent de rebre una resposta per part de l'ajuntament.

Des de l'inici de l'expedient d'ofici fins la resolució del Síndic ha transcorregut 23 dies

Des de la resolució del Síndic fins fi de l'any (pendent de resposta) ha transcorregut 59 dies

Sanció pagament amb targeta per telèfon

EXP. 2022Q661

El Síndic va rebre una sol·licitud el 10 d'octubre de 2022 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que va rebre una notificació de denuncia per infracció de circulació de la que tenia fins el 22 d'abril de 2022 per pagar amb bonificació, per això, com d'altra vegada, va trucar al telèfon que surt al revers de la carta de pagament per procedir el pagament en data 21 d'abril de 2022 amb la seva targeta bancària. Malgrat això ha rebut notificacions de reclamació de quantitats en relació a aquesta infracció. Ha presentat escrits indicant que ja l'havia pagat i demanava l'anul·lació de les reclamacions. Sense perjudici d'això, al final s'ha esbrinat que a la trucada, l'operador va practicar el pagament d'altre expedient, d'altra persona d'altre municipi i amb un altre import. L'import amb bonificació era de 45 € i resulta que l'expedient

on li van aplicar el pagament l'import era de 40€. L'han embargat el compte en la quantitat de 30,9 € i li reclamen encara 83,55 €

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 vehicle del ciutadà va ser denunciat en data 14-02-2022 per estacionar en lloc habilitat per l'autoritat municipal com d'estacionament amb limitació horària, sense col·locar el distintiu que l'autoritza, per pagar bonificat fins el 22-04-2022.

D'acord amb el que indica el revers del document per pagar, va trucar al telèfon indicat, va facilitar la seva targeta de dèbit en data 21-04-2022.

Mesos mes tard, en el mes de juliol de 2022 va rebre una notificació de providència de constrenyiment pel que li reclamen 104,09 €

Davant la disconformitat en data 18-07-2022 va presentar un escrit conforme ja havia pagat la multa i s'aporta el justificant del banc, conforme li havien fet una compra per telèfon per l'ORGT per import de 40€

L'ORGT contesta que el pagament indicat corresponia a una altra multa de Sant Climent de Llobregat comesa el 10-12-2021 per import de 40€

Davant la resposta, el ciutadà presenta escrit, conforme la multa de sant Climent es va pagar també per telèfon en data 19-01-2022 i aporta justificant del banc del càrrec per compra per telèfon a l'ORGT.

Al setembre de 2022, l'ORGT emet notificació diligència d'embargament de saldos en comptes corrents per un import total de 114,35 € i li retenen la quantitat de 30,90 €

A l'octubre de 2022, l'ORGT emet resolució del recurs de reposició pel que desestimen el recurs presentat pel ciutadà, indicant que la quantitat abonada en data 21-04-2022 correspon a una multa incoada a nom d'una tercera persona, amb número de referència 202-167781, per una infracció comesa en altre municipi i per un import diferent. Per tant conclouen que la multa de l'expedient sancionador 2204464703 no s'ha pagat en temps i forma.

Consideracions prèvies

Considero que l'ORGT ha emès comunicats i informació contradictòria en relació al pagament que el ciutadà va realitzar en data 21-04-2022.

Considero que el ciutadà va dependre de la gestió de la persona que va atendre la trucada per gestionar el pagament de la multa en data 21-04-2022. Per tant, que el fet que el pagament que va realitzar en aquella data, sigui per un expedient diferent, una tercera persona aliena al ciutadà, en un altre municipi i amb un altre import, tot fa pensar que va haver-hi un error de la persona que va introduir les dades per pagar la multa. El ciutadà es va limitar a facilitar el número de targeta de dèbit i si va facilitar alguna altra dada, va ser el gestor qui ho va introduir malament al sistema. Atès que no ha estat una acció individualitzada pel ciutadà en realitzar el pagament, com podria haver estat per caixer o per la web.

Malgrat aquestes incidències alienes al ciutadà, aquest va tenir la intenció de pagar la multa en termini voluntari amb bonificació. Si li van cobrar 40€ en lloc dels 45€ que tenia que pagar, va ser per error de la persona que va gestionar les dades introduïdes al sistema, doncs al ciutadà no li venia de pagar 5€ més i tampoc es pot deduir que no volgués pagar o pagar 5€ menys.

Conclusions

Considero que el ciutadà no té el deure de suportar les errades comeses per l'administració, doncs ha quedat acreditat que ell volia pagar la multa dins del termini voluntari amb bonificació, que ho va realitzar per telèfon, i la gestió del pagament per telèfon és responsabilitat de l'administració que va gestionar la trucada i consignar erròniament l'expedient i l'import.

Per tant, com considero que ha estat un error de l'administració, és l'administració qui ha de regularitzar el pagament que es va realitzar el ciutadà en data 21-04-2022 a un altre expedient aliè al ciutadà, per una altra sanció, d'un altre ajuntament i d'un altre import i imputar l'import que li van descomptar de 40€ a la sanció de l'expedient sancionador 2204464703.

Atès que li han retingut per embargament la quantitat de 30,90 € en el mes d'octubre de 2022, es designin 5€ per completar el deute de la multa en termini voluntari i la resta (25,90€) li retornin al ciutadà.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat per errors de l'administració en la gestió per telèfon del pagament de la multa en període voluntari. Per tant, l'han causat un dany que no té l'obligació de suportar.

L'article 106.2. de la Constitució espanyola: «Els particulars, en els termes establerts per la llei, tindran dret a ser indemnitzats per qualsevol lesió que pateixin en qualsevol dels seus béns i drets, llevat dels casos de força major, sempre que la lesió sigui conseqüència del funcionament dels serveis públics.» i, específicament, quan no es té obligació de suportar aquests danys.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **RECOMANA** revisar d'ofici l'expedient i regularitzar la situació per tal d'anular la diligència d'embargament, liquidar la multa de l'expedient sancionador 2204464703 amb l'import abonat pel ciutadà i retingut per l'administració, i en conseqüència, retornar les quantitats indegudament cobrades.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **2 de novembre de 2022**, i a la finalització de l'informe està pendent de rebre una resposta per part de l'ajuntament.

Des de l'inici de l'expedient d'ofici fins la resolució del Síndic ha transcorregut 23 dies

Des de la resolució del Síndic fins fi de l'any (pendent de resposta) ha transcorregut 59 dies

Sanció d'estacionament. Zona reservada mudança

EXP. 2022Q663

El Síndic va rebre una sol·licitud el 24 d'octubre de 2022 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que li van retirar el vehicle de la via pública i li van posar una sanció per estacionar en zones que eventualment hagin de ser objecte de neteja, reparació o poda d'arbre", en data 21-12-2021, quan en realitat havia una reserva parcial amb tanques mòbils, per fer una mudança davant del número 86 del carrer Dr. Reig. Ha presentat al·legacions i el recurs corresponent, sense que hagin tingut en compta a la resolució ni els fets al·legats, ni les proves aportades. La zona té una dimensió d'uns 17-18 metres lineals on entren 4 vehicles i d'aquets van fer una reserva d'uns 8 metres, per tant hi cabien 2 vehicles sense estar a la zona reservada. El ciutadà manifesta que estava estacionat en aquest espai fora de la zona de reserva. També indica que hi havia un altre vehicle que també va ser sancionat, però no el va retirar la grua.

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: 68 dies

3.1.3 PADRÓ / REGISTRES

Empadronament

EXP. 2022Q631

El Síndic va rebre una sol·licitud el 8 de març de 2022 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que des de que va presentar la primera instància en data 17 d'agost de 2021, sol·licitant l'empadronament, no ha rebut cap resposta, ni tampoc han empadronat a la unitat familiar del matrimoni amb 4 fills, un d'ells amb grau de discapacitat, i posteriorment una segona instància en data 8 de febrer de

2022. Manifesten que aquesta manca de l'empadronament els hi està causant uns perjudicis en l'accés a ajuts, prestacions, gestions administratives, serveis, etc. Entre d'altres la renovació del títol de família nombrosa, la sol·licitud de Renda Garantida, inscripció a la borsa d'habitatge, ajuts econòmics del fill amb grau de discapacitat, targetes de transport, etc.

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

La ciutadana va presentar una instància en data 17-08-2021

La ciutadana al no rebre cap resposta de l'anterior instància presenta una segona instància en data 08-02-2022

Davant la situació de la manca d'empadronament, presenta queixa davant el Síndic en data 8 de març de 2022.

De la informació facilitada per l'ajuntament, es desprèn que la policia va anar al domicili en dates 1 i 2 de desembre de 2021, amb resultat negatiu.

Que finalment ha estat empadronada la família en data 21 d'abril de 2022 al domicili on viuen.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** en la queixa plantejada per la ciutadana, atès que s'ha procedit a l'empadronament en el tràmit de la queixa.

Malgrat aquesta mediació, com he manifestat en d'altres casos, s'ha de tenir present, que per fer la inscripció al padró en els casos especials, l'ajuntament ordenarà els actes de tràmit necessaris per comprovar la veracitat de les dades consignades en la sol·licitud, per tant només realitzarà les comprovacions pertinents per verificar l'efectiva residència en el municipi de la persona sol·licitant, amb completa independència que el legítim propietari exerciti els seus drets davant les autoritats o tribunals competents, que mai seran els gestors del Padró.

En aquest sentit, aquestes comprovacions i la resposta corresponent s'ha de realitzar dins del termini màxim per resoldre l'empadronament de tres mesos, comptats a partir de la data sol·licitud, segons l'establert en l'article 21 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú.

Significar que en el supòsit d'excedir-se del termini màxim de tres mesos per resoldre, el silenci administratiu, es considerat estimatòria, segons l'article 24 de la Llei 39/2015. I una resolució expressa posterior a la producció de l'acte només podrà dictar-ne de ser confirmatòria del mateix.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **26 d'abril de 2022**, 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: 49 dies

3.1.4 RESPONSABILITAT PATRIMONIAL

Retirada moto indegudament i cobrament grua.

EXP. 2022Q669

El Síndic va rebre una sol·licitud el 20 de desembre de 2022 d'un ciutadà de l'Hospitalet, pel que manifesta que per error li van retirar la moto del pàrquing de la platja de Viladecans per presumptament no tenir assegurança. Va tenir despeses de transport per anar a casa seva de l'Hospitalet a recollir primerament una targeta de crèdit, atès que li van dir que només funcionava el cobrament amb targeta. Una vegada en el dipòsit, la policia va comprovar la veracitat de la documentació aportada conforme la moto estava assegurada, malgrat això li van cobrar el servei de grua. Va presentar una instància demanant la devolució del servei de grua i de les despeses que li va ocasionar l'error de retirada de la moto, a la vegada va plantejar diverses queixes sobre la manca de funcionament de la maquina per cobrament en efectiu, el protocol de comprovació de les assegurances i el fet de que una vegada acreditat l'error, tingués que pagar el servei de grua per després reclamar-lo.

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: 11 dies

3.2 ORDENACIÓ DEL TERRITORI

3.2.1 MEDI AMBIENT

Molèsties soroll i salubritat d'un bar

EXP. 2022Q644

El Síndic va rebre una sol·licitud el 5 de juliol de 2022 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que a causa de l'activitat del bar [...], al carrer Pere Masallach, número [...] de Viladecans, el descans dels veïns de la zona s'està veient greument afectat. Des de l'obertura del bar, com sobretot, l'hora de tancament, els sorolls (baralles, cànctics, crits, música als cotxes, etc.) la brutícia (burilles, copes llaunes, ampolles, vòmits, pixats, etc) són una constant.

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: 179 dies

3.2.2 SOROLL

Molèsties soroll activitat associació motera

EXP. 2022Q630

El Síndic va rebre una sol·licitud el 7 de març de 2022 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que porta cada divendres des del 4 de febrer de 2022, patint les molèsties de soroll i salubritat que provenen dels usuaris del local de l'edifici per una associació motera, que des de les 21 h cada divendres provoquen les molèsties. S'ha trucat a la policia a les 00:00 hores aproximadament que ha intervingut i alguna vegada ha estat acompanyats pels mossos d'esquadra i que han comprovat les molèsties denunciades. El cas s'agreuja pel quadre de salut delicat de la seva filla, menor d'edat, que li afecta encara molt més aquestes molèsties. Malgrat tot, encara estan patint aquestes molèsties cada divendres.

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: 299 dies

Soroll a la platja de la Murtra

EXP. 2022Q662

El Síndic va rebre una sol·licitud el 17 d'octubre de 2022 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta pel manifesta haver presentat una instància a l'ajuntament de Viladecans, amb registre d'entrada núm. 33214 en data 12 d'octubre de 2022, per uns fets que va presenciar el dia 9 d'octubre de 2022 a la platja de la Murtra de Viladecans, concretament pel soroll que emet el local Mamut Beach Club.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada es desprèn que l'ajuntament encara disposa del termini legal per resoldre el cas plantejat a la seva instància.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC DESESTIMAR** la queixa plantejada per la ciutadana per estar dins del termini legal de resolució en via administrativa.

Aquesta resolució va ser lliurada a la ciutadana el **2 de novembre de 2022**, sense cap tràmit addicional.

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut: 16 dies

3.2.3 ACTIVITAT ECONÒMICA

Compliment horari hostaleria – Covid-19

EXP. 2021Q606

El Síndic va rebre una sol·licitud el 31 de gener de 2021 d'un ciutadà, pel que manifesta que és titular d'un bar, del que estan patint des de març de 2020 continues restriccions en l'activitat de l'hostaleria. Ha vist com titulars de bars pròxims, com incompleixen sistemàticament les mesures imposades. Ha trucat dos ocasions a la Policia Local per informar del que estava passant, sense cap actuació, inclòs una vegada va aturar a un vehicle policial, i li van indicar que sigui insistint trucant a la policia o denunciant. Malgrat tot això, continua veient l'incompliment d'altres titulars de l'activitat de restauració.

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: 699 dies

Manca resposta instància. Ús d'espai públic

EXP. 2022Q636

El Síndic va rebre una sol·licitud el 13 d'abril de 2022 d'un ciutadà, pel que manifesta que no l'han donat resposta a la instància presentada en data 13-01-2022

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

El ciutadà va presentar una instància en data en data 13-01-2022

El ciutadà al no rebre cap resposta de la instància, presenta queixa davant el Síndic en data 13-04-2022.

De la informació facilitada per l'ajuntament, es desprèn que es va donar resposta a la instància en data 04-05-2022.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** en la queixa plantejada pel ciutadà, atès que s'ha procedit a donar resposta a la instància en el tràmit de la queixa.

Malgrat aquesta mediació, no hem d'oblidar l'obligació que té l'administració a donar resposta en el termini màxim de 3 mesos, d'acord amb la normativa vigent. Que en aquest cas, quasi s'ha trigat quatre mesos en donar resposta.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **24 de maig de 2022**, 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: 41 dies

3.3 SERVEIS A LES PERSONES

3.3.1 CULTURA I EDUCACIÓ

Escola Marta Mata. Serveis educatius i menjador

EXP 2022Q634

El Síndic va rebre una sol·licitud el 22 de març de 2022, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que davant la reclamació per part de l'escola Marta Mata de despeses de material escolar i llibres pel seu fill, no l'han permès realitzar activitats programades en horari lectiu, malgrat que va demanar ajuts a serveis socials i beca de menjador abans d'iniciar el curs escolar de la que no ha rebut resposta. Per això, va presentar un escrit a l'escola a principis del mes de març de 2022, per tal de que permetin al seu fill realitzar les activitats programades en horari lectiu sense cap discriminació envers els seus companys, atès que no disposa dels ingressos suficients de subsistència i depèn dels ajuts i/o beques pel seu fill. També demana que pugui ser atès al menjador, atès que és d'origen ucraïnès, ser família monoparental i al no disposar de permís de treball, només pot acceptar feines esporàdiques de traductora en els horaris que el seu fill està a l'escola.

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 en data 22 de març de 2022, per haver presentat un escrit en data 3 de març a l'escola on estudia el seu fill, pel que demana que el seu fill pugui fer us del servei de menjador, anar a totes les sortides, utilitzar el material escolar, entre d'altres.

A més destaca en el seu escrit, fets d'activitats que no li van deixar anar, com va ser una sortida del 24 de febrer i les colònies del 1, 2 i 3 de juny.

De la informació facilitada per l'escola s'indica que el menor, ha realitzat totes aquelles activitats complementàries gratuïtes. Que el primer trimestre del curs va fer activitats complementàries amb cost, que no les va pagar.

Que el material escolar, l'utilitza, de fet, no el va pagar i que l'escola ha assumit aquest cost.

Que les activitats completaries, són despeses d'empreses externes i proveïdors, que s'han de pagar i que l'escola no es pot fer càrrec.

Serveis socials va informar a l'escola, que en el supòsit de donar-li algun ajut econòmic, aquest, no s'inclourien les sortides, ni les activitats complementàries.

La ciutadana ha abonat, d'altres activitats complementàries i la festa de graduació del seu fill.

L'escola han fet tot el possible per arribar a consensos i han parlat molt amb la mare, intentant reunions amb la treballadora social, però no ho han aconseguit, atès que la ciutadana es negava a reunir-se amb la treballadora social indicant que no volia portar una documentació que li van requerir per valorar els possibles ajuts econòmics, dient que ja les havia portat.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** per no haver quedat acreditat cap incompliment municipal envers la ciutadana, com tampoc s'acredita cap desatenció per part de l'escola envers al menor, atès que s'ha garantit a l'educació gratuïta i que les activitats complementàries són això, complementàries, i si aquestes tenen algun cost extern, ha d'estar sufragats per les famílies dels alumnes.

L'escola ha mantingut en tot moment la comunicació, el diàleg i la voluntat d'ajudar a la ciutadana i al menor, intentat reunions amb serveis socials que no s'han pogut realitzar per la negativa de la ciutadana a trobar-se amb la treballadora social.

Considero que per poder ser ajudat, s'ha de col·laborar i participar activament amb les institucions en les instruccions i directrius que els recomanen realitzar. Tant l'escola com serveis socials, han de tenir tota la informació de la situació per poder valorar-la equitativament.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **18 de juliol de 2022**, 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: 118 dies

Malla de protecció alberg Can Batllori

EXP 2022Q650

El Síndic va rebre una sol·licitud el 17 de juny de 2022, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la resposta rebuda de l'ajuntament relacionat als perjudicis que pateix al no haver-hi protecció entre l'alberg i casa seva, rebent pilotes de basquet i altres objectes

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: 197 dies

3.3.2 SALUT I BENESTAR

Serveis Socials. Atenció i assistència. Beques

EXP. 2022Q633

El Síndic va rebre una sol·licitud el 21 de març de 2022, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que des del mes d'agost de 2021 que va demanar ajut econòmic pel material escolar i llibres així com beca de menjador pel seu fill menor d'edat que estudia al l'escola Marta Mata, no ha rebut cap ajut ni cap justificació. S'ha reunit en diverses ocasions amb l'assistent social sense obtenir resultats, per això també es va reunir amb la responsable de serveis socials, de la que tampoc ha tingut resultats favorables i ha rebut comentaris despectius i possiblement discriminatoris. Per això, va presentar una instància en febrer de 2022 per sol·licitar respostes per escrit a la seva adreça de correu electrònic. Manifesta també que aquesta situació li està afectant a l'educació del menor, atès que entre d'altres li està impedit fer activitats educatives programades de pagament, atès que el centre li reclama les quantitats del material escolar i de llibres que no pot pagar. A més el fet de no quedar-se al menjador el seu fill, i tenint en compte que és mare soltera, li dificulta acceptar treballs esporàdics de traducció en aquests horaris, tenint en compte com és d'origen ucraïnès i encara no disposa del permís de treball per poder formalitzar contractes i regularitzar la seva situació i evitar de dependre d'ajuts públics.

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 en data 21 de març de 2022, per una manca de resposta a una instància presentada en data 21-02-2022 com a queixa per uns serveis demanats a serveis socials, per material escolar i llibres, així com per beca de menjador, i conforme no havia rebut cap ajut, ni cap justificació.

Davant les manifestacions de la ciutadana, es tramita la queixa, sense esperar al temps legal de resposta, tenint en compte que només havia passat 1 mes des de la presentació de la instància.

L'ajuntament respon amb un informe del que indica que la ciutadana va rebre diferents ajuts, entre d'altres d'aliments, transport, òptica, lloguer d'habitació, beca menjador i material escolar 2020-2021 i derivació a diferents serveis, entre d'altres d'educació, d'acollida, etc.

També indica l'informe que tenen moltes dificultats per rebre informació i documentació per part de la ciutadana, per poder valorar els ajuts sol·licitats, tal i com es requereix a totes les famílies que són ateses per part de Serveis Socials.

Pel curs 2021-2022 va rebre una beca de menjador del Consell Comarcal amb un 70% del cost, que al compactar-lo, va resultar que a partir de febrer de 2022 la ciutadana tenia que fer-se càrrec del 100%

Entre serveis socials i l'escola es va detectar indicadors de situació de risc del menor. Per això es va començar un pla de treball, però sense cap resposta positiva per part de la ciutadana. No existeix col·laboració.

La ciutadana ha patit diversos desnonaments habitacional. No informa a serveis socials del nou domicili. Del curs 2020-2021 al curs 2021-2022 va demanar canvi d'escola pel menor, malgrat la no recomanació dels serveis socials.

Per a la ciutadana es va derivar a un centre per ser assistida, va anar dues vegades i va deixar d'assistir.

Des de serveis socials ha trucat a la ciutadana en diferents dies i hores i no ha respon a les trucades. També va ser citada per mediació de l'escola a una entrevista i no es va quedar.

El Síndic davant aquest informe rebut, va citar a la ciutadana per comentar la resposta i aquesta va indicar que no podia assistir i que volia la resposta per escrit.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** per no haver quedat acreditat cap incompliment municipal envers la ciutadana.

Tot el contrari, considero que Serveis Socials com a garant del lliurament de fons públics en forma d'ajuts a persones que acrediten una necessitat, han realitzat les gestions oportunes i demanar la documentació que sigui necessària per valorar la necessitat manifestada per la ciutadana, i aquesta no col·labora en informació demandada ni tampoc aporta la documentació requerida per serveis socials per a la corresponent valoració de la situació familiar.

Considero que les famílies que s'adrecen a Serveis Socials per sol·licitar ajuts, han de col·laborar, ser transparents i facilitar tota la informació i documentació requerida, per tal de que Serveis Socials, pugui valorar amb equitat i justícia social el lliurament, si correspon, dels ajuts públics. D'altra manera seria una actuació arbitrària.

Sense perjudici d'això, considero que l'ajuntament ha de continuar vetllant pels interessos del menor i realitzar les actuacions que es consideri adient per detectar qualsevol índex de risc en relació al menor, a fi i efectes de preservar el seu benestar.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **18 de juliol de 2022**, 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: 119 dies

Manca devolució de gossos retirats per desnonament habitatge

EXP. 2022Q637

El Síndic va rebre una sol·licitud el 23 de maig de 2022, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que com a conseqüència d'un desnonament li van retirar 3 gossos de la seva propietat i van ser portats a una protectora. L'han retornat un, però dels altres dos, un l'han dit que l'han adoptat i que està a Vic, sense la seva autorització; l'altre l'han dit que és morta, sense justificar amb el certificat de defunció. Ha reclamat a Serveis Socials en diverses ocasions recuperar els seus gossos i no li donen solució. Els gossos serveixen de teràpia al seu fill que pateix una malaltia de salut mental i la manca dels gossos li genera ansietat i desconcert.

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:

En data 28-10-2021 la protectora contractada per la recollida de gossos de Viladecans, Animals sense sostre que manifest que l'ha contactat la Policia Local per a recollir 3 gossos provinents d'un desnonament.

Els tres gossos recollits són una gossa bòxer amb el nom de Kira. Una altra gossa labradora amb el nom de Laila i un gos podenc amb el nom de Alvin.

La ciutadana presenta queixa davant el Síndic en data 23 de maig de 2022, conforme li han retornat un dels gossos, la gossa Laila, d'una gossa la Kira l'han dit que està morta i de l'altra gos, Alvin, pensa que l'han adoptat una família.

De la resposta rebuda per l'ajuntament, resulta que cap dels gossos estava censat, no tenien xip d'identificació, només la gossa Kira, de quatre anys, que va morir tenia una cartilla, però només consta una vacuna quan tenia 2 anys i tres mesos. Per tant, resulta que no han estat atesos adequadament els gossos.

La gosa que va morir, va ser per una insuficiència renal, que si hagués tingut els controls necessaris podria haver-se detectat i s'hauria pogut intervenir aquesta malaltia.

Els gossos van rebre atenció veterinària, van ser esterilitzats, se'ls va atendre al refugi, fins i tot una voluntària va endur-se com a cassa d'acollida, atès que manifesta agressivitat amb altres gossos i té moltes pors. En el transcurs de l'acollida, s'ha fet un treball específic de socialització, que ha donat bons resultats, que en un box del refugi no milloraria.

Quan la ciutadana i el seu fill van obtenir un nou habitatge, després de 6 mesos del desnonament, es va valorar i lliurar al la gossa Laila atès que seria un bon suport emocional pel fill pel vincle amb els animals.

La protectora explica a la família que d'acord amb l'ordenança municipal han d'assumir els costos que ha comportat tots els tractaments i serveis que se'ls ha donat als gossos i que puja la quantitat de 1.773 €. Van arribar a un compromís d'abonar-ho fraccionat, però només han rebut una quantitat de 40 € sense cap pagament addicional.

El retorn de l'altre gos, que suposa un suport emocional, es valora positivament amb condicionants que permetin garantir la salut i el benestar dels dos animals, amb un seguit de compromisos a assumir, entre aquests, el pagament de la despesa que han realitzat els animals.

Per tant, farien un seguiment dels animals sistemàtic per tenir la seguretat que el posseïdor dels dos gossos manté una dinàmica positiva de cura per al seu benestar, així com cobrir les necessitats d'esbarjo i socialització d'aquests. I en cas que en els comprovacions de seguiment es constatés l'incompliment d'aquests compromisos adquirits, caldria que aquest fet comportés la incoació d'un expedient que podria finalitzar en la retirada dels animals

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** per no haver quedat acreditat cap incompliment municipal envers la ciutadana i el seu fill, tot el contrari han actuat en protecció i cura dels animals, donant-los totes les atencions personals i veterinàries pel seu benestar.

Considero adient els condicionants establerts per l'ajuntament, a fi i efectes de poder lliurar-li els dos gossos que queden vius, tenint en compte el vincle i el suport emocional que suposen aquests gossos pel fill de la ciutadana promotora de la queixa.

Per tant, convé que la ciutadana i el seu fill es comprometin i realitzin totes les accions que els hi condiciona l'ajuntament per garantir el benestar de la gossa Laila i el gos Alvin. Així com el compliment establert a l'ordenança municipal respecte a l'abonament de les despeses ocasionades durant el temps que han estat a la protectora i al veterinari.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **25 de juliol de 2022**, 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: 63 dies

Serveis Socials. Desnonament i manca d'atenció

EXP. 2022Q658

El Síndic va rebre una sol·licitud el 7 de setembre de 2022, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que de que va ser desnonada amb la parella i una filla menor, fa quatre anys del pis de Viladecans no ha rebut atenció de serveis socials. Va tenir que buscar allotjament a una pensió a Cornellà i per facilitar l'educació de la filla va ser escolaritzada a Cornellà, malgrat que encara està empadronada a Viladecans. El pare de la menor fa dos anys que les ha abandonat i no tenen contacte amb ell, ni reben cap pensió d'aliments per la filla. A la pensió no poden cuinar, no hi ha espai per tal de que la filla pugui fer les seves obligacions educatives, la situació li provoca ansietat i no es centra en els estudis. A més la menor porta assistint a l'Hospital de Sant Joan de Deu per fer un seguiment de salut, i té dificultats per pagar el desplaçament. Cobra la Renda Garantida però no li dona per pagar la pensió i cobrir les necessitats bàsiques. No troba altre allotjament. Ha demanat ajut per atendre les necessitats bàsiques i no ha rebut atenció. A Viladecans li diuen que vagi a Cornellà i a Cornellà li diuen que vagi a Viladecans. La qüestió és que cap dels serveis socials li poden ajudar en la seva situació.

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 viure i va estar empadronada a Viladecans des de l'any 2013 fins al 2019. Primerament fins al 2016 en un pis compartit, després en un pis de lloguer fins l'any 2019 que va ser desnonada per deutes.

A l'any 2019 va anar a viure a una pensió de Cornellà, i la filla, menor d'edat va ser escolaritzada a l'escola de Cornellà. Viu amb els ingressos de la Renda Garantida. Des de l'any 2020, el pare de la menor va marxar i no tenen contacte amb ell.

En el padró de Viladecans estan donats de baixa la ciutadana i el seu marit.

Fins l'agost de 2022 Serveis Socials de Viladecans no han tingut contacte amb la ciutadana des de la darrera que va ser l'any 2019. Han demanat a Serveis socials de Viladecans suport per accedir a un habitatge. Serveis Socials de Viladecans informen a la ciutadana al dret a l'accés dels serveis socials de Cornellà i com han de sol·licitar l'empadronament sense domicili fix al municipi de Cornellà.

Serveis Socials de Viladecans proposen poder trametre còpia de la queixa i l'informe d'actuacions als Serveis Socials de Cornellà de Llobregat, en atenció a la necessitat de coordinació i treball conjunt dels Serveis Socials de Primària

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** per no haver quedat acreditat cap incompliment municipal envers la ciutadana, com tampoc s'acredita cap desatenció per part de Serveis Socials de Viladecans.

La família ha de rebre tota la atenció en el territori on realment resideixen des de l'any 2019, per tant han d'actualitzar l'empadronament de la ciutadana i la seva filla al municipi de Cornellà de Llobregat.

Considero que per poder ser ajudat, s'ha de col·laborar i participar activament amb els Serveis Socials, així com seguir les instruccions i directrius que els recomanen realitzar.

Per tot això, considero encertada la proposta de Serveis Socials de Viladecans en trametre còpia de la queixa i l'informe d'actuacions als Serveis Socials de Cornellà de Llobregat, en atenció a la necessitat de coordinació i treball conjunt dels Serveis Socials de Primària.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **20 de desembre de 2022**, 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: 104 dies

3.4 VIA PÚBLICA

3.4.1 LLICÈNCIES

Devolució d'ingressos indeguts qual local no propietari

EXP. 2022Q648

El Síndic va rebre una sol·licitud el 18 de juliol de 2022, d'una ciutadana de Viladecans en representació del seu marit, pel que manifesta que va sol·licitar un qual al 2016 i ha estat abonant la llicència de qual d'un local que no són els titulars com a conseqüència d'errors en escriptures conforme s'havien barrejat dades entre dos locals del Carrer Lluís Companys 42. Es van donar compte pel precinte del local emès pel Jutjat de Gavà a l'any 2017. Des de llavors han intentat resoldre tota la situació i van comunicar a l'ajuntament, que donessin de baixa el qual, atès que no eren propietaris del local i no podien fer ús per causa del precinte del Jutjat. L'ajuntament va indicar que no podien sol·licitar la baixa si no reconstruïen la vorera, fet que es negava a fer, atès que no era titular del local. Fins que no s'ha resolt la problemàtica amb la Immobiliària venedora en l'any 2021, no s'ha tingut document que reconeixes l'error dels locals. Amb aquest document es va sol·licitar la baixa del qual i la devolució dels tributs pagat fins el moment, inclòs l'any 2021, atès que si no s'abonava no es procedia a donar-lo de baixa. L'han donat de baixa, però no l'han retornat el abonat per un qual que no és titular ni usuari.

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

El ciutadà en febrer de 2016 demana llicència de qual, d'un local que va adquirir en data 15/10/2015.

L'ajuntament li va concedir, d'acord amb la documentació aportada, amb placa identificativa de qual numero 4140.

En febrer de 2017 un Jutjat de Gavà va desnonar-los i precintat el local, per tant, ja no el van poder utilitzar.

El ciutadà ha abonat totes les taxes de la llicència del qual dels anys, 2017, 2018, 2019, 2020 i 2021.

En novembre de 2021, el ciutadà obté un document conforme s'evidencia d'un error conforme el local que li van lliurar no era el seu i era un altra local de la mateixa finca.

El ciutadà demana en data 30-11-2021 la baixa de la llicència del qual i demana la devolució de les taxes abonades d'una llicència de qual d'un local que no és seu, aportant el document que justifica que el local on van concedir la llicència no es d'ell.

L'Ajuntament concedeix la baixa, però li deneguen la devolució de les taxes, atès entre d'altres que la llicència va ser atorgada correctament, que podria haver sol·licitat la baixa del qual com ha fet ara, atès que no s'exigeix cap justificació per part del titular d'un qual per sol·licitar la baixa del mateix, doncs el particular pot desistir del dret concedit amb la llicència, per tant el fet que el particular no comunicués formalment la baixa del qual no es pot imputar a l'administració.

Davant aquests fets i documents faig les següents consideracions prèvies.

L'ajuntament atorga llicència de qual en funció de la documentació que aporta el sol·licitant, que es considera era l'adequada i necessària com a propietari o usuari com pot ser de lloguer, doncs cap de les parts evidencia que s'hagi atorgat erròniament, atès que de conformitat amb l'article 28 de l'ordenança municipal que regula els quals, es va tenir que aportar una documentació entre d'altres el títol de propietat o qualsevol altre que acrediti l'ocupació o utilització del local, a més d'obtenir una llicència de qual per obres, que el ciutadà va obtenir.

L'article 7.5 de la referida ordenança estableix que les llicències es concediran pel període d'un any, renovable per períodes successius d'igual durada. Així mateix el punt 6 de l'article 7, indica que la renovació de la llicència es produirà automàtica si, arribat l'últim dia de l'any, el titular no n'ha sol·licitat la baixa o modificació.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** a la queixa plantejada per la ciutadana, atès que la llicència de gual va ser atorgada de conformitat amb el que estableix la normativa i no s'ha donat de baixa fins que el titular de la llicència no l'ha demanada.

La problemàtica jurídica-privada respecte a la titularitat del local, no és causa per anul·lar les taxes d'una llicència de gual correctament atorgada amb la documentació que tenia el ciutadà.

Per tant, la baixa de la llicència, només la pot demanar el titular d'aquesta llicència, malgrat que aquest no sigui el propietari real del local. En conseqüència no es poden considerar ingressos indeguts a l'administració les taxes abonades pel ciutadà durant el temps de vigència de la llicència del gual.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **21 de novembre de 2022**, 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: 126 dies

3.4.2 MANTENIMENT

Manca de resposta. Manteniment via pública

EXP 2022Q664

El Síndic va rebre una sol·licitud el 3 de novembre de 2022, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que en data 1 de juliol de 2022 va presentar una instància i encara no l'han donat resposta, relacionat amb l'incivisme i abandonament del carrer.

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: 58 dies

3.4.3 TRÀNSIT

OFICI . Control policial accés barri Alba-rosa

EXP. 2021O608

Aquesta Sindicatura ha obert expedient d'**Ofici** en data 8 de febrer de 2021, relacionat amb **el control policial al barri d'Alba-rosa el passat 26 de gener de 2021**, motivat per dues publicacions de l'Associació de veïns del barri d'Alba-rosa al Facebook el passat 28 de gener de 2021 en el que manifesten entre d'altres:

El passat dimarts la policia local va muntar un control sobre les 15:30 h (un horari inusual) en el Carrer Pineda, just després del senyal de trànsit que l'ajuntament va instal·lar el seu dia i que no era on nosaltres havíem sol·licitat, dedicant-se a aturar a tots els vehicles no permetent el pas a qui no estigués empadronat en aquesta zona, fruit d'allò el no permetre l'accés a familiars, visites, empreses de repartiment, de reparacions, etc. En molts casos la resposta de la policia local va ser que tenien que deixar el vehicle i pujar caminant i que era qui ho havien demanat l'associació de veïns, que si no els semblava bé que parlessin amb ells. [...]

També va publicar un altre comunicat en el que manifesten:

Després de l'actuació policial del dimarts 26 de gener de 2021, aquesta associació vol manifestar la seva més enèrgica protesta [...] després de rebre l'explicació de l'administració local. Aquesta entitat no permetrà sota cap concepte que se li responsabilitzi del citat operatiu com se li va insinuar als ocupants dels vehicles.

L'associació de veïns d'Albarosa [...] sota cap circumstància ha instat a cap institució pública a impedir el pas a vehicles particulars ni de serveis que hagi un ús normal de la via pública, per desgràcia, [...] en la part alta d'albarrosa sobre tot en determinades hores de la nit i creiem que, en aquest cas si és necessari limitar l'accés de vehicles per evitar comportament incívics.

Així doncs, aquesta associació no se sent responsable de les molèsties ocasionades a veïns a persones ni a serveis en aquell dia i per descomptat, no ha demanat a l'ajuntament el desproveïment de veïns octogenaris impedit als seus familiars que els hi portin la compra [...] en plena pandèmia com lamentablement ha succeït.

Demanem a les persones afectades que facin arribar un escrit a l'associació indicant dia (dimarts 26 gener), hora, emplaçament i una breu explicació del seu cas per poder realitzar una acció conjunta en cas de ser necessari. [...].

En l'estudi del contingut de la informació rebuda per l'ajuntament, es desprèn el següent:

Consideracions prèvies

He de tenir en compte primerament les competències que corresponen als ajuntaments, d'acord amb la normativa reguladora de bases y règim local (art. 25) i en matèria de trànsit i seguretat viària (art. 7), que empara la gestió de les polítiques de trànsit i seguretat viària, entre les que es destaquen:

- a) La gestió de la mobilitat viària, a través de la regulació dels diversos elements que conformen els espais públics, i que són utilitzats de forma compatible tant pels vianants, com per les persones conductores.
- b) La disciplina viària, a través de la sensibilització, l'educació, i la informació en matèria de trànsit i seguretat viària, i en últim extrem a través de la sanció de les conductes infractores de les normes de circulació.
- c) Medi ambient urbà: en particular, parcs i jardins públics, gestió dels residus sòlids urbans i protecció contra la contaminació acústica, lumínica i atmosfèrica en les zones urbanes.
- d) La regulació, ordenació, gestió, vigilància i disciplina, per mitjà d'agents propis, del trànsit en les vies urbanes de la seva titularitat, així com la denúncia de les infraccions que es cometin en aquestes vies i la sanció de les mateixes quan no sigui expressament atribuïda a una altra Administració.
- e) Trànsit, estacionament de vehicles i mobilitat. Transport col·lectiu urbà
- f) El tancament de vies urbanes quan sigui necessari.
- g) La restricció de la circulació a determinats vehicles en vies urbanes per motius mediambientals.

Consideracions del cas tractat

Segons les publicacions efectuades a les xarxes socials, per part de l'associació de veïns, en relació als controls policials, i restriccions de circulació realitzats al barri en data 26-01-2021 sobre les 15:30 h, que va provocar denúncies als vehicles que incompleixin la senyal vertical de prohibida circulació excepte veïns, entre els que hi havia familiars dels veïns.

En aquest sentit l'associació va protestar per les xarxes socials, indicant que ells no havien demanat aquest actuació policial, per tant, negaven tota responsabilitat. Però si consideraven que es tenia que limitar l'accés de vehicles a determinades hores de la nit, per evitar comportaments incívics.

De la informació rebuda de l'ajuntament, el 26-01-2021, es tenia que evitar l'accés de 14 a 18 hores a les zones prohibides per senyal de trànsit, i denunciar els vehicles que incompleixin el senyal vertical de prohibida circulació excepte veïns. Que va haver-hi un dispositiu a la zona on s'informava a diversos conductors de la existència del senyal de gir a la dreta "excepte residents" per tal d'evitar infraccions i la posterior denuncia de trànsit.

Respecte al senyal de prohibida la circulació de vehicles excepte veïns, va ser com a conseqüència de la demanda realitzada per l'associació de veïns, feta en una reunió realitzada amb ells, on s'exposava la problemàtica de la zona del carrer de les Hortènsies, on els veïns es queixen de les molèsties que generen els "botellons" de gent que ve de fora. Per això, es va col·locar el senyal a la cruïlla entre el carrer Pineda i Ginesta. Mesos mes tard, es va decidir conjuntament amb els representants veïnals, el canvi del senyal i

de la restricció a una altra ubicació, en concret a la cantonada del carrer Violetes amb Hortènsies, remarcant que la zona és d'especial interès de protecció mediambiental per la proximitat a la serralada i prohibint parar i estacionar als carrers Llorer, Hortènsies i Violetes, excepte veïns i serveis.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** envers els usuaris de les zones regulades per la limitació d'accés i d'estacionament, atès que està dins de les competències municipals, en benefici de l'interès general.

Considero que en aquest cas, per part de l'associació de veïns va haver-hi un plantejament a l'ajuntament, en relació a una problemàtica d'actes incívics per "botellons". L'ajuntament dins de les seves competències va realitzar unes accions per controlar i evitar aquests actes que provocaven molèsties als veïns. Aquestes accions no han estat del grat de l'entitat, per presumptament haver rebut queixes dels propis veïns, per això, la publicació de disconformitat a les xarxes socials.

Malgrat aquesta disconformitat per part de l'associació, en la manera d'actuar per part de l'ajuntament, no s'acredita cap irregularitat en el procediment d'aquestes mesures, atès que estan dins de les seves competències.

Sense perjudici d'això, tampoc s'ha acreditat, l'efectivitat o no d'aquestes mesures preses per l'ajuntament.

En conseqüència a l'Ajuntament se'

- **SUGGEREIX** valorar l'eficàcia o no dels resultats obtinguts amb aquesta mesura de limitació d'accés i d'estacionament per evitar la problemàtica principal dels "botellons". Que en cas de que no siguin del tot satisfactoris, l'ajuntament es plantegi altres tipus d'actuacions, més puntuals, en els dies i hores que habitualment es produeixen aquest tipus de problemàtica que pertorba la tranquil·litat i salubritat dels veïns, per aconseguir uns resultats volguts per totes les parts.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **2 de maig de 2022**, i l'Ajuntament va donar resposta el **14 de juny de 2022**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

"S'accepta el suggeriment i s'informa que des de l'Ajuntament es continuaran realitzant totes aquelles actuacions que siguin satisfactòries per totes les parts implicades..".

Des del inici de l'expedient d'ofici i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 448 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut 43 dies

Manca resposta instància devolució taxa ocupació via pública

EXP 2022Q635

El Síndic va rebre una sol·licitud el 26 d'abril de 2022, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que en data 12/8/2021 va sol·licitar reserva d'estacionament per mudança davant del nº 1 del carrer Onze de Setembre, pel dissabte dia 21/8/2021. Va rebre una trucada del inspector de Via Pública, qui li va indicar que l'espai reservat seria just davant de la porteria, a l'altra vorera, a continuació d'una plaça per minusvàlids. Quan va arribar el dia de la reserva, no troba l'esmentat espai reservat. Va trucar a la policia local. Es van personar dos agents i s'adonen que l'espai s'havia reservat molt més amunt en el mateix carrer. A més, van comprovar que la senyalització no era la correcta, només dues tanques mòbils grogues que podia moure qualsevol veí. Per tot això, ha presentat instància número 29328 de data 21-09-2021 demanant la devolució de la taxa abonada per disconformitat amb el servei rebut. Instància que no l'han donat resposta.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, es desprèn el següent:

Ha quedat constatat que com a conseqüència de la queixa presentada per la ciutadana al Síndic, per la manca de resposta a una instància presentada en data 21-09-2021 s'ha resolt satisfactòriament, quasi nou mesos després.

Al marge del greuge per la manca de resposta, considero que també ha patit un greuge en la part econòmica, atès que va abonar la quantitat de 88,40 en data 12-08-2021 i s'ha autoritzat l'abonament d'aquesta quantitat com ingressos indeguts en data 13-06-2022.

El nostre ordenament jurídic reconeix la distinció entre devolucions d'ingressos tributaris indeguts i devolucions derivades de la normativa de cada tribut.

Una de les obligacions de l'Administració Pública és la de retornar els ingressos que indegudament s'hagin realitzat en el Tresor Públic en ocasió del pagament dels deutes tributaris (art. 30 de la LGT), devolució d'ingressos indeguts diferent de les devolucions que s'originen a conseqüència de l'aplicació de la normativa que regula cada tribut (art. 31 de la LGT).

Únicament l'abonament dels **ingressos indeguts genera el dret** a l'obtenció dels **interessos de demora sense necessitat que l'obligat tributari els reclami de manera expressa**, interès que s'esdevingui des de la data en què s'hagués realitzat l'ingrés indegut fins avui en la qual s'**ordeni** el seu pagament.

El reconeixement exprés que el nostre dret positiu fa entre aquestes dues modalitats de devolucions tributàries ha tingut una àmplia acceptació en la doctrina tributària espanyola.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** a la queixa plantejada per la ciutadana, atès que s'ha donat resposta en el tràmit de la queixa.

Malgrat aquesta mediació per la resposta donada, considero que la ciutadana ha patit dos greuges. Un és la tardança en la resposta, quasi nou mesos després de presentar la instància. L'altre ha estat la manca d'incloure en la resolució, els interessos de demora establert a l'article 30 de la LGT.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **RECOMANO** revisar la resolució de devolució d'ingressos indeguts, i si procedeix, incloure els interessos de demora per tal de que siguin abonats.
- **RECOMANO també**, per d'evitar dilatacions o manques de resposta a les sol·licituds presentades per la ciutadania, avaluar les possibilitats per establir i implementar mecanismes interns amb el registre d'entrada de l'ajuntament per tal de que es puguin detectar les instàncies/sol·licituds que manquen per respondre o no consti expedient de gestió vinculat, amb avisos automàtics als responsables de gestionar la instància.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **14 de juny de 2022**, i a la finalització de l'informe està pendent de rebre una resposta per part de l'ajuntament.

Des de l'inici de l'expedient d'ofici fins la resolució del Síndic ha transcorregut 49 dies

Des de la resolució del Síndic fins fi de l'any (pendent de resposta) ha transcorregut 200 dies

3.4.4 SEGURETAT CIUTADANA

Manca de resposta. Tracte policia local accident

EXP 2022Q649

El Síndic va rebre una sol·licitud el 7 de maig de 2021, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que no l'han donat resposta a la instància presentada en data 25 de febrer en relació a l'actuació de la Policia Local en el accident de bicicleta que va patir dies abans.

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: 213 dies

3.5 PROMOCIÓ DE LA CIUTAT

3.5.1 ALTRES

Subvenció per ubicació comercial 2018

EXP 2022Q629

El Síndic va rebre una sol·licitud el 7 de març de 2022, d'una ciutadana de Viladecans, en representació d'una empresa, pel que manifesta que va presentar una sol·licitud de subvenció per ubicació comercial de l'any 2018 i no ha rebut cap notificació, ni resposta al respecte. Malgrat això, va mantenir en contacte amb responsables de l'ajuntament, tant per telèfon com per correu electrònic i encara està per resoldre la resolució de la sol·licitud.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, es desprèn el següent:

La ciutadana va presentar instàncies en data 28-11-2018, sol·licitant acollir-se a la subvenció per ubicació comercial 2018.

En data 03-01-2019 va presentar els justificants de pagament de les taxes de l'activitat 2018 i de la gestió de residus comercials 2018, abonats en data 02-01-2019.

Al no rebre resolució de la referida subvenció, va presentar queixa davant el Síndic de greuges de Viladecans.

En el tràmit de la queixa, el Síndic ha rebut informe jurídic conforme no haver donat resposta en el termini màxim de 3 mesos, sense que s'hagi dictat i notificat la corresponent resolució, s'ha d'entendre desestimada la sol·licitud per silenci administratiu, i que la sol·licitant té la potestat de presentar els recursos pertinents, contra la desestimació per silenci administratiu. Malgrat això, també manifesta que l'ajuntament de Viladecans està obligat legalment a resoldre expressament i notificar la sol·licitud de subvenció, la qual cosa procedirà en breu a continuar la tramitació de l'expedient i a dictar resolució en el sentit que correspongui.

En aquest sentit l'ajuntament envia al Síndic la notificació de la resolució de data 13-04-2022, pel que deneguen amb caràcter provisional la sol·licitud de subvenció per incomplir el requisit contemplat a l'article 4.4 de les Bases reguladores de la subvenció. Per això, li donen un termini de 10 dies hàbils per presentar al·legacions que consideri oportunes.

La ciutadana ha rebut la notificació de la resolució en data 12 de maig de 2022

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** a la queixa plantejada per la ciutadana, atès que l'Ajuntament de Viladecans ha resolt i notificat la resolució de la sol·licitud de subvenció.

Considero encertat que l'ajuntament reconegui l'obligació legal a resoldre expressament i notificar la sol·licitud de subvenció i evitar el silenci administratiu, malgrat que aquesta resolució ha estat provocada per la queixa presentada per la ciutadana davant la Sindicatura municipal de Greuges de Viladecans.

Aquesta notificació de la resolució deixa oberta la via administrativa per tal de que la ciutadana, si ho considera, pugui presentar al·legacions i els recursos que correspongui en defensa dels seus interessos.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **30 de maig de 2022**, 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: 84 dies

Formació Can Calderón

EXP 2022Q667

El Síndic va rebre una sol·licitud el 7 de desembre de 2022, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que volen donar de baixa al seu fill del curs PFI NEE a Can Calderón.

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: 24 dies

3.6 ALTRES

3.6.1 AMB

Servei d'autobús AVANZA

El Síndic va rebre diverses queixes entre el 20 i el 28 de juny de 2022, relacionat amb el servei d'autobús AVANZA, que es van assignar els següents expedients:

EXP 2022Q641

EXP 2022Q642

EXP 2022Q651

EXP 2022Q652

EXP 2022Q653

EXP 2022Q654

El Síndic ha obert expedient d'**Ofici 2022O645** en data 7 de juliol de 2022, motivada per les continuades consultes i queixes rebudes, així com del malestar generat a les xarxes socials, publicacions de premsa, com també per les queixes que arriben al consistori de Viladecans, **consistent entre d'altres l'estat dels vehicles, incidents mecànics, incompliments de l'horari, provocant retards i generant problemes laborals als usuaris del transport d'autobusos** de la companyia AVANZA.

En l'estudi del contingut de la documentació analitzada i de la resposta facilitada per l'Àrea Metropolitana de Barcelona, ha quedat constatat el següent:

Els usuaris han patit i s'han queixat per **l'estat dels vehicles, incidents mecànics, incompliments de l'horari, provocant retards i generant problemes laborals**. I ha estat a partir de l'adjudicació del servei a la nova companyia adjudicatària el **26 de desembre de 2021**, quan ha hagut un augment en les reclamacions i queixes dels usuaris.

Aspectes en relació al traspàs del servei:

- Es van establir 3 períodes.
 - Primer. del 26/12/2021 al 25/04/2023 (16 mesos)
 - Segon. Del 26/04/2023 al 31/12/2025 (20 mesos)
 - Tercer. Del 01/01/2026 al 25/12/2027 (24 mesos)
- **A l'inici del servei (26/12/2021) l'empresa** adjudicatària s'ha subrogat de l'anterior empresa operadora, un **TOTAL 146 unitats**.
- Dels quals, **93 vehicles** són anteriors a 10/2008 (matrícules des de 5072CFP (03/2003) fins 0964GHW1(10/2008)). És a dir, un **63,7%** dels vehicles traspasat tenien **més de 13 anys**.
- Que segons el plec de clàusules administratives, amb anterioritat mínima de l'inici del segon període (25/04/2023), han de **complementar 60 vehicles** de la flota i **58 vehicles més per renovar** els vehicles subrogats provisionals.
- La empresa adjudicatària haurà de procedir a la renovació de tots aquells vehicles no provisionals que compleixin l'edat màxima de catorze anys d'antiguitat.
- S'han incorporat 8 vehicles nous al juny de 2022

- Entre juliol i agost de 2022, s'han realitzat unes actuacions extraordinàries de substitució de 44 vehicles (inclòs els 8 vehicles del mes de juny)
- A partir de desembre de 2022, es té previst d'incorporació de 126 vehicles nous.
 - 16 vehicles al desembre de 2022
 - 15 vehicles al gener de 2023
 - 71 vehicles al febrer de 2023
 - 3 vehicles al maig de 2023
 - 21 vehicles al juliol de 2023
- S'han pres mesures específiques a persones amb mobilitat reduïda en cas de mal funcionament de la rampa d'accés als autobusos, basada en posar a disposició de les persones que ho necessitin un servei alternatiu. A més han dut a terme un seguit de mesures addicionals per tal de reforçar la informació a les persones usuàries.

Al mes d'octubre de 2020, l'Autoritat Catalana de la Competència (ACCO) va determinar que la licitació promoguda per l'AMB no és prou respectuosa amb els principis de concurrència i salvaguarda de la lliure competència. És a dir, una falta de concurrència suficient i una disminució del nivell de competència del mercat conformat per la licitació.

La decisió de l'AMB de no dividir en lots el contracte licitat, de grans magnituds, ha implicat una reducció injustificada dels potencials licitadors, perquè són molt pocs els operadors amb capacitat per atendre l'exigent volum del contracte.

Per això, l'ACCO recomana a l'AMB la revisió dels plecs que regeixen les licitacions que promou en l'àmbit dels servei públic de transport col·lectiu amb la finalitat d'evitar l'establiment de clàusules, com la no divisió en lots, que comporten l'afebliment del nivell de concurrència i competència en el mercat, amb els conseqüents perjudicis tant per l'administració licitadora com, en definitiva, per als ciutadans i usuaris d'aquests serveis.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que la flota de vehicles que ha estat subrogada i acceptada per la nova empresa adjudicatària a la licitació del servei públic del transport col·lectiu de viatgers entre els municipis de Gavà, Viladecans, Barcelona i altres municipis, és tant envellida que considero ha estat una de les causes que han provocat un detriment del servei i un perjudici als usuaris, atès que quasi el 64% vehicles subrogats, és a dir **93 vehicles** dels 146 traspassats, tenien **més de 13 anys** (6 vehicles amb més de 18 anys, 10 vehicles amb 16 anys, 9 vehicles amb 15 anys, 37 vehicles amb 14 anys, i 31 vehicles amb 13 anys).

A més, no es tenia previst aportar 60 vehicles necessaris per complementar el servei com a data màxima fins un més abans del inici del segon període establert en data 25/04/2023. Així com la renovació de 58 dels vehicles subrogats.

Tot això, representa un **servei insuficient**, atès que per cobrir el servei mancaven 60 vehicles des de l'inici. És a dir, 146 subrogats a l'inici de la prestació del servei per la nova empresa adjudicatària en data 26-12-2021 i 60 vehicles que tenia que incorporar la nova l'empresa com a data màxima el 25/03/2023. A més d'un **servei deficient**, atès que dels 146 vehicles subrogats, **93 dels qual tenien més de 13 anys**, la qual cosa representa que es presumeix no estaven en un estat òptim pel servei públic de transport col·lectiu i que fins 15 mesos després d'iniciar la concessió, l'empresa adjudicatària tenia de temps per **renovar només 58 vehicles**.

Aquestes deficiències juntament als possibles incompliments per part de l'empresa adjudicatària AVANZA, ha generat una vulneració del dret de la ciutadania a obtenir un servei públic de transport de qualitat, causant-los perjudicis en la vida quotidiana, que no tenen el deure de suportar.

En conseqüència a l'AMB se'l

- **RECOMANA** revisar les licitacions que es realitzin en un futur, en la mesura que es faci un estudi més profund per evitar possibles deficiències en el servei públic que puguin provocar uns perjudicis i un malestar general dels usuaris.
- **RECOMANA també** requerir a l'empresa adjudicatària la resolució dels conflictes i les deficiències del servei que es detectin, a la major brevetat possible, a fi i efectes d'evitar perpetuar les incidències i assegurar la correcta prestació del servei. Entre d'altres, l'accessibilitat de les persones amb mobilitat reduïda, l'estat de funcionament dels vehicles (avaries), compliment dels horaris establerts dels passos per les parades, així como l'estat interior i exterior dels vehicles que garanteixin la seguretat dels usuaris.
- **RECOMANA també** atendre i donar resposta a la major brevetat possible a totes les reclamacions, queixes i suggeriments que plantegin els usuaris, tant sigui a través de l'empresa AVANZA com les presentades directament a l'AMB.
- **SUGGEREIX** mantenir i ampliar el servei d'informació i comunicació envers els usuaris, mitjançant els informadors, tríptics, avisos a les parades, i facilitar diversos canals de comunicació per donar a conèixer els drets que tenen els usuaris a plantejar queixes, reclamacions i suggeriments.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'AMB el **15 de desembre de 2022**, i aquesta va donar resposta el **9 de febrer de 2023**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

"L'AMB té la voluntat ferma de continuar treballant per millorar i perfeccionar les prescripcions tècniques i jurídiques de les licitacions que es duen a terme, i en especial aquelles que tenen un efecte en la qualitat del servei que perceben els usuaris, tot això en el marc normatiu i jurídic que en cada moment estigui vigent.

L'AMB ha aprovat i ha comunicat a Avanza una penalització de caràcter greu per la no disponibilitat efectiva de manera recurrent de la rampa d'accés al vehicle. Així mateix, l'AMB ha requerit a l'empresa prestatària que posi tots els recursos necessaris per tal que de forma immediata es reverteixi aquesta situació. En resposta a l'esmentat requeriment l'empresa prestatària ha expressat la introducció de diverses mesures addicionals adreçades a posar en correcte estat les rampes dels vehicles. L'AMB supervisa l'execució del referit compromís, el qual no reverteix la penalització ja aprovada.

Des de l'AMB s'ha donat, en tot moment, resposta a totes les reclamacions, queixes i suggeriments que han plantejat per escrit les persones usuàries dins els canals establerts a tal efecte. Aquests canals es comuniquen a diferents nivells i estan disponibles en diferents formats per tal de cobrir totes les persones que desitgen realitzar una reclamació (web, app, telèfon, oficina d'atenció al client, llibres de reclamacions, etc).

En la actualitat els paràmetres de prestació del servei de Baix Llobregat Sud per part de l'empresa Avanza es troben dins de la normalitat. Igualment des de l'AMB s'ha fet un seguiment molt estret de l'empresa operadora per tal de millorar la informació en temps real als usuaris del servei. S'espera que la percepció del servei per part de les persones usuàries es vagi recuperant, particularment a partir de l'entrada en servei dels nous vehicles.

En qualsevol cas, a banda d'aquestes accions, s'ha informat de forma continuada als ciutadans sobre la situació del servei i les seves incidències, així com de les mesures que s'han adoptat per corregir-les. Aquesta informació s'ha dut a terme mitjançant tots els canals disponibles: pàgines web, app AMBmobilitat, xarxes socials, a través dels ajuntaments, a través de l'empresa operadora, i a través dels mitjans informatius."

Des del inici dels expedients i fins la resolució del Síndic ha transcorregut..... 171 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut..... 56 dies

3.6.2 AMBULATORI

Subministrament de material sanitari

EXP 2022Q640

El Síndic va rebre una sol·licitud el 27 de juny de 2022, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que com a conseqüència d'una intervenció quirúrgica requereix material sanitari, que habitualment li donen a l'ambulatori. Des de fa 6 mesos aproximadament l'han reduït el material, essent aquest insuficient entre la data del subministrament i la propera. La darrera vegada l'han receptat 12 caixes d'apòsits amb 5 unitats per caixa, per tot un mes. Per tant, aquesta recepta només li cobreix com màxim 10 dies, tenint en compte que necessita una certa quantitat per poder renovar diàriament que la doctora coneix perfectament. El que és insuficient per les seves necessitats. Ha reclamat en diverses ocasions aquesta situació i no li donen solució, per això ha presentat un escrit a l'ICS per resoldre la problemàtica.

La ciutadana davant un problema de subministrament insuficient de material sanitari necessari per part de l'ambulatori, com a conseqüència d'una intervenció quirúrgica va presentar una queixa a l'Institut Català de la Salut i posteriorment una queixa al Síndic.

El Síndic abans de procedir a la derivació de la queixa al Síndic de Catalunya per ser matèria de la seva competència, realitza gestions davant el Cap d'unitat d'atenció a la Ciutadania de l'Hospital de Viladecans.

De les gestions realitzades, es donen instruccions al CAP i a l'hospital per tal de valorar la situació de la ciutadana.

La ciutadana ha estat atesa pel cirurgià en cap de l'Hospital de Viladecans, per valorar una nova intervenció quirúrgica i des de l'ambulatori s'intenta donar-li més material sanitari.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** en el cas denunciat atès que per la informació rebuda, considero que s'ha atès a la ciutadana per valorar la seva problemàtica tant per l'hospital com per l'ambulatori.

Aquesta resolució va ser lliurada a la ciutadana el **14 de desembre de 2022**, sense cap tràmit addicional.

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut: 170 dies

3.7 QUEIXES DERIVADES

S'ha derivat un total de 7 queixes, les quals ha estat trameses al Síndic o Defensor corresponent, en tractar-se de matèria de competència d'altre administració.

3.7.1 DEFENSOR DEL PUEBLO

Al Defensor del Pueblo s'ha derivat 3 queixes, que ha estat relacionades una amb l'Ingrés Mínim Vital, una queixa per denegació de la pensió de viudetat per un error en un cognom i una altre per dificultats a obtenir cita prèvia a l'INSS.

3.7.2 SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

Al Síndic de Catalunya s'ha derivat 4 queixes, que ha estat relacionades amb sanció de l'Ajuntament de Sant Climent de Llobregat, una Plusvàlua de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, el tracte d'un Centre d'Atenció Primària (CAP) i una altre per un tema de carnet monoparental.

4. ACTIVITATS DEL SÍNDIC



Des de la Sindicatura Municipal de Greuges de Viladecans, com a membre del FòrumSD (associació de síndics, sindiques, defensors i defensores locals), es participa en diversos actes, jornades i assemblees organitzades pel FòrumSD, com també actes d'altres entitats i organismes públics:

El 26 de gener, 3 i 4 de febrer de 2022, es va participar a les sessions per debatre i acordar les principals apostes del definir el 1er Pla Estratègic del Fòrum SD. Les sessions es van realitzar per zoom.

El 9 de febrer de 2022, assistència a l'Audiència Pública de l'Ajuntament de Viladecans

El 23 de febrer de 2022, va participar a la trobada de les Sindicatures del Baix Llobregat i L'Hospitalet, celebrada a Viladecans.

El 3 de març de 2022, assistència a la XXV Assemblea general ordinària del Fòrum SD celebrada centre cívic de La Farinera de Barcelona.

L'11, 17 i 26 de maig, 1, 8, 13 de juny de 2022, Jornades FòrumSD SINDILAB corresponent a les XV Jornades de formació del Fòrum SD, on es van tractar els temes: Atenció a la persona amb mirada de drets. On estan els drets humans a la legislació?. Quins drets humans puc exigir al meu ajuntament i al meu municipi?. Anàlisi de casos reals de vulneració de drets als municipis. Propostes d'acció. Hi ha discriminació al meu municipi? Com la podem detectar?. L'Habitatge, dret i deure municipal.

El 21 de juny de 2022, presentació per l'institut de Drets Humans a la Ciutat els resultats de l'estudi que ha estat elaborat el darrer any sobre les sindicatures locals.

El 30 de setembre de 2022, assistència a l'acte de presentació de la taula salut mental celebrada a Can Xic de Viladecans

El 3 d'octubre de 2022, assistència a la celebració del patró de la policia Local celebrada a l'Ateneu de Can Batllori de Viladecans.

El 27 d'octubre de 2022, es va participar a les jornada "habitatge i persones grans" organitzat pel Consell Comarcal del Baix Llobregat.

ANNEXOS

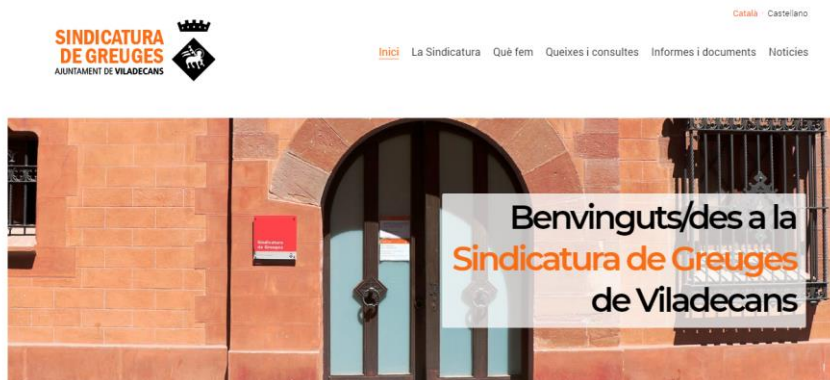
I. Pàgina web

A mitjans d'any 2008 la Sindicatura va publicar la primera pàgina web 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.

A l'any 2019 la sindicatura va canviar de URL i ha passat a ser

<https://sindicatura.viladecans.cat/> deixant en desús l'anterior URL.

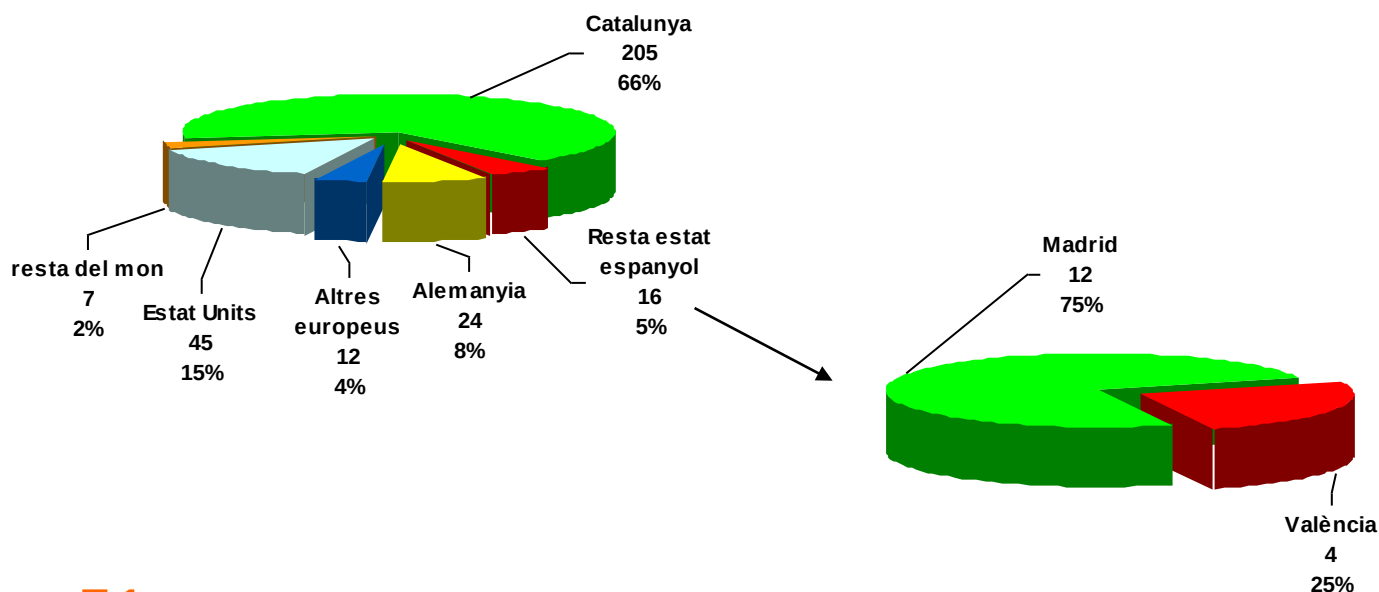
En aquesta nova pàgina web, s'ha incorporat la possibilitat de presentar consultes i queixes mitjançant un formulari, podent afegir la documentació que consideri adient per acreditar els fets que motiven la queixa o la consulta.



Durant l'any 2022 hem tingut un total de **312 visites** front les 168 visites de l'any passat, el que suposa un augment del 85,71 %. Han visitat 912 pàgines front les 499 pàgines de l'any anterior, amb un augment del 82,77 % i una mitjana de 2,13 pàgines per cada visita.

A l'any 2022 dels 310 usuaris, **221** han estat directament des del territori espanyol, que representa el 70,83%. Els altres usuaris han estat des de diversos països del món, encapçalada pel Estats Units amb 45 usuaris, que representa un 14,42 %, seguidament per Alemanya amb 24 usuaris, que representa el 7,69%, i la resta són del Regne Unit, Xina, Holanda, Polònia, Canadà, Finlàndia i França.

Dels **221 usuaris** del territori espanyol, 206 han estat des de Catalunya i 16 usuaris de la resta de l'estat espanyol.



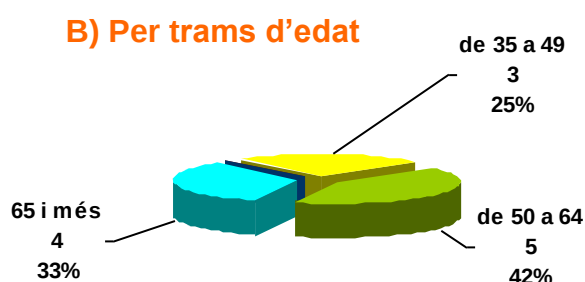
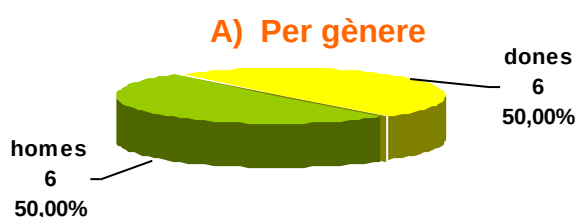
II. Enquesta de qualitat

Des de la Sindicatura s'ha volgut conèixer l'opinió de les persones que s'ha adreçat a la Sindicatura durant l'any 2022, 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 2022.

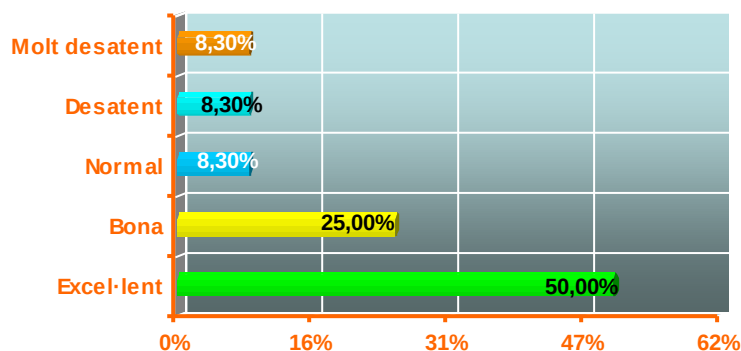
S'ha enviat un total de 61 correus electrònics. S'ha rebut **12** respostes.

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

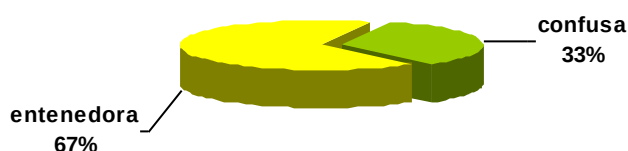
El tracte que heu rebut pel personal us ha semblat?



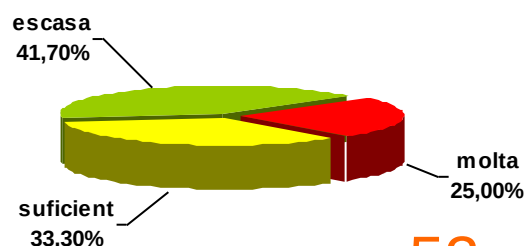
Pregunta 2

La informació que heu rebut ha estat?

- Respecte a la qualitat

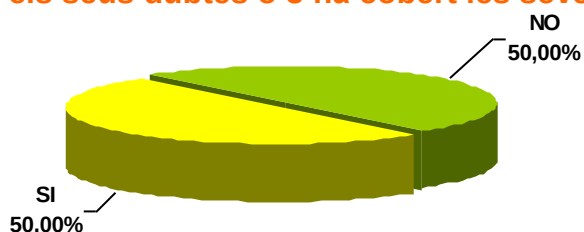


- Respecte a la quantitat



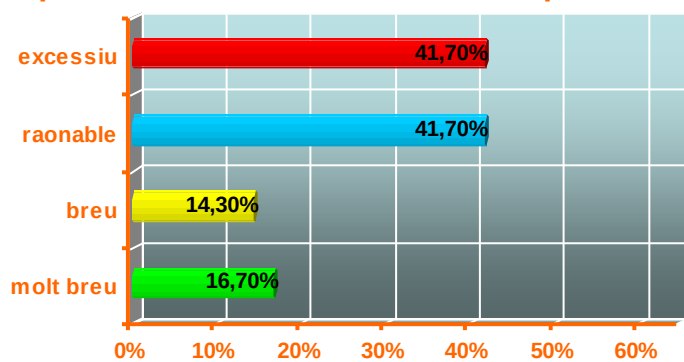
Pregunta 3

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



Pregunta 4

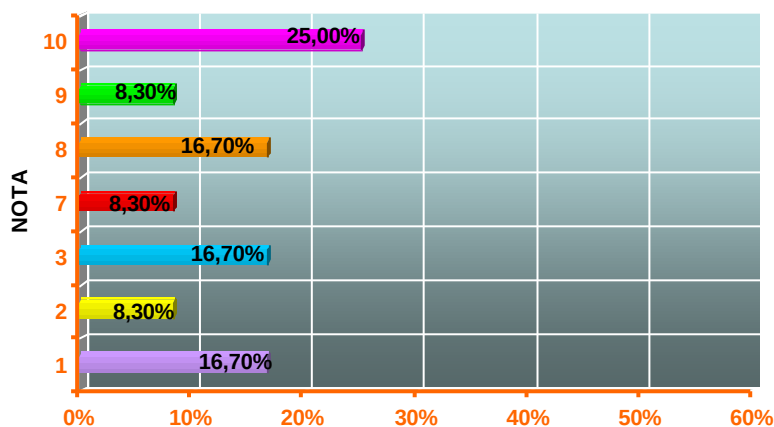
El temps de resolució de la consulta o queixa ha estat?



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 5,17



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 (de 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

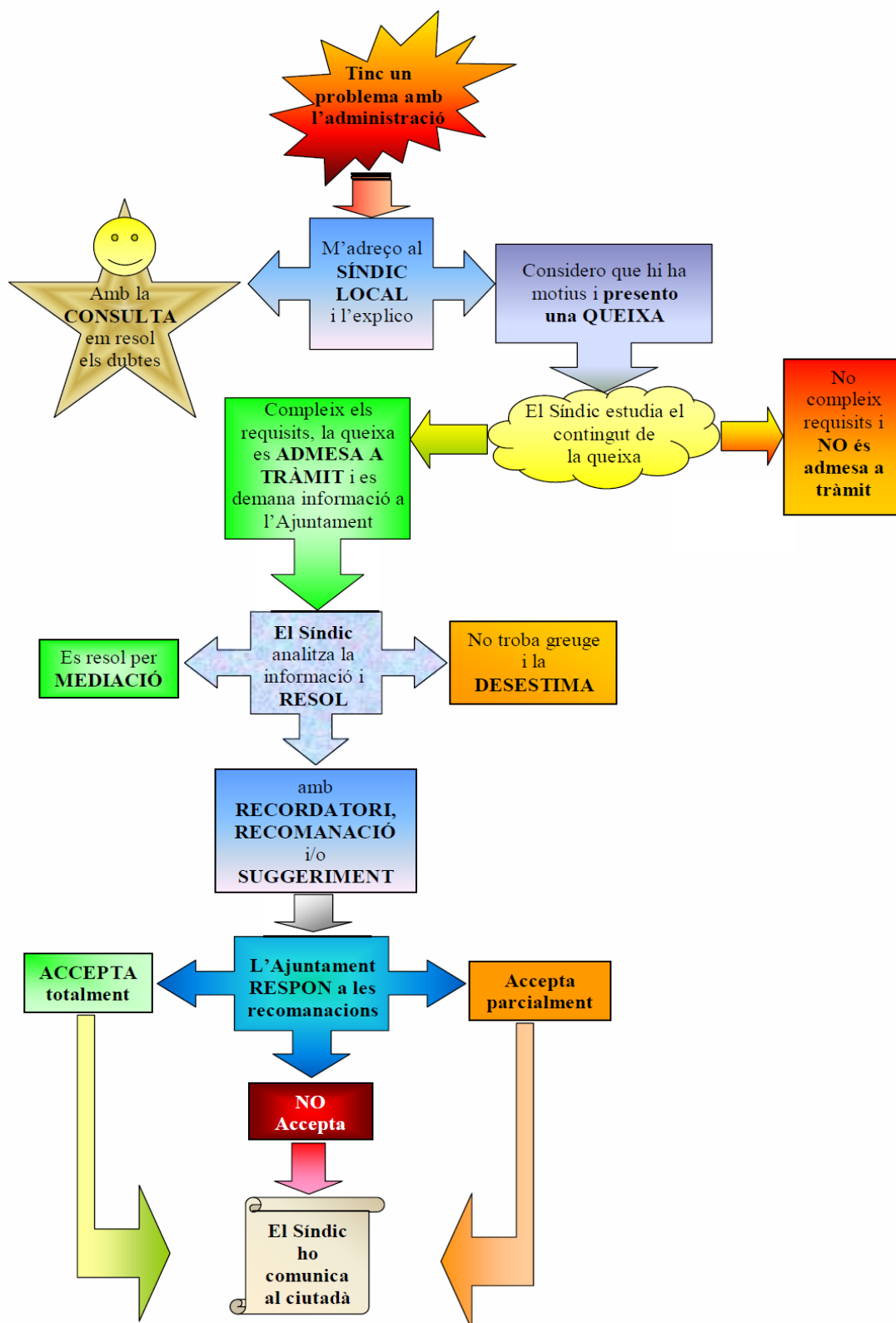
Quan a la Sindicatura Municipal de Greuges és rep una queixa, en el termini màxim de quinze dies des de la presentació de la queixa, el ciutadà o ciutadana rebrà una notificació d'aquesta Sindicatura on se'ls comunicarà l'admissió de la queixa i l'inici de les actuacions o, en pel contrari, la no admissió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