



Ciutats
Defensores
dels Drets
Humans



INFORME 2024

Nickie Azzam pertany a la Comunitat Palestina de Catalunya (palestina.cat), una organització que lluita per l'autodeterminació del poble palestí i contra el genocidi de Gaza.

Va participar a l'Atrium de Viladecans el 8/10/2024 en el cicle Ciutats Defensors dels Drets Humans

Fotografia: Ajuntament de Viladecans

Sumari	pàgina
INTRODUCCIÓ	1
LA BONA ADMINISTRACIÓ	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	14
2.5.1 Propostes acumulades	
2.6 Comparativa amb el FòrumSD any 2023	15
2.6.1 Població amb Síndic/a local	
2.6.2 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 Responsabilitat patrimonial	
3.1.4 Informació/atenció	
3.1.5 Altres	
3.2 Ordenació del territori	41
3.2.1 Medi ambient	
3.2.2 Obres/disciplina urbanística	
3.2.3 Soroll	
3.2.4 Activitat econòmica	
3.3 Serveis a les persones	46
3.3.1 Cultura i educació	
3.4 Via pública	47
3.4.1 Llicències	
3.4.2 Manteniment	
3.4.3 Trànsit	
3.4.4 Seguretat Ciutadana	
3.5 Altres	53
3.5.1 Altres	
3.6 Queixes derivades	54
3.6.1 Síndic de Greuges de Catalunya	
 4. OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE (ODS)	 55
5. ACTIVITATS DEL SÍNDIC /SINDICATURA	57
ANNEXOS	58
I. Pàgina web	
II. Enquesta de qualitat	
III. Full de queixa i requisits	
IV. Tràmit d'una atenció/queixa	

INTRODUCCIÓ

Es fa públic el divuitè informe anual que correspon a l'any 2024. 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 2023.
- 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. També es fa menció dels dies que ha estat oberta la queixa fins que l'ajuntament ha donat resposta a la queixa i s'ha pogut fer la resolució, o dels dies que ha estat en tràmit fins final de l'any. Així com els dies que ha trigat l'ajuntament en donar resposta a les recomanacions quan han hagut.
- 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 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.

LA BONA ADMINISTRACIÓ

La bona administració implica un conjunt d'obligacions imposades a les administracions públiques per a actuar amb la diligència deguda en l'exercici de les seves competències, garantint no sols el compliment estricte dels procediments legals, sinó també la plena efectivitat, en cada cas concret, dels drets i garanties reconeguts a la ciutadania. Es tracta d'un canvi de paradigma que introdueix l'exigència d'una conducta administrativa proactiva, empàtica i centrada en satisfer les necessitats de la ciutadania.

Aquest dret és crucial per a enfortir la confiança de la ciutadania en les institucions públiques i per a prevenir la deterioració del sistema democràtic. A més, és una condició essencial per a l'efectivitat de l'Estat de Dret i la plena vigència del dret de defensa. El seu reconeixement i aplicació són fonamentals per a assegurar una gestió pública de qualitat, eficient i equitativa.

La labor dels servidors públics ha de garantir el dret de les dones i homes a ser sentides, a rebre informació comprensible i a participar activament en els procediments administratius, posant a la persona en el centre de les actuacions administratives. L'empatia i la sensibilitat social són essencials en el tracte amb la ciutadania, de manera molt especial en les relacions amb les persones vulnerables.

Les defensories gaudeixen d'una posició privilegiada per a conèixer pràctiques de mala administració. Per tant, han de vetllar pel respecte al dret a una bona administració, contribuir al seu desenvolupament, concretar estàndards de diligència i promoure el seu coneixement públic.

Per tot això, i a la llum de les conclusions aconseguides en les XXXVII Jornades de Coordinació de Defensories del Poble, el Defensor del Poble d'Espanya, el Defensor del Poble Andalus, la Síndica de Greuges de Catalunya, la Valedora do Pobo de Galícia, la Diputada del Comú de Canàries, la Justícia d'Aragó, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, el Procurador del Comú de Castella i Lleó, el Defensor del Poble de Navarra / Nafarroako Arartekoa, i l'Ararteko del País Basc, adoptem el següent decàleg.

DECÀLEG

1. La bona administració exigeix situar a la ciutadania en el centre de les actuacions de les administracions públiques, garantint un tracte just i equitatiu en totes les seves interaccions. Les i els servidors públics, en l'exercici de potestats i funcions públiques, han d'actuar amb empatia i sensibilitat social, de manera proactiva, posant-se en el lloc de les persones intervinents en cada cas facilitant l'exercici dels seus drets.
2. La bona administració exigeix també que totes les actuacions administratives es realitzin amb la diligència deguda, evitant disfuncions, i utilitzant els recursos de manera òptima per a aconseguir els resultats desitjats.
3. La bona administració necessita de la transparència en les actuacions administratives i requereix la participació activa de la ciutadania en els processos de presa de decisions. En particular, les i els joves necessiten que s'escolti la seva veu, facilitant la seva participació en les decisions que els afecten. Igualment, ha de respectar-se el dret de les persones majors a continuar prenent part en les decisions sobre els seus projectes vitals.

A més, la ciutadania té dret a relacionar-se amb l'administració d'una manera comprensible, la qual cosa exigeix un llenguatge clar, pròxim i accessible dels textos normatius, documents i resolucions.

4. La bona administració és incompatible amb la falta de resposta, la motivació insuficient i la inacció administrativa, que no sols són exemples de mala administració, sinó que suposen un incompliment de les obligacions legals, podent generar situacions de greu indefensió.

Per afegiment, la falta de col·laboració de les administracions públiques amb les defensories del poble no sols és contrària a la llei, sinó que perpetua irregularitats que perjudiquen greument l'exercici dels drets ciutadans.

5. La bona administració exigeix una actitud proactiva per a garantir la plena efectivitat dels drets reconeguts constitucional i legalment.
6. La bona administració implica actuar amb equitat i sense discriminació, respectant els drets i les llibertats fonamentals. En particular, requereix prestar una especial atenció a les persones en situacions de vulnerabilitat.

En aquest sentit cal garantir drets tan bàsics com el de ser atès de manera presencial i amb immediatesa, sense que estigui justificada la imposició de cita prèvia obligatòria o l'extensió desmesurada de l'obligació de relacionar-se telemàticament amb l'administració.

7. La bona administració és essencial per a fomentar la confiança en les institucions públiques i el correcte funcionament de l'Estat de Dret. L'administració ha d'assumir la responsabilitat en la qual pugui incórrer i reconèixer els seus propis errors, demanar disculpes, si és el cas, i reparar el mal causat.

El dret a una bona administració guarda una especial relació amb el dret a la tutela judicial efectiva, a la redefinició de la qual ha de contribuir, perquè ningú hauria de ser obligat a litigar per a obtenir allò a què té dret.

8. La bona administració requereix la dotació de recursos humans adequats i la provisió de vacants per a la prestació dels serveis públics, així com la formació contínua i la sensibilització del personal sobre els principis i valors de la bona administració. Això exigeix també adoptar mesures per a garantir el relleu generacional i una planificació que permeti anticipar-se a les necessitats actuals i emergents.
9. La bona administració demanda incorporar la innovació tecnològica, amb la finalitat de millorar l'eficiència i l'accessibilitat dels serveis públics. La digitalització de l'administració, que ha de ser responsable en clau social, necessita assegurar l'assistència en l'ús d'eines electròniques a les persones usuàries, així com la seguretat i la privacitat de les dades.

La implantació de procediments electrònics no ha de menyscar les garanties que assisteixen als ciutadans en les seves relacions amb l'administració, especialment la protecció que mereix el dret a la correcció de l'error digital.

10. La bona administració necessita també aprofitar els beneficis de la intel·ligència artificial per a millorar la qualitat dels serveis públics. Malgrat el seu significatiu potencial, és també crucial identificar i corregir els riscos associats al seu ús per a protegir els drets i les llibertats de la ciutadania. Això inclou garantir la intervenció humana en les decisions, la transparència, i evitar biaixos i discriminacions.

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 2024.

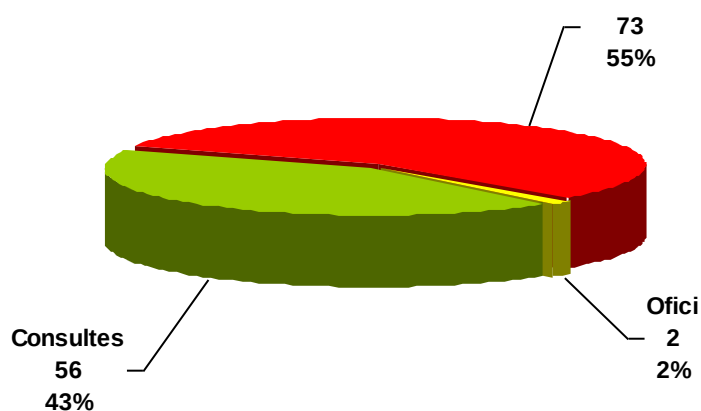
Consultes, Informació, Assessorament		TOTAL	56	
Queixes Derivades	Defensor del Pueblo		0	
	Síndic de Greuges de Catalunya		37	
	Altres defensors		0	
	Altres derivacions		0	
	TOTAL DERIVADES		37	
Queixes d'àmbit municipal	Admeses	Mediació - Solució amistosa	5	
		Estimades amb recomanació	Acceptada total	2
			Acceptada parcialment	0
			NO acceptada	0
			Pendent de Resposta	0
		Arxivades sense greuge	3	
		Arxivades per desistiment	1	
		En tràmit	17	
	NO admeses		8	
	TOTAL QUEIXES		36	
Actuacions d'ofici	Amb recomanació	Acceptada total	2	
		Acceptada parcial	0	
		No acceptada	0	
		Pendent de resposta	0	
	Arxivada sense recomanació		0	
	En tràmit		0	
	TOTAL ACTUACIONS D'OFICI		2	
TOTAL ACTUACIONS		131		

2. DADES ESTADÍSTIQUES

2.1 ACTUACIONS REALITZADES

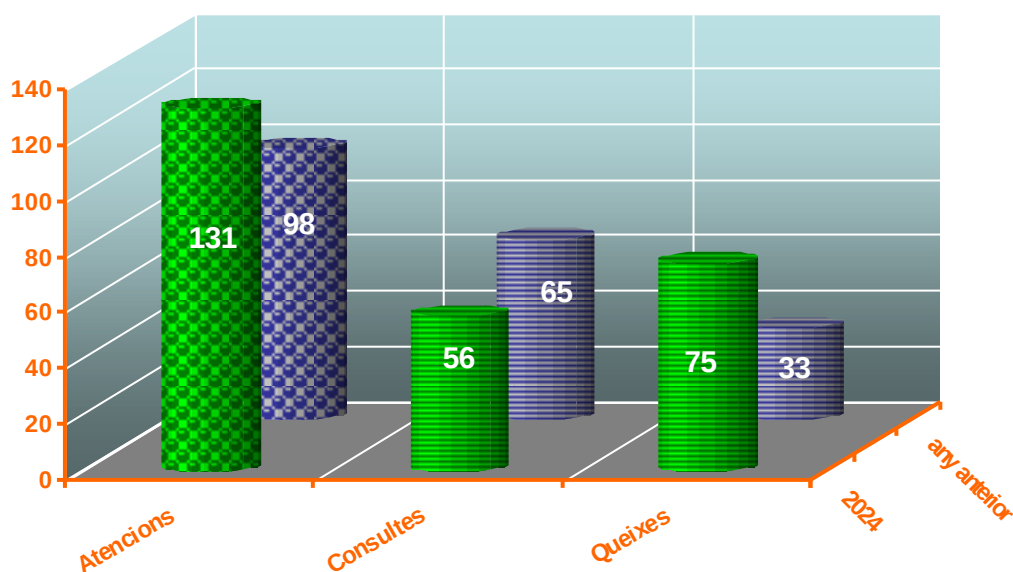
2.1.1 TIPUS D'ACTUACIONS

Han estat 131 actuacions a la ciutadania que la oficina de la Sindicatura realitzades durant l'any 2024. De les quals, 56 són consultes i 73 ha estat considerades queixes envers l'administració i 2 expedients oberts d'ofici



2.1.1.1 Comparativa amb l'any anterior

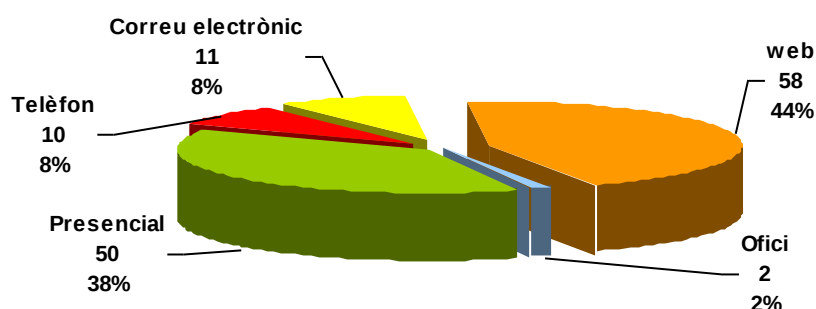
En aquesta gràfica es pot veure la comparativa de l'any 2024 amb l'any anterior. Es comprova que ha augmentat un 33,67 % en el número d'actuacions. Ha disminuït les consultes en un 14% i ha augmentat les queixes un 127,27% (incloses les d'ofici).



2.1.2 MITJÀ UTILITZAT

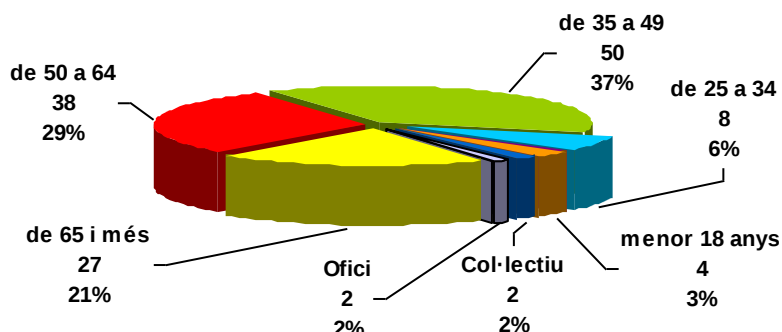
De les 131 actuacions realitzades, tant en queixes com en consultes, el mitjà utilitzat majoritàriament, aquest any, ha estat l'atenció per web amb un 58% (14% l'any anterior), superant l'atenció presencial a l'oficina amb un 38% (66% l'any anterior).

Respecte l'any anterior, aquest any ha disminuït el mitjà d'atenció per telèfon que ha passat d'un 11% a un 8%, i el correu electrònic ha augmentat lleugerament del 7% al 8%.

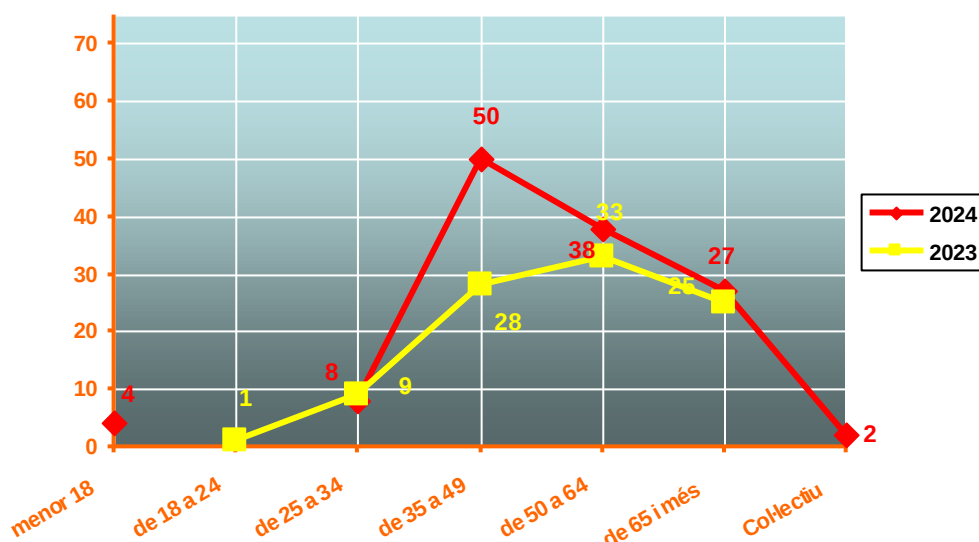


2.1.3 PER EDATS

De les 131 actuacions (queixes, ofici i consultes), existeix una major presència de la franja de 35 a 49 anys amb un 37%, seguit amb els de 50 al 64 anys amb un 29%.

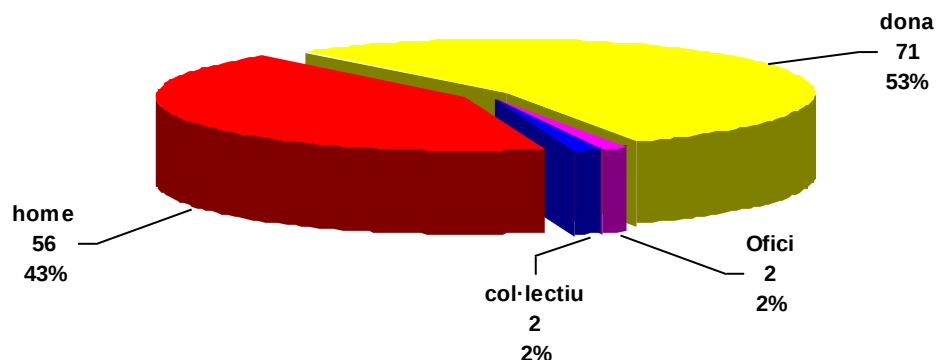


En aquesta gràfica es representa la comparativa en valors absoluts entre els anys 2023 i 2024. Es destaca l'augment del col·lectiu de 35 a 49 anys i el manteniment de quasi tota la resta de trams.



2.1.4 INICIATIVA DE LES ACTUACIONS

Es manté la tendència d'una major presència de la dona amb un 53% respecte a l'home amb un 43% alhora de consultar o presentar una queixa a la Sindicatura.



2.1.5 PER DISTRICTES

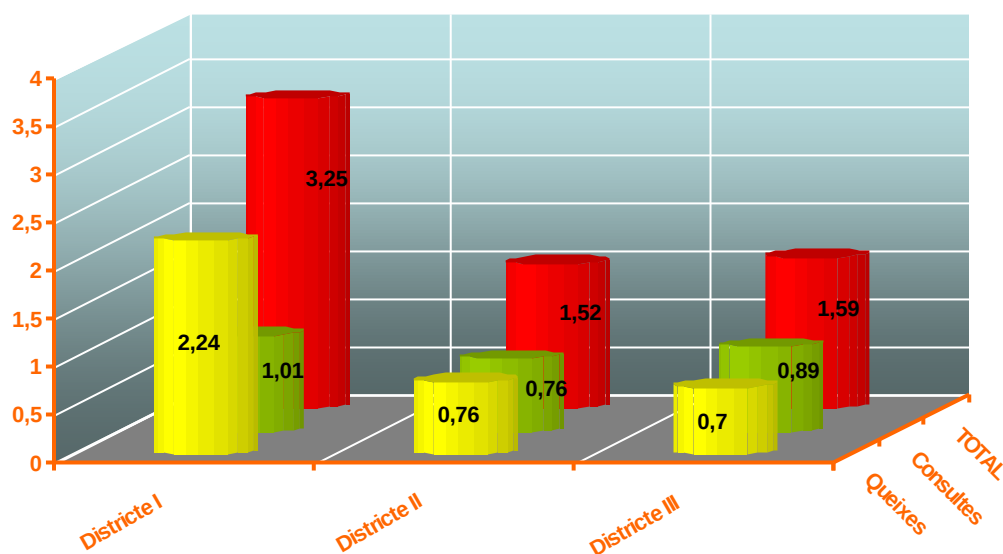
En aquesta gràfica es representa la quantitat d'actuacions que es va realitzar **per cada miler d'habitants** de cada districte.

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 3,25. Per tant, respecte l'any anterior (2,05), la presència en aquest districte ha augmentat un 58,54 %. En el **districte II** ha hagut un rati de 1,52, pràcticament ha augmentat un 10% respecte l'any anterior (1,38) i en el **districte III** ha hagut un rati de 1,59, per tant ha augmentat un 82,76 % respecte l'any anterior (0,87).

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.

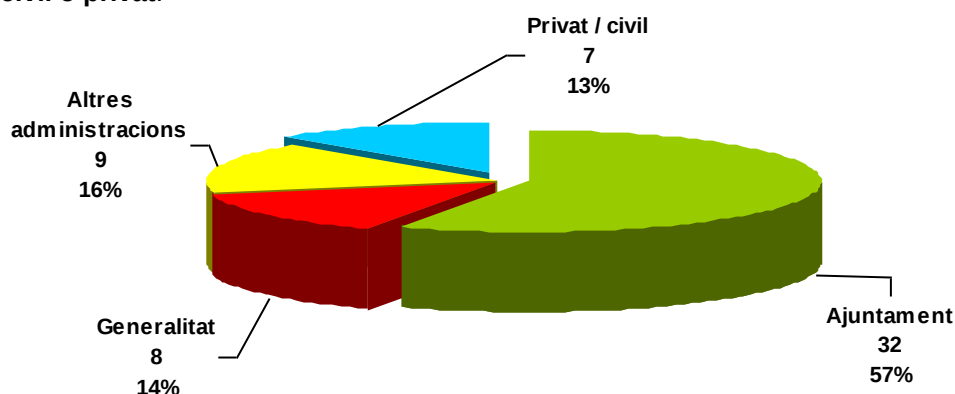


2.2 CONSULTES REBUDES

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.

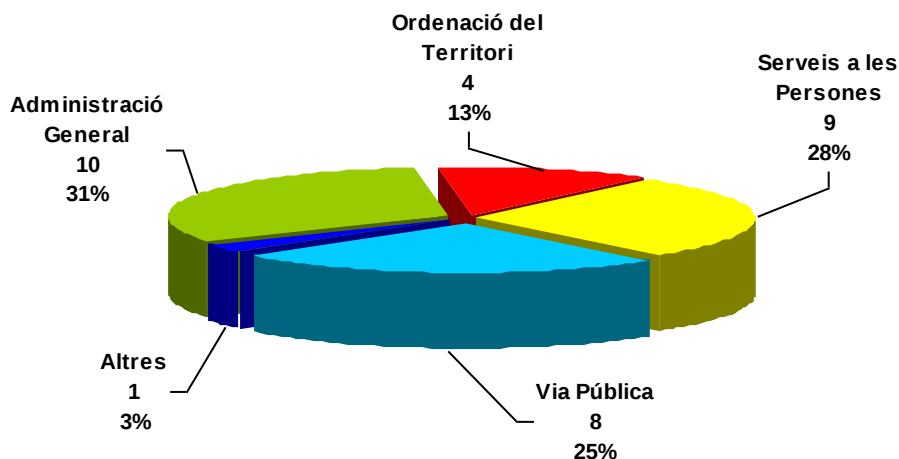
2.2.1 CLASSIFICACIÓ PER COMPETÈNCIA.

Les 56 consultes ha estat classificades per competència. Destacar que es manté la proporcionalitat de les consultes amb el 57% de **competència de l'Ajuntament de Viladecans**, un 14% de competència de la **Generalitat**, un 16% de les consultes corresponen a **d'altres administracions** i el 13% ha estat d'àmbit **civil o privat**.



2.2.2 CLASSIFICACIÓ PER ÀMBIT MUNICIPAL

Les 32 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 disminuït d'un 41% de l'any anterior, a un 31% aquest any. També ha disminuït les consultes de **Serveis a les Persones**, que ha passat d'un 38% a 28%. Augmentat la resta respecte l'any anterior. Ordenació del territori del 8% al 13% i Via pública del 13% al 25%.

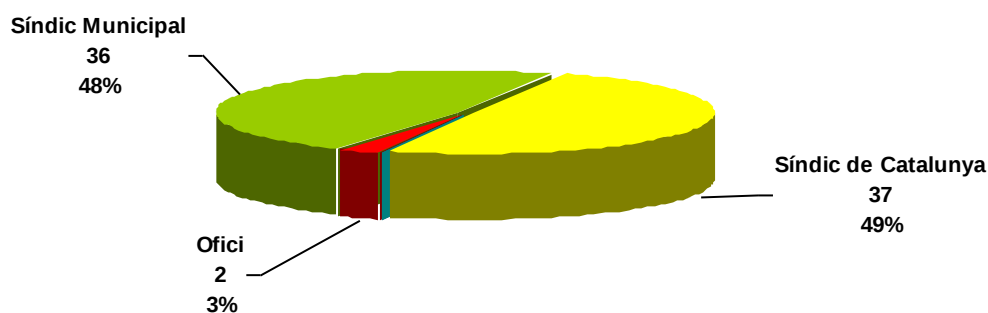


2.3 QUEIXES REBUDES

Del total de les actuacions realitzades, s'ha tramitat com a **queixes** un total de **75**. Dos d'elles són d'ofici.

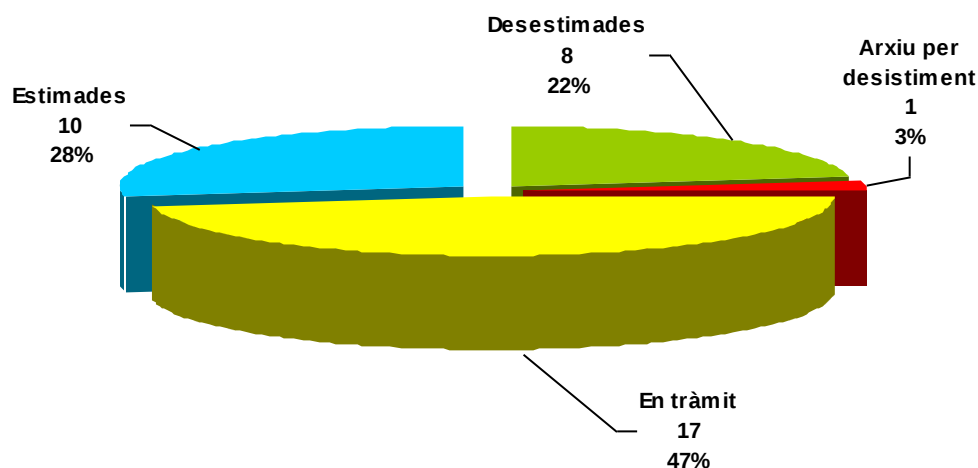
2.3.1 CLASSIFICACIÓ PER COMPETÈNCIA

Dels 75 expedients de queixa, majoritàriament són de **competència municipal** (inclosa la d'ofici) amb un **51%** i la resta, el 49%, són de competència del Síndic de Catalunya.



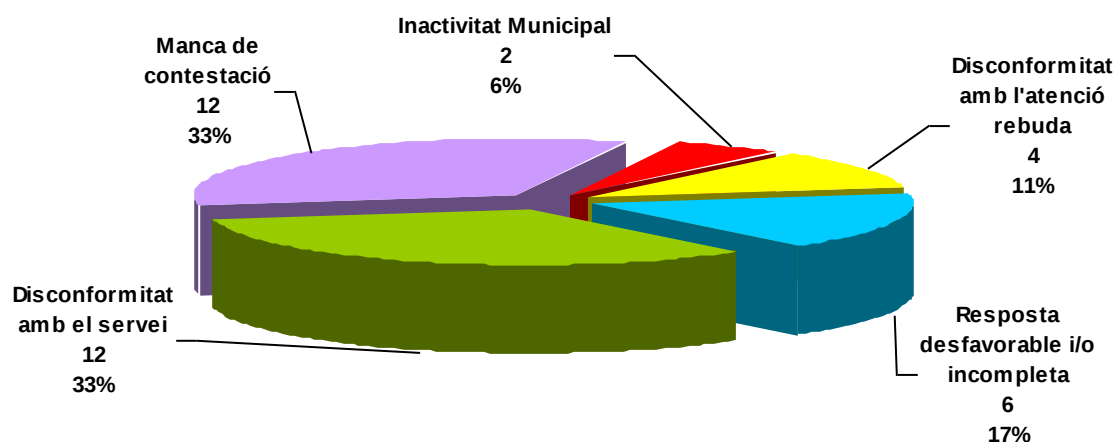
2.3.2 CLASSIFICACIÓ PER SITUACIÓ

De les 36 queixes **d'àmbit municipal**, sense incloure els expedients d'ofici i les derivades, s'ha **resolt 19 queixes**, de les quals, 10 han estat estimades, 8 desestimades i 1 desistida. En conseqüència, 17 queixes ha quedat en tràmit a final d'any.



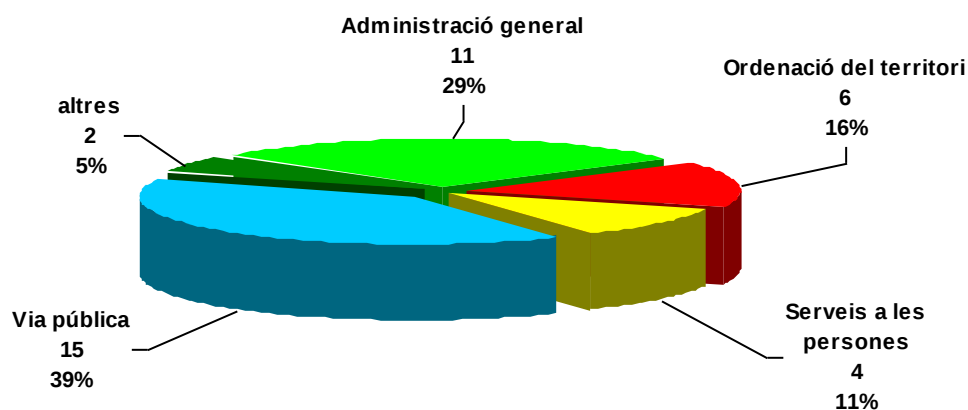
2.3.2.1 Motivació principal

De les 36 queixes d'àmbit municipal (excloses les d'ofici), les causes principals que va motivar la queixa, són per la **"disconformitat amb el servei"** i la **"manca de contestació"** amb un 33% cadascuna front el 66% i un 10% respectivament de l'any anterior. Seguidament amb un 17% està el motiu de **"Resposta desfavorable i/o incompleta"**; amb un 11% la **"disconformitat amb l'atenció rebuda"** i amb un 6% per **"inactivitat municipal"**.



2.3.2.2 Àmbit de competència municipal

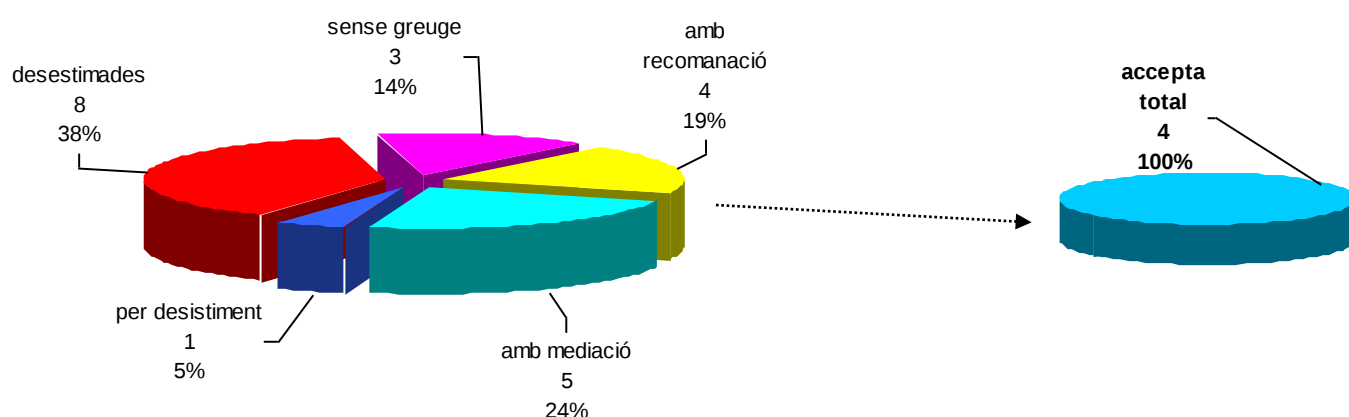
En aquesta gràfica es classifiquen les 36 queixes i 2 d'ofici, en cinc temàtiques de competència.



2.3.3 CLASSIFICACIÓ PER LA RESOLUCIÓ

Dels 38 expedients d'àmbit municipal iniciats a l'any 2024, 17 queixes estan en tràmit. Per tant, ha estat **resoltes 21 queixes**, de les quals un total de **4 queixes ha tingut propostes** (recomanacions, suggeriments i/o Recordatoris) la qual cosa representa un 19% de les resolucions efectuades. A més, 5 de les resolucions ha estat resoltes per mediació. Les mediacions són aquelles que s'ha resolt durant el tràmit de l'expedient de manera favorable per la ciutadania.

Les 4 queixes amb propostes (recomanacions, recordatoris i suggeriments), l'ajuntament ha acceptat totes.

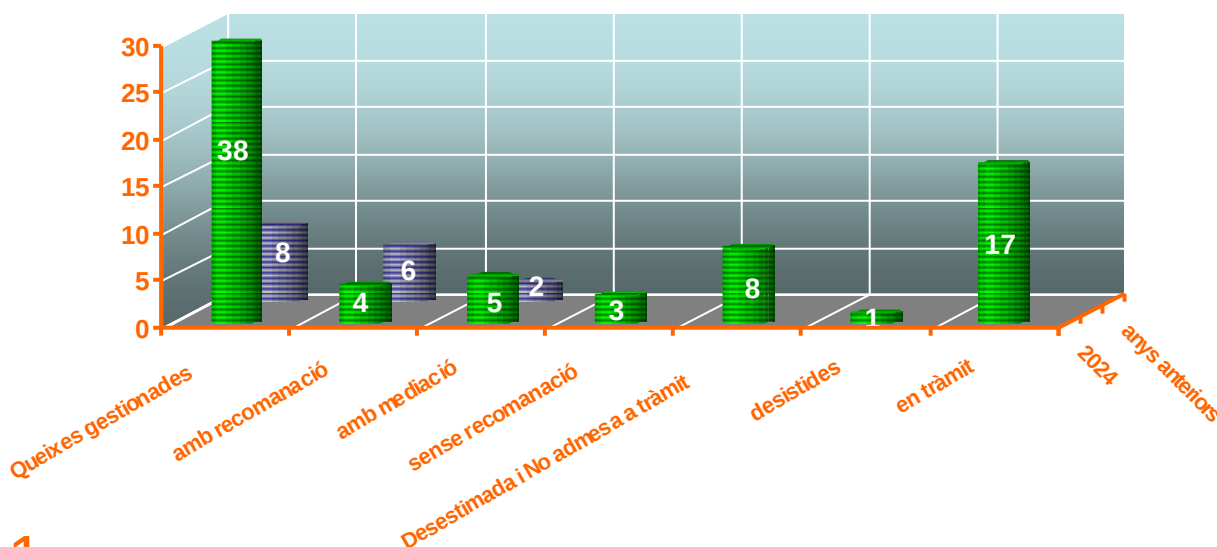


2.4 SITUACIÓ QUEIXES GESTIONADES

Durant l'any 2024 s'ha gestionat **en l'àmbit municipal** un total de **46** queixes, 38 de l'any 2024 i 8 d'anys anteriors, que són aquelles que s'ha iniciat durant l'any i totes aquelles iniciades en anys anteriors que manca gestions pel tancament de l'anterior informe. És a dir, o be estaven en tràmit o estaven pendent de resposta a les recomanacions plantejades.

2.4.1 GESTIONADES DURANT L'ANY

De les 46 queixes gestionades d'àmbit municipal, 10 han tingut propostes de recomanacions, 7 han estat resoltes per mediació, 3 sense cap recomanació, 1 queixa desistida, 8 queixes han estat desestimades i 17 queixes estan encara en tràmit per a la seva resolució.



2.4.2 TEMPS MITJÀ D'ARXIU

2.4.2.1 Queixes amb propostes

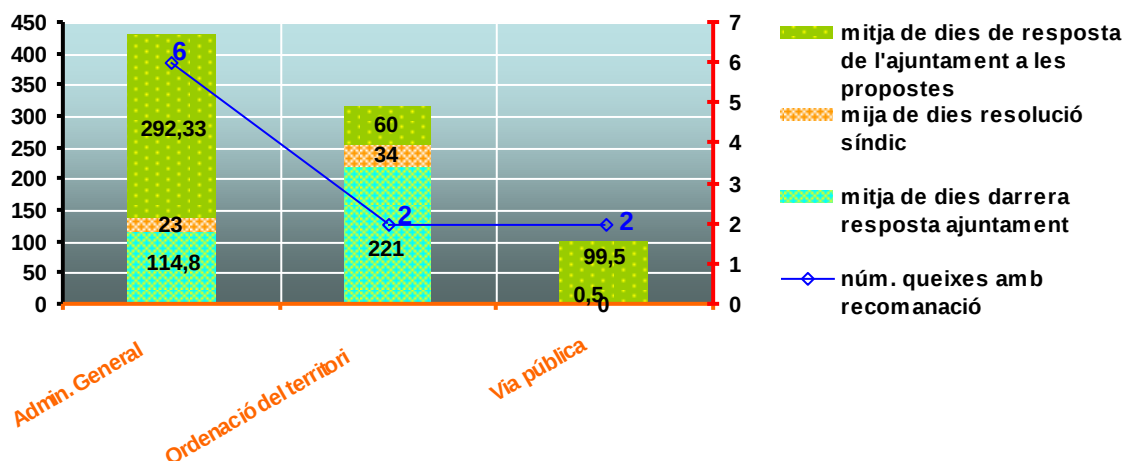
La gestió de les queixes comporta tres períodes de temps diferenciats.

Un primer període comptat des de la presentació de la queixa i fins que l'ajuntament ha facilitat tota la informació en el tràmit de la queixa.

El segon període, comptat des de la data que el Síndic va rebre tota la informació i la data que el Síndic emet la resolució.

Un tercer període comptat des de la resolució del Síndic i fins que el Síndic rep la resposta per part de l'ajuntament a les recomanacions (propostes) plantejades. O bé fins el 31 de desembre si encara no ha donat resposta.

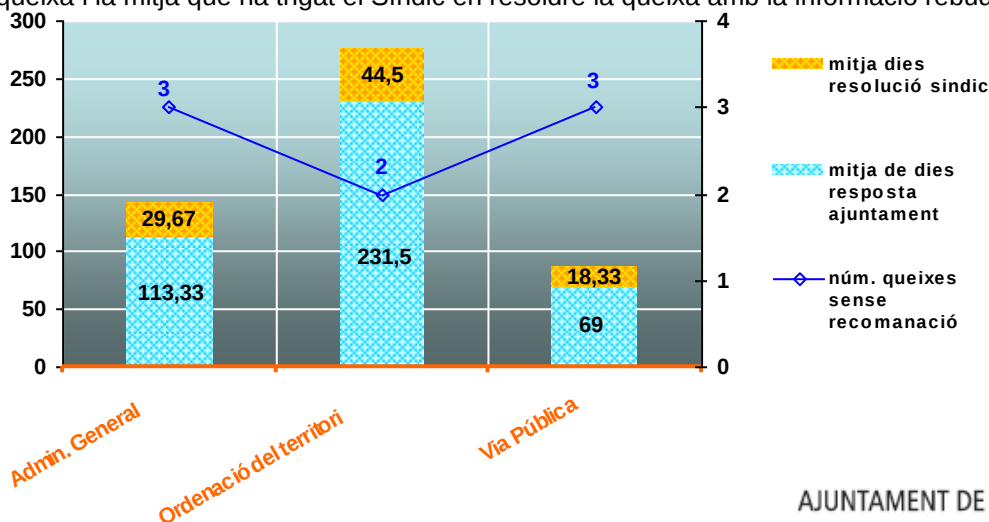
En aquesta gràfica es presenta la mitja de dies naturals de les **10 queixes** que han tingut propostes, que d'acord amb la gràfica anterior, 4 corresponen a l'any 2024 i 6 d'anys anteriors. Han estat classificades per àmbit municipal. Significant que les dues queixes de Via Pública són expedients d'ofici on no va ser necessari tenir resposta en el tràmit inicial per realitzar la resolució, però sí que consta el temps mitjà de dies que triga en donar resposta a les recomanacions plantejades.



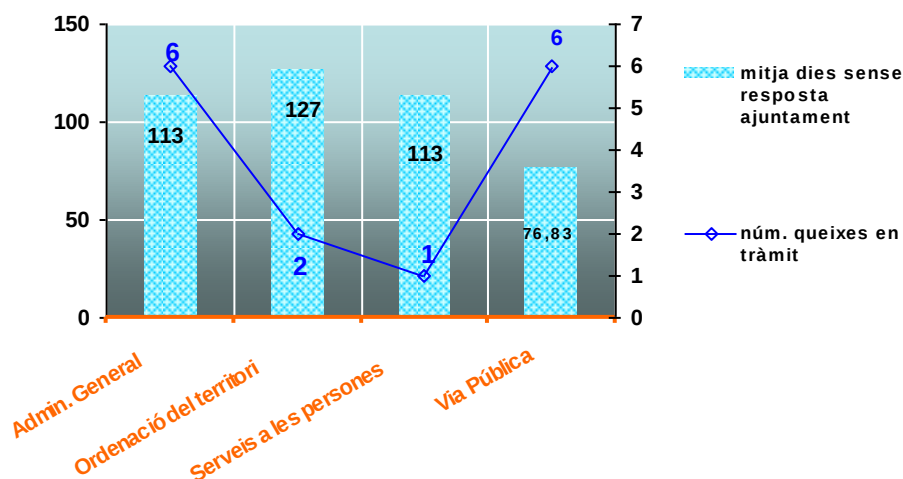
2.4.2.2 Queixes sense propostes

La gestió de les queixes que s'han tramitat davant l'ajuntament que a la resolució no han hagut propostes (recomanacions).

En aquesta gràfica es reflecteixen aquelles queixes que han estat resoltes abans de finalitzar l'any. Per tant, es computa la mitja de dies que l'ajuntament ha trigat en donar tota la informació per poder resoldre la queixa i la mitja que ha trigat el Síndic en resoldre la queixa amb la informació rebuda.



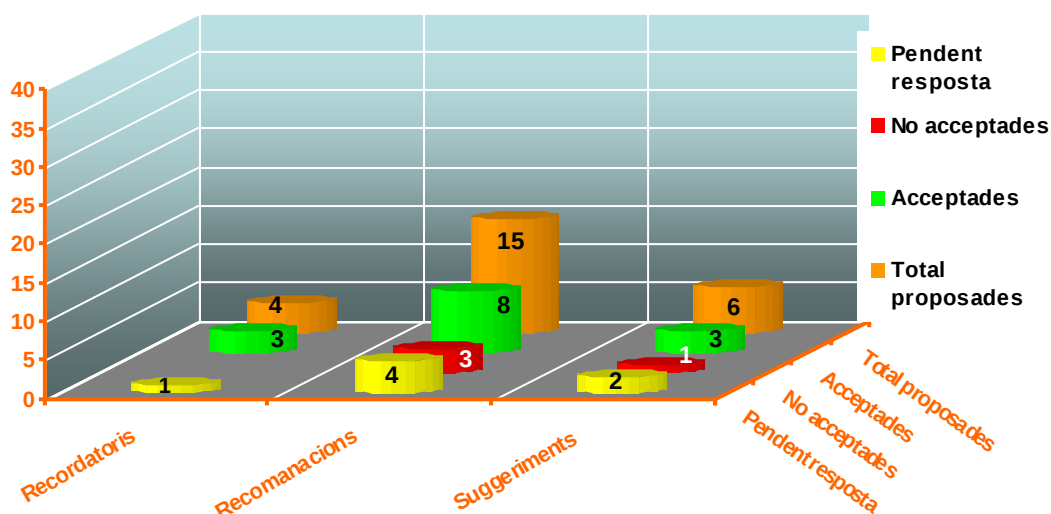
En aquesta gràfica es reflecteixen aquelles queixes que estan en tràmit i que al finalitzar l'any l'Ajuntament encara no ha facilitat la informació per poder resoldre la queixa. Per tant, es presenta la mitja de dies comptats des de la presentació de la queixa i fins al final d'any.



2.4.3 PROPOSTES REALITZADES DURANT L'ANY

Les **10 queixes** amb propostes, contenen un total de **25 propostes**, desglossades en 4 recordatoris, 15 recomanacions i 6 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 25 propostes realitzades, **ha acceptat** 3 Recordatoris, 8 recomanacions i 3 suggeriments; **no ha acceptat** 3 recomanacions i 1 suggeriment. Queda pendent de resposta 1 Recordatori, 4 recomanacions i 2 suggeriments.

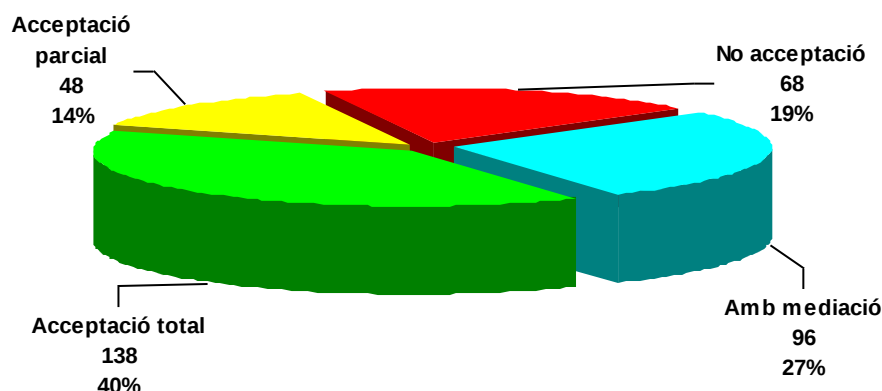


2.5 QUEIXES ACUMULADES AMB PROPOSTES

Des del 2007 fins el 2024 **s'ha rebut resposta a 254** expedients de queixa que han tingut propostes per part del Síndic del total de 257. És a dir, han quedat 3 queixes amb propostes que estan pendent resposta a la presentació de l'informe, totes són de l'any 2024. Han estat **acceptades totalment 138 expedients de queixa**. És a dir, un **40,00 %**.

Cal destacar, al marge d'aquestes queixes amb recomanacions, en aquest mateix període s'ha resolt **per mediació** sense recomanació un total de **96** queixes, les quals representa un **27 %** que s'ha resolt favorablement per la ciutadania en el tràmit de la queixa.

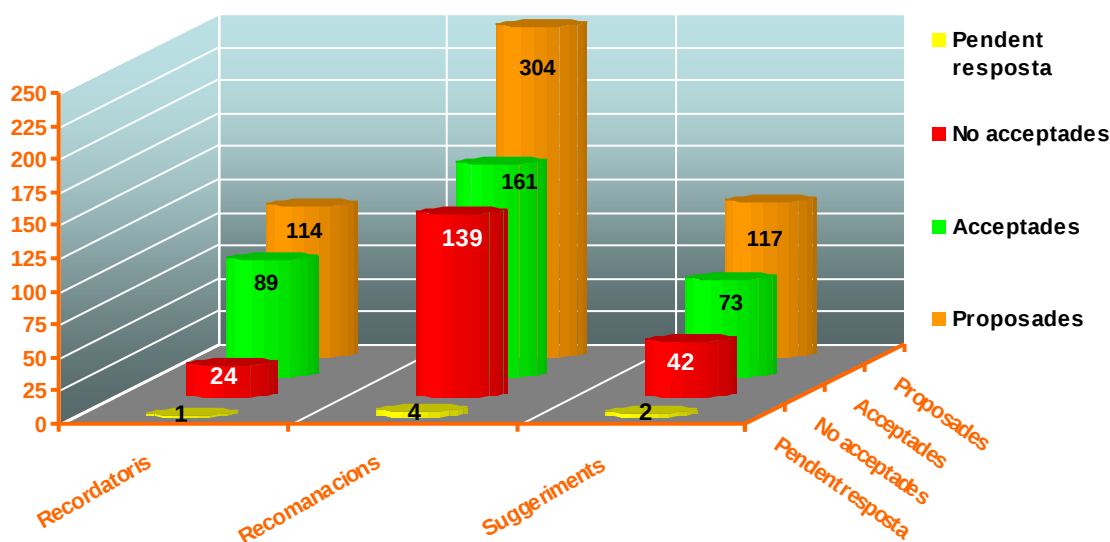
En conseqüència, un **67 %** de les queixes resoltes d'àmbit municipal ha estat **favorable per a la ciutadania**, tenint en compte les recomanacions acceptades totalment i les mediacions realitzades. Aquest percentatge es manté equilibrat respecte l'any passat.



2.5.1 PROPOSTES ACUMULADES

Les **257 queixes** amb propostes des del 2007 fins el 2024, contenen un total de **535 propostes**, desglossades en 114 Recordatoris, 304 recomanacions i 117 suggeriments. Ha estat **acceptades** un total de **323 propostes** (89 Recordatoris, 161 recomanacions i 73 suggeriments), que representa el **60,37 %** 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.

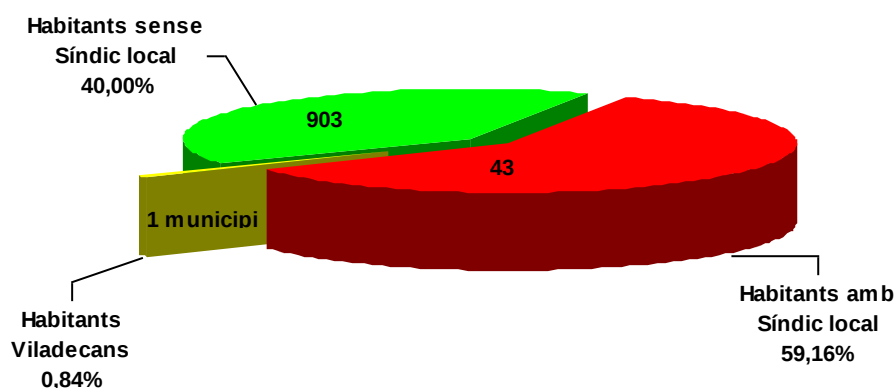


2.6 COMPARATIVA AMB EL FòrumSD ANY 2023

2.6.1 POBLACIÓ AMB SÍNDIC LOCAL

El FòrumSD és l'associació dels Síndics i Defensors locals. A Catalunya hi ha **947 municipis** i una població de **7.957.120 d'habitants a l'any 2023**. Del total dels municipis de Catalunya, **44 tenen Síndic de greuges municipal**, els quals atenen a un total de **4.774.420 habitants**. És a dir, el **60 %** dels habitants de Catalunya disposen de Síndic Local de proximitat. Entre els quals Viladecans ha tingut l'any 2023 una població de 66.615 habitants

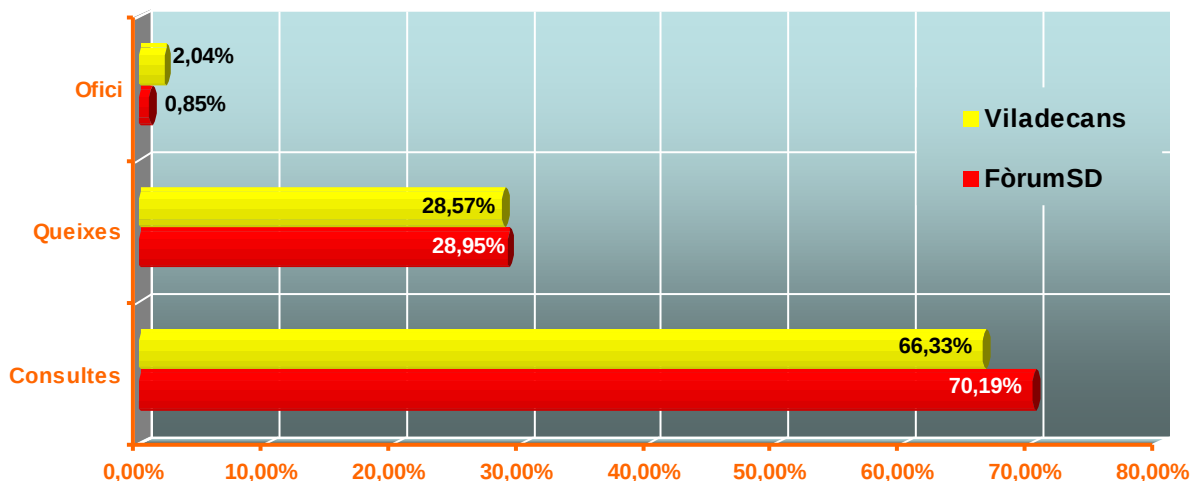
El FòrumSD durant l'any recull els informes dels Síndics Locals de Catalunya que corresponen a l'any **2023**, atès que cadascun dels Síndics presenten i fan públic les seves dades en el transcurs del 2024 i un cop recopilades s'edita i publica la "Memòria anual" dels Síndics Locals".



2.6.2 CONSULTES I QUEIXES

Les dades del FòrumSD i Viladecans fan referència a les queixes i consultes iniciades i gestionades al llarg de l'any 2023. 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 28,57% del total, pràcticament igual que la mitja de la resta de Sindicatures/defensories locals representa un 28,95%.



3. QUEIXES GESTIONADES PER MATÈRIA

DADES NUMERIQUESES

En aquest quadre es mostra la distribució de les queixes gestionades a llarg de l'any 2024. És a dir, 75 queixes, incloses 2 d'ofici, així com les 8 queixes d'expedients que van quedar amb gestions pendents a la finalització de l'any 2023. En conseqüència, s'ha gestionat durant l'any 2024 **un total de 83 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 anteriors	2024	Total
3.1	ADMINISTRACIO GENERAL			17
	3.1.1 Tributs	2	7	
	3.1.2 Sancions	2	1	
	3.1.3 Responsabilitat patrimonial		2	
	3.1.4 Informació/atenció	1	1	
	3.1.5 Altres	1		
3.2	ORDENACIÓ DEL TERRITORI			8
	3.2.1 Medi ambient		2	
	3.2.2 Obres/disciplina urbanística	1	1	
	3.2.3 Soroll	1	2	
	3.2.4 Activitat econòmica		1	
3.3	SERVEIS A LES PERSONES			4
	3.3.1 Consum		3	
	3.3.2 Cultura i Educació		1	
3.4	VIA PÚBLICA			15
	3.4.1 Llicències		2	
	3.4.2 Manteniment		4	
	3.4.3 Trànsit		6	
	3.4.4 Seguretat ciutadana		3	
3.5	ALTRES			2
	3.5.1 Altres		2	
3.6	DERIVADES			37
	3.6.1 Síndic de Greuges Catalunya		37	
Totals		8	75	83

3.1 ADMINISTRACIÓ GENERAL

3.1.1 TRIBUTS

OFICI. Bonificacions zona blava i APP pagament

EXP. 2023O685

Aquesta Sindicatura ha obert expedient d'**Ofici** en data 4 de maig de 2023, relacionat amb l'obtenció de beneficis per a l'estacionament de vehicles **amb distintiu ECO i els vehicles elèctrics**, d'acord amb les ordenances fiscals corresponents. Així com el sistema de pagament de la taxa d'estacionament mitjançant APP (aplicació).

En aquest sentit, els beneficis per a la circulació i l'estacionament de vehicles amb distintiu ECO i els vehicles elèctrics són una eina clau per a reduir les emissions contaminants i fomentar la mobilitat sostenible a la ciutat. No obstant això, també és important vetllar perquè aquestes mesures es desenvolupin d'acord amb les ordenances fiscals corresponents, amb criteris d'equitat, igualtat i justícia social. Així mateix, el sistema de pagament per APP (aplicació) també ha de ser garantit d'acord amb la legalitat i amb el respecte als drets de la ciutadania.

Per tot això, la Sindicatura està decidida a treballar amb dedicació i compromís per resoldre aquest expedient d'ofici, amb la finalitat de garantir que les mesures per a la promoció de la mobilitat sostenible es desenvolupin amb total transparència, legalitat i equitat per a la ciutadania. Aquest expedient és una oportunitat per a contribuir al benestar i al futur sostenible de la ciutat.

Les entitats locals tenen autonomia i potestat reglamentària en matèria tributària a través de les ordenances, de conformitat amb l'article 106 de la Llei 7/85, de 2 d'abril reguladora de les bases de règim local, i de conformitat amb el que disposen els articles 15 a 19 del RD legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les Hisendes Locals.

En matèria de la taxa per l'estacionament de vehicles de tracció mecànica en les vies públiques municipals, l'ajuntament en ús de les facultats concedides els articles 15,20,57 i concordants del R.L.D. 2/2004, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les Hisendes Locals, aprova l'ordenança fiscal corresponent.

En aquest sentit s'ha analitzat les següents ordenances fiscals dels següents ajuntaments:

A) Ajuntaments analitzats

1. Ajuntament de Viladecans
2. Ajuntament de Sant Boi de Llobregat
3. Ajuntament de Gavà
4. Ajuntament de Castelldefels
5. Ajuntament de Sant Joan Despí
6. Ajuntament d'Esplugues de Llobregat
7. Ajuntament de Barcelona

B) Ordenances fiscals analitzades

1. Ordenança fiscal núm. 1.14 de l'**Ajuntament de Viladecans**, reguladora de taxa per l'estacionament de vehicles de tracció mecànica en les vies públiques municipals (zona blava, zona taronja i zona de residents)
2. Ordenança fiscal núm. 20 de **Sant Boi de Llobregat**, reguladora de taxa per l'estacionament de vehicles de tracció mecànica en les vies públiques i altres equipaments municipals en zones regulades mitjançant parquímetres.

3. Ordenança fiscal núm. 20 de **Gavà** Reguladora de l'estacionament de vehicles de tracció mecànica en vies municipals (zona blava).
4. Ordenança fiscal núm. 17 de **Castelldefels**, reguladora de taxa per l'estacionament de vehicles de tracció mecànica en les vies públiques municipals.
5. Ordenança fiscal núm. 19 de **Sant Joan Despí**, reguladora de taxes per utilitzacions privatives o aprofitaments especials del domini públic local, Annex 9
6. Ordenança fiscal núm. 1.14 d'**Esplugues de Llobregat**, reguladora de taxa per l'estacionament de vehicles de tracció mecànica en les vies públiques municipals.
7. Ordenança fiscal núm. 3.12 de **Barcelona**, reguladora de taxes per l'estacionament regulat de vehicles a la via pública (àrea) exposició de motius.

C) Classificació de vehicles segons distintiu ambiental

Existeixen aquests distintius ambientals dels vehicles:



Ens centrarem amb aquests dos distintius:



Etiqueta 0 emissions, Color Blau: Identifica els vehicles més eficients. Tindran dret a aquesta etiqueta elèctrics de bateria (BEV), elèctrics d'autonomia estesa (REEV), elèctrics híbrids endollables (PHEV) amb una autonomia de 40 km o vehicles de pila de combustible.



Etiqueta Eco: Els següents a l'esglaó d'eficiència, es tracta majoritàriament de vehicles híbrids, gas o tots dos. Tindran dret a aquesta etiqueta elèctrics endollables amb autonomia inferior a 40 km, híbrids no endollables (HEV), vehicles propulsats per gas natural i gas (GNC i GNL) o gas líquid del petroli (GLP). Heu de complir els criteris de l'etiqueta C

D) Diferents tipus de bonificacions:

1. per als residents,
2. per als vehicles eco i híbrids
3. bonificacions generals.

E) Detall normatiu de les bonificacions per als vehicles eco i híbrids:

1. **A les ordenances fiscals de l'Ajuntament de Viladecans:** No contempla cap bonificació per aquest tipus de vehicles.
2. **A les ordenances fiscals de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat,** les bonificacions es regulen al següent article:

Article 6è.

*d) Els vehicles **elèctrics i híbrids endollables**, degudament identificats amb el distintiu ambiental "0 emissions" expedit per la Direcció General de Tràfic, l'estacionament **serà gratuït**, en el cas que obtinguin el corresponent comprovant horari de "tarifa 0" al parquímetre per un temps màxim autoritzat també establert a aquest mateix apartat.*

e) Els vehicles **híbrids i propulsats per combustibles alternatius**, degudament identificats amb la targeta de "**Vehicle ecològic**" lliurada per l'Ajuntament de Sant Boi, la quota tributària serà la que resulti d'aplicar les següents tarifes (de 9 a 13:30h. i de 16:30 a 20:00h., de dilluns a dissabtes no festius, tots els mesos de l'any, excepte l'agost):

- a) per l'estacionament del vehicle a les zones reservades per un període mínim de 13 minuts → 0,05 €
- b) per cada fracció de 6 minuts, a partir dels 13 minuts i fins els 60 minuts → 0,05 €
- c) per cada fracció de 10 minuts, a partir dels 60 minuts i fins els 120 minuts → 0,05 €
- d) per cada fracció de 6 minuts, a partir dels 120 minuts i fins els 160 minuts → 0,05 €

3. **A les ordenances fiscals de l'Ajuntament de Gavà** les bonificacions es regulen als següents articles:

Article 5.1

5.1 "Els vehicles identificats amb el distintiu de "zero emissions" conforme al Registre de Vehicles de la Direcció General de Trànsit i/o, vehicles elèctrics purs, d'autonomia estesa, i de pila combustible, estaran exempts de pagament de les corresponents tarifes horàries, regulades al article 4, durant les dues primeres hores d'estacionament."

Article 6.1

"Els vehicles identificats amb el distintiu de "eco", biogàs conforme al Registre de Vehicles de la Direcció General de Trànsit i/o vehicles híbrids, híbrids endollables, de gas natural, GLP, tindran bonificada la tarifa en un 50% sobre la tarifa horària , regulada al article 4 (o estaran exempts de pagament de les corresponents tarifes horàries, regulades al article 4, durant la primera hora d'estacionament)."

4. **A les ordenances fiscals de l'Ajuntament de Castelldefels** les bonificacions es regulen al següent article:

Article 6. c. 2

"Els vehicles identificats amb el distintiu oficial de la DGT "**zero emissions**" degudament col·locat i totalment visible, **estaran exempts de pagament** de la corresponent tarifa a les zones blava i verda d'estacionament regulat."

5. **A les ordenances fiscals de l'Ajuntament de Sant Joan Despí** les bonificacions es regulen al següent article:

Annex 9, normes de gestió 5.

"Els vehicles identificats amb el distintiu de "**ZERO EMISSIONS**" gaudiran de **tarifa zero** amb referència al pagament de la tarifa horària establerta al present annex per les diferents zones d'estacionament regulat. Per a gaudir d'aquesta tarifa zero caldrà que els titulars dels mateixos obtinguin el corresponent comprovant horari a tarifa zero, a través de la corresponent aplicació mòbil o sistema alternatiu. La tarifa zero serà d'aplicació **les dues primeres hores** d'estacionament del vehicle, llevat que la zona regulada prevegi un temps màxim d'estacionament inferior a les dues hores."

6. **A les ordenances fiscals de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat:** No contempla cap bonificació per aquest tipus de vehicles.

7. **A les ordenances fiscals de l'Ajuntament de Barcelona** les bonificacions es regulen al següent article:

Article 7è

"Els/les conductor/es de vehicles classificats com "**Cero emisiones**" per la Dirección General de Tráfico que compleixin allò previst al punt 5 i 6 de l'article 8è, **quedaran exempts del pagament.**"

F) Anàlisi de les bonificacions per als vehicles eco i híbrids

Dels 7 ajuntaments analitzats, 5 contemplen bonificacions i/o tarifes especials per als vehicles zero emissions, eco i híbrids. Per tant, hi ha dos ajuntaments que no contemplen cap benefici per aquest tipus de vehicle, entre els quals es troba l'Ajuntament de Viladecans.

En aquest sentit aquests **cinc ajuntaments** (Sant Boi de Llobregat, Barcelona, Castelldefels, Sant Joan Despí i Gavà) contemplen **exempció de pagament** de la taxa d'estacionament de vehicles pels que tenen el distintiu **Zero emissions**, que són els vehicles elèctrics de bateria (BEV), elèctrics d'autonomia estesa (REEV) i **elèctrics híbrids endollables** (PHEV) amb una autonomia de 40 km o vehicles de pila de combustible

D'aquests quatre ajuntaments, només dos ajuntaments (Sant Boi de Llobregat i Gavà) contemplen tarifes especials i/o reduïdes pels vehicles amb distintiu ECO, que són els vehicles elèctrics endollables amb autonomia inferior a 40 km, híbrids no endollables (HEV), vehicles propulsats per gas natural i gas (GNC i GNL) o gas liquat del petroli (GLP).

G) Comparativa de les bonificacions aplicades per als vehicles eco i híbrids dels 5 ajuntaments que contemplen bonificacions.

1. **Sant Boi de Llobregat** contempla bonificacions diferents per a vehicles classificats com a **0 emissions**, que són els vehicles elèctrics de bateria (BEV), elèctrics d'autonomia estesa (REEV) i elèctrics híbrids endollables (PHEV) amb una autonomia de 40 km o vehicles de pila de combustible, i per als vehicles classificats com **vehicles ecològics**, que són els vehicles elèctrics endollables amb autonomia inferior a 40 km, híbrids no endollables (HEV), vehicles propulsats per gas natural i gas (GNC i GNL) o gas liquat del petroli (GLP).

- La bonificació dels vehicles 0 emissions, es l'estacionament gratuït.
- A diferència dels vehicles eco, que segons la tarifa general, varia el següent:

TARIFA GENERAL:

- a) per l'estacionament del vehicle a les zones reservades per un període mínim de 10 minuts → 0,05 €
- b) per cada fracció de 3 minuts, a partir dels 10 minuts i fins els 60 minuts → 0,05 €
- c) per cada fracció de 5 minuts, a partir dels 60 minuts i fins els 120 minuts → 0,05 €
- d) per cada fracció de 3 minuts, a partir dels 120 minuts i fins els 160 minuts → 0,05 €

TARIFA ECO:

- a) per l'estacionament del vehicle a les zones reservades per un període mínim de 13 minuts → 0,05 €
- b) per cada fracció de 6 minuts, a partir dels 13 minuts i fins els 60 minuts → 0,05 €
- c) per cada fracció de 10 minuts, a partir dels 60 minuts i fins els 120 minuts → 0,05 €
- d) per cada fracció de 6 minuts, a partir dels 120 minuts i fins els 160 minuts → 0,05 €

Exemple el càlcul amb 1 h d'estacionament:

- Tarifa general: 1h (60 minuts)
Primers 10 minuts0,05
Fraccions de 3 minuts del minut 10 al 60 (50 minuts)
• 16,67 trams de 3 minuts (50 min.) * 0,05 €/tram0,83
TOTAL0,88 €
- Tarifa Eco: 1h (60 minuts)
Primers 13 minuts0,05
Fraccions de 6 minuts del minut 13 al 60 (47 minuts)
• 7,83 trams de 6 minuts (47 min.) * 0,05 €/tram0,39
TOTAL0,44 €

Es comprova que a l'exemple hi ha un 50% de bonificació pels vehicles amb distintiu ECO.

2. **Gavà:** contempla bonificacions diferents per a vehicles classificats com a **0 emissions**, que són els vehicles elèctrics de bateria (BEV), elèctrics d'autonomia estesa (REEV) i elèctrics híbrids endollables (PHEV) amb una autonomia de 40 km o vehicles de pila de combustible, i per als vehicles classificats com **vehicles ecològics**, que són els vehicles elèctrics endollables amb autonomia inferior a 40 km, híbrids no endollables (HEV), vehicles propulsats per gas natural i gas (GNC i GNL) o gas liquat del petroli (GLP).
 - Als vehicles classificats com a 0 emissions, **quedaran exempts del pagament**.
 - Als vehicles ECO i híbrids, tindran bonificada la tarifa en un 50% sobre la tarifa horària general.
3. **Castelldefels** també té bonificacions per als vehicles de 0 emissions, que **estaran exempts de pagament** de la corresponent tarifa a les zones blava i verda d'estacionament regulat. No es regula cap bonificació pels vehicles ECO.
4. **Sant Joan Despí** presenta bonificacions per als vehicles identificats amb el distintiu 0 emissions, que gaudiran de **tarifa zero**. Però per gaudir d'aquesta bonificació, s'haurà d'obtenir el corresponent comprovant horari a tarifa zero a través de **l'aplicació del mòbil**. La tarifa zero serà d'aplicació les dues primeres hores d'estacionament del vehicle, llevat que la zona regulada prevegi un temps màxim d'estacionament inferior a les dues hores. No es regula cap bonificació pels vehicles ECO.
5. **Barcelona** aporta bonificació a aquells vehicles classificats com a 0 emissions, **quedaran exempts del pagament**. No es regula cap bonificació pels vehicles ECO.

H) Sistema de pagament per APP (aplicació)

A Viladecans té implementada una app pel pagament de l'estacionament a les zones regulades per horari amb la denominació **EasyPark**



A la informació externa del punts de pagament anuncia i fomenta l'ús de l'aplicació indicant **“Aparca amb el mòbil. Estalvia temps i diners”**



Examinada la aplicació es detecta que el pagament amb el servei d'EasyPark té un cost del servei, que en l'exemple utilitzat. 7 minuts d'estacionament costa 0,53€ que inclou un **cost del servei de 0,23€**.

Examinada la pàgina web d'EasyPark informa respecte al cost del servei, el següent:

A partir de l'1 de Març del 2023 els preus de EasyPark seran els següents:

15% (IVA inclòs) del preu de l'estacionament, amb un màxim de 1,90€ + IVA.

En els estacionaments en zona regulada de municipis amb taxa/hora:

- *Fins a 0.60€, s'aplica un mínim de 0,10€ + IVA.*
- *Fins a 1.5€, s'aplica un mínim de 0.19€ +IVA.*
- *Superior a 1.5€, s'aplica un mínim de 0.29€ + IVA.*

El preu per anul·lació de sancions serà de 0.99€ + IVA (opció disponible només per a Espanya).

Analitzat aplicacions en d'altres ajuntaments, es detecta que fan ús de l'app "**AMB aparcament**".

Aquesta aplicació ha estat desenvolupada per Barcelona de Serveis Municipals, SA proveïdor de l'aplicació AMB Aparcament. En la pàgina de l'Àrea Metropolitana de Barcelona en relació a aquesta aplicació indica el següent:

Es tracta d'una nova modalitat de pagament mitjançant el telèfon mòbil més àgil, còmode, i sense esperes ja que no s'ha d'anar al parquímetre.

Es paga pel temps que s'utilitza l'aparcament.

Consideracions

Davant del compromís de Viladecans amb la sostenibilitat, del que es plantegen 25 reptes i 134 accions, d'acord amb l'**Agenda Local Urbana**, del que es desprèn que es vol afavorir la proximitat i la mobilitat sostenible i **potenciar models de transport** sostenible a través de línies d'actuació, entre d'altres, **l'ús de vehicles no contaminants**. Per això, l'Ajuntament de Viladecans ha de **potenciar i promoure** accions encaminades per atorgar beneficis als titulars de vehicles amb distintius ambientals no contaminants, com és el cas de la bonificació contemplada a l'Ordenança Fiscal núm. 1.02 reguladora de l'impost sobre vehicles de Tracció Mecànica de Viladecans, en el seu article 7 Als efectes de reduir la incidència mediambiental s'estableixen una bonificació màxima del 75% de la quota anual de l'impost a favor de les persones titulars dels vehicles classificats en el Registre de Vehicles de la Direcció General de Trànsit com de "zero emissions" i "eco".

En relació a l'aplicació que s'utilitza a Viladecans, considero que a l'exterior dels punts de pagament existeix una **publicitat enganyosa**, atès que promocionen l'ús de l'aplicació EasyPark amb la indicació que s'**estalvia temps i diners**, sense informar que aquest ús suposa un cost del servei addicional al cost de la taxa d'estacionament, tenint en compte que fent ús de diners en efectiu o targeta de crèdit/dèbit només es paga la taxa d'estacionament.

Per tant, considero que l'Ajuntament de Viladecans, hauria d'aprofitar l'existència d'una aplicació pública per gestionar el pagament de l'estacionament, sense cap cost addicional del servei, amb la possible il·legalitat d'aquest cost addicional per no estar recollit a les ordenances.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que hi ha **aspectes que s'han de millorar en la regulació** de la taxa per l'estacionament de vehicles de tracció mecànica en les vies públiques municipals (zona blava, zona taronja i zona de residents) en el sentit **d'afavorir amb bonificacions i exempcions** per l'estacionament de vehicles amb distintius ambientals "**zero emissions**" i "**eco**", d'acord amb els compromisos adquirits per l'Ajuntament de Viladecans amb la sostenibilitat en l'**Agenda Local Urbana**.

Així mateix, considero que l'aplicació que s'utilitza pel pagament de la taxa d'estacionament és perjudicial per la ciutadania.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **RECOMANO**, modificar l'ordenança municipal que regula la taxa d'estacionament per a vehicles en el sentit d'aplicar bonificacions i/o exempcions de pagaments als vehicles distintiu **Zero emissions** i als vehicles amb distintiu **ECO** amb la finalitat d'incentivar a la ciutadania que ha apostat per aquest tipus de vehicles que redueixen l'impacte mediambiental.
- **RECOMANO també**, s'estudii la implementació altres aplicacions (APP) per pagar l'estacionament, que no comportin per la ciutadania cap cost addicional a la taxa d'estacionament, no contemplat a les ordenances corresponents.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **25 de maig de 2023**, i l'Ajuntament va donar resposta el **19 de setembre de 2024** manifestant **ACEPTAR PARCIALMENT**, doncs ha indicat:

L'objectiu de les zones regulades d'aparcament amb pagament del nostre municipi és afavorir la rotació dels vehicles, aquest és el motiu pel qual els vehicles declarats ECO o elèctrics no disposen de bonificació. La gratuïtat que es planteja en aquests tipus de vehicles aniria en contra dels criteris i l'estratègia establerta al nostre municipi.

D'altra banda, i respecte a l'APP de pagament de les zones regulades, explicar que

properament entrarà en funcionament la nova aplicació de l'AMB que només cobrarà per l'ús de la zona, no efectuant cap recàrrec per utilitzar l'aplicació.

Des del inici de l'expedient d'ofici i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 21 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut 483 dies



Plusvàlua. Devolució ingressos indeguts

EXP. 2023Q691

El Síndic va rebre una sol·licitud el 25 de setembre de 2023 d'un ciutadà en representació de dos familiars, pel que manifesta que malgrat converses mantingudes amb l'ajuntament i les instàncies presentades en data 19 de juny i 12 de setembre d'aquest any, no l'han donat resposta ni l'han retornat les quantitats abonades indegudament referent a l'Impost de l'Increment del Valor dels Terrenys de naturalesa Urbana (IIVTU) l'any 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 presenta queixa en representació de dos ciutadanes familiars, atès que van presentar recurs contra unes liquidacions de plusvàlua de l'any 2020 per considerar que no eren procedents.

Que les liquidacions van se abonades en data en dates 23 i 24 de novembre de 2021, les quantitats d'11.786,86 i 635,57 € respectivament.

Van presentar instàncies en dates 19-6-2023 i 12-9-2023 demanant la devolució de les quantitats abonades indegudament i la resolució dels recursos presentats.

En el tràmit de la queixa l'ajuntament aporta notificacions de dates 19-11-2023 i 15-12-2023 d'ESTIMACIÓ dels recursos presentats i la DEVOLUCIÓ d'unes quantitats amb els interessos de demora

L'efectivitat de la devolució s'ha realitzat en data 27 de març de 2024

Conclusions

Considero que ha hagut una dilatació en el temps tant, per resoldre els recursos presentats per les ciutadanes, així como una dilatació en la devolució dels reconeguts ingressos indeguts.

Sense perjudici que l'article 31.2 de LGT estableix que l'interès de demora es reportarà des de la finalització d'aquest termini fins a la data en què s'ordeni el pagament de la devolució, també s'ha de tenir en compte que l'article 20 del Reglament que desenvolupa la LGT estableix, que es procedirà a la immediata execució de la devolució.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat pel ciutadà en representació de les ciutadanes, atès que malgrat haver estat resolt en el tràmit de la queixa, les ciutadanes han patit diversos greuges:

- la dilatació en el temps per resolució dels recursos presentats en juliol de 2020 i resolts en novembre de 2023
- la dilatació en la devolució d'unes quantitats indegudament abonades al novembre de 2021.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **RECORDO**, l'obligació de l'administració en resoldre els recursos presentats per la ciutadania, evitant el silenci administratiu.
- **RECORDO també**, l'obligació d'executar les devolucions d'ingressos indeguts reconeguts de manera immediata.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **17 d'octubre de 2024**, i l'Ajuntament va donar resposta el **7 de març de 2025** manifestant **ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

Respecte als RECORDO els acceptem i es tindran en compte per a tràmits futurs.

Des del inici de l'expedient d'ofici i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 388 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut 141 dies



Taxa gual. Disconformitat augment 2023

EXP. 2024Q704

El Síndic va rebre una sol·licitud el 7 de febrer de 2024 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la pujada de la taxa de gual que ha passat de 131,50 € a 197,30 € d'un gual de 3 ml. També manifesta la seva disconformitat amb les respostes rebudes a les dues instàncies presentades per aquesta pujada de la taxa en l'any 2023.

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 al rebre el rebut de la taxa de gual, va presentar una instància demanant explicacions de la pujada en un 50,04% de la taxa del gual per l'any 2023.

L'ajuntament va respondre en data 26-10-2023, pel que l'informen que els guals estan subjectes a l'ordenança reguladora sobre Llicències de Guals i Reserves de la Via pública de Viladecans (vigent des de 19/02/2010) i per una altra banda l'ordenança fiscal 1.17 que estableix la taxa a pagar cada any. Que l'ordenança aprovada l'any 2010, establia que la llicència mínima per guals era de 4 ml.

Que les Ordenances fiscals 1.17 de cada any no s'han adequat al mínim establert fins l'any 2023 que s'ha establert la taxa mínima per 4 ml. Que totes les llicències concedides posteriors a l'any 2010, han abonat la taxa dels 3 ml i dues fraccions de mig metre per pagar el mínim de 4 metres lineals.

Les llicències concedides amb anterioritat a la modificació de l'ordenança han estat pagant una tarifa no conforme a dret. És a dir, malgrat que a la resposta indica "**disposant d'un gual de 4 metres i pagant per un gual de 3 metres**", entenc que volia dir, que **els guals inferiors a 3 ml** han continuat pagant la taxa establerta a les ordenances fiscals per 3 ml, tenint en compte que les llicències posteriors (inferiors a 3 ml) han pagat el mínim establert a l'ordenança de 4 ml. És a dir, la taxa dels 3 ml i dues fraccions de mig metre. Per això existia un greuge comparatiu.

Davant a aquesta incongruència en la resposta rebuda, el ciutadà presenta nova instància demanant s'adeqüi l'import de la taxa als metres que surt en el document de pagament de 3 metres, on li donen resposta amb una explicació del contingut de l'anterior resposta.

Consideracions

Considero que l'ajuntament ha donat resposta en temps i forma a les instàncies presentades pel ciutadà.

Les respostes han estat degudament motivades, malgrat la incongruència en la primera resposta donada, al afirmar que disposava d'un gual de 4 metres i havia pagat 3 metres.

Si be es cert, que la taxa per guals inferiors a 3 metres lineals, els ha suposat un augment de més d'un 50% a l'any 2023 respecte els anys anteriors, també és cert, que les ordenances fiscals es tenien que adequar des del 2010 al mínim establert a l'ordenança reguladora de les llicències i no s'ha fet fins el 2023.

Les ordenances són aprovades pel Ple Municipal, per tant, són part de la nostra normativa reguladora d'obligat compliment.

En aquest sentit, sense perjudici del percentatge que suposat, les ordenances fiscals, que són les que regulen les quantitats a abonar, s'han d'adequar al que es regulen a les ordenances municipals que sigui d'aplicació. En aquest cas l'ordenança fiscal 1.17 reguladora de les taxes, ha de ser conseqüent a l'Ordenança Municipal sobre Llicències de guals i reserves de via pública de Viladecans, que en aquest cas, determina que les llicències de gual seran d'un mínim de 4 metres, és a dir, tots els guals inferiors o igual a 4 metres, hauran d'abonar aquest mínim de 4 ml, malgrat que el gual real sigui de 3 metres lineals, com és el cas del promotor de la queixa.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** a la queixa plantejada pel ciutadà, atès que **no s'ha pogut acreditar cap incompliment per part de l'ajuntament**.

En aquest cas, considero que el ciutadà, com altres ciutadans que tenien una llicència de gual anterior a la modificació de l'Ordenança Municipal (2010), s'han estat beneficiant de la taxa dels 3 ml fins a l'any 2022, que han modificat i adequat l'ordenança fiscal 1.17 de l'any 2023 a l'Ordenança Municipal, establint una taxa pel mínim de 4 metres, desapareixent així, la taxa dels 3 ml contemplat a les anteriors ordenances fiscals 1.17. Aquesta resposta va ser lliurada als promotors de la queixa en data **18 de desembre de 2023**, sense que realitzar cap actuació addicional.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el 15 de febrer de 2024, 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: 8 dies



Taxa escomesa habitatge

EXP 2024Q739

El Síndic va rebre una sol·licitud el 6 de març de 2024, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que a l'agost de 2022 va sol·licitar pressupost per reparar l'escomesa. Que al rebre'l al ser un import que no els venia be, el van deixar passar, atès que els hi van dir que quan paguessin iniciarien les obres. Al temps van rebre una carta de pagament amb un 5% de recàrrec. Van pensar que era un error, doncs les obres no s'havien fet. Es van apropar a Espai Públic per informar de la situació i van dir que presentin una instància fent-lo constar. Es va presentar la instància en data 31-07-2023. Van arribar cartes de constrenyiment, però van pensar que com s'estava tramitant la instància, van quedar tranquils, fins que en el mes de febrer el ha vingut un comunicat de la Caixa amb una retenció de 300 €. Es van adreçar a Espai Públic i la persona que els hi havia informat no hi era i que els trucarien, però ningú els ha trucat. S'han apropiat a l'ORGT i li diuen que per aturar-ho necessiten una ordre de l'ajuntament. Consideren que no tenen que pagar el que els hi demanen atès que mai s'ha fet l'obra, per no haver-los informat tot.

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 una instància per reparar l'escomesa de l'habitatge on viu.

L'ajuntament va respondre mitjançant un informe tècnic on es valora la taxa que s'hauria de pagar i que un cop realitzat el pagament, s'executaria per l'empresa adjudicatària en un termini de 15 dies.

La ciutadana no va pagar, atès que considerava que l'import era molt alt i no l'anava bé fer-ho en aquell moment.

Al rebre cartes de constrenyiment per pagar, van pensar que era un error, atès que no s'havia realitzat cap obra, i es faria quan es pagués. Per això van preguntar al departament de l'ajuntament i van presentar una instància el 31-07-2023 per manifestar la seva disconformitat amb el que li reclamaven.

Quan van rebre una carga de CaixaBank conforme li retenien la quantitat de 300 € per deutes administratives. Per això va adreçar-se a l'ajuntament i a l'ORGT i no va obtenir una resposta favorable per aturar aquesta situació.

En el tràmit de la queixa, l'ajuntament informa que han notificat a la ciutadana en data 23 d'abril de 2024 la resolució pel que estimen el recurs presentat i li retornen la quantitat de 300,98€ inclosos els interessos de demora.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** municipal en el cas denunciat atès que l'ajuntament, en el tràmit de la queixa, ha donat resposta a la ciutadana, retornant les quantitats indegudament abonades.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **9 de juliol de 2024**, 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: 125 dies



Recàrrecs tribus. Plusvàlua i IBI

EXP. 2024Q741

El Síndic va rebre una sol·licitud el 20 de març de 2024 d'uns ciutadans de Viladecans, pel que manifesta que en data 23-03-2022 va presentar les escriptures d'adquisició i de venda d'un terreny. El seu nebot, que també va vendre una propietat, al mes de juny li va comentar que ja va pagat la plusvàlua. Per això, es va adreçar en diverses vegades a l'oficina de Viladecans informació per informar-se de la seva liquidació, atès que no havia rebut res al respecte. Li van informar que això triga i ja la rebrà. En una d'aquestes visites, li van indicar que anés al carrer Sitges a Recaptació, allà li van indicar que la liquidació ja tenia un recàrrec del 5%. Tan aviat va aconseguir les liquidacions les va abonar en data 02-02-2023, malgrat no estar d'acord amb el recàrrec, atès que mai havia rebut les liquidacions per abonar-les. Es van presentar instàncies contra els recàrrecs de la plusvàlua. Van ser desestimades per no acreditar l'error en els intents de notificació.

A més de la plusvàlua, en el mes de maig de 2023 va rebre un requeriment de pagament de l'IBI de l'any 2022, també amb un recàrrec del 5%. Es van abonar, malgrat estar disconforme amb el recàrrec, atès que l'IBI el tenien domiciliat i sempre s'havia abonat. S'han presentat instàncies contra els recàrrecs de l'IBI.

Considera que no ha rebut una informació adequada a les visites realitzades a l'oficina de Viladecans informació, i ha tingut que suportar indegudament uns recàrrecs de la plusvàlua. Com també ha hagut una gestió deficient en la tramitació de l'IBI atès que el tenia domiciliat i ha suportat uns recàrrecs indeguts del rebut de l'IBI del 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 i la seva dona van presentar en el mes de març de 2022, instància amb les escriptures d'adquisició i venda d'un terreny, amb la finalitat d'obtenir la liquidació de plusvàlua.

Els ciutadans volien abonar les liquidacions corresponents, i al veure que no rebien les liquidacions, van personar-se a les oficines de Viladecans informació en diverses vegades sense obtenir resultats, fins que es va adreçar a l'ajuntament i li van indicar que la liquidació ja tenia un recàrrec del 5%, ho va abonar, però davant la seva disconformitat van presentar instàncies demanant la devolució dels recàrrecs aplicats a l'IBI del 2022 i de l'IIVTNU, per no haver rebut les notificacions de les liquidacions en període voluntari.

L'ajuntament acredita que va enviar les corresponents liquidacions a l'adreça correcta, en el mateix dia i els dos intents va resultar infructuós amb el resultat d'absent.

En aquest mateix sentit, acredita els justificants d'enviament al mateix domicili les resolucions desestimàtores dels recursos presentats, amb la recepció dels interessats.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat pels ciutadans, atès que no ha quedat acreditat cap incompliment en el procediment de notificació de les liquidacions dels tributs de l'IBI i de l'IIVTNU, d'acord amb el procediment legal establert.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el 9 de juliol de 2024, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

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



Bonificació IBI plaques solars

EXP. 2024Q750

El Síndic va rebre una sol·licitud el 14 de maig de 2024 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que en el mes de març de 2023 va presentar un final d'obra per la instal·lació de plaques solars i el mateix dia va presentar la sol·licitud per la bonificació de l'IBI. Va venir desestimada per indicar que s'havia presentat la sol·licitud més de tres mesos després de la finalització d'obra. El mateix dia de la recepció de la desestimació, al setembre de 2023, es va presentar un recurs conforme no era cert, atès que el final d'obra és del 13 de març i la sol·licitud es va presentar dos dies després, el 15 de març del 2023. D'aquest recurs no ha obtingut resposta i l'IBI del 2024 l'ha vingut sense la bonificació.

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: 231 dies



Inscripció cens de vehicles

EXP. 2024Q755

El Síndic va rebre una sol·licitud el 26 de juny de 2024 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que en data 29 de gener de 2024, va pagar i presentar el rebut de l'impost sobre tracció mecànica del vehicle, a més va demanar l'exempció de l'impost de circulació i renúncia de l'anterior vehicle. Malgrat això en data 19 d'abril va reclamar a l'ORGT la inscripció en el cens de vehicles i li van indicar que tenien la documentació però que anaven amb retard en la resolució dels expedients. Manifesta que aquesta situació l'està ocasionant perjudicis al no poder fer-ne ús de les zones d'estacionament regulat com a persona resident, així com l'accés a les platges com a resident. Segons el web, aquesta inscripció pot durar fins un mes i porta més mesos sense obtenir la inscripció al cens de vehicles.

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: 188 dies



Devolució plusvàlua

EXP. 2024Q766

El Síndic va rebre una sol·licitud el 10 d'octubre de 2024 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la manca de resolució a la sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts que va presentar en data 12 de setembre de 2017 de la plusvàlua abonada el 7 de setembre de 2017, malgrat totes les comunicacions i escrits presentats durant aquest temps.

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: 82 dies



Denegació bonificació IBI família nombrosa

EXP. 2024Q771

El Síndic va rebre una sol·licitud el 11 de novembre de 2024 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que no l'han donat resposta a la instància presentada en data 25-07-2024, contra la resposta rebuda de denegació de la bonificació de família nombrosa a l'Impost de Bens Immobles que va sol·licitar el 4-3-2024, malgrat que és família nombrosa i té l'usdefruit de l'habitatge com a conseqüència del divorci amb l'altre titular de l'habitatge i és ella qui paga IBI.

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: 50 dies



3.1.2 SANCIONS

Sanció no obeir senyal. Dia manifestació

EXP. 2023Q677

El Síndic va rebre una sol·licitud el 4 d'abril de 2023 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la denuncia per desobeir un senyal de prohibició d'entrada el 27 de gener de 2023 a les 8:00 hores. Argumentant que en aquest moment portava a la seva filla discapacitada a l'Hospital Sant Joan de Deu de Sant Boi de Llobregat per a un tractament periòdic i es van trobar amb una manifestació que va provocar una gran congestió del trànsit. El ciutadà es va dirigir a peu a l'agent que es trobava més a prop, preguntant-li quina era la millor manera per sortir de la congestió de vehicles, ensenyant-li el full de cita mèdica i l'agent li va contestar de males maneres que donés la volta i s'anés del lloc, sense informar-li d'haver comès cap infracció ni li va notificar cap denuncia. Malgrat el seu desacord, el ciutadà ha pagat la multa amb bonificació en data 4 d'abril de 2023.

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 té coneixement d'una denuncia de trànsit mitjançant document de data 10-02-2023 l'ORGT requereix al titular del vehicle per identificar el conductor en expedient sancionador per "no obeir el destinatari un senyal de prohibició d'entrada" en data 27-01-2023 a les 8:00.

La filla del ciutadà rep el requeriment i el ciutadà presenta instància el 24-02-2023 informant que ell era el conductor.

El ciutadà rep notificació de l'acord d'incoació i denuncia mitjançant document de data 17-03-2023 amb un document per pagar la infracció amb bonificació en període voluntari per import de 45€ respecte el total principal de 90€.

El ciutadà abona l'import bonificat de 45 € en data 04-04-2023.

Davant la disconformitat amb la denuncia pels fets relatats, presenta queixa davant la sindicatura en data 4 d'abril de 2023 atès que baixava amb el vehicle per l'Avinguda Jose Tarradellas en direcció a

l'avinguda Generalitat, va aturar-se per preguntar a l'agent més pròxim, per on podia sortir per anar cap a Sant Boi a l'Hospital i en cap moment li van notificar ni indicar res sobre cap infracció.

De la informació obtinguda de l'ajuntament es desprèn que en data 27-01-2023 amb motiu d'una manifestació es van tallar l'accés entre d'altres l'avinguda Generalitat, la qual cosa va provocar retencions de circulació.

L'agent indica que a l'alçada del tall del transit amb l'avinguda Gavà, el ciutadà no va respectar el senyal de prohibit accés i gir obligatori a l'esquerra., envaint el sentit contrari de la marxa circulant en contra direcció es va dirigir fins la posició de l'agent actuant, que es trobava vigilant aquell punt per impedir l'accés dels vehicles on es trobaven els manifestants.

L'agent informa al ciutadà que no pot circular pel carrer Agricultura, que ha infringit varies normes de trànsit i que serà denunciat en conseqüència.

L'agent no pot lliurar copia de la denuncia atès que no portava butlletí municipal.

L'agent informa que tenint en compte que els manifestants en aquest moment reprenien la marxa i valorant que la seva seguretat era prioritària, que realitzar una denuncia in situ compraria que altra dotació es desplaçi per efectuar la denuncia, per això s'informa al ciutadà que se li proposa per sanció administrativa i abandoni el seu punt de regulació per la manifestació. Així mateix se l'informa de totes les rutes que podria fer per accedir a l'autovia C32

L'agent emet butlletí núm. 352271 pel denuncia al ciutadà a l'avinguda Gavà amb Avinguda Josep Tarradellas per *no obeir senyal vertical d'entrada prohibida*, indicant que la causa concreta per la qual no ha estat possible aturar el vehicle "*agent a peu*"

L'ajuntament incoa tots els expedients sancionadors en data 06-02-2023 i trasllada a l'Organisme de Gestió Tributaria un llistat de les denúncies, a efectes que es comuniqui als interessats la resolució adoptada, assabentant-los de la via de recurs adient i el termini i forma de pagament de la multa en període voluntari.

L'ORGT fa les gestions de requeriment i notificació de la denuncia fins el pagament del ciutadà en període voluntari.

Del llistat transmet de l'ajuntament a l'ORGT es comprova que el mateix dia l'agent denunciant fa més 4 denúncies més el mateix dia, en diferents llocs de la ciutat, essent la primera denuncia la del present cas, la segona denuncia va ser a les 8:26 i la tercera a les 8:40.

Consideracions prèvies

Considero que davant una situació excepcional com és una manifestació per una de les vies principals del municipi que provoca talls i alteracions a la circulació vial, convindria tenir més empatia amb la ciutadania que ha vist alterada la seva vida quotidiana.

En aquest sentit i en el cas tractat, el ciutadà té la necessitat de preguntar a un agent quina és la millor ruta per anar a l'hospital de Sant Boi per poder portar a la seva filla que té una visita programada per la discapacitat que pateix. En conseqüència el ciutadà ha de deixar el vehicle en un lloc on no pertorbi la circulació dels altres vehicles, que possiblement va traspasar la tanca del tall del carrer, per adreçar-se a peu i preguntar-li a l'agent.

Les dues parts (agent i ciutadà) reconeixen haver parlat. Malgrat això, l'agent no notifica en el moment cap denuncia per escrit, en canvi posteriorment formalitza butlletí de denuncia per "*no obeir senyal vertical d'entrada prohibida*" en el que indica com a causa de la manca de notificació al moment conforme l'agent anava a peu. Justificació que considero inadequat pel cas tractat, atès que tots dos anaven a peu i l'agent fàcilment podia identificar i denunciar al moment si el ciutadà havia comés alguna infracció.

Sense perjudici de l'anterior, considero que abans de denunciar una possible infracció, l'agent hauria d'haver ponderat la situació, el col·lapse de vehicles i en tot cas els perjudicis que pogués haver provocat

el ciutadà en la seva acció per consultar-li una millor solució per sortir de Viladecans davant una manifestació en un eix principal del municipi.

Posteriorment l'ajuntament envia notificació per identificació del conductor del vehicle denunciat, quan l'agent podia haver pogut identificar al ciutadà en el moment de la conversa que van tenir.

La denuncia va ser notificada al ciutadà on identifica que el motiu pel qual no es va lliurar en mà és per "prestar l'agent servei a peu", per tant cap variació respecte al butlletí de denuncia emès per l'agent.

El ciutadà va abonar la sanció en període voluntari, malgrat la seva disconformitat de com van succeir els fets i presenta queixa davant la Sindicatura.

Conclusions

És clar que la notificació de la denuncia en el moment és un tràmit qualificat que, per la seva essencialitat, la Llei considera precís que s'efectuï en el mateix instant en que es detecta la infracció, i amb contingut mínim que ha de respectar-se.

Només en quatre casos molt particulars es possible la notificació ulterior.

No consta demostrat, que en el supòsit analitzat, concorri cap d'ells que justifiqui la notificació posterior al dia dels fets.

En primer lloc, és obvi que la notícia dels fets no es va obtenir per mitjans d'instruments de captació (radars), ni estem en presència d'estacionament indegut.

Únicament quedaria com a escletxa acudir a l'excepció consistent en que *"què la detenció del vehicle pugui originar un risc per a la circulació" o a la de "no tingui mitjans per procedir al seguiment del vehicle"*.

En canvi, lo cert és que cap d'aquests obstacles consten al butlletí, ni tampoc a l'ulterior informe complementari de l'agent, doncs només fa constar que no disposava de talonari i que estava controlant els accessos que interrompre la manifestació i als manifestants, tenint en compte que el vehicle no estava en circulació i l'agent va parlar amb el ciutadà, reconegut per ambdues parts. Per tant, no es tenia que detenir el vehicle, ni tampoc es tenia que fer un seguiment del vehicle que requereixi un mitjà de transport per perseguir-lo i aturar-lo.

Per tant, concloc en aquest cas, que no es van donar cap de les particularitats establertes per la Llei, que justifiqui la manca de notificació en el moment de cometre la presumpta infracció.

L'acte de notificació es constitueix com una garantia del respecte a la tutela judicial efectiva contemplada a la Constitució de 1978, essent un dret del denunciat el de ser informat per escrit de l'acusació, de modo que pugui exercir el seu dret de defensa.

En aquest sentit l'article 10.2 del Reglament del procediment sancionador en matèria de trànsit determina que, en aquestes condicions, les denúncies "no seran vàlides", a menys que consti en les mateixes i es notifiqui les causes concretes i específiques establertes per Llei (art. 89.2 RDL 6/2015), que van impedir la notificació en el mateix moment.

Per tant, davant d'una denuncia no vàlida no es pot incoar cap expedient sancionador.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat atès que s'ha instruït un expedient sancionador en base a una denuncia no vàlida, per manca de notificació en el moment i la causa no s'ajusta a l'establert a la normativa vigent.

Amb aquesta resolució no qüestiono si el ciutadà va cometre o no la infracció denunciada, si més no, vull deixar constància, la necessitat de que tots els actes, especialment els sancionadors s'ha de respectar el procediment i els requisits establerts, doncs quan una denuncia pateix defectes, anul·la tot l'expedient sancionador, com ha succeït en aquest cas.

En aquest sentit, el respecte al procediment i als requisits establerts dona garanties ambdues parts, al ciutadà al dret de defensa i a l'ajuntament a poder sancionar als infractors.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **RECOMANO** anul·lar l'expedient sancionador atès que **la denuncia**, que és un tràmit qualificat per iniciar un expedient sancionador, **no és vàlida**, per no complir els requisits i supòsits establerts legalment per no notificar la denuncia en el moment dels fets.
- **RECOMANO també**, com a conseqüència de l'anul·lació de l'expedient sancionador, retornar els ingressos indeguts pel pagament de la sanció en període voluntari.
- **SUGGEREIXO** augmentar els esforços per millorar el compliment del procediment i els requisits en les denúncies que han de servir per instruir un expedient sancionador amb garanties per ambdues parts.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **7 de novembre de 2023**, i a la finalització de l'informe està pendent de rebre una resposta per part de l'ajuntament.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **7 de novembre de 2023**, i l'Ajuntament va donar resposta el **23 d'octubre de 2024**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

"Respecte la recomanació d'anul·lar l'expedient sancionador

En el moment en que es va cometre la infracció, l'agent denunciant es trobava a la intersecció entre el carrer Agricultura i l'Avinguda Generalitat efectuant funcions de regulació del trànsit degut a una manifestació que tallava un tram de l'Avinguda Generalitat, impedit la circulació de vehicles. L'agent prestava servei a peu i en el moment en que es va cometre la infracció no portava el butlletí municipal a sobre.

L'article 89 del Reial Decret Legislatiu 6/2015, de 30 d'octubre pel que s'aprova el text refós de la Llei de Trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat vial estableix:

2. No obstant això, la notificació podrà efectuar-se en un moment posterior sempre que es doni alguna de les següents circumstàncies:

d) Que l'agent denunciant es trobi realitzant tasques de vigilància, control, regulació o disciplina del trànsit i no tingui mitjans per procedir al seguiment del vehicle.

Respecte la recomanació de retornar l'import de la sanció

Article 94. Procediment sancionador abreujat

Un cop realitzat el pagament voluntari de la multa, ja sigui en l'acte de lliurament de la denúncia o dins del termini de vint dies naturals comptats des de l'endemà de la seva notificació, conclourà el procediment sancionador

En aquest cas, la persona denunciada va efectuar el pagament voluntari de la sanció el que va comportar la finalització del procediment administratiu sancionador, l'esgotament de la via administrativa i la fermesa de la sanció en via administrativa.

Respecte el suggeriment

Ha quedat acreditada la correcte tramitació de l'expedient sancionador, en tant la imposició de la sanció compleix amb la normativa per tractar-se d'un dels supòsits en que es permet efectuar la notificació en un moment posterior a la comissió de la infracció

Pels motius exposats

Que no procedeix, a criteri de qui subscriu, acceptar les recomanacions ni el suggeriment contingudes en la resolució del Síndic de greuges municipal"

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut: 217 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut 351 dies



Retirada vehicle grua. Senyalització posterior

EXP. 2023Q692

El Síndic va rebre una sol·licitud el 5 d'octubre de 2023 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la retirada per la grua del seu vehicle i denuncia en data 19-07-2023 a les 8:15 per estar estacionat en zona reservada per discapacitats, atès que quan va estacionar el vehicle el 17-07-2023 a les 19 hores no existia cap senyalització de reserva. Per tant, quan va estacionar no incomplia cap norma. Va abonar la grua el 20-07-2023 per un import de 143,20 €. Va presentar una instància en aquest sentit en data 01-08-2023 i posteriorment va abonar la sanció bonificada per import de 100 €. Manifesta també que disposa de testimonis que van observar que quan van implementar la senyalització el seu vehicle estava estacionat.

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:

Al ciutadà, la grua li va retirar el vehicle de la via pública i li va posar una denuncia per estacionar en zona reservada per discapacitats en data 19 de juliol de 2023.

Va pagar la grua en la quantitat de 143,20 € per poder retirar el vehicle.

El ciutadà va presentar una instància l'1 d'agost de 2023, indicant que quan va estacionar el 17 de juliol no existia cap senyalització de reserva, per tant, el va deixar correctament estacionat.

Quan va rebre la notificació de la denuncia va abonar la quantitat bonificada de la sanció en la quantitat de 100€

L'ajuntament li va respondre a les al·legacions conforme el fet d'haver abonat la sanció amb reducció procedeix a declarar-ne la seva inadmissió.

Al no estar conforme amb la resposta, el ciutadà presenta queixa al Síndic el 5 d'octubre.

A l'inici de l'expedient, el Síndic demana a l'ajuntament còpia de l'expedient que inclogui, part de treball de la brigada que va instal·lar el senyal i pintat el terra, informe de la brigada on consti si hi havia algun vehicle estacionat en el moment de la senyalització així com les fotografies del dia de la senyalització, com també fotografies del servei de grua.

L'ajuntament respon al Síndic amb una resolució conforme al no disposar de les proves que es demanen per assegurar que quan es va estacionar el vehicle el dia 17-07-2023 existia la senyalització de reserva, s'estimen les al·legacions formulades, i reconeixen el dret a la devolució de 100 euros i ordenen a l'empresa concessionària del servei de retirada de vehicles a la devolució de l'import abonat de 143,20 euros en concepte per retirada i dipòsit del vehicle.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** municipal en el cas denunciat atès que en el tràmit de la queixa, l'ajuntament ha resolt que davant la manca de proves per determinar i assegurar que quan va estacionar el vehicle existia o no la senyalització de reserva d'estacionament exclusiu per persones amb discapacitat funcional, determina abonar al ciutadà les quantitats abonades de la sanció (100€) i ordena l'abonament per part de l'empresa concessionària per la retirada de la grua la quantitat de 143,20€.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **15 d'abril de 2024**, 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: 193 dies



Sanció estacionament targeta discapacitat

EXP. 2024Q776

El Síndic va rebre una sol·licitud el 4 de desembre de 2024 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la resolució a les al·legacions presentades per una sanció d'estacionament en zona reservada per persones amb discapacitat, atenent que disposa de targeta d'estacionament i sempre la posa en el parabrises i la fotografia que consta a l'expedient d'incoació sancionador no acredita cap infracció, atès que només es veu la part posterior del vehicle.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va admetre a tràmit la sol·licitud. 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: 27 dies



3.1.3 RESPONSABILITAT PATRIMONIAL

Responsabilitat patrimonial

EXP. 2024Q761

El Síndic va rebre una sol·licitud el 22 de setembre de 2024 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la resposta a la reclamació de responsabilitat patrimonial per la caiguda en cadira de rodes de la seva mare per una forada a la vorera

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: 100 dies



3.1.4 INFORMACIÓ / ATENCIÓ

Informació deficient subvenció família monoparental

EXP. 2023Q693

El Síndic va rebre una sol·licitud el 7 d'octubre de 2023 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que ha rebut una informació deficient per part de l'ajuntament que l'ha provocat no poder accedir a la subvenció de l'IBI per a famílies monoparentals.

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

L'ajuntament va convocar una subvenció per a famílies monoparentals i/o famílies amb fills amb diversitat funcional i va publicar les bases i la convocatòria a través del mitjans digitals que estan obligats legalment, entre d'altres, a la seu electrònica.

D'acord amb la convocatòria, es desprèn:

La subvenció aprovada inicialment serà com a màxim de 200 euros per sol·licitud, amb el límit del 90% de l'import que s'aboni en concepte de l'Impost sobre Benes Immobles de l'any anterior a la sol·licitud, depenent de la renda podran veure augmentat l'import de 200 euros en base a la renda familiar d'acord amb uns paràmetres.

El termini i forma de presentació de la sol·licitud serà presencialment, telemàticament o d'acord amb els que s'indica a l'article 16.4 de la Llei 39/2015, a partir del dia següent de la publicació en el BOP (BOP 6-6-2023) i **fins el 31 de juliol de 2023**.

S'acredita que la ciutadana va trucar a l'ajuntament **4 vegades** dins del termini del període de sol·licituds, **entre el 7 de juny i el 31 de juliol de 2023**: dos vegades el 30 de juny, una el 4 de juliol i altre el 18 de juliol de 2023.

Consideracions

Malgrat que s'acredita quatre trucades dins del termini de presentació de sol·licituds per obtenir una subvenció de l'IBI de l'any anterior (2022), no es pot acreditar ni la durada de les trucades, i tampoc el contingut de les converses.

En aquest sentit, s'aprecia que les dues primeres trucades del 30 de juny, s'han produït un divendres a la tarda, per tant considero que no van parlar amb el departament de gestió tributaria. Les altres dos trucades del 4 i 18 de juliol es van produir en dimarts i pel matí, que possiblement va poder parlar amb el departament de gestió tributària de l'ajuntament.

Des de l'ajuntament informen que a l'estiu sempre hi ha al departament de gestió tributaria entre dos i tres persones, per tant es possible que les dues trucades del mes de juliol (4 i 18), pel matí, hagin estat ateses per personal del departament de gestió tributària.

Considero que la qüestió principal per valorar la present queixa, és **la dificultat d'acreditar el contingut de la informació que va rebre la ciutadana** per telèfon, especialment a les trucades del 4 i 18 de juliol que van ser realitzades pel matí i dins del període de presentació de sol·licituds.

Només hi ha dos trucades posterior a la finalització del període de sol·licituds efectuades el 9 i 23 d'agost de 2023, que van ser en dimecres i pel matí, que segurament van provocar la instància que va presentar la ciutadana en data 29 d'agost de 2023 manifestant el motiu de la seva queixa.

La ciutadana, al marge de les trucades, només acredita per escrit la presentació de la instància del 29 d'agost de 2023 i el correu enviat el 3 d'octubre de 2023. L'ajuntament va respondre al correu electrònic en data 5 d'octubre.

Finalment s'ha de tenir en consideració que les bases i la convocatòria es publiquin **només** a la seu electrònica (al marge de la publicació en diaris o webs digitals) aquesta situació **provoca una bretxa digital** entre la ciutadania i l'administració, atès que no totes les persones que puguin ser beneficiaries d'aquestes subvencions, tenen la possibilitat de conèixer-les, per manca de mitjans i/o de coneixements.

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 **no s'ha pogut acreditar el contingut de la informació que va rebre la ciutadana per part de l'ajuntament**.

Malgrat la manca de greuge, i tenint en compte que la ciutadana buscava la informació a través del telèfon, considero que en aquest cas podria haver **existit una bretxa digital**, atès que la informació està només mitjans electrònics.

En aquest sentit, aquest tipus de subvenció que van destinades a **persones físiques**, aquestes **poden no tenir els coneixements i/o eines adequades** per poder accedir a aquestes publicacions a la seu electrònica de l'ajuntament i depèn de la informació que rep de l'ajuntament.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **SUGGEREIXO**, que l'ajuntament sigui proactiu, en el sentit de valorar i establir altres alternatives de difusió, com podria ser el butlletí municipal, d'aquests tipus de subvenció per intentar arribar a la major part de la ciutadania i així minimitzar aquesta bretxa digital.
- **SUGGEREIXO també**, millorar el contingut del registre de les trucades que l'ajuntament rep, en el sentit, que es pugui obtenir a més, una breu descripció de la temàtica de la trucada, així com saber si ha estat derivada a algun departament en concret o una breu resposta que s'ha donat.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **8 de gener de 2024**, i l'Ajuntament va donar resposta el **19 d'abril de 2024**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

"L'ajuntament accepta els suggeriments proposats vist que això suposaria una millora amb la comunicació cap a la ciutadania. S'intentarà treballar en aquest sentit."

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut: 93 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut 102 dies



Oficina atenció al Ciutadà. Disconformitat del servei

EXP. 2024Q744

El Síndic va rebre una sol·licitud el 9 d'abril de 2024 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb el servei de la Oficina de Viladecans Informació, atès que va anar en data 27/03/2024 per renovar el certificat digital i li van dir que al no tenir cita prèvia no podrà realitzar el tràmit, malgrat haver diverses taules sense atendre a ningú. Va demanar cita prèvia pel 9 d'abril de 2024, després d'esperar el seu torn, malgrat haver diverses taules sense cap atenció, li diuen que la cita demanada no permet renovar el certificat digital, atès que és per altres tràmits, demana que l'atenguin, que està embarassada que és la segona vegada que ha anat a l'oficina. Li diuen que no es possible. Demana full de reclamacions i li donen una instància..

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 es va presentar a les Oficines de Viladecans informació el 27 de març de 2024 per renovar un certificat digital i li van dir que no la podien atendre per no tenir cita prèvia, malgrat haver diverses taules sense atendre a ningú.

Davant la negativa, va tenir que demanar cita i li van donar el 9 d'abril. Presentada el dia de la cita i esperar la seva hora li van tornar a contestar que no li podien atendre per haver demanat la cita per "altres tràmits" i aquesta cita no permet realitzar el tràmit per renovar el certificat digital.

Va demanar que la atenguin, que està embarassada i és la segona que ha anat a l'oficina. Demana full de reclamacions i li donen una instància.

Segons la informació del web aportat per la ciutadana, es desprèn que l'atenció serà preferentment amb cita prèvia, però no consta cap informació en el supòsit que no es disposi de cita prèvia.

Segons la resposta de l'ajuntament estan en fa de implementació de millores en la informació al web, en l'atenció, en el sistema i criteris de cites prèvies, en el que hi ha algunes situacions excepcionals per atendre sense cita prèvia.

Consideracions

Considero que la cita prèvia, tal i com consta al web municipal pot ser una via **preferent** d'atenció a les persones. En aquest sentit, **no es pot configurar com un requisit inexcusable** que comprometi el dret de les persones a accedir a les oficines d'atenció ciutadana o al registre quan ho necessitin.

Encara més, quan les cites prèvies són obligatòries i s'han d'obtenir per via electrònica, s'està dificultant l'accés a l'atenció presencial a bona part de la ciutadania, atès que moltes persones tenen dificultats per utilitzar les eines digitals.

En aquesta línia, s'ha de tenir en compte que les persones físiques, en general, no estan obligades legalment a relacionar-se amb les administracions per la via electrònica.

En el cas tractat, tot sembla que la ciutadana s'ha personat dues vegades a les oficines, una sense cita prèvia i l'altre amb cita reservada.

En cap de les dues visites ha pogut fer el tràmit de renovar el certificat digital, la primera per no tenir cita prèvia, i la segona com a conseqüència de que la cita reservada (Altres tràmits) no corresponia pel tràmit que volia fer. A més la ciutadana manifesta que està embarassada.

Considero que després de dues vegades sense poder fer el tràmit, la ciutadana té suficients motius per manifestar el seu malestar per l'atenció rebuda, atès que no he trobat cap motiu que presenti una dificultat tècnica, més enllà d'un possible o no d'un error en determinar el motiu de la cita. Tenint en compte que després de visitar la web per demanar cita prèvia, he pogut comprovar que només surten **tres tipus de cites prèvies**. 1. Justificants de padró / duplicats de rebuts 2. Oficina Municipal d'escolarització i 3. Tràmits generals, padró, registres.

ci / Sol·licitud de cita

El·licitud de cita

Selecció

Oficina (*) Camp obligatori

Viladecans Informació (Pl. Europa, 7)

Servei (*) Camp obligatori

Justificants de padró, duplicats de rebuts.
Oficina Municipal d'Escolarització
Tràmits generals -padró,registres.

Informació del servei

En aquest apartat es mostrarà la informació associada al servei

Següent

Ajuntament de Viladecans - Sistema de Gestió de Cites Prèvies

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** a la queixa plantejada per la ciutadana, atès que la informació obtinguda per l'ajuntament no han desvirtuat el motiu de la queixa de la ciutadana, tenint en compte que malgrat tenir una visita concertada no l'han atès per un presumpte error en el motiu de la cita prèvia, qüestió que no es justifica pels supòsits que existeixen en la web per demanar cita prèvia.

Puc entendre que l'ajuntament faci servir la cita prèvia de forma preferent per evitar esperes de la ciutadania i organitzar les gestions d'una forma ordenada. Però també considero que s'han d'atendre a

totes les persones que s'adrecin a les seves oficines d'atenció i de registre sense limitacions ni subjeccions a l'obtenció de cita prèvia, sempre i quan no existeixi alguna dificultat tècnica que ho impedeixi.

Quan la ciutadania es persona sense una cita prèvia, considerar i ponderar que donant-li cita per un altre dia, d'alguna manera se'ls hi obliga a fer un altre viatge per realitzar un tràmit concret. En aquest sentit, demano tenir una major empatia amb la ciutadania, i procurar s'atengui a la ciutadania amb les menors molèsties possibles.

L'atenció ciutadana s'ha d'organitzar per satisfer les necessitats de benestar col·lectiu de la ciutadania i de la seva experiència com a usuària. Per tant, s'han de dotar de mecanismes suficients per poder donar un servei de qualitat en les demandes de la ciutadania.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **RECOMANO** continuar en la millora del servei d'atenció a la ciutadania que es vol implementar, per tal de que l'atenció majoritàriament sigui sense cita prèvia, així evitar les molèsties innecessàries en fer venir en diverses ocasions per un tràmit.
- **SUGGEREIXO**, recollir les dades necessàries per poder fer anàlisis que permetin fer valoracions per millorar contínuament el servei d'atenció a la ciutadania.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **9 de juliol de 2024**, i l'Ajuntament va donar resposta el **8 d'octubre de 2024**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

“Acceptem les seves recomanacions adreçades a la millora del servei d'atenció ciutadana. Des del servei d'innovació social i govern relacional anirem revisant i modificant els nostres processos i protocols d'atenció amb la finalitat d'oferir el millor servei d'atenció a la ciutadania”

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut: 91 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut 91 dies



3.1.5 ALTRES

OFICI. Igualtat de gènere. Normativa Municipal

EXP. 2023O686

Aquesta Sindicatura ha obert expedient d'**Ofici** en data 8 de maig de 2023, relacionat amb **la igualtat de gènere en les Ordenances municipals**, atès que en el anàlisi de diverses queixes he tingut que consultar diverses ordenances municipals i he trobat aspectes que podrien ser millorables en el sentit de la igualtat de gènere.

En aquest sentit, la societat avança per aquesta igualtat i reclama avenços en polítiques públiques per aconseguir un equilibri en tots els aspectes. Per això, he considerat adient analitzar aquesta temàtica a la normativa municipal.

S'han analitzat diversos textos normatius de l'Ajuntament de Viladecans, entre ells:

- Reglament Orgànic Municipal 2019
- Ordenança municipal per a la captació d'energia solar de Viladecans.
- Ordenança reguladora del mercat setmanal de venda no sedentària de Viladecans.
- Ordenança reguladora de la neteja pública i de la gestió dels residus de Viladecans.
- Ordenança municipal sobre els locals de pública concurrència on s'exerceix la prostitució.

- Ordenança d'ús de les platges de Viladecans.
- Ordenança reguladora de la tinença d'animals de Viladecans.
- Ordenança reguladora del soroll i les vibracions de Viladecans.
- Ordenança municipal de circulació de Viladecans.
- Ordenança municipal sobre llicències de guals i reserves de via pública de Viladecans.

Anàlisis

Analitzats els textos normatius municipals mencionades anteriorment, es localitza una desigualtat de gènere. Aquesta desigualtat va reflectida pràcticament en tots els textos normatius analitzats.

Un exemple d'aquesta desigualtat, es pot trobar cada vegada que es menciona un lloc de treball, aquestes mencions fan referència d'una manera generalitzada al gènere masculí, per exemple: "el tècnic", "el funcionari", "els transportistes", "el propietari", entre d'altres. Com també, cada vegada que es nomena el càrrec del màxim representat del municipi, fa referència a l'alcalde, del gènere masculí.

Excepcionalment, només s'ha trobat una referència que inclou també al gènere femení, concretament a l'**Ordenança reguladora del mercat setmanal de venda no sedentària de Viladecans**, exactament a l'article 29, on indica: *"Correspon a l'alcalde/essa la competència per imposar les sancions [...]".* Malgrat que a la resta d'articles de l'ordenança, només fa referència al gènere masculí.

En text del **Reglament Orgànic del Municipi de Viladecans** el 2 de juliol de 2019, quan s'utilitza el llenguatge per referir-se als llocs de treball municipals, majoritàriament s'utilitza la forma en masculí.

Això significa que, en molts casos, es parla dels "regidors" i "tinents d'alcalde" i no de les "regidores" o "tinentes d'alcalde", en canvi si que incorpora en el cas de "l'alcalde/ssa"

Reflexions

En la societat actual, cada vegada hi ha més consciència que l'ús del masculí amb valor genèric pot ocultar i excloure les dones. Un exemple clar és el del substantiu "alcaldessa", que ha passat de significar només "dona de l'alcalde" a significar "dona que ocupa l'alcaldia". En una societat que reclama més igualtat entre els sexes, la llengua com a producte social ha de reflectir aquesta igualtat.

Per fer visible aquesta realitat, és important utilitzar recursos de visibilitat, com ara la inclusió de llenguatges inclusius. Una alternativa possible és utilitzar noms invariables pel que fa al gènere, també anomenats epicens, per referir-se a persones de tots els gèneres. També és possible utilitzar mots col·lectius o construccions metonímiques per designar aquests grups. Això permet evitar que l'ús de formes masculines per referir-se a una pluralitat de persones sigui interpretat com a genèric.

No obstant això, l'ús de formes genèriques és un recurs molt útil en textos legals i normatius, degut a que aquests textos solen fer referència tant a càrrecs unipersonals com a òrgans de gestió, així com al conjunt de la població. En aquest cas, es pot utilitzar formes genèriques, col·lectives o indefinides, o bé esmentar les formes masculines i femenines senceres, especialment en singular.

Així doncs, és possible fer canvis mínims de redacció a les Ordenances municipals, per evitar l'ús del masculí genèric. També es pot substituir les denominacions referides a persones per expressions amb referents no personals o canviar el determinant amb marca de gènere per un pronom o un altre determinant que no en tingui.

En aquest sentit, la integració de la perspectiva de gènere en l'elaboració d'una acció planificada implica considerar-les per a totes les persones, sense distinció de sexe, i també tenir en compte el llenguatge que s'utilitza. Això és un senyal d'identitat del modern dret antidiscriminatori, que té com a principi fonamental la dimensió transversal de la igualtat.

Aquest principi fonamental, el podem relacionar amb el dret fonamental contemplat a l'article 14 de la Constitució de 1978, que proclama **el dret a la igualtat i a la no-discriminació**, així com a la Llei orgànica

3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes, que obliga a incorporar la igualtat com a principi d'actuació de tots els poders públics.

A més, també es destaca l'Estatut d'autonomia de Catalunya de 2006, que assenyala que **els poders públics han de garantir el compliment del principi d'igualtat** d'oportunitats entre dones i homes, així com la transversalitat en la incorporació de la perspectiva de gènere a totes les polítiques públiques.

Conseqüentment, el fet que a les Ordenances municipals, només hi hagin referències de “el tècnic”, “el funcionari”, “els transportistes”, “el propietari”, “alcalde”, d'una manera abstracte i social, **no compleix el principi d'igualtat** d'oportunitats entre dones i homes, ja que **no hi ha transversalitat en la incorporació de la perspectiva de gènere**.

Finalment, la Llei 17/2015, del 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes, estableix que cal dissenyar, aprovar, executar i avaluar els plans d'igualtat que afecten els ens locals, i que també s'ha d'incorporar la perspectiva de gènere a les polítiques referides a la funció pública.

En definitiva, la integració de la perspectiva de gènere en l'elaboració d'una acció planificada és una tasca fonamental per a promoure la igualtat real entre les persones i per a combatre les discriminacions per raó de sexe que encara subsisteixen en la societat. Això requereix l'adopció de mesures concretes i la incorporació d'aquesta perspectiva a tots els àmbits de l'actuació pública, així com la implicació de la societat en general en aquesta lluita per la **igualtat efectiva**.

Consideracions

En un context social i polític en què la igualtat de gènere és un valor fonamental i una exigència cada vegada més present en les lleis i les normatives, **resulta necessari avançar cap a una llenguatge inclusiu i no discriminator en totes les esferes, incloent-hi la gestió municipal**.

Per això, seria positiu que en futures revisions dels textos normatius que general l'Ajuntament de Viladecans, s'incorpori un llenguatge inclusiu, utilitzant noms invariables pel que fa al gènere, o bé incloure formes en femení per referir-se a la identificació de persones. D'aquesta manera, es promouria un llenguatge inclusiu i no sexista. A més, es contribuiria a una major visibilitat de les dones en la vida municipal i a la construcció d'una societat més igualitària i justa.

Com a proposta de millora de modificació dels textos normatius municipals, fomentant el llenguatge inclusiu i no sexista, així doncs fent ús de formes genèriques, implementant noms epicens. D'aquesta manera, amb uns mínims canvis de redacció en els textos normatius municipals, evitant l'ús del masculí com a genèric.

Sense perjudici de la incorporació de textos epicens, fent servir mots invariables, que tenen la mateixa forma per al masculí que per al femení, sempre que no hi hagi l'article, només en els casos inevitables, es podria fer ús de les dos formes de gènere que actualment s'utilitza, com és el cas “l'alcalde/ssa”.

A mode d'exemple, l'article 12 de l'Ordenança municipal per a la captació d'energia solar de Viladecans indica el següent:

- 1) ***“L'alcalde o el regidor delegat són competents per ordenar la suspensió de les obres d'edificació que es realitzin incomplint aquesta ordenança, així com ordenar la retirada dels materials o la maquinària utilitzada, a càrrec del promotor o el propietari.”***

Es pot observar que aquest article no proporciona una igualtat de gènere, només fa referència a figures masculines de “l'alcalde”, “regidor delegat”, “promotor”, “propietari”. Per tant, si la lectura d'aquest article la fa una dona, pot sentir-se exclosa i no segueix els principis d'igualtat.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que fent modificacions en els textos normatius, l'Ajuntament fomentaria la igualtat de gènere, respectant el principi transversal de la normativa que fa referència a la igualtat de gènere.

Vull també destacar l'objectiu número 5 de les ODS, relacionat amb la igualtat de gènere en el que manifesta que *"Tot i aquests èxits de les dones, encara hi ha moltes dificultats: les lleis i les normes socials discriminatòries continuen sent generalitzades, [...]"*

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **RECORDO**, que la igualtat de gènere és un dret humà fonamental. Promoure la igualtat de gènere és essencial en tots els àmbits d'una societat sana.
- **RECOMANO**. Modificar i adequar els textos normatius que genera a nivell municipal, en el sentit de fer ús de formes genèriques amb noms epicens quan es fa una identificació de persones o càrrecs i en els casos que no es pugui fer ús d'aquestes formes genèriques, s'inclogui també el gènere femení.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **25 de maig de 2023**, i a la finalització de l'informe està pendent de rebre una resposta per part de l'ajuntament.

Des del inici de l'expedient d'ofici i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 17 dies

Des de la resolució del Síndic i fins fi de l'any (pendent de resposta) ha transcorregut 586 dies



3.2 ORDENACIÓ DEL TERRITORI

3.2.1 MEDI AMBIENT

Molèsties barbacoa. Manca resposta instància

EXP. 2024Q709

El Síndic va rebre una sol·licitud el 16 de febrer de 2024 d'una ciutadana 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 de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va admetre a tràmit la sol·licitud presentada, així com de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

La ciutadana presenta una queixa al Síndic en el mes de febrer de 2024, per manca de resposta a una instància que va presentar en el mes de maig de 2023. Que en el tràmit de la queixa es desprèn que són tres instàncies.

L'ajuntament obre expedient de la legalitat urbanística en data 19 de novembre de 2024.

En data 20 de novembre de 2024, s'emet resposta adreçada a la ciutadana informant-li de l'obertura de l'expedient, de que s'estan realitzant actuacions administratives per aclarir els fets, i si procedeix, s'obrirà l'expedient de protecció de la legalitat urbanística.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** municipal en el cas denunciat per la ciutadana, atès que s'ha resolt el motiu de la queixa en el tràmit de la mateixa. És a dir, respondre a les instàncies presentades.

Sense perjudici d'haver aconseguit una resposta a les instàncies presentades per la ciutadana, l'ajuntament ha de revisar el seu protocol de resposta, doncs és inadmissible que l'ajuntament trigui 18 mesos en donar resposta a unes instàncies.

Considero també que s'ha de tenir en compte, que des de que es va iniciar les actuacions de la present queixa, l'ajuntament ha trigat 8 mesos en donar resposta al Síndic i donar resposta a la ciutadana, que del contingut de la mateixa, no es considera que tingui una complexitat tècnica que justifiqui la demora.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **RECORDO**, l'obligació legal de l'administració en respondre a les instàncies presentades per la ciutadania, evitant el silenci administratiu i la desafecció de la ciutadania en la gestió que realitza l'ajuntament.
- **RECOMANO**, en compliment dels principis d'una bona administració, revisar el protocol de respostes a les instàncies presentades per la ciutadania, a fi i efectes, de donar compliment a la legalitat establerta.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **11 de desembre de 2024**, i l'Ajuntament va donar resposta el **23 de gener de 2025**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

"Respecte al RECORDO: L'Ajuntament l'accepta i es tindrà en compte

Respecte a la RECOMANACIÓ: L'Ajuntament l'accepta en el sentit de revisar el protocol de resposta d'instàncies presentades per la ciutadania i evitar els inconvenients que representa la demora o la falta de contestació a les mateixes."

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut: 299 dies

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



3.2.2 OBRES/DISCIPLINA URBANISTICA

Disciplina urbanística. Obres

EXP. 2023Q696

El Síndic va rebre una sol·licitud el 11 de desembre de 2023 d'una ciutadana, en representació de la seva mare, pel que manifesta que hi ha un veí que ha fet obres il·legals, no consentides per la comunitat en zones comunes, que alteren l'estructura i la constitució inicial de l'edifici. Que han presentat instàncies a l'ajuntament per denunciar aquests fets i la situació empitjora.

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

La ciutadana davant una discrepància en la divisió del terrat comunitari per uns dels propietaris en virtut de la divisió per l'ús privatiu del terrat, denuncia la realització d'obres no consentides que alteren l'estructura i la constitució inicial de l'edifici. Havent presentat diverses instàncies a l'ajuntament.

Davant aquestes instàncies, el servei d'inspecció de l'ajuntament efectua diverses visites on informa a la veïna que està fent les divisions al terrat, dels requisits normatius per efectuar uns tancaments al terrat, respectant unes alçades, distàncies i característiques de les tanques. Així como la necessitat de consensuar amb la comunitat la posició i tipus de divisòries, sense perjudici del dret de propietat i de terceres persones.

La veïna realitza les tanques movibles, sense ancorar al terra, respectant els amidaments donats per l'ajuntament, i aporta una acta de l'any 2021, on surt un plànol.

La ciutadana també va denunciar, el tancament d'alumini d'un balcó i la manca de ventilació de l'escala comunitària. Que l'ajuntament ha obert expedient de disciplina urbanística per esbrinar aquests fets.

L'ajuntament considera que la problemàtica de la ubicació exacta de les divisòries en el terrat per gaudir d'un ús privatiu, és un tema civil, atès que podria existir discrepància entre l'acord de la comunitat l'any 2021 i la situació real que s'ha ubicat el tancament.

Consideracions

En relació a aquesta queixa, ha sorgit dos branques, una la administrativa i l'altra la civil.

Respecte a la administrativa, l'ajuntament està actuant per advertir i fer complir la normativa dels tancaments de la terrassa.

La qüestió es planteja quan la veïna executa el tancament de la terrassa, d'acord amb les indicacions legals, que comunica l'ajuntament i per contra la ciutadana, promotora de la queixa, discrepa de la ubicació. Aquí és on comença la **problemàtica civil**, la interpretació de l'acord de la comunitat per realitzar els tancaments del terrat per un ús privatiu de cadascun dels propietaris. Qüestió que és aliè al servei d'inspecció en la via administrativa de disciplina urbanística.

Conclusions

Considero que tant les instàncies com la queixa davant al Síndic han servit per reactivar l'activitat d'inspecció de disciplina urbanística, per l'incompliment inicial en les condicions que han de complir els tancaments en el terrat, atès que les primeres instàncies són del 2021 i les primeres inspeccions són de febrer de 2023 i fins maig de 2024 no s'ha obert expedient de disciplina urbanística pels tancaments d'alumini i la ventilació de l'escala. Per tant, considero que possiblement **ha existit una dilatació en el temps**, més enllà de la dificultat tècnica i dels terminis que s'han de complir en respecte dels drets de les persones denunciades.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** a la queixa plantejada per la ciutadana, atès que considero que ha hagut una dilatació en el temps en les **actuacions administratives**, malgrat que **la problemàtica de fons és la ubicació dels tancaments i distribució de la superfície dels espais** per l'ús privatiu que correspon a cada veí, que és un problema civil.

Aquesta circumstància ha portat a la ciutadana a denunciar a l'ajuntament les obres realitzades per la veïna, on només ha pogut aconseguir que el tancament compleixi la normativa, però en cap cas podrà resoldre en via administrativa la ubicació d'aquestes tanques.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **RECOMANO** en compliment de les seves atribucions, agilitzar les actuacions administratives davant denúncies de veïns en qüestions de disciplina urbanística, atès que una dilatació en el temps provoca un enquistament i agreujament de la problemàtica entre veïns, a la vegada provoca una sensació de desempa a la persona que se sent perjudicada.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **9 de juliol de 2024**, i l'Ajuntament va donar resposta el **24 de setembre de 2024**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

"Vista la resposta donada pel Cap d'Edificació de disciplina urbanística. Acepto la recomanació.

"Estic d'acord que cal agilitzar les actuacions municipals, tant en les sol·licituds d'intervenció municipal per disciplina urbanística com per qualsevol altra actuació de permisos d'obra que s'allarguen temporalment. En el cas que ens ocupa cal fer constar tal com es reflecteix en l'escrit del Síndic que la problemàtica principal és d'índole civil i que no ens correspon resoldre, i, així mateix, que s'ha intentat quan ha estat possible mediar amb tots dos afectats i informar de les condicions urbanístiques per a resoldre i reconduir la situació"

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut: 211 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut..... 77 dies



Llicència obres menors

EXP. 2024Q747

El Síndic va rebre una sol·licitud el 6 de maig de 2024 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que al novembre de 2023 va sol·licitar una llicència d'obres menors. El 19 de desembre de 2023 va rebre un requeriment per presentar més documentació, que en data 20 de desembre de 2023 la va aportar. Malgrat això a data d'avui no ha rebut cap resposta.

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

El ciutadà va presentar queixa per manca de resposta a una llicència d'obres menors en data 27 de novembre de 2023.

Va ser requerit per l'ajuntament per esmenar i adjuntar documentació, que el ciutadà ho va realitzar el 20-12-2023.

Com a conseqüència de la queixa tramitada per la Sindicatura, l'ajuntament es va donar compte i va tramitar la resolució de llicència d'obres menors i ha retornat la fiança. El ciutadà va rebre la resolució el 10 de juny de 2024.

La Sindicatura ha tingut coneixement d'aquests fets el 29 de novembre de 2024.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** municipal en el cas denunciat pel ciutadà, atès que s'ha resolt en el tràmit de la queixa.

Considero que per aconseguir una bona administració convindria que l'ajuntament es plantegi agilitzar les respostes tant a la ciutadania com al Síndic, atès que el ciutadà va rebre la resolució de la llicència quasi 6 mesos després des de que va esmenar la sol·licitud i aportar la documentació requerida per l'ajuntament; i el Síndic ha rebut la informació de les actuacions dutes a terme, després de més de 5 mesos des de que el ciutadà va rebre la resolució.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **4 de desembre de 2024**, 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: 212 dies



3.2.3 SOROLL

Horari Pipican Can Guardiola

EXP. 2023Q683

El Síndic va rebre una sol·licitud el 15 de maig de 2023 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que l'horari del pipi can del parc de Can Guardiola incompleix el que s'estableix a l'ordenança, atès que l'horari que consta és de 7 a 23 h, i que l'ordenança estableix de 8 a 22 h. També indica que ho ha posat en coneixement de responsables de l'ajuntament i continua igual.

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 l'11 de maig de 2023, per una contrarietat entre el cartell que hi ha al pipican de Can Guardiola i l'ordenança municipal. En el sentit que l'ordenança indica l'horari de 8 a 22 i el cartell de 8 a 23 hores.

D'acord amb la resposta de l'ajuntament, el ciutadà va presentar una instància a l'ajuntament en data posterior a la presentació de la queixa en el mateix sentit de la queixa.

L'ajuntament ha donat resposta al ciutadà en desembre de 2023 conforme canviarien els cartells.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** municipal en el cas denunciat atès que l'ajuntament ha donat resposta al ciutadà en el sentit que ell demanava. És a dir, el canvi dels cartells.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **4 de desembre de 2024**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanat.

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut: 340 dies



Molèsties aire condicionat edifici confrontant

EXP. 2024Q768

El Síndic va rebre una sol·licitud el 18 d'octubre de 2024 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que hi ha una porta de garatge de l'edifici que produeix força soroll i demana que es solucioni la deficiència. De la documentació aportada pel ciutadà, l'ajuntament ha obert expedient i va comunicar al ciutadà en data 30 d'agost de 2024, pel que s'ha requerit al titular de l'activitat dugui a terme les mesures correctores per evitar les molèsties veïnals.

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: 74 dies



3.2.4 ACTIVITAT ECONÓMICA

Ús de l'espai públic. Carros d'un supermercat

EXP. 2024Q756

El Síndic va rebre una sol·licitud el 4 de juliol de 2024 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la deixadesa en les actuacions i passivitat observada, davant les reiterades comunicacions des de fa dos anys a la regidoria i tècnica de districte davant una situació provocada diàriament per l'ús indegut de l'espai públic per un establiment comercial, deixant uns carros, brutícia i impediments per l'ús normal dels accessos a la comunitat de propietaris. Malgrat aquests comunicats no s'ha fet complir les normatives de l'ús de la via pública. Per tot això, demana es faci complir la norma amb la retirada immediata dels carros de l'establiment, situats a la façana de la comunitat de veïns.

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: 180 dies



3.3 SERVEIS A LES PERSONES

3.3.1 CULTURA I EDUCACIÓ

Preinscripció primer ESO

EXP 2024Q753

El Síndic va rebre una sol·licitud el 18 de juny de 2024, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que en data 10 de març de 2024 va presentar la sol·licitud de preinscripció a ensenyaments de secundària pel seu fill amb necessitats especials amb primera opció l'institut Josep Mestres. Quan van sortir les llistes en maig de 2024, on li assignen l'Institut Sales. Manifesta la seva disconformitat atès que aquesta assignació li provoca que no pugui atendre als dos fills amb discapacitat en dos centres molt separats entre ells, a més li afectaria molt separar-se del seu entorn social d'amics i companys que tenia al Garrofer, contraproductiu per la salut mental.

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

La ciutadana presenta queixa davant la sindicatura manifestant la disconformitat amb l'assignació del centre Institut Sales, atès que aquesta assignació (Institut Sales) li provoca dos perjudicis, la impossibilitat física i de temps per atendre al fill de 12 anys per portar-ho a l'Institut Sales i l'altre de 9 anys portar-lo al Garrofer, que estan molt distanciats. A més, considera que degut a la situació mental del seu fill de 12 anys, el canviar-ho de centre, lluny del seu entorn de companys que tenia al Garrofer i que aniran a l'Institut Josep Mestre li perjudicaria greument en el seu desenvolupament i aprenentatge.

La ciutadana havia presentat prèviament a la queixa, una reclamació davant la Comissió de garanties d'admissió.

En el tràmit de la queixa i davant les gestions efectuades per la família i el Síndic, la comissió notifica resolució conforme li assignen l'escola Sagrada família, coincidint en el que estudia la seva germana.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** municipal en el cas denunciat atès que en el tràmit de la queixa, la comissió de garanties d'admissió ha estimat el recurs i han assignat al menor a un centre menys perjudicial pel menor al estar la seva germana en el centre assignat.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **9 d'octubre de 2024**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

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



3.4 VIA PÚBLICA

3.4.1 LLICÈNCIES

Manca de resposta. Dificultat entrada qual

EXP 2024Q763

El Síndic va rebre una sol·licitud el 25 de setembre de 2024, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la manca de resposta a les instàncies presentades per la problemàtica per la urbanització del carrer, conforme l'entrada i sortida del seu gual per l'estacionament de vehicles tant en el seu gual com a la zona de càrrega i descàrrega que està al front, així com les pendents del paviment que va a l'interior de casa quan plou.

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: 97 dies



Manca de resposta. Negació instal·lacions façana

EXP 2024Q774

El Síndic va rebre una sol·licitud el 27 de novembre de 2024, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que no l'han donat resposta a la instància presentada el 22 d'agost de 2024, pel que demanava no es permeti ni autoritzi cap tipus d'instal·lació de cablejat per la seva façana, atès que el 9 d'agost uns treballadors volien passar uns cables, no els hi va deixar, però la policia local si que els va permetre..

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: 34 dies



3.4.2 MANTENIMENT

Manca de resposta. Reparació carrer

EXP 2024Q707

El Síndic va rebre una sol·licitud el 27 de gener de 2024, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que no l'han donat resposta a la instància que va presentar el passat 5 de juliol de 2023, relacionat amb la petició per tal d'arreglar un tram del carrer que s'inunda sempre que plou.

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

El ciutadà presenta instància en juliol de 2023, per tal de que l'ajuntament arregli un carrer.

Al no rebre resposta va presentar queixa davant al el Síndic en gener de 2024.

En el tràmit de la queixa, l'ajuntament informa que va donar resposta al ciutadà en el mes de febrer de 2024, informant-li de les actuacions que portaran a terme respecte a les peticions que va realitzar el ciutadà.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** municipal en el cas denunciat atès que l'ajuntament, en el tràmit de la queixa, ha donat resposta al ciutadà a la instància que va presentar en data 07 de juliol de 2023

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **15 d'abril de 2024**, 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: 79 dies



3.4.3 TRÀNSIT

OFICI. Senyalització zona blava

EXP 2024O751

Aquesta Sindicatura ha obert expedient d'**Ofici** en data 18 de juny de 2024, relacionat amb un nou senyal de regulació de la zona blava, que hi ha una descripció que possiblement va en contra de la normativa vigent, atès que hi ha una descripció al costat del símbol internacional d'accessibilitat, indicant "Tarifa bonificada màxim 5 h"

La fotografia del nou senyal



Consideracions

La normativa estatal permet l'estacionament en les zones d'aparcament de temps limitat durant el temps necessari, aspecte de valoració subjectiva per part de la persona beneficiària del dret dels titulars de la targeta d'estacionament amb discapacitat.

La normativa municipal estableix que estan exempts de pagament els vehicles que siguin estacionats per persones amb discapacitat, sempre que disposin de la targeta d'aparcament. A l'article de bonificacions no contempla cap mesura envers les persones amb discapacitat, atès que estan exempts.

Per tant, es pot concloure que el senyal incompleix la normativa estatal i la municipal al informar d'una restricció d'estacionament al indicar que tenen una tarifa bonificada màxim de 5 h. Circumstància que no està contemplada a la normativa i és contrària a ella.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que la nova senyalització informativa per l'estacionament a la zona blava, hi ha **una restricció nul·la en ple dret, per ser contrària a la normativa vigent**.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **RECOMANO**, esmenar la nova senyalització per la zona blava amb la seva substitució o tapant aquesta informació de restricció que afecta a les persones amb discapacitat que disposen targeta d'estacionament, concretament a la frase al costat del símbol internacional d'accessibilitat "Tarifa bonificada màxim 5 h"

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **18 de juny de 2024**, i l'Ajuntament va donar resposta el **19 de setembre de 2024** manifestant **ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

Estudiarem l'aplicació d'aquesta mesura. Independentment de la decisió que es prengui, aquesta mesura no s'aplicaria fins la modificació de l'ordenança fiscal i el reglament municipal de circulació, per aquest motiu la senyalització s'ha tapat i no serà aplicada.

Des del inici de l'expedient d'ofici i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 1 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut 93 dies



Manca resposta instància. Informe policial

EXP 2024Q759

El Síndic va rebre una sol·licitud el 16 de setembre de 2024, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que no l'han donat resposta a les instàncies presentades en data 12 d'abril i 28 de juny de 2024, referent a la petició d'un informe policial, per uns fets succeïts el 20 de febrer de 2024.

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

El ciutadà presenta una queixa al Síndic en el mes de setembre de 2024, per manca de resposta a unes instàncies que va presentar en el mes d'abril i juny de 2024 demanant un atestat policial d'uns fets que van succeir en el mes de febrer de 2024, per una caiguda que va tenir amb el seu monopatí. Fets que va comprova la patrulla i adjunten fotografia de la zona de la caiguda.

En el tràmit de la queixa, la policia informa al Síndic que van parlar telefònicament amb el ciutadà indicant-li que no havia informe policial, atès que va ser una caiguda fortuïta d'ell sol, sense que intervingués cap causa aliena al conductor del monopatí.

Segons l'informe policial facilitat al Síndic per respondre a la queixa, la caiguda que es va produir el 20 de febrer, va ser, segons va manifestar el ciutadà el dia dels fets, que es queixava de la clavícula i que la caiguda va ser per una distracció i va ficar la roda davantera del monopatí a l'escocell ple de graveta que hi ha junt al carril bici, provocant-li la caiguda cap el davant.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** municipal en el cas denunciat pel ciutadà, atès que la policia local va informar telefònicament que no s'havia generat cap informe o atestat de l'accident per haver-se produït per una caiguda fortuïta sense que intervingués cap causa aliena al propi conductor del monopatí.

Sense perjudici de les indicacions telefòniques que la policia local va donar al ciutadà, l'ajuntament ha de respondre per escrit a totes les instàncies presentades.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **11 de desembre de 2024**, 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: 86 dies



Manca resposta instància. Vehicle abandonat

EXP 2024Q760

El Síndic va rebre una sol·licitud el 5 de setembre de 2024, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que ha presentat instància en data 5 de juny de 2024 demanat la retirada d'un vehicle abandonat i no ha rebut cap resposta a la instància.

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 instàncies en el mes de juny i juliol de 2024, demanant es retirin dos vehicles de la via pública, per considerar-los abandonats.

Al no rebre resposta va presentar queixa davant al el Síndic en setembre de 2024.

En el tràmit de la queixa, l'ajuntament informa que el ciutadà no va aportar cap documentació que acredités interès legítim en el seguiment dels vehicles, per això no s'ha facilitat cap informació al respecte.

La informació facilitada pel ciutadà per instàncies, igual que les que reben per telèfon es traslladen a la unitat que gestiona els vehicles fora d'ús per fer les gestions i comprovacions que corresponen.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat pel ciutadà, atès que no requeria resposta les instàncies presentades, doncs el ciutadà informava de la situació de dos vehicles i demanava la seva retirada, i tampoc va acreditar cap interès legítim en els vehicles, que justifiqui facilitar-li la informació de les gestions realitzades envers els vehicles.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **11 de desembre de 2024**, 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: 97 dies



Manca de resposta. Zona privada blocs Roca

EXP 2024Q764

El Síndic va rebre una sol·licitud el 7 d'octubre de 2024, d'un ciutadà en representació d'uns propietaris de Viladecans, pel que manifesta que va presentar una instància el 14 de juny de 2024, del que no ha rebut resposta, pel que demanen el tancament de les places d'estacionament que hi ha entre els blocs del poblat Roca, atès que són terrenys privats, així como s'ha fet en altres blocs.

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: 85 dies



Canvi matricula senyal plaça reservada

EXP 2024Q770

El Síndic va rebre una sol·licitud el 4 de novembre de 2024, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que no l'han donat resposta a la instància que va presentar en data 20/09/2024, pel que sol·licita el canvi de matricula a la placa de reserva d'estacionament que té concedida, atès que ha comprat un altre vehicle.

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: 57 dies



Manca resposta instància. Vehicle abandonat

EXP 2024Q777

El Síndic va rebre una sol·licitud l'11 de desembre de 2024, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que ha presentat instància en data 17 de setembre de 2024 demanat la retirada d'un vehicle abandonat i no ha rebut cap resposta a la instància.

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: 20 dies



3.4.4 SEGURETAT CIUTADANA

OFICI. Accessibilitat vorera estacionament de persones amb mobilitat reduïda EXP 2024O769

Aquesta Sindicatura ha obert expedient d'Ofici en data 21 d'octubre de 2024, relacionat que a les places reservades per a persones amb mobilitat reduïda a l'avinguda Josep Tarradellas, al costat de l'hospital, on existeixen una graella separadora entre places d'estacionament, per facilitar la baixada de les persones que precisen cadira de rodes. La problemàtica detectada és que quan les persones fan ús de la graella amb la cadira de rodes, tenen que anar per la calçada de circulació per buscar una zona on la vorera estigui rebaixada, atès que on està la graella és una vorera normal sense rebaixar.

Consideracions

Considero que les places de reserva per a persones amb mobilitat reduïda situades en bateria al costat de l'hospital a l'avinguda Josep Tarradellas, no compleixen el codi d'accessibilitat, atès que no estan comunicades amb un itinerari accessible a la vorera

Tanmateix, cal tenir present, que malgrat que estan en bateria, hi ha alguna plaça que té un arbre en la part posterior de l'estacionament que dificultaria la maniobrabilitat de sortida de cadires de rodes per la part posterior del vehicle.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que l'ajuntament ha de vetllar pel compliment de l'accessibilitat, especialment a l'espai urbà per a les persones amb mobilitat reduïda.

De conformitat amb l'apartat 8 de l'annex 2a del Decret 209/2023 (Codi d'accessibilitat de Catalunya) les places d'aparcament accessibles han d'estar comunicades amb l'itinerari accessible de la vorera, ja sigui per mitjà del pas de vianants quan està adjacent a la plaça o mitjançant un gual per als vianants específic que permeti accedir de la calçada a la vorera quan sigui necessari.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **RECOMANO**, Realitzar les accions que considerin adient per donar els accessos de les places d'estacionament reservades per a persones amb mobilitat reduïda, en el sentit facilitar mitjançant un gual per als vianants específic que permeti accedir de la calçada a la vorera
- **RECOMANO també**, revisar les places d'estacionament accessibles en bateria per evitar que hi hagin obstacles en la part posterior del vehicle que dificultin la maniobrabilitat de cadires de rodes que estiguin al maleter del vehicle.
- **RECOMANO també**, fer un estudi de totes les places d'estacionament reservades existent al municipi, amb la finalitat de fer les actuacions necessàries per donar compliment a Codi d'Accessibilitat de Catalunya.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **22 d'octubre de 2024**, i l'Ajuntament va donar resposta el **5 de febrer de 2025** manifestant **ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

Actualment els serveis tècnics municipals estan treballant per adaptar aquestes places a la normativa actual en la línia de les recomanacions del Síndic. La resta de places del municipi les anirem adaptant progressivament.

Des del inici de l'expedient d'ofici i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 1 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut 106 dies



Manca resposta inseguretat. Espai reunió entitat

EXP 2024Q757

El Síndic va rebre una sol·licitud el 16 de juliol de 2024, d'un ciutadà en representació d'una entitat de Viladecans, pel que manifesta que han enviat per correus electrònics i altres mitjans de comunicació des del 4 de juny de 2024 a diferents responsables de l'ajuntament, fent referència a unes problemàtiques d'inseguretat ciutadana provocats per actes vandàlics, robatoris i furt, pel que demanen reunions amb l'ajuntament, policia local i mossos d'esquadra per resoldre les problemàtiques plantejades. A més de tenir un lloc per reunir-se amb els veïns. D'aquestes peticions no han rebut resposta.

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: 168 dies



3.5 ALTRES

3.5.1 ALTRES

Disconformitat atenció Hospital i manca de resposta

EXP 2024Q772

El Síndic va rebre una sol·licitud el 12 de novembre de 2024, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que el 7 de desembre de 2023 va estar d'urgències, davant la deficient atenció rebuda, que quasi li costa la vida, va presentar una reclamació en data 18-12-2023. Al no rebre resposta va presentar queixa davant l'OMIC de Viladecans, que malgrat les gestions no ha rebut cap resposta. Per això mitjançant correus electrònics ha enviat a l'hospital la seva disconformitat amb la manca d'atenció i de resposta. Només ha rebut que ho traslladen al departament, però cap explicació ni resposta.

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: 49 dies



Zones de baixes emissions (ZBE) denegació autorització

EXP 2024Q773

El Síndic va rebre una sol·licitud el 25 de novembre de 2024, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la disconformitat amb la denegació de la inscripció del seu vehicle amb matrícula en el Registre metropolità de Zones de Baixes Emissions (ZBE) de vehicles de **professionals propers a l'edat de jubilació**, que utilitza la seva dona, per l'activitat professional amb **Càritas** Diocesanes de Sant Feliu de Llobregat. La sol·licitud la va enviar el 30 de juliol de 2024 per correu certificat.

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: 36 dies



3.6 QUEIXES DERIVADES

S'ha derivat un total de 37 queixes, les quals ha estat trameses al Síndic o Defensor corresponent, en tractar-se de matèria de competència d'altre administració.

3.6.1 SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

Al Síndic de Catalunya s'ha derivat 37 queixes, de les quals 29 han estat relacionades amb l'adscripció a instituts, una per extinció de la pensió d'invalidesa no contributiva, un de l'Ajuntament de Sant Climent de Llobregat, dos de la Renda Garantida, una per habitatge social, un per la necessitat de vetlladora menjador nen amb NE escola Sant Climent i dos relacionades per l'ajut a les persones amb discapacitat (PUA).

4. OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE (ODS)

L'Agenda 2030 per al Desenvolupament Sostenible respon a la necessitat internacional de disposar d'un marc consensuat per afrontar reptes globals de la humanitat.

La Sindicatura té com a funció la protecció i defensa dels drets fonamentals i les llibertats públiques de la ciutadania en les seves relacions amb l'Ajuntament, i la base de l'Agenda s'edifica sobre estàndards de drets humans concrets i exigible.

La Sindicatura porta un procés on s'analitza la relació que hi ha entre les seves actuacions i els indicadors dels ODS, identificant quines accions de la sindicatura estan en línia amb l'essència dels ODS.

Per tant, la temàtica de cada expedient es pot vincular amb l'Agenda 2030 i els Objectius de Desenvolupament Sostenible.

Relació dels **ODS** relacionats als expedients de queixa del present informe



ODS 1 Fi de la pobresa: Evitar la confiscatorietat per part de l'administració.



ODS 3: Salut i benestar. Garantir una vida sana i promoure el benestar per a tots



ODS 4: Educació de qualitat. Construir i adequar instal·lacions educatives que tinguin en compte les necessitats dels nens i ofereixen entorns d'aprenentatge segurs, no violents, inclusivament i eficaços per a tots. Assegurar que tots els alumnes adquireixin els coneixements teòrics i pràctics necessaris per a promoure, mitjançant l'educació els drets humans, la promoció d'una cultura de pau i no violència



ODS 5 Igualtat de gènere: Posar fi a totes les formes de discriminació. Millorar l'ús de la tecnologia instrumental, en particular la tecnologia de la informació i les comunicacions, per promoure l'apoderament de les dones.



ODS 7 Garantir l'accés a una energia assequible, segura, sostenible i moderna: Promoure i bonificar per garantir l'accés universal a serveis energètics assequibles, fiables i moderns.



ODS 8: Treball decent i creixement econòmic. Protegir els drets laborals i promoure un entorn de treball segur.



ODS 9 Construir infraestructures resilients, promoure la industrialització sostenible i fomentar la innovació. Promoure i facilitar el desenvolupament d'infraestructures sostenibles.



ODS 10 Reducció de les desigualtats: Per un sistema tributari fiscal que no provoqui desigualtats i discriminacions



ODS 11 Aconseguir que les ciutats siguin més inclusives, segures, resilients i sostenibles: Promoure l'accés a sistemes de transport segurs, assequibles, accessibles i sostenibles per a tots.



ODS 12: Producció i consum responsables. Assegurar que les persones tinguin la informació i els coneixements pertinents per al desenvolupament sostenible. Promoure pràctiques d'adquisició pública que siguin sostenibles. Reduir considerablement la generació de deixalles.



ODS 13 Adoptar mesures urgents per a combatre el canvi climàtic i els seus efectes: Promoció de mesures relatives al canvi climàtic en els polítics públiques.



ODS 16 Pau, justícia i institucions sòlides: Dret a una bona administració i evitar les desigualtats entre l'administració i la ciutadania, amb respecte i protecció dels drets de la ciutadania.



ODS 17 Aliances per aconseguir objectius: Millorar la comunicació i gestió amb d'altres organismes públics per respectar el marge normatiu i protegir els drets de la ciutadania

5. ACTIVITATS DEL SÍNDIC / SINDICATURA



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 13 de març de 2024, assistència a l'Assemblea general ordinària del Fòrum SD celebrada a Santa Coloma de Gramenet.

El 25 d'abril de 2024, participació en el 1r Fòrum de Diàleg amb Organismes de consum celebrat a la Ciutat de l'Aigua a la Zona Franca de Barcelona, convocat per Aigües de Barcelona.

El 9 de juliol de 2024, participació a la Jornada de treball llibre blanc de les Sindicatures locals a la seu de la Sindicatura de Sabadell, convocada pel FòrumSD.

El 30 de setembre de 2024, va presentar davant el Ple municipal, l'informe de les actuacions realitzades durant l'any 2023.

El 5 de novembre de 2024, presentació de la figura Assessor Client d'Aigües de Barcelona i extinció Conveni Customer Counsel.

14 de novembre de 2024, es participa a la formació Bona Administració a la seu de la Federació de Municipis de Catalunya a Barcelona, convocada pel FòrumSD.

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.

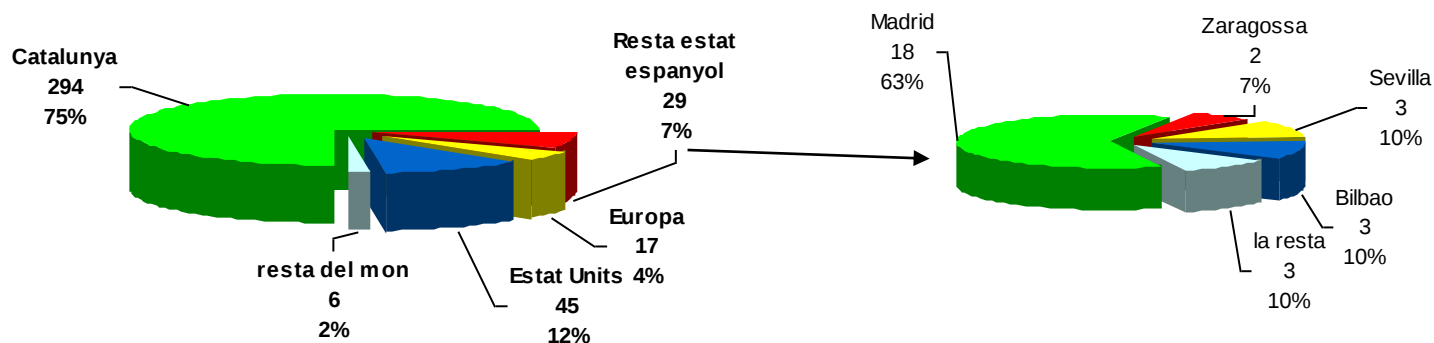
En aquesta nova pàgina web, s'ha incorporat la possibilitat de presentar consultes i queixes mitjançant un formulari, podent afegir la documentació que consideri adient per acreditar els fets que motiven la queixa o la consulta.



Durant l'any 2024 la web ha tingut un total de **391 visites** front les 354 visites de l'any passat, el que suposa un augment del 10,05 %. Han visitat 2770 pàgines front les 973 pàgines de l'any anterior, amb un augment del 284,69 % i una mitjana de 2,57 pàgines per cada visita.

A l'any 2024 dels 391 usuaris, **323** han estat directament des del territori espanyol, que representa el 82,61%. Els altres usuaris han estat des de diversos països del món, encapçalada pel Estats Units amb 45 usuaris, que representa un 11,51 %, seguidament per Irlanda amb 7 usuaris, que representa el 1,79%, i la resta són del França, Xina, Àustria, Emirats àrabs, Finlàndia, Alemanya, Itàlia i Holanda.

Dels **323 usuaris** del territori espanyol, 294 han estat des de Catalunya i 29 usuaris de la resta de l'estat espanyol.



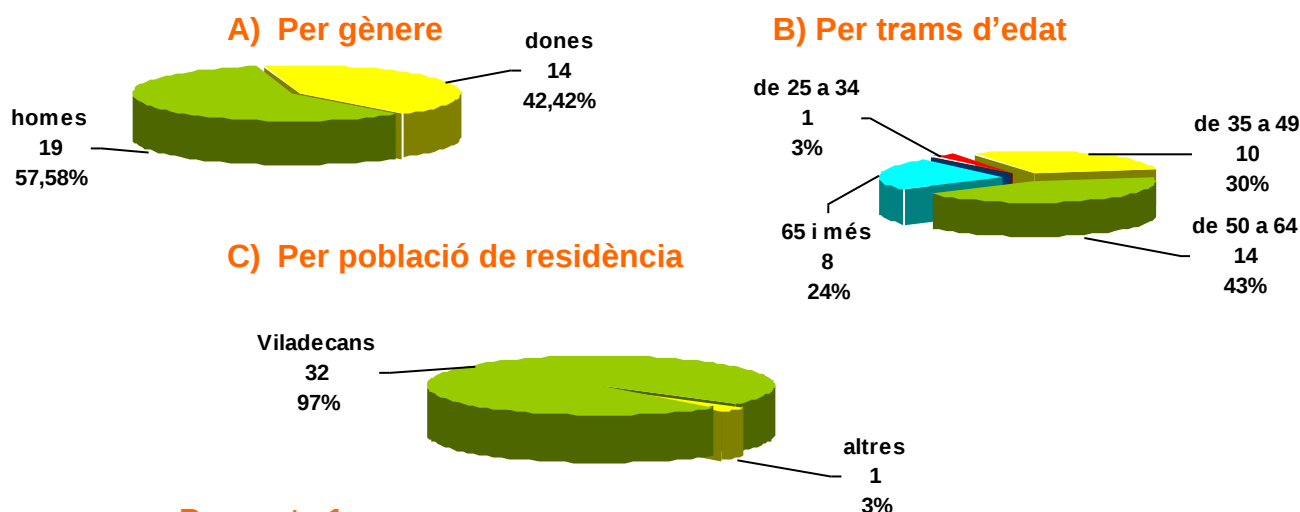
II. Enquesta de qualitat

Des de la Sindicatura s'ha volgut conèixer l'opinió de les persones que s'ha adreçat a la Sindicatura durant l'any 2024, 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 2024.

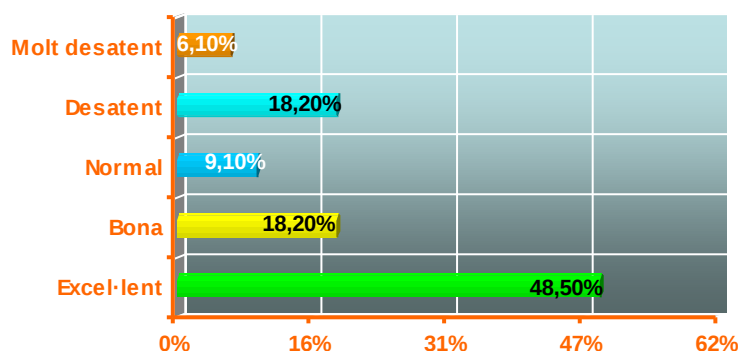
S'ha enviat un total de 91 correus electrònics, 4 han estat retornats. Per tant, es consideren 87 correus vàlids. S'ha rebut **33** respostes, que representa una mostra del 37,93%

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 atès, us ha semblat?



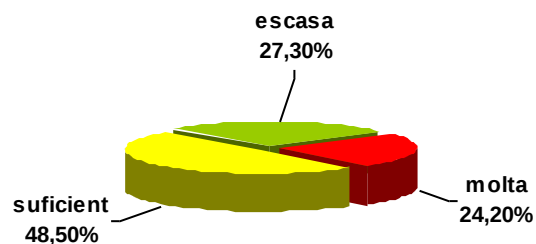
Pregunta 2

La qualitat de la informació que heu rebut de la problemàtica plantejada, ha estat?



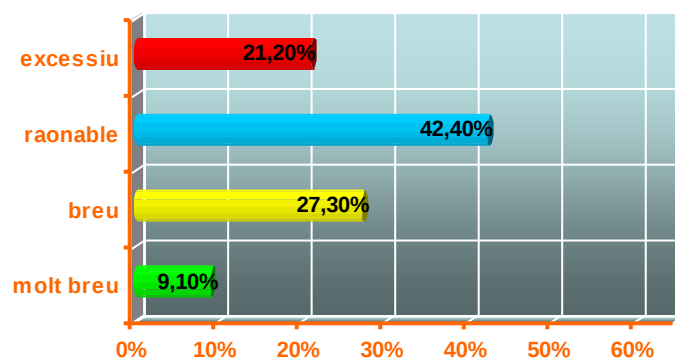
Pregunta 3

La quantitat de la informació que heu rebut, ha estat?



Pregunta 4

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



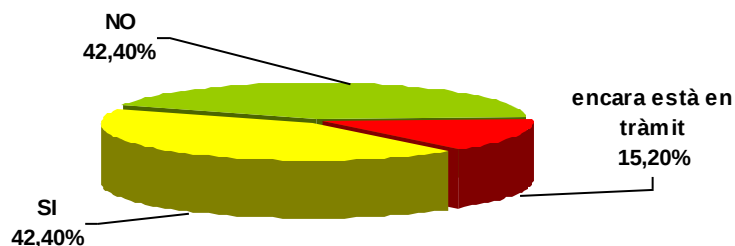
Pregunta 5

Han quedat aclarits els seus dubtes?



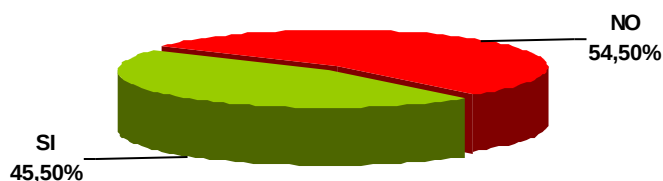
Pregunta 6

S'ha resolt favorablement o aclarida la problemàtica plantejada?



Pregunta 7

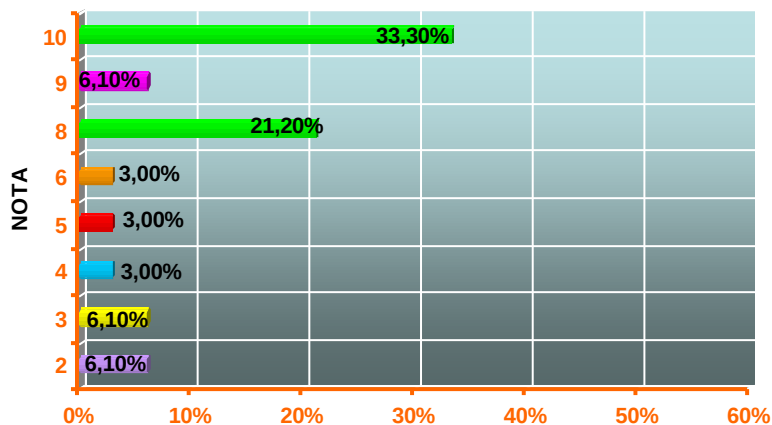
Considera que la resolució de la queixa o la informació rebuda a la consulta ha estat justa, sense perjudici que li hagin donat la raó o no?



Pregunta 8

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 5,06



Pregunta 9

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 consensuada**:

- De dilluns a dimecres de 10 a 13 hores.
- La tarda de dimarts de 17 a 19 hores (del 14 d'octubre al 30 de març)

Per correu electrònic: sindicatura@viladecans.cat

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

Com consultar el seu cas:

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

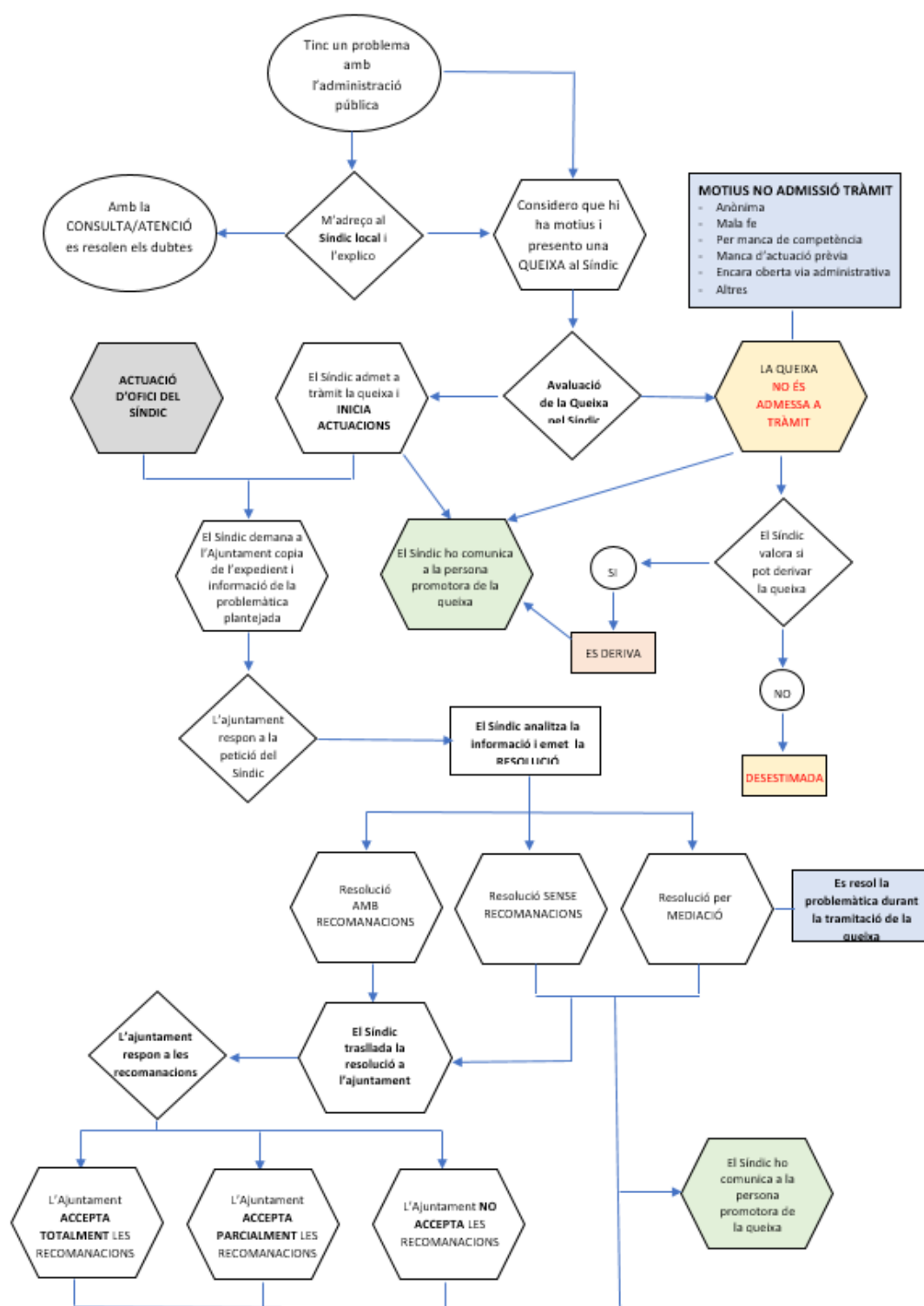
Quan a la Sindicatura Municipal de Greuges és rep una queixa, en el termini màxim de quinze dies des de la presentació de la queixa, el ciutadà o ciutadana rebrà una notificació d'aquesta Sindicatura on se'ls comunicarà l'admissió de la queixa i l'inici de les actuacions o, en pel contrari, la no admissió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





Sindicatura Municipal de Greuges de Viladecans

José Luis Nicolás – Síndic municipal

José Luis Castañé – Tècnic - atenció a les persones

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