



INFORME DE SANT SADURNÍ D'ANOIA 2016

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A SANT SADURNÍ D'ANOIA EN DADES	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia durant el 2016.....	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2016 en què la persona interessada resideix a Sant Sadurní d'Anoia	7
III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS	11
3.1. Resolucions complertes	11

I. CONSIDERACIONS GENERALS

Aquest informe té com a objectiu analitzar la tipologia de queixes rebudes i tramitades durant l'any 2016 amb relació a l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia, i també l'àmbit temàtic de les queixes i consultes formulades per ciutadans d'aquest municipi. L'informe s'emmarca en el conveni de col·laboració signat el 4 de desembre de 2008 entre l'Ajuntament i la institució del Síndic de Greuges de Catalunya.

Cal destacar, però, que a diferència dels anys 2013 i 2014, l'informe de Sant Sadurní d'Anoia 2016 es basa, fonamentalment, en les queixes i consultes rebudes durant l'any, i no en les queixes i consultes que, independentment de la seva data d'inici, ha gestionat la institució durant aquest any. Com a conseqüència, les xifres d'aquest document són inferiors a les que fins ara s'havien mostrat.

El Síndic de Greuges ha rebut un total de 10 visites en el desplaçament a Sant Sadurní d'Anoia del dimecres 17 de febrer de 2016. Les persones ateses per l'equip del Síndic al Casal d'Entitats han presentat 3 queixes i han fet 7 consultes. Les problemàtiques plantejades han estat temes relacionats amb consum (electricitat, gas, telefonia), urbanisme, serveis socials, etc. De les tres queixes presentades una anava dirigida a l'Ajuntament de Sant Sadurní. Totes les visites ateses, excepte tres, eren de persones veïnes de la població.

En aquest període analitzat, el Síndic de Greuges de Catalunya ha obert un total de 4 queixes en què l'administració afectada era l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia, la majoria de les quals fan referència a les àrees d'urbanisme, habitatge i medi ambient.

Tot i així, tal com es pot veure en la taula 2, el nombre de queixes en què l'administració afectada era l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia és assimilable al d'altres corporacions locals de població similar.

Quant al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits (taula 3), l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia presenta una mitjana de 108,6 dies; el Síndic de Greuges, 55,9 dies, i la persona interessada, 34,6 dies. Si es comparen aquestes xifres amb la mitjana de dies emprats els anys anteriors, es pot observar un increment dels terminis tant pel que fa a l'Administració com a la institució del Síndic i la persona interessada. L'anàlisi dels darrers quatre anys mostra una tendència negativa quant a la reducció de terminis pel que fa a cadascun dels subjectes, fet que es tradueix en una increment global de l'expedient i, per tant, no aporta una millora per a la ciutadania.

Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia, durant 2016 s'han finalitzat 2 actuacions (50%) i 2 continuen en tramitació (50%). Del conjunt de queixes finalitzades, en el 100% dels casos no s'ha detectat cap irregularitat per part de l'Administració.

Si l'anàlisi de l'evolució es fa a partir de les queixes i consultes rebudes al Síndic de persones residents a Sant Sadurní d'Anoia, convé indicar la reducció de queixes i consultes d'aquest any (22%) respecte de l'any 2015.

Aquest fet, que es reproduïx en el conjunt del territori català (a excepció d'algunes comarques), s'explica per la incorporació de les tecnologies de la informació i la comunicació en el procediment institucional. En aquest sentit, des de finals de l'any 2014 el Síndic ha implementat el sistema de notificacions electròniques amb les persones interessades que consentin expressament aquesta opció. Com a conseqüència, no és necessari conèixer la procedència dels promotors de les queixes, atès que es tramita de manera electrònica. És per aquest motiu que, malgrat que s'ha incrementat el nombre de

queixes aquest any, en un cert percentatge es desconeix l'origen de les persones interessades.

En relació amb la matèria objecte de les queixes i les consultes rebudes durant el 2016 de persones de Sant Sadurní d'Anoia (taula 7), la majoria s'ha concentrat en temes propis de consum, seguits de les polítiques socials i d'administració pública i tributs.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades per veïns de Sant Sadurní d'Anoia, predominen les referides a l'Administració local (10 queixes), de les quals totes s'han tramitat amb l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia i, en segon lloc, hi ha l'Administració de la Generalitat de Catalunya (9 queixes).

Finalment, cal afegir que en aquest breu informe es poden consultar els resums de les resolucions del Síndic, en funció de si han estat complertes, acceptades o no acceptades per l'Ajuntament al llarg del 2016.

II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A SANT SADURNÍ D'ANOIA EN DADES

2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE SANT SADURNÍ D'ANOIA DURANT EL 2016

1. Evolució de les queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	-	0,0	3	23,1	-	0,0	1	8,33	1	25,0
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	-	0,0	3	23,1	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	8,33	1	25,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	7	63,6	5	38,5	2	50,0	4	33,33	-	0,0
Administració pública i drets	6	54,5	5	38,5	1	25,0	4	33,33	-	0,0
Tributs	1	9,1	-	0,0	1	25,0	-	0,0	-	0,0
Polítiques territorials	4	36,4	1	7,7	2	50,0	5	41,67	3	75,0
Medi ambient	3	27,3	-	0,0	1	25,0	2	16,67	2	50,0
Urbanisme i habitatge	1	9,1	1	7,7	1	25,0	3	25,0	1	25,0
Consum	-	0,0	4	30,8	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	-	0,0	-	0,0	2	16,67	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	11	100	13	100	4	100	12	100	4	100

2. Comparació de queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia amb les que han rebut ajuntaments amb poblacions similars

	Població	Queixes
Castellbisbal	12.277	2
Vilanova del Camí	12.409	5
Santa Coloma de Farners	12.583	4
Sant Sadurní d'Anoia	12.654	4
Llagosta, la	13.247	4
Badia del Vallès	13.482	2
Torelló*	13.877	4
Mitjana	12.933	3,57

* Té conveni de visió singular de supervisió

3. Temps en dies emprat per l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2012-2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia	153,85	124,34	66,5	86,9	108,6
Síndic	40,78	67,98	60,7	51,7	55,9
Persona interessada	7,8	16,33	25,4	28,2	34,6

4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	2	50
Queixes finalitzades	2	50
Total	4	100

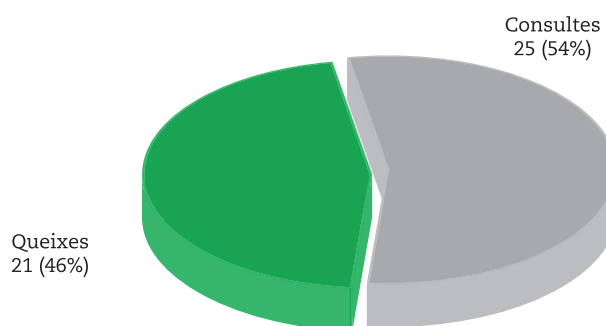
5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	-	0,0
Es resol el problema	-	0,0
Resolucions acceptades	-	0,0
Resolucions parcialment acceptades	-	0,0
Resolucions no acceptades	-	0,0
No-irregularitat de l'Administració	2	100
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
Total	2	100

2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2016 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A SANT SADURNÍ D'ANOIA

6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	21	45,6
■ Consultes	25	54,4
Total	46	100

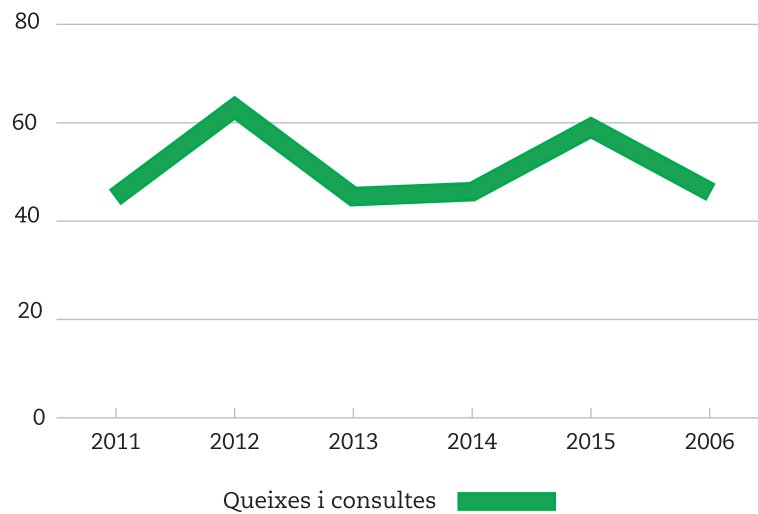


7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Total		Queixes		Consultes	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	10	21,74	4	19,05	6	24,00
Educació i recerca	4	8,70	2	9,52	2	8,00
Infància i adolescència	1	2,17	-	0,00	1	4,00
Salut	2	4,35	1	4,76	1	4,00
Serveis socials	3	6,52	1	4,76	2	8,00
Treball i pensions	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Administració pública i tributs	11	23,91	4	19,05	7	28,00
Administració pública i drets	4	8,70	2	9,52	2	8,00
Tributs	7	15,22	2	9,52	5	20,00
Polítiques territorials	10	21,74	4	19,05	6	24,00
Medi ambient	4	8,70	2	9,52	2	8,00
Urbanisme i habitatge	6	13,04	2	9,52	4	16,00
Consum	12	26,09	9	42,86	3	12,00
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Cultura i llengua	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Altres	3	6,52	-	0,00	3	12,00
Total	46	100	21	100	25	100

8. Evolució de les queixes i consultes iniciades durant els darrers cinc anys

	Total	Queixes	Consultes
2012	63	36	27
2013	45	29	16
2014	46	15	31
2015	59	29	30
2016	46	21	25



9. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2012-2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de persones afectades en les queixes	43	29	23	37	21
Nombre de persones afectades en les consultes	27	16	31	30	25
Total	70	45	54	67	46

10. Administracions amb les quals s'ha tramitat en les queixes procedents de Sant Sadurní d'Anoia

	Queixes	%
Administració autonòmica	9	32,1
Departament d'Empresa i Coneixement	1	3,6
Departament d'Ensenyament	2	7,1
Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda	1	3,6
Departament de Salut	1	3,6
Departament de Territori i Sostenibilitat	1	3,6
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	3	10,7
Administració local	10	35,7
Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia	10	35,7
Companyies elèctriques	2	7,1
ENDESA	2	7,1
Companyies de gas	2	7,1
Gas Natural	2	7,1
Companyies de telefonia	5	17,9
Telefónica España, SAU	3	10,7
Orange	1	3,6
Vodafone	1	3,6
Total	28	100

11. Queixes i consultes procedents de Sant Sadurní d'Anoia en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars

	Població	Total	Queixes	Consultes
Castellbisbal	12.277	18	9	9
Vilanova del Camí	12.409	15	5	10
Santa Coloma de Farners	12.583	21	13	8
Sant Sadurní d'Anoia	12.654	46	21	25
Llagosta, la	13.247	29	18	11
Badia del Vallès	13.482	29	17	12
Torelló*	13.877	51	29	22
Mitjana	12.933	29,86	16,00	13,86

* Té conveni de visió singular de supervisió

12. Evolució de les queixes i consultes procedents de Sant Sadurní d'Anoia en els desplaçaments al municipi

	Total	Queixes	Consultes
2010*	33	16	17
2011	10	2	8
2012	5	4	1
2013	9	8	1
2014	6	2	4
2015	10	5	5
2016	10	3	7

* Es van fer dos desplaçaments al territori

III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

AO 00035/2015

Actuació d'ofici relativa a l'adquisició i ús de les pistoles elèctriques Taser

Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia
Departament d'Interior
Direcció General de la Policia

Després de saber que el Departament d'Interior havia donat el vistiplau al projecte d'introduir al llarg del 2015 l'ús de les pistoles elèctriques de la marca Taser per part d'algunes unitats de Mossos d'Esquadra i cossos de policia local, el Síndic va demanar a diversos ajuntaments catalans si la seva policia local utilitza aquestes armes.

L'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia va trametre un informe en resposta a totes les qüestions plantejades pel Síndic. Per la seva banda, l'11 de març de 2016 el Síndic va presentar un informe monogràfic sobre la dotació d'aquests dispositius per part dels cossos policials catalans, amb l'objectiu, d'una banda, de fer una diagnosi sobre l'ús i el funcionament de les pistoles elèctriques Taser a Catalunya, la seva capacitat lesiva i la idoneïtat que formin part de la dotació policial o no; i d'altra banda, de fer un estudi sobre l'ús que en fan específicament les policies locals de Catalunya, atès que fins ara es desconeixien les unitats que en fan ús, les directrius donades o la formació específica que han rebut els agents sobre la matèria.

Q 04155/2015

Disconformitat amb la pràctica de la notificació d'un expedient disciplinari per part de l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia

Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que donés les ordres oportunes per tal que, en endavant, es garanteixi que la comunicació de dades que s'efectuï amb la finalitat de practicar notificacions sigui únicament la necessària i adequada per identificar-ne el destinatari i l'objecte, de manera que es respecti el seu dret a la intimitat i a la protecció de dades i se salvaguardi un eventual accés il·legítim a la informació per part de terceres persones alienes.

L'Ajuntament ha informat que la Junta de Govern ha decidit donar les ordres oportunes al secretari de l'entitat per tal que, en endavant, es garanteixi que la comunicació de dades amb la finalitat de practicar notificacions sigui la necessària i adequada per respectar el dret a la intimitat i la protecció de dades de les persones.

Q 04211/2015

Queixa referida al pas de vehicles de gran tonatge per un camí rural del terme municipal de Sant Sadurní d'Anoia, on hi ha un senyal de trànsit que ho prohibeix expressament

Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que dugués a terme les actuacions administratives pertinents per sancionar les conductes que el Reglament de circulació tipifica com a infraccions, amb un grau de tolerància zero envers aquestes conductes infractores, especialment quan porten associades un risc per a la seguretat de les persones i els béns o molèsties indegudes per a tercers. Altrament, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que, si considerava que la senyalització existent era errònia, efectués les correccions i modificacions normatives oportunes amb la finalitat de garantir la coherència i la seguretat jurídica.

L'Ajuntament ha informat que ha retirat la senyalització de prohibició del pas de camions. No obstant això, el Síndic li ha recordat que, més enllà de l'existència de senyalització explícita de prohibició de circulació de vehicles pel camí, l'Ordenança municipal de circulació de vehicles i vianants restringeix la circulació a certs vehicles (articles 20 i 25), normes que són de compliment obligat pels ciutadans i els poders públics. Per aquest motiu, s'ha demanat a la persona interessada que si detecta la circulació de vehicles que incompleixen l'Ordenança o pateix molèsties per raó de la circulació de vehicles permesos al camí s'adreci de nou a la institució.

Q 04779/2015

Manca de resposta de l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia a un escrit presentat per l'Associació de Víctimes d'Assetjament Laboral de Catalunya relatiu a la situació laboral que afecta una persona

Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia

Atès que sembla que l'elaboració del protocol d'assetjament laboral que duia a terme l'Ajuntament està aturada, el Síndic va assenyalar la conveniència d'activar-ne la redacció i l'aprovació. En aquest sentit, va recordar que el protocol és una mesura que té encaix dintre de les tasques de prevenció i d'intervenció que les administracions estan obligades a efectuar d'acord amb la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals. Per aquest motiu, el Síndic va recomanar a l'Ajuntament que reprengués les actuacions adreçades a la redacció i l'aprovació del protocol en matèria d'assetjament laboral.

L'Ajuntament ha informat de les actuacions que està duent a terme per reprendre la redacció i aprovació d'un protocol en matèria d'assetjament laboral: d'una banda, ha encarregat un estudi de riscos psicosocials, i de l'altra, ha iniciat un procediment per redactar el protocol per a la prevenció, detecció i actuació en situacions d'assetjament psicològic laboral i altres discriminacions a la feina. Segons s'indica, es preveu disposar d'aquest protocol abans de finalitzar l'exercici de 2016.

Q 07948/2015

Manca de resposta de l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia a una instància relativa a les molèsties que genera una activitat de bar

Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia

Atès que l'Ajuntament no va informar si finalment s'havia donat resposta a la instància formulada per la promotora de la queixa, el Síndic li va suggerir que, si encara no ho havia fet, donés resposta expressa a aquest escrit. També li va demanar informació sobre la situació actual i, en concret, si l'activitat havia retirat les torretes i les taules i cadires no autoritzades.

L'Ajuntament ha informat que el cap de la Policia Local ja va donar resposta a la instància de la promotora, i que les taules i les cadires estan actualment autoritzades.

Q 09023/2015

Disconformitat amb la notificació municipal practicada en un expedient disciplinari a un treballador de l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia

Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia

El Síndic va recomanar a l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia que donés les ordres oportunes perquè, d'ara en endavant, per respectar el dret a la intimitat i a la protecció de dades de la persona interessada, es garanteixi que la identificació del contingut de l'acte a notificar que es faci constar en el sobre o en qualsevol altre mitjà emprat per a la pràctica de les notificacions sigui únicament la de la referència del número d'expedient tramitat i, només si convé, en el cas que hi pugui haver coincidència de numeracions, s'afegeixin les sigles del procediment que es tramita.

L'Ajuntament ha informat que la Junta de Govern Local ha acceptat aquests suggeriments i ha donat les ordres oportunes al secretari de l'entitat perquè incorpori els procediments escaients i les indicacions necessàries per garantir el dret a la intimitat i a la protecció de dades.

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya
Passeig Lluís Companys, 7
08003 Barcelona
Tel 933 018 075 Fax 933 013 187
sindic@sindic.cat
www.sindic.cat

