

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A ESPLUGUES DE LLOBREGAT EN DADES	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat durant el 2016	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2016 en què la persona interessada resideix a Esplugues de Llobregat.....	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 d'Esplugues de Llobregat, 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 10 de novembre de 2016 entre l'Ajuntament i la institució del Síndic de Greuges de Catalunya.

L'informe d'Esplugues de Llobregat 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.

En aquest període analitzat, el Síndic de Greuges de Catalunya ha obert un total de 7 queixes en què l'administració afectada era l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, la majoria de les quals fan referència a les àrees d'urbanisme, mobilitat, habitatge i medi ambient. Les dades posen en evidència un descens del nombre d'aquestes actuacions en els darrers anys, fet positiu pel que fa al funcionament de l'Administració local.

Tot i així, tal com es pot veure a la taula 2, el nombre de queixes rebudes per l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat en relació amb altres corporacions locals de població similar és lleugerament inferior.

Quant al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits (taula 3), l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat presenta una mitjana de 97 dies; el Síndic de Greuges, 90,9 dies, i la persona interessada, 69,6 dies. Aquesta és una dada que serveix de referència per als pròxims anys amb l'objectiu d'anar reduint aquestes xifres, tant pel que fa a l'Administració com per al Síndic de Greuges de Catalunya.

Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, durant 2016 s'han finalitzat 2 actuacions (28,6%) i 5 continuen en tramitació (71,4%). Del conjunt de queixes finalitzades, en el 100% dels casos no s'ha detectat cap irregularitat per part de l'Administració local.

Si l'anàlisi de l'evolució es fa a partir de les queixes i consultes rebudes al Síndic de persones residents a Esplugues de Llobregat, convé indicar la reducció de queixes i consultes d'aquest any (20,3%) 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 d'Esplugues de Llobregat (taula 7), la majoria s'ha concentrat en temes propis de les polítiques socials, seguits de consum.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades de veïns d'Esplugues de Llobregat, predominen les referides a l'Administració autonòmica, principalment les referides a la manca de pagament de les prestacions per infant a càrrec (49 queixes) i, en segon lloc, hi ha les queixes relacionades amb l'Administració local (26 queixes), de les quals 17 s'han tramitat amb l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat.

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 ESPLUGUES DE LLOBREGAT EN DADES

2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT DURANT EL 2016

1. Evolució de les queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	-	0,0	-	0,0	2	40	2	11,1	-	0,0
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	-	0,0	-	0,0	2	40	2	11,1	-	0,0
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	6	50	1	9,1	3	60,0	1	5,6	2	28,6
Administració pública i drets	5	41,7	1	9,1	2	40,0	-	0,0	2	28,6
Tributs	1	8,3	-	0,0	1	20,0	1	5,6	-	0,0
Polítiques territorials	6	50	9	81,8	-	0,0	13	72,2	4	57,1
Medi ambient	3	25	9	81,8	-	0,0	8	44,4	-	0,0
Urbanisme i habitatge	3	25	-	0,0	-	0,0	5	27,8	4	57,1
Consum	-	0,0	1	9,1	-	0,0	-	0,0	1	14,3
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	-	0,0	-	0,0	2	11,1	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	12	100	11	100	5	100	18	100	7	100

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

	Població	Queixes
Vic	43.287	7
Sant Feliu de Llobregat	44.086	1
Figueres	45.726	16
Esplugues de Llobregat	45.733	7
Gavà	46.266	10
Mollet del Vallès	51.491	8
Cerdanyola del Vallès	57.543	13
Mitjana	47.733	8,86

3. Temps en dies emprat per l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el 2016

	2016
Ajuntament d'Esplugues de Llobregat	97
Síndic	90,9
Persona interessada	69,6

4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	5	71,43
Queixes finalitzades	2	28,57
Total	7	100

5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	0	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 ESPLUGUES DE LLOBREGAT

6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	55	48,3
■ Consultes	59	51,7
Total	114	100

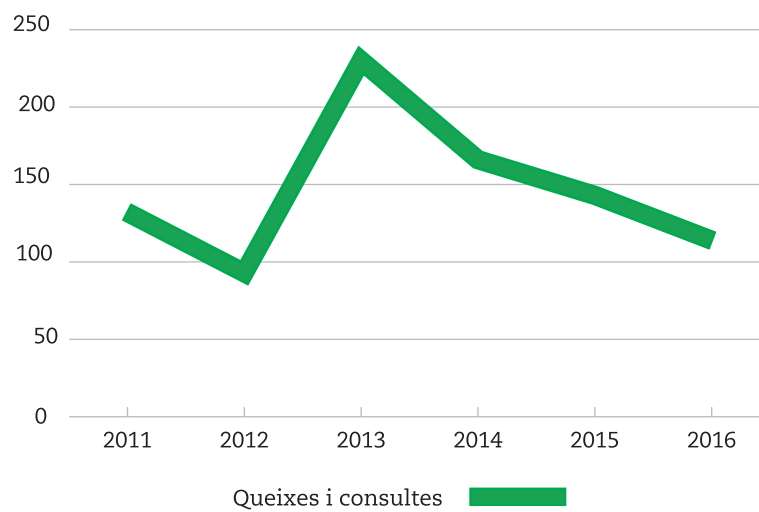


7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Total		Queixes		Consultes	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	44	38,60	25	45,45	19	32,20
Educació i recerca	9	7,89	5	9,09	4	6,78
Infància i adolescència	9	7,89	7	12,73	2	3,39
Salut	12	10,53	6	10,91	6	10,17
Serveis socials	11	9,65	6	10,91	5	8,47
Treball i pensions	1	0,88	-	0,00	1	1,69
Discriminació	2	1,75	1	1,82	1	1,69
Administració pública i tributs	19	16,67	9	16,36	10	16,95
Administració pública i drets	15	13,16	9	16,36	6	10,17
Tributs	4	3,51	-	0,00	4	6,78
Polítiques territorials	18	15,79	9	16,36	9	15,25
Medi ambient	4	3,51	-	0,00	4	6,78
Urbanisme i habitatge	14	12,28	9	16,36	5	8,47
Consum	21	18,42	9	16,36	12	20,34
Seguretat ciutadana i justícia	7	6,14	3	5,45	4	6,78
Cultura i llengua	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Altres	5	4,39	-	0,00	5	8,47
Total	114	100	55	100	59	100

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

	Total	Queixes	Consultes
2012	93	43	50
2013	230	153	77
2014	166	75	91
2015	143	69	74
2016	114	55	59



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	48	158	75	71	62
Nombre de persones afectades en les consultes	50	77	91	74	59
Total	98	235	166	145	121

10. Administracions amb les quals s'ha tramitat en les queixes procedents d'Esplugues de Llobregat

	Queixes	%
Administració autonòmica	49	55,7
Departament d'Empresa i Coneixement	1	1,1
Departament d'Ensenyament	5	5,7
Departament d'Interior	4	4,5
Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge	5	5,7
Departament de Justícia	3	3,4
Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda	1	1,1
Departament de Salut	12	13,6
Departament de Territori i Sostenibilitat	1	1,1
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	17	19,3
Administració local	26	29,5
Ajuntament d'Esplugues de Llobregat	17	19,3
Ajuntament de Barcelona	3	3,4
Ajuntament de Begues	1	1,1
Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat	1	1,1
Ajuntament de la Torre de Claramunt	1	1,1
Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres	2	2,3
Ajuntament de Torredembarra	1	1,1
Col·legis professionals	3	3,4
Col·legi d'Advocats de Sant Feliu de Llobregat	2	2,3
Consell de l'Advocacia Catalana (CICAC)	1	1,1
Companyies elèctriques	3	3,4
ENDESA	3	3,4
Companyies d'aigües	1	1,1
Aigües de Barcelona (AGBAR)	1	1,1
Companyies telefòniques	4	4,5
Telefónica España, SAU	3	3,4
Vodafone Catalunya	1	1,1
Consortis	1	1,1
Consorti d'Educació de Barcelona	1	1,1
Universitats	1	1,1
Universitat Politècnica de Catalunya	1	1,1
Total	88	100

11. Queixes i consultes procedents d'Esplugues de Llobregat en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars

	Població	Total	Queixes	Consultes
Vic	43.287	134	54	80
Sant Feliu de Llobregat	44.086	42	23	19
Figueres	45.726	125	76	49
Esplugues de Llobregat	45.733	114	55	59
Gavà	46.266	67	35	32
Mollet del Vallès	51.491	70	33	37
Cerdanyola del Vallès	57.543	103	52	51
Mitjana	47.733	93,57	46,86	46,71

III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

AO 08521/2013

Actuació d'ofici iniciada arran de la visita a la comissaria de la Policia Local d'Esplugues de Llobregat

Ajuntament d'Esplugues de Llobregat

A banda d'una sèrie de recomanacions de caràcter general fetes a totes les comissaries visitades, en el cas específic de les dependències de la Policia Local d'Esplugues de Llobregat el Síndic va recordar que no s'han de barrejar dins de l'àrea de custòdia persones majors d'edat amb menors, i que les dones s'han d'ubicar en dependències diferents de les dels homes.

En relació amb les recomanacions específiques, l'Ajuntament ha indicat que les dependències de la Policia Local no disposen d'àrea de custòdia, atès que, en aplicació dels protocols de col·laboració amb la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra, es fa el trasllat immediat de la persona detinguda a l'ABP d'Esplugues - Sant Just.

AO 00035/2015

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

Ajuntament d'Esplugues de Llobregat
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 d'Esplugues de Llobregat 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 00384/2015

Queixa relativa a les molèsties per sorolls que ocasionen els bars, les terrasses i les festes que s'organitzen en un carrer d'Esplugues de Llobregat

Ajuntament d'Esplugues de Llobregat

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que garantís una actuació municipal coherent davant la sensibilitat demostrada per corregir l'excés de soroll de la zona i que, en cada acte en què l'Ajuntament intervingués, es fes compatible el dret a l'oci i el dret al descans dels veïns.

L'Ajuntament ha informat que està portant a terme actuacions per corregir els fets que denunciava el promotor.

Q 01588/2015

Queixa referida a l'actuació d'uns agents de la Policia Local d'Esplugues de Llobregat i a la manca de resposta de l'Ajuntament a diverses instàncies presentades en relació amb aquest assumpte

Ajuntament d'Esplugues de Llobregat

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat que prengués les mesures oportunes per donar una resposta més extensa, exhaustiva i raonada a les diferents qüestions que plantejava el promotor en els seus escrits, i que li indiqués les diligències i les gestions que s'han fet per concloure la inexistència de cap actuació administrativa irregular. Concretament, li va demanar que el promotor fos rebut personalment pel director de la Policia Local d'Esplugues perquè pogués facilitar-li una resposta clara i congruent que pogués conduir a la resolució definitiva dels fets que denunciava.

L'Ajuntament va informar que per tal de resoldre de manera definitiva els fets denunciats pel promotor de la queixa, i ateses les singularitats del cas, s'estava gestionant una trobada personal amb el promotor mitjançant la participació i intercessió del servei municipal de mediació. Tot i això, posteriorment el promotor va indicar que ningú no s'havia posat en contacte amb ell per tal de concertar aquesta trobada. L'Ajuntament ha informat que el motiu pel qual no s'ha posat en contacte amb el promotor és que el servei de mediació considera que en aquest cas no estan garantides la neutralitat ni l'objectivitat, ja que un dels implicats en el procés de mediació es un servei municipal.

Q 02104/2015

Manca d'actuació suficient de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat davant el problema que presenta l'esfondrament de part d'un mur de gabions del municipi

Ajuntament d'Esplugues de Llobregat

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que executés les mesures provisionals que considerés necessàries per garantir l'estabilitat del mur i evitar els possibles danys i perjudicis que pugui produir a persones o béns, sens perjudici que demani el rescabament i l'execució de l'obra definitiva a l'empresa que va construir-lo.

L'Ajuntament ha informat que, per acord de la Junta de Govern Local, el 18 de setembre de 2015 es va adjudicar en execució subsidiària la redacció del projecte de reparació del mur a una empresa a càrrec de la finança dipositada per l'empresa que havia construït el mur originàriament, atès que aquesta segona empresa no va atendre el requeriment que se li va fer en aquest sentit. Actualment, doncs, aquest projecte està en fase de redacció, i fins que no s'aprovi no es podrà concretar el finançament de les obres ni els terminis per executar-les.

Q 08635/2015

Disconformitat amb la manca d'atenció prestada pels Serveis Socials d'Esplugues de Llobregat a una mare i el seu nadó

Ajuntament d'Esplugues de Llobregat

El Síndic va suggerir que els Serveis Socials d'Esplugues de Llobregat duguessin a terme les coordinacions oportunes i el traspàs d'informació necessària als Serveis Socials de Cornellà per donar continuïtat a l'atenció rebuda per la promotora de la queixa, a fi que pugui establitzar la seva situació, en interès superior del seu fill.

L'Ajuntament ha confirmat que els Serveis Socials Bàsics d'Esplugues s'han posat en contacte amb els Serveis Socials de Cornellà per tal de facilitar i treballar conjuntament per donar suport a la persona interessada.

Q 08892/2015

Queixa relativa a les molèsties per sorolls derivades de l'activitat dels bars d'un carrer d'Esplugues de Llobregat

Ajuntament d'Esplugues de Llobregat

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, d'una banda, que valorés la possibilitat de reduir l'horari de les terrasses o el nombre de taules que autoritza en horari estival; i de l'altra, que concertés dia i hora amb el promotor de la queixa per fer un mesurament sonomètric des del seu domicili.

L'Ajuntament ha informat de les diverses mesures que ha emprès per mirar de resoldre el problema: que es va fer un seguiment del compliment dels horaris de la terrassa i es va comprovar la inexistència de cap incidència; que es va oferir un servei de mediació entre les persones afectades, i que s'està treballant en l'aprovació d'una ordenança específica que preveu l'avançament dels horaris de tancament de les terrasses.

Pel que fa al suggeriment de fer un mesurament sonomètric, l'enginyer tècnic municipal considera que no és necessari, atès que els nivells acústics existents a la zona no són imputables a un únic establiment, sinó a la globalitat de les activitats i el veïnatge de la zona, que generen un soroll de fons de referència. Per tant, en general i al llarg de tota la setmana, sembla que el nivell de soroll de fons de la zona s'ajusta al marc legal vigent, atès que els nivells de so existents queden per sota del llindar màxim admissible. També s'ha exposat que les molèsties puntuals al veïnatge degudes a males conductes de la clientela s'han de sancionar per l'Ordenança de convivència ciutadana, cosa que l'Ajuntament no considera oportú fer atès que l'administrat es trobaria indefens perquè no es podrien aplicar mesures correctores per corregir la causa de les denúncies, ja que no es pot sancionar una terrassa exterior. Finalment, pel que fa a una possible reducció del nombre de taules de la terrassa, l'Ajuntament està en espera de l'aprovació definitiva de la nova ordenança reguladora.

Q 10860/2015

Manca de resposta de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat a una sol·licitud d'informació relacionada amb l'incendi ocorregut en un local comercial del municipi

Ajuntament d'Esplugues de Llobregat

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que donés resposta a la instància presentada pel promotor de la queixa.

L'Ajuntament ha informat, i així ho ha pogut constatar el Síndic, que ja va donar resposta a l'escrit del promotor.