



INFORME DEL PRAT DE LLOBREGAT 2017

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC AL PRAT DE LLOBREGAT EN DADES.....	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament del Prat de Llobregat durant el 2017.....	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2017 en què la persona interessada resideix al Prat de Llobregat.....	7
III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS	13
3.1. Resolucions complertes	13
3.2. Resolucions acceptades.....	15
3.3. Resolucions no acceptades.....	15

I. CONSIDERACIONS GENERALS

Els informes de Conveni de visió singular de supervisió tenen com a objectiu resumir l'actuació de l'Ajuntament del Prat de Llobregat, el Síndic de Greuges de Catalunya i la ciutadania del municipi en el decurs de l'any finalitzat, d'acord amb el que estableix el conveni de col·laboració entre l'Ajuntament i el Síndic signat el 12 de febrer de 2013.

En els darrers cinc anys, el Síndic de Greuges de Catalunya ha incrementat les funcions que tenia atribuïdes en la mateixa Llei 24/2009, del 23 de desembre. En concret, el Parlament de Catalunya ha confiat en la institució del Síndic com a garant del compliment efectiu de la normativa aprovada en matèria de transparència (Llei 19/2014, del 29 de desembre), igualtat efectiva entre homes i dones (article 57 de la Llei 17/2015, del 21 de juliol), drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals (Llei 11/2014, del 10 d'octubre) o ciberseguretat (Llei 15/2017, del 25 de juliol).

A més, recentment, el Síndic, juntament amb l'Institut de Drets Humans, ha creat l'Estructura de Drets Humans de Catalunya, amb l'objectiu de promoure i protegir aquests drets a Catalunya.

L'increment de competències s'ha de traduir en una visió més exhaustiva de les tasques que estan desenvolupant els ajuntaments i, en particular, d'aquells amb qui el Síndic té un conveni de visió singular de supervisió, però també s'ha de reflectir en nous camps d'intervenció i de col·laboració entre l'Administració local i el Síndic, amb l'objectiu final d'una millora en la garantia i defensa dels drets i les llibertats de la ciutadania, tant privades com públiques.

En el marc d'aquesta col·laboració, i de la necessitat d'una completa transparència en els serveis públics, durant l'any 2017 el Síndic ha publicat la seva seu electrònica. Aquesta eina pretén ser un espai de transparència, tant per a les persones interessades com per a les administracions. Així, mitjançant l'autenticació corresponent, tant les persones interessades com l'Administració poden accedir a tota la documentació dels seus expedients.

Les persones interessades disposen de la documentació emesa o rebuda dels seus expedients, que poden consultar en tot moment (documents i data d'entrada o sortida de la documentació) i, mitjançant un sistema molt senzill, poden accedir en un termini de 10 dies (amb la revisió prèvia de les garanties en matèria de protecció de dades i drets de terceres persones per part del Síndic) a la documentació que ha generat l'Administració en els seus expedients.

Ahora, l'Ajuntament del Prat de Llobregat pot accedir a tot un conjunt de llistes, estadístiques i eines per controlar l'estat dels expedients i els terminis, a més d'accedir a la documentació que consta en l'expedient de l'Administració per garantir que tota la informació es troba ben recollida.

L'Ajuntament del Prat de Llobregat ha estat l'administració afectada en un total de 36 queixes durant l'any 2017. Aquesta dada és anòmla en el cas de l'Ajuntament del Prat de Llobregat i, de fet, ha estat l'any en què s'han rebut més queixes. El motiu ha estat, especialment, les 21 queixes en matèria d'urbanisme, la majoria de les quals han estat presentades per persones interessades que manifestaven la seva disconformitat amb el retard en l'execució de les obres de remodelació de les voreres i els serveis de l'avinguda Verge de Montserrat, i els perjudicis que aquests fets els provocava. En relació amb la població de municipis similars, per aquest mateix fet, s'observa una diferència de queixes en què l'administració afectada és l'administració local del municipi superior.

Pel que fa als terminis de tramitació, la durada del procediment s'ha reduït significativament durant aquest any, tal com es mostra en l'apartat 3 de l'informe, i s'arriba a les dades que

ambdues institucions havien acordat en el conveni signat l'any 2013 (15 dies per tràmit i institució), fet que reverteix positivament en la percepció de l'Administració local per part de la ciutadania, atès que els seus problemes es resolen o es motiven en un termini prudencial de temps.

Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de Prat de Llobregat, durant 2017 s'han finalitzat 38 actuacions (86,4%). Del conjunt de queixes finalitzades, en el 23,7% dels casos en què s'ha detectat una irregularitat o bé s'ha solucionat abans que el Síndic formulés suggeriments o recomanacions, o bé s'ha acceptat la resolució un cop el Síndic s'hi ha pronunciat. Convé destacar que el 76,3% de les queixes han finalitzat com a no-irregularitat (en aquest cas, també s'inclouen els expedients relacionats amb l'avinguda Verge de Montserrat).

De fet, tal com es mostra en el títol III de l'Informe 2017, fruit d'aquest conveni, i davant les queixes de la ciutadania en matèria de serveis socials, entre d'altres, l'Ajuntament ha pres mesures per garantir la unitat d'una família en risc d'exclusió social o ha agilitat la resolució favorable per a la persona interessada d'una sol·licitud d'àpat a domicili.

En matèria d'administració pública, l'Ajuntament ha donat la informació requerida a les persones que ho han sol·licitat, i també als procediments de mediació fets per l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor del Prat de Llobregat. A més, l'Ajuntament i el Síndic vetllen per la revisió del protocol d'assetjament laboral.

Finalment, convé assenyalar que l'Ajuntament no ha acceptat una resolució del Síndic en què es demanava que l'Administració revoqués una sanció i, si esqueia, s'ordenés també la devolució dels ingressos indegudament percebuts en execució de l'acte nul.

L'anàlisi de les queixes i les consultes rebudes al Síndic de persones residents al Prat de Llobregat mostra un increment significatiu respecte de l'any anterior causat, fonamentalment, per les queixes de l'avinguda Verge de Montserrat, per les llistes d'espera per a intervencions quirúrgiques o proves especialitzades a l'Hospital de Bellvitge o per diversos procediments sancionadors. Així, un 35,8% de les queixes se centren en polítiques socials i un 21% en polítiques territorials i, en particular, urbanisme.

Pel que fa a la distribució de queixes per sexe, val a dir que, tot i que la majoria de queixes en l'àmbit de polítiques socials són presentades per dones, que assumeixen la càrrega de l'àmbit familiar (ensenyament, salut, infància, serveis socials, etc.), en la resta d'àmbits la majoria de queixes són presentades per homes (consum, administració pública, tributs, etc.).

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades de persones residents al Prat de Llobregat, predominen les referides a l'Administració local (35 queixes), 31 de les quals s'han tramitat amb l'Ajuntament del Prat de Llobregat. En segon lloc, hi ha les queixes relacionades amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya (20 queixes).

Pel que fa als desplaçaments al territori, el Síndic de Greuges ha rebut un total de 30 visites en els desplaçaments al Prat de Llobregat el 20 de gener i el 7 de setembre de 2017. Les persones ateses van presentar un total de 21 queixes i 14 consultes. Els problemes plantejats van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (aigua, electricitat, gas i telefonia), procediment sancionador, etc. Totes les visites ateses eren de persones veïnes de la població.

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 de 2017.

II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC AL PRAT DE LLOBREGAT EN DADES

2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DEL PRAT DE LLOBREGAT DURANT EL 2017

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

	2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	3	10,7	6	22,2	3	18,8	3	25,0	3	8,3
Discriminacions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	-	0,0	1	3,7	-	0,0	1	8,3	-	0,0
Infància i adolescència	3	10,7	2	7,4	2	12,5	1	8,3	2	5,6
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	-	0,0	3	11,1	-	0,0	1	8,3	1	2,8
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	1	6,3	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	8	28,6	10	37,0	8	50,0	4	33,3	6	16,7
Administració pública i drets	6	21,4	9	33,3	5	31,3	3	25,0	6	16,7
Tributs	2	7,1	1	3,7	3	18,8	1	8,3	-	0,0
Polítiques territorials	13	46,4	11	40,7	1	6,3	5	41,7	21	58,3
Medi ambient	12	42,9	3	11,1	-	0,0	3	25,0	-	0,0
Urbanisme i habitatge	1	3,6	8	29,6	1	6,3	2	16,7	21	58,3
Consum	2	7,1	-	0,0	2	12,5	-	0,0	4	11,1
Seguretat ciutadana i justícia	2	7,1	-	0,0	1	6,3	-	0,0	2	5,6
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	1	6,3	-	0,0	-	0,0
Total	28	100	27	100	16	100	12	100	36	100

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

	Població	Queixes
Mollet del Vallès	51.128	17
Cerdanyola del Vallès	57.723	18
Granollers*	60.695	16
Prat de Llobregat, el	63.897	36
Castelldefels	65.954	21
Viladecans	65.993	13
Vilanova i la Geltrú	66.077	35
Mitjana	61.638	22,3

* Té conveni de visió singular de supervisió

3. Temps en dies emprat per l'Ajuntament del Prat de Llobregat, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2013-2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Ajuntament del Prat de Llobregat	65,1	36,2	36,2	55,4	30,6
Síndic	75,8	67,9	52,3	65,3	31,5
Persona interessada	15,9	49	17,5	36,7	2,0

4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	6	13,6
Queixes finalitzades	38	86,4
Total	44	100

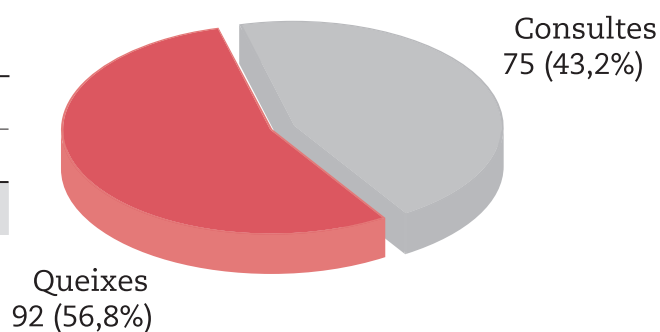
5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	9	23,7
Es resol el problema	4	10,5
Resolucions acceptades	3	7,9
Resolucions parcialment acceptades	1	2,6
Resolucions no acceptades	1	2,6
No-irregularitat de l'Administració	29	76,3
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
Total	38	100

2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2017 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX AL PRAT DE LLOBREGAT

6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	92	56,8
■ Consultes	70	43,2
Total	162	100

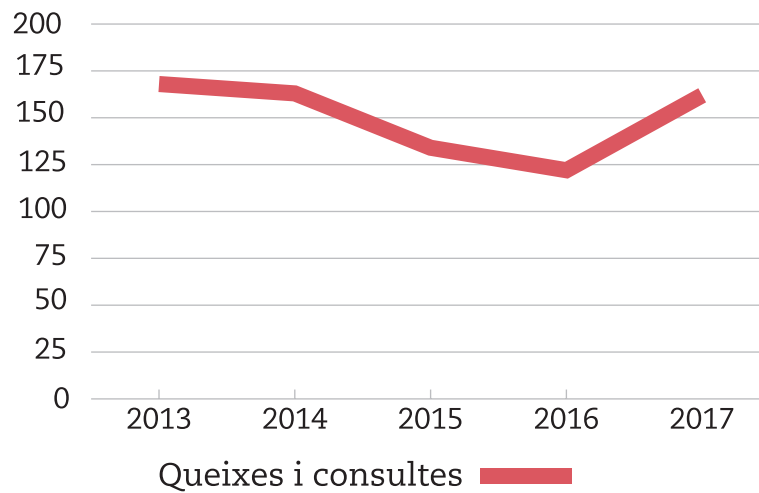


7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	30	32,6	28	40,0	58	35,8
Discriminacions	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	3	3,3	9	12,9	12	7,4
Infància i adolescència	3	3,3	6	8,6	9	5,6
Salut	16	17,4	5	7,1	21	13,0
Serveis socials	7	7,6	8	11,4	15	9,3
Treball i pensions	1	1,1	-	0,0	1	0,6
Administració pública i tributs	16	17,4	11	15,7	27	16,7
Administració pública i drets	10	10,9	10	14,3	20	12,3
Tributs	6	6,5	1	1,4	7	4,3
Polítiques territorials	24	26,1	10	14,3	34	21,0
Medi ambient	-	0,0	5	7,1	5	3,1
Urbanisme i habitatge	24	26,1	5	7,1	29	17,9
Consum	20	21,7	12	17,1	32	19,8
Seguretat ciutadana i justícia	2	2,2	2	2,9	4	2,5
Cultura i llengua	-	0,0	1	1,4	1	0,6
Altres	-	0,0	6	8,6	6	3,7
Total	92	100	70	100	162	100

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

	Queixes	Consultes	Total
2013	98	70	168
2014	88	75	163
2015	67	67	134
2016	63	59	122
2017	92	70	162

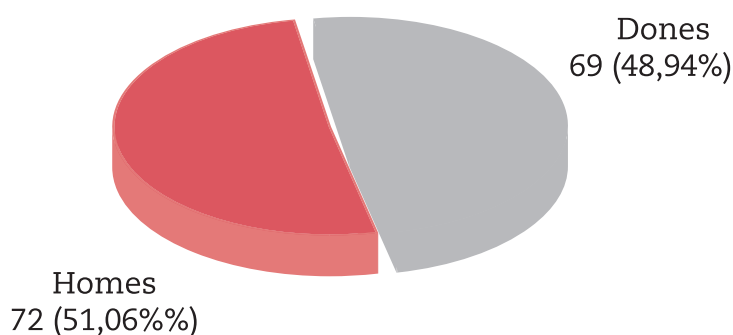


9. Queixes i consultes procedents del Prat de Llobregat per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	71	77,2	70	100,0	141	87,0
Dona	31	33,7	38	54,3	69	42,6
Home	40	43,5	32	45,7	72	44,4
Persona jurídica	21	22,8	-	0,0	21	13,0
Total	92	100,0	70	100,0	162	100

10. Queixes i consultes procedents del Prat de Llobregat per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	37	66,07	19	33,93	56	100,00
Discriminació	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educació i recerca	7	63,64	4	36,36	11	100,00
Infància i adolescència	5	55,56	4	44,44	9	100,00
Salut	13	61,90	8	38,10	21	100,00
Serveis socials	12	85,71	2	14,29	14	100,00
Treball i pensions	-	0,00	1	100,00	1	100,00
Administració pública i tributs	11	42,31	15	57,69	26	100,00
Administració pública i drets	8	42,11	11	57,89	19	100,00
Tributs	3	42,86	4	57,14	7	100,00
Polítiques territorials	8	50,00	8	50,00	16	100,00
Medi ambient	3	60,00	2	40,00	5	100,00
Urbanisme i habitatge	5	45,45	6	54,55	11	100,00
Consum	10	31,25	22	68,75	32	100,00
Seguretat ciutadana i justícia	2	50,00	2	50,00	4	100,00
Cultura i llengua	-	0,00	1	100,00	1	100,00
Altres	1	16,67	5	83,33	6	100,00
Total	69	48,94	72	51,06	141	100,00



11. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2013-2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de persones afectades en les queixes	84	105	117	67	93
Nombre de persones afectades en les consultes	70	75	67	59	70
Total	154	180	184	126	163

12. Administracions amb les quals s'ha tramitat en les queixes procedents del Prat de Llobregat

	Queixes	%
Administració autonòmica	20	32,3
Departament d'Empresa i Coneixement	1	1,6
Departament d'Ensenyament	1	1,6
Departament de Salut	15	24,2
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	3	4,8
Administració local	35	56,5
Ajuntament de Barcelona	1	1,6
Ajuntament de Sant Joan Despí	1	1,6
Ajuntament del Prat de Llobregat	31	50,0
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	1	1,6
Diputació de Barcelona	1	1,6
Companyies telefòniques	2	3,2
Jazztel	1	1,6
Orange	1	1,6
Companyies elèctriques	4	6,5
ENDESA	4	6,5
Companyies de gas	1	1,6
Gas Natural - Fenosa	1	1,6
Total	62	100

13. Queixes i consultes procedents del Prat de Llobregat en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars

	Població	Queixes	Consultes	Total
Mollet del Vallès	51.128	50	47	97
Cerdanyola del Vallès	57.723	48	45	93
Granollers*	60.695	73	81	154
Prat de Llobregat, el	63.897	92	70	162
Castelldefels	65.954	74	61	135
Viladecans	65.993	42	37	79
Vilanova i la Geltrú	66.077	70	71	141
Mitjana	61.638	64,1	58,9	123,0

* Té conveni de visió singular de supervisió

14. Evolució de les queixes i consultes procedents del Prat de Llobregat en els desplaçaments al municipi

	Queixes	Consultes	Total
2011	22	7	29
2012	17	4	21
2013	12	3	15
2014	10	5	15
2015	10	3	13
2016	10	4	14
2017	21	14	35

III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

AO 00174/2015

Actuació d'ofici oberta per fer el seguiment de la situació social d'una menor

Departament de Benestar Social i Família
Ajuntament del Prat de Llobregat

Arran d'una queixa referida a la cura d'una menor per part de la mare, l'Ajuntament del Prat de Llobregat va informar que, tot i les dificultats de la mare per millorar la seva situació socioeconòmica, no s'havia detectat cap indicador de risc respecte de la cura de la seva filla. Tot i això, el Síndic va constatat que el curs 2014/2015 aquesta menor va tenir vint-i-vuit faltes d'assistència a l'escola, que la família estava pendent d'un possible desnonament i que la seva situació socioeconòmica havia empitjorat, especialment arran de la suspensió de la prestació de la renda mínima d'inserció.

L'Ajuntament ha informat que la mare està participant en un itinerari laboral i està en procés de selecció per participar en un pla d'ocupació, i que se li tramitarà la prestació de la renda mínima d'inserció en cas que no sigui seleccionada.

Q 00671/2016

Manca de resposta de l'Ajuntament del Prat de Llobregat a diverses instàncies presentades en relació amb l'incompliment de la Llei d'accessibilitat, pel que fa principalment a la creació de places d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda als edificis públics del municipi

Ajuntament del Prat de Llobregat
Diputació de Barcelona

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que donés les instruccions oportunes a fi que s'agilités al màxim la tramitació de les instàncies presentades pel promotor de la queixa i que s'hi donés resposta sense demora, ja que s'havia superat amb escreix el termini legalment establert.

L'Ajuntament ha informat que ha donat resposta a tots els escrits presentats pel promotor, tot i que ha aclarit que no ha estat una tasca fàcil, atès que el promotor ha adreçat múltiples escrits, de vegades amb contingut molt similar, a diferents departaments de l'Ajuntament, la qual cosa ha obligat a fer un treball de coordinació que no sempre ha estat fàcil d'abordar.

Q 03782/2017
Q 03786/2017
Q 07428/2017

Queixes per la manca de resolució de l'Agència Catalana de Consum i l'oficina municipal d'informació al consumidor del Prat de Llobregat de tres reclamacions de consum

Agència Catalana del Consum
Ajuntament del Prat de Llobregat

Segons exposava el promotor de la queixa, l'Agència Catalana de Consum va comunicar-li que traslladaria tots tres assumptes a l'oficina municipal d'informació al consumidor (OMIC) del Prat de Llobregat, però tot i el temps transcorregut encara no ha rebut cap comunicació de l'OMIC sobre l'estat de les reclamacions. El Síndic, doncs, va demanar a l'Ajuntament que l'informés de les actuacions que l'OMIC havia dut o tenia previst dur a terme en relació amb aquestes reclamacions.

L'Ajuntament ha informat que ja ha comunicat al promotor l'arxivament dels seus expedients de consum i la finalització dels procediments de mediació, segons l'article 29 del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.

Q 07236/2017

Queixa relativa a la manca de resolució d'una sol·licitud d'àpats a domicili

Ajuntament del Prat de Llobregat

La promotora de la queixa exposava que havia presentat una instància en què sol·licitava, entre altres serveis, el d'àpats a domicili per a la seva mare, i que encara no li havia estat concedit, tot i que considerava que la seva mare reunia els requisits necessaris per ser-ne beneficiària. El Síndic, doncs, va demanar a l'Ajuntament que l'informés de l'estat de tramitació d'aquesta sol·licitud i, si esqueia, dels motius que justifica-

ven la dilació en la concessió del servei si la persona interessada reunia els requisits necessaris per ser-ne perceptora.

La promotora de la queixa ha informat el Síndic que ja s'ha resolt la situació que va motivar la queixa.

3.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES

Q 01872/2017

Disconformitat amb la manca de resposta de l'Ajuntament del Prat de Llobregat a una sol·licitud d'activació del Protocol d'assetjament laboral

Ajuntament del Prat de Llobregat

Atès que en el Protocol s'indica que s'ha de revisar un cop l'any per actualitzar-ne els continguts i adequar-lo, si escau, a la realitat canviant, el Síndic va recomanar a l'Ajuntament que examinés les consideracions que havia fet amb relació a les qüestions de forma del Protocol perquè es valorés la conveniència d'introduir-les-hi. També li va recomanar que es reprenguessin sense demora les actuacions de la Comissió del Protocol, i, si esqueia, del Servei de Recursos Humans, perquè tant les mesures proposades per la Comissió com el resultat de l'avaluació de riscos psicosocials i les mesures de correcció que en derivin tinguessin una traducció efectiva i eficaç en la resolució del conflicte. L'informe de resposta del Servei de Recursos Humans donava compte del procés de revisió endegat per intro-

duir tots els canvis que convinguessin, i indicava que caldria consultar la part social abans d'aprovar-ne la versió definitiva. Quant a les consideracions relacionades amb l'activació del Protocol, l'informe assenyalava que s'havien reprès les actuacions compatibles amb la situació de baixa mèdica de la promotora, com ara l'assistència psicològica, i que la Comissió s'havia reunit amb les dues parts en conflicte. S'afegia que s'havia programat que la promotora rebés un curs de formació quan es reincorporés a la feina i que els seus representants havien sol·licitat una reunió amb la finalitat d'aclarir la seva funció dins de l'organització. Finalment, La promotora ha informat que s'ha posat en marxa el qüestionari per dur a terme l'avaluació de riscos laborals.

3.3. RESOLUCIONS NO ACCEPTADES

Q 06616/2016

Disconformitat amb la tramitació d'un expedient sancionador per presumpta infracció d'estacionament al municipi del Prat de Llobregat

Ajuntament del Prat de Llobregat

El promotor de la queixa exposava que resideix en un municipi de la província de Sevilla i que ni ell ni el seu vehicle no han estat mai a Catalunya. Tot i que va presentar al·legacions contra l'expedient sancionador, van ser desestimades. Tot i això, la resolució sancionadora no donava resposta a l'al·legació del promotor en el sentit que la matrícula consignada en el butlletí de denúncia no coincidia amb la del seu vehicle.

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que donés les ordres oportunes per tal que es revoqués la resolució sancionadora dictada i, si esqueia, s'ordenés també la devolució dels ingressos indegudament percebuts en execució de l'acte nul. Malgrat que s'ha reiterat en diverses ocasions aquest suggeriment, però, l'Ajuntament continua sense acceptar-lo i es reitera en el seu posicionament.

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

