



INFORME D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT 2017

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

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 2017	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2017 en què la persona interessada resideix a Esplugues de Llobregat.....	7
III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS	13
3.1. Resolucions complertes	13
3.2. Resolucions acceptades.....	18
ANNEX: CONSIDERACIONS GENERALS EN MATÈRIA D'INFÀNCIA	19

I. CONSIDERACIONS GENERALS

Els informes de Conveni de visió singular de supervisió tenen com a objectiu resumir l'actuació de l'Ajuntament d'Esplugues 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 10 de novembre de 2016.

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 d'Esplugues 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 d'Esplugues de Llobregat ha estat l'administració afectada en un total de 108 queixes durant l'any 2017, dades totalment diferents a les mantingudes fins ara i que, malauradament, ha desvirtuat el funcionament i les relacions que, normalment, mantenia l'administració local amb el Síndic.

En aquest sentit, convé destacar que aquest increment és causat per la quantitat de queixes que s'han rebut durant 2017 del veïnat de l'avinguda Cornellà, referides a la paralització de les obres de construcció del Teatre-Auditori, en què el Síndic no ha trobat que hi hagués cap irregularitat.

Així doncs, la majoria de les queixes s'han centrat en l'àmbit de medi ambient i urbanisme (molèsties de sorolls, llicències d'activitats o compliment de la legalitat urbanística). En relació amb la població de municipis similars –excloent-ne l'acumulació de queixes per

l'auditori-, no s'observa una diferència significativa i es manté en la mitjana de queixes d'altres administracions locals.

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 2016 (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 d'Esplugues de Llobregat, durant 2017 s'han finalitzat 111 actuacions (94,9%). Del conjunt de queixes finalitzades, en el 82,9% dels casos no s'ha detectat cap irregularitat. Pel que fa al 17,1% restant 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.

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 d'urbanisme i medi ambient, l'Ajuntament ha modificat l'ordenança reguladora d'instal·lació de terrasses, vetlladors i altres elements al servei d'establiments de restauració per incorporar la diferència horària entre els dies laborables o caps de setmana o, entre d'altres, ha pres mesures per intentar reduir els sorolls de determinats serveis de restauració que afecten el descans del veïnat.

En matèria d'administració pública i tributs, són diversos els casos en què l'Ajuntament ha donat resposta a les instàncies presentades i que havien motivat una queixa al Síndic i, finalment, ha resolt un problema d'empadronament.

L'anàlisi de les queixes i les consultes rebudes al Síndic de persones residents a Esplugues de Llobregat, si s'exclou l'acumulació de queixes pel Teatre-Auditori, mostren la tendència a disminuir el nombre de queixes provinents del municipi o, si més no, l'increment de l'ús de mitjans electrònics per part de les persones interessades i del servei de notificacions i comunicacions electròniques, en detriment del correu postal o presencial.

La majoria de les queixes i les consultes se centren en polítiques territorials (50,5%), seguides de polítiques socials (17,6%).

Pel que fa a la distribució de queixes per sexe, val a dir que al municipi de Esplugues de Llobregat reproduïxen les dades del conjunt de Catalunya, atès que a Catalunya és majoritària la presència de dones que presenten queixes al Síndic, especialment en l'àmbit de polítiques socials, en el sentit que a Esplugues de Llobregat el 54% de les queixes han estat presentades per dones, i en l'àmbit de polítiques socials, el 76,3%.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades de persones residents a Esplugues de Llobregat, predominen les referides a l'Administració local (109 queixes), 103 de les quals s'han tramitat amb l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat. En segon lloc, hi ha les queixes relacionades amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya (8 queixes).

Pel que fa als desplaçaments al territori, el Síndic de Greuges ha rebut un total 38 visites en els desplaçaments a Esplugues de Llobregat del 27 de gener i l'11 de juliol de 2017. Les persones ateses per l'equip del Síndic han presentat 27 queixes i han fet 14 consultes. Els problemes plantejats han estat, entre d'altres, temes relacionats amb consum (aigua, electricitat, telefonia i gas), urbanisme o salut. Totes les visites ateses, excepte una, 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 A ESPLUGUES DE LLOBREGAT EN DADES

2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADAES AMB L'AJUNTAMENT D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT DURANT EL 2017

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

	2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	-	0,0	2	40,0	2	11,11	-	0,0	2	1,85
Discriminacions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	0,93
Infància i adolescència	-	0,0	2	40,0	2	11,11	-	0,0	1	0,93
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	1	9,09	3	60,0	1	5,56	2	28,57	6	5,56
Administració pública i drets	1	9,09	2	40,0	-	0,0	2	28,57	6	5,56
Tributs	-	0,0	1	20,0	1	5,56	-	0,0	-	0,0
Polítiques territorials	9	81,82	-	0,0	13	72,22	4	57,14	98	90,74
Medi ambient	9	81,82	-	0,0	8	44,44	-	0,0	9	8,33
Urbanisme i habitatge	-	0,0	-	0,0	5	27,78	4	57,14	89	82,41
Consum	1	9,09	-	0,0	-	0,00	1	14,29	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	-	0,0	2	11,11	-	0,0	1	0,93
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	0,93
Total	11	100	5	100	18	100	7	100	108	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
Vilafranca del Penedès	39.532	10
Vic	43.964	8
Sant Feliu de Llobregat	44.198	8
Esplugues de Llobregat	45.890	108
Figueres	45.961	14
Gavà	46.538	8
Mollet del Vallès	51.128	17
Mitjana	45.316	24,71

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 2016-2017

	2016	2017
Ajuntament d'Esplugues de Llobregat	97	27,2
Síndic	90,9	15,2
Persona interessada	69,6	3,4

4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	6	5,13
Queixes finalitzades	111	94,87
Total	117	100

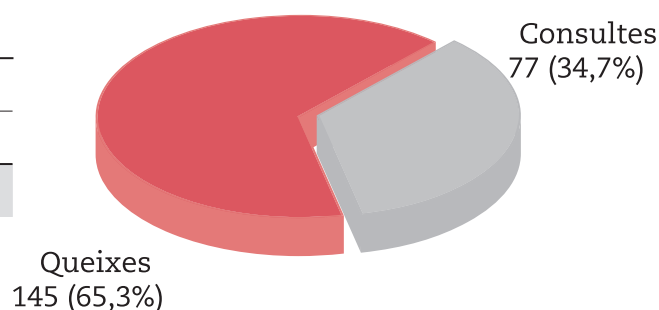
5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	19	17,12
Es resol el problema	9	8,11
Resolucions acceptades	9	8,11
Resolucions parcialment acceptades	1	0,90
Resolucions no acceptades	-	0,00
No-irregularitat de l'Administració	92	82,88
La persona interessada desisteix	-	0,00
Queixes no admeses a tràmit	-	0,00
Total	111	100

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

6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	145	65,32
■ Consultes	77	34,68
Total	222	100

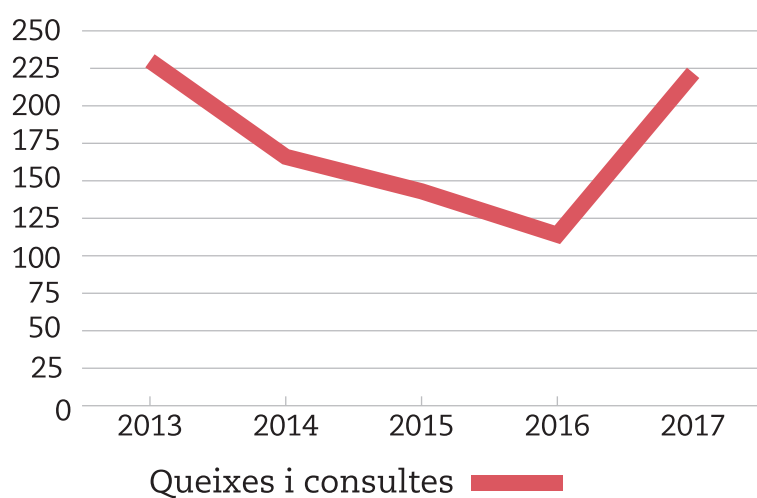


7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	12	8,28	27	35,06	39	17,57
Discriminació	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	3	2,07	5	6,49	8	3,60
Infància i adolescència	1	0,69	3	3,90	4	1,80
Salut	4	2,76	12	15,58	16	7,21
Serveis socials	4	2,76	3	3,90	7	3,15
Treball i pensions	-	0,0	4	5,19	4	1,80
Administració pública i tributs	16	11,03	19	24,68	35	15,77
Administració pública i drets	12	8,28	12	15,58	24	10,81
Tributs	4	2,76	7	9,09	11	4,95
Polítiques territorials	105	72,41	7	9,09	112	50,45
Medi ambient	11	7,59	5	6,49	16	7,21
Urbanisme i habitatge	94	64,83	2	2,60	96	43,24
Consum	10	6,90	14	18,18	24	10,81
Seguretat ciutadana i justícia	1	0,69	-	0,0	1	0,45
Cultura i llengua	1	0,69	-	0,0	1	0,45
Altres	-	0,0	10	12,99	10	4,50
Total	145	100	77	100	222	100

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

	Queixes	Consultes	Total
2013	153	77	230
2014	75	91	166
2015	69	74	143
2016	55	59	114
2017	145	77	222

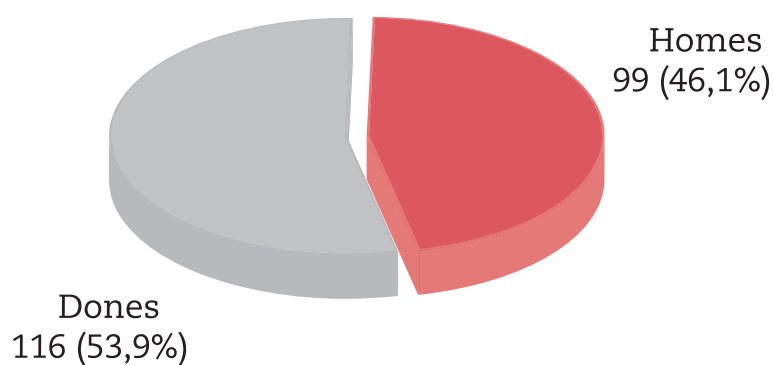


9. Queixes i consultes procedents d'Esplugues de Llobregat per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	138	95,2	77	100,0	215	96,8
Dona	68	46,9	48	62,3	116	52,3
Home	70	48,3	29	37,7	99	44,6
Persona jurídica	7	4,8	-	0,0	7	3,2
Total	145	65,3	77	100,0	222	100,0

10. Queixes i consultes procedents d'Esplugues de Llobregat per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	29	76,32	9	23,68	38	100,00
Discriminació	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educació i recerca	7	100,00	-	0,00	7	100,00
Infància i adolescència	3	75,00	1	25,00	4	100,00
Salut	11	68,75	5	31,25	16	100,00
Serveis socials	5	71,43	2	28,57	7	100,00
Treball i pensions	3	75,00	1	25,00	4	100,00
Administració pública i tributs	17	53,13	15	46,88	32	100,00
Administració pública i drets	9	42,86	12	57,14	21	100,00
Tributs	8	72,73	3	27,27	11	100,00
Polítiques territorials	52	47,27	58	52,73	110	100,00
Medi ambient	5	33,33	10	66,67	15	100,00
Urbanisme i habitatge	47	49,47	48	50,53	95	100,00
Consum	13	54,17	11	45,83	24	100,00
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,00	1	100,00	1	100,00
Cultura i llengua	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Altres	5	50,00	5	50,00	10	100,00
Total	116	53,95	99	46,05	215	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	158	75	71	62	146
Nombre de persones afectades en les consultes	77	91	74	59	77
Total	235	166	145	121	223

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

	Queixes	%
Administració autonòmica	8	6,3
Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge	3	2,3
Departament de Salut	2	1,6
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	3	2,3
Administració local	109	85,2
Ajuntament d'Esplugues de Llobregat	103	80,5
Ajuntament de Barcelona	1	0,8
Ajuntament de Terrassa	1	0,8
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	2	1,6
Diputació de Barcelona	2	1,6
Poder legislatiu estatal, autonòmic i europeu	1	0,8
Parlament de Catalunya	1	0,8
Companyies elèctriques	3	2,3
ENDESA	3	2,3
Companyies d'aigües	1	0,8
Aigües de Barcelona (AGBAR)	1	0,8
Companyies telefòniques	4	3,1
Movistar	3	2,3
Jazztel	1	0,8
Companyies de transport	1	0,8
Tramvia Metropolità, SA (TRAM)	1	0,8
Altres administracions	1	0,8
Autoritat del Transport Metropolità (ATM)	1	0,8
Total	128	100

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

	Població	Queixes	Consultes	Total
Vilafranca del Penedès	39.532	43	45	88
Vic	43.964	38	25	63
Sant Feliu de Llobregat	44.198	37	23	60
Esplugues de Llobregat	45.890	145	77	222
Figueres	45.961	71	33	104
Gavà	46.538	24	22	46
Mollet del Vallès	51.128	50	47	97
Mitjana	45.316	58,29	38,86	97,14

14. Evolució de les queixes i consultes procedents d'Esplugues de Llobregat en els desplaçaments al municipi

	Queixes	Consultes	Total
2017	27	14	41

III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 08892/2015

Disconformitat amb els horaris previstos en l'Ordenança municipal reguladora de la instal·lació de terrasses, vetlladors i altres elements al servei d'establiments de restauració aprovada pel Ple de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat el desembre de 2016

Ajuntament d'Esplugues de Llobregat

El Síndic va comprovar que el projecte d'ordenança que es va aprovar difereix d'un primer projecte (d'octubre de 2016), pel que fa als horaris. En concret, el projecte aprovat fixa un horari de tancament de les terrasses durant el període d'estiu de dilluns a diumenge de 8 a 24 hores. És a dir, que no es diferencia els dies laborables dels dies festius o els caps de setmana, amb l'inconvenient i les molèsties que aquesta circumstància comportarà per als veïns. Per tant, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que valorés tornar a introduir una diferenciació horària per als dies laborables i per als caps de setmana i festius. I va posar de manifest que les 24 hores és un horari de tancament massa permissiu, i que entenia que calia garantir el dret al descans de manera clara i taxativa a partir de les 23 hores.

El Síndic ha constatat que en el text definitiu de l'Ordenança municipal reguladora de la instal·lació de terrasses, vetlladors i altres elements al servei d'establiments de restauració publicat en el *Butlletí Oficial de la Província de Barcelona* el 24 de maig de 2017 s'incorpora la diferenciació horària de tancament en funció de si es tracta de dies laborables o caps de setmana i festius, tal com el Síndic va suggerir.

Q 00191/2017

Manca de resposta a les diverses sol·licituds que va presentar una persona a l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat d'actualització de les seves dades d'inscripció en el Registre de sol·licitants d'habitatge amb protecció oficial

Ajuntament d'Esplugues de Llobregat

El Síndic va demanar a l'Ajuntament, d'una banda, que l'informés sobre l'estat de tramitació de la resposta expressa a les instàncies presentades per la persona interessada, i de l'altra, que concretés quines dades relatives a aquesta persona consten en la inscripció al Registre de sol·licitants d'habitatge amb protecció oficial.

L'Ajuntament ha informat que ja va donar resposta expressa a les instàncies presentades per la persona interessada, la qual ha estat informada del detall de les seves dades segons consten en el Registre.

Q 00830/2017

Manca de resposta de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat a diverses instàncies relatives als atacs de dos gossos al municipi

Ajuntament d'Esplugues de Llobregat

L'Ajuntament va informar que quan va rebre les denúncies del promotor de la queixa ja es van portar a terme les actuacions necessàries per corregir la situació i se'l va informar telefònicament. No obstant això, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que li donés resposta també per escrit, a fi de garantir el dret del promotor a una bona administració.

L'Ajuntament ha confirmat que ja va enviar resposta escrita a les instàncies del promotor de la queixa.

Q 00866/2017

Queixa relativa a la circulació de bicicletes, patins i patinets pel pont que uneix dos barris d'Esplugues de Llobregat malgrat el senyal de trànsit que ho prohibeix

Ajuntament d'Esplugues de Llobregat

Atès que la persona interessada va presentar queixa al Síndic sense adreçar-se prèviament a l'administració competent, el Síndic va traslladar la queixa a l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat i li va demanar que donés resposta a aquesta persona.

L'Ajuntament ha indicat que el pont en qüestió està inclòs en el Pla de mobilitat urbana sostenible com a punt de la xarxa principal de vianants, però que sacrificar aquest pas que serveix de dreuera per als mitjans de transport més sostenibles que hi ha seria un error. Per tant, a fi de preservar la bona convivència entre bicicletes i vianants, se senyalitzarà el pont de manera diferent, de manera que es permeti el pas de les bicicletes a una velocitat molt baixa (5 km/h) i s'obligui els ciclistes, mitjançant la col·locació de mobiliari urbà, a baixar de la bicicleta per accedir al pont.

Q 00904/2017

Queixa relativa als problemes de mobilitat que hi ha a la zona de la Miranda d'Esplugues de Llobregat durant les hores d'entrada i sortida de les escoles

Ajuntament d'Esplugues de Llobregat

Atès que la persona interessada va presentar queixa al Síndic sense adreçar-se prèviament a l'administració competent, el Síndic va traslladar la queixa a l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat i li va demanar que donés resposta a aquesta persona.

L'Ajuntament ha comunicat que va informar la promotora de la queixa sobre les qüestions que plantejava en el seu escrit. Atès que l'Ajuntament és l'administració a la qual la llei confereix competències exclusives en matèria d'ordenació del trànsit al municipi, el Síndic no pot valorar la idoneïtat o la conveniència de les decisions que prengui en matèria d'ordenació del trànsit.

Q 00940/2017

Manca de resposta de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat a l'escrit d'una associació en defensa dels animals relatiu, entre d'altres, a les instal·lacions de la gatera municipal

Ajuntament d'Esplugues de Llobregat

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que donés resposta escrita a la sol·licitud que va presentar l'associació °promotora de la queixa.

L'Ajuntament ha informat que ja va donar una resposta fonamentada a l'escrit en qüestió.

Q 01216/2017

Queixa relativa a la brutícia que generen les miccions dels gossos al municipi d'Esplugues de Llobregat

Ajuntament d'Esplugues de Llobregat

Atès que no consta que la persona interessada hagi presentat una reclamació per escrit a l'Ajuntament ni que se l'hagi informat de les mesures que s'apliquen al municipi per reduir la brutícia que denuncia, el Síndic va traslladar la queixa a l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat i li va demanar que hi donés resposta.

L'Ajuntament ha fet arribar al Síndic la resposta escrita que va donar a la persona interessada, segons la qual des del mes de setembre de 2016 s'està duent a terme una campanya de sensibilització al municipi, s'estan fent sessions de treball amb la ciutadania per elaborar un document marc per fer d'Esplugues una ciutat basada en la convivència ciutadana i s'intenta millorar continuament la neteja viària.

Q 01261/2017

Queixa relativa als problemes que provoca la ubicació d'uns contenidors davant d'un parc infantil, tant pel que fa als riscos que impliquen per als infants com pel que fa als sorolls i els horaris dels camions de recollida

Ajuntament d'Esplugues de Llobregat

Atès que la persona interessada no s'ha adreçat a l'Ajuntament abans de presentar queixa al Síndic, s'ha demanat a l'Ajuntament que doni resposta a aquesta persona i que informi la institució de les actuacions que ha dut a terme.

Atès que l'Ajuntament ha donat resposta a la queixa de la persona interessada, el Síndic dona per tancades aquestes actuacions. Això no obstant, l'Ajuntament ha indicat que l'Ordenança municipal estableix que l'horari per treure els residus voluminosos és a partir de les 20 hores però que és conscient que hi ha gent que no el respecta. Per tant, el Síndic li ha demanat que estudiï maneres per fer conèixer i respectar aquest horari, ja que se solucionaria, en gran part, el problema.

Q 04764/2017

Manca d'empadronament a Esplugues de Llobregat d'una persona que resideix al municipi

Ajuntament d'Esplugues de Llobregat

La persona interessada exposava que va presentar un escrit a l'Ajuntament en què indicava que resideix al municipi, en un habitatge que encara no disposa de la cèdula d'habitabilitat, i demanava poder empadronar-s'hi per poder tramitar un ajut. La inspecció policial per comprovar que residia a l'habitatge al·legat va resultar positiva, però tot i així no se l'havia empadronat. El Síndic va demanar informació sobre aquesta qüestió.

Posteriorment, l'Ajuntament ha indicat que la persona interessada ja està empadronada al municipi.

Q 05594/2017

Queixa relativa a les molèsties que ocasionen els xuts de pilota en una plaça d'Esplugues de Llobregat

Ajuntament d'Esplugues de Llobregat

El promotor de la queixa va indicar que havia trucat a la Policia Local en diferents ocasions, però no consta cap reclamació formal recent a l'Ajuntament. Per tant, el Síndic va traslladar la queixa del promotor al consistori perquè hi donés resposta i informés de les actuacions que havia dut a terme.

El Síndic ha constatat que l'Ajuntament ha donat resposta fonamentada a la queixa del promotor.

Q 05614/2017

Disconformitat amb el tractament que l'Ajuntament ha donat a diverses propostes impulsades per una associació de veïns del municipi

Ajuntament d'Esplugues de Llobregat

Atès que no constava que la persona interessada s'hagués adreçat formalment a l'Ajuntament per exposar la qüestió que plantejava, el Síndic va fer arribar al consistori la seva queixa i li va demanar que examinés les qüestions que exposava el promotor i que li fes arribar una resposta.

El Síndic ha constatat que l'Ajuntament va donar resposta a les qüestions que plantejava el promotor de la queixa i li va exposar les previsions de l'Ajuntament quant a la posada en marxa de diverses propostes ciutadanes.

Q 08508/2017

Disconformitat amb la negativa de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat a lliurar a una persona una carta que anava adreçada a la seva dona, malgrat mostrar el certificat de defunció

Ajuntament d'Esplugues de Llobregat

En resposta a la sol·licitud del promotor de la queixa, se li va comunicar que la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, i la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú, impediend lliurar una carta a un tercer que no en fos el destinatari si no hi havia una autorització expressa. El Síndic va posar de manifest que la normativa de protecció de dades invocada per l'Ajuntament no és aplicable a les dades de les persones difuntes. La Llei orgànica 15/1999 ofereix protecció a les persones físiques pel que fa al tractament de les seves dades personals, les llibertats públiques i els seus drets fonamentals, la qual cosa es tradueix en la prestació del seu consentiment en el tractament, en el deure de ser informat i en la possibilitat d'exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició. Ara bé, aquests drets desapareixen amb la mort de les persones i, per tant, els tractaments de dades

de les persones difuntes no poden considerar-se compresos dins de la Llei orgànica 15/1999, tal com textualment disposa l'article 2.4 del Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, que aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei orgànica. En vista d'aquestes consideracions, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre aquest assumpte i li indiqués el fonament jurídic pel qual el promotor no pot tenir accés a la carta que l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat va adreçar a la seva dona.

L'Ajuntament ha informat que, després de valorar les circumstàncies d'aquest cas, s'han donat les instruccions oportunes al servei municipal corresponent perquè comuniqui al promotor de la queixa com més aviat millor el contingut de la carta adreçada a la seva dona.

Q 00858/2017

Disconformitat amb el projecte d'ordenança municipal reguladora de la instal·lació de terrasses, vetlladors i altres elements al servei d'establiments de restauració aprovat pel Ple municipal d'Esplugues de Llobregat

Ajuntament d'Esplugues de Llobregat

Atès que la promotora de la queixa no havia rebut una resposta degudament motivada a la denúncies que havia presentat, el Síndic va recordar a l'Ajuntament que l'obligació de donar resposta a les sol·licituds que els ciutadans adrecen a l'Administració forma part del dret a una bona administració, reconegut en l'article 30 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya. Per tant, cal resoldre de forma expressa i motivada, i cal notificar la resolució en tots els procediments sigui quina sigui la seva forma d'iniciació, d'acord amb el que estableixen els articles 21 i 84.2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i l'article 53 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i procediment de les administracions públiques de Catalunya.

Posteriorment, l'Ajuntament ha indicat que està valorant reduir l'horari de les terrasses a la via pública d'establiments de restauració els dies feiners, per tal d'evitar entrar en la franja d'horari nocturn, que comença a les onze de la nit. També ha informat que està gestionant amb una empresa especialitzada la cessió dels equips de mesura per fer una avaluació del soroll ambiental, i que tenia previst efectuar aquesta avaluació durant l'última setmana d'abril i la primera de maig de 2017. Pel que fa a la instància presentada per la promotora, l'Ajuntament ha informat que es va posar en contacte amb aquesta persona en diverses ocasions, i que li enviarà tota aquesta informació properament.

3.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES

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 per corregir l'excés de soroll de la zona i que, en cada acte en què l'Ajuntament intervingués, es ponderés de forma adequada els límits de l'oci amb el dret al descans dels veïns. Posteriorment, l'Ajuntament va indicar que era conscient que el carrer en qüestió té diverses terrasses de bars amb molta afluència de persones, i que es comprometia a emprendre actuacions per resoldre el problema. En concret, va informar que duria a terme un estudi acústic a tot el carrer per

comprovar si se seguien incomplint els paràmetres acústics recomanats per a aquesta zona, i que si es detectava qualsevol desviació es faria un pla de millora per corregir la situació immediatament. Aquest estudi ja s'ha fet i es va concloure que no se superen els valors límit establerts per als períodes diürn, vespertí i nocturn. A banda d'aquesta mesura, l'Ajuntament també ha indicat que procurarà que es compleixin de manera estricta els horaris de funcionament de les activitats excepcionals com ara concerts i balls.

Q 05881/2016

Q 07397/2016

Q 07398/2016

Q 07578/2016

Q 00693/2017

Queixes relatives a les obres que s'estan executant en un carrer d'Esplugues de Llobregat

Ajuntament d'Esplugues de Llobregat

El Síndic va constatar que les persones interessades no havien rebut una resposta degudament motivada de l'Administració a les denúncies que havien presentat, motiu pel qual va suggerir a l'Ajuntament que donés resposta expressa i motivada als seus escrits. En especial, li va suggerir que dictés una resolució en resposta a l'informe tècnic de part aportat per aquestes persones, degudament informat i refutat tècnicament, amb la finalitat de garantir el seu dret de defensa. L'Ajuntament reitera que no correspon dictar cap acte administratiu per la restitució de la cota natural del terreny i l'ade-

quació del mur pel que fa a l'alçada, ja que aquests s'ajusten a la normativa urbanística. En aquest sentit, considera que la llicència concedida per l'execució d'obres de construcció d'un habitatge unifamiliar s'ajusta a la normativa aplicable, i que les obres executades s'ajusten a la llicència concedida. Tot i això, el Síndic entén que l'Ajuntament ha valorat de nou les denúncies presentades per incompliment de la normativa urbanística, hi ha donat resposta expressa i ha ratificat el seu posicionament sobre la base d'un criteri tècnic.

ANNEX

CONSIDERACIONS GENERALS EN MATÈRIA D'INFÀNCIA

1. El sistema de protecció a la infància i l'adolescència

Un dels àmbits que han estat objecte de més preocupació i atenció és el sistema de protecció a la infància i adolescència. Tot i que cal reconèixer els avenços i els esforços de l'Administració amb relació al sistema de protecció de la infància, encara és un dels àmbits que més preocupen el Síndic pel que fa als drets dels infants.

- El factor més determinant per entendre l'increment de la pressió sobre el sistema de protecció té a veure amb l'increment de l'arribada d'adolescents migrants no acompanyats. El mes d'octubre de 2017 ja se n'havien atès 1.116 nous casos, un 63,2% més que tot l'any 2016
- El Síndic destaca també l'encara insuficiència de famílies acollidores i la manca de desplegament de l'acolliment professional.
- Igualment, caldria continuar avançant en la promoció d'una xarxa de centres més petits, com ha començat a fer la DGAIA, si bé caldria que aquestes dimensions fossin aplicables a qualsevol tipus de centre de protecció. Així mateix, cal avançar en la millora de les condicions laborals del personal educador.

2. La pobresa infantil: un problema estructural

El 2016 les dades sobre l'índex de pobresa infantil van millorar, però encara hi ha prop d'un 25% d'infants en risc de pobresa i un 6% d'infants que pateixen una situació de privació material severa, indicadors significativament superiors a les dades per al conjunt de la població. Malgrat la constatació que la prevalença de pobresa és més alta en infants que en altres col·lectius, l'informe denuncia que la renda garantida de ciutadania, que s'ha aprovat aquest any, protegeix les famílies amb menys ingressos, però no fa una discriminació positiva suficient de les famílies amb infants a càrrec. Els imports previstos varien en funció dels membres de la unitat familiar, però no distingeix si són infants o adults.

En aquest sentit, el Síndic ha recomanat que s'estableixin prestacions regulars i eficaces adreçades a infants i adolescents que els donin la màxima cobertura i l'accés a les quals no es condicioni a les necessitats dels altres, o també que el dret a un nivell de vida adequat dels infants sigui un dret subjectiu exigible davant de les administracions i en seu judicial.

3. Carta de servei de salut dels infants

El Síndic ha demanat que es promogui, conjuntament amb el Departament de Salut, l'elaboració d'una carta de serveis d'atenció sanitària per a infants i adolescents. Aquesta carta hauria d'incloure, entre altres aspectes, la cobertura de l'atenció bucodental i oftalmològica integral, actualment no prevista entre els serveis de salut públics. L'informe també evidencia l'existència de llistes d'espera i recorda que els infants han de tenir un tractament preferencial, que s'ha de preveure en la normativa.

4. El pacte contra la segregació: un repte pendent

El Síndic va presentar l'any 2016 dos informes sobre la segregació escolar. A partir d'aquests informes, juntament amb el Departament d'Educació, ha promogut l'elaboració d'un pacte contra la segregació a Catalunya. El pacte es fonamenta en els principis de corresponsabilitat de tots els centres, independentment de la titularitat, i el del dret a l'educació amb igualtat d'oportunitats. Per garantir l'èxit del pacte contra la segregació escolar (encara en procés

d'elaboració), tant pel que fa a la seva subscripció com aplicació efectiva, l'informe recomana que s'adopti una posició activa sobre les mesures normatives i organitzatives que s'han de prendre, i també les previsions pressupostàries.

L'anàlisi de les dades a escala local posa de manifest que hi ha importants desigualtats territorials en l'impacte de la segregació escolar, i que aquestes desigualtats s'expliquen, segons cada cas, per la confluència d'un factor o més relacionat amb les condicions socials, educatives i polítiques particulars de cada municipi (composició social, característiques del mapa escolar, nivells de segregació residencial, vertebració interna, desplegament de polítiques d'escolarització equilibrada d'alumnat, etc.).

Els deu municipis catalans amb més segregació escolar interna a primària són Terrassa, Cerdanyola del Vallès, Sabadell, Badalona, Tarragona, Esplugues de Llobregat, Sant Joan Despí, Girona, Lleida i Sant Adrià de Besòs (excloent-ne la ciutat de Barcelona).

Els deu municipis catalans amb més segregació escolar interna a secundària obligatòria són Sant Vicenç dels Horts, Badalona, Esplugues de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Olesa de Montserrat, Tarragona, l'Hospitalet de Llobregat, Terrassa, Sabadell i Sant Boi de Llobregat (excloent-ne la ciutat de Barcelona).

5. Més control de l'ús de la imatge dels infants

El Síndic destaca en l'informe la manca de conscienciació generalitzada pel que fa als drets a l'honor, la intimitat i la pròpia imatge dels infants. Així, assenyala que no es té prou present que la difusió de la identitat o de la imatge de l'infant no només lesiona els seus drets, sinó que, a més, pot pertorbar el seu correcte desenvolupament físic, mental, moral i social.

Una de les recomanacions que fa el Síndic és garantir amb rigor que el dret a la informació i la llibertat d'expressió no depassi els límits que imposa l'ordenament jurídic de preservar els drets esmentats, especialment si els infants han estat víctimes d'un delictes o de maltractaments.

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

