

# INFORME DE CALDES DE MONTBUI 2018

SÍNDIC

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDIX

<b>I. CONSIDERACIONS GENERALS .....</b>	<b>3</b>
<b>II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A CALDES DE MONTBUI EN DADES .....</b>	<b>3</b>
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Caldes de Montbui durant el 2018.....	3
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2018 en què la persona interessada resideix a Caldes de Montbui.....	6
<b>III. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA.....</b>	<b>10</b>
<b>IV. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS.....</b>	<b>10</b>
4.1. Resolucions complertes .....	10
4.2. Resolucions acceptades.....	11



## I. CONSIDERACIONS GENERALS

L'informe anual municipal té com a objectiu analitzar la tipologia de queixes rebudes i tramitades durant l'any 2018 amb relació a l'Ajuntament de Caldes de Montbui, i també l'àmbit temàtic de les queixes i consultes formulades per la ciutadania d'aquest municipi. L'informe s'emmarca en el conveni de col·laboració signat el 5 de maig de 2017 entre l'Ajuntament i la institució del Síndic de Greuges de Catalunya.

Com cada any, l'informe recull una sèrie de dades estadístiques sobre la tipologia de les queixes i consultes presentades per la ciutadania, o tramitades amb l'Ajuntament, en funció de diversos criteris.

Tot i això, aquest informe presenta algunes diferències respecte dels anys anteriors. En primer lloc, s'incorpora un apartat de dades estadístiques relatives al compliment de les resolucions del Síndic de Greuges de Catalunya en les queixes presentades per la ciutadania des de diferents àmbits. En segon lloc, es fa un breu esment tant dels àmbits de transparència, d'acord amb la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, com, si s'escau, de les visites efectuades en el marc del Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura.

Convé assenyalar que, per a una major transparència, tant la ciutadania com el mateix Ajuntament, a partir de les persones de contacte que ha autoritzat, poden accedir a les queixes en què ha intervingut cadascuna d'aquestes parts i, si s'escau, demanar l'accés a tot l'expedient.

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 l'any 2018.

## II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A CALDES DE MONTBUI EN DADES

### 2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE CALDES DE MONTBUI DURANT EL 2018

L'Ajuntament de Caldes de Montbui ha estat l'administració afectada en un total d'11 queixes, la qual cosa mostra un increment respecte de l'any anterior. La majoria de les queixes s'han centrat en l'àmbit de polítiques territorials des de diferents perspectives. Una de les queixes que s'ha iniciat, i que està relacionada amb un problema en el conjunt del territori català, es basa en els problemes per accedir o conservar l'habitatge per part de persones que es troben en risc d'exclusió social.

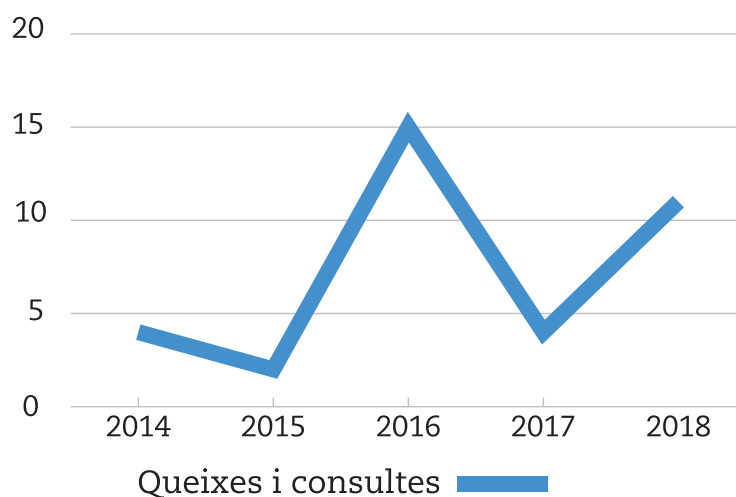
De fet, tal com s'assenyala en l'Informe anual de 2018, mai com fins ara el Síndic havia rebut tantes queixes en què una mateixa persona presenta diversos problemes davant l'Administració, tots relacionats entre si, que l'aboquen a una situació d'emergència social i greu vulnerabilitat de la qual cada cop és més difícil sortir. Especialment, la majoria d'aquestes queixes són presentades per dones, la qual cosa reflecteix que el gènere és una variable molt present davant del risc d'exclusió social.

Així mateix, per les característiques territorials pròpies del municipi de Caldes de Montbui, s'han presentat queixes pel mal estat en què es troben alguns carrers i carreteres, especialment les d'urbanitzacions.

Convé destacar, també, l'actuació d'ofici que s'ha traslladat a l'Ajuntament en relació amb l'estudi de possible discriminació de gènere com a conseqüència de les normes que regulen la vestimenta del bany a les piscines públiques i que només fan referència a les dones.

### 1. Evolució de les queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Caldes de Montbui

	2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	2	50,0	-	0,0	3	20,0	-	0,0	1	9,1
Discriminacions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	9,1
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	1	25,0	-	0,0	1	6,7	-	0,0	-	0,0
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	1	25,0	-	0,0	2	13,3	-	0,0	-	0,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Administració pública i tributs</b>	-	0,0	-	0,0	5	33,3	3	75,0	2	18,2
Administració pública i drets	-	0,0	-	0,0	5	33,3	3	75,0	2	18,2
Tributs	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Polítiques territorials</b>	-	0,0	1	50,0	6	40,0	1	25,0	7	63,6
Medi ambient	-	0,0	-	0,0	4	26,7	-	0,0	3	27,3
Habitatge	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Urbanisme i mobilitat	-	0,0	1	50,0	2	13,3	1	25,0	4	36,4
Consum	1	25,0	-	0,0	1	6,7	-	0,0	1	9,1
Seguretat ciutadana i justícia	1	25,0	1	50,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>15</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>100</b>



Pel que fa als terminis de tramitació, aquest any s'han reduït significativament, especialment en el cas de l'Ajuntament. Tal com ja s'ha manifestat en diverses ocasions, la reducció de terminis 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.

## 2. Temps en dies emprat per l'Ajuntament de Caldes de Montbui, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2014-2018

	2014	2015	2016	2017	2018
Ajuntament de Caldes de Montbui	74,6	8,9	59,8	164,3	41,7
Síndic	23,2	141,0	43,0	105,2	48,8
Persona interessada	74,1	0,0	0,0	9,3	35,5

En relació amb l'estat de tramitació de les queixes, durant l'any 2018 s'han finalitzat 8 actuacions (57,1%). D'aquestes 8, en la majoria no s'ha detectat cap irregularitat per part de l'Administració, i en el 37,5% restant o bé s'han corregit en el moment en què el Síndic ho ha comunicat a l'Administració o bé l'Administració ha acceptat el suggeriment o la recomanació formulats per la institució.

## 3. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	6	42,9
Queixes finalitzades	8	57,1
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

De fet, tal com es mostra en el capítol IV de l'Informe 2018, fruit d'aquest conveni, i davant les queixes de la ciutadania, s'estan executant les obres del carrer Bigues de Caldes de Montbui, que es trobava en mal estat. L'Ajuntament també ha acceptat revisar la normativa d'ús de piscines públiques amb perspectiva de gènere i respectant la llibertat d'expressió o donar resposta a una persona davant una possible situació d'assetjament laboral.

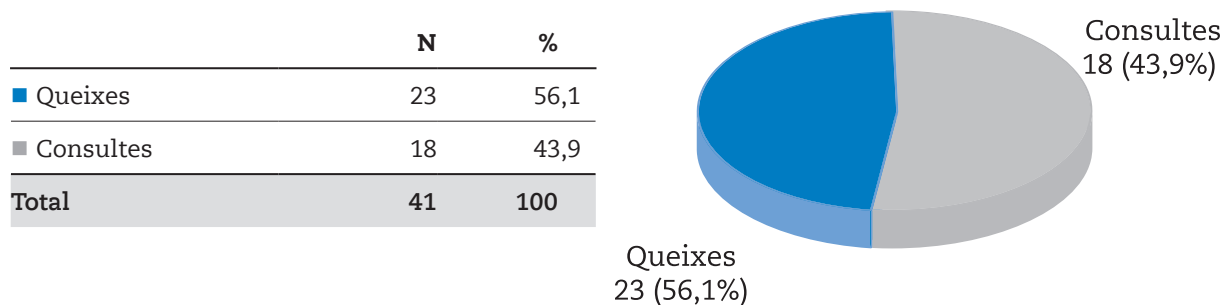
## 4. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
<b>Irregularitat de l'Administració</b>	<b>3</b>	<b>37,5</b>
Es resol el problema	1	12,5
Resolucions acceptades	2	25,0
Resolucions parcialment acceptades	-	0,0
Resolucions no acceptades	-	0,0
<b>No-irregularitat de l'Administració</b>	<b>5</b>	<b>62,5</b>
<b>La persona interessada desisteix</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>
<b>Queixes no admeses a tràmit</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

## 2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2018 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A CALDES DE MONTBUI

L'any 2018 hi ha hagut un increment en el nombre d'intervencions del Síndic de Greuges de Catalunya respecte de l'any 2017, si bé aquest increment ha estat desigual en la distribució entre queixes i consultes, i és més gran en el cas de les queixes.

### 5. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi



La majoria de queixes i consultes de residents del municipi de Caldes de Montbui se circumscriuen als àmbits de polítiques territorials i de consum. Pel que fa a consum, se centren fonamentalment en problemes de facturació, permanència, portabilitat, etc. de companyies telefòniques. En relació amb les polítiques territorials, la contaminació acústica i l'estat de la via pública centren el volum d'intervencions en aquest municipi.

### 6. Queixes i consultes iniciades per matèries

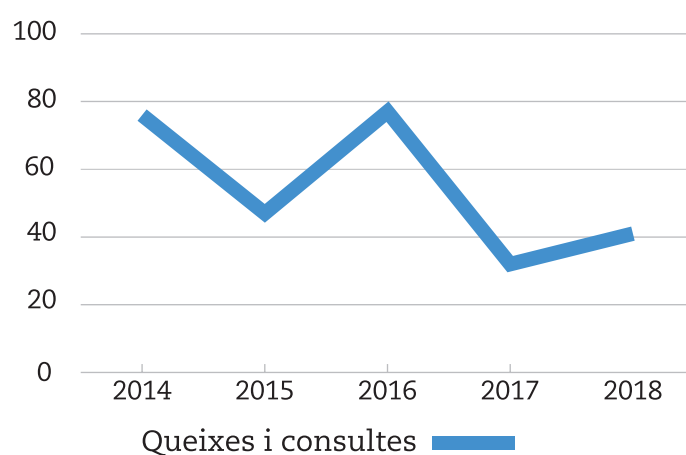
	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>3</b>	<b>13,0</b>	<b>3</b>	<b>16,7</b>	<b>6</b>	<b>14,6</b>
Discriminació	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	1	4,3	-	0,0	1	2,4
Infància i adolescència	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Salut	2	8,7	3	16,7	5	12,2
Serveis socials	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>4</b>	<b>17,4</b>	<b>3</b>	<b>16,7</b>	<b>7</b>	<b>17,1</b>
Administració pública i drets	2	8,7	2	11,1	4	9,8
Tributs	2	8,7	1	5,6	3	7,3
<b>Polítiques territorials</b>	<b>9</b>	<b>39,1</b>	<b>5</b>	<b>27,8</b>	<b>14</b>	<b>34,1</b>
Medi ambient	4	17,4	3	16,7	7	17,1
Habitatge	1	4,3	1	5,6	2	4,9
Urbanisme i mobilitat	4	17,4	1	5,6	5	12,2



Consum	7	30,4	4	22,2	11	26,8
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	1	5,6	1	2,4
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres	-	0,0	2	11,1	2	4,9
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100</b>	<b>18</b>	<b>100</b>	<b>41</b>	<b>100</b>

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

	Queixes		Consultes		Total	
2014	35		41		76	
2015	22		25		47	
2016	40		37		77	
2017	15		17		32	
2018	23		18		41	



A diferència de la majoria de municipis del territori català, les dades mostren que els homes són qui demanen més intervencions al Síndic.

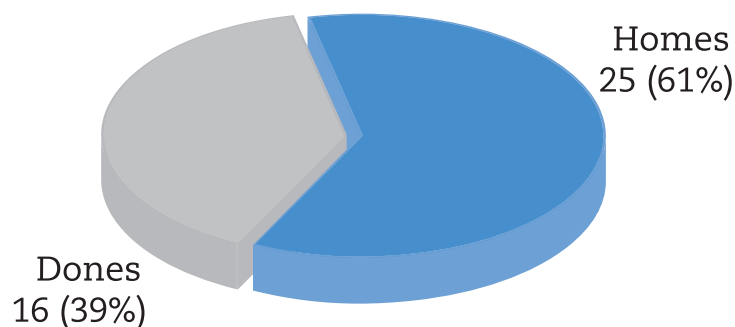
## 8. Queixes i consultes procedents de Caldes de Montbui per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Persona física</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>	<b>18</b>	<b>100,0</b>	<b>41</b>	<b>100,0</b>
Dona	9	39,1	7	38,9	16	39,0
Home	14	60,9	11	61,1	25	61,0
<b>Persona jurídica</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100</b>	<b>18</b>	<b>100</b>	<b>41</b>	<b>100</b>

Aquest fet no és estrany si l'anàlisi es fa per matèries. En el conjunt del territori, la presentació de queixes la fan majoritàriament dones perquè el nombre majoritari de queixes està relacionat amb l'àmbit de polítiques socials. En canvi, els homes tendeixen a presentar més queixes en els àmbits de polítiques territorials i de consum. Per tant, tenint present que a Caldes aquests són els dos àmbits en què hi ha més queixes, no és sorprenent que els homes siguin qui més queixes presenten en relació amb el conjunt.

### 9. Queixes i consultes procedents de Caldes de Montbui per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	2	33,3	4	66,7	6	100
Discriminació	-	0,0	-	0,0	-	0
Educació i recerca	-	0,0	1	100,0	1	100
Infància i adolescència	-	0,0	-	0,0	-	0
Salut	2	40,0	3	60,0	5	100
Serveis socials	-	0,0	-	0,0	-	0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0
<b>Administració pública i tributs</b>	2	28,6	5	71,4	7	100
Administració pública i drets	1	25,0	3	75,0	4	100
Tributs	1	33,3	2	66,7	3	100
<b>Polítiques territorials</b>	6	42,9	8	57,1	14	100
Medi ambient	3	42,9	4	57,1	7	100
Habitatge	-	0,0	2	100,0	2	100
Urbanisme i mobilitat	3	60,0	2	40,0	5	100
<b>Consum</b>	5	45,5	6	54,5	11	100
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	1	100,0	-	0,0	1	100
<b>Cultura i llengua</b>	-	0,0	-	0,0	-	0
<b>Altres</b>	-	0,0	2	100,0	2	100
<b>Total</b>	16	39	25	61	41	100



## 10. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2014-2018

	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre de persones afectades en les queixes	35	24	40	15	23
Nombre de persones afectades en les consultes	41	25	37	17	18
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>49</b>	<b>77</b>	<b>32</b>	<b>41</b>

Pel que fa a les administracions amb les quals s'han tramitat les queixes procedents de Caldes de Montbui, corresponen majoritàriament a l'Administració local –i, en concret, al mateix Ajuntament de Caldes de Montbui– i, en segon terme, a l'Administració autonòmica.

## 11. Administracions amb les quals s'han tramitat les queixes procedents de Caldes de Montbui

	Queixes	%
<b>Administració autonòmica</b>	<b>2</b>	<b>11,1</b>
Departament de Salut	2	11,1
<b>Administració local</b>	<b>14</b>	<b>77,8</b>
Ajuntament de Caldes de Malavella	3	16,7
Ajuntament de Caldes de Montbui	9	50,0
Ajuntament de Castelldefels	1	5,6
Diputació de Barcelona	1	5,6
<b>Companyies telefòniques</b>	<b>2</b>	<b>11,1</b>
Jazztel	1	5,6
Vodafone	1	5,6
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

El Síndic de Greuges va rebre un total de 10 visites en el desplaçament a Caldes de Montbui del 18 d'abril de 2018. Les persones ateses per l'equip del Síndic a l'espai d'entitats de Les Cases dels Mestres van presentar 4 queixes i 6 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (telefonía), tributs, urbanisme, serveis socials, etc. De les 4 queixes presentades, 2 anaven adreçades a l'Ajuntament de Caldes. Totes les visites ateses, excepte una, van ser de persones veïnes de la població.

Pel que fa al desplaçament del 13 de novembre de 2018, el Síndic va rebre un total de 10 visites. Les persones ateses per l'equip del Síndic a l'espai d'entitats de Les Cases dels Mestres van presentar 9 queixes i van fer 3 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (telefonía i aigua), tributs, medi ambient, serveis socials, etc. De les 9 queixes presentades, 4 anaven adreçades a l'Ajuntament de Caldes. Totes les visites ateses van ser de persones veïnes de la població.

## 12. Evolució de les queixes i consultes procedents de Caldes de Montbui en els desplaçaments al municipi

	Queixes	Consultes	Total
2017	6	4	10
2018	13	9	22

### III. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA

En el marc de la funció d'avaluació encomanada al Síndic de Greuges per la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, es va trametre a l'Ajuntament de Caldes de Montbui un qüestionari per obtenir la informació necessària per complir la funció esmentada. A més, es va trametre una sol·licitud d'accés a la informació pública utilitzant la tècnica del sol·licitant ocult per comprovar que es complien els requeriments de la normativa vigent.

En ambdós casos, a l'Ajuntament de Caldes de Montbui va donar resposta a les sol·licituds efectuades.

### IV. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

#### 4.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

**Q 04972/2018**

**Queixa relativa a l'estat de conservació del voral i el clavegueram d'un carrer de Caldes de Montbui**

Ajuntament de Caldes de Montbui

En resposta a la sol·licitud d'informació del Síndic, l'Ajuntament va informar que havia dut a terme diverses actuacions en els embornals i el paviment del carrer en qüestió, però que, atès el trànsit que tenia el carrer, amb vehicles de grans dimensions com autobusos escolars, les diferents reparacions han tingut un èxit relatiu, ja que les soldadures han acabat saltant.

L'Ajuntament ha informat que s'està plantejant enderrocar la reixa transversal de clavegueram i torna-la a construir de manera que no ocasioni les molèsties de soroll que produeix actualment. L'obra està prevista per quan s'acabi el curs escolar, ja que caldrà tallar el carrer.

## 4.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES

Q 00699/2017

### Queixa relativa a una possible situació d'assetjament laboral

Ajuntament de Caldes de Montbui

---

Un cop estudiada aquesta qüestió, el Síndic va concloure que l'Ajuntament s'havia ajustat a la normativa vigent, tant pel que fa a la sol·licitud de la promotora per a l'aplicació del protocol per la situació d'assetjament que denunciava, com a la resposta a les instàncies formulades per la promotora de la queixa al llarg de la tramitació del protocol.

Tot i això, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés de les mesures que hagués adoptat per corregir l'existència de risc psicosocial en el lloc de treball de la persona interessada.

L'Ajuntament ha informat que ha acordat contractar una persona externa especialitzada en l'àmbit laboral i en el treball d'equips que faciliti a la persona interessada i també a la resta del seu equip la comprensió sobre el valor afegit que aporten amb la seva feina a l'organització.

Un cop examinada la resposta de l'Administració municipal, el Síndic ha finalitzat les seves actuacions en aquest assumpte.

AO 00116/2018

### Actuació d'ofici relativa a una possible discriminació de gènere com a conseqüència de les normes que regulen la vestimenta del bany a les piscines públiques i que només fan referència a les dones

Ajuntament de Caldes de Montbui

---

El Síndic va rebre diverses queixes promogudes per la plataforma Mugrons Lliures segons les quals l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès preveia sotmetre a consulta popular la pràctica del topless als equipaments públics. Arran de l'anàlisi d'aquestes queixes, el Síndic ha tingut coneixement que hi ha diversos municipis a Catalunya que han aprovat normes sobre vestimenta de bany específica només per a les dones. En aquest sentit, hi ha municipis en què està prohibit el topless a les piscines municipals i d'altres en què s'estableix que les persones s'han de banyar en banyador, i que queda prohibit l'ús de qualsevol altra vestimenta que no estigui reglamentàriament establerta per a les dones (topless, biquini, etc.). Algunes normatives prohibeixen l'excés tèxtil (l'anomenat *burquini*), suposadament per raons d'higiene, mentre que d'altres no preveuen cap normativa diferenciada entre les indumentàries de bany de dones i homes.

El Síndic va recomanar a tots els municipis que disposaven de piscines municipals, entre els quals Caldes de Montbui, que en revisessin la normativa d'ús amb perspectiva de gènere i respectant la llibertat d'expressió de les persones usuàries.

**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

