



INFORME DE SANT ANDREU DE LLAVANERES 2018

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A SANT ANDREU DE LLAVANERES EN DADES	3
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres durant el 2018	3
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2018 en què la persona interessada resideix a Sant Andreu de Llavaneres	6
III. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA	10
IV. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS	11
4.1. Resolucions complertes	11
4.2. Resolucions acceptades.....	12

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 Sant Andreu de Llavaneres, 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 16 de novembre de 2010 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 SANT ANDREU DE LLAVANERES EN DADES

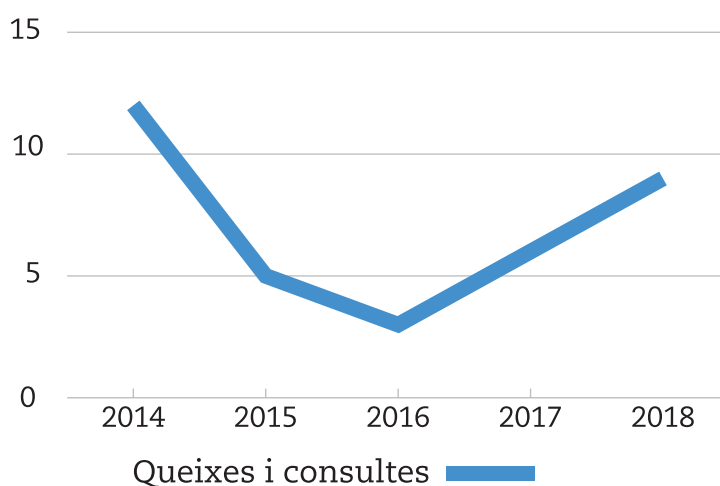
2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE SANT ANDREU DE LLAVANERES DURANT EL 2018

L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres ha estat l'administració afectada en un total de 9 queixes, la qual cosa mostra un lleuger increment respecte de l'any anterior. La majoria de les queixes s'han centrat en els àmbits de polítiques territorials i de polítiques socials.

Convé destacar, també, l'actuació d'ofici que s'ha traslladat a l'Ajuntament en relació amb l'estudi d'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.

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

	2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	-	0,0	1	20,0	-	0,0	-	0,0	3	33,3
Discriminacions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	2	22,2
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	-	0,0	1	20,0	-	0,0	-	0,0	1	11,1
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	2	16,7	-	0,0	-	0,0	1	16,7	2	22,2
Administració pública i drets	2	16,7	-	0,0	-	0,0	1	16,7	-	0,0
Tributs	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	2	22,2
Polítiques territorials	10	83,3	3	60,0	3	100,0	4	66,7	3	33,3
Medi ambient	7	58,3	1	20,0	1	33,3	3	50,0	1	11,1
Habitatge	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Urbanisme i mobilitat	3	25,0	2	40,0	2	66,7	1	16,7	2	22,2
Consum	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	11,1
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	1	20,0	-	0,0	1	16,7	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	12	100	5	100	3	100	6	100	9	100



Pel que fa als terminis de tramitació, aquest any s'han incrementat 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 Sant Andreu de Llavaneres, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2014-2018

	2014	2015	2016	2017	2018
Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres	174,7	142,5	204,5	59,6	108,3
Síndic	50,4	79,7	76,0	27,6	42,5
Persona interessada	50,9	1	8,2	3,8	54,3

En relació amb l'estat de tramitació de les queixes, durant l'any 2018 s'han finalitzat 11 actuacions (73,3%). Del conjunt de queixes finalitzades, en el 54,5% dels casos o bé s'han corregit en el moment en què el Síndic ho ha comunicat a l'Administració, o bé l'Administració ha acceptat la resolució un cop s'ha formulat el suggeriment o la recomanació. Convé destacar, també, que en el 45,5% dels casos no s'ha detectat cap irregularitat per part de l'Administració.

3. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	4	26,7
Queixes finalitzades	11	73,3
Total	15	100

De fet, tal com es mostra en el capítol IV de l'Informe 2018, fruit d'aquest conveni, i davant de les queixes de la ciutadania, l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres:

- Ha donat resposta a diverses peticions de persones interessades.
- Ha pres mesures de seguiment respecte d'una possible situació de risc de dos infants.
- Ha mantingut una reunió per les molèsties que genera un fanal i ha acordat una solució amb les persones interessades.

L'Ajuntament també ha acceptat revisar la normativa d'ús de piscines públiques amb perspectiva de gènere i respectant la llibertat d'expressió o ha acceptat les mesures proposades en l'*Informe sobre el comerç irregular a la via pública*.

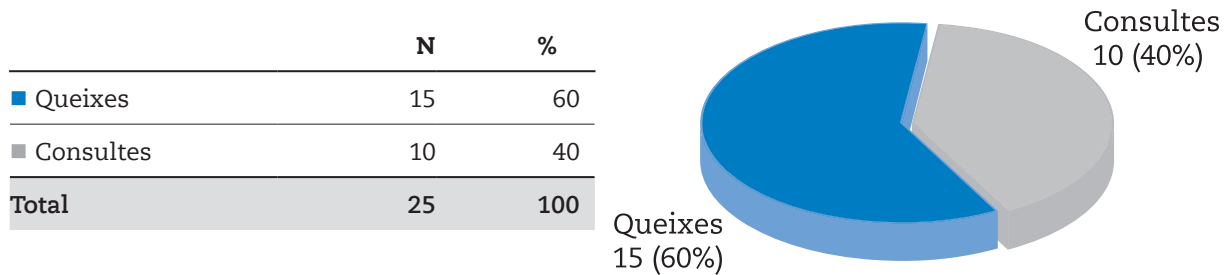
4. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	6	54,5
Es resol el problema	2	18,2
Resolucions acceptades	3	27,3
Resolucions parcialment acceptades	1	9,1
Resolucions no acceptades	-	0,0
No-irregularitat de l'Administració	5	45,5
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
Total	11	100

2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2018 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A SANT ANDREU DE LLAVANERES

L'any 2018 hi ha hagut un increment en el nombre d'intervencions del Síndic de Greuges de Catalunya respecte de l'any 2017.

5. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi



La majoria de queixes i consultes de residents del municipi de Sant Andreu de Llavaneres se circumscriuen als àmbits de polítiques territorials i d'administració pública i tributs.

Pel que fa a les polítiques territorials –i, en particular, de medi ambient–, la contaminació continua sent la principal preocupació de la ciutadania.

En l'àmbit d'administració pública i tributs, en el cas de Sant Andreu de Llavaneres, com en el conjunt del territori català, les principals queixes i consultes han estat motivades per la vulneració de drets civils i polítics i, en concret, les dificultats per investir el president de la Generalitat de Catalunya, les manifestacions i vulneracions de la llibertat d'expressió, les dificultats per poder votar a l'estranger o la neutralitat dels espais públics.

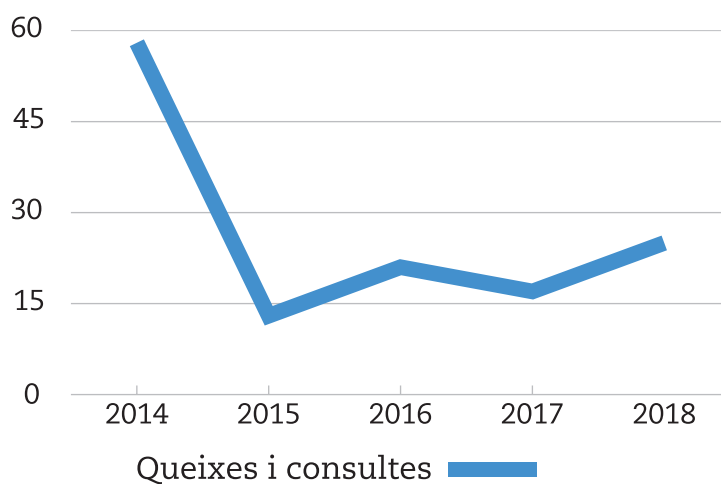
6. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	2	13,3	2	20,0	4	16,0
Discriminació	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	2	13,3	-	0,0	2	8,0
Infància i adolescència	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	-	0,0	2	20,0	2	8,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	5	33,3	3	30,0	8	32,0
Administració pública i drets	3	20,0	2	20,0	5	20,0
Tributs	2	13,3	1	10,0	3	12,0

Polítiques territorials	6	40,0	3	30,0	9	36,0
Medi ambient	3	20,0	2	20,0	5	20,0
Habitatge	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Urbanisme i mobilitat	3	20,0	1	10,0	4	16,0
Consum	2	13,3	1	10,0	3	12,0
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres	-	0,0	1	10,0	1	4,0
Total	15	100	10	100	25	100

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

	Queixes	Consultes	Total
2014	27	31	58
2015	4	9	13
2016	7	14	21
2017	11	6	17
2018	15	10	25



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

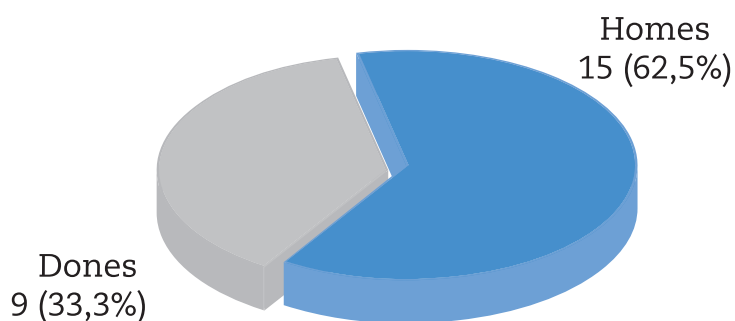
8. Queixes i consultes procedents de Sant Andreu de Llavanes per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	14	93,3	10	100,0	24	96,0
Dona	5	33,3	4	40,0	9	36,0
Home	9	60,0	6	60,0	15	60,0
Persona jurídica	1	6,7	-	0,0	1	4,0
Total	15	100	10	100	25	100

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 l'àmbit d'administració pública, de polítiques territorials i de consum. Per tant, tenint present que a Sant Andreu de Llavanes aquests són els 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 Sant Andreu de Llavanes per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	3	75,0	1	25,0	4	100
Discriminació	-	0,0	-	0,0	-	0
Educació i recerca	2	100,0	-	0,0	2	100
Infància i adolescència	-	0,0	-	0,0	-	0
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0
Serveis socials	1	50,0	1	50,0	2	100
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0
Administració pública i tributs	2	25,0	6	75,0	8	100
Administració pública i drets	1	0,0	4	0,0	5	0
Tributs	1	33,3	2	0,0	3	100
Polítiques territorials	3	37,5	5	62,5	8	100
Medi ambient	3	60,0	2	0,0	5	100
Habitatge	-	0,0	-	0,0	-	0
Urbanisme i mobilitat	-	0,0	3	100,0	3	100
Consum	-	0,0	3	100,0	3	100
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	-	0,0	-	0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0
Altres	1	0,0	-	0,0	1	0
Total	9	33,3	15	62,5	24	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	36	15	7	11	16
Nombre de persones afectades en les consultes	31	9	14	6	10
Total	67	24	21	17	26

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

11. Administracions amb les quals s'han tramitat les queixes procedents de Sant Andreu de Llavaneres

	Queixes	%
Administració local	6	75,0
Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres	5	62,5
Diputació de Barcelona	1	12,5
Altres administracions	1	12,5
Autoritat del Transport Metropolità (ATM)	1	12,5
Companyies elèctriques	1	12,5
ENDESA	1	12,5
Total	8	100

12. Evolució de les queixes i consultes procedents de Sant Andreu de Llavanes en els desplaçaments al municipi

	Queixes	Consultes	Total
2014	10	2	12
2015	1	2	3
2016	4	1	5
2017	3	0	3
2018	4	2	6

El Síndic de Greuges va rebre un total de 6 visites en el desplaçament a Llavanes del 26 d'octubre de 2018. Les persones ateses per l'equip del Síndic a la Biblioteca Municipal van presentar 4 queixes i van fer 2 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb urbanisme, medi ambient, tributs, etc. De les 4 queixes presentades, 3 anaven adreçades a l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes. Totes les persones ateses van ser veïnes de la població.

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 Sant Andreu de Llavanes 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, l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes va donar resposta a les sol·licituds efectuades.

IV. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

4.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 08374/2015

Queixa relativa a la situació de dos infants que pateixen una presumpta situació de maltractament psicològic i físic quan estan amb el pare

Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que es coordinés amb els diferents serveis que atenen els fills de la persona interessada (escola, CAP de referència i altres) i els sol·licités informació amb relació a la situació dels infants, per valorar una possible situació de risc d'aquests infants davant la denúncia de possibles maltractaments feta per la mare. També li va suggerir que valorés la intervenció que calia fer en relació amb la situació d'aquests infants, independentment de la intervenció judicial relativa al règim de visites i de guarda i custòdia.

L'Ajuntament ha informat que es va fer un seguiment de la situació i, d'acord amb la informació facilitada per ambdós progenitors, la situació ha millorat.

Q 08631/2017

Queixa relativa a les molèsties que ocasiona un fanal del municipi

Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres

El promotor de la queixa manifestava que no havia presentat cap reclamació per escrit a l'Ajuntament amb relació a aquest assumpte, tot i que sí que havia comentat verbalment en alguna ocasió que hi havia un fanal que il·luminava tot el seu jardí i l'enlluernava.

L'Ajuntament va informar que es posaria en contacte amb el promotor per tractar l'origen de les molèsties, i posteriorment el promotor ha confirmat que aquesta reunió ja s'ha produït i que es va acordar una solució al seu problema.

Q 07798/2018

Q 07870/2018

Manca de resposta de l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres a diverses instàncies relatives a la modificació de la qualificació d'unes finques

Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que dictés resolució expressa i motivada en aquest cas, tal com preceptua l'article 21 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. També li va demanar que l'informés si s'havia traslladat el cas al Cadastre immobiliari, en cas que fos pertinent.

L'Ajuntament ha fet arribar al Síndic còpia de la carta que va trametre a les persones interessades en resposta a les seves instàncies.

4.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES

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 Sant Andreu de Llavaneres

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 Sant Andreu de Llavaneres, que en revisessin la normativa d'ús amb perspectiva de gènere i respectant la llibertat d'expressió de les persones usuàries.

Q 00158/2018

Seguiment de les recomanacions de l'Informe sobre el comerç irregular a la via pública, presentat al Parlament el febrer 2016

Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres

En data 8 de febrer de 2016 el Síndic va presentar al Parlament de Catalunya l'*Informe sobre el comerç irregular a la via pública*, que analitza el fenomen conegut com a *top manta* i conté un seguit de recomanacions a les administracions públiques per abordar un fet que té múltiples implicacions: socials, de consum, econòmiques, etc.

Com ja s'assenyalava en l'informe, és evident que s'han de dur a terme accions coordinades contra les màfies que importen il·legalment els productes; accions que no consta que s'hagin dut a terme d'una manera sistemàtica. També cal que les administracions públiques trobin, conjuntament amb els agents socials, les sortides laborals o, si escau, els recursos i les prestacions socials per als venedors del *top manta* que ho necessitin. Els governs, en definitiva, han de treballar en un pla de xoc per erradicar la pràctica de l'activitat il·legal i per acompanyar els manters en el camí a la integració social i a una sortida laboral digna.

Per la seva banda, les persones han de prendre consciència que estan adquirint productes falsificats i que ho estan fent d'una manera irregular. D'aquesta manera, estan perpetuant pràctiques econòmiques que posen en dubte els principis de l'estat del benestar. En aquest sentit, el Síndic considera que cal proposar que l'Agència Catalana del Consum i altres organismes destinin personal inspector a denunciar les persones que adquireixen productes al *top manta*.

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

