



# INFORME DE CERDANYOLA EL VALLÈS 2019

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDIX

<b>I. CONSIDERACIONS GENERALS .....</b>	<b>3</b>
<b>II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME ANUAL 2019 DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA .....</b>	<b>3</b>
<b>III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A CERDANYOLA DEL VALLÈS EN DADES .....</b>	<b>6</b>
3.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès durant el 2019 .....	6
3.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2019 en què la persona interessada resideix a Cerdanyola del Vallès.....	8
<b>IV. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA.....</b>	<b>13</b>
<b>V. VISITES DEL MECANISME CATALÀ PER A LA PREVENCIÓ DE LA TORTURA.....</b>	<b>13</b>
<b>VI. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS.....</b>	<b>14</b>
6.1. Resolucions complertes.....	14
6.2. Resolucions acceptades.....	16



## I. CONSIDERACIONS GENERALS

L'informe anual municipal té com a objectiu analitzar la tipologia de queixes rebudes i tramitades durant l'any 2019 amb relació a l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès, 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 12 de juny de 2018 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, i amb l'objectiu de millorar progressivament la relació entre l'Administració i el Síndic, aquest informe aporta més informació respecte de l'any anterior. En primer lloc, es presenta una breu introducció de context, que afecta les dades i els àmbits més significatius d'actuació del Síndic en el conjunt de Catalunya. En segon lloc, s'aporta informació més detallada sobre l'actuació de l'Ajuntament en matèria de transparència. En tercer lloc, si s'escau, s'aporten dades relatives a les visites del Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura. Finalment, s'hi afegeix un annex sobre les dades de la comarca, que es lliura als mitjans de comunicació durant la presentació de l'Informe al Parlament, però que també aporta informació de context per analitzar la situació, tant de l'Administració com del municipi.

Convé assenyalar que, per a una major transparència, tant les persones com el mateix Ajuntament, poden accedir als expedients electrònics que es tramiten, ja sigui amb les persones interessades o amb l'Administració, 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 2019.

## II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME ANUAL 2019 DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

L'any 2019 les queixes i les actuacions d'ofici entorn de la protecció de drets socials han tornat a constituir el bloc d'actuacions rebudes més nombrós, amb un 32% de les iniciades durant l'any. Tant en l'àmbit de l'educació, fonamentalment per queixes motivades per l'accés a centres i preinscripció, com en l'àmbit de la salut, per llistes d'espera i per qüestions relatives als drets i deures dels pacients, hi ha hagut un augment de queixes respecte de l'any anterior. L'increment més significatiu, però, ha estat el de les situacions d'emergència residencial, sovint amb infants afectats.

D'altra banda, les polítiques territorials, que inclouen medi ambient, urbanisme i mobilitat, suposen prop del 30% de les queixes iniciades al Síndic durant 2019. Al seu torn, els drets de persones consumidores representen al voltant del 10% de les queixes i més del 20% de les consultes rebudes durant aquest exercici.

**Àmplia acceptació de les resolucions del Síndic i millora de la satisfacció amb l'actuació del Síndic**

De les actuacions finalitzades, s'ha detectat alguna irregularitat en un 49,3% dels casos i, d'aquests, en un 37,7% s'ha solucionat el problema sense que fos necessària una resolució del Síndic.

Pel que fa a l'acceptació de les resolucions del Síndic, i seguint la tendència d'anys anteriors, és remarcable que en un 98,7% dels casos en què s'ha detectat una actuació irregular de l'Administració i el Síndic ha recomanat o suggerit mesures, aquestes han estat acceptades totalment o parcial.

Un altre fet rellevant que convé destacar és l'eficàcia del Síndic, mesurada en la resolució dels problemes i el compliment de les resolucions que prèviament han estat acceptades totalment o parcial per l'Administració. En aquest sentit, en un 63,7% s'ha resolt el problema o s'han complert les resolucions del Síndic, mentre que en un 36,2% dels casos encara estan en vies d'execució.

Pel que fa al grau de satisfacció del servei rebut, un terç de les persones que han respost l'enquesta se senten molt satisfetes o satisfetes. La nota mitjana obtinguda, en una escala del 0 a 10, ha estat un 6,76 i millora substancialment la de l'any anterior, que era un 6,1.

Arran de la implementació de la seu electrònica, és oportú assenyalar que un 65% de les persones usuàries que han respost l'enquesta de satisfacció manifesten que l'han utilitzat, i un 85,2% s'han mostrat satisfetes o molt satisfetes del seu funcionament.

Quant als àmbits concrets d'intervenció, en matèria d'habitatge el Síndic entén que cal una actuació immediata de l'Administració que doni resposta efectiva a les més de 1.300 unitats de convivència afectades.

En l'àmbit de salut, el Síndic ha tornat a reclamar al Departament de Salut el compromís adquirit l'any 2015, quan va canviar el catàleg de les intervencions quirúrgiques subjectes a un termini d'espera màxim garantit i va fixar uns terminis de referència per accedir a la resta d'intervencions quirúrgiques, per a una primera visita amb l'especialista, per a les proves diagnòstiques i per a l'atenció primària.

Pel que fa als serveis socials, el Síndic ha considerat que les resolucions denegatòries pel que fa al nivell d'ingressos de la renda garantida de ciutadania no estan prou motivades ni la persona sol·licitant rep la informació necessària. També s'ha detectat un incompliment de les garanties procedimentals en supòsits d'extinció de la prestació (incompliment del tràmit d'audiència i sense possibilitat de presentar al·legacions). D'altra banda, el Síndic ha considerat incoherent la interpretació que fa el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies sobre les aportacions o els ajuts econòmics provinents d'altres persones, encara que tinguin caràcter esporàdic. El Síndic considera que cal una millor informació i més clara sobre els deures de les persones beneficiàries de la prestació, que han de complir les obligacions que els corresponen, i cal que l'òrgan gestor de la prestació incorpori de manera habitual la pràctica del tràmit d'audiència amb caràcter previ a la resolució.

Quant a infància, el Síndic alerta que la millora de la conjuntura macroeconòmica no ha comportat una millora dels indicadors de risc de pobresa a Catalunya. Pel que fa als infants migrants sense referents familiars, cal desplegar de manera urgent una estratègia d'integració d'aquests adolescents i joves migrants als diferents municipis de Catalunya, per mitjà de programes de formació que ajudin a vehicular itineraris individuals de transició cap a l'autonomia.

En l'àmbit d'educació, i arran del Pacte contra la segregació escolar promogut pel Síndic, s'ha aprovat el Decret 31/2019, de 5 de febrer, que anul·la els criteris complementaris de malaltia digestiva crònica i exalumnes; l'elaboració del document per a l'organització i la gestió dels centres, que limita l'accés a les dades de composició social i resultats acadèmics dels centres, o la creació de la comissió d'estudi sobre règims d'admissió i de la subcomissió d'estudi sobre segregació residencial, entre d'altres.

Pel que fa a la igualtat, el Síndic ha aprovat el seu primer Pla d'igualtat per al període 2019-2022. En aquest pla, que té una dimensió important de funcionament intern de la institució, també es preveuen actuacions perquè les expressions públiques del Síndic tinguin en compte la perspectiva de gènere. El Pla promou la transversalització de la perspectiva de gènere i la perspectiva LGBTI en el conjunt d'actuacions del Síndic, incloent-hi la política comunicativa i les activitats de proximitat envers les dones i el col·lectiu LGBTI, amb una referència especial a totes les manifestacions de violència masclista i LGTBI-fòbica.

Respecte al medi ambient, la protecció de la biodiversitat ha estat un dels principals motius de queixa. Cal tenir present que la impossibilitat d'aconseguir la reparació dels danys ambientals una vegada s'han produït, i també el cost que n'implicaria la reparació en el cas que fos possible, obliga els poders públics a donar prioritat i eficàcia a la intervenció prèvia en el disseny i l'aplicació d'instruments preventius.

Pel que fa a la contaminació acústica, cal fer un nou plantejament de caràcter global per assolir un canvi d'hàbits de manera que s'acoti la durada de les activitats sorolloses que es fan a la nit amb horaris més racionals. Cal revisar a la baixa els horaris de tancament de les activitats de restauració i oci nocturn, i també de les activitats extraordinàries que es desenvolupen a la nit a l'aire lliure, ja que la regulació actual no afavoreix l'equilibri entre l'oci nocturn i el descans de les persones. Finalment, en relació amb la contaminació atmosfèrica, les polítiques adoptades fins ara són insuficients i poc eficaces. Les administracions públiques han d'adoptar mesures adequades per evitar, prevenir i reduir l'impacte de les activitats contaminants i una de les principals mesures que cal adoptar i prioritzar és la millora del transport públic.

En relació amb la transparència, el Síndic insisteix que cal reforçar els mecanismes de suport de les administracions amb més capacitat a les que disposen de menys recursos, i també que cal enfortir els espais de cooperació entre administracions per poder articular de manera conjunta els instruments que preveu la Llei 19/2014.

Quant als tributs, el Síndic destaca la importància de garantir un sistema de defensa eficaç, com a condició de seguretat i justícia tributàries. L'efectivitat del dret de defensa requereix una bona administració; un sistema de recursos accessible, capaç de donar respostes àgils, adequades i motivades, i homogeneïtzar criteris i actuacions d'informació i assistència amb l'objectiu de reduir la conflictivitat i litigiositat tributàries.

En matèria de seguretat, el Síndic ha elaborat un informe que estima que calen actuacions immediates per dotar el Cos de Bombers dels recursos humans, materials i per disposar de les infraestructures necessàries per a l'assoliment de la comesa encomanada. A més, s'ha elaborat un informe sobre els plans d'emergència nuclear.

Finalment, i en relació amb el Pla de drets humans de Catalunya, durant l'any 2019, l'Estructura de Drets Humans ha desenvolupat un procés de debat i participació, amb desenes d'entitats i de col·lectius que han organitzat al voltant de 100 àgores relatives als diversos drets arreu del territori. Aquest procés ha culminat amb l'aprovació del Pla de drets humans, que es va lliurar al Govern i al Parlament de Catalunya el 10 de desembre de 2019.

### III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A Cerdanyola del Vallès EN DADES

#### 3.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE CERDANYOLA DEL VALLÈS DURANT EL 2019

L'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès ha estat l'administració afectada en un total de 25 queixes, i aquestes dades són inferiors a les de l'any anterior. La majoria de les queixes s'han centrat en l'àmbit de polítiques territorials, seguit de polítiques socials i de seguretat ciutadana i justícia.

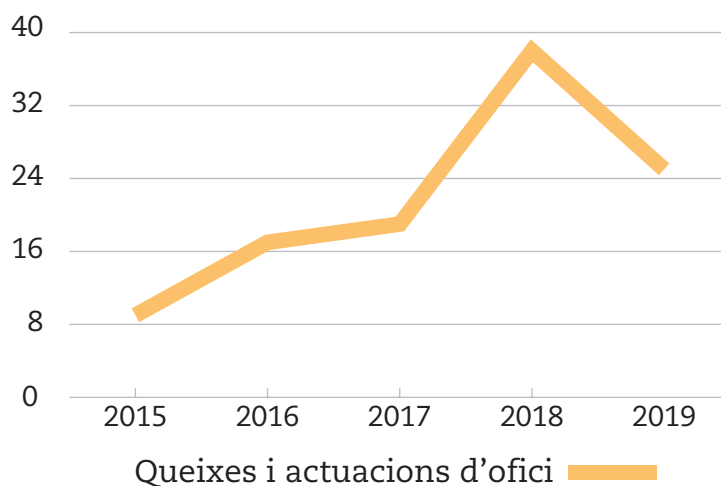
Pel que fa a les polítiques territorials, la contaminació acústica, el tractament de l'arbrat o el mal estat de les voreres o d'alguns carrers del municipi han estat els principals motius pels quals s'ha requerit la intervenció del Síndic. En el cas de les polítiques socials, les beques menjador, les zones de joc infantil o les famílies en situació d'exclusió social són els motius pels quals s'han produït més queixes.

Finalment, convé destacar l'actuació d'ofici de seguiment sobre el protocol d'ús de les pistoles elèctriques Taser per les policies locals de Catalunya.

#### 1. Evolució de les queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès

	2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	1	11,1	4	23,5	4	21,1	9	23,7	7	28,0
Discriminacions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	2,6	-	0,0
Educació i recerca	-	0,0	2	11,8	1	5,3	2	5,3	1	4,0
Infància i adolescència	-	0,0	1	5,9	3	15,8	2	5,3	4	16,0
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	1	11,1	1	5,9	-	0,0	4	10,5	1	4,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	4,0
<b>Administració pública i tributs</b>	2	22,2	5	29,4	6	31,6	5	13,2	1	4,0
Administració pública i drets	1	11,1	4	23,5	5	26,3	5	13,2	1	4,0
Tributs	1	11,1	1	5,9	1	5,3	-	0,0	-	0,0
<b>Polítiques territorials</b>	5	55,6	7	41,2	7	36,8	22	57,9	15	60,0
Medi ambient	3	33,3	4	23,5	3	15,8	7	18,4	7	28,0
Habitatge	-	0,0	-	0,0	2	10,5	12	31,6	2	8,0
Urbanisme i mobilitat	2	22,2	3	17,6	2	10,5	3	7,9	6	24,0
Consum	-	0,0	-	0,0	1	5,3	-	0,0	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	1	11,1	-	0,0	1	5,3	2	5,3	2	8,0
Cultura i llengua	-	0,0	1	5,9	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Total</b>	9	100	17	100	19	100	38	100	25	100





Pel que fa als terminis de tramitació, s'ha produït un increment dels temps tant en el cas de l'Administració, com del Síndic de Greuges de Catalunya i de la persona interessada. Aquest indicador suposa un perjudici per a la percepció que pot tenir la ciutadania respecte de l'Administració, atès que espera que els seus problemes es resolguin o es motivin en un termini prudencial de temps.

## 2. Temps en dies emprat per l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el 2019

	2018	2019
Ajuntament de Cerdanyola del Vallès	112,1	197,5
Síndic	38,7	59,0
Persona interessada	34,7	38,8

En relació amb l'estat de tramitació de les queixes, durant l'any 2019 s'han finalitzat 22 actuacions (40%) i un 60% encara està en tramitació. D'aquestes 22, en un 59,1% dels casos no s'ha detectat cap irregularitat en l'actuació administrativa. En canvi, en un 40,9% dels casos s'han detectat possibles irregularitats que o bé s'han corregit en el moment en què el Síndic ho ha comunicat a l'Administració o bé l'Administració n'ha acceptat la resolució un cop el Síndic ha formulat el suggeriment o la recomanació.

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

	N	%
Queixes en tramitació	33	60,0
Queixes finalitzades	22	40,0
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

De fet, tal com es pot veure en l'apartat VI, fruit d'aquest conveni i davant les queixes ciutadanes, l'Ajuntament:

- Fa el seguiment de la situació social d'una família i ha adoptat mesures orientades, entre d'altres, a l'ajornament del desnonament o l'escolarització gratuïta de l'infant per optimitzar les oportunitats de recerca de feina dels progenitors.

- Ha aprovat el Reglament de segona activitat de la Policia Local.
- Ha donat resposta a sol·licituds de persones interessades.
- Ha corregit la informació de publicitat activa del portal de transparència amb la incorporació d'alguns dels requeriments mínims que estableix la normativa.
- Ha previst actuacions de remodelació amb relació a l'estat d'unes sepultures del cementiri de Cerdanyola del Vallès.
- Ha intensificat la vigilància per garantir la manca de control dels gossos sense lligar que accedeixen al parc del Turonet.

#### 4. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

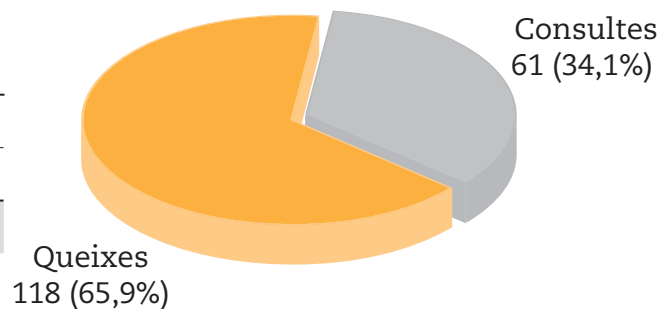
	N	%
<b>Irregularitat de l'Administració</b>	<b>9</b>	<b>40,9</b>
Es resol el problema	5	22,7
Resolucions acceptades	3	13,6
Resolucions parcialment acceptades	1	4,5
Resolucions no acceptades	-	0,00
<b>No-irregularitat de l'Administració</b>	<b>13</b>	<b>59,1</b>
La persona interessada desisteix	-	0,00
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100</b>

#### 3.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2019 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A Cerdanyola del Vallès

L'any 2019 presenta dades similars quant al nombre d'intervencions del Síndic de Greuges de Catalunya respecte de l'any 2018 pel que fa a les persones residents a Cerdanyola del Vallès.

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

	N	%
■ Queixes	118	65,9
■ Consultes	61	34,1
<b>Total</b>	<b>179</b>	<b>100</b>



La majoria de queixes i consultes se circumscriuen a l'àmbit de polítiques socials i, en particular, a salut (l·listes d'espera) i a serveis socials.

L'accés a l'habitatge o la demora en la resolució de la mesa d'emergència per assignar habitatge a persones o famílies en risc d'exclusió social són altres àmbits en què també hi ha una presència significativa de queixes, fet que també es produeix en el conjunt del territori català.

De fet, tal com s'assenyala en l'Informe anual 2019, aquest any ha continuat sent especialment complicat pel que fa a les persones que es troben en risc d'exclusió social. De fet, es pot parlar d'un cercle d'exclusió social en què les mateixes persones reproduïxen el mateix tipus de queixes al llarg d'un cert període de temps.

Des d'aquest punt de vista, hi ha tot un conjunt de persones que es troben en situació d'atur de llarga durada, que han perdut un lloc de treball o que, malgrat treballar, perceben ingressos baixos que les continuen mantenint pròximes als llindars de pobresa. Davant d'aquesta situació, reclamen ajuts que o bé presenten una demora important fins que es resolen o bé són denegats. Com a conseqüència d'això, presenten dificultats per poder atendre les seves despeses i es comencen a trobar en situació de vulnerabilitat. Aquest fet es trasllada en problemes per donar resposta a totes les necessitats derivades de tenir un habitatge, com ara les situacions de pobresa energètica o d'emergència residencial.

## 6. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>32</b>	<b>27,1</b>	<b>20</b>	<b>32,8</b>	<b>52</b>	<b>29,1</b>
Discriminació	-	0,00	-	0,00	-	0,0
Educació i recerca	4	3,4	4	6,6	8	4,5
Infància i adolescència	4	3,4	2	3,3	6	3,4
Salut	16	13,6	8	13,1	24	13,4
Serveis socials	7	5,9	6	9,8	13	7,3
Treball i pensions	1	0,8	-	0,0	1	0,6
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>10</b>	<b>8,5</b>	<b>16</b>	<b>26,2</b>	<b>26</b>	<b>14,5</b>
Administració pública i drets	4	3,4	13	21,3	17	9,5
Tributs	6	5,1	3	4,9	9	5,0
<b>Polítiques territorials</b>	<b>24</b>	<b>20,3</b>	<b>11</b>	<b>18,0</b>	<b>35</b>	<b>19,6</b>
Medi ambient	11	9,3	4	6,6	15	8,4
Habitatge	4	3,4	5	8,2	9	5,0
Urbanisme i mobilitat	9	7,6	2	3,3	11	6,1
<b>Consum</b>	<b>50</b>	<b>42,4</b>	<b>10</b>	<b>16,4</b>	<b>60</b>	<b>33,5</b>
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	<b>2</b>	<b>1,7</b>	<b>1</b>	<b>1,6</b>	<b>3</b>	<b>1,7</b>
<b>Cultura i llengua</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>
<b>Altres</b>	<b>-</b>	<b>0,00</b>	<b>3</b>	<b>4,9</b>	<b>3</b>	<b>1,7</b>
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100</b>	<b>61</b>	<b>100</b>	<b>179</b>	<b>100</b>

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

	Queixes	Consultes	Total
2015	83	74	157
2016	74	51	125
2017	68	45	113
2018	121	61	182
2019	118	61	179

D'altra banda, la majoria de queixes en tots els àmbits, menys en el cas de seguretat ciutadana i justícia, han estat presentades per dones.

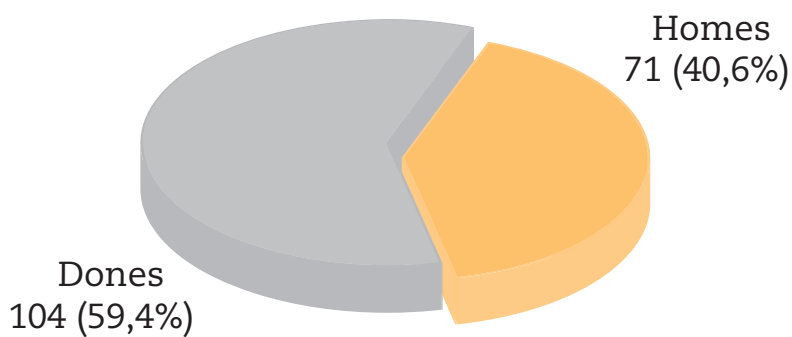
## 8. Queixes i consultes procedents de Cerdanyola del Vallès per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Persona física</b>	<b>114</b>	<b>96,6</b>	<b>61</b>	<b>100,0</b>	<b>175</b>	<b>97,8</b>
Dona	69	58,5	35	57,4	104	58,1
Home	45	38,1	26	42,6	71	39,7
<b>Persona jurídica</b>	<b>4</b>	<b>3,4</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>4</b>	<b>2,2</b>
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>65,9</b>	<b>61</b>	<b>34,1</b>	<b>179</b>	<b>100</b>

## 9. Queixes i consultes procedents de Cerdanyola del Vallès per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>32</b>	<b>62,7</b>	<b>19</b>	<b>37,3</b>	<b>51</b>	<b>29,1</b>
Discriminació	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	8	100,0	-	0,0	8	4,6
Infància i adolescència	6	100,0	-	0,0	6	3,4
Salut	12	50,0	12	50,0	24	13,7
Serveis socials	6	50,0	6	50,0	12	6,9
Treball i pensions	-	0,0	1	100,0	1	0,6
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>14</b>	<b>53,8</b>	<b>12</b>	<b>46,2</b>	<b>26</b>	<b>14,9</b>
Administració pública i drets	10	58,8	7	41,2	17	9,7
Tributs	4	44,4	5	55,6	9	5,1

<b>Polítiques territorials</b>	<b>21</b>	<b>61,8</b>	<b>13</b>	<b>38,2</b>	<b>34</b>	<b>19,4</b>
Medi ambient	9	60,0	6	40,0	15	8,6
Habitatge	4	0,0	5	0,0	-	0,0
Urbanisme i mobilitat	8	80,0	2	20,0	10	5,7
<b>Consum</b>	<b>34</b>	<b>58,6</b>	<b>24</b>	<b>41,4</b>	<b>58</b>	<b>33,1</b>
Seguretat ciutadana i justícia	1	33,3	2	66,7	3	1,7
Cultura i llengua	-	0,00	-	0,00	-	0,0
Altres	2	66,7	1	33,3	3	1,7
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>59,4</b>	<b>71</b>	<b>40,6</b>	<b>175</b>	<b>100,0</b>



#### 10. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2015-2019

	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Nombre de persones afectades en les queixes	125	74	70	122	165
Nombre de persones afectades en les consultes	74	51	45	61	61
<b>Total</b>	<b>199</b>	<b>125</b>	<b>115</b>	<b>183</b>	<b>226</b>

Les administracions amb les quals s'han tramitat les queixes procedents de Cerdanyola del Vallès afecten, fonamentalment, l'Administració local –i, en concret, el mateix Ajuntament de Cerdanyola del Vallès– i, en segon lloc, l'Administració autonòmica.

### 11. Administracions amb les quals s'han tramitat les queixes procedents de Cerdanyola del Vallès

	Queixes	%
<b>Administració autonòmica</b>	<b>19</b>	<b>37,3</b>
Departament de la Presidència	1	2,0
Departament de Salut	13	25,5
Departament de Territori i Sostenibilitat	4	7,8
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	1	2,0
<b>Administració local</b>	<b>29</b>	<b>56,9</b>
Ajuntament de Barcelona	2	3,9
Ajuntament de Cerdanyola del Vallès	21	41,2
Ajuntament de Preixana	1	2,0
Ajuntament del Prat de Llobregat	1	2,0
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	2	3,9
Consell Comarcal del Vallès Occidental	1	2,0
Entitat Municipal Descentralitzada de Bellaterra	1	2,0
<b>Serveis d'interès general</b>	<b>3</b>	<b>5,9</b>
ENDESA	3	5,9
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100</b>

Pel que fa al compliment de resolucions que afecten persones residents al municipi de Cerdanyola del Vallès, la majoria fan referència a polítiques socials i a consum.

### 12. Evolució de les queixes i consultes procedents de Cerdanyola del Vallès en els desplaçaments al municipi

	Queixes	Consultes	Total
2018	15	6	21
2019	15	10	25

El Síndic de Greuges va rebre un total de 13 visites en el desplaçament a Cerdanyola del dilluns 4 de març de 2019. Les persones ateses per l'equip del Síndic a l'Ateneu van presentar 9 queixes i van fer 4 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser temes relacionats amb consum (aigua i llum), medi ambient, serveis socials, etc. Quatre de les nou queixes presentades anaven dirigides a l'Ajuntament de Cerdanyola. Totes les visites ateses van ser de persones veïnes de la població.

Pel que fa al desplaçament al territori el 28 d'octubre de 2019, el Síndic de Greuges va rebre un total de 12 visites en el desplaçament a Cerdanyola del Vallès. Les persones ateses per l'equip del Síndic a l'Ateneu van presentar 6 queixes i van fer 6 consultes. Dues de les sis

queixes estan relacionades amb l'Ajuntament. Les problemàtiques plantejades van ser temes relacionats amb consum (electricitat, telèfon), medi ambient, serveis socials, etc. Totes les visites ateses van ser de persones veïnes de la població.

#### IV. 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 Cerdanyola del Vallès 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 Cerdanyola del Vallès va donar resposta a les sol·licituds efectuades en compliment de la normativa vigent.

Pel que fa al test del sol·licitant ocult, l'Administració hi va donar resposta en un termini de 23 dies, i és el segon any consecutiu que hi dona resposta. En canvi, no es va notificar o emetre un rebut d'acord amb el que estableix l'article 27 de la Llei 19/2014, ni hi ha un peu de recurs per informar de les possibilitats de reclamació.

#### V. VISITES DEL MECANISME CATALÀ PER A LA PREVENCIÓ DE LA TORTURA

El 15 de maig de 2019 l'Equip de Treball del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura (MCPT) del Síndic de Greuges va fer una nova visita a les instal·lacions de la comissaria de la Policia Local de Cerdanyola per veure l'àrea de custòdia de les persones detingudes.

D'acord amb el resultat de la visita de seguiment, es constata que s'han complert les recomanacions formulades en la visita anterior:

- S'ha creat un registre informàtic d'entrada i de sortida de persones detingudes.
- S'ha senyalitzat la zona de custòdia amb un cartell informatiu a l'entrada.
- S'han col·locat en llocs visibles els cartells informatius sobre la presència de càmeres de videovigilància.
- S'ha instal·lat una càmera de videovigilància a la zona de pàrquing i a l'antesala de la zona de cel·les.
- S'han substituït els matalassos per d'altres de material ignífug.

Pel que fa a la recomanació relativa a instal·lar un armer a la zona de pàrquing, està pendent de compliment. La Policia Local informa que s'ha demanat a la brigada i estan en espera.

Seguint les recomanacions internacionals i del Mecanisme, cal insistir que la visita mèdica es faci en privat sense presència policial, amb l'única excepció que hi hagi sospites justificades de risc i el personal sanitari així ho demani. Es demana a l'ajuntament que traslladi la recomanació a la Policia Local.

Tot i que la Policia Local té protocol·litzat reposar les mantes cada deu usos, es considera que no és idoni ni correcte, i que supera amb escreix els quatre usos que sembla que hi donen les àrees de custòdia de la majoria de comissaries de la PG-ME.

## VI. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

### 6.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

**Q 00093/2016**

**Queixa relativa a la manca de regulació de la situació administrativa especial de segona activitat del cos de la Policia Local de Cerdanyola del Vallès**

Ajuntament de Cerdanyola del Vallès

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que, en compliment del que estableix la Llei 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals, elaborés un reglament intern que reguli l'accés i les condicions del personal funcionari per desenvolupar una segona activitat dins de l'estructura de l'Ajuntament.

Finalment, l'Ajuntament ha comunicat l'aprovació definitiva del Reglament de segona activitat de la Policia Local, per acord del Ple de 28 de desembre de 2018, el qual ha estat publicat en el BOP de 17 de gener de 2019.

**Q 08150/2017**

**Manca de resposta a diverses instàncies relatives a un problema de filtracions que pateix un nínxol del cementiri de Cerdanyola del Vallès**

Ajuntament de Cerdanyola del Vallès

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre les actuacions que s'han dut a terme per comprovar i resoldre el problema de filtracions que motiva la queixa de la persona interessada i quin n'ha estat el resultat.

Segons ha informat l'Ajuntament, s'ha donat llicència a l'entitat que gestiona el cementiri per fer-hi obres de remodelació, les quals inclouen, entre d'altres, la rehabilitació dels nínxols del cementiri històric i la reurbanització d'aquest espai.

**Q 08519/2018**

**Disconformitat amb l'atenció que els serveis socials de Cerdanyola del Vallès dispensen a les persones usuàries**

Ajuntament de Cerdanyola del Vallès

Atès que no constava que s'hagués donat resposta a la persona interessada, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que li fes arribar una resposta expressa, per escrit i motivada a la seva reclamació.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que ja ha enviat un escrit en resposta a la reclamació de la persona interessada.

**Q 08526/2018**

**Queixa perquè el portal de transparència de l'Ajuntament no recull la informació relativa a les retribucions del personal públic i les subvencions**

Ajuntament de Cerdanyola del Vallès

El Síndic va rebre una queixa d'una associació de Cerdanyola perquè el portal de transparència de l'Ajuntament no recollia la informació relativa a les retribucions del personal públic i les subvencions, i considerava que no es complien les disposicions en matèria de publicitat activa recollides en els articles 9 a 12 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

L'Ajuntament no ha donat resposta a la petició d'informació del Síndic, però s'ha comprovat que s'han corregit les mancances identificades per l'associació promotora de la queixa, ja que la informació que s'havia trobat a faltar al portal de transparència de l'Ajuntament ara ja hi apareix.



Q 02465/2019

**Queixa per la presència de fibrociment en estat de degradació a l'edifici de la brigada municipal d'obres, atès els riscos que comporta per a la salut del personal d'aquesta unitat**Ajuntament de Cerdanyola del Vallès  
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

L'Ajuntament va emetre un informe tècnic que conclouia que l'edifici contenia fibrociment en un estat de degradació important, i proposava diverses mesures de prevenció i protecció, com ara la substitució de la coberta de fibrociment, la impermeabilització i aïllament de la coberta plana, la restauració de la façana en general i la restauració interior.

En vista d'aquesta informació, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre les actuacions que s'haguessin dut a terme arran de la publicació de l'informe tècnic, i sobre les mesures de prevenció que s'haguessin adoptat per garantir la seguretat i la salut del personal que treballa en aquest edifici.

El Síndic també va demanar al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que l'informés sobre si tenia coneixement de la queixa presentada per la persona interessada, sobre si havia dut a terme cap actuació o havia traslladat la qüestió a una altra àrea, i sobre els motius de la presumpta demora en la gestió d'aquest assumpte.

L'Ajuntament ha indicat que informará la persona interessada de les actuacions que s'han dut a terme fins ara respecte de la situació de la brigada municipal; i de les propostes en matèria de seguretat i salut, com ara l'ús d'equips de protecció individual per entrar a l'espai delimitat, les revisions mèdiques dutes a terme en aplicació del Protocol d'amiant, els mesuraments higiènics ambientals i la pols de superfície, i finalment, de l'expedient administratiu que s'està cursant per llogar i adquirir una nova nau.

Per la seva banda, el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies ha informat que el 4 d'abril de 2019 es va fer una inspecció de treball a l'edifici. Actualment, s'està avaluant la documentació requerida tant a la representació de l'empresa com a la del personal, i, per tant, la investigació i la tramitació de l'expedient encara no han finalitzat.

Q 04245/2019

**Manca de resposta de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès a una instància en què es demanava que es controli que els gossos vagin lligats i que es respectin els llocs no destinats a pipicà**

Ajuntament de Cerdanyola del Vallès

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre l'estat de tramitació de la instància presentada per la persona interessada, sobre si té coneixement de més queixes presentades per aquest mateix motiu i sobre les actuacions que té pensat endegar per solucionar el problema.

L'Ajuntament ha informat que ha donat instruccions a la Policia Local perquè intensifiqui la vigilància a la zona objecte de queixa, que s'informará els propietaris dels gossos de les seves obligacions i que es denunciaran les possibles infraccions de l'Ordenança municipal d'animals de companyia.

Q 04247/2019

**Queixa relativa a la manca d'actuació de l'Ajuntament davant l'elevada velocitat dels vehicles que circulen pel passeig d'Horta de Cerdanyola**

Ajuntament de Cerdanyola del Vallès

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que li indiqués quina valoració fa dels fets exposats per la persona interessada i de la petició d'instal·lació de bandes reductores de velocitat. També li va demanar que l'informés de les actuacions dutes a terme per comprovar l'excés de velocitat al passeig d'Horta i dels resultats obtinguts, a banda de les mesures que ha previst adoptar per garantir la seguretat vial.

L'Ajuntament ha informat que es va dur a terme un control amb radar de velocitat en aquest passeig, i es va concloure que només un u per cent de vehicles havien superat la velocitat establerta en 50 km/h, sense que arribessin a superar els 60 km/h. A més, en els últims quatre anys no hi ha constància d'accidents amb ferits ni amb danys materials a la zona. Per tant, els serveis municipals no consideren justificat aplicar mesures extraordinàries de pacificació de trànsit al carrer en qüestió.

**6.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES**

Q 02527/2013

**Disconformitat amb la manca de resposta de l'Ajuntament a diversos escrits de reclamació relatius a l'import d'una beca per llibres escolars**Ajuntament de Cerdanyola del Vallès  
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

L'origen de la queixa rau en un error comès pel centre escolar del fill de promotor de la queixa, que no va informar l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès sobre l'adhesió de l'alumne al programa EduCAT1x1, sense que la responsabilitat d'aquest error recaigui en l'Administració local però tampoc en la persona interessada.

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que busqués la manera d'evitar que l'error comès pel centre penalitzés l'alumne, si calia amb la revisió del procediment de concessió d'aquests ajuts per adequar la modalitat i l'import de pagament a la realitat de l'escola. També li va demanar que donés resposta a les reclamacions presentades pel promotor de la queixa.

L'Ajuntament va donar resposta a les reclamacions del promotor de la queixa, però no el va informar de les actuacions dutes a terme per l'Administració local en referència a les seves reclamacions, tal com sí que havia informat el Síndic. Per aquest motiu, i per cloure definitivament aquest assumpte, el Síndic ha demanat a l'Ajuntament que informi la persona interessada de totes les actuacions que s'han dut a terme en relació amb les seves reclamacions.

Q 03763/2018

**Queixa relativa a les dificultats d'una unitat familiar amb un infant a càrrec que resideix en un habitatge sense títol habilitant afectat per un procediment d'execució hipotecària d'accedir a un habitatge assequible**

Ajuntament de Cerdanyola del Vallès  
Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge  
Departament de Territori i Sostenibilitat

---

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que continués proporcionant el suport necessari a la família a fi de normalitzar tan aviat com sigui possible la seva situació residencial, amb l'objectiu que l'infant afectat tingués garantides unes condicions materials de vida adequades per al seu desenvolupament.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que els serveis socials municipals estan fent el seguiment de la situació social de la família i que han desenvolupat mesures orientades, entre d'altres, a l'ajornament del desnonament i l'escolarització gratuïta de l'infant per optimitzar les oportunitats de cerca de feina dels progenitors

**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

