



INFORME DEL PRAT DE LLOBREGAT 2015

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC AL PRAT DE LLOBREGAT EN DADES.....	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament del Prat de Llobregat durant el 2015.....	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2015 en què la persona interessada resideix al Prat de Llobregat.....	7
III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS	11
3.1. Resolucions complertes	11

I. CONSIDERACIONS GENERALS

Aquest informe té com a objectiu analitzar la tipologia de queixes rebudes i tramitades durant l'any 2015 amb relació a l'Ajuntament del Prat de Llobregat i de residents en aquesta localitat, i també l'àmbit temàtic de les queixes i les consultes formulades per ciutadans d'aquest municipi. L'informe s'emmarca en el conveni de col·laboració signat el 12 de febrer de 2013 entre l'Ajuntament i la institució del Síndic de Greuges de Catalunya.

Cal destacar, però, que, a diferència dels dos darrers anys, l'informe del Prat de Llobregat 2015 es basa, fonamentalment, en les queixes i les consultes rebudes durant l'any, i no en les queixes i les consultes que, independentment de la seva data d'inici, ha gestionat la institució durant aquest any. Com a conseqüència, les xifres d'aquest document són inferiors a les que fins ara s'havien mostrat.

L'oficina itinerant del Síndic de Greuges va rebre un total d'11 visites en el seu desplaçament al Prat de Llobregat del 4 de juny de 2015. Les persones ateses per l'equip del Síndic al Centre Cívic Sant Jordi-Ribera Baixa van presentar 10 queixes i van fer 3 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (aigua i electricitat), procediment sancionador i ensenyament. De les 10 queixes presentades, 2 anaven adreçades a l'Ajuntament del Prat de Llobregat. Totes les visites ateses van ser de persones veïnes de la població.

En aquest període analitzat, el Síndic de Greuges de Catalunya ha obert un total de 16 queixes en què l'administració afectada era l'Ajuntament del Prat de Llobregat, la majoria de les quals fan referència a les àrees d'administració pública i tributs. Les dades posen en evidència un descens del nombre d'aquestes actuacions en els darrers anys, fet positiu pel que fa al funcionament de l'Administració local.

Tot i així, tal com es pot veure en la taula 2, el nombre de queixes en què l'administració afectada és l'Ajuntament del Prat de Llobregat és lleugerament inferior al d'altres corporacions locals amb una població similar.

Quant al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits (taula 3), l'Ajuntament del Prat de Llobregat presenta una mitjana de 36,2 dies; el Síndic de Greuges, de 52,3 dies, i la persona interessada, de 17,5 dies. Si es comparen aquestes xifres amb la mitjana de dies emprats els anys anteriors, es pot observar una reducció dels terminis tant pel que fa a l'Administració com a la institució del Síndic. És més, l'anàlisi dels darrers tres anys mostra una tendència positiva quant a la reducció de terminis pel que fa a cadascun dels subjectes, fet que es tradueix en una reducció global de l'expedient i, per tant, en una millora per a la ciutadania.

Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament del Prat de Llobregat, durant el 2015 s'han finalitzat 15 actuacions (83,3%) i 3 (16,7%) continuen en tramitació. Del conjunt de queixes finalitzades, en el 73,3% dels casos no s'ha detectat cap irregularitat per part de l'Administració.

Si l'anàlisi de l'evolució es fa a partir de les queixes i les consultes rebudes al Síndic de persones residents al Prat de Llobregat, cal indicar la reducció de queixes i consultes d'aquest any (17,8%) respecte de l'any 2014.

Aquest fet, que es reproduïx en el conjunt del territori català (a excepció d'algunes comarques), s'explica per la incorporació de les tecnologies de la informació i la comunicació en el procediment institucional. En aquest sentit, des de finals de l'any 2014 el Síndic ha implementat el sistema de notificacions electròniques amb les persones interessades que consentin expressament aquesta opció. Com a conseqüència, no és

necessari conèixer la procedència dels promotors de les queixes, atès que es tramita de manera electrònica. És per aquest motiu que, malgrat que s'hagi incrementat el nombre de queixes aquest any, en un cert percentatge es desconeix l'origen de les persones interessades.

En relació amb la matèria objecte de les queixes i consultes rebudes durant el 2015 de persones del Prat de Llobregat, la majoria s'ha concentrat en temes propis de les polítiques socials, concretament salut, seguits per temes d'administració pública i tributs.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades per veïns del Prat de Llobregat, predominen les referides a l'Administració de la Generalitat de Catalunya (54 queixes) i, en segon lloc, les queixes relacionades amb l'Administració local (23 queixes), de les quals 11 s'han tramitat amb l'Ajuntament del Prat de Llobregat.

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 del 2015.

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

2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADAES AMB L'AJUNTAMENT DEL PRAT DE LLOBREGAT DURANT EL 2015

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

	2011		2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	1	4,3	5	25	3	10,7	6	22,2	3	18,8
Educació i recerca	-	-	-	-	-	-	1	3,7	-	-
Infància i adolescència	1	4,3	-	-	3	10,7	2	7,4	2	12,5
Salut	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	-	-	5	25	-	-	3	11,1	-	-
Treball i pensions	-	-	-	-	-	-	-	-	1	6,3
Administració pública i tributs	11	47,8	9	45	8	28,6	10	37,0	8	50,0
Administració pública i drets	11	47,8	9	45	6	21,4	9	33,3	5	31,3
Tributs	-	-	-	-	2	7,1	1	3,7	3	18,8
Polítiques territorials	8	34,8	5	25	13	46,4	11	40,7	1	6,3
Medi ambient	6	26,1	3	15	12	42,9	3	11,1	-	-
Urbanisme i habitatge	2	8,7	2	10	1	3,6	8	29,6	1	6,3
Consum	2	8,7	-	-	2	7,1	-	-	2	12,5
Seguretat ciutadana i justícia	1	4,3	1	5	2	7,1	-	-	1	6,3
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-	1	6,3
Total	23	100	20	100	28	100	27	100	16	100

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

	Població	Queixes
Mollet del Vallès	51.650	16
Cerdanyola del Vallès	57.413	16
Granollers*	60.101	26
Prat de Llobregat, el	63.014	16
Castelldefels	63.891	2
Viladecans	65.549	9
Vilanova i la Geltrú	65.684	46
Mitjana	61.043	18,7

* Tenen conveni de visió singular de supervisió

3. Temps en dies emprat per l'Ajuntament del Prat de Llobregat, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2013-2015

	2013	2014	2015
Ajuntament del Prat de Llobregat	65,1	36,2	36,2
Síndic	75,8	67,9	52,3
Persona interessada	15,9	49,0	17,5

4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	3	16,7
Queixes finalitzades	15	83,3
Total	18	100

5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	4	26,7
Es resol el problema	2	13,3
Resolucions acceptades	1	6,7
Resolucions parcialment acceptades	1	6,7
Resolucions no acceptades	-	-
No-irregularitat de l'Administració	11	73,3
La persona interessada desisteix	-	-
Queixes no admeses a tràmit	-	-
Total	15	100

2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2015 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX AL PRAT DE LLOBREGAT

6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	67	50
■ Consultes	67	50
Total	134	100

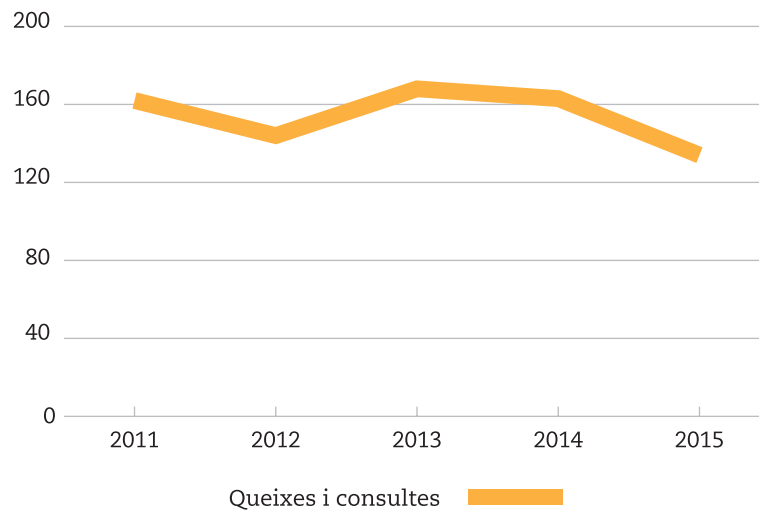


7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Total		Queixes		Consultes	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	66	49,3	38	56,7	28	41,8
Educació i recerca	6	4,5	3	4,5	3	4,5
Infància i adolescència	15	11,2	7	10,4	8	11,9
Salut	31	23,1	23	34,3	8	11,9
Serveis socials	9	6,7	2	3,0	7	10,4
Treball i pensions	5	3,7	3	4,5	2	3,0
Administració pública i tributs	19	14,2	8	11,9	11	16,4
Administració pública i drets	13	9,7	5	7,5	8	11,9
Tributs	6	4,5	3	4,5	3	4,5
Polítiques territorials	3	2,2	1	1,5	2	3,0
Medi ambient	-	-	-	-	-	-
Urbanisme i habitatge	3	2,2	1	1,5	2	3,0
Consum	34	25,4	18	26,9	16	23,9
Seguretat ciutadana i justícia	7	5,2	2	3,0	5	7,5
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-
Altres	5	3,7	-	-	5	7,5
Total	134	100	67	100	67	100

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

	Total	Queixes	Consultes
2011	162	93	69
2012	144	70	74
2013	168	98	70
2014	163	88	75
2015	134	67	67



9. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2011-2015

	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre de persones afectades en les queixes	83	84	84	105	117
Nombre de persones afectades en les consultes	69	74	70	75	67
Total	152	158	154	180	184

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

	Queixes	%
Administració autonòmica	54	68,4
Departament d'Economia i Coneixement	1	1,3
Departament d'Empresa i Ocupació	8	10,1
Departament d'Ensenyament	7	8,9
Departament de Benestar Social i Família	6	7,6
Departament de Governació i Relacions Institucionals	2	2,5
Departament de Justícia	2	2,5
Departament de Salut	26	32,9
Departament de Territori i Sostenibilitat	2	2,5
Administració local	23	29,1
Ajuntament de Barcelona	7	8,9
Ajuntament de Blanes	1	1,3
Ajuntament de Castelldefels	1	1,3
Ajuntament de Sant Pere de Ribes	1	1,3
Ajuntament del Prat de Llobregat	11	13,9
Ajuntament de Vallirana	1	1,3
Diputació de Barcelona	1	1,3
Companyies de telefonia	2	2,5
Telefónica España, SAU	2	2,5
Total	79	100

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

	Població	Total	Queixes	Consultes
Mollet del Vallès	51.650	96	39	57
Cerdanyola del Vallès	57.413	123	49	74
Granollers*	60.101	168	87	81
Prat de Llobregat, el	63.014	134	67	67
Castelldefels	63.891	175	77	98
Viladecans	65.549	90	50	40
Vilanova i la Geltrú	65.684	199	99	100
Mitjana	61.043	140,7	66,9	73,9

* Tenen conveni de visió singular de supervisió

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

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

III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 08997/2013

Disconformitat amb les molèsties per sorolls que provoquen els jocs de petanca que es duen a terme als jardins de la Pau del Prat de Llobregat

Ajuntament del Prat de Llobregat

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament del Prat de Llobregat que, a banda de regular específicament l'horari d'ús de les pistes de petanca, faci complir els horaris que estableix l'Ordenança de civisme i convivència ciutadana en l'article 52.1. Tot això, sens perjudici de la decisió que es pugui adoptar de canvi d'ubicació de la pista que provoca molèsties a la persona interessada.

L'Ajuntament ha informat que la Policia Local va imposar quatre denúncies a persones que jugaven a petanca de matinada, que van resultar en quatre expedients sancionadors per incompliment de l'Ordenança de civisme i convivència ciutadana.

Pel que fa a un possible canvi d'ubicació de les pistes de petanca, l'Ajuntament no ho considera apropiat ni necessari, ja que les úniques molèsties efectivament comprovades són les dels quatre expedients sancionadors mencionats. Tot i això, es compromet a continuar vigilant i controlant que l'ús d'aquestes pistes no afecti la convivència veïnal de la zona, fent-hi acudir immediatament la Policia Local cada vegada que es requereixi la presència dels agents i denunciant i tramitant els expedients sancionadors corresponents en tots els casos en què es comprovin les molèsties.

Q 04198/2014

Queixa relativa a les dificultats econòmiques amb què es troba una família per assumir el pagament de la renda del lloguer i per cobrir altres necessitats bàsiques, i a l'existència d'humitats en l'habitatge amb protecció oficial on viuAjuntament del Prat de Llobregat
Agència de l'Habitatge de Catalunya

D'una banda, el Síndic ha demanat a l'Ajuntament del Prat de Llobregat que l'informi sobre el seguiment que els serveis socials fan d'aquesta família, i sobre les actuacions que s'han dut a terme en relació amb les dificultats econòmiques que té la família per poder fer front a les despeses bàsiques, com ara l'alimentació i el pagament del lloguer.

I de l'altra, ha demanat a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya que l'informi sobre: l'estat tècnic de l'habitatge pel que fa a filtracions i humitats; les mesures que ha previst dur a terme la Direcció de Qualitat de l'Edificació i Rehabilitació de l'Habitatge per resoldre el problema de les filtracions; si s'ha previst el reallotjament alternatiu, ja sigui definitiu o temporal, de la família, mentre s'arreglen les filtracions que causen les humitats; quins criteris justifiquen la diferència entre les rendes de lloguer que s'estan cobrant a l'edifici on viu la família; en quin estat de tramitació es troba la revisió del pacte que va sol·licitar la persona interessada en relació amb les rendes del lloguer que paga, i quins paràmetres s'han tingut en compte a fi de determinar que els ingressos de la unitat familiar de la persona interessada superen el mínim establert per poder accedir a un ajut per al pagament de les rendes del lloguer.

Segons l'informe tramès per l'Ajuntament, els serveis socials municipals estan fent un seguiment adequat de la situació socioeconòmica d'aquesta família, en el marc del qual han facilitat als seus membres l'accés a diversos ajuts i prestacions i els ofereixen l'orientació necessària per intentar millorar les seves condicions de vida.

Així mateix, l'Agència de l'Habitatge de Catalunya ha informat que ha proposat, i la família ho ha acceptat, modificar el règim d'adjudicació de l'habitatge pel de cessió d'ús temporal pel termini d'un any, prorrogable per un segon any, per un cànon assumible d'acord amb les possibilitats econòmiques de la família. També s'ha acordat la suspensió temporal del deute acumulat. D'altra banda, tècnics de l'Agència han efectuat diverses visites d'inspecció a l'habitatge i han pogut corroborar la inexistència de filtracions provinents del terrat, de la qual cosa s'ha informat la persona interessada.

D'acord amb això, el Síndic entén que l'Agència de l'Habitatge de Catalunya ha valorat i resolt de manera satisfactòria les dues problemàtiques que plantejava la promotora de la queixa, i que els serveis socials municipals estan fent un seguiment adequat de la família.

AO 07075/2014

Actuació d'ofici relativa a la situació d'una menor d'edatAjuntament del Prat de Llobregat
Departament d'Ensenyament

El Síndic ha demanat als ajuntaments de Sant Boi i del Prat de Llobregat que es coordinin per valorar la situació social de la menor, a fi d'identificar possibles actuacions de suport, si escau.

El Departament d'Ensenyament ha informat que la menor està escolaritzada amb normalitat en una escola de Sant Boi, però afegeix que cal continuar el seguiment escolar de l'alumna, vetllar per la seva assistència a l'escola i el seu progrés escolar i de relació amb els altres, i continuar la coordinació entre la treballadora social de l'EAP i els serveis socials del municipi. Afegeix que també cal aclarir amb els serveis mèdics si l'alumna té pèrdua auditiva i si afecta el seu procés d'aprenentatge.

Q 03945/2015

Disconformitat amb la resposta de l'Ajuntament del Prat de Llobregat a una sol·licitud per poder accedir als ajuts econòmics aprovats el 2015 per facilitar el pagament de l'impost sobre béns immobles a les famílies monoparentals, entre altres col·lectiusAjuntament del Prat de Llobregat

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que l'informi sobre les obligacions tributàries que té pendents la persona interessada amb aquesta administració i les actuacions que s'han dut a terme per gestionar-ne el cobrament.

L'Ajuntament ha informat que mitjançant el Decret 5068/2015, de 10 de setembre, s'ha resolt estimar el recurs de reposició presentat per la persona interessada contra la denegació de l'ajut del 50% de la quota líquida de l'impost sobre béns immobles de l'exercici 2015 per no estar al corrent de les obligacions tributàries. I, en conseqüència, s'ha acordat atorgar l'ajut.

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

