



# INFORME DE SANT ADRIÀ DE BESÒS 2015

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDIX

<b>I. CONSIDERACIONS GENERALS</b> .....	3
<b>II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A SANT ADRIÀ DE BESÒS EN DADES</b> .....	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs durant el 2015 .....	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2015 en què la persona interessada resideix a Sant Adrià de Besòs.....	7
<b>III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS</b> .....	11
3.1. Resolucions complertes .....	11
3.2. Resolucions acceptades.....	13



## 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 de Sant Adrià de Besòs 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 8 de juliol de 2008 entre l'Ajuntament i la institució del Síndic de Greuges de Catalunya.

Cal destacar, però, que, a diferència dels dos darrers anys, l'informe de Sant Adrià de Besòs 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.

Durant el 2015, l'oficina itinerant d'atenció a les persones del Síndic de Greuges ha visitat Sant Adrià de Besòs en una ocasió que va donar lloc a l'obertura de 12 queixes i 4 consultes. Aquest any s'han obert les mateixes actuacions derivades del desplaçament al territori que l'any anterior.

En aquest període analitzat, el Síndic de Greuges de Catalunya ha obert un total de 20 queixes en què l'administració afectada és l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs, 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 i com es pot veure a la taula 2, el nombre de queixes en què l'administració afectada és l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs en relació amb altres corporacions locals de població similar és superior.

Quant al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits (taula 3), l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs presenta una mitjana de 98 dies; el Síndic de Greuges, de 77,1 dies, i la persona interessada, de 29,1 dies. Si es comparen aquestes xifres amb la mitjana de dies emprats els anys anteriors, es pot observar un increment dels terminis tant pel que fa a l'Administració com a la institució del Síndic.

Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs, durant el 2015 s'han finalitzat 22 actuacions (66,7%) i 11 (33,3%) continuen en tramitació. Del conjunt de queixes finalitzades, en el 63,6% dels casos s'ha detectat una irregularitat per part de l'Administració i o bé s'ha solucionat abans que el Síndic formulés suggeriments i recomanacions o bé s'ha acceptat la resolució un cop el Síndic s'hi ha pronunciat.

Si l'anàlisi de l'evolució es fa a partir de les queixes i les consultes rebudes al Síndic de persones residents a Sant Adrià de Besòs, convé indicar l'increment de queixes i consultes d'aquest any (13,7%) respecte de l'any 2014.

Tot i això, convé assenyalar que 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 les consultes rebudes durant el 2015 de persones de Sant Adrià de Besòs (taula 7), la majoria s'ha concentrat en temes d'urbanisme i habitatge, seguit per temes propis de les polítiques socials.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades per veïns de Sant Adrià de Besòs, predominen les referides a l'Administració local (109 queixes), de les quals 27 s'han tramitat amb l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs i, en segon lloc, les queixes relacionades amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

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 A SANT ADRIÀ DE BESÒS EN DADES

### 2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE SANT ADRIÀ DE BESÒS DURANT EL 2015

#### 1. Evolució de les queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs

	2011		2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	6	40	11	27,5	10	30,30	3	6,67	3	15
Educació i recerca	-	-	8	20,0	4	12,12	-	-	1	5
Infància i adolescència	4	26,67	3	7,5	6	18,18	2	4,44	-	-
Salut	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	2	13,33	-	-	-	-	1	2,22	2	10
Treball i pensions	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Administració pública i tributs</b>	3	20	6	15,0	8	24,24	20	44,44	10	50
Administració pública i drets	3	20	5	12,5	3	9,09	2	4,44	8	40
Tributs	-	-	1	2,5	5	15,15	18	40,00	2	10
<b>Polítiques territorials</b>	6	40	23	57,5	10	30,30	22	48,89	6	30
Medi ambient	-	-	8	20,0	5	15,15	17	37,78	4	20
Urbanisme i habitatge	6	40	15	37,5	5	15,15	5	11,11	2	10
Consum	-	-	-	-	2	6,06	-	-	-	-
Seguretat ciutadana i justícia	-	-	-	-	3	9,09	-	-	1	5
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	15	100	40	100	33	100	45	100	20	100

#### 2. Comparació de queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs amb les que han rebut ajuntaments amb poblacions similars

	Població	Queixes
Tortosa	33.864	12
Olot*	33.944	2
Montcada i Reixac	34.377	30
<b>Sant Adrià de Besòs</b>	<b>35.814</b>	<b>20</b>
Vendrell, el	36.558	24
Ripollet	37.445	11
Lloret de Mar	37.618	12
<b>Mitjana</b>	<b>35.660</b>	<b>15,9</b>

\* Tenen conveni de visió singular de supervisió

### 3. Temps en dies emprat per l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2012-2015

	2012	2013	2014	2015
Ajuntament de Sant Adrià de Besòs	99,5	114,3	93,1	98,0
Síndic	81,9	70,7	45,8	77,1
Persona interessada	15,5	32,4	28,5	29,1

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

	N	%
Queixes en tramitació	11	33,33
Queixes finalitzades	22	66,67
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

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

	N	%
<b>Irregularitat de l'Administració</b>	<b>14</b>	<b>63,64</b>
Es resol el problema	1	4,55
Resolucions acceptades	10	45,45
Resolucions parcialment acceptades	3	13,64
Resolucions no acceptades	-	-
<b>No-irregularitat de l'Administració</b>	<b>8</b>	<b>36,36</b>
La persona interessada desisteix	-	-
Queixes no admeses a tràmit	-	-
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100</b>



## 2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2015 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A SANT ADRIÀ DE BESÒS

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

	N	%
■ Queixes	116	66,67
■ Consultes	58	33,33
<b>Total</b>	<b>174</b>	<b>100</b>

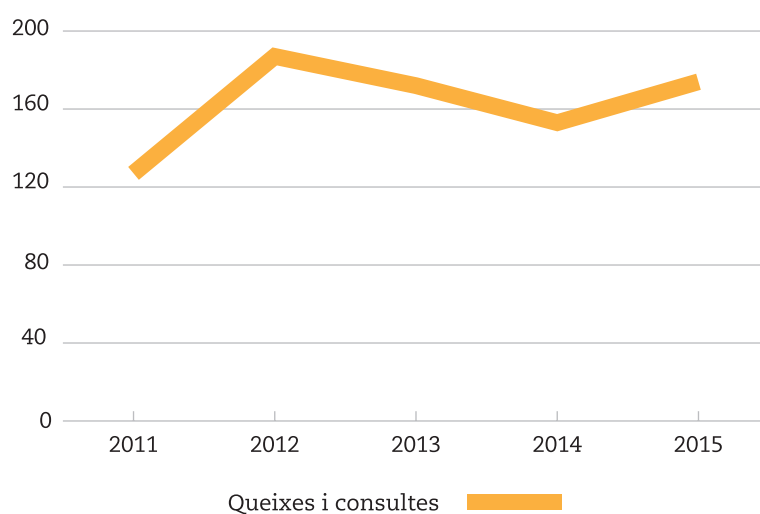


### 7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Total		Queixes		Consultes	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>40</b>	<b>22,99</b>	<b>20</b>	<b>17,24</b>	<b>20</b>	<b>34,48</b>
Educació i recerca	6	3,45	1	0,86	5	8,62
Infància i adolescència	6	3,45	3	2,59	3	5,17
Salut	13	7,47	10	8,62	3	5,17
Serveis socials	13	7,47	6	6,03	7	12,07
Treball i pensions	2	1,15	-	-	2	3,45
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>19</b>	<b>10,92</b>	<b>12</b>	<b>10,34</b>	<b>7</b>	<b>12,07</b>
Administració pública i drets	14	8,05	10	3,45	4	6,90
Tributs	5	2,87	2	2,59	3	5,17
<b>Polítiques territorials</b>	<b>79</b>	<b>45,40</b>	<b>74</b>	<b>63,79</b>	<b>5</b>	<b>8,62</b>
Medi ambient	4	2,30	3	0,86	1	1,72
Urbanisme i habitatge	75	43,10	71	3,45	4	6,90
<b>Consum</b>	<b>29</b>	<b>16,67</b>	<b>9</b>	<b>17,24</b>	<b>20</b>	<b>34,48</b>
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	<b>4</b>	<b>2,30</b>	<b>1</b>	<b>0,86</b>	<b>3</b>	<b>5,17</b>
<b>Cultura i llengua</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Altres</b>	<b>3</b>	<b>1,72</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>5,17</b>
<b>Total</b>	<b>174</b>	<b>100</b>	<b>116</b>	<b>100</b>	<b>58</b>	<b>100</b>

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

	Total	Queixes	Consultes
2011	127	69	58
2012	187	115	72
2013	172	104	68
2014	153	101	52
2015	174	116	58



## 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	100	117	123	181
Nombre de persones afectades en les consultes	58	72	68	52	58
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>172</b>	<b>185</b>	<b>175</b>	<b>239</b>

## 10. Administracions amb les quals s'ha tramitat en les queixes procedents de Sant Adrià de Besòs

	Queixes	%
<b>Administració autonòmica</b>	<b>33</b>	<b>15,49</b>
Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Medi Natural	4	1,88
Departament d'Empresa i Ocupació	1	0,47
Departament d'Ensenyament	7	3,29
Departament de Benestar Social i Família	6	2,82
Departament de Governació i Relacions Institucionals	1	0,47
Departament de Salut	13	6,10
Departament de Territori i Sostenibilitat	1	0,47
<b>Administració local</b>	<b>109</b>	<b>51,17</b>
Ajuntament de Barcelona	74	34,74
Ajuntament de Castell-Platja d'Aro	1	0,47
Ajuntament de Cervera	1	0,47
Ajuntament de la Pobla de Claramunt	1	0,47
Ajuntament de Piera	1	0,47
Ajuntament de Sant Adrià de Besòs	27	12,68
Ajuntament de Sant Andreu de la Barca	1	0,47
Autoritat del Transport Metropolità	1	0,47
Conselh Generau d'Aran	1	0,47
Consell Comarcal del Barcelonès	1	0,47
<b>Companyies de telefonia</b>	<b>1</b>	<b>0,47</b>
Jazztel	1	0,47
<b>Consortis</b>	<b>70</b>	<b>32,86</b>
Consorti del Barri de la Mina	69	32,39
Consorti de la Zona Franca	1	0,47
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100</b>

### 11. Queixes i consultes procedents de Sant Adrià de Besòs en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars

	Població	Total	Queixes	Consultes
Tortosa	33.864	88	61	27
Olot*	33.944	50	15	35
Montcada i Reixac	34.377	91	47	44
<b>Sant Adrià de Besòs</b>	<b>35.814</b>	<b>174</b>	<b>116</b>	<b>58</b>
Vendrell, el	36.558	137	55	82
Ripollet	37.445	99	42	57
Lloret de Mar	37.618	46	21	25
<b>Mitjana</b>	<b>35.660</b>	<b>97,9</b>	<b>51,0</b>	<b>46,9</b>

\* Tenen conveni de visió singular de supervisió

### 12. Evolució de les queixes i consultes procedents de Sant Adrià de Besòs en els desplaçaments al municipi

	Total	Queixes	Consultes
2010*	18	7	11
2011	5	0	5
2012	10	5	5
2013	9	5	4
2014	16	9	7
2015	16	12	4

\* Es van fer dos desplaçaments al territori

### III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

#### 3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 08117/2011

**Disconformitat amb la prohibició imposada a un menor d'accedir a les instal·lacions d'un pavelló municipal de Sant Adrià de Besòs**

Ajuntament de Sant Adrià de Besòs

Tot i no observar indicis d'irregularitat en l'actuació de l'Ajuntament, el Síndic considera que el reglament del poliesportiu en qüestió hauria de preveure un procediment específic per poder fer efectiva tant la baixa de l'usuari com l'expulsió del recinte, a més de qualsevol altra mesura que es pugui preveure davant d'incompliments de la normativa per part dels usuaris, amb les garanties que segons la normativa de procediment administratiu ha de regir qualsevol actuació de l'Administració, especialment en els procediments de caràcter sancionador.

L'Ajuntament ha informat que volia elaborar un reglament general de tots els equipaments esportius, en què es regulés l'incompliment de les obligacions recollides i l'establiment d'infraccions que serien motiu de sanció, a més del tracte a infants i adolescents dins aquest reglament, amb l'objectiu de resoldre situacions com la que plantejava la persona interessada. Aquest reglament, però, encara no ha estat elaborat ni hi ha cap previsió específica d'aprovar-lo, perquè s'està elaborant un nou pla director d'equipaments esportius que ha de definir quins equipaments esportius queden oberts i quins es tanquen en tot el municipi, a causa de la greu situació econòmica i les dificultats amb què es troben els gestors de les instal·lacions esportives

Q 04803/2013

**Disconformitat amb la manca de notificació de l'avís de pagament de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica arran d'una incidència amb l'adreça que constava a la base de dades de l'Administració**

Ajuntament de Sant Adrià de Besòs

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs, d'una banda, que revisi l'adreça fiscal que li consta del promotor i que, en cas que no sigui la correcta, dugui a terme les actuacions necessàries per modificar-la; i de l'altra, que doni resposta al correu electrònic que el promotor hi va trametre en data 14 de juny de 2013.

L'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs ha informat que ha dut a terme les actuacions de comprovació oportunes per revisar l'adreça que constava a la base de dades municipal i l'ha substituït per l'adreça correcta. També ha comunicat que s'ha fet efectiva la devolució de l'import pel recàrrec cobrat i les costes del procediment.

Q 05170/2014  
 Q 06007/2014  
 Q 06008/2014  
 Q 06009/2014  
 Q 01867/2015

### **Queixes per les molèsties que provoca una discoteca de Sant Adrià de Besòs**

Ajuntament de Sant Adrià de Besòs

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que valori la possibilitat de portar a terme el precintament del focus emissor i fins i tot la clausura temporal de l'establiment objecte de la queixa, sens perjudici de la incoació de l'expedient sancionador per infracció de la normativa de prevenció contra la contaminació acústica.

D'acord amb la informació tramesa per l'Administració, el Síndic ha constatat que l'Ajuntament està fent un control exhaustiu de l'activitat en relació amb aquest assumpte.

Q 07956/2014

### **Queixa per les molèsties de sorolls que ocasionen diversos bars de Sant Adrià de Besòs**

Ajuntament de Sant Adrià de Besòs

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que adopti les mesures necessàries per resoldre el problema, com per exemple efectuar un reforç policial en aquell indret, a fi d'evitar que els clients del local pertorbin el descans dels veïns.

L'Ajuntament ha informat que en data 18 de març de 2015 es va incoar un expedient sancionador al local objecte de queixa per incompliment de l'horari màxim de tancament de l'establiment i per manca d'assegurança de responsabilitat civil obligatòria. En data 13 de maig de 2015 es va dictar la resolució de l'expedient, per la qual s'imposa una multa de 5.000 euros a la titular del bar, alhora que es decreta la mesura cautelar i provisional de tancament d'aquest local per un període de sis mesos, que es fa efectiva el dia 27 de maig de 2015.

Q 00867/2015

### **Disconformitat amb el tracte rebut a l'equip bàsic d'atenció social Zona 2 - La Mina, Besòs, Catalana i Verneda**

Ajuntament de Sant Adrià de Besòs

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que faci un seguiment de les intervencions dutes a terme pels serveis socials d'atenció primària en aquest cas des de l'1 de maig de 2015.

De la informació proporcionada per l'Administració se'n desprèn que els serveis socials d'atenció primària han atès la promotora en funció de les seves necessitats i de la seva implicació en el procés de seguiment del pla de treball establert. Així doncs, l'actuació dels serveis socials d'atenció primària en aquest cas ha estat ajustada a dret.

Q 00882/2015

**Manca d'actuació de l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs davant una instància relativa al mal estat del camí que recorre la llera del riu Besòs, en concret el tram que té sortida al carrer Sant Pere d'aquest municipi, on hi ha un forat que s'omple d'aigua els dies de pluja i fa intransitable la zona pels vianants**

Ajuntament de Sant Adrià de Besòs

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que l'informi sobre el tràmit que s'ha donat a la instància de la persona interessada i que li indiqui si ha donat resposta a aquesta persona.

L'Ajuntament ha informat que la reparació d'aquest tram de camí es va dur a terme en data 17 d'octubre de 2014, i ho certifica amb l'informe de l'empresa que va portar a terme la reparació i amb fotografies del camí abans i després de la intervenció, de l'execució dels treballs i d'altres actuacions a la zona.

### 3.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES

Q 01026/2012

**Queixa pel fet que l'ús d'una sala de la biblioteca municipal de Sant Adrià de Besòs per dur-hi a terme reunions d'un grup de pares d'una escola del municipi estigui subjecte al pagament d'una taxa regulada a l'Ordenança fiscal núm. 19 de l'Ajuntament de Sant Adrià del Besòs**

Ajuntament de Sant Adrià de Besòs

El Síndic ha recomanat a l'Ajuntament que modifiqui l'Ordenança fiscal núm. 19 per tal que incorpori les bonificacions en l'import de la taxa que l'òrgan competent per aprovar-la estimi oportunes, dins el marc que delimiten les normes que regulen aquesta figura tributària.

Q 03289/2012

Q 04455/2012

**Queixes per presumptes irregularitats en el procés d'admissió d'alumnat en una escola de Sant Adrià del Besòs**

Ajuntament de Sant Adrià de Besòs

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que compleixi les previsions contingudes en el Reial decret 1690/1986, d'11 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de població i demarcació territorial, que estableix el deure de l'Administració local de mantenir actualitzat el padró, de comprovar possibles irregularitats i de donar de baixa d'ofici, per inscripció indeguda, les persones que figurin empadronades incomplint els requisits establerts, un cop comprovada aquesta circumstància i feta l'audiència pública corresponent.

Q 07520/2013

**Disconformitat amb la manca d'ajuda suficient dels serveis socials de Sant Adrià de Besòs a una família**

Ajuntament de Sant Adrià de Besòs

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que l'informi sobre el seguiment del pla de treball per part de la família, sobre el resultat de la coordinació dels serveis socials amb el psiquiatre que fa el seguiment de la família per tal de con- firmar la millora de la filla del promotor arran del canvi de medicació i sobre quines han estat les mesures acordades arran de la coordinació dels serveis socials amb la treballadora social de l'EAP.

**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

