



INFORME DEL PRAT DE LLOBREGAT 2016

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 2016.....	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2016 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 també l'àmbit temàtic de les queixes i 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 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.

El Síndic de Greuges ha rebut un total de 13 visites en el desplaçament al Prat del Llobregat del 2 de juny de 2016. Les persones ateses per l'equip del Síndic al Centre cívic Jardins de la Pau han presentat 10 queixes i han fet 4 consultes. Les problemàtiques plantejades han estat, entre altres, temes relacionats amb consum (gas), ensenyament, sanitat, serveis socials, tributs, etc. De les 10 queixes presentades 7 anaven adreçades a l'Ajuntament del Prat. Totes les visites ateses eren 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 a 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, 52,3 dies, i la persona interessada, 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 2016 s'han finalitzat 15 actuacions (83,3%) i 3 continuen en tramitació (16,7%). 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 consultes rebudes al Síndic de persones residents al Prat de Llobregat, convé 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'ha 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 2016 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, hi ha 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 2016.

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

2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DEL PRAT DE LLOBREGAT DURANT EL 2016

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	5	25	3	10,7	6	22,2	3	18,8	3	25,0
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	1	3,7	-	0,0	1	8,3
Infància i adolescència	-	0,0	3	10,7	2	7,4	2	12,5	1	8,3
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	5	25	-	0,0	3	11,1	-	0,0	1	8,3
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	6,3	-	0,0
Administració pública i tributs	9	45	8	28,6	10	37,0	8	50,0	4	33,3
Administració pública i drets	9	45	6	21,4	9	33,3	5	31,3	3	25,0
Tributs	-	0,0	2	7,1	1	3,7	3	18,8	1	8,3
Polítiques territorials	5	25	13	46,4	11	40,7	1	6,3	5	41,7
Medi ambient	3	15	12	42,9	3	11,1	-	0,0	3	25,0
Urbanisme i habitatge	2	10	1	3,6	8	29,6	1	6,3	2	16,7
Consum	-	0,0	2	7,1	-	0,0	2	12,5	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	1	5	2	7,1	-	0,0	1	6,3	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	6,3	-	0,0
Total	20	100	28	100	27	100	16	100	12	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	51.491	8
Cerdanyola del Vallès	57.543	13
Granollers*	60.174	11
Prat de Llobregat, el	63.457	12
Castelldefels	64.892	12
Viladecans	65.779	7
Vilanova i la Geltrú	65.972	11
Mitjana	61.330	10,6

* Té 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 2013-2016

	2013	2014	2015	2016
Ajuntament del Prat de Llobregat	65,1	36,2	36,2	55,4
Síndic	75,8	67,9	52,3	65,3
Persona interessada	15,9	49,0	17,5	36,7

4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	6	50,0
Queixes finalitzades	6	50,0
Total	12	100

5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	2	33,3
Es resol el problema	1	16,7
Resolucions acceptades	1	16,7
Resolucions parcialment acceptades	-	0,0
Resolucions no acceptades	-	0,0
No-irregularitat de l'Administració	4	66,7
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
Total	6	100

2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2016 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX AL PRAT DE LLOBREGAT

6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	63	51,6
■ Consultes	59	48,4
Total	122	100

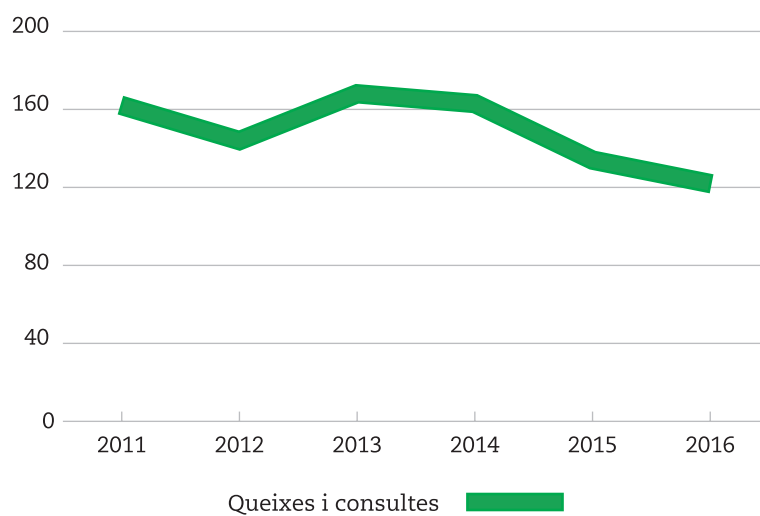


7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Total		Queixes		Consultes	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	60	49,2	36	57,1	24	40,7
Educació i recerca	13	10,7	6	9,5	7	11,9
Infància i adolescència	8	6,6	5	7,9	3	5,1
Salut	28	23,0	21	33,3	7	11,9
Serveis socials	5	4,1	2	3,2	3	5,1
Treball i pensions	6	4,9	2	3,2	4	6,8
Administració pública i tributs	24	19,7	14	22,2	10	16,9
Administració pública i drets	19	15,6	10	15,9	9	15,3
Tributs	5	4,1	4	6,3	1	1,7
Polítiques territorials	11	9,0	8	12,7	3	5,1
Medi ambient	5	4,1	3	4,8	2	3,4
Urbanisme i habitatge	6	4,9	5	7,9	1	1,7
Consum	24	19,7	5	7,9	19	32,2
Seguretat ciutadana i justícia	2	1,6	-	0,0	2	3,4
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres	1	0,8	-	0,0	1	1,7
Total	122	100	63	100	59	100

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

	Total	Queixes	Consultes
2012	144	70	74
2013	168	98	70
2014	163	88	75
2015	134	67	67
2016	122	63	59



9. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2012-2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de persones afectades en les queixes	84	84	105	117	67
Nombre de persones afectades en les consultes	74	70	75	67	59
Total	158	154	180	184	126

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

	Queixes	%
Administració autonòmica	67	71,3
Departament d'Empresa i Coneixement	3	3,2
Departament d'Ensenyament	8	8,5
Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge	4	4,3
Departament de Justícia	1	1,1
Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda	1	1,1
Departament de Salut	39	41,5
Departament de Territori i Sostenibilitat	2	2,1
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	9	9,6
Administració local	22	23,4
Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat	1	1,1
Ajuntament de Sant Feliu de Buixalleu	1	1,1
Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat	1	1,1
Ajuntament de Sant Joan Despí	1	1,1
Ajuntament de Vallirana	1	1,1
Ajuntament del Prat de Llobregat	15	16,0
Diputació de Barcelona	2	2,1
Companyies elèctriques	4	4,3
ENDESA	4	4,3
Companyies de gas	1	1,1
Gas Natural - Fenosa	1	1,1
Total	94	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	51.491	70	33	37
Cerdanyola del Vallès	57.543	103	52	51
Granollers*	60.174	157	73	84
Prat de Llobregat, el	63.457	122	63	59
Castelldefels	64.892	99	56	43
Viladecans	65.779	92	49	43
Vilanova i la Geltrú	65.972	123	48	75
Mitjana	61.330	109,4	53,4	56,0

* Té 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
2016	14	10	4

III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

AO 00035/2015

Actuació d'ofici relativa a l'adquisició i ús de les pistoles elèctriques Taser

Ajuntament del Prat de Llobregat
Departament d'Interior
Direcció General de la Policia

Després de saber que el Departament d'Interior havia donat el vistiplau al projecte d'introduir al llarg del 2015 l'ús de les pistoles elèctriques de la marca Taser per part d'algunes unitats de Mossos d'Esquadra i cossos de policia local, el Síndic va demanar a diversos ajuntaments catalans si la seva policia local utilitza aquestes armes.

L'Ajuntament del Prat de Llobregat va trametre un informe en resposta a totes les qüestions plantejades pel Síndic. Per la seva banda, l'11 de març de 2016 el Síndic va presentar un informe monogràfic sobre la dotació d'aquests dispositius per part dels cossos policials catalans, amb l'objectiu, d'una banda, de fer una diagnosi sobre l'ús i el funcionament de les pistoles elèctriques Taser a Catalunya, la seva capacitat lesiva i la idoneïtat que formin part de la dotació policial o no; i d'altra banda, de fer un estudi sobre l'ús que en fan específicament les policies locals de Catalunya, atès que fins ara es desconeixien les unitats que en fan ús, les directrius donades o la formació específica que han rebut els agents sobre la matèria.

AO 00174/2015

Actuació d'ofici oberta per fer el seguiment de la situació social d'una menor

Ajuntament del Prat de Llobregat
Departament de Benestar Social i Família

Atesa la vulnerabilitat social d'una menor resident al Prat de Llobregat, el Síndic va obrir una actuació d'ofici per saber com evoluciona aquesta situació i quina és la intervenció dels serveis socials municipals.

L'Ajuntament ha informat que la mare està participant en un itinerari laboral i que està en procés de selecció per participar en un pla d'ocupació, i que se li tramitarà la prestació de la renda mínima d'inserció en cas que no sigui seleccionada. En vista d'aquesta informació, el Síndic dona per finalitzada la seva intervenció en aquest assumpte, tot i que en seguirà l'evolució.

Q 10625/2015

Queixa relativa a la tramitació d'un procediment sancionador de trànsit

Ajuntament del Prat de Llobregat

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament del Prat de Llobregat, en primer lloc, que revisés l'expedient i, llevat que hi hagués proves que acreditessin el contrari, es revoqués la resolució sancionadora imposada al promotor, a l'empara del que estableix l'article 105 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú; en segon lloc, que donés les ordres oportunes per tal que es tingui la màxima cura en la confecció i conservació intacta dels documents originals de denúncia; i en

tercer lloc, que donés les ordres oportunes per tal que quedessin recollits a l'expedient els fets i les circumstàncies que fonamenten la imputació.

L'Ajuntament ha informat que ha resolt la revocació de la resolució dictada en aquest expedient sancionador i ha ordenat la devolució de l'import que el promotor va abonar en concepte de sanció.

Q 00730/2016

Disconformitat amb una sanció imposada per una infracció consistent a no obeir les ordres dels agents de l'autoritat en servei de regulació del trànsitAjuntament del Prat de Llobregat
Organisme de Gestió Tributària

El Síndic considera que les proves que conté l'expedient permeten presumir un alt grau de versemblança de la versió del promotor sobre un possible error humà susceptible de desvirtuar la presumpció de veracitat de l'agent denunciant. Per aquest motiu, va demanar a l'Ajuntament del Prat de Llobregat que revisés l'expedient i donés les ordres oportunes per tal de revocar la resolució sancionadora que afecta el promotor de la queixa.

L'Ajuntament ha informat que un cop revisat l'expedient s'ha proposat la revocació de la sanció, perquè ha considerat que amb les proves aportades pel promotor a l'expedient s'ha desvirtuat la presumpció de veracitat dels agents de l'autoritat intervinents.

Q 04611/2016

Queixa relativa a les molèsties de soroll que provoca l'ús durant les nits i a la matinada del camp de futbol i la pista de bàsquet de l'antic pati d'una escola

Ajuntament del Prat de Llobregat

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés de les comprovacions i actuacions que ha dut a terme per intentar reduir les molèsties.

L'Ajuntament ha informat que, des de fa anys, hi ha en marxa el projecte "pati obert", que consisteix a obrir els patis de les escoles i facilitar-ne l'ús de les instal·lacions des de les 10 fins a les 20 hores. Per la seva banda, la Policia Local ha indicat que en els casos en què s'ha comprovat que, efectivament, hi havia joves fent ús de les instal·lacions en horaris nocturns, els agents els han informat sobre la prohibició de l'activitat en aquell indret i els han fet marxar del lloc. Finalment, s'ha assenyalat que s'ha reforçat el servei de prevenció per evitar usos fora dels horaris habilitats.

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

