



INFORME DE SANT ADRIÀ DE BESÒS 2016

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A SANT ADRIÀ DE BESÒS EN DADES.....	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs durant el 2016	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2016 en què la persona interessada resideix a Sant Adrià de Besòs.....	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 2016 amb relació a l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs, 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 8 de juliol de 2008 entre l'Ajuntament i la institució del Síndic de Greuges de Catalunya.

Cal destacar, però, que a diferència dels anys 2013 i 2014, l'informe de Sant Adrià de Besòs 2016 es basa, fonamentalment, en les queixes i 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 6 visites en el desplaçament a Sant Adrià del 9 de febrer de 2016. Les persones ateses per l'equip del Síndic al Casal de Cultura han presentat 3 queixes i han fet 3 consultes. Les problemàtiques plantejades han estat, entre d'altres, temes relacionats amb serveis socials, infància, multes de trànsit, medi ambient, etc. Una de les tres queixes presentades anava adreçada a l'Ajuntament de Sant Adrià. Totes les visites ateses, excepte una, eren de persones veïnes de la població.

En aquest període analitzat, el Síndic de Greuges de Catalunya ha obert un total de 7 queixes en què l'administració afectada és l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs, la majoria de les quals fa referència a les àrees de polítiques socials. 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.

És més, tal com es pot veure en 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 inferior.

Quant al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits (taula 3), l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs presenta una mitjana de 87,3 dies; el Síndic de Greuges, 71,7 dies, i la persona interessada, 30,6 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 2016 s'han finalitzat 5 actuacions (71,4%) i 2 continuen en tramitació (28,6%). Del conjunt de queixes finalitzades, en el 80% 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 a Sant Adrià de Besòs, convé indicar la reducció de queixes i consultes d'aquest any (54%) respecte de l'any 2015.

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 les consultes rebudes durant el 2016 de persones de Sant Adrià de Besòs (taula 7), la majoria s'ha concentrat en temes de polítiques socials, seguits de temes de consum.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades per veïns de Sant Adrià de Besòs, predominen les referides a l'Administració local (105 queixes), de les quals 20 s'han tramitat amb l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs i, en segon lloc, hi ha 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 2016.

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 2016

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	11	27,5	10	30,30	3	6,67	3	15,0	4	57,14
Educació i recerca	8	20,0	4	12,12	-	0,0	1	5,0	-	0,0
Infància i adolescència	3	7,5	6	18,18	2	4,44	-	0,0	3	42,86
Salut	-	0,0	-	0,00	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	-	0,0	-	0,00	1	2,22	2	10,0	1	14,29
Treball i pensions	-	0,0	-	0,00	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	6	15,0	8	24,24	20	44,44	10	50,0	2	28,57
Administració pública i drets	5	12,5	3	9,09	2	4,44	8	40,0	2	28,57
Tributs	1	2,5	5	15,15	18	40,0	2	10,0	-	0,0
Polítiques territorials	23	57,5	10	30,30	22	48,89	6	30,0	1	14,29
Medi ambient	8	20,0	5	15,15	17	37,78	4	20,0	1	14,29
Urbanisme i habitatge	15	37,5	5	15,15	5	11,11	2	10,0	-	0,0
Consum	-	0,0	2	6,06	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	3	9,09	-	0,0	1	5,0	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,00	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	40	100	33	100	45	100	20	100	7	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
Olot*	34.000	-
Montcada i Reixac	34.802	12
Vendrell, el	36.482	32
Sant Adrià de Besòs	36.496	7
Lloret de Mar	37.042	19
Ripollet	37.648	6
Igualada	38.987	-
Mitjana	36.494	15,2

* Té 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 2012-2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Ajuntament de Sant Adrià de Besòs	99,5	114,3	93,1	98	87,33
Síndic	81,9	70,7	45,8	77,1	71,71
Persona interessada	15,5	32,4	28,5	29,1	30,6

4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	2	28,57
Queixes finalitzades	5	71,43
Total	7	100

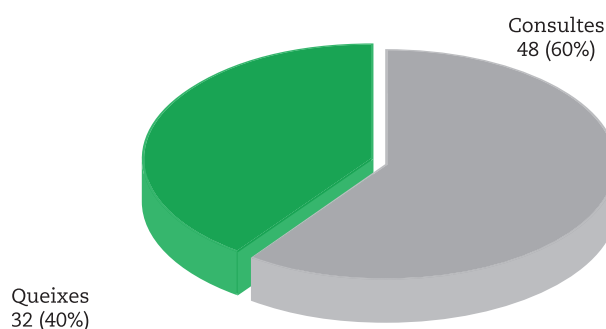
5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	1	20
Es resol el problema	-	-
Resolucions acceptades	1	20
Resolucions parcialment acceptades	-	-
Resolucions no acceptades	-	-
No-irregularitat de l'Administració	4	80
La persona interessada desisteix	-	-
Queixes no admeses a tràmit	-	-
Total	5	100

2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2016 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A SANT ADRIÀ DE BESÒS

6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	32	40
■ Consultes	48	60
Total	80	100

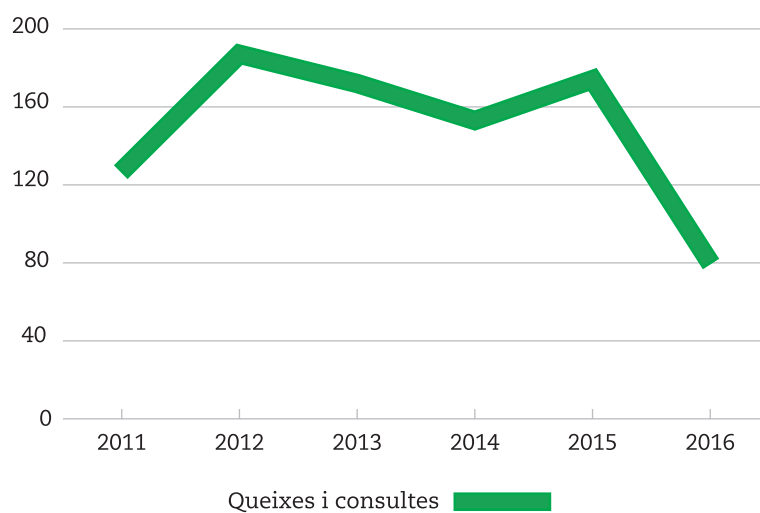


7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Total		Queixes		Consultes	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	26	32,50	12	37,50	14	29,17
Educació i recerca	6	7,50	3	9,38	3	6,25
Infància i adolescència	6	7,50	4	12,50	2	4,17
Salut	2	2,50	-	0,00	2	4,17
Serveis socials	11	13,75	5	18,75	6	12,50
Treball i pensions	1	1,25	-	0,0	1	2,08
Administració pública i tributs	15	18,75	6	18,75	9	18,75
Administració pública i drets	14	17,50	6	25,00	8	16,67
Tributs	1	1,25	-	3,13	1	2,08
Polítiques territorials	13	16,25	6	18,75	7	14,58
Medi ambient	6	7,50	4	6,25	2	4,17
Urbanisme i habitatge	7	8,75	2	15,63	5	10,42
Consum	22	27,50	7	46,88	15	31,25
Seguretat ciutadana i justícia	2	2,50	-	0,0	2	4,17
Cultura i llengua	1	1,25	1	3,13	-	0,0
Altres	1	1,25	-	0,0	1	2,08
Total	80	100	32	100	48	100

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

	Total	Queixes	Consultes
2012	187	115	72
2013	172	104	68
2014	153	101	52
2015	174	116	58
2016	80	32	48



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	100	117	123	181	36
Nombre de persones afectades en les consultes	72	68	52	58	48
Total	172	185	175	239	84

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

	Queixes	%
Administració autonòmica	24	11,82
Departament d'Empresa i Coneixement	2	0,99
Departament d'Ensenyament	3	1,48
Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge	1	0,49
Departament de Salut	8	3,94
Departament de Territori i Sostenibilitat	1	0,49
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	9	4,43
Administració local	105	51,72
Ajuntament de Barberà del Vallès	1	0,49
Ajuntament de Barcelona	79	38,92
Ajuntament de Sant Adrià de Besòs	20	9,85
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	3	1,48
Autoritat del Transport Metropolità	1	0,49
Consell Comarcal del Barcelonès	1	0,49
Diputació de Barcelona	1	0,49
Companyies elèctriques	2	0,99
ENDESA	2	0,99
Companyies de telefonia	1	0,49
JAZZTEL	1	0,49
Consortis	71	34,98
Consorti d'Educació de Barcelona	2	0,99
Consorti del Barri de la Mina	69	33,99
Total	203	100

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
Olot*	34.000	35	12	23
Montcada i Reixac	34.802	76	41	35
Vendrell, el	36.482	112	66	46
Sant Adrià de Besòs	36.496	80	32	48
Lloret de Mar	37.042	89	52	37
Ripollet	37.648	71	32	39
Igualada	38.987	99	41	58
Mitjana	36.494	80,3	39,4	40,9

* Té 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
2016	6	3	3

* Es van fer dos desplaçaments al territori

III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 01026/2012

Disconformitat amb el fet que per dur a terme reunions d'un grup de pares d'una escola de Sant Adrià de Besòs a la biblioteca municipal l'Ajuntament reclami el pagament d'una taxa regulada a l'Ordenança fiscal núm. 19 de municipi

Ajuntament de Sant Adrià de Besòs

El Síndic va recomanar a l'Ajuntament que modifiqués l'Ordenança fiscal núm. 19 per tal que incorporés les bonificacions de les taxes que estableix el consistori.

Atès el temps transcorregut sense haver obtingut cap informació, el Síndic ha reiterat la seva resolució a l'Ajuntament i li ha recordat que l'article 61.1 de la Llei 24/2009, de 23 de desembre, del Síndic de Greuges, considera que hi ha manca de col·laboració quan la institució supervisada no dona resposta, quan hi és requerida, als suggeriments o les recomanacions efectuats pel Síndic.

Q 06980/2013

Disconformitat amb la manca de cura de l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs en la guarda i custòdia d'una col·lecció d'obres d'art donada a l'Ajuntament

Ajuntament de Sant Adrià de Besòs

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que no trigués a posar-se en contacte amb la persona interessada per tractar personalment totes les qüestions lligades a aquest afer. I, en aquest sentit, li va suggerir que documentés o formalitzés per escrit totes les qüestions tractades per facilitar, d'aquesta manera, la resposta municipal a les demandes que la persona interessada va adreçar al consistori.

L'Ajuntament ha informat que el personal tècnic municipal es va reunir amb la persona interessada i que es van acordar un seguit de compromisos, entre els quals hi ha el muntatge d'una exposició amb el material existent en dos espais de la ciutat durant el termini d'un mes i el compromís de seleccionar unes obres perquè puguin estar de forma permanent en centres i espais culturals de la ciutat amb les plaques informatives corresponents. També es va acordar la revisió del conveni subscrit per l'autor de les obres i l'Ajuntament per adequar-lo a la realitat actual.

Q 07520/2013

Disconformitat amb la manca d'ajuda suficient dels serveis socials de Sant Adrià de Besòs en el cas d'una família amb dificultats econòmiques

Ajuntament de Sant Adrià de Besòs
 Departament de Benestar Social i Família
 Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va demanar a l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs que l'informés 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 confirmar 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.

L'Ajuntament ha informat que s'ha fet un seguiment proper de la situació de la família, que els infants estan escolaritzats i que es cobreixen les seves necessitats econòmiques bàsiques i també les puntuals, com ara un ajut per poder assumir el cost d'unes ulleres.

Q 09503/2014

Manca de resposta de l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs a diversos escrits de queixa per la degradació de l'antic barri de la Catalana

Ajuntament de Sant Adrià de Besòs
 Consell Comarcal del Barcelonès

D'acord amb el que estableix el Text refós de la Llei d'urbanisme, correspon als ajuntaments ordenar d'ofici o a instància de qualsevol persona interessada l'execució de les obres necessàries per garantir els deures d'ús, conservació i rehabilitació dels solars, mitjançant les ordres d'execució que siguin necessàries. Per tant, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs que fes una inspecció a la zona de la Catalana a fi de comprovar l'estat de manteniment dels solars, i que fes adoptar, si era necessari, les actuacions oportunes perquè se'n faci un manteniment correcte.

L'Ajuntament ha informat que en el moment en què la persona interessada va formular la seva queixa, s'estaven duent a terme els darrers treballs d'enderroc i reallotjament del barri, i finalitzant part de les obres d'urbanització del vial de la carretera de la Catalana, corresponents a la Fase III d'urbanització del sector de la Catalana. També ha informat que després del reallotjament dels afectats i dels darrers enderrocs, es van desbrossar i netejar els solars corresponents a la Fase III, en els quals s'ha d'edificar o continuar amb les obres d'urbanització. L'Ajuntament ha aportat fotografies dels treballs que s'han dut a terme i l'escrit de finalització dels treballs durant el mes de maig de 2015.

AO 00035/2015

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

Ajuntament de Sant Adrià de Besòs
 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 de Sant Adrià de Besòs 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.

Q 07809/2015

Manca de resposta de l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs a un escrit relatiu a les molèsties que provoquen els trens que maniobren davant l'avinguda del Ferrocarril

Ajuntament de Sant Adrià de Besòs

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés si havia donat resposta a l'escrit de referència.

L'Ajuntament ha confirmat que ja va donar resposta escrita a l'escrit presentat per la persona interessada.

Q 01930/2016

Disconformitat amb la denegació d'una reclamació de responsabilitat patrimonial presentada a l'Ajuntament de Sant Adrià de BesòsAjuntament de Sant Adrià de Besòs
Registre Civil de Sant Adrià de Besòs

Atès que no consta que abans de dictar la proposta de resolució l'Ajuntament demanés un informe als serveis tècnics de via pública, tal com estableix l'article 6 del Reial decret 429/1993, de 26 de març, que s'aplica als procediments de les administracions públiques en matèria de responsabilitat patrimonial, i atès que tampoc no consta que un cop instruït el procediment i immediatament abans de redactar la proposta de resolució se n'hagi informat la persona interessada ni se li hagi facilitat una relació dels documents que consten al procediment a fi que pugui obtenir una còpia dels que estimi convenients, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que donés les ordres

oportunes per tal que, en endavant, es tinguessin en compte els preceptes reglamentaris que fan referència a la tramitació dels procediments de responsabilitat patrimonial que l'Ajuntament dugui a terme.

L'Ajuntament ha informat que pren nota de les consideracions formulades pel Síndic amb relació a la instrucció i ordenació de la tramitació dels procediments de responsabilitat patrimonial, i que ha donat les instruccions adequades en aquest sentit als responsables municipals.

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

