



# INFORME DE CASTELLBISBAL 2017

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDIX

<b>I. CONSIDERACIONS GENERALS</b> .....	3
<b>II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A CASTELLBISBAL EN DADES</b> .....	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Castellbisbal durant el 2017 .....	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2017 en què la persona interessada resideix a Castellbisbal.....	7
<b>III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS</b> .....	11
3.1. Resolucions complertes .....	11



## I. CONSIDERACIONS GENERALS

Els informes de Conveni de visió singular de supervisió tenen com a objectiu resumir l'actuació de l'Ajuntament de Castellbisbal, el Síndic de Greuges de Catalunya i la ciutadania del municipi en el decurs de l'any finalitzat, d'acord amb el que estableix el conveni de col·laboració entre l'Ajuntament i el Síndic signat el 18 d'octubre de 2017.

En els darrers cinc anys, el Síndic de Greuges de Catalunya ha incrementat les funcions que tenia atribuïdes en la mateixa Llei 24/2009, del 23 de desembre. En concret, el Parlament de Catalunya ha confiat en la institució del Síndic com a garant del compliment efectiu de la normativa aprovada en matèria de transparència (Llei 19/2014, del 29 de desembre), igualtat efectiva entre homes i dones (article 57 de la Llei 17/2015, del 21 de juliol), drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals (Llei 11/2014, del 10 d'octubre) o ciberseguretat (Llei 15/2017, del 25 de juliol).

A més, recentment, el Síndic, juntament amb l'Institut de Drets Humans, ha creat l'Estructura de Drets Humans de Catalunya, amb l'objectiu de promoure i protegir aquests drets a Catalunya.

L'increment de competències s'ha de traduir en una visió més exhaustiva de les tasques que estan desenvolupant els ajuntaments i, en particular, d'aquells amb qui el Síndic té un conveni de visió singular de supervisió, però també s'ha de reflectir en nous camps d'intervenció i de col·laboració entre l'Administració local i el Síndic, amb l'objectiu final d'una millora en la garantia i defensa dels drets i les llibertats de la ciutadania, tant privades com públiques.

En el marc d'aquesta col·laboració, i de la necessitat d'una completa transparència en els serveis públics, durant l'any 2017 el Síndic ha publicat la seva seu electrònica. Aquesta eina pretén ser un espai de transparència, tant per a les persones interessades com per a les administracions. Així, mitjançant l'autenticació corresponent, tant les persones interessades com l'Administració poden accedir a tota la documentació dels seus expedients.

Les persones interessades disposen de la documentació emesa o rebuda dels seus expedients, que poden consultar en tot moment (documents i data d'entrada o sortida de la documentació) i, mitjançant un sistema molt senzill, poden accedir en un termini de 10 dies (amb la revisió prèvia de les garanties en matèria de protecció de dades i drets de terceres persones per part del Síndic) a la documentació que ha generat l'Administració en els seus expedients.

Ahora, l'Ajuntament de Castellbisbal pot accedir a tot un conjunt de llistes, estadístiques i eines per controlar l'estat dels expedients i els terminis, a més d'accedir a la documentació que consta en l'expedient de l'Administració per garantir que tota la informació es troba ben recollida.

L'Ajuntament de Castellbisbal ha estat l'administració afectada en un total de 4 queixes durant l'any 2017, la majoria de les quals tenen relació amb les polítiques territorials (via pública, circulació, etc.). En relació amb la població de municipis similars, no s'observa una diferència significativa i es manté en la mitjana de queixes d'altres administracions locals.

Pel que fa als terminis de tramitació, la durada del procediment s'ha reduït significativament durant aquest any, tal com es mostra en l'apartat 3 de l'informe, i s'arriba a les dades que ambdues institucions han acordat en el conveni signat l'any 2017 (15 dies per tràmit i institució), fet que reverteix positivament en la percepció de l'Administració local per part de la ciutadania, atès que els seus problemes es resolen o es motiven en un termini prudencial de temps.

Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de Castellbisbal, durant 2017 s'han finalitzat 3 actuacions (50%). Del conjunt de queixes finalitzades, en el 66,7% dels casos no s'ha detectat cap irregularitat per part de l'Administració, i en els casos restants l'Administració ha acceptat i complert la resolució del Síndic.

De fet, tal com es mostra en el títol III de l'Informe 2017, fruit d'aquest conveni, i davant les queixes de la ciutadania en matèria de mobilitat, l'Ajuntament ha reforçat la prohibició d'estacionament i ha donat instruccions a la policia local perquè sancionés els estacionaments indeguts.

L'anàlisi de les queixes i consultes rebudes al Síndic de persones residents a Castellbisbal mostra un lleuger increment del nombre de queixes.

La majoria de les queixes i consultes se centren en l'àmbit de polítiques territorials (39,1%), seguides d'administració pública i tributs (26,1%).

Pel que fa a la distribució de queixes per sexe, no s'observen especials diferències entre les queixes presentades per dones i per homes. De fet, la distribució és pràcticament igualitària en tots els àmbits.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades de persones residents a Castellbisbal, predominen les referides a l'Administració local (4 queixes), 3 de les quals s'han tramitat amb l'Ajuntament de Castellbisbal. En segon lloc, hi ha les queixes relacionades amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya (2 queixes).

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 2017.

## II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A CASTELLBISBAL EN DADES

### 2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADAES AMB L'AJUNTAMENT DE CASTELLBISBAL DURANT EL 2017

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

	2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	1	50,0	1	100,0	-	0,0	2	66,7	-	0,0
Educació i recerca	-	0,0	1	100,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	1	50,0	-	0,0	-	0,0	2	66,7	-	0,0
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Administració pública i tributs</b>	-	0,0	-	0,0	1	33,3	1	33,3	1	25,0
Administració pública i drets	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	33,3	1	25,0
Tributs	-	0,0	-	0,0	1	33,3	-	0,0	-	0,0
<b>Polítiques territorials</b>	1	50,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	3	75,0
Medi ambient	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	2	50,0
Urbanisme i habitatge	1	50,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	25,0
Consum	-	0,0	-	0,0	1	33,3	-	0,0	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	-	0,0	1	33,3	-	0,0	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

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

	Població	Queixes
Seu d'Urgell, la	12.015	3
Cunit	12.041	23
Argentona	12.133	7
<b>Castellbisbal</b>	<b>12.297</b>	<b>4</b>
Vilanova del Camí	12.332	5
Abrera	12.363	3
Sant Sadurní d'Anoia*	12.749	9
<b>Mitjana</b>	<b>12.276</b>	<b>7,7</b>

\*Té conveni de visió singular de supervisió

### 3. Temps en dies emprat per l'Ajuntament de Castellbisbal, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2013-2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Ajuntament de Castellbisbal	27,5	15,0	53,3	143,8	28,8
Síndic	62,1	30,0	90,5	35,7	35,2
Persona interessada	-	27,9	-	2,1	0,7

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

	N	%
Queixes en tramitació	3	50,00
Queixes finalitzades	3	50,00
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

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

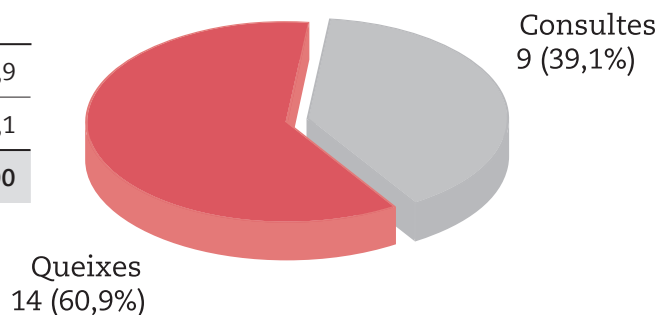
	N	%
<b>Irregularitat de l'Administració</b>	<b>1</b>	<b>33,3</b>
Es resol el problema	-	0,0
Resolucions acceptades	1	33,3
Resolucions parcialment acceptades	-	0,0
Resolucions no acceptades	-	0,0
<b>No-irregularitat de l'Administració</b>	<b>2</b>	<b>66,7</b>
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes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



## 2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2017 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A CASTELLBISBAL

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

	N	%
■ Queixes	14	60,9
■ Consultes	9	39,1
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100</b>

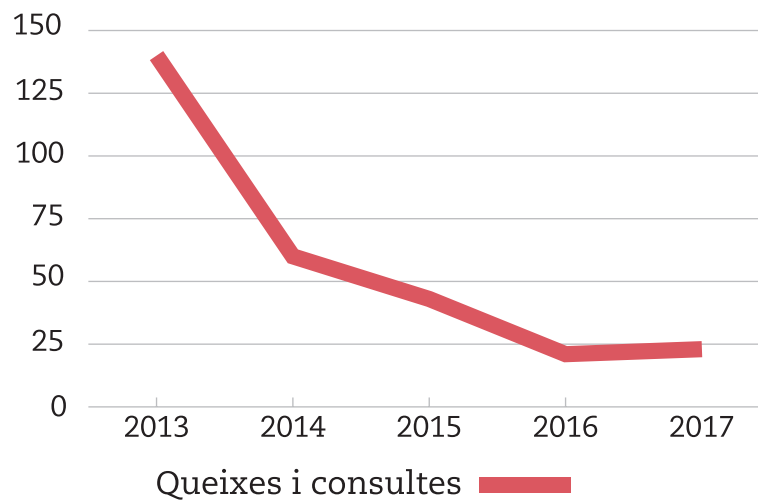


### 7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>1</b>	<b>7,1</b>	<b>2</b>	<b>22,2</b>	<b>3</b>	<b>13,0</b>
Discriminacions	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	1	7,1	1	11,1	2	8,7
Infància i adolescència	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Salut	-	0,0	1	11,1	1	4,3
Serveis socials	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>5</b>	<b>35,7</b>	<b>1</b>	<b>11,1</b>	<b>6</b>	<b>26,1</b>
Administració pública i drets	5	35,7	1	11,1	6	26,1
Tributs	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Polítiques territorials</b>	<b>5</b>	<b>35,7</b>	<b>4</b>	<b>44,4</b>	<b>9</b>	<b>39,1</b>
Medi ambient	2	14,3	1	11,1	3	13,0
Urbanisme i habitatge	3	21,4	3	33,3	6	26,1
Consum	2	14,3	1	11,1	3	13,0
Seguretat ciutadana i justícia	1	7,1	-	0,0	1	4,3
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres	-	0,0	1	11,1	1	4,3
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>23</b>	<b>100</b>

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

	Queixes	Consultes	Total
2013	124	16	140
2014	49	11	60
2015	28	15	43
2016	12	9	21
2017	14	9	23

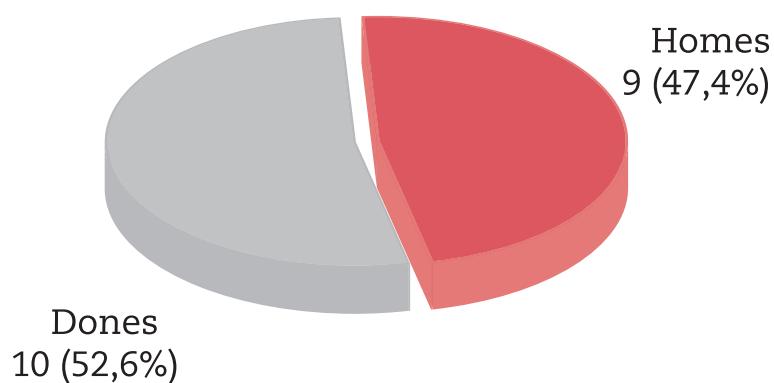


## 9. Queixes i consultes procedents de Castellbisbal per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Persona física</b>	<b>10</b>	<b>71,4</b>	<b>9</b>	<b>100,0</b>	<b>19</b>	<b>82,6</b>
Dona	5	35,7	5	55,6	10	43,5
Home	5	35,7	4	44,4	9	39,1
<b>Persona jurídica</b>	<b>4</b>	<b>28,6</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>4</b>	<b>17,4</b>
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100,0</b>	<b>9</b>	<b>100,0</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>

## 10. Queixes i consultes procedents de Castellbisbal per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	1	50,00	1	50,00	2	100,00
Discriminació	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educació i recerca	1	100,00	-	0,00	1	100,00
Infància i adolescència	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Salut	-	0,00	1	100,00	1	100,00
Serveis socials	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Treball i pensions	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Administració pública i tributs</b>	3	50,00	3	50,00	6	100,00
Administració pública i drets	3	50,00	3	50,00	6	100,00
Tributs	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Polítiques territorials</b>	4	50,00	4	50,00	8	100,00
Medi ambient	-	0,00	2	100,00	2	100,00
Urbanisme i habitatge	4	66,67	2	33,33	6	100,00
<b>Consum</b>	1	50,00	1	50,00	2	100,00
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Cultura i llengua</b>	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Altres</b>	1	100,00	-	0,00	1	100,00
<b>Total</b>	10	52,63	9	47,37	19	100,00



### 11. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2013-2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de persones afectades en les queixes	124	107	29	12	14
Nombre de persones afectades en les consultes	16	11	15	9	9
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>118</b>	<b>44</b>	<b>21</b>	<b>23</b>

### 12. Administracions amb les quals s'ha tramitat en les queixes procedents de Castellbisbal

	Queixes	%
<b>Administració autonòmica</b>	<b>2</b>	<b>33,3</b>
Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda	1	16,7
Departament de Territori i Sostenibilitat	1	16,7
<b>Administració local</b>	<b>4</b>	<b>66,7</b>
Ajuntament de Castellbisbal	3	50,0
Ajuntament de Lliçà d'Amunt	1	16,7
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

### 13. Queixes i consultes procedents de Castellbisbal en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars

	Població	Queixes	Consultes	Total
Seu d'Urgell, la	12.015	5	4	9
Cunit	12.041	34	14	48
Argentona	12.133	16	8	24
<b>Castellbisbal</b>	<b>12.297</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>23</b>
Vilanova del Camí	12.332	12	13	25
Abrera	12.363	10	13	23
Sant Sadurní d'Anoia*	12.749	33	36	69
<b>Mitjana</b>	<b>12.276</b>	<b>17,7</b>	<b>13,9</b>	<b>31,6</b>

\*Té conveni de visió singular de supervisió

### III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

#### 3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

**Q 03226/2017**

**Queixa relativa al perill que representa el pas de vianants del carrer Font del Cabrer de Castellbisbal a causa de la gran velocitat a la qual hi circulen els vehicles**

Ajuntament de Castellbisbal

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Castellbisbal que prenguéss les mesures necessàries per garantir que no se segueixi aparcant indegudament a sobre del senyal horitzontal de stop que hi ha al final del carrer de Can Margarit, que és la raó per la qual, segons la persona interessada, els vehicles circulen a tanta velocitat pel carrer Font del Cabrer.

En la resposta de l'Ajuntament s'indica que en la reunió de la Mesa de Mobilitat de 18 de setembre de 2017 es va acordar reforçar la prohibició d'estacionament a l'alçada de l'stop existent, i donar instruccions a la policia local de sancionar els estacionaments indeguts.

**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

