



# INFORME DE SANT ADRIÀ DE BESÒS 2017

**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 2017 .....	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2017 en què la persona interessada resideix a Sant Adrià de Besòs.....	7
<b>III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS</b> .....	13
3.1. Resolucions complertes .....	13
3.2. Resolucions acceptades.....	16



## I. CONSIDERACIONS GENERALS

Els informes de Conveni de visió singular de supervisió tenen com a objectiu resumir l'actuació de l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs, 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 8 de juliol de 2008.

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 Sant Adrià de Besòs 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 Sant Adrià de Besòs ha estat l'administració afectada en un total de 22 queixes durant l'any 2017, i s'ha produït un increment respecte de l'any passat. Aquestes queixes s'han centrat en l'àmbit de medi ambient i urbanisme (molèsties per sorolls, habitatge o compliment de la legalitat urbanística). En relació amb la població de municipis similars, s'observa una diferència de queixes en què l'administració afectada és l'administració local del municipi superior.

Pel que fa als terminis de tramitació, la durada del procediment continua tenint terminis excessius, tal com es mostra en l'apartat 3 de l'informe, d'acord amb el que ambdues institucions havien acordat en el conveni signat l'any 2008 (15 dies per tràmit i institució), fet que no reverteix positivament en la percepció de l'Administració local per part de la

ciutadania, atès que els seus problemes no només s'han de resoldre, sinó que a més s'ha de fer en un termini prudencial de temps.

Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs, durant 2017 s'han finalitzat 16 actuacions (57,1%). Del conjunt de queixes finalitzades, en el 50% dels casos en què s'ha detectat una irregularitat o bé s'ha solucionat abans que el Síndic formulés suggeriments o recomanacions, o bé s'ha acceptat la resolució un cop el Síndic s'hi ha pronunciat.

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 d'urbanisme i medi ambient, l'Ajuntament ha fet inspeccions per garantir el compliment de les ordenances de contaminació acústica o ha resolt problemes de sorolls que genera una altra activitat i que ocasionaven molèsties en el descans del veïnat.

En matèria de d'administració pública i tributs, l'Ajuntament ha ordenat el retorn de garanties d'una parada del mercat o ha aportat i millorat més informació quan la persona interessada li ho ha requerit.

Finalment, l'Ajuntament, el Síndic i el Departament d'Ensenyament estan estudiant mesures per combatre l'absentisme escolar en alguns barris del municipi.

L'anàlisi de les queixes i les consultes rebudes al Síndic de persones residents a Sant Adrià de Besòs mostra un increment respecte de l'any anterior.

La majoria de les queixes i les consultes se centren en polítiques socials (33,3%), seguides de polítiques territorials (29,6%). D'altra banda, convé destacar que, per primer cop, una persona resident a Sant Adrià de Besòs ha presentat una queixa al Síndic de Greuges de Catalunya per discriminació. Aquest darrer fet no indica necessàriament que per primer cop una persona hagi volgut queixar-se davant d'una situació de discriminació, sinó que cada cop més les persones se senten amb més capacitat per defensar els seus drets davant la igualtat de gènere i la igualtat en l'orientació i la identitat sexuals.

Pel que fa a la distribució de queixes per sexe, val a dir que al municipi de Sant Adrià de Besòs es reproduïxen les dades del conjunt de Catalunya, atès que a Catalunya és majoritària la presència de dones que presenten queixes al Síndic, especialment en l'àmbit de polítiques socials, i a Sant Adrià de Besòs el 51,92% de les queixes han estat presentades per dones, i en l'àmbit de polítiques socials, el 66,7%. Cal destacar l'elevat percentatge de queixes d'infància i adolescència presentades per dones (88,9%).

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades de persones residents a Sant Adrià de Besòs, predominen les referides a l'Administració local (20 queixes), 19 de les quals s'han tramitat amb l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs. En segon lloc, hi ha les queixes relacionades amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya (16 queixes).

Pel que fa als desplaçaments al territori, el Síndic de Greuges ha rebut un total de 23 visites en els desplaçaments a Sant Adrià de Besòs del 17 de febrer i el 22 de setembre de 2017. Les persones ateses per l'equip del Síndic han presentat 18 queixes i 6 consultes. Els problemes plantejats han estat, entre d'altres, temes relacionats amb consum (aigua, electricitat), medi ambient, urbanisme, etc. Totes les visites ateses, excepte una, eren de persones veïnes de la població.

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 SANT ADRIÀ DE BESÒS EN DADES

### 2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE SANT ADRIÀ DE BESÒS DURANT EL 2017

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

	2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>10</b>	<b>30,30</b>	<b>3</b>	<b>6,67</b>	<b>3</b>	<b>15,00</b>	<b>4</b>	<b>57,14</b>	<b>1</b>	<b>4,55</b>
Discriminacions	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educació i recerca	4	12,12	-	0,00	1	5,00	-	0,00	-	0,00
Infància i adolescència	6	18,18	2	4,44	-	0,00	3	42,86	1	4,55
Salut	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Serveis socials	-	0,00	1	2,22	2	10,00	1	14,29	-	0,00
Treball i pensions	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>8</b>	<b>24,24</b>	<b>20</b>	<b>44,44</b>	<b>10</b>	<b>50,00</b>	<b>2</b>	<b>28,57</b>	<b>3</b>	<b>13,64</b>
Administració pública i drets	3	9,09	2	4,44	8	40,00	2	28,57	3	13,64
Tributs	5	15,15	18	40,00	2	10,00	-	0,00	-	0,00
<b>Polítiques territorials</b>	<b>10</b>	<b>30,30</b>	<b>22</b>	<b>48,89</b>	<b>6</b>	<b>30,00</b>	<b>1</b>	<b>14,29</b>	<b>17</b>	<b>77,27</b>
Medi ambient	5	15,15	17	37,78	4	20,00	1	14,29	13	59,09
Urbanisme i habitatge	5	15,15	5	11,11	2	10,00	-	0,00	4	18,18
Consum	2	6,06	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Seguretat ciutadana i justícia	3	9,09	-	0,00	1	5,00	-	0,00	1	4,55
Cultura i llengua	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>22</b>	<b>100</b>

#### 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*	34.194	7
Montcada i Reixac	35.063	16
Vendrell, el	36.568	17
<b>Sant Adrià de Besòs</b>	<b>36.624</b>	<b>22</b>
Lloret de Mar	36.878	8
Ripollet	37.899	9
Blanes	38.813	20
<b>Mitjana</b>	<b>36.577</b>	<b>14,1</b>

\* 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 2013-2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Ajuntament de Sant Adrià de Besòs	114,3	93,1	98	87,33	72,3
Síndic	70,7	45,8	77,1	71,71	19,8
Persona interessada	32,4	28,5	29,1	30,6	7,7

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

	N	%
Queixes en tramitació	12	42,86
Queixes finalitzades	16	57,14
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

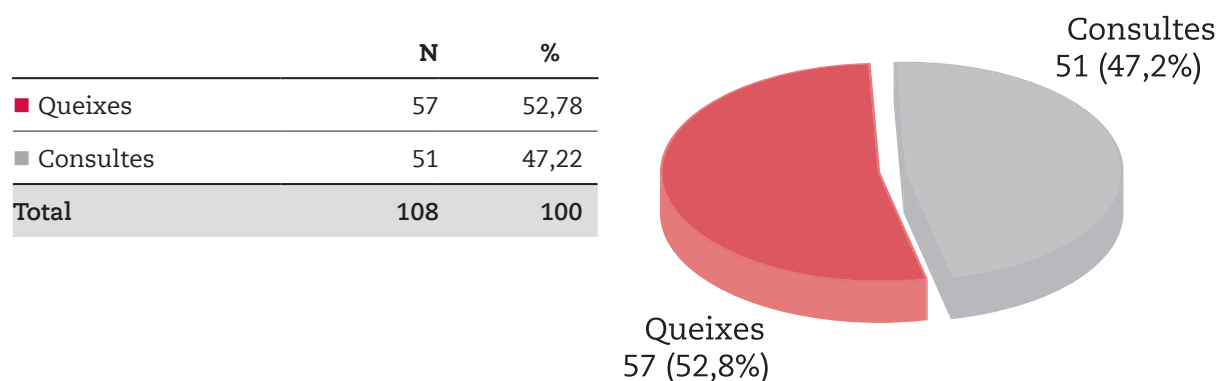
### 5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
<b>Irregularitat de l'Administració</b>	<b>8</b>	<b>50,00</b>
Es resol el problema	5	31,25
Resolucions acceptades	2	12,50
Resolucions parcialment acceptades	1	6,25
Resolucions no acceptades	-	0,00
<b>No-irregularitat de l'Administració</b>	<b>8</b>	<b>50,00</b>
La persona interessada desisteix	-	0,00
Queixes no admeses a tràmit	-	0,00
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100</b>



## 2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2017 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A SANT ADRIÀ DE BESÒS

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

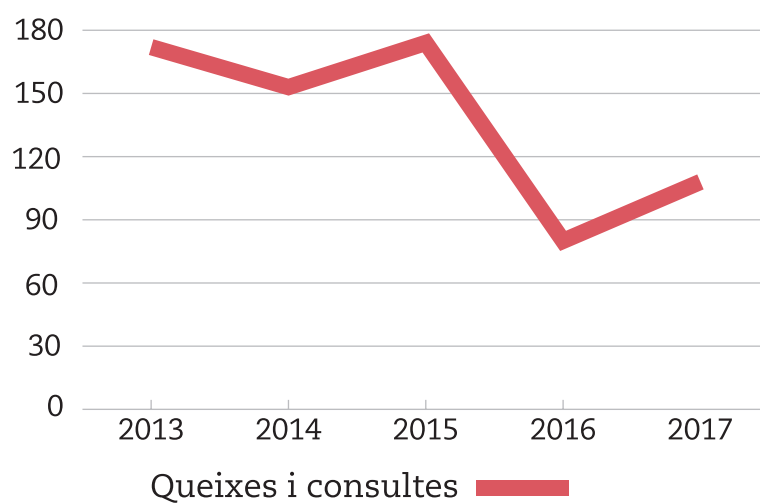


### 7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>21</b>	<b>36,84</b>	<b>15</b>	<b>29,41</b>	<b>36</b>	<b>33,33</b>
Discriminacions	1	1,75	-	0,00	1	0,93
Educació i recerca	2	3,51	2	3,92	4	3,70
Infància i adolescència	7	12,28	2	3,92	9	8,33
Salut	5	8,77	5	9,80	10	9,26
Serveis socials	5	7,02	4	7,84	9	8,33
Treball i pensions	1	1,75	2	3,92	3	2,78
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>5</b>	<b>8,77</b>	<b>11</b>	<b>21,57</b>	<b>16</b>	<b>14,81</b>
Administració pública i drets	3	10,53	6	11,76	9	8,33
Tributs	2	8,77	5	9,80	7	6,48
<b>Polítiques territorials</b>	<b>23</b>	<b>40,35</b>	<b>9</b>	<b>17,65</b>	<b>32</b>	<b>29,63</b>
Medi ambient	18	5,26	3	5,88	21	19,44
Urbanisme i habitatge	5	10,53	6	11,76	11	10,19
<b>Consum</b>	<b>6</b>	<b>17,54</b>	<b>10</b>	<b>19,61</b>	<b>16</b>	<b>14,81</b>
Seguretat ciutadana i justícia	2	3,51	2	3,92	4	3,70
Cultura i llengua	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Altres	-	0,00	4	7,84	4	3,70
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100</b>	<b>51</b>	<b>100</b>	<b>108</b>	<b>100</b>

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

	Queixes	Consultes	Total
2013	104	68	172
2014	101	52	153
2015	116	58	174
2016	32	48	80
2017	57	51	108

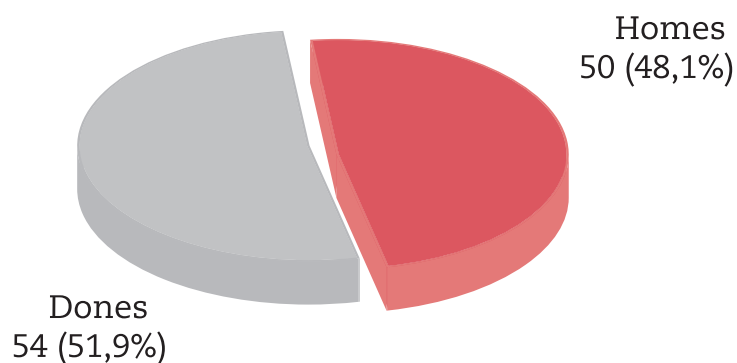


## 9. Queixes i consultes procedents de Sant Adrià de Besòs per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Persona física</b>	<b>53</b>	<b>93,0</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>	<b>104</b>	<b>96,3</b>
Dona	26	45,6	28	54,9	54	50,0
Home	27	47,4	23	45,1	50	46,3
<b>Persona jurídica</b>	<b>4</b>	<b>7,0</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>4</b>	<b>3,7</b>
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100,0</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>	<b>108</b>	<b>100,0</b>

## 10. Queixes i consultes procedents de Sant Adrià de Besòs per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	24	66,67	12	33,33	36	100,00
Discriminació	-	0,00	1	100,00	1	100,00
Educació i recerca	4	100,00	-	0,00	4	100,00
Infància i adolescència	8	88,89	1	11,11	9	100,00
Salut	7	70,00	3	30,00	10	100,00
Serveis socials	4	44,44	5	55,56	9	100,00
Treball i pensions	1	33,33	2	66,67	3	100,00
<b>Administració pública i tributs</b>	8	53,33	7	46,67	15	100,00
Administració pública i drets	2	25,00	6	75,00	8	100,00
Tributs	6	85,71	1	14,29	7	100,00
<b>Polítiques territorials</b>	9	31,03	20	68,97	29	100,00
Medi ambient	4	22,22	14	77,78	18	100,00
Urbanisme i habitatge	5	45,45	6	54,55	11	100,00
<b>Consum</b>	10	62,50	6	37,50	16	100,00
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	1	25,00	3	75,00	4	100,00
<b>Cultura i llengua</b>	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Altres</b>	2	50,00	2	50,00	4	100,00
<b>Total</b>	54	51,92	50	48,08	104	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	117	123	181	36	57
Nombre de persones afectades en les consultes	68	52	58	48	51
<b>Total</b>	<b>185</b>	<b>175</b>	<b>239</b>	<b>84</b>	<b>108</b>

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

	Queixes	%
<b>Administració autonòmica</b>	<b>16</b>	<b>40,00</b>
Departament d'Empresa i Coneixement	1	2,50
Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge	1	2,50
Departament de Justícia	1	2,50
Departament de Salut	8	20,00
Departament de Territori i Sostenibilitat	2	5,00
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	3	7,50
<b>Administració local</b>	<b>20</b>	<b>50,00</b>
Ajuntament de Barcelona	2	5,00
Ajuntament de Sant Adrià de Besòs	19	47,50
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	1	2,50
<b>Companyies elèctriques</b>	<b>3</b>	<b>7,50</b>
ENDESA	3	7,50
<b>Companyies de telefonia</b>	<b>1</b>	<b>2,50</b>
Movistar	1	2,50
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

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

	Població	Queixes	Consultes	Total
Olot*	34.194	23	27	50
Montcada i Reixac	35.063	55	41	96
Vendrell, el	36.568	42	35	77
<b>Sant Adrià de Besòs</b>	<b>36.624</b>	<b>57</b>	<b>51</b>	<b>108</b>
Lloret de Mar	36.878	30	34	64
Ripollet	37.899	22	33	55
Blanes	38.813	49	42	91
<b>Mitjana</b>	<b>36.577</b>	<b>39,7</b>	<b>37,6</b>	<b>77,3</b>

\* Té conveni de visió singular de supervisió

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

	Queixes	Consultes	Total
2010*	7	11	18
2011	0	5	5
2012	5	5	10
2013	5	4	9
2014	9	7	16
2015	12	4	16
2016	3	3	6
2017	18	6	24

\* Es van fer dos desplaçaments al territori



### III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

#### 3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 04951/2016

#### **Disconformitat amb el fet que l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs no retornés l'import de la reserva d'una parada del mercat municipal**

Ajuntament de Sant Adrià de Besòs

El Síndic va considerar que la negativa a retornar l'import complet de la garantia definitiva en aquest cas, sense altra consideració que l'incompliment de l'obligació de formalitzar la concessió en termini, era desproporcionada i allunyada de la regulació legal d'aquesta figura. L'article 156.4 del Text refós de la Llei de contractes del sector públic assenyala que si el contracte no es formalitza per causes imputables al contractista, l'Administració pot acordar retenir sobre la fiança definitiva l'import de la fiança provisional que, si escau,

s'hagués exigit. La facultat de no retornar la fiança definitiva quan el contracte no es formalitza per causa imputable al contractista és potestativa i limitada a una part de l'import, en cap cas a la totalitat de la garantia.

Posteriorment, l'Ajuntament ha comunicat que ha ordenat el retorn de les garanties que la persona interessada va dipositar al seu dia.

Q 06102/2016

#### **Manca de resposta de l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs a diverses queixes relatives a la instal·lació d'un club de cànnabis als baixos d'un edifici del municipi**

Ajuntament de Sant Adrià de Besòs

El promotor de la queixa exposava que els veïns de la seva comunitat van presentar diverses instàncies a l'Ajuntament en què demanaven informació sobre l'activitat i qüestionaven que complís els requisits que estableix l'Ordenança reguladora de la ubicació de les associacions cannàbiques i els seus clubs socials i de les condicions d'exercici de l'activitat. Atès que manifestaven que no havien rebut cap resposta escrita a les seves instàncies, i que l'activitat ja estava en funcionament, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre aquest assumpte i, en particular, sobre la resposta a les qüestions concretes que els veïns exposaven.

L'Ajuntament ha informat que tècnics municipals van inspeccionar les sortides de fums i el sistema de ventilació del local i van concloure que compleix els requisits necessaris, excepte una de les distàncies mínimes de les ventilacions, que es requerirà als titulars que modifiquin. També ha apuntat que l'informe de l'arquitecta municipal conclou que l'activitat compleix les distàncies mínimes que estableix l'Ordenança.

Q 00267/2017

**Manca d'actuació de l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs arran de les queixes per les molèsties de soroll que ocasiona l'activitat d'un local situat als baixos d'una finca del municipi**

Ajuntament de Sant Adrià de Besòs

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre aquest assumpte i, en particular, sobre les gestions que hagi dut a terme arran de les instàncies dels veïns per objectivar les molèsties que els genera l'activitat i, si escau, per fer que s'adoptin mesures per reduir-les.

L'Ajuntament ha assenyalat que el titular de l'activitat va comunicar, el mes de maig de 2017, que havia cessat l'activitat de classes de zumba, origen de les molèsties veïnals per soroll. En aquest sentit, va aportar un certificat tècnic en el qual s'indica que en el local no s'hi duran a terme classes de zumba ni tampoc es disposarà de cap equip musical amplificat. Per aquest motiu, l'agost de 2017 es va arxivar el procediment obert, atès que havia desaparegut la causa que originava les molèsties, i l'Ajuntament no va clausurar el local. Tanmateix, s'ha informat que en cas que es reproduïxin les molèsties veïnals es faran de nou les inspeccions pertinents. També s'ha informat que s'incoarà, si escau, l'expedient sancionador corresponent per infracció de l'Ordenança de sorolls.

Q 01601/2017

**Queixa relativa a les molèsties que pateixen els veïns per les vibracions que provoquen els vehicles de gran tonatge quan passen per l'encreuament de dos carrers de Sant Adrià de Besòs i al mal estat de conservació d'una font del municipi**

Ajuntament de Sant Adrià de Besòs

Atès que la persona interessada va presentar queixa al Síndic sense adreçar-se prèviament a l'administració competent, el Síndic va traslladar la queixa a l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs i li va demanar que donés resposta a aquesta persona.

L'Ajuntament ha comunicat que ha tramès un informe a la persona interessada en què se li expliquen les actuacions dels serveis municipals en ambdós assumptes.



Q 01683/2017

**Queixa relativa a la manca de seguretat ciutadana al barri de la Mina**

Ajuntament de Sant Adrià de Besòs

Atès que el promotor no s'havia adreçat directament a l'Ajuntament, el Síndic va traslladar la seva queixa a aquesta administració i li va demanar que li donés resposta en relació amb la manca de seguretat que relata i amb la percepció que té que hi ha poca presència policial a la zona i que quan la policia local és requerida per intervenir de vegades no ho fa.

L'Ajuntament ha informat del dispositiu específic que la Policia Local de Sant Adrià de Besòs té establert des de fa aproximadament un any en col·laboració amb el cos de Mossos d'Esquadra (dispositiu DUET), i també d'altres mesures que s'han posat en marxa, com ara un equip de mediació per reconduir les situacions incíviques que es produeixen al municipi i, en particular, al barri de la Mina i el seu entorn.

Q 08477/2017

**Queixa relativa a la manca de neteja dels carrers i del parc pròxims al col·legi Sant Gabriel de Sant Adrià de Besòs**

Ajuntament de Sant Adrià de Besòs

Atès que la queixa no va ser adreçada prèviament a l'administració competent, el Síndic la va fer arribar a l'Ajuntament i li va demanar que donés resposta a la persona interessada i que informés la institució de les actuacions que hagués portat a terme.

L'Ajuntament va fer arribar al Síndic un informe en què assenyalava que intenta resoldre les queixes relacionades amb incidències de neteja de la via pública amb celeritat i al moment, sobretot en zones de l'espai públic com ara parcs, sortides de col·legis i zones verdes, que solen tenir un ús habitual molt intensiu. Tot i això, la promotora de la queixa ha indicat que no ha rebut cap resposta de l'Ajuntament ni ha observat cap millora en el parc objecte de queixa. Per aquest motiu, el Síndic ha recordat les obligacions que estableix l'Ordenança municipal de neteja viària i de recollida de residus municipals, entre les quals destaquen l'obligació de l'Ajuntament d'atendre les reclamacions, denúncies i suggeriments dels ciutadans, i exercir les accions que en cada cas corresponguin (article 4.1) i la de netejar calçades, passeigs, parets, passos subterranis i elevats, zones terroses, papereres, rètols d'identificació de la via pública i altres elements de mobiliari urbà de responsabilitat municipal (article 10.1).

### 3.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES

Q 00114/2015

**Manca de resposta de l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs a diversos escrits de denúncia d'un possible mal ús d'un aparcament per a persones amb mobilitat reduïda del municipi**

Ajuntament de Sant Adrià de Besòs

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que donés les instruccions oportunes als agents de la Policia Local perquè durant un període de temps anessin verificant el bon ús de la reserva d'estacionament i que, en funció del resultat de les comprovacions, s'actués en conseqüència. També li va demanar que adoptés les mesures oportunes perquè en el futur els escrits de resposta a les sol·licituds d'actuació que cursen els ciutadans no es demorin més enllà dels tres mesos que marca la llei de procediment.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que la reserva d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda compleix els requisits que fixa l'Ordenança de circulació, i que la titular de la reserva consta empadronada a la zona, disposa de la targeta per a persones amb mobilitat reduïda i de la llicència de reserva d'estacionament com a titular no conductor, i no té a l'expedient cap informe que motivi l'inici d'un procediment de suspensió o baixa de la reserva d'aparcament.

Q 00877/2016

**Queixa relativa als problemes amb què es troben els professionals del Casal dels Infants de la Mina a l'hora de treballar amb els infants i adolescents i les seves famílies**

Ajuntament de Sant Adrià de Besòs  
Departament d'Ensenyament  
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va demanar a l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs i al Departament d'Ensenyament: que estudiessin mesures per consolidar la demanda d'educació infantil de primer cicle al barri de la Mina, a fi d'estimular la demanda dels col·lectius socials menys representats, que pateixen desigualtats d'accés; que aprofitessin la creació de l'institut-escola de Sant Adrià de Besòs per evitar la fugida dels infants residents al barri de la Mina cap a centres escolars d'altres zones del municipi, atès l'impacte negatiu d'aquests processos sobre la segregació escolar del centre ubicat al barri; que aprofitessin la creació de l'institut-escola de Sant Adrià de Besòs per combatre l'absentisme escolar, tant a primària com a secundària, i que desenvolupessin les mesures addicionals que escaiguin per assolir aquest propòsit. Alhora, el Síndic va demanar a l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs que analitzés els motius i els efectes de la suposada supressió de l'Oficina de Serveis Socials al barri de la Mina sobre l'atenció integral dels infants i les famílies usuàries.

En la seva resposta, d'una banda, l'Ajuntament de Sant Adrià del Besòs ha exposat que, arran del canvi de l'estructura organitzativa dels serveis socials de setembre de 2013, s'ha valorat l'impacte d'aquest canvi a partir de les dades d'atenció del 2015, i posteriorment, durant l'any 2016, a partir d'una avaluació continuada d'aquest impacte. El resultat de les valoracions sobre el funcionament dels serveis socials ha estat globalment positiva, i l'Ajuntament ha aportat diverses dades a partir de les quals es fonamenta aquesta valoració global. D'altra banda, en relació amb l'atenció de la primera infància, amb la fugida d'alumnat a altres zones i amb la lluita contra l'absentisme escolar, l'Ajuntament de Sant Adrià del Besòs i el Departament d'Ensenyament exposen totes les actuacions que s'han dut a terme o que estan previstes, com ara, entre d'altres, el nou projecte d'acompanyament a les famílies en la criança (Fem família) i una coordinació entre el Departament d'Ensenyament i el Consorci d'Educació de Barcelona per compartir coneixement, analitzar i cercar alternatives a les situacions que es deriven de la proximitat de les zones la Mina i Besòs-Maresme.



**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

