



# INFORME DE SANTA PERPÈTUA DE MOGODA 2017

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDIX

<b>I. CONSIDERACIONS GENERALS</b> .....	3
<b>II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A SANTA PERPÈTUA DE MOGODA EN DADES</b>	<b>5</b>
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda durant el 2017 .....	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2017 en què la persona interessada resideix a Santa Perpètua de Mogoda .....	7
<b>III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS</b> .....	<b>13</b>
3.1. Resolucions acceptades.....	13



## I. CONSIDERACIONS GENERALS

Els informes de Conveni de visió singular de supervisió tenen com a objectiu resumir l'actuació de l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda, 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 7 de juny 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 Santa Perpètua de Mogoda 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 Santa Perpètua de Mogoda ha estat l'administració afectada en un total de 5 queixes durant l'any 2017, i manté una tendència similar des de la signatura del conveni. Aquestes queixes s'han centrat en l'àmbit de polítiques socials (infància i adolescència). En relació amb la població de municipis similars, s'observa una diferència inferior entre les queixes que reben altres ajuntaments i les de Santa Perpètua de Mogoda.

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'aproxima a les dades que ambdues institucions havien 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 Santa Perpètua de Mogoda, durant 2017 s'han finalitzat 4 actuacions (36,4%). Del conjunt de queixes finalitzades, en el 75% dels casos no s'ha detectat cap irregularitat. En el cas en què s'ha detectat una possible irregularitat, l'Ajuntament 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 d'un grup municipal, l'Ajuntament ha iniciat els treballs per elaborar un reglament que reguli les autoritzacions d'usos i activitats ciutadanes a la xarxa municipal de centres cívics i a la resta d'equipaments municipals.

L'anàlisi de les queixes i consultes rebudes al Síndic de persones residents a Santa Perpètua de Mogoda mostra la tendència a disminuir el nombre de queixes provinents de Santa Perpètua de Mogoda o, si més no, l'increment de l'ús de mitjans electrònics per part de les persones interessades i del servei de notificacions i comunicacions electròniques, en detriment del correu postal o presencial.

La majoria de les queixes i les consultes se centren en polítiques socials (42,3%), seguides de consum (25%). D'altra banda, convé destacar que, per primer cop, una persona resident a Santa Perpètua de Mogoda 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 Santa Perpètua de Mogoda 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 Santa Perpètua de Mogoda el 55.1% de les queixes han estat presentades per dones, i en l'àmbit de polítiques socials, el 72,7%.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades de persones residents a Santa Perpètua de Mogoda, predominen les referides a l'Administració de la Generalitat de Catalunya (13 queixes). En segon lloc, hi ha les queixes relacionades amb l'administració local (5 queixes), 3 de les quals s'han tramitat amb l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda.

Pel que fa als desplaçaments al territori, el Síndic de Greuges ha rebut un total de 2 visites en el desplaçament a Santa Perpètua de Mogoda del 6 de novembre de 2017. Les persones ateses per l'equip del Síndic al Centre Cívic el Vapor han presentat una queixa i una consulta. Els problemes plantejats han estat, entre d'altres, temes relacionats amb consum (aigua). Totes les visites ateses 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 SANTA PERPÈTUA DE MOGODA EN DADES

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

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

	2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	2	50,0	-	0,0	2	40,0	3	75,0	3	60,0
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	2	50,0	-	0,0	-	0,0	2	50,0	2	40,0
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	-	0,0	-	0,0	2	40,0	1	25,0	1	20,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Administració pública i tributs</b>	-	0,0	1	25,0	1	20,0	-	0,0	1	20,0
Administració pública i drets	-	0,0	1	25,0	1	20,0	-	0,0	1	20,0
Tributs	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Polítiques territorials</b>	1	25,0	3	75,0	1	20,0	1	25,0	1	20,0
Medi ambient	1	25,0	2	50,0	1	20,0	-	0,0	1	20,0
Urbanisme i habitatge	-	0,0	1	25,0	-	0,0	1	25,0	-	0,0
<b>Consum</b>	1	25,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	-	0,0	1	20,0	-	0,0	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

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

	Població	Queixes
Valls	24.112	5
Calafell	24.898	11
Molins de Rei*	25.492	24
<b>Santa Perpètua de Mogoda</b>	<b>25.574</b>	<b>5</b>
Salou	26.233	9
Pineda de Mar	26.349	8
Sant Andreu de la Barca	27.303	5
<b>Mitjana</b>	<b>25.709</b>	<b>9,6</b>

\*Té conveni de visió singular de supervisió

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

	2013	2014	2015	2016	2017
Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda	110,9	33,6	91,1	136,4	53,7
Síndic	129,6	27,7	134,0	16,1	16,6
Persona interessada	-	0,2	37,0	-	9,6

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

	N	%
Queixes en tramitació	7	63,64
Queixes finalitzades	4	36,36
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

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

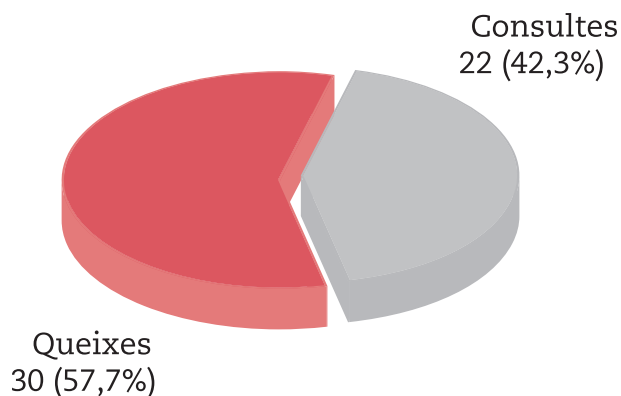
	N	%
<b>Irregularitat de l'Administració</b>	<b>1</b>	<b>25,0</b>
Es resol el problema	-	0,0
Resolucions acceptades	1	25,0
Resolucions parcialment acceptades	-	0,0
Resolucions no acceptades	-	0,0
<b>No-irregularitat de l'Administració</b>	<b>3</b>	<b>75,0</b>
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100</b>



## 2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2017 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A SANTA PERPÈTUA DE MOGODA

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

	N	%
■ Queixes	30	57,7
■ Consultes	22	42,3
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

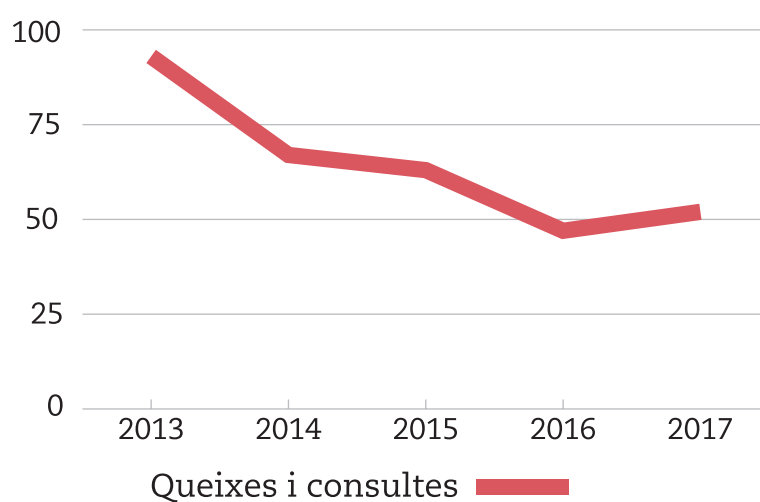


### 7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>13</b>	<b>43,3</b>	<b>9</b>	<b>40,9</b>	<b>22</b>	<b>42,3</b>
Discriminació	1	3,3	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	-	0,0	2	9,1	2	3,8
Infància i adolescència	4	13,3	3	13,6	7	13,5
Salut	5	16,7	1	4,5	6	11,5
Serveis socials	3	10,0	3	13,6	6	11,5
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>3</b>	<b>10,0</b>	<b>4</b>	<b>18,2</b>	<b>7</b>	<b>13,5</b>
Administració pública i drets	2	6,7	1	4,5	3	5,8
Tributs	1	3,3	3	13,6	4	7,7
<b>Polítiques territorials</b>	<b>4</b>	<b>13,3</b>	<b>3</b>	<b>13,6</b>	<b>7</b>	<b>13,5</b>
Medi ambient	2	6,7	1	4,5	3	5,8
Urbanisme i habitatge	2	6,7	2	9,1	4	7,7
<b>Consum</b>	<b>10</b>	<b>33,3</b>	<b>3</b>	<b>13,6</b>	<b>13</b>	<b>25,0</b>
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	2	9,1	2	3,8
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres	-	0,0	1	4,5	1	1,9
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>22</b>	<b>100,0</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

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

	Queixes	Consultes	Total
2013	64	29	93
2014	44	23	67
2015	30	33	63
2016	26	21	47
2017	30	22	52

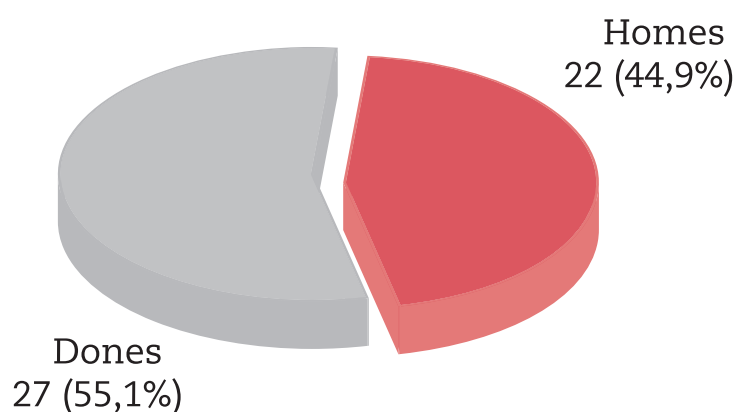


## 9. Queixes i consultes procedents de Santa Perpètua de Mogoda per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Persona física</b>	<b>27</b>	<b>90,0</b>	<b>22</b>	<b>100,0</b>	<b>49</b>	<b>94,2</b>
Dona	14	46,7	15	68,2	29	55,8
Home	13	43,3	7	31,8	20	38,5
<b>Persona jurídica</b>	<b>3</b>	<b>10,0</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>3</b>	<b>5,8</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>22</b>	<b>100,0</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

## 10. Queixes i consultes procedents de Santa Perpètua de Mogoda per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	16	72,73	6	27,27	22	100,00
Discriminació	1	100,00	-	0,00	1	100,00
Educació i recerca	1	50,00	1	50,00	2	100,00
Infància i adolescència	5	71,43	2	28,57	7	100,00
Salut	5	83,33	1	16,67	6	100,00
Serveis socials	4	66,67	2	33,33	6	100,00
Treball i pensions	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Administració pública i tributs</b>	4	57,14	3	42,86	7	100,00
Administració pública i drets	1	33,33	2	66,67	3	100,00
Tributs	3	75,00	1	25,00	4	100,00
<b>Polítiques territorials</b>	3	42,86	4	57,14	7	100,00
Medi ambient	3	100,00	-	0,00	3	100,00
Urbanisme i habitatge	-	0,00	4	100,00	4	100,00
<b>Consum</b>	4	40,00	6	60,00	10	100,00
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	-	0,00	2	100,00	2	100,00
<b>Cultura i llengua</b>	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Altres</b>	-	0,00	1	100,00	1	100,00
<b>Total</b>	27	55,10	22	44,90	49	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	68	44	30	26	31
Nombre de persones afectades en les consultes	29	23	33	21	22
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>67</b>	<b>63</b>	<b>47</b>	<b>53</b>

### 12. Administracions amb les quals s'ha tramitat en les queixes procedents de Santa Perpètua de Mogoda

	Queixes	%
<b>Administració autonòmica</b>	<b>13</b>	<b>54,2</b>
Departament de Cultura	1	4,2
Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge	2	8,3
Departament de Salut	7	29,2
Departament de Territori i Sostenibilitat	1	4,2
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	2	8,3
<b>Administració local</b>	<b>5</b>	<b>20,8</b>
Ajuntament de Barcelona	1	4,2
Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda	3	12,5
Diputació de Barcelona	1	4,2
<b>Companyies privades</b>	<b>1</b>	<b>4,2</b>
<b>Companyies d'aigua</b>	<b>1</b>	<b>4,2</b>
Aigües de Barcelona	1	4,2
<b>Companyies elèctriques</b>	<b>4</b>	<b>16,7</b>
ENDESA	4	16,7
<b>Companyies telefòniques</b>	<b>1</b>	<b>4,2</b>
Movistar	1	4,2
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

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

	Població	Queixes	Consultes	Total
Valls	24.112	17	13	30
Calafell	24.898	26	21	47
Molins de Rei*	25.492	57	41	98
<b>Santa Perpètua de Mogoda</b>	<b>25.574</b>	<b>30</b>	<b>22</b>	<b>52</b>
Salou	26.233	19	14	33
Pineda de Mar	26.349	27	34	61
Sant Andreu de la Barca	27.303	17	14	31
<b>Mitjana</b>	<b>25.709</b>	<b>27,6</b>	<b>22,7</b>	<b>50,3</b>

\*Té conveni de visió singular de supervisió

### 14. Evolució de les queixes i consultes procedents de Santa Perpètua de Mogoda en els desplaçaments al municipi

	Queixes	Consultes	Total
2017	1	1	2



### III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

#### 3.1. RESOLUCIONS ACCEPTADES

Q 00869/2015

**Queixa relativa a l'acceptació parcial per part de l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda d'una sol·licitud d'un grup municipal per exhibir una exposició commemorativa en equipaments municipals**

Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda

El Síndic considera que el dret a la participació ciutadana en els afers públics ha d'incloure la legítima expressió d'opcions polítiques democràtiques, de manera que l'ús de dependències públiques a disposició de la ciutadania no implica neutralitat política en totes les activitats, ni qualsevol activitat amb contingut polític s'ha de considerar genèricament incompatible amb la resta d'activitats i usuaris que conflueixen en un equipament municipal. Ara bé, el dret a la participació política no té un caràcter absolut, com cap altre dret, de manera que l'Ajuntament pot legítimament modular aquella compatibilitat inicial d'acord amb la dis-

ponibilitat d'espais municipals i els usos que s'assignin a cadascun. D'acord amb això, el Síndic va recomanar a l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda que iniciés els treballs per sotmetre a la consideració del Ple una proposta de reglament d'usos dels equipaments municipals tenint en compte els paràmetres expressats més amunt. Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que ha iniciat els treballs per elaborar un reglament que reguli les autoritzacions d'usos i activitats ciutadanes a la xarxa municipal de centres cívics i a la resta d'equipaments municipals, en línia amb la recomanació del Síndic.

**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

