

INFORME DE SALOU 2018

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A SALOU EN DADES	3
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Salou durant el 2018.....	3
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2018 en què la persona interessada resideix a Salou	6
III. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA.....	11
IV. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS.....	12
4.1. Resolucions complertes	12
4.2. Resolucions acceptades.....	15
4.3. Resolucions no acceptades.....	16

I. CONSIDERACIONS GENERALS

L'informe anual municipal té com a objectiu analitzar la tipologia de queixes rebudes i tramitades durant l'any 2018 amb relació a l'Ajuntament de Salou, i també l'àmbit temàtic de les queixes i consultes formulades per la ciutadania d'aquest municipi. L'informe s'emmarca en el conveni de col·laboració signat el 8 de gener de 2019 entre l'Ajuntament i la institució del Síndic de Greuges de Catalunya.

Com cada any, l'informe recull una sèrie de dades estadístiques sobre la tipologia de les queixes i consultes presentades per la ciutadania, o tramitades amb l'Ajuntament, en funció de diversos criteris.

Tot i això, aquest informe presenta algunes diferències respecte dels anys anteriors. En primer lloc, s'incorpora un apartat de dades estadístiques relatives al compliment de les resolucions del Síndic de Greuges de Catalunya en les queixes presentades per la ciutadania des de diferents àmbits. En segon lloc, es fa un breu esment tant dels àmbits de transparència, d'acord amb la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, com, si s'escau, de les visites efectuades en el marc del Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura.

Convé assenyalar que, per a una major transparència, tant la ciutadania com el mateix Ajuntament, a partir de les persones de contacte que ha autoritzat, poden accedir a les queixes en què ha intervingut cadascuna d'aquestes parts i, si s'escau, demanar l'accés a tot l'expedient.

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 l'any 2018.

II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A SALOU EN DADES

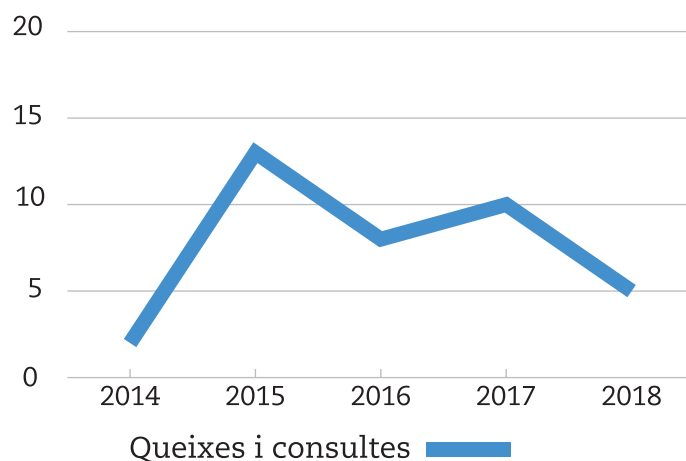
2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE SALOU DURANT EL 2018

L'Ajuntament de Salou ha estat l'administració afectada en un total de 5 queixes, la qual cosa mostra una reducció respecte de l'any anterior. La majoria de les queixes s'han centrat en l'àmbit de consum.

Convé destacar, també, l'actuació d'ofici que s'ha traslladat a l'Ajuntament en relació amb l'estudi d'una possible discriminació de gènere com a conseqüència de les normes que regulen la vestimenta del bany a les piscines públiques i que només fan referència a les dones.

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

	2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	-	0,0	-	0,0	5	11,1	3	0,0	1	20,0
Discriminacions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	20,0
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	1	0,0	-	0,0	-	0,00
Infància i adolescència	-	0,0	-	0,0	3	0,0	3	0,0	-	0,00
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,00
Serveis socials	-	0,0	-	0,0	1	11,1	-	0,0	-	0,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,00
Administració pública i tributs	1	50,0	-	0,0	1	33,3	3	75,0	-	0,0
Administració pública i drets	-	0,0	-	0,0	1	22,2	2	75,0	-	0,0
Tributs	1	50,0	-	0,0	-	11,1	1	0,0	-	0,00
Polítiques territorials	1	50,0	-	0,0	1	55,6	3	25,0	1	20,0
Medi ambient	-	0,0	-	0,0	1	33,3	2	25,0	-	0,0
Habitatge	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Urbanisme i mobilitat	1	50,0	-	0,0	-	22,2	1	0,0	1	20,0
Consum	-	0,0	11	84,6	-	0,0	-	0,0	3	60,0
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	2	15,4	-	0,0	1	0,0	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	1	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	2	100	13	100	8	100	10	100	5	100



Pel que fa als terminis de tramitació, aquest any és el primer respecte al conveni signat i, per tant, encara és d'hora per poder fer una valoració general. No obstant això, el conveni acorda que els terminis han de ser de quinze dies per tràmits i expedient, cosa que no compleix cap de les institucions implicades. Tal com ja s'ha manifestat en diverses ocasions, la reducció de terminis 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.

2. Temps en dies emprat per l'Ajuntament de Salou, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el 2018

	2018
Ajuntament de Salou	147,5
Síndic	93,2
Persona interessada	46,6

En relació amb l'estat de tramitació de les queixes, durant l'any 2018 s'han finalitzat 9 actuacions (90%). Del conjunt de queixes finalitzades, la majoria o bé s'han corregit en el moment en què el Síndic ho ha comunicat a l'Administració, o bé l'Administració ha acceptat la resolució un cop s'ha formulat el suggeriment o la recomanació. Convé destacar, també, que en un 44,4% de les actuacions no s'ha detectat cap irregularitat en l'actuació de l'Administració.

3. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	1	10,0
Queixes finalitzades	9	90,0
Total	10	100

De fet, tal com es mostra en el capítol IV de l'Informe 2018, fruit d'aquest conveni, i davant de les queixes de la ciutadania, l'Ajuntament de Salou:

- Ha donat resposta a la persona interessada.
- Ha reparat els danys ocasionats com a conseqüència d'una obra pública.
- Ha fet canvis en la retolació de les dependències municipals i de les platges, que ara són trilingües (català, castellà i anglès).

L'Ajuntament també ha acceptat revisar la normativa d'ús de piscines públiques amb perspectiva de gènere i respectant la llibertat d'expressió, i ha acceptat les mesures acordades en l'Informe sobre el comerç irregular a la via pública.

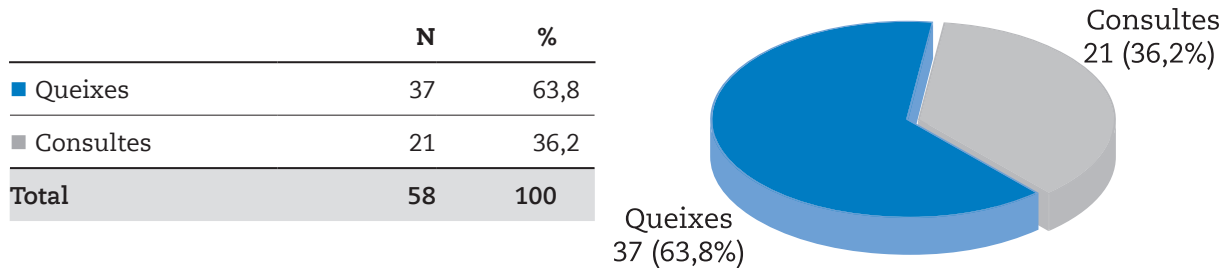
4. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	5	55,6
Es resol el problema	1	11,1
Resolucions acceptades	3	33,3
Resolucions parcialment acceptades	1	11,1
Resolucions no acceptades	-	0,0
No-irregularitat de l'Administració	4	44,4
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
Total	9	100

2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2018 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A SALOU

L'any 2018 hi ha hagut un increment en el nombre d'intervencions del Síndic de Greuges de Catalunya respecte de l'any 2017, si bé aquest increment ha estat desigual en la distribució entre queixes i consultes, i és més gran en el cas de les queixes.

5. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi



La majoria de queixes i consultes de residents del municipi de Salou se circumscriuen als àmbits de consum i de seguretat ciutadana i justícia. Pel que fa a consum, hi ha hagut moltes queixes en relació amb el possible desmantellament de la línia Salou-Cambrils-Port Aventura.

En relació amb seguretat ciutadana i justícia, la manca de seguretat ciutadana o actituds incíviques són un dels elements que més preocupen a la ciutadania de Salou.

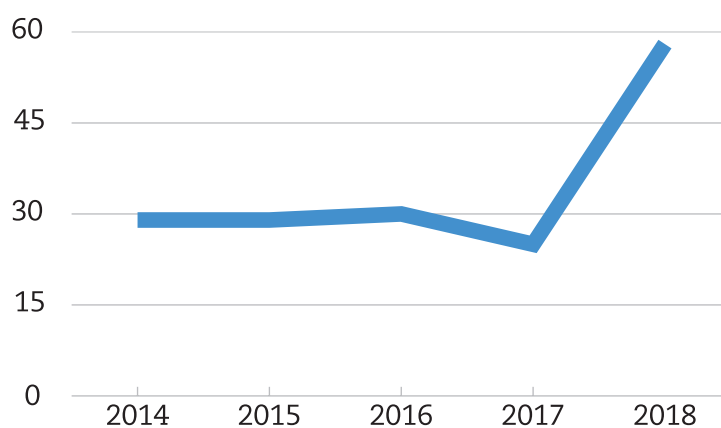
6. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	-	0,0	5	23,8	5	8,6
Discriminació	-	0,0	1	4,8	1	1,7
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	-	0,0	1	4,8	1	1,7
Salut	-	0,0	2	9,5	2	3,4
Serveis socials	-	0,0	1	4,8	1	1,7
Treball i pensions	-	0,00	-	0,00	-	0,0
Administració pública i tributs	1	2,7	6	28,6	7	12,1
Administració pública i drets	-	0,0	4	19,0	4	6,9
Tributs	1	2,7	2	9,5	3	5,2
Polítiques territorials	2	5,4	2	9,5	4	6,9
Medi ambient	2	5,4	-	0,0	2	3,4
Habitatge	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Urbanisme i mobilitat	-	0,0	2	9,5	2	3,4
Consum	30	81,1	2	9,5	32	55,2

Seguretat ciutadana i justícia	4	10,8	4	19,0	8	13,8
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres	-	0,0	2	9,5	2	3,4
Total	37	100	21	100	58	100

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

	Queixes		Consultes		Total	
2014	17		12		29	
2015	12		17		29	
2016	17		13		30	
2017	22		14		25	
2018	37		21		58	



Queixes i consultes

Les dades mostren que la majoria de les queixes iniciades per residents de Salou han estat presentades per dones (53,4%).

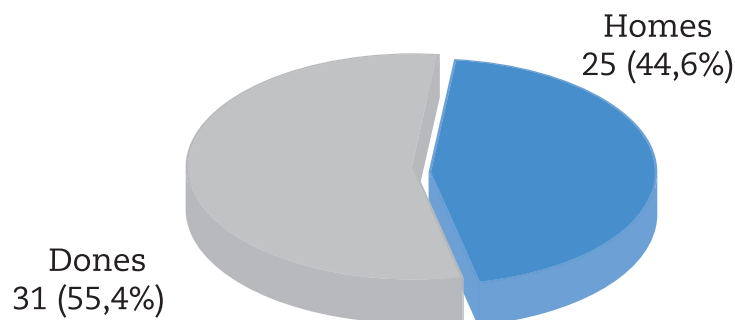
8. Queixes i consultes procedents de Salou per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	36	97,3	20	95,2	56	96,6
Dona	20	54,1	11	52,4	31	53,4
Home	16	43,2	9	42,9	25	43,1
Persona jurídica	1	2,7	1	4,8	2	3,4
Total	37	63,8	21	36,2	58	100

En aquest cas, convé assenyalar que el fet determinant ha estat la queixa acumulada sobre els transports públics, en què la majoria de persones promotores han estat dones. I, aquest fet, que ha estat el més significatiu no permet arribar a una conclusió sobre la perspectiva de gènere al municipi.

9. Queixes i consultes procedents de Salou per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	3	60,0	2	40,0	5	100
Discriminació	-	0,0	1	100,0	1	100
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	-	0
Infància i adolescència	1	100,0	-	0,0	1	100
Salut	1	50,0	1	50,0	2	100
Serveis socials	1	100,0	-	0,0	1	100
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0
Administració pública i tributs	1	14,3	6	85,7	7	100
Administració pública i drets	1	25,0	3	75,0	4	100
Tributs	-	0,0	3	100,0	3	100
Polítiques territorials	1	33,3	2	66,7	3	100
Medi ambient	-	0,0	1	100,0	1	100
Habitatge	-	0,0	-	0,0	-	0
Urbanisme i mobilitat	1	50,0	1	50,0	2	100
Consum	19	59,4	13	40,6	32	100
Seguretat ciutadana i justícia	6	75,0	2	25,0	8	100
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0
Altres	1	100,0	-	0,0	1	100
Total	31	55,4	25	44,6	56	100



10. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2014-2018

	2018
Nombre de persones afectades en les queixes	37
Nombre de persones afectades en les consultes	21
Total	58

Pel que fa a les administracions amb les quals s'han tramitat les queixes procedents de Salou, corresponen majoritàriament a l'Administració autonòmica.

11. Administracions amb les quals s'han tramitat les queixes procedents de Salou

	Queixes	%
Administració autonòmica	3	75,0
Departament d'Interior	3	75,0
Companyies de telefonia	1	25,0
Jazztel	1	25,0
Total	4	100

III. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA

En el marc de la funció d'avaluació encomanada al Síndic de Greuges per la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, es va trametre a l'Ajuntament de Salou un qüestionari per obtenir la informació necessària per complir la funció esmentada. A més, es va trametre una sol·licitud d'accés a la informació pública utilitzant la tècnica del sol·licitant ocult per comprovar que es complien els requeriments de la normativa vigent.

En ambdós casos, l'Ajuntament de Salou va donar resposta a les sol·licituds efectuades, en compliment de la normativa vigent.

IV. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

4.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 08919/2016

Manca de resposta de l'Ajuntament de Salou a un escrit mitjançant el qual es demanava la retolació en castellà al municipi

Ajuntament de Salou

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que donés compliment a l'obligació legalment establerta de donar resposta escrita a les qüestions que les persones plantegin també per escrit, i que trametés una resposta a la persona interessada.

L'Ajuntament ha informat que el 27 d'abril de 2017 la Junta de Govern Local va acordar la disposició del directori corporatiu en llengua castellana, catalana i anglesa, i que ja ho va comunicar a la persona interessada.

Q 02833/2017

Queixa d'una comunitat veïnal de Salou per la manca de resposta de l'Ajuntament a les sol·licituds de reparació dels danys ocasionats en la tanca de la comunitat arran d'unes obres al carrer

Ajuntament de Salou

El promotor de la queixa, en representació d'una comunitat veïnal de Salou, exposava que durant unes obres al seu carrer l'empresa adjudicatària de les obres va esquitxar amb ciment la tanca acabada de pintar de la comunitat, per la qual cosa la comunitat reclamava a l'Ajuntament que deixés la tanca en l'estat en què es trobava i que es fes càrrec del cost de la pintura.

La comunitat ha informat que l'Ajuntament ha arreglat els desperfectes i que consideren el cas tancat.

Q 05266/2018

Queixa relativa al desmantellament de la línia ferroviària Port Aventura-Salou-Cambrils-Mont-roig del Camp-l'Hospitalet de l'Infant i el seu condicionament com a tren-tramvia

Ajuntament de de Salou

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre la tramitació donada a l'escrit presentat per la persona interessada i sobre la resposta escrita que se li pensa donar.

L'Ajuntament de Salou ha informat de la resposta que ha donat a la persona interessada.

4.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES

AO 00116/2018

Actuació d'ofici relativa a una possible discriminació de gènere com a conseqüència de les normes que regulen la vestimenta del bany a les piscines públiques i que només fan referència a les dones

Ajuntament de Salou

El Síndic va rebre diverses queixes promogudes per la plataforma Mugrons Lliures segons les quals l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès preveia sotmetre a consulta popular la pràctica del topless als equipaments públics. Arran de l'anàlisi d'aquestes queixes, el Síndic ha tingut coneixement que hi ha diversos municipis a Catalunya que han aprovat normes sobre vestimenta de bany específica només per a les dones. En aquest sentit, hi ha municipis en què està prohibit el topless a les piscines municipals i d'altres en què s'estableix que les persones s'han de banyar en banyador, i que queda prohibit l'ús de qualsevol altra vestimenta que no estigui reglamentàriament establerta per a les dones (topless, biquini, etc.). Algunes normatives prohibeixen l'excés tèxtil (l'anomenat *burquini*), suposadament per raons d'higiene, mentre que d'altres no preveuen cap normativa diferenciada entre les indumentàries de bany de dones i homes.

El Síndic va recomanar a tots els municipis que disposaven de piscines municipals, entre els quals Salou, que en revisessin la normativa d'ús amb perspectiva de gènere i respectant la llibertat d'expressió de les persones usuàries.

Q 00158/2018

Seguiment de les recomanacions de l'Informe sobre el comerç irregular a la via pública, presentat al Parlament el febrer 2016

Ajuntament de Salou

En data 8 de febrer de 2016 el Síndic va presentar al Parlament de Catalunya l'*Informe sobre el comerç irregular a la via pública*, que analitza el fenomen conegut com a *top manta* i conté un seguit de recomanacions a les administracions públiques per abordar un fet que té múltiples implicacions: socials, de consum, econòmiques, etc.

Com ja s'assenyalava en l'informe, és evident que s'han de dur a terme accions coordinades contra les màfies que importen il·legalment els productes; accions que no consta que s'hagin dut a terme d'una manera sistemàtica. També cal que les administracions públiques trobin, conjuntament amb els agents socials, les sortides laborals o, si escau, els recursos i les prestacions socials per als venedors del *top manta* que ho necessitin. Els governs, en definitiva, han de treballar en un pla de xoc per erradicar la pràctica de l'activitat il·legal i per acompanyar els manters en el camí a la integració social i a una sortida laboral digna.

Per la seva banda, les persones han de prendre consciència que estan adquirint productes falsificats i que ho estan fent d'una manera irregular. D'aquesta manera, estan perpetuant pràctiques econòmiques que posen en dubte els principis de l'estat del benestar. En aquest sentit, el Síndic considera que cal proposar que l'Agència Catalana del Consum i altres organismes destinin personal inspector a denunciar les persones que adquireixen productes al *top manta*.

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

