



INFORME DE CARDEDEU 2019

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

| | |
|---|-----------|
| I. CONSIDERACIONS GENERALS | 3 |
| II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME ANUAL 2019 DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA | 3 |
| III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A CARDEDEU EN DADES | 6 |
| 3.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Cardedeu durant el 2019..... | 6 |
| 3.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2019 en què la persona interessada resideix a Cardedeu | 8 |
| IV. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA..... | 12 |
| V. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS | 13 |
| 5.1. Resolucions complertes..... | 13 |

I. CONSIDERACIONS GENERALS

L'informe anual municipal té com a objectiu analitzar la tipologia de queixes rebudes i tramitades durant l'any 2019 amb relació a l'Ajuntament de Cardedeu, 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 4 de febrer de 2009 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, i amb l'objectiu de millorar progressivament la relació entre l'Administració i el Síndic, aquest informe aporta més informació respecte de l'any anterior. En primer lloc, es presenta una breu introducció de context, que afecta les dades i els àmbits més significatius d'actuació del Síndic en el conjunt de Catalunya. En segon lloc, s'aporta informació més detallada sobre l'actuació de l'Ajuntament en matèria de transparència. En tercer lloc, si s'escau, s'aporten dades relatives a les visites del Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura. Finalment, s'hi afegeix un annex sobre les dades de la comarca, que es lliura als mitjans de comunicació durant la presentació de l'Informe al Parlament, però que també aporta informació de context per analitzar la situació, tant de l'Administració com del municipi.

Convé assenyalar que, per a una major transparència, tant les persones com el mateix Ajuntament, poden accedir als expedients electrònics que es tramiten, ja sigui amb les persones interessades o amb l'Administració, 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 2019.

II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME ANUAL 2019 DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

L'any 2019 les queixes i les actuacions d'ofici entorn de la protecció de drets socials han tornat a constituir el bloc d'actuacions rebudes més nombrós, amb un 32% de les iniciades durant l'any. Tant en l'àmbit de l'educació, fonamentalment per queixes motivades per l'accés a centres i preinscripció, com en l'àmbit de la salut, per llistes d'espera i per qüestions relatives als drets i deures dels pacients, hi ha hagut un augment de queixes respecte de l'any anterior. L'increment més significatiu, però, ha estat el de les situacions d'emergència residencial, sovint amb infants afectats.

D'altra banda, les polítiques territorials, que inclouen medi ambient, urbanisme i mobilitat, suposen prop del 30% de les queixes iniciades al Síndic durant 2019. Al seu torn, els drets de persones consumidores representen al voltant del 10% de les queixes i més del 20% de les consultes rebudes durant aquest exercici.

Àmplia acceptació de les resolucions del Síndic i millora de la satisfacció amb l'actuació del Síndic

De les actuacions finalitzades, s'ha detectat alguna irregularitat en un 49,3% dels casos i, d'aquests, en un 37,7% s'ha solucionat el problema sense que fos necessària una resolució del Síndic.

Pel que fa a l'acceptació de les resolucions del Síndic, i seguint la tendència d'anys anteriors, és remarcable que en un 98,7% dels casos en què s'ha detectat una actuació irregular de l'Administració i el Síndic ha recomanat o suggerit mesures, aquestes han estat acceptades totalment o parcial.

Un altre fet rellevant que convé destacar és l'eficàcia del Síndic, mesurada en la resolució dels problemes i el compliment de les resolucions que prèviament han estat acceptades totalment o parcial per l'Administració. En aquest sentit, en un 63,7% s'ha resolt el problema o s'han complert les resolucions del Síndic, mentre que en un 36,2% dels casos encara estan en vies d'execució.

Pel que fa al grau de satisfacció del servei rebut, un terç de les persones que han respost l'enquesta se senten molt satisfetes o satisfetes. La nota mitjana obtinguda, en una escala del 0 a 10, ha estat un 6,76 i millora substancialment la de l'any anterior, que era un 6,1.

Arran de la implementació de la seu electrònica, és oportú assenyalar que un 65% de les persones usuàries que han respost l'enquesta de satisfacció manifesten que l'han utilitzat, i un 85,2% s'han mostrat satisfetes o molt satisfetes del seu funcionament.

Quant als àmbits concrets d'intervenció, en matèria d'habitatge el Síndic entén que cal una actuació immediata de l'Administració que doni resposta efectiva a les més de 1.300 unitats de convivència afectades.

En l'àmbit de salut, el Síndic ha tornat a reclamar al Departament de Salut el compromís adquirit l'any 2015, quan va canviar el catàleg de les intervencions quirúrgiques subjectes a un termini d'espera màxim garantit i va fixar uns terminis de referència per accedir a la resta d'intervencions quirúrgiques, per a una primera visita amb l'especialista, per a les proves diagnòstiques i per a l'atenció primària.

Pel que fa als serveis socials, el Síndic ha considerat que les resolucions denegatòries pel que fa al nivell d'ingressos de la renda garantida de ciutadania no estan prou motivades ni la persona sol·licitant rep la informació necessària. També s'ha detectat un incompliment de les garanties procedimentals en supòsits d'extinció de la prestació (incompliment del tràmit d'audiència i sense possibilitat de presentar al·legacions). D'altra banda, el Síndic ha considerat incoherent la interpretació que fa el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies sobre les aportacions o els ajuts econòmics provinents d'altres persones, encara que tinguin caràcter esporàdic. El Síndic considera que cal una millor informació i més clara sobre els deures de les persones beneficiàries de la prestació, que han de complir les obligacions que els corresponen, i cal que l'òrgan gestor de la prestació incorpori de manera habitual la pràctica del tràmit d'audiència amb caràcter previ a la resolució.

Quant a infància, el Síndic alerta que la millora de la conjuntura macroeconòmica no ha comportat una millora dels indicadors de risc de pobresa a Catalunya. Pel que fa als infants migrants sense referents familiars, cal desplegar de manera urgent una estratègia d'integració d'aquests adolescents i joves migrants als diferents municipis de Catalunya, per mitjà de programes de formació que ajudin a vehicular itineraris individuals de transició cap a l'autonomia.

En l'àmbit d'educació, i arran del Pacte contra la segregació escolar promogut pel Síndic, s'ha aprovat el Decret 31/2019, de 5 de febrer, que anul·la els criteris complementaris de malaltia digestiva crònica i exalumnes; l'elaboració del document per a l'organització i la gestió dels centres, que limita l'accés a les dades de composició social i resultats acadèmics dels centres, o la creació de la comissió d'estudi sobre règims d'admissió i de la subcomissió d'estudi sobre segregació residencial, entre d'altres.

Pel que fa a la igualtat, el Síndic ha aprovat el seu primer Pla d'igualtat per al període 2019-2022. En aquest pla, que té una dimensió important de funcionament intern de la institució, també es preveuen actuacions perquè les expressions públiques del Síndic tinguin en compte la perspectiva de gènere. El Pla promou la transversalització de la perspectiva de gènere i la perspectiva LGBTI en el conjunt d'actuacions del Síndic, incloent-hi la política comunicativa i les activitats de proximitat envers les dones i el col·lectiu LGBTI, amb una referència especial a totes les manifestacions de violència masclista i LGTBI-fòbica.

Respecte al medi ambient, la protecció de la biodiversitat ha estat un dels principals motius de queixa. Cal tenir present que la impossibilitat d'aconseguir la reparació dels danys ambientals una vegada s'han produït, i també el cost que n'implicaria la reparació en el cas que fos possible, obliga els poders públics a donar prioritat i eficàcia a la intervenció prèvia en el disseny i l'aplicació d'instruments preventius.

Pel que fa a la contaminació acústica, cal fer un nou plantejament de caràcter global per assolir un canvi d'hàbits de manera que s'acoti la durada de les activitats sorolloses que es fan a la nit amb horaris més racionals. Cal revisar a la baixa els horaris de tancament de les activitats de restauració i oci nocturn, i també de les activitats extraordinàries que es desenvolupen a la nit a l'aire lliure, ja que la regulació actual no afavoreix l'equilibri entre l'oci nocturn i el descans de les persones. Finalment, en relació amb la contaminació atmosfèrica, les polítiques adoptades fins ara són insuficients i poc eficaces. Les administracions públiques han d'adoptar mesures adequades per evitar, prevenir i reduir l'impacte de les activitats contaminants i una de les principals mesures que cal adoptar i prioritzar és la millora del transport públic.

En relació amb la transparència, el Síndic insisteix que cal reforçar els mecanismes de suport de les administracions amb més capacitat a les que disposen de menys recursos, i també que cal enfortir els espais de cooperació entre administracions per poder articular de manera conjunta els instruments que preveu la Llei 19/2014.

Quant als tributs, el Síndic destaca la importància de garantir un sistema de defensa eficaç, com a condició de seguretat i justícia tributàries. L'efectivitat del dret de defensa requereix una bona administració; un sistema de recursos accessible, capaç de donar respostes àgils, adequades i motivades, i homogeneïtzar criteris i actuacions d'informació i assistència amb l'objectiu de reduir la conflictivitat i litigiositat tributàries.

En matèria de seguretat, el Síndic ha elaborat un informe que estima que calen actuacions immediates per dotar el Cos de Bombers dels recursos humans, materials i per disposar de les infraestructures necessàries per a l'assoliment de la comesa encomanada. A més, s'ha elaborat un informe sobre els plans d'emergència nuclear.

Finalment, i en relació amb el Pla de drets humans de Catalunya, durant l'any 2019, l'Estructura de Drets Humans ha desenvolupat un procés de debat i participació, amb desenes d'entitats i de col·lectius que han organitzat al voltant de 100 àgores relatives als diversos drets arreu del territori. Aquest procés ha culminat amb l'aprovació del Pla de drets humans, que es va lliurar al Govern i al Parlament de Catalunya el 10 de desembre de 2019.

III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A CARDEDEU EN DADES

3.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE CARDEDEU DURANT EL 2019

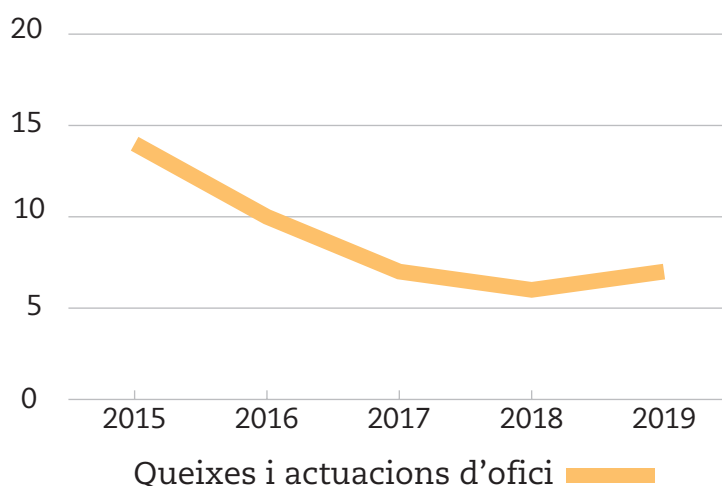
L'Ajuntament de Cardedeu ha estat l'administració afectada en un total de 7 queixes i manté la dinàmica de l'any anterior. La majoria de les queixes s'han centrat en polítiques socials, administració pública i tributs, i polítiques territorials.

En l'àmbit de polítiques socials, els conflictes intrafamiliars o els ajuts per a persones amb discapacitat han estat els principals motius pels quals s'ha requerit la intervenció del Síndic. En el cas d'administració pública i tributs, han estat les sancions o la bonificació sobre la quota de la plusvàlua municipal, i en matèria de polítiques territorials, la denegació de llicències d'obres menors o el mal estat de l'aigua provinent d'unes mines.

Finalment, convé destacar l'actuació d'ofici de seguiment sobre el protocol d'ús de les pistoles elèctriques Taser per les policies locals de Catalunya.

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

| | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | |
|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Polítiques socials | 2 | 14,3 | - | 0,0 | 1 | 14,3 | 2 | 33,3 | 2 | 28,6 |
| Discriminacions | - | 0,0 | - | 0,0 | 1 | 14,3 | 1 | 16,7 | - | 0,0 |
| Educació i recerca | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 |
| Infància i adolescència | 1 | 7,1 | - | 0,0 | - | 0,0 | 1 | 16,7 | 1 | 14,3 |
| Salut | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 |
| Serveis socials | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | 1 | 14,3 |
| Treball i pensions | 1 | 7,1 | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 |
| Administració pública i tributs | 2 | 14,3 | 3 | 30,0 | 2 | 28,6 | 1 | 16,7 | 2 | 28,6 |
| Administració pública i drets | 2 | 14,3 | 2 | 20,0 | 2 | 28,6 | 1 | 16,7 | 1 | 14,3 |
| Tributs | - | 0,0 | 1 | 10,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | 1 | 14,3 |
| Polítiques territorials | 5 | 35,7 | 5 | 50,0 | 4 | 57,1 | 3 | 50,0 | 2 | 28,6 |
| Medi ambient | 4 | 28,6 | 5 | 50,0 | 1 | 14,3 | 2 | 33,3 | 1 | 14,3 |
| Habitatge | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | 1 | 16,7 | - | 0,0 |
| Urbanisme i mobilitat | 1 | 7,1 | - | 0,0 | 3 | 42,9 | - | 0,0 | 1 | 14,3 |
| Consum | 4 | 28,6 | 2 | 20,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 |
| Seguretat ciutadana i justícia | 1 | 7,1 | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | 1 | 14,3 |
| Cultura i llengua | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 |
| Total | 14 | 100 | 10 | 100 | 7 | 100 | 6 | 100 | 7 | 100 |



Pel que fa als terminis de tramitació, s'ha produït un increment en els temps tant de l'Administració com del Síndic de Greuges de Catalunya. Aquest indicador suposa un perjudici per a la percepció que pot tenir la ciutadania respecte de l'Administració, atès que espera que els seus problemes es resolguin o es motivin en un termini prudencial de temps.

2. Temps en dies emprat per l'Ajuntament de Cardedeu, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2015-2019

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|------------------------|-------|-------|------|------|-------|
| Ajuntament de Cardedeu | 111,2 | 107,9 | 14,8 | 75,1 | 137,4 |
| Síndic | 54,8 | 62,5 | 14,8 | 28,2 | 124,0 |
| Persona interessada | 35,7 | 39,2 | 7,2 | 93,3 | 65,5 |

En relació amb l'estat de tramitació de les queixes, durant l'any 2019 s'han finalitzat 6 actuacions (46,2%), mentre que la resta, el 53,8%, està en tramitació. D'aquestes 6, en un 66,7% dels casos s'han detectat possibles irregularitats que o bé s'han corregit en el moment en què el Síndic ho ha comunicat a l'Administració o bé l'Administració n'ha acceptat la resolució un cop el Síndic ha formulat el suggeriment o la recomanació. En el 33,3% restant dels casos no s'ha detectat cap irregularitat en l'actuació administrativa.

3. Estat de les queixes en finalitzar l'any

| | N | % |
|-----------------------|-----------|------------|
| Queixes en tramitació | 7 | 53,8 |
| Queixes finalitzades | 6 | 46,2 |
| Total | 13 | 100 |

De fet, tal com es pot veure en l'apartat V d'aquest informe, fruit d'aquest conveni i davant les queixes ciutadanes, l'Ajuntament:

- Ha pres mesures per evitar el consum de tabac als parcs infantils i a les instal·lacions esportives públiques del municipi.

- Ha anul·lat un expedient sancionador i ha retornat les despeses del servei de grua.
- Ha dissenyat un mapa del procediment de la gestió d'empadronament de persones menors d'edat a l'abast de tot el personal de l'oficina municipal.
- Ha previst millorar les instal·lacions on s'ubica el club de petanca Els Estalvis.

4. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

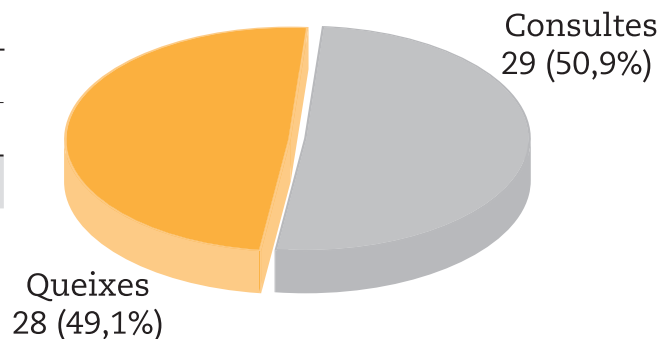
| | N | % |
|--|----------|-------------|
| Irregularitat de l'Administració | 4 | 66,7 |
| Es resol el problema | 1 | 16,7 |
| Resolucions acceptades | 2 | 33,3 |
| Resolucions parcialment acceptades | 1 | 16,7 |
| Resolucions no acceptades | - | 0,0 |
| No-irregularitat de l'Administració | 2 | 33,3 |
| La persona interessada desisteix | - | 0,0 |
| Queixes no admeses a tràmit | - | 0,0 |
| Total | 6 | 100 |

3.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADAES DURANT EL 2019 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A CARDEDEU

L'any 2019 presenta, pràcticament, les mateixes dades que l'any anterior quant a queixes i una disminució pel que fa a les consultes procedents de persones residents al municipi de Cardedeu.

5. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

| | N | % |
|--------------|-----------|------------|
| ■ Queixes | 28 | 49,1 |
| ■ Consultes | 29 | 50,9 |
| Total | 57 | 100 |



La majoria de queixes i consultes de les persones residents a Cardedeu se circumscriuen a l'àmbit de polítiques socials; en particular, a les matèries de serveis socials i de salut.

En segon lloc, hi ha les queixes dins de l'àmbit de consum i, en concret, problemes de facturació i altes de subministrament que afecten la telefonia, l'electricitat, l'aigua o el gas.

També convé assenyalar una queixa que ha estat massiva en el conjunt del territori català, amb relació a la protecció de la biodiversitat, i que es basa en la petició de moratòria davant possibles projectes que afecten el Parc Natural del Montseny.

6. Queixes i consultes iniciades per matèries

| | Queixes | | Consultes | | Total | |
|--|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
| | N | % | N | % | N | % |
| Polítiques socials | 8 | 28,6 | 9 | 31,0 | 17 | 29,8 |
| Discriminació | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 |
| Educació i recerca | 2 | 7,1 | - | 0,0 | 2 | 3,5 |
| Infància i adolescència | - | 0,0 | 1 | 3,4 | 1 | 1,8 |
| Salut | 2 | 7,1 | 4 | 13,8 | 6 | 10,5 |
| Serveis socials | 4 | 14,3 | 3 | 10,3 | 7 | 12,3 |
| Treball i pensions | - | 0,0 | 1 | 3,4 | 1 | 1,8 |
| Administració pública i tributs | 3 | 10,7 | 5 | 17,2 | 8 | 14,0 |
| Administració pública i drets | 2 | 7,1 | 2 | 6,9 | 4 | 7,0 |
| Tributs | 1 | 3,6 | 3 | 10,3 | 4 | 7,0 |
| Polítiques territorials | 8 | 28,6 | 5 | 17,2 | 13 | 22,8 |
| Medi ambient | 7 | 25,0 | 1 | 3,4 | 8 | 14,0 |
| Habitatge | - | 0,0 | 2 | 6,9 | 2 | 3,5 |
| Urbanisme i mobilitat | 1 | 3,6 | 2 | 6,9 | 3 | 5,3 |
| Consum | 8 | 28,6 | 7 | 24,1 | 15 | 26,3 |
| Seguretat ciutadana i justícia | 1 | 3,6 | - | 0,0 | 1 | 1,8 |
| Cultura i llengua | - | 0,0 | 1 | 3,4 | 1 | 1,8 |
| Altres | - | 0,0 | 2 | 6,9 | 2 | 3,5 |
| Total | 28 | 100 | 29 | 100 | 57 | 100 |

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

| | Queixes | Consultes | Total |
|------|---------|-----------|-------|
| 2015 | 42 | 60 | 102 |
| 2016 | 37 | 35 | 72 |
| 2017 | 29 | 30 | 59 |
| 2018 | 30 | 39 | 69 |
| 2019 | 28 | 29 | 57 |

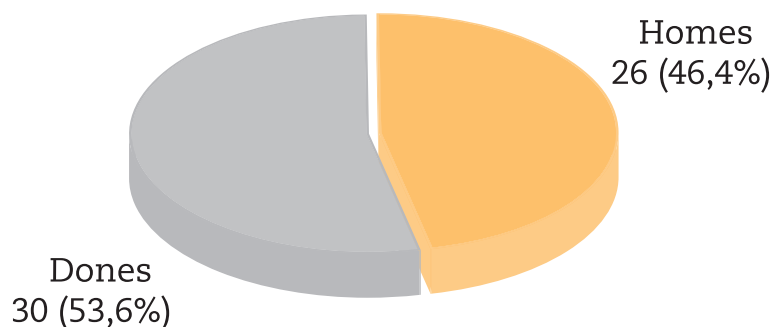
D'altra banda, les dades mostren una distribució força igualitària entre les queixes presentades per dones i per homes, tot i que si s'analitza per àmbits aquesta distribució és diferent. Així, mentre que les dones presenten més queixes en els àmbits de polítiques socials i de consum, els homes inicien més actuacions en l'àmbit de polítiques territorials.

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

| | Queixes | | Consultes | | Total | |
|-------------------------|---------|------|-----------|-------|-------|------|
| | N | % | N | % | N | % |
| Persona física | 27 | 96,4 | 29 | 100,0 | 56 | 98,2 |
| Dona | 13 | 46,4 | 17 | 58,6 | 30 | 52,6 |
| Home | 14 | 50,0 | 12 | 41,4 | 26 | 45,6 |
| Persona jurídica | 1 | 3,6 | - | 0,0 | 1 | 1,8 |
| Total | 28 | 100 | 29 | 100 | 57 | 100 |

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

| | Dones | | Homes | | Total | |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| | N | % | N | % | N | % |
| Polítiques socials | 10 | 58,8 | 7 | 41,2 | 17 | 30,4 |
| Discriminació | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 |
| Educació i recerca | 1 | 50,0 | 1 | 50,0 | 2 | 3,6 |
| Infància i adolescència | 1 | 100,0 | - | 0,0 | 1 | 1,8 |
| Salut | 5 | 83,3 | 1 | 16,7 | 6 | 10,7 |
| Serveis socials | 3 | 42,9 | 4 | 57,1 | 7 | 12,5 |
| Treball i pensions | - | 0,0 | 1 | 100,0 | 1 | 1,8 |
| Administració pública i tributs | 5 | 62,5 | 3 | 37,5 | 8 | 14,3 |
| Administració pública i drets | 2 | 50,0 | 2 | 50,0 | 4 | 7,1 |
| Tributs | 3 | 75,0 | 1 | 25,0 | 4 | 7,1 |
| Polítiques territorials | 5 | 41,7 | 7 | 58,3 | 12 | 21,4 |
| Medi ambient | 3 | 42,9 | 4 | 57,1 | 7 | 12,5 |
| Habitatge | 1 | 50,0 | 1 | 50,0 | 2 | 3,6 |
| Urbanisme i mobilitat | 1 | 33,3 | 2 | 66,7 | 3 | 5,4 |
| Consum | 9 | 60,0 | 6 | 40,0 | 15 | 26,8 |
| Seguretat ciutadana i justícia | - | 0,0 | 1 | 100,0 | 1 | 1,8 |
| Cultura i llengua | 1 | 100,0 | - | 0,0 | 1 | 1,8 |
| Altres | - | 0,0 | 2 | 100,0 | 2 | 3,6 |
| Total | 30 | 53,6 | 26 | 46,4 | 56 | 100 |



10. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2015-2019

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Nombre de persones afectades en les queixes | 74 | 38 | 30 | 30 | 28 |
| Nombre de persones afectades en les consultes | 60 | 35 | 30 | 39 | 29 |
| Total | 134 | 73 | 60 | 69 | 57 |

Les administracions amb les quals s'han tramitat les queixes procedents de Cardedeu afecten, fonamentalment, l'Administració autonòmica –i, en concret, el Departament de la Presidència– i, en segon lloc, l'Administració local.

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

| | Queixes | % |
|------------------------------------|-----------|-------------|
| Administració institucional | 1 | 7,1 |
| Universitat de Girona (UdG) | 1 | 7,1 |
| Administració autonòmica | 6 | 42,9 |
| Departament de la Presidència | 4 | 28,6 |
| Departament de Salut | 2 | 14,3 |
| Administració local | 5 | 35,7 |
| Ajuntament de Cardedeu | 5 | 35,7 |
| Serveis d'interès general | 2 | 14,3 |
| Aigües de Barcelona (AGBAR) | 1 | 7,1 |
| Vodafone | 1 | 7,1 |
| Total | 14 | 100 |

Pel que fa al compliment de resolucions que afecten persones residents al municipi de Cardedeu, la majoria fan referència a polítiques socials i a administració pública i tributs.

12. Evolució de les queixes i consultes procedents de Cardedeu en els desplaçaments al municipi

| | Queixes | Consultes | Total |
|------|---------|-----------|-------|
| 2015 | 9 | 13 | 22 |
| 2016 | 9 | 3 | 12 |
| 2017 | 9 | 2 | 11 |
| 2018 | 6 | - | 6 |
| 2019 | 6 | 1 | 7 |

El Síndic de Greuges va rebre un total 7 visites en el desplaçament a Cardedeu de l'11 de novembre de 2019. Les persones ateses per l'equip del Síndic a la Sala Tèxtil Rase van presentar 6 queixes i van fer una consulta. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb serveis socials, medi ambient, urbanisme, transport públic, etc. Una de les sis queixes presentades anava adreçada a l'Ajuntament de Cardedeu. Totes les visites ateses, excepte una, van ser de persones veïnes de la població.

IV. 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 Cardedeu 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.

L'Ajuntament, malgrat que va donar resposta al qüestionari l'any 2018, la resta d'anys (2016, 2017 i 2019) no ha donat resposta al test del sol·licitant ocult, tot i que es va reiterar. En aquest sentit, convé assenyalar que l'article 18.1 de la Llei 19/2014 estableix que "les persones tenen el dret d'accedir a la informació pública, a què fa referència l'article 2.b, a títol individual o en nom i representació de qualsevol persona jurídica legalment constituïda".

V. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

5.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 01298/2015

Queixa relativa al consum de tabac als parcs infantils i a les instal·lacions esportives públiques de Cardedeu

Ajuntament de Cardedeu
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El promotor de la queixa manifestava que havia requerit en diverses ocasions, sense èxit, l'actuació de la Policia Local perquè impedís que es fumés en espais infantils municipals, com el pavelló, el camp de futbol i diversos parcs infantils.

El Síndic va demanar a l'Ajuntament de Cardedeu, d'una banda, que es prohibís el consum de tabac a la totalitat del recinte on es troben els equipaments esportius municipals i també a l'interior dels parcs infantils públics, i que se senyalitzés aquesta prohibició convenientment; i de l'altra, que la Policia Local garantís el compliment d'aquesta normativa.

L'Ajuntament ha comunicat a les persones que gestionen els bars del pavelló la seva voluntat que a partir de l'1 de gener del 2020 no es fumi a les terrasses fins a les 20.30 hores, durant el temps en què hi ha infants fent ús de les instal·lacions.

També ha comunicat que la licitació del bar del camp de futbol es farà l'any 2020 i que s'hi inclourà l'especificitat de la prohibició de fumar.

Q 09273/2018

Manca d'actuació de l'Ajuntament de Cardedeu davant les deficiències de les instal·lacions d'un club de petanca

Ajuntament de Cardedeu

L'Ajuntament va informar que durant el 2018 havia executat i previst diverses actuacions relacionades amb l'activitat del club. No obstant això, no indicava que hagués donat resposta a l'escrit que li van enviar les persones responsables del club.

Per tant, el Síndic li va demanar que donés resposta expressa i escrita a la instància del club.

D'acord amb la informació rebuda, l'alcalde de Cardedeu es va reunir amb representants de l'entitat el 15 de febrer de 2019 i els va informar de les actuacions previstes per a la millora de les instal·lacions.

Q 00879/2019

Queixa relativa al procés d'empadronament de dos infants a Cardedeu sense el consentiment de la mare

Ajuntament de Cardedeu

El Síndic considera que l'Ajuntament de Cardedeu hauria d'haver demanat el consentiment de la mare per a l'empadronament, atès que aquesta administració era coneixedora de la situació de separació dels progenitors i de l'existència d'un règim de guarda compartida dels infants, ja que el pare havia aportat documentació que ho acreditava.

Per tot això, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que revisés l'actuació duta terme en aquest cas i donés instruccions en el sentit que quan hi hagi constància de la situació de vida separada dels progenitors es requereixi la resolució judicial que n'estableix la guarda. En cas que la resolució judicial estableixi la guarda compartida però no reguli l'empadronament dels infants menors d'edat, li ha suggerit que requereixi el consentiment de tots dos progenitors, o que esperi la resolució judicial que decideixi aquesta qüestió.

L'Ajuntament ha indicat que, en el moment de fer l'empadronament, per un error d'interpretació de la normativa en tractar-se d'una guarda i custòdia compartida de menors d'edat sense regular el domicili d'empadronament, no es va requerir el consentiment de la mare.

Finalment, conclou que s'ha dissenyat un mapa del procediment de la gestió d'empadronament de persones menors d'edat que s'ha fet arribar a tot el personal de l'oficina municipal, a fi que no es torni a repetir un cas similar en el futur.

Q 01164/2019

Disconformitat amb la retirada d'un vehicle de la via pública per la grua municipal i amb la incoació d'un expedient sancionador de trànsit per estacionar el vehicle en un lloc prohibit per un senyal excepcional

Ajuntament de Cardedeu

El promotor de la queixa manifestava que en el moment en què va estacionar el seu vehicle no hi havia cap senyal que prohibís l'estacionament, raó per la qual considerava que la retirada del vehicle i la denúncia de trànsit no estaven justificades.

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que li fes arribar una còpia de les proves que consten en l'expedient i que justifiquen la retirada del vehicle de la via pública i la denúncia de trànsit. I també que informés sobre el protocol d'actuació de la

Policia Local de Cardedeu en ocasió de la col·locació dels senyals provisionals de prohibició d'estacionament i si s'hi inclou la previsió de fer fotografies o gravacions de vídeo en el moment d'instal·lar els senyals.

L'Ajuntament ha resolt anul·lar la denúncia i les despeses associades als servei de retirada de grua, de la qual cosa s'ha informat oportunament el promotor de la queixa.

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

