

# INFORME DE CASTELLAR DEL VALLÈS 2019

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDIX

<b>I. CONSIDERACIONS GENERALS .....</b>	<b>3</b>
<b>II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME ANUAL 2019 DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA .....</b>	<b>3</b>
<b>III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A CASTELLAR DEL VALLÈS EN DADES .....</b>	<b>6</b>
3.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Castellar del Vallès durant el 2019 .....	6
3.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2019 en què la persona interessada resideix a Castellar del Vallès .....	8
<b>IV. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA.....</b>	<b>12</b>
<b>V. VISITES DEL MECANISME CATALÀ PER A LA PREVENCIÓ DE LA TORTURA .....</b>	<b>13</b>
<b>VI. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS.....</b>	<b>14</b>
6.1. Resolucions complertes.....	14
6.2. Resolucions acceptades.....	14



## 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 Castellar del Vallès, 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 26 de novembre de 2008 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 CASTELLAR DEL VALLÈS EN DADES

#### 3.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE CASTELLAR DEL VALLÈS DURANT EL 2019

L'Ajuntament de Castellar del Vallès ha estat l'administració afectada en un total d'11 queixes i dobla les xifres de l'any anterior. La majoria de les queixes s'han centrat en polítiques territorials, seguides de polítiques socials i de consum.

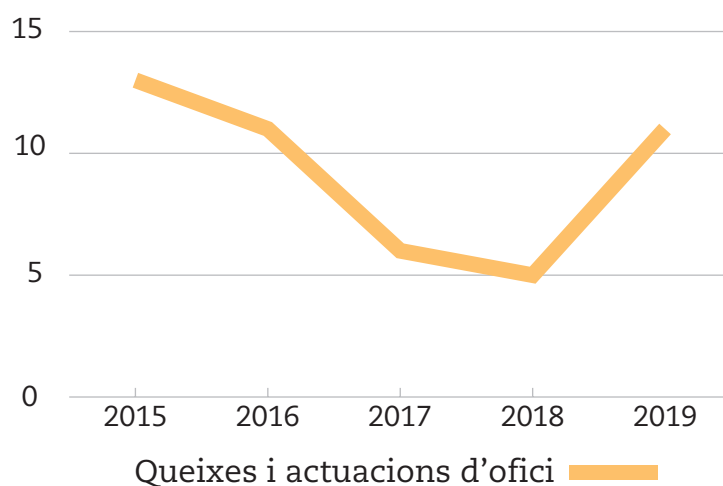
Pel que fa a les polítiques territorials, la contaminació acústica ha estat el principal motiu pel qual s'ha requerit la intervenció del Síndic, seguida de molèsties a causa d'uns arbres. En el cas de polítiques socials, les queixes se circumscriuen a la senyalització de les places d'aparcament per a persones amb discapacitat o les zones de joc. Finalment, en l'àmbit de consum, s'han presentat queixes per la instal·lació de fibra òptica o la qualitat de l'aigua al municipi.

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 Castellar del Vallès

	2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	2	15,4	2	18,2	1	16,7	1	20,0	2	18,2
Discriminacions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	20,0	-	0,0
Educació i recerca	-	0,0	1	9,1	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	-	0,0	-	0,0	1	16,7	-	0,0	1	9,1
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	2	15,4	1	9,1	-	0,0	-	0,0	1	9,1
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Administració pública i tributs</b>	7	53,8	3	27,3	3	50,0	2	40,0	-	0,0
Administració pública i drets	6	46,2	2	18,2	3	50,0	1	20,0	-	0,0
Tributs	1	7,7	1	9,1	-	0,0	1	20,0	-	0,0
<b>Polítiques territorials</b>	3	23,1	5	45,5	2	33,3	2	40,0	6	54,5
Medi ambient	2	15,4	3	27,3	1	16,7	2	40,0	6	54,5
Habitatge	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Urbanisme i mobilitat	1	7,7	2	18,2	1	16,7	-	0,0	-	0,0
<b>Consum</b>	-	0,0	1	9,1	-	0,0	-	0,0	2	18,2
Seguretat ciutadana i justícia	1	7,7	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	9,1
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Total</b>	13	100	11	100	6	100	5	100	11	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 Castellar del Vallès, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2015-2019

	2015	2016	2017	2018	2019
Ajuntament de Castellar del Vallès	97,2	95,9	80,2	177,9	163,4
Síndic	75,6	55,4	27,7	37,4	56,8
Persona interessada	28	30,7	1,2	45,5	21,4

En relació amb l'estat de tramitació de les queixes, durant l'any 2019 s'han finalitzat 9 actuacions (52,9%). D'aquestes 9, en un 66,7% dels casos no s'ha detectat cap irregularitat en l'actuació administrativa. En canvi, en el 33,3% restant 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.

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

	N	%
Queixes en tramitació	8	47,1
Queixes finalitzades	9	52,9
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100</b>

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

- Ha resultat un procediment de responsabilitat patrimonial i s'han reparat els danys ocasionats.

- Ha pres mesures per combatre la malaltia que patien els arbres d'un carrer.
- Ha pres mesures per millorar l'estat de la plaça dels Horts, que s'utilitza com a espai d'esbarjo per als gossos.

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

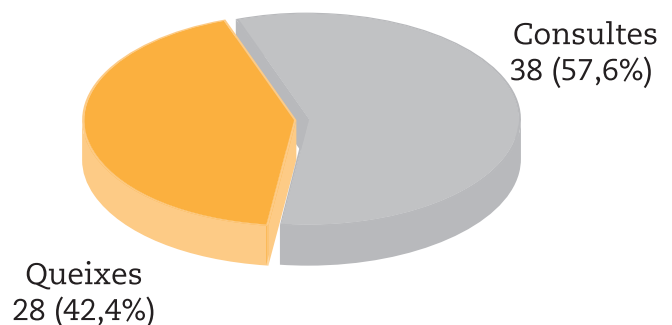
	N	%
<b>Irregularitat de l'Administració</b>	<b>3</b>	<b>33,3</b>
Es resol el problema	2	22,2
Resolucions acceptades	1	11,1
Resolucions parcialment acceptades	-	0,0
Resolucions no acceptades	-	0,0
<b>No-irregularitat de l'Administració</b>	<b>6</b>	<b>66,7</b>
<b>La persona interessada desisteix</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>
<b>Queixes no admeses a tràmit</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

### 3.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADAES DURANT EL 2019 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A CASTELLAR DEL VALLÈS

L'any 2019 presenta una reducció del nombre d'intervencions del Síndic de Greuges de Catalunya respecte de l'any 2018.

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

	N	%
■ Queixes	28	42,4
■ Consultes	38	57,6
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100</b>



La majoria de queixes i consultes de les persones residents a Castellar del Vallès se circumscriuen a l'àmbit de consum i, en concret, a problemes de facturació i altes i baixes de subministrament amb relació a la telefonia, l'electricitat, l'aigua o el gas.

En segon lloc, hi ha les queixes dins de l'àmbit de polítiques territorials i, en particular, les queixes derivades de la contaminació acústica en diversos carrers del municipi.

## 6. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	6	15,8	4	14,3	10	15,2
Discriminació	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	1	2,6	1	3,6	2	3,0
Infància i adolescència	-	0,0	1	3,6	1	1,5
Salut	2	5,3	1	3,6	3	4,5
Serveis socials	3	7,9	1	3,6	4	6,1
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Administració pública i tributs</b>	9	23,7	4	14,3	13	19,7
Administració pública i drets	8	21,1	3	10,7	11	16,7
Tributs	1	2,6	1	3,6	2	3,0
<b>Polítiques territorials</b>	11	28,9	5	17,9	16	24,2
Medi ambient	8	21,1	2	7,1	10	15,2
Habitatge	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Urbanisme i mobilitat	3	7,9	3	10,7	6	9,1
<b>Consum</b>	12	31,6	12	42,9	24	36,4
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	-	0,0	2	7,1	2	3,0
<b>Cultura i llengua</b>	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Altres</b>	-	0,0	1	3,6	1	1,5
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100</b>	<b>28</b>	<b>100</b>	<b>66</b>	<b>100</b>

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

	Queixes	Consultes	Total
2015	27	32	59
2016	47	37	84
2017	21	33	54
2018	40	41	81
2019	38	28	66

D'altra banda, les dades mostren una distribució 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 polítiques territorials, els homes inicien més actuacions en els àmbits de consum i d'administració pública i tributs.

## 8. Queixes i consultes procedents de Castellar del Vallès per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Persona física</b>	<b>34</b>	<b>89,5</b>	<b>28</b>	<b>100,0</b>	<b>62</b>	<b>93,9</b>
Dona	17	44,7	14	50,0	31	47,0
Home	17	44,7	14	50,0	31	47,0
<b>Persona jurídica</b>	<b>4</b>	<b>10,5</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>4</b>	<b>6,1</b>
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100</b>	<b>28</b>	<b>100</b>	<b>66</b>	<b>100</b>

## 9. Queixes i consultes procedents de Castellar del Vallès per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>7</b>	<b>70,0</b>	<b>3</b>	<b>30,0</b>	<b>10</b>	<b>16,1</b>
Discriminació	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	1	50,0	1	50,0	2	3,2
Infància i adolescència	1	100,0	-	0,0	1	1,6
Salut	3	100,0	-	0,0	3	4,8
Serveis socials	2	50,0	2	50,0	4	6,5
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>3</b>	<b>30,0</b>	<b>7</b>	<b>70,0</b>	<b>10</b>	<b>16,1</b>
Administració pública i drets	3	37,5	5	62,5	8	12,9
Tributs	-	0,0	2	100,0	2	3,2
<b>Polítiques territorials</b>	<b>9</b>	<b>60,0</b>	<b>6</b>	<b>40,0</b>	<b>15</b>	<b>24,2</b>
Medi ambient	5	50,0	5	50,0	10	16,1
Habitatge	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Urbanisme i mobilitat	4	80,0	1	20,0	5	8,1
<b>Consum</b>	<b>11</b>	<b>45,8</b>	<b>13</b>	<b>54,2</b>	<b>24</b>	<b>38,7</b>
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	<b>1</b>	<b>50,0</b>	<b>1</b>	<b>50,0</b>	<b>2</b>	<b>3,2</b>
<b>Cultura i llengua</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>
<b>Altres</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>1</b>	<b>100,0</b>	<b>1</b>	<b>1,6</b>
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>50,0</b>	<b>31</b>	<b>50,0</b>	<b>62</b>	<b>100</b>

### 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	42	47	21	41	38
Nombre de persones afectades en les consultes	32	37	33	41	28
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>84</b>	<b>54</b>	<b>82</b>	<b>66</b>

Les administracions amb les quals s'han tramitat les queixes procedents de Castellar del Vallès afecten, fonamentalment, l'Administració local –i, en concret, el mateix Ajuntament de Castellar del Vallès– i, en segon lloc, l'Administració autonòmica.

### 11. Administracions amb les quals s'han tramitat les queixes procedents de Castellar del Vallès

	Queixes	%
<b>Administració autonòmica</b>	<b>5</b>	<b>21,7</b>
Departament de Salut	2	8,7
Departament de Territori i Sostenibilitat	1	4,3
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	2	8,7
<b>Administració local</b>	<b>14</b>	<b>60,9</b>
Ajuntament de Barcelona	1	4,3
Ajuntament de Castellar del Vallès	9	39,1
Ajuntament de Sabadell	4	17,4
<b>Serveis d'interès general</b>	<b>4</b>	<b>17,4</b>
Aigües de Barcelona (AGBAR)	1	4,3
ENDESA	2	8,7
Telefónica España, SAU	1	4,3
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100</b>

Pel que fa al compliment de resolucions que afecten persones residents al municipi de Castellar del Vallès, convé destacar que la majoria de complimentes s'han assolit en els àmbits de polítiques socials (llestes d'espera) i de polítiques territorials.

## 12. Evolució de les queixes i consultes procedents de Castellar del Vallès en els desplaçaments al municipi

	Queixes	Consultes	Total
2015	10	8	18
2016	13	6	19
2017	4	4	8
2018	13	8	21
2019	16	1	17

El Síndic de Greuges va rebre un total de 10 visites en el desplaçament a Castellar del Vallès del dijous 28 de febrer de 2019. Les persones ateses per l'equip del Síndic a Ca l'Alberola van presentar 10 queixes. Les problemàtiques plantejades van ser temes relacionats amb consum (aigua i telefonia), tributs, medi ambient, salut, serveis socials, etc. Tres de les deu queixes presentades anaven dirigides a l'Ajuntament de Castellar. Totes les visites ateses van ser de persones veïnes de la població.

Pel que fa al desplaçament al territori el 17 d'octubre de 2019, el Síndic de Greuges va rebre un total de 7 visites. Les persones ateses per l'equip del Síndic a Ca l'Alberola van presentar 6 queixes i van fer una consulta. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (telefonia i electricitat), medi ambient, urbanisme, educació, etc. Tres de les sis queixes presentades anaven adreçades a l'Ajuntament de Castellar del Vallès. Totes les visites ateses 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 Castellar del Vallès 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 Castellar del Vallès va donar resposta a les sol·licituds efectuades en compliment de la normativa vigent. Pel que fa al test del sol·licitant ocult, l'Administració hi va donar resposta en un termini de 32 dies. Aquest és el tercer any consecutiu que l'Ajuntament ha donat resposta al test del sol·licitant ocult, la qual cosa demostra que ha canviat els circuits interns respecte dels anys anteriors.

Tot i així, no es va notificar o emetre un rebut d'acord amb el que estableix l'article 27 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre de transparència, accés a la informació i bon govern.

## V. VISITES DEL MECANISME CATALÀ PER A LA PREVENCIÓ DE LA TORTURA

El dia 13 de febrer de 2019 l'Equip de Treball del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura (MCPT) del Síndic de Greuges va visitar les instal·lacions de la Policia Local de Castellar del Vallès.

D'acord amb el resultat de la visita es fan les recomanacions següents:

- Cal recordar que la visita mèdica és un dret de la persona detinguda i no s'ha de fer exercir sistemàticament quan la persona és detinguda i/o està sota custòdia de la Policia Local.

L'MCPT demana valorar canvis en els procediments operatius en la línia que proposa el Protocol d'Istanbul.

- Cal recordar que, per motius de seguretat, els agents no haurien d'entrar a l'àrea de custòdia (ACD) amb l'arma a sobre.

L'ajuntament trasllada aquesta recomanació a la Policia Local, que informa que es revisarà el protocol.

- Cal garantir que el recorregut per on passa la persona detinguda és gravat amb videovigilància.

La Policia Local informa que es plantejarà la possibilitat d'instal·lar una nova càmera a l'ACD.

- Cal instal·lar a l'interior de l'ACD, inclosa la porta de l'exterior des d'on accedeix la persona detinguda, el cartell informatiu de l'ús del sistema de videovigilància.

La Policia Local informa que es donaran les instruccions per a la col·locació d'aquest cartell.

- Cal valorar la recomanació general de l'MCPT d'abandonar les funcions de custòdia de persones detingudes en favor de la PG-ME, pel que fa als delictes en què no són policia judicial.

Cal tenir en compte, però, que aquesta recomanació requereix la voluntat de col·laboració d'un altre cos policial.

- Cal valorar la conveniència de substituir les mantes per d'altres de material ignífug.

## VI. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

### 6.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

**Q 01196/2019**

**Manca de resposta de l'Ajuntament a un escrit**

Ajuntament de Castellar del Vallès

El promotor de la queixa exposava que havia presentat un escrit a l'Ajuntament en què exposava que hi havia problemes de plagues en els arbres d'un carrer del municipi i que calia podar-los urgentment, però que encara no havia rebut resposta.

L'Ajuntament ha informat que ja va respondre la instància del promotor i que se li va indicar que el tractament per combatre la malaltia que patien els arbres es va fer durant els mesos d'estiu del 2018 i l'efectivitat del tractament va ser l'esperada. Des d'aleshores, els serveis tècnics municipals fan puntualment una revisió i un control preventiu de l'arbrat del carrer en qüestió cada dos mesos.

**Q 02207/2019**

**Queixa relativa a l'estat d'una plaça de Castellar del Vallès**

Ajuntament de Castellar del Vallès

La promotora de la queixa exposava la seva disconformitat amb l'estat d'una plaça pròxima al seu domicili, que s'utilitza com a espai d'esbarjo per a gossos, la qual cosa fa que sempre estigui molt bruta i que es generin molèsties de soroll pels lladrucs.

Del contingut de la resposta de l'Ajuntament se'n desprèn que s'estan prenent mesures per corregir la situació denunciada.

### 6.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES

**Q 01803/20177**

**Disconformitat amb la manca de reparació dels desperfectes causats durant les obres d'implantació de la xarxa de gas natural en una urbanització de Castellar del Vallès**

Ajuntament de Castellar del Vallès

L'Ajuntament de Castellar del Vallès va informar que havia resolt que els danys ocasionats a tercers per l'empresa, que disposava de llicència per dur a terme les obres, eren responsabilitat de l'empresa. Tanmateix, no constava que s'hagués donat trasllat de la resolució dictada ni a l'empresa ni, eventualment, a l'asseguradora.

En conseqüència, el Síndic va demanar a l'Ajuntament de Castellar del Vallès que informés l'empresa instal·ladora perquè tramités i valorés la reclamació de la promotora de la queixa.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que ha traslladat a l'empresa la reclamació de la persona interessada. Per la seva banda, aquesta persona ha confirmat que els danys a la via pública han estat arreglats, si bé manifesta que la reparació ha anat a càrrec de l'Ajuntament i no de l'empresa.





**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

