



# INFORME DE CUBELLES 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 CUBELLES EN DADES.....</b>	<b>6</b>
3.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Cubelles durant el 2019.....	6
3.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2019 en què la persona interessada resideix a Cubelles .....	8
<b>IV. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA.....</b>	<b>12</b>
<b>V. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS .....</b>	<b>13</b>
5.1. Resolucions complertes.....	13
5.2. Resolucions acceptades.....	16



## 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 Cubelles, 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 17 de setembre 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 CUBELLES EN DADES

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

L'Ajuntament de Cubelles ha estat l'administració afectada en un total de 23 queixes, de manera que s'han incrementat significativament les dades respecte de l'any anterior. La majoria de les queixes s'han centrat en l'àmbit de polítiques territorials, seguit pels àmbits d'administració pública i tributs i de polítiques socials.

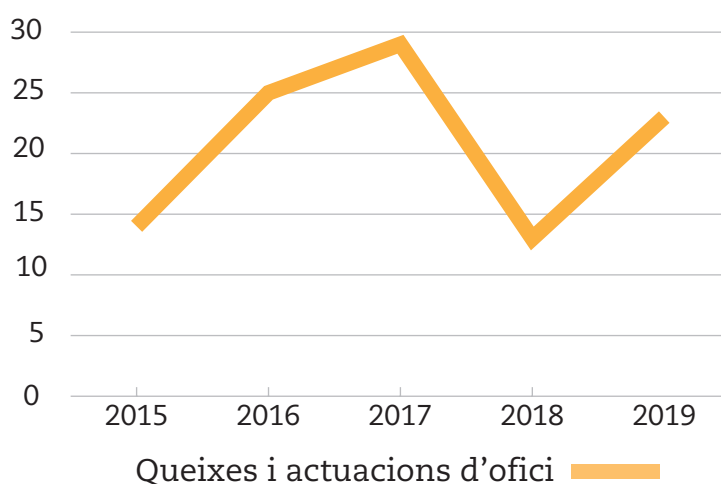
Pel que fa a les polítiques territorials, la contaminació acústica, les llicències urbanístiques o la mobilitat han estat els principals motius pels quals s'ha requerit la intervenció del Síndic. En l'àmbit d'administració pública i tributs, la manca de resposta o les concessions han representat la majoria de les queixes. Pel que fa a les polítiques socials, el procés de preinscripció o el compliment de la normativa d'accessibilitat han estat les queixes més significatives.

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 Cubelles

	2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	1	7,1	1	4,0	16	55,2	6	46,2	2	8,7
Discriminacions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	3	23,1	-	0,0
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	16	55,2	-	0,0	1	4,3
Infància i adolescència	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	7,7	-	0,0
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	1	7,1	1	4,0	-	0,0	2	15,4	1	4,3
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Administració pública i tributs</b>	4	28,6	2	8,0	4	13,8	2	15,4	7	30,4
Administració pública i drets	2	14,3	2	8,0	4	13,8	1	7,7	5	21,7
Tributs	2	14,3	-	0,0	-	0,0	1	7,7	2	8,7
<b>Polítiques territorials</b>	7	50,0	18	72,0	6	20,7	4	30,8	13	56,5
Medi ambient	6	42,9	10	40,0	2	6,9	4	30,8	8	34,8
Habitatge	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Urbanisme i mobilitat	1	7,1	8	32,0	4	13,8	-	0,0	5	21,7
Consum	1	7,1	2	8,0	1	3,4	1	7,7	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	1	7,1	2	8,0	2	6,9	-	0,0	1	4,3
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Total</b>	14	100	25	100	29	100	13	100	23	100





Pel que fa als terminis de tramitació, s'ha produït una reducció en els temps pel que fa a la resposta de l'Administració i de la persona interessada, tot i que encara està molt per sobre dels acords signats en el conveni de col·laboració. 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 Cubelles, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2015-2019

	2015	2016	2017	2018	2019
Ajuntament de Cubelles	139,2	122,8	94,4	214,6	164,6
Síndic	95,8	77,4	6,0	64,9	90,6
Persona interessada	33,8	58,3	9,8	58,8	49,8

En relació amb l'estat de tramitació de les queixes, durant l'any 2019 s'han finalitzat 25 actuacions (62,5%). D'aquestes 25, en un 72% 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 28% 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	15	37,5
Queixes finalitzades	25	62,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

De fet, tal com es mostra en el capítol V, fruit d'aquest conveni i davant les queixes ciutadanes, l'Ajuntament:

- Ha donat resposta a sol·licituds de persones interessades.

- Ha resultat donar accés a informació pública a una persona interessada.
- Ha acceptat modificar l'acord sobre el Pacte de condicions laborals que afecta el personal funcionari de l'Ajuntament.
- Ha fet efectiu el pagament de diversos imports.
- Ha pres mesures per garantir l'accessibilitat d'alguns carrers del municipi.
- Ha modificat la ubicació d'una bateria de contenidors.
- Ha pres mesures per donar compliment a la normativa d'ús de la pista esportiva del Parc de Santa Maria, i també a l'ordenança municipal de civisme per evitar molèsties.
- Ha acceptat modificar l'ordenança fiscal de la taxa d'escombraries perquè es pugui acreditar la situació econòmica real en el temps més pròxim a l'obligació tributària.
- Ha fet efectiva la neteja d'una finca.
- Ha modificat la senyalització per reordenar les càrregues i descàrregues d'una zona del municipi, i també la ubicació dels contenidors.

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

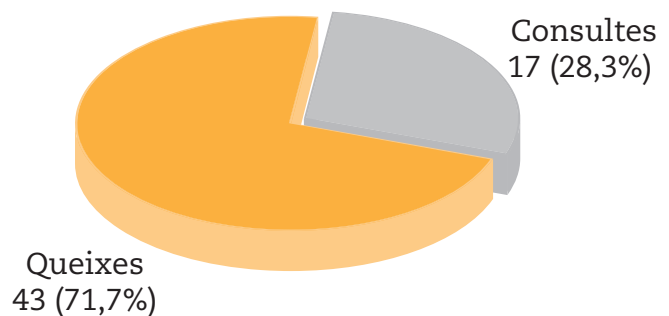
	N	%
<b>Irregularitat de l'Administració</b>	<b>18</b>	<b>72,0</b>
Es resol el problema	9	36,0
Resolucions acceptades	8	32,0
Resolucions parcialment acceptades	1	4,0
Resolucions no acceptades	-	0,0
<b>No-irregularitat de l'Administració</b>	<b>7</b>	<b>28,0</b>
La persona interessada desisteix	-	0,0
Es trasllada la queixa a altres institucions	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

#### 3.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2019 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A CUBELLES

L'any 2019 ha augmentat lleugerament el nombre de queixes i s'ha produït una disminució pel que fa a les consultes procedents de persones residents del municipi de Cubelles.

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

	N	%
Queixes	43	71,7
Consultes	17	28,3
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>



La majoria de queixes i consultes de les persones residents a Cubelles se circumscriuen a l'àmbit de polítiques socials i, en concret, a salut (l·listes d'espera) i, en segon lloc, a les polítiques territorials i, en particular, a medi ambient (contaminació acústica).

En tercer lloc, hi ha les queixes dins l'àmbit de consum, amb relació a facturació i altes i baixes de subministrament energètic, de telefonia i d'aigua.

## 6. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>10</b>	<b>23,3</b>	<b>7</b>	<b>41,2</b>	<b>17</b>	<b>28,3</b>
Discriminació	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	3	7,0	-	0,0	3	5,0
Infància i adolescència	2	4,7	1	5,9	3	5,0
Salut	4	9,3	4	23,5	8	13,3
Serveis socials	1	2,3	2	11,8	3	5,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>11</b>	<b>25,6</b>	<b>1</b>	<b>5,9</b>	<b>12</b>	<b>20,0</b>
Administració pública i drets	7	16,3	-	0,0	7	11,7
Tributs	4	9,3	1	5,9	5	8,3
<b>Polítiques territorials</b>	<b>15</b>	<b>34,9</b>	<b>2</b>	<b>11,8</b>	<b>17</b>	<b>28,3</b>
Medi ambient	10	23,3	1	5,9	11	18,3
Habitatge	-	0,0	1	5,9	-	0,0
Urbanisme i mobilitat	5	11,6	-	0,0	5	8,3
<b>Consum</b>	<b>7</b>	<b>16,3</b>	<b>6</b>	<b>35,3</b>	<b>13</b>	<b>21,7</b>
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres	-	0,0	1	5,9	1	1,7
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100</b>	<b>17</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

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

	Queixes	Consultes	Total
2015	33	45	78
2016	47	42	89
2017	43	35	78
2018	38	26	64
2019	43	17	60

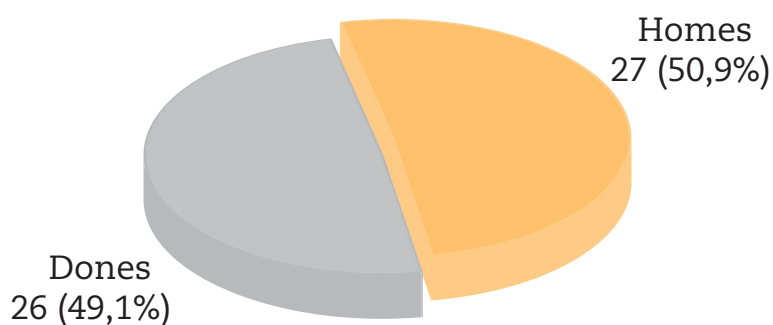
Pel que fa a la distribució de gènere de queixes i consultes, la distribució és força igualitària, tot i que quan es desagrega per àmbits les diferències són més significatives. Així, en polítiques socials, un 69,2% de les queixes són presentades per dones, mentre que en l'àmbit de polítiques territorials aquesta situació s'inverteix, ja que un 71,4% de les queixes són presentades per homes.

#### 8. Queixes i consultes procedents de Cubelles per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Persona física</b>	<b>37</b>	<b>86,0</b>	<b>16</b>	<b>94,1</b>	<b>53</b>	<b>88,3</b>
Dona	14	32,6	12	70,6	26	43,3
Home	23	53,5	4	23,5	27	45,0
<b>Persona jurídica</b>	<b>6</b>	<b>14,0</b>	<b>1</b>	<b>5,9</b>	<b>7</b>	<b>11,7</b>
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>71,7</b>	<b>17</b>	<b>28,3</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

#### 9. Queixes i consultes procedents de Cubelles per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>9</b>	<b>69,2</b>	<b>4</b>	<b>30,8</b>	<b>13</b>	<b>24,5</b>
Discriminació		0,0		0,0	0	0,0
Educació i recerca	2	100,0	0	0,0	2	3,8
Infància i adolescència	1	50,0	1	50,0	2	3,8
Salut	6	75,0	2	25,0	8	15,1
Serveis socials		0,0	1	100,0	1	1,9
Treball i pensions		0,0		0,0	0	0,0
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>6</b>	<b>60,0</b>	<b>4</b>	<b>40,0</b>	<b>10</b>	<b>18,9</b>
Administració pública i drets	3	60,0	2	40,0	5	9,4
Tributs	3	60,0	2	40,0	5	9,4
<b>Polítiques territorials</b>	<b>4</b>	<b>28,6</b>	<b>10</b>	<b>71,4</b>	<b>14</b>	<b>26,4</b>
Medi ambient	1	10,0	9	90,0	10	18,9
Habitatge	1	0,0	0	0,0		0,0
Urbanisme i mobilitat	2	66,7	1	33,3	3	5,7
<b>Consum</b>	<b>6</b>	<b>46,2</b>	<b>7</b>	<b>53,8</b>	<b>13</b>	<b>24,5</b>
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>		<b>0,0</b>	<b>2</b>	<b>100,0</b>	<b>2</b>	<b>3,8</b>
<b>Cultura i llengua</b>		<b>0,0</b>		<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>
<b>Altres</b>	<b>1</b>	<b>100,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>1</b>	<b>1,9</b>
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>49,1</b>	<b>27</b>	<b>50,9</b>	<b>53</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	70	47	43	38	45
Nombre de persones afectades en les consultes	45	42	35	26	17
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>89</b>	<b>78</b>	<b>64</b>	<b>62</b>

Les administracions amb les quals s'han tramitat les queixes procedents de Cubelles afecten, fonamentalment, l'Administració local –i, en concret, el mateix Ajuntament de Cubelles–, seguida de l'Administració autonòmica.

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

	Queixes	%
<b>Administració autonòmica</b>	<b>10</b>	<b>30,3</b>
Departament d'Educació	1	3,0
Departament d'Interior	1	3,0
Departament de Salut	6	18,2
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	2	6,1
<b>Administració local</b>	<b>20</b>	<b>60,6</b>
Ajuntament de Barcelona	1	3,0
Ajuntament de Cubelles	19	57,6
<b>Privades</b>	<b>1</b>	<b>3,0</b>
Abertis Infraestructuras, SA	1	3,0
<b>Serveis d'interès general</b>	<b>2</b>	<b>6,1</b>
ENDESA	1	3,0
Telefónica España, SAU	1	3,0
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

Pel que fa al compliment de les resolucions de les queixes i consultes de les persones procedents de Cubelles, s'han resolt 24 queixes, principalment relacionades amb polítiques socials, seguides d'administració pública i tributs, polítiques territorials i consum.

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

	Queixes	Consultes	Total
2015	9	15	24
2016	15	2	17
2017	8	5	13
2018	9	2	11
2019	24	2	26

El Síndic de Greuges va rebre un total de 15 visites en el desplaçament a Cubelles del 6 de juny de 2019. Les persones ateses per l'equip del Síndic a l'Oficina de Participació i Informació Ciutadana (OPIC) van presentar 14 queixes i van fer 2 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb urbanisme, medi ambient, multes de trànsit, educació, molèsties per soroll, etc. Onze de les catorze queixes presentades anaven dirigides a l'Ajuntament de Cubelles. Totes les visites ateses van ser de persones veïnes de la població.

Pel que fa al desplaçament al territori el 5 de novembre de 2019, el Síndic de Greuges va rebre un total de 10 visites. Les persones ateses per l'equip del Síndic a l'Oficina de Participació i Informació Ciutadana (OPIC) van presentar 10 queixes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (electricitat), urbanisme, medi ambient, molèsties per soroll, salut, etc. Sis de les deu queixes presentades anaven dirigides a l'Ajuntament de Cubelles. 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 Cubelles 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 Cubelles 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 superior al que estableix la normativa (71 dies), després d'haver-li reiterat la sol·licitud. Aquest és el tercer any consecutiu que l'Ajuntament ha donat resposta al test del sol·licitant ocult.

En canvi, no es va notificar o emetre un rebut d'acord amb el que estableix l'article 27 de la Llei 19/2014, ni en el peu del recurs s'informa de la possibilitat de reclamació davant la Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública.

## V. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

### 5.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 09027/2014

**Manca de resposta a un escrit relatiu a la denegació de l'ajut econòmic per una despesa oftalmològica previst en l'Acord regulador de les condicions de treball del personal funcionari de l'Ajuntament**

Ajuntament de Cubelles

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament, en primer lloc, que donés resposta expressa i motivada a l'escrit presentat pel promotor de la queixa; en segon lloc, que revisés la resolució de denegació de la sol·licitud del promotor i la tramitació de l'expedient de sol·licitud de l'ajut per al cònjuge, amb la finalitat de basar la decisió en un element de prova que fos pertinent i realment acreditatiu del requisit; i en tercer lloc, que revisés el contingut de l'Acord regulador de les condicions de treball amb la finalitat d'establir elements de prova acreditatius de la situació familiar per a les parelles de fet.

El desembre de 2016 l'Ajuntament va informar que s'estaven negociant les condicions establertes en el Conveni col·lectiu i en el Pacte de condicions de l'Ajuntament de Cubelles amb la representació sindical del personal, i que els suggeriments efectuats pel Síndic es tindrien en compte. Posteriorment, el gener de 2019, es va informar que encara estava pendent d'aprovar el nou acord sobre el Pacte de condicions laborals que afecta el personal funcionari de l'Ajuntament.

Q 08076/2016

**Disconformitat amb l'Ajuntament de Cubelles per l'eliminació d'un senyal d'aparcament en un carrer, la qual cosa fa que els vehicles estacionin incorrectament i que calgui envair la vorera per fer un gir en una cruïlla**

Ajuntament de Cubelles

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que verificqués el problema que denunciava la persona interessada, que tornés a instal·lar el senyal de prohibit aparcar si ho considerava necessari o que expliqués els motius per no fer-ho, i que donés resposta motivada a l'escrit de la persona interessada.

L'Ajuntament ha informat que la senyalització del carrer es va modificar arran de la reordenació de les càrregues i descàrregues d'aquella zona, i que pel que fa al gir de la cruïlla s'ha pintat una línia groga per prohibir-hi l'estacionament de vehicles. Així es permet el gir sense haver d'envair la vorera.

Q 05644/2018

**Manca de resposta de l'Ajuntament a una sol·licitud de devolució de l'import d'un curs no realitzat**

Ajuntament de Cubelles

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre les mesures que adoptaria per atendre la petició de la persona interessada.

L'Ajuntament ha respost que la petició de la persona interessada ha estat aprovada i que en breu se li retornarà l'import que sol·licitava.

Q 05647/2018

**Queixa relativa a les condicions d'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques al municipi de Cubelles**

Ajuntament de Cubelles

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que analitzés les quatre sol·licituds presentades per l'associació promotora de la queixa i hi donés una resposta per escrit i raonada.

L'Ajuntament ha comunicat que ja ha enviat un escrit de resposta a les instàncies de l'associació.

Q 09187/2018

**Queixa relativa a l'impagament per part dels serveis socials municipals d'un ajut concedit a una víctima de violència de gènere, per ser deutora de tributs municipals**

Ajuntament de Cubelles

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre la situació de la promotora de la queixa i sobre les actuacions dutes a terme des dels serveis socials per atendre-la.

L'Ajuntament ha informat que ja s'ha fet el pagament de l'import de l'ajut.

Q 09777/2018

**Manca de resposta a una instància relativa a les mesures previstes per minimitzar les molèsties ocasionades per diversos esdeveniments en motiu de la Revetlla de Sant Joan**

Ajuntament de Cubelles

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre el tràmit que s'havia donat a la instància presentada pel promotor de la queixa i els termes amb els quals se li va respondre.

L'Ajuntament ha indicat que per la Revetlla de Sant Joan es van prendre mesures per evitar al màxim les molèsties el veïnat: es va habilitar un servei de neteja, una ambulància i es va reforçar el servei de la Policia local. A més, el Ple de l'Ajuntament va aprovar el Protocol i Pla d'actuació davant les agressions sexistes en espais d'oci de Cubelles i l'Ordenança de civisme i convivència ciutadana de Cubelles. Es conclou assenyalant que es continuarà treballant per disposar d'eines i recursos que garanteixin una bona convivència i el benestar de totes les persones del municipi.

Q 09779/2018

**Manca de resposta de l'Ajuntament a una instància relativa a uns informes sobre la desembocadura del riu Foix**

Ajuntament de Cubelles

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre el tràmit que es va donar a la instància presentada pel promotor de la queixa.

L'Ajuntament ha informat que va comunicar al promotor que podia personar-se als serveis tècnics municipals per consultar la documentació sol·licitada i fer còpia dels documents que considerés oportuns.



Q 10425/2018

**Queixa relativa a la disponibilitat de nínxols al cementiri de Cubelles**

Ajuntament de Cubelles

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés, en primer lloc, sobre la disponibilitat de nínxols al cementiri de Cubelles; en segon lloc, sobre com tramitaria les sol·licituds de concessió de nínxols en el cas que no n'hi hagués de disponibles, és a dir, si s'havia creat una llista de sol·licitants o un altre sistema a fi de donar resposta a les sol·licituds que es presentessin a mesura que hi hagués disponibilitat; i, en tercer lloc, sobre l'enterrament de persones difuntes que no disposen de nínxol al cementiri.

D'acord amb la informació que ha facilitat l'Ajuntament, actualment hi ha concessions de nínxols de cinquanta anys de durada disponibles, i la situació de manca de disponibilitat només es va produir l'any 2016, amb relació a la sol·licitud del promotor de la queixa i dues més.

Q 02622/2019

**Queixa relativa als problemes de convivència generats per l'ús de la pista esportiva instal·lada al parc de Santa Maria de Cubelles**

Ajuntament de Cubelles

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre el tràmit que s'havia donat a la instància en què l'associació promotora de la queixa plantejava una sol·licitud d'accés a la informació pública referida a les actuacions previstes al parc viari de Santa Maria i les gestions efectuades en resposta a aquesta sol·licitud. També li va demanar que l'informés sobre el desenvolupament i el resultat del procediment de participació pública.

Pel que fa a la sol·licitud d'accés a informació pública, l'Ajuntament ha tramès un informe en què es relacionen els decrets d'alcaldia mitjançant els quals s'ha donat accés a la documentació sol·licitada. Pel que fa al desenvolupament i el resultat del procediment de participació pública, s'ha informat que també es va donar accés a l'associació a la memòria final a què fan referència els articles 50 i 51 de la Llei 10/2014, de 26 de setembre.

Q 05778/2019

**Manca de resposta de l'Ajuntament a un escrit relatiu al contracte de concessió administrativa per a la gestió del servei públic de bar restaurant del poliesportiu i la piscina municipal de Cubelles**

Ajuntament de Cubelles

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre la resposta que es va donar a l'escrit presentat pels promotors de la queixa.

L'Ajuntament ha comunicat que va trametre als promotors una còpia de l'informe tècnic que sol·licitaven i els va emplaçar a concertar una reunió amb el regidor d'Esports.

Q 05783/2019

**Queixa relativa a les molèsties per sorolls i brutícia que provoca la ubicació d'una bateria de contenidors davant d'un habitatge**

Ajuntament de Cubelles

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre els criteris o motius que justificaven el canvi de lloc dels contenidors al davant de l'habitatge del promotor de la queixa i la valoració de l'Ajuntament de la idoneïtat de les ubicacions alternatives proposades pel promotor.

L'Ajuntament ha informat que es va reunir amb el promotor per trobar una ubicació alternativa dels contenidors, i que la setmana següent ja es van traslladar.

Q 06646/2019

**Queixa relativa a l'estat en què es troben les voreres d'una part del municipi de Cubelles**

Ajuntament de Cubelles

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que li indiqués quines eren les condicions d'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques de les voreres de la zona de què es queixava la persona interessada; sobre en quin estat de tramitació es trobaven les reclamacions d'aquesta persona, i sobre quines actuacions s'estaven portant a terme o es tenia previst portar a terme per millorar les condicions d'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques del municipi, i concretament de les voreres a les quals feia referència la persona interessada.

De la informació tramesa per l'Ajuntament se'n desprèn que el consistori és sensible a la problemàtica que exposava la persona interessada i que treballa per introduir mesures per facilitar l'accessibilitat.

**5.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES**

Q 07647/2013

**Manca de resposta de l'Ajuntament a diverses instàncies presentades per una comunitat de propietaris del municipi arran de les molèsties que pateixen a conseqüència de l'estat d'abandonament d'una finca veïna**

Ajuntament de Cubelles

L'Ajuntament va tramitar un expedient amb el propietari de la finca en mal estat, a fi de fer-li executar les accions oportunes per solucionar el problema d'abandonament i de brutícia de la finca. Després, però, la finca va ser objecte d'un procediment judicial i va passar a ser propietat d'una entitat bancària. La regidoria de Medi Ambient es va comprometre a tractar amb la nova propietat de la finca la qüestió relativa a la neteja. En vista d'aquesta informació, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que li indiqués si la neteja s'havia dut a terme.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que ja s'ha produït l'adjudicació de la finca al nou propietari i que aquesta ja és ferma. També ha indicat que el Departament de Medi Ambient incoarà l'expedient d'ordre d'execució de la neteja al nou propietari.

Q 04830/2016

**Manca de resposta de l'Ajuntament de Cubelles a una instància relativa a una finca abandonada**

Ajuntament de Cubelles

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que impulsés els tràmits oportuns per mantenir la parcel·la en les condicions adequades i que donés resposta a l'escrit del promotor de la queixa.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que en breu es durà a terme una inspecció i, si escau, es requerirà el propietari perquè adopti mesures. També ha comunicat que respondrà per escrit la instància del promotor.

Q 10168/20187

**Disconformitat amb la no-aplicació d'una bonificació en l'impost sobre béns immobles**

Ajuntament de Cubelles

El promotor de la queixa exposava que els anys 2016 i 2017 l'Ajuntament no li havia aplicat la bonificació en l'IBI que ja tenia concedida per a l'any 2015, tot i que la seva situació econòmica no havia variat.

En ser preguntat pel Síndic, l'Ajuntament va informar que la subvenció s'havia retirat l'any 2016 perquè no s'ajustava a la normativa de les hisendes locals. El Síndic, doncs, va donar per tancades les seves actuacions.

Q 01108/2019

**Desacord amb l'exempció de la taxa d'escombraries en els casos de famílies nombroses o monoparentals, amb dos o més fills menors a càrrec o majors d'edat amb discapacitat, amb ingressos totals per unitat familiar inferiors o iguals a dues vegades el salari mínim interprofessional**

Ajuntament de Cubelles

La persona interessada es queixava que la sol·licitud de l'exempció de la taxa es pot presentar els mesos de gener i febrer, però que en canvi per acreditar el compliment dels requisits l'Ordenança fiscal reguladora estableix que s'ha d'aportar còpia de les declaracions de l'IRPF presentades a l'Administració d'hisenda durant l'exercici anterior, quan encara no ha iniciat el període de presentació de l'IRPF. En vista d'aquesta informació, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Cubelles que valorés la possibilitat d'adoptar mesures per poder acreditar la situació econòmica real en el temps més pròxim a l'obligació tributària.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que, després de fer una primera valoració i havent parlat amb l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, organisme que gestiona la taxa d'escombraries, entén que seria possible una ampliació del termini de presentació de la documentació relativa a l'acreditació de la renda per tal d'acollir-se a la bonificació de famílies nombroses i poder incloure així una declaració de la renda més pròxima en el temps i que pugui reflectir una situació més actualitzada sobre la renda de les persones interessades. Properament es farà una avaluació per poder plantejar al Ple de la corporació l'aprovació d'una modificació de l'Ordenança en aquest sentit.

Q 05804/2019  
Q 07998/2019

**Disconformitat amb l'actuació municipal davant les molèsties que ocasiona l'ús d'una pista esportiva de Cubelles**

Ajuntament de Cubelles

---

El Síndic va recordar a l'Ajuntament que té el deure legal de vetllar pel compliment de la normativa i, en concret, del que estableixen els articles 49 i 50 de l'Ordenança de civisme i convivència ciutadana de Cubelles, segons els quals "els serveis municipals han de vetllar pel manteniment de l'ordre públic i pel compliment d'aquesta Ordenança, per la qual cosa totes les activitats que aquesta regula queden subjectes a l'acció inspectora de l'Ajuntament, la qual es podrà dur a terme en qualsevol moment, sens perjudici de les accions específiques de control de les activitats i de revisió de les autoritzacions i de les llicències municipals" (article 49). Igualment "és competència municipal la vigilància i inspecció, així com la sanció de les infraccions comeses contra aquesta Ordenança, sens perjudici de les competències que puguin correspondre a altres autoritats en aplicació de la normativa vigent" (article 50).

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que donarà compliment a la Normativa específica d'ús de la pista esportiva i a l'Ordenança municipal de civisme per evitar molèsties a les persones que hi viuen a prop, i que sancionarà les infraccions contràries a l'Ordenança, sens perjudici de les competències que puguin correspondre a altres autoritats en aplicació de la normativa vigent.



**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

