



INFORME DEL PRAT DE LLOBREGAT 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 AL PRAT DE LLOBREGAT EN DADES	6
3.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament del Prat de Llobregat durant el 2019.....	6
3.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2019 en què la persona interessada resideix al Prat de Llobregat.....	9
IV. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA.....	13
V. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS	14
5.1. Resolucions complertes.....	14
5.2. Resolucions acceptades.....	17

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 del Prat de Llobregat, 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 12 de febrer de 2013 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 AL PRAT DE LLOBREGAT EN DADES

3.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DEL PRAT DEL LLOBREGAT DURANT EL 2019

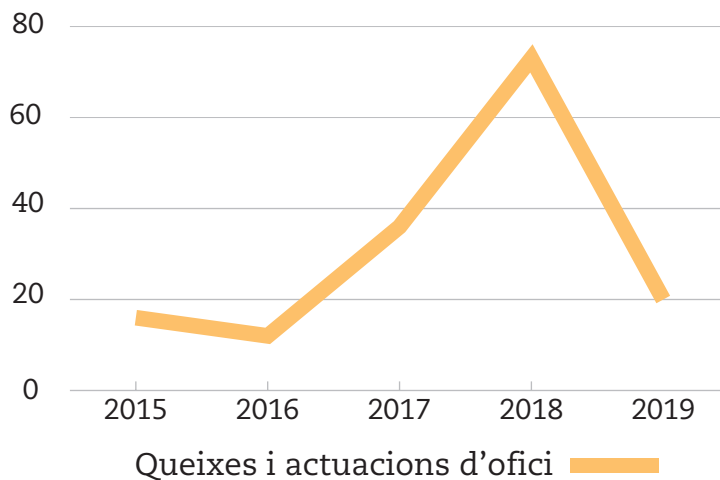
L'Ajuntament del Prat de Llobregat ha estat l'administració afectada en un total de 20 queixes, xifra que mostra una reducció significativa respecte a la dinàmica dels anys anteriors. La majoria de queixes s'han centrat en els àmbits d'administració pública i tributs i de polítiques territorials.

Pel que fa a administració pública i tributs, la manca de resposta, la demora en la tramitació dels procediments de responsabilitat patrimonial o les bonificacions o exempcions davant del pagament de taxes han estat els principals motius pels quals s'ha requerit la intervenció del Síndic de Greuges de Catalunya. En relació amb les polítiques territorials, la contaminació acústica, l'accés a habitatges per a persones en situació d'exclusió residencial o les llicències urbanístiques han estat els principals motius de queixa.

També convé destacar la tramitació de tres actuacions d'ofici, com ara el seguiment de l'ús de pistoles elèctriques Taser per part d'agents de les policies locals, els espais de joc a l'aire lliure, casal i espai de trobada dissenyats per a adolescents a Catalunya, i finalment, l'obertura d'una actuació d'ofici arran de la mort d'una dona per la seva parella.

1. Evolució de les queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament del Prat de Llobregat

	2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	3	18,8	3	25,0	3	8,3	5	6,8	3	15,0
Discriminacions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	2	2,7	1	5,0
Educació i recerca	-	0,0	1	8,3	-	0,0	1	1,4		0,0
Infància i adolescència	2	12,5	1	8,3	2	5,6	-	0,0	1	5,0
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	1,4		0,0
Serveis socials	-	0,0	1	8,3	1	2,8	1	1,4	1	5,0
Treball i pensions	1	6,3	-	0,0	-	0,0	-	0,0		0,0
Administració pública i tributs	8	50,0	4	33,3	6	16,7	-	0,0	8	40,0
Administració pública i drets	5	31,3	3	25,0	6	16,7	-	0,0	6	30,0
Tributs	3	18,8	1	8,3	-	0,0	-	0,0	2	10,0
Polítiques territorials	1	6,3	5	41,7	21	58,3	67	91,8	7	35,0
Medi ambient	-	0,0	3	25,0	-	0,0	66	90,4	3	15,0
Habitatge	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	5,0
Urbanisme i mobilitat	1	6,3	2	16,7	21	58,3	1	1,4	3	15,0
Consum	2	12,5	-	0,0	4	11,1	1	1,4	1	5,0
Seguretat ciutadana i justícia	1	6,3	-	0,0	2	5,6	-	0,0	1	5,0
Cultura i llengua	1	6,3	-	0,0	-	0,0	-	0,0		0,0
Total	16	100	12	100	36	100	73	100	20	100



Pel que fa als terminis de tramitació, s'ha produït un increment en els temps de tramitació, tant de l'Administració com del Síndic de Greuges de Catalunya i de la persona interessada. 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.

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

	2015	2016	2017	2018	2019
Ajuntament del Prat de Llobregat	36,2	55,4	30,6	43,8	61,1
Síndic	52,3	65,3	31,5	46,8	71,2
Persona interessada	17,5	36,7	2,0	9,2	14,5

En relació amb l'estat de tramitació de les queixes, durant l'any 2019 s'han finalitzat 85 actuacions (91,4%). D'aquestes 85, en un 90,6% 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 5,9% dels casos no s'ha detectat cap irregularitat en l'actuació administrativa. Finalment, en un 3,5% dels casos la persona interessada ha desistit del procediment.

3. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	8	8,6
Queixes finalitzades	85	91,4
Total	93	100

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

- Ha fet les inspeccions oportunes davant l'obertura d'un club social de fumadors de cànnabis.

- Ha donat resposta a sol·licituds de persones interessades.
- Ha acceptat valorar l'establiment d'una tarifa reduïda o d'import "0" de la taxa per drets d'examen i participació en proves selectives a l'Ajuntament per a persones en situació d'atur i que no perceben cap prestació.
- Ha retornat els documents originals davant d'un tràmit a la persona interessada.
- Ha requerit el promotor d'unes obres perquè adoptés mesures de conservació per evitar filtracions.
- Ha pres mesures per netejar la zona d'arbustos de la plaça Ballester.
- Ha renovat i incrementat la maquinària de neteja amb aigua a pressió a un barri del municipi.
- Ha introduït millores per garantir la visibilitat en l'encreuament de dos carrers del municipi.
- Ha acceptat modificar l'ordenança reguladora de l'ús de les instal·lacions esportives municipals.
- Ha imposat la primera multa coercitiva a la persona propietària d'un aparcament per les molèsties de soroll que provenen de la porta d'accés.
- Ha fet les inspeccions oportunes per objectivar les molèsties derivades d'una acadèmia de ball.
- Ha pres mesures per objectivar les molèsties de soroll que ocasionen els galls d'una masia.
- Ha pres mesures per millorar el mal estat d'alguns carrers i voreres del municipi.
- Ha pres mesures per reduir les molèsties de soroll derivades de l'àrea d'esbarjo per a gossos del parc de jardins de la Pau.

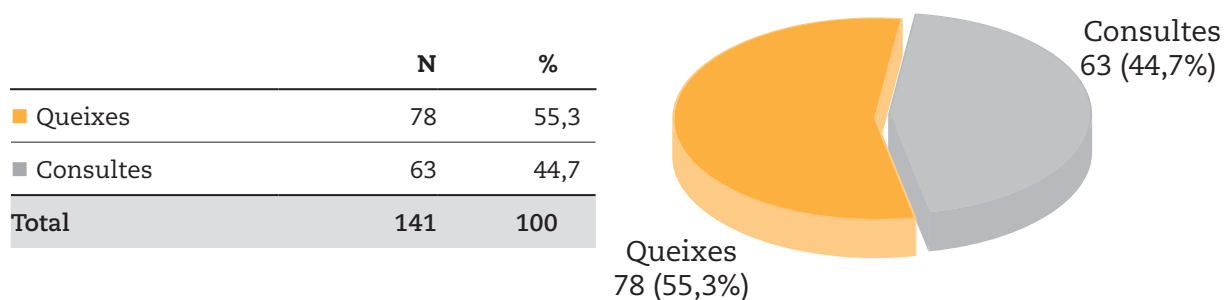
4. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	77	90,6
Es resol el problema	8	9,4
Resolucions acceptades	65	76,5
Resolucions parcialment acceptades	4	4,7
Resolucions no acceptades	-	0,0
No-irregularitat de l'Administració	5	5,9
La persona interessada desisteix	3	3,5
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
Total	85	100

3.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2019 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX AL PRAT DE LLOBREGAT

L'any 2019 presenta una disminució del nombre d'intervencions del Síndic de Greuges de Catalunya respecte de l'any 2018 pel que fa a les persones residents al Prat de Llobregat.

5. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi



La majoria de queixes i consultes se circumscriuen a l'àmbit de polítiques socials –i, en particular, salut–, seguit per l'àmbit de consum.

L'accés a l'habitatge o la demora en la resolució de la mesa d'emergència per assignar habitatge a persones o famílies en risc d'exclusió social són altres àmbits en què també hi ha una presència significativa de queixes, fet que també es produeix en el conjunt del territori català.

De fet, tal com s'assenyala en l'Informe anual 2019, aquest any ha continuat sent especialment complicat pel que fa a les persones que estan en risc d'exclusió social. De fet, es pot parlar d'un cercle d'exclusió social en què les mateixes persones reproduïxen el mateix tipus de queixes al llarg d'un cert període de temps.

Des d'aquest punt de vista, hi ha tot un conjunt de persones que es troben en situació d'atur de llarga durada, que han perdut un lloc de treball o que, malgrat treballar, perceben ingressos baixos que les continuen mantenint pròximes als llindars de pobresa. Davant d'aquesta situació, reclamen ajuts que o bé presenten una demora important fins que es resolen o bé són denegats. Com a conseqüència d'això, presenten dificultats per poder atendre les seves despeses i es comencen a trobar en situació de vulnerabilitat. Aquest fet es trasllada en problemes per donar resposta a totes les necessitats derivades de tenir un habitatge, com ara les situacions de pobresa energètica o d'emergència residencial.

6. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	30	38,5	25	39,7	55	39,0
Discriminació	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	5	6,4	5	7,9	10	7,1
Infància i adolescència	2	2,6	3	4,8	5	3,5
Salut	17	21,8	7	11,1	24	17,0

Serveis socials	6	7,7	3	4,8	9	6,4
Treball i pensions	-	0,0	7	11,1	7	5,0
Administració pública i tributs	9	11,5	9	14,3	18	12,8
Administració pública i drets	6	7,7	5	7,9	11	7,8
Tributs	3	3,8	4	6,3	7	5,0
Polítiques territorials	22	28,2	8	12,7	30	21,3
Medi ambient	8	10,3	3	4,8	11	7,8
Habitatge	8	10,3	5	7,9	13	9,2
Urbanisme i mobilitat	6	7,7	-	0,0	6	4,3
Consum	15	19,2	16	25,4	31	22,0
Seguretat ciutadana i justícia	2	2,6	4	6,3	6	4,3
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres	-	0,0	1	1,6	1	0,7
Total	78	100	63	100	141	100

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

	Queixes	Consultes	Total
2015	67	67	134
2016	63	59	122
2017	92	70	162
2018	149	54	203
2019	78	63	141

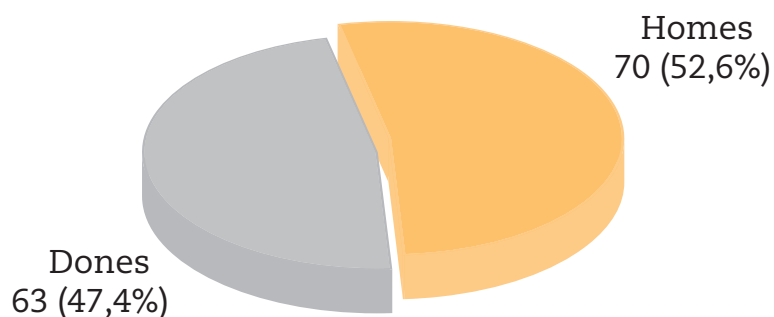
D'altra banda, i a diferència del que ocorre en el conjunt del territori català, al municipi del Prat de Llobregat la majoria de les queixes han estat presentades per homes, tot i que la distribució és força igualitària.

8. Queixes i consultes procedents del Prat de Llobregat per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	73	93,6	60	95,2	133	94,3
Dona	33	42,3	30	47,6	63	44,7
Home	40	51,3	30	47,6	70	49,6
Persona jurídica	5	6,4	3	4,8	8	5,7
Total	78	100	63	100	141	100

9. Queixes i consultes procedents del Prat de Llobregat per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	27	50,0	27	50,0	54	100
Discriminació	-	0,0	-	0,0	-	0
Educació i recerca	7	70,0	3	30,0	10	100
Infància i adolescència	4	80,0	1	20,0	5	100
Salut	9	37,5	15	62,5	24	100
Serveis socials	4	44,4	5	55,6	9	100
Treball i pensions	3	50,0	3	50,0	6	100
Administració pública i tributs	3	20,0	12	80,0	15	100
Administració pública i drets	1	11,1	8	88,9	9	100
Tributs	2	33,3	4	66,7	6	100
Polítiques territorials	12	44,4	15	55,6	27	100
Medi ambient	4	40,0	6	60,0	10	100
Habitatge	6	50,0	6	50,0	12	100
Urbanisme i mobilitat	2	40,0	3	60,0	5	100
Consum	16	53,3	14	46,7	30	100
Seguretat ciutadana i justícia	5	83,3	1	16,7	6	100
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres	-	0,0	1	100,0	1	100
Total	63	47,4	70	52,6	133	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	117	67	93	151	80
Nombre de persones afectades en les consultes	67	59	70	54	63
Total	184	126	163	205	143

Les administracions amb les quals s'han tramitat les queixes procedents del Prat de Llobregat afecten, fonamentalment, l'Administració autonòmica –especialment el Departament de Salut– i, en segon lloc, l'Administració local, majoritàriament l'Ajuntament del Prat de Llobregat.

11. Administracions amb les quals s'han tramitat les queixes procedents del Prat de Llobregat

	Queixes	%
Administració autonòmica	26	54,2
Departament d'Educació	2	4,2
Departament d'Empresa i Coneixement	2	4,2
Departament de Salut	17	35,4
Departament de Territori i Sostenibilitat	4	8,3
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	1	2,1
Administració local	16	33,3
Ajuntament de Barcelona	2	4,2
Ajuntament de Pallegà	1	2,1
Ajuntament del Prat de Llobregat	12	25,0
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	1	2,1
Administració institucional	1	2,1
Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona	1	2,1
Altres administracions	1	2,1
ConSORCI d'Educació de Barcelona	1	2,1
Serveis d'interès general	4	8,3
ENDESA	1	2,1
Orange	1	2,1
Telefónica España, SAU	1	2,1
Vodafone Catalunya	1	2,1
Total	48	100

Pel que fa al compliment de resolucions que afecten persones residents al municipi del Prat de Llobregat, la majoria fan referència a polítiques territorials, polítiques socials i consum.

12. Evolució de les queixes i consultes procedents del Prat de Llobregat en els desplaçaments al municipi

El Síndic de Greuges va rebre un total de 15 visites en el desplaçament al Prat del Llobregat del 8 de febrer de 2019. Les persones ateses per l'equip del Síndic al centre cívic Jardins de la Pau van presentar 11 queixes i van fer 4 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (electricitat i aigua), molèsties per sorolls, funció pública, urbanisme, serveis socials, etc. Cinc de les onze queixes presentades anaven adreçades a l'Ajuntament del Prat. Totes les visites ateses, excepte una, van ser de persones veïnes de la població.

Pel que fa al desplaçament al territori el 20 de setembre de 2019, el Síndic de Greuges va rebre un total de 18 visites. Les persones ateses per l'equip del Síndic al centre cívic Palmira Domènech van presentar 10 queixes i van fer 8 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (telefonía, electricitat), medi ambient, urbanisme, salut, mobilitat, etc. Cinc de les deu queixes presentades anaven dirigides a l'Ajuntament del Prat. Totes les visites ateses van ser de persones veïnes de la població.

	Queixes	Consultes	Total
2015	10	3	13
2016	10	4	14
2017	21	14	35
2018	19	8	27
2019	21	12	33

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 del Prat de Llobregat 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 del Prat de Llobregat 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 va donar resposta a la sol·licitud en un termini de 23 dies. En canvi, no es va notificar o emetre un rebut d'acord amb el que estableix l'article 27 de la Llei 19/2014. Tot i això, l'Ajuntament informa de les possibilitats de presentar un recurs davant la mateixa Administració o 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 00728/2018

Queixa relativa a les molèsties que ocasiona una acadèmia de ball situada als baixos d'un edifici del municipi

Ajuntament del Prat de Llobregat

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que, fins que no es pogués garantir que les condicions del local fossin les idònies mitjançant els mesuraments necessaris, valorés la possibilitat de reactivar la mesura provisional imposada a l'activitat d'abstenir-se de fer classes de ball en què es produeixin impactes.

L'Ajuntament ha informat que va dur a terme mesuraments sonomètrics de l'activitat i que es va concloure que complia la normativa.

Q 00730/2018

Queixa relativa a les molèsties que ocasionen els galls d'una masia del Prat de Llobregat

Ajuntament del Prat de Llobregat

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament, d'una banda, que duqués a terme les comprovacions oportunes per confirmar que l'activitat que es desenvolupa a la granja és compatible amb l'ús residencial de la zona; i d'altra banda, que l'informés sobre les mesures que s'han pres o que està previst prendre per apaivagar les molèsties que el promotor denuncia des de l'any 2016.

L'Ajuntament va informar que la titular de l'activitat condicionaria un recinte per a galls, de manera que els mantindria a l'interior entre les 21 i les 7 hores i així evitaria que molestessin el veïnat. Posteriorment, el promotor va manifestar que la molèstia la percep a l'estiu amb les finestres obertes, i que la resta de l'any no sent els sorolls. En conseqüència, s'ha acordat postposar l'avaluació de l'efectivitat de la mesura de confinar els galls.

Q 07460/2018

Queixa relativa a la manca de neteja d'una plaça del Prat de Llobregat i a la manca d'un soral en aquest espai

Ajuntament del Prat de Llobregat

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que donés resposta a la persona interessada i informés la institució de les actuacions dutes a terme en relació amb aquest assumpte.

L'Ajuntament ha informat que s'estan duent a terme, des del mes d'octubre de 2019, treballs de millora de la plaça, consistents en la renovació de la vegetació, el canvi del paviment granulat per un altre de sorrenc i la substitució de l'enllumenat existent per un altre de més adient a l'espai. En el decurs d'aquesta millora s'ha hagut de modificar part del paviment de l'entorn, de manera que la plaça ha quedat totalment renovada.

Q 07576/2018
i altres

Queixes relatives a l'obertura d'un club social de fumadors de cànnabis al Prat de Llobregat

Ajuntament del Prat de Llobregat

El Síndic va rebre un gran nombre de queixes de persones disconformes amb l'obertura d'un club de fumadors de cànnabis al municipi, ja que consideraven que introduiria un element de risc social al barri.

En primer lloc, atès que l'Ajuntament va declarar la no-adequació a la legalitat de la comunicació presentada pel club per l'inici de l'activitat i es va iniciar un expedient administratiu d'esmena, el Síndic va suggerir que es dictessin els actes administratius pertinents perquè es complís el requeriment d'esmena de deficiències no essencials.

En segon lloc, pel que fa a la ubicació del club social, i atesa la protecció especial dels col·lectius més vulnerables davant d'una possible exposició a una substància amb efectes negatius per a la salut pública, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que inclogués entre els criteris d'emplaçament indicats en l'Ordenança municipal reguladora de la implantació i funcionament dels clubs socials de cànnabis, centres educatius, esportius i de la salut

no reglats que, per raó de concurrència pública, requereixin una protecció especial.

Finalment, el Síndic va suggerir que es resolguessin de forma expressa i motivada els escrits presentats per les persones interessades d'oposició a l'inici de l'activitat i a l'autorització administrativa.

L'Ajuntament ha conclòs el procediment administratiu que verifica que l'activitat s'adequa a la normativa que li és aplicable, la qual cosa ha comunicat a les persones que han presentat queixa al Síndic perquè puguin al·legar el que considerin convenient en defensa dels seus drets i interessos o impugnar la decisió de l'Administració mitjançant la interposició dels recursos pertinents en dret. Així mateix, l'Ajuntament s'ha posat a disposició d'aquestes persones per atendre qualsevol queixa o denúncia que pugui sorgir sobre el funcionament de l'activitat.

Q 09976/2018

Queixa relativa a les molèsties que provoquen unes obres que es fan en un carrer del municipi

Ajuntament del Prat de Llobregat

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que donés resposta a la persona interessada i que informés la institució de les actuacions dutes a terme en relació amb l'assumpte objecte de queixa.

L'Ajuntament ha indicat que ja va informar la persona interessada per escrit de la durada prevista de les obres i de la voluntat de causar el menor nombre de perjudicis possible.

Q 01504/2019

Manca de resposta de l'Ajuntament a una sol·licitud de devolució d'uns informes mèdics lliurats prèviament al consistori

Ajuntament del Prat de Llobregat

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre el tràmit que es va donar a la instància presentada per la persona interessada i sobre quan es preveia que se li retornessin els informes mèdics que havia lliurat.

L'Ajuntament ha informat que els documents lliurats per la persona interessada eren còpies, i no pas originals, les quals van quedar incorporades a l'expedient i no es va considerar que fos necessari torna-les. Tot i això, l'Ajuntament ha indicat que no té cap impediment per tornar-les a la persona interessada, cosa que s'efectuarà de manera immediata al domicili de notificacions que figura en l'expedient.

Q 01524/2019

Manca de resposta de l'Ajuntament a diverses denúncies relatives a possibles irregularitats en l'obra d'un habitatge del municipi

Ajuntament del Prat de Llobregat

L'Ajuntament va adreçar un requeriment a la persona que feia les obres perquè prengué mesures per evitar les filtracions a la finca veïna. Tot i això, la persona interessada es va tornar a adreçar al Síndic perquè aquest requeriment no s'havia complert. Per aquest motiu, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés de les seves actuacions en relació amb aquest assumpte.

L'Ajuntament ha informat que arran d'una inspecció de les obres per part dels serveis municipals es va observar que s'havien pres les mesures necessàries per evitar filtracions a la finca veïna.

Q 01526/2019

Manca de resolució d'una reclamació de responsabilitat patrimonial presentada contra l'Ajuntament del Prat de Llobregat arran dels danys patits en un traster suposadament derivats d'uns forats fets al carrer per unes obres

Ajuntament del Prat de Llobregat

Atès el temps transcorregut des que es va donar al promotor de la queixa el tràmit de vista i audiència, i examinades les al·legacions que va formular els mesos de març i abril de 2019, a les quals no consta que s'hagi donat resposta, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que donés les ordres oportunes perquè en el termini més breu possible es dictés la resolució de la reclamació que resolgués totes les qüestions plantejades per la persona interessada.

L'Ajuntament ha informat que la Junta de Govern Local va acordar per unanimitat desestimar les al·legacions formulades pel promotor, i que també es va desestimar la indemnització que havia sol·licitat, ja que es va concloure que, atès que les obres les havia fet Endesa, el promotor, en tot cas, s'hauria d'adreçar a l'empresa per formular la reclamació.

Q 01535/2019

Manca de resposta de l'Ajuntament a una sol·licitud d'informació sobre els motius de la denegació d'una subvenció de l'Àrea d'Igualtat i Drets Socials

Ajuntament del Prat de Llobregat

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que donés resposta expressa a l'escrit presentat per la persona interessada, en la qual s'exposessin les raons precises per les quals es va considerar que el projecte proposat no s'ajustava a les bases i es va desestimar la sol·licitud de subvenció.

L'Ajuntament ha concretat els criteris que es van tenir en compte per valorar els projectes presentats a subvenció i les raons per les quals es va denegar en el cas de la proposta de la persona interessada.

Q 06351/2019

Manca de resposta expressa a dues instàncies presentades davant de l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana de l'Ajuntament

Ajuntament del Prat de Llobregat

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre les actuacions endegades en resposta a les instàncies del promotor de la queixa.

D'acord amb les explicacions de l'Administració, la causa de la manca de resposta va ser una descoordinació entre els departaments d'Urbanisme i Serveis Jurídics i la Policia Local, si bé tan aviat com va actuar el Síndic es va esmenar aquesta actuació i es va donar resposta al promotor.

Q 08022/2019

Manca de resposta de l'Ajuntament a una instància presentada per una associació veïnal relativa al transport públic en un barri del municipi

Ajuntament del Prat de Llobregat

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre la tramitació donada a la instància presentada per l'associació i sobre la resposta escrita facilitada a la promotora de la queixa.

L'Ajuntament ha informat que va enviar un escrit de resposta a la promotora en què li indicava els motius dels canvis en els recorreguts de diversos autobusos.

Q 08031/2019

Queixa relativa a la necessitat d'augmentar les tasques de neteja en un barri del Prat de Llobregat

Ajuntament del Prat de Llobregat

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que donés resposta a la persona interessada i que informés la institució de les actuacions dutes a terme.

L'Ajuntament ha informat la persona interessada que s'ha renovat la maquinària de neteja amb aigua a pressió i que s'ha incrementat la freqüència de les actuacions de neteja.

Q 08032/2019

Queixa relativa al perill que suposa el fet que no hi hagi un mirall en una cruïlla de carrers del municipi

Ajuntament del Prat de Llobregat

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que donés resposta a la persona interessada i que informés la institució de les actuacions dutes a terme.

L'Ajuntament ha comunicat que els serveis municipals han revisat aquest encreuament i han observat que la manca de visibilitat es deu a l'estacionament de vehicles de manera incorrecta. Per tant, s'ha considerat que la millor manera de guanyar visibilitat a la cruïlla és instal·lar-hi un espai d'estacionament per a motocicletes. La vorera on la promotora demanava que s'instal·lés el mirall és estreta i el voladís de l'edificació en dificulta la instal·lació.

5.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES

Q 01534/2017

Desacord amb els criteris que segueix l'Ajuntament del Prat de Llobregat per distribuir l'ús dels equipaments esportius municipals entre les diferents entitats de gimnàstica rítmica del municipi

Ajuntament del Prat de Llobregat

El Síndic va demanar a l'Ajuntament del Prat de Llobregat que revisés l'assignació d'horaris per a la pràctica de gimnàstica rítmica als dos pavellons municipals a fi que en properes temporades i en aplicació dels criteris objectius de valoració de la demanda que es determinessin, totes les entitats del municipi dedicades a la gimnàstica rítmica hi poguessin accedir.

Posteriorment, l'Ajuntament va anunciar que, durant el primer semestre de 2018 i coincidint amb el desenvolupament del Pla local de l'esport, es revisarien els procediments d'adjudicació d'espais esportius a entitats, i que tenia previst incorporar-hi els criteris suggerits pel Síndic.

Q 01938/2018

Queixa relativa als problemes de soroll que ocasiona la porta d'accés a un aparcament del Prat de Llobregat

Ajuntament del Prat de Llobregat

El Síndic va recordar a l'Ajuntament que té el deure d'inspeccionar i controlar la contaminació acústica de les activitats i els comportaments ciutadans per garantir el compliment de les disposicions establertes per la Llei de protecció contra la contaminació acústica. Per tant, li va suggerir que si la comunitat encara no havia substituït la porta ni havia presentat la documentació requerida, valorés la possibilitat d'adoptar altres mesures addicionals per resoldre la situació.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que el setembre de 2018 va imposar la primera multa coercitiva i va concedir un nou termini d'un mes perquè s'esmenessin les deficiències. I ha afegit que segons el procediment regulat en l'article 120 de l'Ordenança d'intervenció municipal ambiental, de seguretat i de salut pública del Prat de Llobregat, un cop imposades un màxim de tres multes en l'execució forçosa, s'ha d'incoar el procediment sancionador, sens perjudici que en cas d'afectació a les persones es pugui suspendre cautelarment el funcionament de l'activitat.

Q 07447/2018

Queixa relativa a l'ús dels espais municipals del Prat de Llobregat per dur a terme l'activitat d'una escola de gimnàstica rítmica

Ajuntament del Prat de Llobregat

El Síndic considera que la integració en el projecte municipal de gimnàstica rítmica no pot ser un requisit per poder fer ús dels equipaments municipals i que cal substituir-lo per criteris objectius que respectin el principi d'igualtat en el tracte a totes les entitats d'aquesta pràctica esportiva. La fixació d'aquests criteris es podria fer efectiva quan s'elabori el Pla local de l'esport. Tanmateix, fins que no s'aprovi i es posi en pràctica aquest pla, cal garantir que l'entitat promotora de la queixa pugui accedir en condicions d'igualtat als equipaments esportius municipals adients per a aquesta pràctica.

Posteriorment, l'Ajuntament ha indicat que incorporarà la disponibilitat d'espais esportius en centres educatius del municipi, per ampliar la disponibilitat d'espais fora d'horaris lectius a disposició de les entitats esportives, si bé això no es farà efectiu fins la propera temporada.

L'Ajuntament també ha acceptat la recomanació del Síndic de no condicionar l'accés als equipaments municipals a la integració al projecte municipal de gimnàstica rítmica i substituir aquest criteri per criteris objectius de prioritització de la demanda de les entitats. Aquests criteris s'incorporaran a l'Ordenança reguladora de l'ús de les instal·lacions esportives municipals i al Pla local de l'esport.

Q 01476/2019

Queixa relativa a les molèsties de sorolls i males olors que ocasiona una àrea d'esbarjo per a gossos del Prat de Llobregat

Ajuntament del Prat de Llobregat

El Síndic va recordar que correspon als ajuntaments adoptar les mesures més adients per fer compatible aquest espai per a gossos amb el descans de les persones. Així doncs, caldria que es valorés quin és l'impacte acústic d'aquest espai tenint en compte la proximitat dels habitatges, i, si escau, portar a terme campanyes de sensibilització amb les persones propietàries dels gossos per fer un bon ús d'aquest espai i limitar-ne l'horari d'accés.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que la Policia Local i els agents cívics controlaran les actuacions incíviques de les àrees d'esbarjo per a gossos i que es prendran mesures per conscienciar les persones usuàries d'aquestes àrees i per fer compatible aquests espais amb el dret al descans del veïnat.

Q 03647/2019**Desacord amb el fet que no s'hagi establert una exempció o reducció de la taxa per drets d'examen i participació en proves selectives de l'Ajuntament del Prat de Llobregat per a persones en situació d'atur i sense percebre cap prestació**Ajuntament del Prat de Llobregat

Atès que l'Ordenança fiscal núm. 10 de l'Ajuntament del Prat de Llobregat, reguladora de la taxa per expedicions de documents, no estableix exempcions, reduccions o beneficis fiscals de cap tipus, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que valorés la possibilitat d'establir una tarifa reduïda o d'import zero d'aquesta taxa per a determinats col·lectius.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que en el proper expedient per a l'establiment, la modificació i/o la supressió de tributs i preus públics que s'ha de sotmetre al Ple de l'Ajuntament perquè tingui efecte l'any 2020 es valorarà establir una tarifa reduïda o d'import zero de la taxa per drets d'examen i participació en proves selectives.

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

