



INFORME D'ESPLUGUES 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 A ESPLUGUES DE LLOBREGAT EN DADES	6
3.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat durant el 2019	6
3.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2019 en què la persona interessada resideix a Esplugues de Llobregat.....	8
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.....	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 d'Esplugues 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 10 de novembre de 2016 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 ESPLUGUES DE LLOBREGAT EN DADES

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

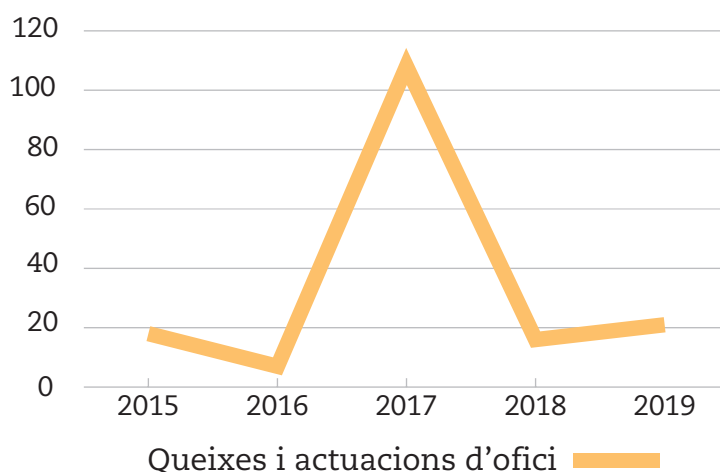
L'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat ha estat l'administració afectada en un total de 21 queixes, quantitat sensiblement superior a la de l'any passat. La majoria de les queixes se centren en l'àmbit de polítiques territorials, seguit pels àmbits d'administració pública i tributs i de polítiques socials.

Pel que fa a les polítiques territorials, la contaminació acústica, l'accés a habitatges de protecció oficial o les llicències urbanístiques han estat els principals motius pels quals s'ha requerit la intervenció del Síndic. En l'àmbit d'administració pública i tributs, les sancions o els procediments de responsabilitat patrimonial han causat les principals queixes.

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 d'Esplugues de Llobregat

	2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	2	11,1	-	0,0	2	1,9	4	25,0	2	9,5
Discriminacions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	6,3	-	0,0
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	1	0,9	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	2	11,1	-	0,0	1	0,9	2	12,5	1	4,8
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	6,3	1	4,8
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	1	5,6	2	28,6	6	5,6	4	25,0	6	28,6
Administració pública i drets	-	0,0	2	28,6	6	5,6	4	25,0	4	19,0
Tributs	1	5,6	-	0,0	-	0,0	-	0,0	2	9,5
Polítiques territorials	13	72,2	4	57,1	98	90,7	6	37,5	12	57,1
Medi ambient	8	44,4	-	0,0	9	8,3	5	31,3	9	42,9
Habitatge	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	4,8
Urbanisme i mobilitat	5	27,8	4	57,1	89	82,4	1	6,3	2	9,5
Consum	-	0,0	1	14,3	-	0,0	1	6,3	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	2	11,1	-	0,0	1	0,9	1	6,3	1	4,8
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	1	0,9	-	0,0	-	0,0
Total	18	100	7	100	108	100	16	100	21	100



Pel que fa als terminis de tramitació, s'ha produït un lleuger increment respecte de l'any anterior, 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 d'Esplugues de Llobregat, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2016-2019

	2016	2017	2018	2019
Ajuntament d'Esplugues de Llobregat	97	27,2	53,4	66,6
Síndic	90,9	15,2	77,1	83,3
Persona interessada	69,6	3,4	25,8	9,8

En relació amb l'estat de tramitació de les queixes, durant l'any 2019 s'han finalitzat 18 actuacions (64,3%). D'aquestes 18, en un 55,6% dels casos no s'ha detectat cap irregularitat en l'actuació administrativa. En canvi, en un 44,4% de les queixes 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	10	35,7
Queixes finalitzades	18	64,3
Total	28	100

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

- Ha renovat i adequat les àrees de joc infantils incorporant-hi elements d'ombra, tal com demanava la persona interessada.
- Ha donat resposta a sol·licituds de persones interessades.

- Ha resolt un procediment de responsabilitat patrimonial.
- Ha resolt de manera expressa una sol·licitud de revisió de la llicència urbanística d'obres i de canvi d'ús de local.
- Ha aprovat una ordenança reguladora de la tinença d'animals al municipi.
- Ha presentat una proposta de conveni a la persona interessada en relació amb un problema d'un immoble amb la connexió de l'escomesa de l'habitatge.
- Fa un seguiment per les molèsties que ocasiona una activitat d'elaboració de pa.

4. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

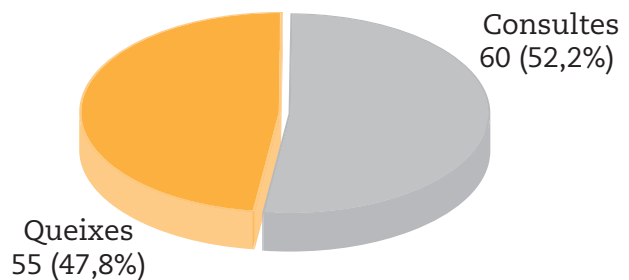
	N	%
Irregularitat de l'Administració	8	44,4
Es resol el problema	6	33,3
Resolucions acceptades	1	5,6
Resolucions parcialment acceptades	1	5,6
Resolucions no acceptades	-	0,0
No-irregularitat de l'Administració	10	55,6
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
Total	18	100

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

L'any 2019 presenta dades similars quant al nombre d'intervencions del Síndic de Greuges de Catalunya respecte de l'any 2018 pel que fa a les persones residents a Esplugues de Llobregat.

5. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	55	47,8
■ Consultes	60	52,2
Total	115	100



La majoria de queixes i consultes se circumscriuen a l'àmbit de polítiques territorials i, en particular, a medi ambient, seguit pel polítiques socials.

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 es troben 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	11	20,0	19	31,7	30	26,1
Discriminació	-	0,0	1	1,7	1	0,9
Educació i recerca	2	3,6	4	6,7	6	5,2
Infància i adolescència	2	3,6	3	5,0	5	4,3
Salut	3	5,5	7	11,7	10	8,7
Serveis socials	4	7,3	3	5,0	7	6,1
Treball i pensions	-	0,0	1	1,7	1	0,9
Administració pública i tributs	11	20,0	8	13,3	19	16,5
Administració pública i drets	7	12,7	5	8,3	12	10,4
Tributs	4	7,3	3	5,0	7	6,1
Polítiques territorials	22	40,0	11	18,3	33	28,7
Medi ambient	15	27,3	6	10,0	21	18,3
Habitatge	2	3,6	2	3,3	4	3,5
Urbanisme i mobilitat	5	9,1	3	5,0	8	7,0
Consum	8	14,5	20	33,3	28	24,3
Seguretat ciutadana i justícia	3	5,5	1	1,7	4	3,5
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres	-	0,0	1	1,7	1	0,9
Total	55	100	60	100	115	100

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

	Queixes	Consultes	Total
2015	69	74	143
2016	55	59	114
2017	116	99	215
2018	66	79	145
2019	55	60	115

D'altra banda, tot i que la distribució és força igualitària, la majoria de queixes han estat presentades per dones. Aquestes dades són especialment significatives en l'àmbit de polítiques socials.

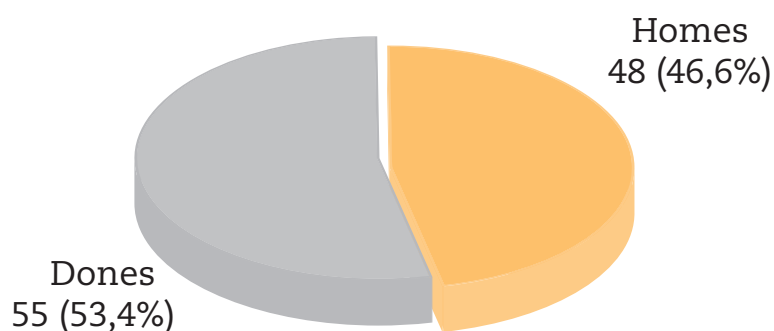
8. Queixes i consultes procedents d'Espluges de Llobregat per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	45	81,8	58	96,7	103	89,6
Dona	25	45,5	30	50,0	55	47,8
Home	20	36,4	28	46,7	48	41,7
Persona jurídica	10	18,2	2	3,3	12	10,4
Total	55	100	60	100	115	100

9. Queixes i consultes procedents d'Espluges de Llobregat per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	19	65,5	10	34,5	29	100
Discriminació	1	100,0	-	0,0	1	100
Educació i recerca	4	66,7	2	33,3	6	100
Infància i adolescència	4	80,0	1	20,0	5	100
Salut	5	55,6	4	44,4	9	100
Serveis socials	5	71,4	2	28,6	7	100
Treball i pensions	-	0,0	1	100,0	1	100
Administració pública i tributs	10	58,8	7	41,2	17	100
Administració pública i drets	4	40,0	6	60,0	10	100
Tributs	6	85,7	1	14,3	7	100

Polítiques territorials	13	48,1	14	51,9	27	100
Medi ambient	7	41,2	10	58,8	17	100
Habitatge	4	100,0	-	0,0	4	100
Urbanisme i mobilitat	2	33,3	4	66,7	6	100
Consum	13	50,0	13	50,0	26	100
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	3	100,0	3	100
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres	-	0,0	1	100,0	1	100
Total	55	53,4	48	46,6	103	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	71	62	146	66	62
Nombre de persones afectades en les consultes	74	59	77	79	79
Total	145	121	223	145	141

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

11. Administracions amb les quals s'han tramitat les queixes procedents d'Esplugues de Llobregat

	Queixes	%
Administració autonòmica	9	26,5
Departament d'Educació	1	2,9
Departament d'Empresa i Coneixement	2	5,9
Departament de Salut	4	11,8
Departament de Territori i Sostenibilitat	1	2,9
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	1	2,9
Administració de Justícia	1	2,9
Tribunal Superior de Justícia de Catalunya	1	2,9
Administració local	21	61,8
Ajuntament d'Esplugues de Llobregat	19	55,9
Ajuntament de Barcelona	2	5,9
Serveis d'interès general	3	8,8
ENDESA	2	5,9
Telefónica España, SAU	1	2,9
Total	34	100

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

12. Evolució de les queixes i consultes procedents d'Esplugues de Llobregat en els desplaçaments al municipi

El Síndic de Greuges va rebre un total de 16 visites en el desplaçament a Esplugues del 23 de gener de 2019. Les persones ateses per l'equip del Síndic a l'Oficina Jove d'Emancipació van presentar 13 queixes i van fer 5 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (electricitat, aigua), tributs, educació, medi ambient, urbanisme, etc. Cinc de les tretze queixes presentades anaven adreçades a l'Ajuntament. Totes les visites ateses van ser de persones veïnes de la població.

Pel que fa al desplaçament al territori el 2 de juliol de 2019, el Síndic de Greuges va rebre un total de 9 visites. Les persones ateses per l'equip del Síndic a l'Oficina Jove d'Emancipació van presentar 8 queixes i van fer una consulta. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (electricitat), medi ambient, serveis socials, tributs, urbanisme, etc. Quatre de les vuit queixes presentades anaven adreçades a l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat. Totes les visites ateses van ser de persones veïnes de la població.

	Queixes	Consultes	Total
2017	27	14	41
2018	15	13	28
2019	21	6	27

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 d'Esplugues 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 d'Esplugues 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-hi resposta en un termini de 45 dies, després d'haver-li reiterat la sol·licitud. 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 s'informa en el peu de pàgina de la possibilitat de presentar un recurs a l'Administració o a la Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública.

V. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

5.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 09271/2018

Manca de resposta de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat a un recurs extraordinari de revisió i a una reclamació posterior

Ajuntament d'Esplugues de Llobregat

De l'escrit de resposta que l'Ajuntament va fer arribar al Síndic, se'n desprenia que l'Administració havia atès la comunitat veïnal promotora de la queixa i que li havia donat informació suficient sobre la qüestió que plantejava. No obstant això, tenint en compte el deure de respondre que té l'Administració respecte de les sol·licituds de les persones interessades, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que respongués els últims escrits de la comunitat.

L'Ajuntament ha informat que el mes de febrer de 2019 es va notificar a la comunitat la resolució al recurs de reposició. Es tracta d'una resolució motivada en la qual s'informa dels recursos que s'hi poden interposar en contra, l'òrgan davant del qual es poden presentar i el termini per fer-ho.

Q 00058/2019

Manca de tramitació d'una reclamació per responsabilitat patrimonial incoada arran d'una caiguda en un aparcament del municipi, causada per una fuga d'aigua d'una canonada

Ajuntament d'Esplugues de Llobregat

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre l'estat de tramitació en què es trobava l'expedient en qüestió i que li fes arribar una còpia de la resolució que finalment es notifiqués a la persona interessada.

L'Ajuntament ha informat que ja s'ha dictat la resolució del procediment i s'ha notificat a la persona interessada.

Q 01067/2019

Queixa relativa al perill que segons una associació d'Esplugues representen els gossos que passen pel municipi sense estar lligats i sense morrió

Ajuntament d'Esplugues de Llobregat

L'Ajuntament va esmentar que s'havia posat en marxa la campanya Operació Can, per controlar i denunciar les infraccions relacionades amb una tinença o conducció irregular dels animals de companyia. Per aquest motiu, el Síndic li va demanar que fes una valoració dels resultats d'aquesta campanya. També li va demanar si s'havia valorat la possibilitat que la Policia Local fes una campanya sobre tinença o conducció irregular dels animals de companyia en les zones en què la persona interessada afirma que aquesta pràctica és més habitual.

L'Ajuntament ha informat que els incidents protagonitzats per gossos són puntuals a la ciutat. Tot i això, insisteix en la tolerància zero davant les infraccions que impliquen més risc, com ara dur els gossos sense lligar o sense morrió, especialment els que per les seves característiques morfològiques poden representar més risc potencial. Finalment, conclou que té la voluntat d'aprofundir i millorar els aspectes relacionats amb una tinença responsable dels animals de companyia, i que en sessió ordinària del Ple de l'Ajuntament es va aprovar la nova Ordenança reguladora de la tinença d'animals. A més, la Policia local ha elaborat una activitat educativa complementària a les escoles que porta per títol "Educació per una tinença responsable dels animals de companyia".

Q 01069/2019

Manca de resposta de l'Ajuntament a les sol·licituds que han formulat dues persones que demanen accedir a un pis més econòmic que l'actual i que sigui accessible, ateses les discapacitats que tenen

Ajuntament d'Esplugues de Llobregat

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre aquest cas al més aviat possible.

L'Ajuntament ha informat que, efectivament, no s'havia donat resposta a les persones interessades, a qui es va demanar disculpes i es va donar cita per atendre-les personalment. En aquesta reunió, es va reiterar a les persones interessades que no es disposava en aquells moments d'habitats buits amb ascensor.

Q 01076/2019

Manca d'actuació de l'Ajuntament davant els problemes derivats d'un canvi de la xarxa de clavegueram en un carrer del municipi

Ajuntament d'Esplugues de Llobregat

El promotor de la queixa exposava que arran del canvi patia embussos al seu domicili i havia hagut de fer diverses tasques de sanejament, amb les despeses que això comporta. En vista d'aquesta informació, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre l'estat de tramitació d'aquest expedient, les actuacions dutes a terme, les mesures previstes per resoldre la situació i sobre si estava prevista la instal·lació d'una bomba elèctrica a l'habitatge afectat.

L'Ajuntament ha informat que ha presentat a la persona interessada una proposta de conveni que ha de permetre resoldre la situació que va motivar la seva queixa.

Q 03094/2019

Manca de resposta de l'Ajuntament a una instància relativa a les obres executades en un local del municipi

Ajuntament d'Esplugues de Llobregat

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre l'estat de tramitació de la resposta expressa a la instància de la persona interessada i sobre les actuacions que s'han dut a terme o estan previstes per comprovar la situació exposada i determinar si les obres executades s'ajusten a la llicència concedida.

L'Ajuntament ha informat que la Junta de Govern Local va resoldre inadmetre a tràmit la sol·licitud de la persona interessada de revisar la llicència urbanística d'obres i de canvi d'ús de local a habitatge.

Q 06593/2019

Queixa relativa a les molèsties que ocasiona una fleca ubicada als baixos d'un edifici del municipi

Ajuntament d'Esplugues de Llobregat

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre les comprovacions que s'hagin fet de l'aplicació de les mesures correctores en aquest local i els seus resultats, i també sobre les gestions dutes a terme arran de l'escrit de la comunitat veïnal afectada i la resposta que s'hagi donat.

L'Ajuntament ha indicat a les persones de la comunitat afectada que farà un seguiment de l'establiment a fi de comprovar si se li pot atribuir una conducta sancionable, atès que els problemes no es generarien amb conductes adequades del personal i treballant a porta tancada, tal com exigeix la normativa.

5.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES

Q 06411/2018

Queixa relativa a la manca d'ombra als parcs urbans infantils d'Esplugues de Llobregat

Ajuntament d'Esplugues de Llobregat

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament, d'una banda, que valorés la necessitat de dotar d'espais d'ombra els parcs urbans infantils del municipi, i d'incorporar criteris mediambientals en el disseny dels parcs, tal com estableix el document elaborat per l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) "Criteris ambientals per al disseny de parcs urbans 2014-2020"; i d'altra banda, que promogués de forma paral·lela un procés participatiu que incorporés la valoració i les propostes dels infants i adolescents, en els termes que preveu la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que el programa anual de renovació i adequació d'àrees de joc infantils d'Esplugues incorpora diferents objectius per millorar els espais dedicats als infants del municipi i fomentar espais d'esbarjo i compartits i amb criteris de disseny universal. En relació amb els espais d'ombra, s'ha fet un reconeixement de les diferents àrees de joc infantil i s'ha conclòs que la gran majoria tenen una cobertura d'ombra alta o mitjana.

Respecte de la possibilitat de promoure espais participatius, s'ha informat que el Consell d'Infants i l'Audiència Jove estan treballant en un projecte de ciutat per crear espais de joc segurs, inclusivament, que potenciïn la convivència, l'activitat física i la sostenibilitat mediambiental. A més, cada any es duu a terme un procés participatiu que aquest any treballarà propostes per promoure la sostenibilitat ambiental a l'espai públic i escolar per mitjà del joc.

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

