



# INFORME DE SANT ADRIÀ DE BESÒS 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 SANT ADRIÀ DE BESÒS EN DADES .....</b>	<b>6</b>
3.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs durant el 2019.....	6
3.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2019 en què la persona interessada resideix a Sant Adrià de Besòs .....	8
<b>IV. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA.....</b>	<b>13</b>
<b>V. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS .....</b>	<b>14</b>
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 de Sant Adrià de Besòs, 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 8 de juliol 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 anual, 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 la ciutadania 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 SANT ADRIÀ DE BESÒS EN DADES

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

L'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs ha estat l'administració afectada en un total de 19 queixes, cosa que mostra una lleugera reducció respecte a anys anteriors. La majoria de les queixes s'han centrat en l'àmbit de polítiques territorials, seguit pel de polítiques socials.

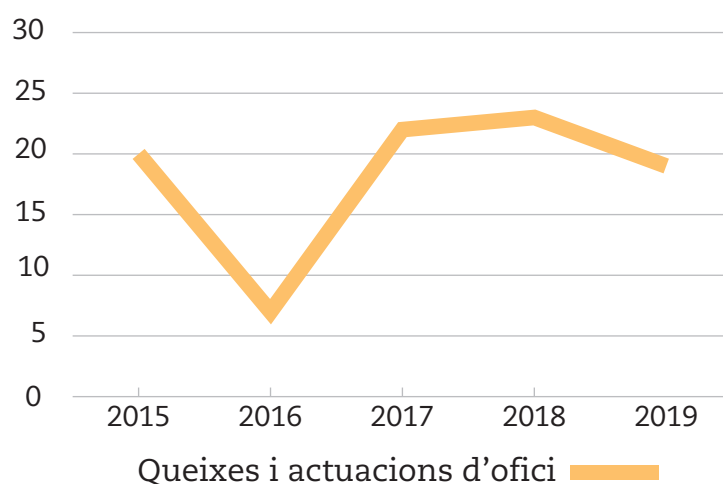
Pel que fa a les polítiques territorials, la contaminació acústica, la neteja de solars o l'exclusió residencial han estat els principals motius pels quals s'ha requerit la intervenció del Síndic. En relació amb les polítiques socials, l'actuació dels serveis socials o les persones amb drogodependències han motivat algunes de les queixes en aquest àmbit.

Finalment, convé destacar l'obertura de dues actuacions d'ofici pel que fa als espais de joc a l'aire lliure, casal i espais de trobada dissenyats per a adolescents a Catalunya, o el seguiment de l'ús de pistoles Taser per part d'agents de les policies locals.

#### 1. Evolució de les queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs

	2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	3	15,0	4	57,1	1	4,5	4	17,4	4	21,1
Discriminacions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	2	8,7	-	0,0
Educació i recerca	1	5,0	-	0,0	-	0,0	1	4,3	1	5,3
Infància i adolescència	-	0,0	3	42,9	1	4,5	-	0,0	1	5,3
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	2	10,0	1	14,3	-	0,0	1	4,3	2	10,5
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Administració pública i tributs</b>	10	50,0	2	28,6	3	13,6	5	21,7	2	10,5
Administració pública i drets	8	40,0	2	28,6	3	13,6	3	13,0	2	10,5
Tributs	2	10,0	-	0,0	-	0,0	2	8,7	-	0,0
<b>Polítiques territorials</b>	6	30,0	1	14,3	17	77,3	12	52,2	11	57,9
Medi ambient	4	20,0	1	14,3	13	59,1	4	17,4	6	31,6
Habitatge	-	0,0	-	0,0	1	0,0	3	13,0	3	15,8
Urbanisme i mobilitat	2	10,0	-	0,0	3	13,6	5	21,7	2	10,5
Consum	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	4,3	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	1	5,0	-	0,0	1	4,5	1	4,3	2	10,5
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Total</b>	20	100	7	100	22	100	23	100	19	100





Pel que fa als terminis de tramitació, s'ha produït una reducció significativa en els temps de tramitació, tot i que encara hi ha un cert marge de diferència respecte als acords establerts en el conveni de col·laboració signat per ambdues institucions. 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 de Sant Adrià de Besòs, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2015-2019

	2015	2016	2017	2018	2019
Ajuntament de Sant Adrià de Besòs	98,0	87,3	72,3	116,6	67,9
Síndic	77,1	71,7	19,8	65,1	63,7
Persona interessada	29,1	30,6	7,7	24,4	53,7

En relació amb l'estat de tramitació de les queixes, durant l'any 2019 s'han finalitzat 24 actuacions (77,4%). D'aquestes 24, en el 50% 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 45,8% dels casos no s'ha detectat cap irregularitat en l'actuació administrativa. Finalment, en un 4,2% dels casos no s'ha admès la queixa a tràmit.

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

	N	%
Queixes en tramitació	7	22,6
Queixes finalitzades	24	77,4
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

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

- Ha pres mesures per aplicar el protocol d'absentisme d'un centre escolar.

- Ha pres mesures per evitar l'exclusió residencial de famílies.
- Ha mantingut entrevistes amb persones usuàries que s'havien queixat del tracte rebut en alguns serveis de l'Administració.
- Ha donat resposta a sol·licituds de persones interessades.
- Ha resolt favorablement la concessió de la llicència per reparar la claveguera a la via pública.
- Ha fet efectiva la neteja de solars.
- Ha pres mesures per garantir l'entrada i la sortida de vehicles de determinats locals del municipi.
- Ha pres mesures per reduir les molèsties de sorolls derivades d'un supermercat.
- Ha fet obres a la llar d'infants.

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

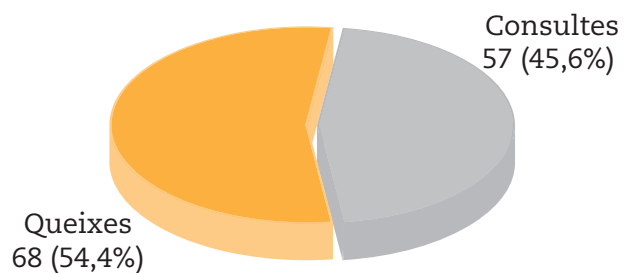
	N	%
<b>Irregularitat de l'Administració</b>	<b>12</b>	<b>50,0</b>
Es resol el problema	8	33,3
Resolucions acceptades	4	16,7
Resolucions parcialment acceptades	-	0,0
Resolucions no acceptades	-	0,0
<b>No-irregularitat de l'Administració</b>	<b>11</b>	<b>45,8</b>
La persona interessada desisteix	0	0,0
Queixes no admeses a tràmit	1	4,2
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

#### 3.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADAES DURANT EL 2019 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A SANT ADRIÀ DE BESÒS

L'any 2019 presenta un increment quant al nombre d'intervencions del Síndic de Greuges de Catalunya respecte de l'any 2018 pel que fa a les persones residents a Sant Adrià de Besòs.

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

	N	%
■ Queixes	68	54,4
■ Consultes	57	45,6
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>100</b>



La majoria de queixes i consultes se circumscriuen a l'àmbit de polítiques territorials –i, en particular, medi ambient i habitatge–, seguit per l'àmbit de polítiques socials i, en concret, salut i serveis 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 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	%
<b>Polítiques socials</b>	25	36,8	12	21,1	37	29,6
Discriminació	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	4	5,9	1	1,8	5	4,0
Infància i adolescència	1	1,5	2	3,5	3	2,4
Salut	12	17,6	2	3,5	14	11,2
Serveis socials	6	8,8	6	10,5	12	9,6
Treball i pensions	2	2,9	1	1,8	3	2,4
<b>Administració pública i tributs</b>	5	7,4	12	21,1	17	13,6
Administració pública i drets	4	14,7	10	17,5	14	11,2
Tributs	1	2,9	2	3,5	3	2,4
<b>Polítiques territorials</b>	25	36,8	14	24,6	39	31,2
Medi ambient	16	5,9	4	7,0	20	16,0
Habitatge	7	10,3	7	12,3	14	11,2
Urbanisme i mobilitat	2	4,4	3	5,3	5	4,0
<b>Consum</b>	11	16,2	11	19,3	22	17,6
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	2	2,9	4	7,0	6	4,8
<b>Cultura i llengua</b>	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Altres</b>	-	0,0	4	7,0	4	3,2
<b>Total</b>	68	100	57	100	125	100

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

	Queixes	Consultes	Total
2015	116	58	174
2016	32	48	80
2017	57	51	108
2018	60	57	117
2019	68	57	125

## 8. Queixes i consultes procedents de Sant Adrià de Besòs per tipus de persona

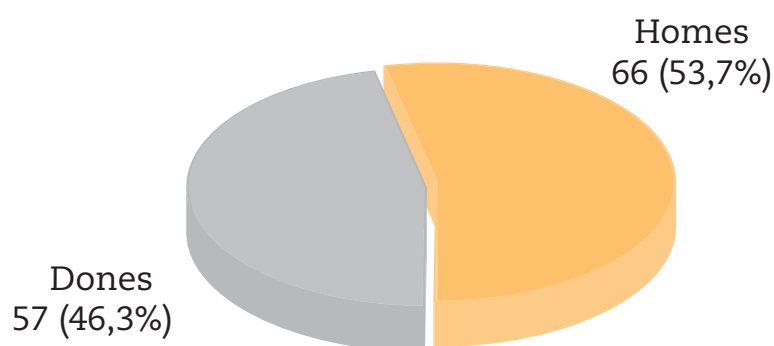
	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Persona física</b>	<b>67</b>	<b>98,5</b>	<b>56</b>	<b>98,2</b>	<b>123</b>	<b>98,4</b>
Dona	26	38,2	31	54,4	57	45,6
Home	41	60,3	25	43,9	66	52,8
<b>Persona jurídica</b>	<b>1</b>	<b>1,5</b>	<b>1</b>	<b>1,8</b>	<b>2</b>	<b>1,6</b>
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100</b>	<b>57</b>	<b>100</b>	<b>125</b>	<b>100</b>

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

## 9. Queixes i consultes procedents de Sant Adrià de Besòs per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>19</b>	<b>51,4</b>	<b>18</b>	<b>48,6</b>	<b>37</b>	<b>100</b>
Discriminació	0	0,0	0	0,0	0	0
Educació i recerca	4	80,0	1	20,0	5	100
Infància i adolescència	1	33,3	2	66,7	3	100
Salut	6	42,9	8	57,1	14	100
Serveis socials	6	50,0	6	50,0	12	100
Treball i pensions	2	66,7	1	33,3	3	100
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>6</b>	<b>35,3</b>	<b>11</b>	<b>64,7</b>	<b>17</b>	<b>100</b>
Administració pública i drets	5	35,7	9	64,3	14	100
Tributs	1	33,3	2	66,7	3	100

<b>Polítiques territorials</b>	<b>15</b>	<b>38,5</b>	<b>24</b>	<b>61,5</b>	<b>39</b>	<b>100</b>
Medi ambient	3	15,0	17	85,0	20	100
Habitatge	9	64,3	5	35,7	14	100
Urbanisme i mobilitat	3	60,0	2	40,0	5	100
<b>Consum</b>	<b>8</b>	<b>38,1</b>	<b>13</b>	<b>61,9</b>	<b>21</b>	<b>100</b>
Seguretat ciutadana i justícia	6	100,0	-	0,0	6	100
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0
Altres	3	100,0	-	0,0	3	100
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>46,3</b>	<b>66</b>	<b>53,7</b>	<b>123</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	181	36	57	60	77
Nombre de persones afectades en les consultes	58	48	51	57	57
<b>Total</b>	<b>239</b>	<b>84</b>	<b>108</b>	<b>117</b>	<b>134</b>

Les administracions amb les quals s'han tramitat les queixes procedents de Sant Adrià de Besòs afecten, fonamentalment, l'Administració autonòmica, especialment el departament de Salut, i, en segon lloc, l'Administració local, majoritàriament, l'Ajuntament del Sant Adrià de Besòs.

### 11. Administracions amb les quals s'han tramitat les queixes procedents de Sant Adrià de Besòs

	Queixes	%
<b>Administració autonòmica</b>	<b>21</b>	<b>45,7</b>
Departament d'Educació	1	2,2
Departament d'Empresa i Coneixement	2	4,3
Departament de Salut	12	26,1
Departament de Territori i Sostenibilitat	5	10,9
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	1	2,2
<b>Administració local</b>	<b>18</b>	<b>39,1</b>
Ajuntament de Barcelona	1	2,2
Ajuntament de Sant Adrià de Besòs	15	32,6
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	2	4,3
<b>Altres administracions</b>	<b>1</b>	<b>2,2</b>
Autoritat del Transport Metropolità (ATM)	1	2,2
<b>Serveis d'interès general</b>	<b>6</b>	<b>13,0</b>
ENDESA	5	10,9
Vodafone Catalunya	1	2,2
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100</b>

Pel que fa al compliment de resolucions que afecten persones residents al municipi de Sant Adrià de Besòs, la majoria fan referència a polítiques territorials (habitatge) i polítiques socials (l·listes d'espera, principalment).

## 12. Evolució de les queixes i consultes procedents de Sant Adrià de Besòs en els desplaçaments al municipi

	Queixes	Consultes	Total
2015	12	4	16
2016	3	3	6
2017	18	6	24
2018	15	9	24
2019	23	11	34

El Síndic de Greuges va rebre un total de 13 visites en el desplaçament a Sant Adrià de Besòs del 27 de febrer de 2019. Les persones ateses per l'equip del Síndic al Centre Cívic, van presentar 11 queixes i van fer 2 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (electricitat), serveis socials, salut, medi ambient, transport. Quatre de les onze queixes presentades anaven adreçades a l'Ajuntament de Sant Adrià. Totes les visites ateses, menys una, van ser de persones veïnes de la població.

Pel que fa al desplaçament al territori el 30 de setembre de 2019, el Síndic de Greuges va rebre un total de 16 visites. Les persones ateses per l'equip del Síndic al Casal de Cultura van presentar 12 queixes i van fer 9 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (gas, llum), medi ambient, serveis socials, educació, etc. Quatre de les cinc queixes presentades anaven adreçades a l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs. Totes les visites ateses van ser de persones veïnes de la població.

## IV. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA

En el marc de la funció d'avaluació encomanada al Síndic de Greuges per la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, es va trametre a l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs un qüestionari per obtenir la informació necessària per complir la funció esmentada. A més, es va trametre una sol·licitud d'accés a la informació pública utilitzant la tècnica del sol·licitant ocult per comprovar que es complien els requeriments de la normativa vigent.

L'Ajuntament ha donat resposta al qüestionari, però aquest 2019, a diferència d'anys anteriors, no ha donat resposta al test del sol·licitant ocult, tot i haver-l'hi reiterat. En aquest sentit, convé assenyalar que l'article 18.1 de la Llei 19/2014 estableix que "les persones tenen el dret d'accedir a la informació pública, a què fa referència l'article 2.b, a títol individual o en nom i representació de qualsevol persona jurídica legalment constituïda".

## V. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

### 5.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

**Q 07873/2018**

**Queixa relativa a la construcció d'un tanatori amb servei d'incineració al costat del riu Besòs, molt pròxim a habitatges i a una escola**

Ajuntament de Sant Adrià de Besòs

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

L'Ajuntament ha informat la persona interessada sobre les llicències ambientals i urbanístiques atorgades per a la construcció del tanatori, i sobre els informes que es van elaborar en el marc d'un expedient d'activitats.

**Q 08468/2018**

**Queixa relativa al tracte rebut d'una professional dels serveis socials bàsics de Sant Adrià de Besòs**

Ajuntament de Sant Adrià de Besòs

L'Ajuntament va assenyalar que, després de rebre la reclamació de la promotora de la queixa, la responsable del servei va tenir una nova entrevista amb ella per aclarir l'incident a què feia esment, i també que amb posterioritat se li va programar una nova entrevista amb la treballadora social de referència. Cal suposar, doncs, que amb aquests darrers contactes es va poder aclarir l'incident que motivava la queixa i donar continuïtat a la intervenció. Tot i això, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que com més aviat millor donés resposta expressa i per escrit a la promotora de la queixa.

L'Ajuntament ha exposat que les persones responsables del servei i els professionals de referència del cas han mantingut diverses entrevistes amb la promotora, que s'ha aclarit l'incident que motivava la queixa i que s'ha acordat donar continuïtat a la intervenció. El Síndic finalitza les seves actuacions en aquesta queixa, sens perjudici de recordar el deure de donar resposta expressa i per escrit a les reclamacions que presenten les persones.

**Q 10386/2018**

**Queixa relativa a la necessitat urgent d'una persona d'accedir a un habitatge assequible, atesa la imminent pèrdua del seu habitatge habitual com a conseqüència d'un procediment judicial d'execució hipotecària**

Ajuntament de de Sant Adrià de Besòs

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre el seguiment social que els serveis socials han fet d'aquest cas; sobre les actuacions dutes a terme per garantir el reallotjament provisional i transitori de la persona interessada en cas que es produís la pèrdua de l'habitatge habitual sense que abans se li hagués pogut garantir l'accés a un habitatge assequible; sobre si es va traslladar el cas a la Mesa de valoració d'emergències econòmiques i socials en l'àmbit de l'habitatge a Sant Adrià de Besòs, i sobre si es va ajudar la persona interessada a gestionar la sol·licitud d'algun tipus d'ajut amb relació a l'habitatge.

L'Ajuntament ha informat que, per garantir el reallotjament de la persona interessada, s'han dut a terme actuacions amb la Mesa d'emergències en l'àmbit de l'habitatge de què disposa el municipi, i que els serveis socials li han ofert la possibilitat, que ha acceptat, de ser reallotjada en un habitatge compartit.



Q 01910/2019

**Manca de resposta de l'Ajuntament a una sol·licitud de llicència per reparar la connexió d'un habitatge a la xarxa de clavegueram, atès que a causa d'un embús s'inunda cada vegada que plou**

Ajuntament de de Sant Adrià de Besòs

Atès que a la promotora de la queixa li urgeix solucionar el problema per evitar danys a la seva finca, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre els motius del retard en autoritzar l'obra plantejada.

L'Ajuntament ha informat que els motius del retard van ser que la promotora no havia presentat la documentació necessària establerta en les Ordenances metropolitananes d'edificació, el Text refós de la Llei d'urbanisme i el Reglament sobre protecció de la legalitat urbanística, i que no havia atès els requeriments d'esmenes que els serveis municipals li havien adreçat.

Atès que el mes de març de 2019 la promotora va presentar la documentació correcta, se li va atorgar finalment la llicència.

Q 02143/2019

**Queixa relativa a la necessitat urgent d'una unitat familiar d'accedir a un habitatge assequible**

Ajuntament de de Sant Adrià de Besòs

La promotora de la queixa exposava que vivia en règim de lloguer amb la seva família en un pis afectat per humitats i filtracions d'aigua, que el propietari es negava a arreglar. Un tècnic dels serveis socials municipals va manifestar que el pis era inhabitable, i es va donar l'opció a la família de traslladar-se a una pensió de manera provisional, però la promotora no havia tingut cap més notícia sobre aquesta possibilitat.

El Síndic va demanar a l'Ajuntament si havia valorat garantir el reallotjament d'urgència de la família, tenint en compte l'afectació de l'estat del pis en els infants. També li va demanar que l'informés de les actuacions que hagués portat a terme per facilitar l'accés de la família a un habitatge assequible, i que li indiqués si havia iniciat l'expedient administratiu corresponent al propietari per exigir el compliment dels deures legals de conservació de l'habitatge.

L'Ajuntament ha informat de totes les actuacions que va dur a terme en relació amb aquest cas (inspecció de l'habitatge, inclusió del cas en la llista de la Mesa d'emergències de què disposa el municipi, tasques de mediació amb el propietari de l'habitatge...). Finalment, però, s'ha indicat que la família ha trobat un habitatge de lloguer assequible i en bones condicions d'habitabilitat, i l'Ajuntament ha resolt concedir a la família un ajut econòmic per cobrir part de les despeses d'entrada a l'habitatge.

Q 02150/2019

**Queixa relativa a les molèsties que ocasiona un solar situat davant d'un edifici de protecció oficial**

Ajuntament de de Sant Adrià de Besòs

El Síndic va rebre una queixa amb diverses signatures de persones que viuen en un edifici de protecció oficial, davant del qual hi ha un solar que està ple d'escombraries i en el qual es reuneixen persones drogodependents.

En vista d'aquesta informació, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre les gestions que s'han fet amb l'Agència Catalana d'Habitatge, tenint en compte que l'edifici és propietat d'aquest organisme.

L'Ajuntament ha informat que en aquest solar, de titularitat del Consorci del Barri de la Mina, periòdicament s'hi fan tasques de neteja i salubritat, i que la pròxima actuació estava programada per al mes d'abril.

Q 02152/2019

**Manca de resposta a diverses instàncies relatives a l'entrada i sortida de vehicles de determinats locals del municipi que no tenen senyalitzat el qual corresponent**

Ajuntament de de Sant Adrià de Besòs

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre les actuacions dutes a terme per donar resposta a la persona interessada.

Segons l'Ajuntament, després de la intervenció del Síndic ha donat resposta a les instàncies de la persona interessada i l'ha informat de les actuacions dutes a terme en relació amb els locals que ella mateixa havia assenyalat en els seus escrits.

Q 02222/2019

**Queixa relativa a les absorcions de terreny i les males condicions dels habitatges del barri de la Catalana**

Ajuntament de de Sant Adrià de Besòs

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 que ha donat resposta a les qüestions plantejades per la persona interessada.

## 5.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES

AO 00022/2018

### **Actuació d'ofici relativa a l'aplicació del protocol d'absentisme escolar al barri de la Mina**

Ajuntament de Sant Adrià de Besòs

---

El Síndic va demanar a l'Ajuntament, entre altres aspectes, que estudiés, conjuntament amb els professionals del centre educatiu i dels serveis socials i educatius, les necessitats de millorar el protocol d'absentisme, i que fes arribar al Síndic el resultat d'aquests treballs.

Per mitjà de l'informe de seguiment, el Síndic ha constatat que s'ha posat en marxa un pla de xoc de lluita contra l'absentisme, amb millores pel que fa a l'assistència de l'alumnat al centre. L'anàlisi del pla de xoc ha posat de manifest, entre d'altres, la necessitat de promoure una reunió amb la Fiscalia de menors per determinar si es pot fer una intervenció més contundent amb les famílies que finalitzen el circuit, la necessitat d'ampliar l'equip de treball i posar personal educador al centre, i també la necessitat d'analitzar conjuntament amb el centre escolar quin és el millor moment per fer una intervenció més contundent i efectiva.

Q 07857/2018

### **Queixa relativa a les molèsties de sorolls que ocasiona l'activitat de càrrega i descàrrega dels camions d'un supermercat de Sant Adrià de Besòs i dels camions de recollida de residus urbans**

Ajuntament de Sant Adrià de Besòs

---

El Síndic va recordar que calia harmonitzar la intimitat i la inviolabilitat del domicili amb les activitats sorolloses que es desenvolupin al carrer dotant-les de mecanismes silenciosos o, com a mínim, productors de menys emissions de sorolls. En conseqüència, va suggerir a l'Ajuntament que confirmés que l'activitat de càrrega i descàrrega del supermercat complia els objectius de qualitat acústica i que s'estava portant a terme mitjançant aparells reductors del soroll.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que va dur a terme mesuraments a l'activitat del supermercat i va concloure que se superaven els valors límit del període nocturn. En conseqüència l'informe tècnic proposava modificar l'horari d'inici de descàrrega autoritzat al supermercat de manera que no pogués començar les tasques de descàrrega fins a les 7.00 hores, i preveure en l'elaboració del futur Pla d'acció per a la millora i recuperació de la qualitat acústica possibles actuacions en aquest entorn. Per tant, l'Ajuntament ha assenyalat que requerirà al supermercat la modificació de l'horari d'inici de la càrrega i descàrrega.

Q 06803/2019

### **Queixa relativa a l'estat en què es troba l'entrada d'una llar d'infants de Sant Adrià de Besòs**

Ajuntament de Sant Adrià de Besòs  
Ajuntament de Barcelona

---

El Síndic va recomanar a l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs, d'una banda, que implementés les mesures necessàries per garantir de manera immediata la neteja i l'adequació de l'espai que dona accés a la llar d'infants; i de l'altra, que elaborés un pla estratègic en què constessin les actuacions que es duren a terme de forma habitual per solucionar a curt i llarg termini la manca de neteja i salubritat en l'accés al centre.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que el desembre de 2019 la brigada municipal va instal·lar una tanca a l'accés de la llar d'infants per evitar l'entrada de toxicòmans i la brutícia que generen. La directora del centre tindrà el control de la nova tanca per a les entrades i sortides dels infants, i l'empresa adjudicatària de la neteja de la via pública i el responsable de jardineria de l'Ajuntament també hi tindran accés per fer les seves tasques de manteniment.

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

