

INFORME DE SANT VICENÇ DE CASTELLET 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 SANT VICENÇ DE CASTELLET EN DADES ... | 6 |
| 3.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet durant el 2019 | 6 |
| 3.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2019 en què la persona interessada resideix a Sant Vicenç de Castellet..... | 8 |
| IV. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA..... | 12 |
| V. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS | 13 |
| 5.1. Resolucions complertes..... | 13 |

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 Vicenç de Castellet, 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 juny 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 SANT VICENÇ DE CASTELLET EN DADES

3.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE SANT VICENÇ DE CASTELLET DURANT EL 2019

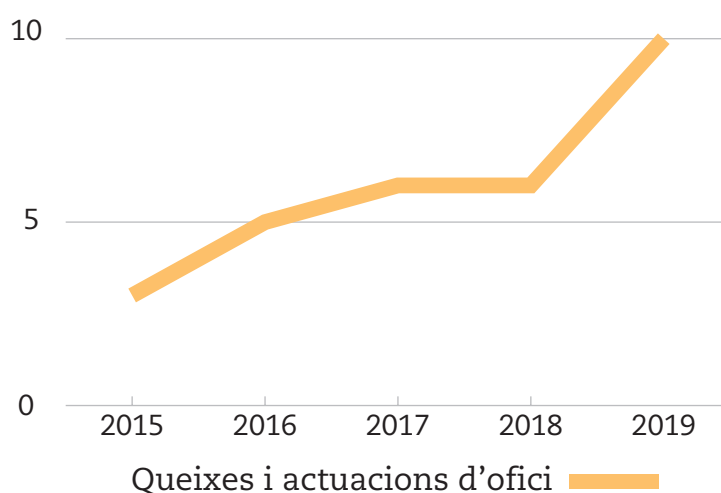
L'Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet ha estat l'administració afectada en un total de 10 queixes, de manera que s'ha produït un lleuger increment respecte a anys anteriors. La majoria de queixes s'han centrat en l'àmbit de polítiques territorials, seguit pel de polítiques socials.

Pel que fa a les polítiques territorials, la contaminació odorífica, les molèsties generades per animals o l'exclusió residencial són els principals motius pels quals s'ha requerit la intervenció del Síndic. En l'àmbit de polítiques socials, hi ha hagut queixes tant de persones amb discapacitats de com gent gran.

Finalment, convé destacar l'actuació d'ofici de seguiment sobre el protocol d'ús de les pistoles elèctriques Taser per les policies locals de Catalunya.

1. Evolució de les queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet

| | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | |
|--|----------|------------|----------|------------|----------|------------|----------|------------|-----------|------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Polítiques socials | 1 | 33,3 | - | 0,0 | - | 0,0 | 1 | 16,7 | 2 | 20,0 |
| Educació i recerca | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | 1 | 16,7 | - | 0,0 |
| Infància i adolescència | 1 | 33,3 | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 |
| Salut | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 |
| Serveis socials | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | 2 | 20,0 |
| Treball i pensions | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 |
| Administració pública i tributs | 1 | 33,3 | - | 0,0 | 2 | 33,3 | - | 0,0 | 1 | 10,0 |
| Administració pública i drets | 1 | 33,3 | - | 0,0 | 1 | 16,7 | - | 0,0 | 1 | 10,0 |
| Tributs | - | 0,0 | - | 0,0 | 1 | 16,7 | - | 0,0 | - | 0,0 |
| Polítiques territorials | 1 | 33,3 | 5 | 100,0 | 4 | 66,7 | 4 | 66,7 | 6 | 60,0 |
| Medi ambient | - | 0,0 | 4 | 80,0 | 2 | 33,3 | 1 | 16,7 | 3 | 30,0 |
| Habitatge | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | 1 | 16,7 | 1 | 10,0 |
| Urbanisme i mobilitat | 1 | 33,3 | 1 | 20,0 | 2 | 33,3 | 2 | 33,3 | 2 | 20,0 |
| Consum | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 |
| Seguretat ciutadana i justícia | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | 1 | 16,7 | 1 | 10,0 |
| Cultura i llengua | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 |
| Total | 3 | 100 | 5 | 100 | 6 | 100 | 6 | 100 | 10 | 100 |



Pel que fa als terminis de tramitació, s'ha produït una reducció en els temps de tramitació, tot i que encara és lluny dels 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 Vicenç de Castellet, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2016-2019

| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--|------|------|------|------|
| Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet | 30 | 23,2 | 94,4 | 79,1 |
| Síndic | 57 | 38,1 | 60,3 | 53,0 |
| Persona interessada | 48 | 12,3 | 21,6 | 6,3 |

En relació amb l'estat de tramitació de les queixes, durant l'any 2019 s'han finalitzat 6 actuacions (50%). D'aquestes 6, en un 66,7% 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 33,3% restant dels casos no s'ha detectat cap irregularitat en l'actuació administrativa.

3. Estat de les queixes en finalitzar l'any

| | N | % |
|-----------------------|-----------|------------|
| Queixes en tramitació | 6 | 50 |
| Queixes finalitzades | 6 | 50 |
| Total | 12 | 100 |

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

- Ha sancionat la persona propietària d'uns gossos per falta d'higiene i salubritat al pati exterior de l'habitatge.
- Ha aprovat l'execució d'obres d'un carrer que estava en mal estat.
- Ha pres mesures davant l'exclusió residencial de famílies del municipi.

4. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

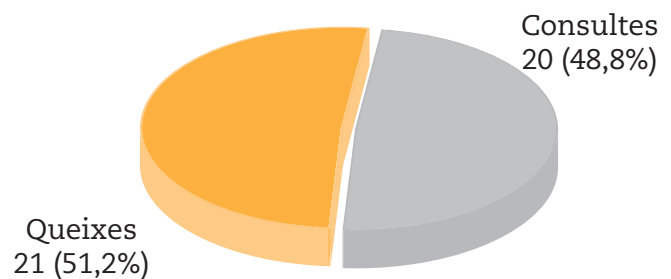
| | N | % |
|--|----------|-------------|
| Irregularitat de l'Administració | 4 | 66,7 |
| Es resol el problema | 4 | 66,7 |
| Resolucions acceptades | - | 0,0 |
| Resolucions parcialment acceptades | - | 0,0 |
| Resolucions no acceptades | - | 0,0 |
| No-irregularitat de l'Administració | 2 | 33,3 |
| La persona interessada desisteix | - | 0,0 |
| Queixes no admeses a tràmit | - | 0,0 |
| Total | 6 | 100 |

3.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2019 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A SANT VICENÇ DE CASTELLET

L'any 2019 presenta una lleugera reducció 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 Vicenç de Castellet.

5. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

| | N | % |
|--------------|-----------|------------|
| ■ Queixes | 21 | 51,2 |
| ■ Consultes | 20 | 48,8 |
| Total | 41 | 100 |



La majoria de queixes se circumscriuen a l'àmbit de polítiques socials (en concret, serveis socials), seguit pel de polítiques territorials (principalment, medi ambient i urbanisme i mobilitat).

En tercer lloc, hi ha les queixes dins de l'àmbit de consum i, en concret, problemes de facturació i altes de subministrament amb relació a la telefonia, l'electricitat, l'aigua o el gas.

6. Queixes i consultes iniciades per matèries

| | Queixes | | Consultes | | Total | |
|--|---------|------|-----------|------|-------|------|
| | N | % | N | % | N | % |
| Polítiques socials | 8 | 38,1 | 7 | 35,0 | 15 | 36,6 |
| Discriminació | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 |
| Educació i recerca | - | 0,0 | 1 | 5,0 | 1 | 2,4 |
| Infància i adolescència | 1 | 4,8 | - | 0,0 | 1 | 2,4 |
| Salut | 2 | 9,5 | - | 0,0 | 2 | 4,9 |
| Serveis socials | 4 | 19,0 | 5 | 25,0 | 9 | 22,0 |
| Treball i pensions | 1 | 4,8 | 1 | 5,0 | 2 | 4,9 |
| Administració pública i tributs | 1 | 4,8 | - | 0,0 | 1 | 2,4 |
| Administració pública i drets | 1 | 4,8 | - | 0,0 | 1 | 2,4 |
| Tributs | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 |
| Polítiques territorials | 9 | 42,9 | 4 | 20,0 | 13 | 31,7 |
| Medi ambient | 4 | 19,0 | 2 | 10,0 | 6 | 14,6 |
| Habitatge | 2 | 9,5 | 1 | 5,0 | 3 | 7,3 |
| Urbanisme i mobilitat | 3 | 14,3 | 1 | 5,0 | 4 | 9,8 |
| Consum | 2 | 9,5 | 8 | 40,0 | 10 | 24,4 |
| Seguretat ciutadana i justícia | 1 | 4,8 | 1 | 5,0 | 2 | 4,9 |
| Cultura i llengua | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 |
| Altres | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 |
| Total | 21 | 100 | 20 | 100 | 41 | 100 |

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

| | Queixes | Consultes | Total |
|------|---------|-----------|-------|
| 2015 | 15 | 15 | 30 |
| 2016 | 26 | 31 | 57 |
| 2017 | 26 | 23 | 49 |
| 2018 | 29 | 29 | 58 |
| 2019 | 21 | 20 | 41 |

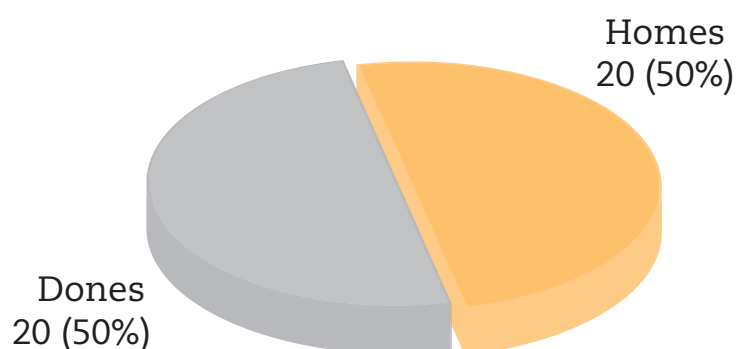
Pel que fa a la distribució per gènere de les queixes i consultes, la meitat de les queixes han estat presentades per dones i l'altra meitat, per homes. És més, a diferència del que ocorre en el conjunt del territori català, els homes tenen més presència en les queixes iniciades de polítiques socials i administració pública i tributs, i les dones, en polítiques territorials i en seguretat ciutadana i justícia.

8. Queixes i consultes procedents de Sant Vicenç de Castellet per tipus de persona

| | Queixes | | Consultes | | Total | |
|-------------------------|---------|------|-----------|-------|-------|------|
| | N | % | N | % | N | % |
| Persona física | 20 | 95,2 | 20 | 100,0 | 40 | 97,6 |
| Dona | 10 | 47,6 | 10 | 50,0 | 20 | 48,8 |
| Home | 10 | 47,6 | 10 | 50,0 | 20 | 48,8 |
| Persona jurídica | 1 | 4,8 | - | 0,0 | 1 | 2,4 |
| Total | 21 | 100 | 20 | 100 | 41 | 100 |

9. Queixes i consultes procedents de Sant Vicenç de Castellet per gènere i matèria

| | Dones | | Homes | | Total | |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-----|
| | N | % | N | % | N | % |
| Polítiques socials | 6 | 40,0 | 9 | 60,0 | 15 | 100 |
| Discriminació | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0 |
| Educació i recerca | - | 0,0 | 1 | 100,0 | 1 | 100 |
| Infància i adolescència | 1 | 100,0 | - | 0,0 | 1 | 100 |
| Salut | 1 | 50,0 | 1 | 50,0 | 2 | 100 |
| Serveis socials | 2 | 22,2 | 7 | 77,8 | 9 | 100 |
| Treball i pensions | 2 | 100,0 | - | 0,0 | 2 | 0 |
| Administració pública i tributs | - | 0,0 | 1 | 100,0 | 1 | 100 |
| Administració pública i drets | - | 0,0 | 1 | 100,0 | 1 | 100 |
| Tributs | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0 |
| Polítiques territorials | 7 | 58,3 | 5 | 41,7 | 12 | 100 |
| Medi ambient | 2 | 40,0 | 3 | 60,0 | 5 | 100 |
| Habitatge | 2 | 66,7 | 1 | 33,3 | 3 | 100 |
| Urbanisme i mobilitat | 3 | 75,0 | 1 | 25,0 | 4 | 100 |
| Consum | 5 | 50,0 | 5 | 50,0 | 10 | 100 |
| Seguretat ciutadana i justícia | 2 | 100,0 | - | 0,0 | 2 | 0 |
| Cultura i llengua | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0 |
| Altres | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0 |
| Total | 20 | 50,0 | 20 | 50,0 | 40 | 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 | 15 | 26 | 26 | 30 | 24 |
| Nombre de persones afectades en les consultes | 15 | 31 | 23 | 29 | 20 |
| Total | 30 | 57 | 49 | 59 | 44 |

Les administracions amb les quals s'han tramitat les queixes procedents de Sant Vicenç de Castellet afecten, fonamentalment, l'Administració local (en concret, el mateix Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet) i, en segon lloc, l'Administració autonòmica.

11. Administracions amb les quals s'han tramitat les queixes procedents de Sant Vicenç de Castellet

| | Queixes | % |
|---|-----------|-------------|
| Administració autonòmica | 9 | 45,0 |
| Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació | 1 | 5,0 |
| Departament d'Educació | 1 | 5,0 |
| Departament d'Interior | 1 | 5,0 |
| Departament de Justícia | 1 | 5,0 |
| Departament de Salut | 3 | 15,0 |
| Departament de Territori i Sostenibilitat | 1 | 5,0 |
| Departament de Treball, Afers Socials i Famílies | 1 | 5,0 |
| Administració local | 10 | 50,0 |
| Ajuntament de Castellbell i el Vilar | 1 | 5,0 |
| Ajuntament de Monistrol de Montserrat | 1 | 5,0 |
| Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet | 8 | 40,0 |

| | | |
|---------------------------|-----------|------------|
| Serveis d'interès general | 1 | 5,0 |
| Vodafone Catalunya | 1 | 5,0 |
| Total | 20 | 100 |

Pel que fa al compliment de resolucions que afecten persones residents al municipi de Sant Vicenç de Castellet, s'han resolt 9 queixes, la majoria amb relació a polítiques territorials (medi ambient, habitatge i urbanisme), polítiques socials, consum, i seguretat ciutadana i justícia.

12. Evolució de les queixes i consultes procedents de Sant Vicenç de Castellet en els desplaçaments al municipi

| | Queixes | Consultes | Total |
|------|---------|-----------|-------|
| 2017 | 13 | 10 | 23 |
| 2018 | 12 | 5 | 17 |
| 2019 | 10 | 2 | 12 |

El Síndic de Greuges va rebre un total de 5 visites en el desplaçament a Sant Vicenç de Castellet del 30 de gener de 2019. Les persones ateses per l'equip del Síndic al Tèxtil Montserrat van presentar 4 queixes i van fer una consulta. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb urbanisme, serveis socials, mobilitat, etc. Tres de les quatre queixes presentades anaven adreçades a l'Ajuntament de Sant Vicenç. Totes les visites ateses van ser de persones veïnes de la població.

Pel que fa al desplaçament al territori l'11 de juliol de 2019, el Síndic de Greuges va rebre un total de 6 visites. Les persones ateses per l'equip del Síndic al Tèxtil Montserrat van presentar 6 queixes i van fer una consulta. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb serveis socials, consum (telefonía i electricitat), medi ambient, serveis socials, etc. Una de les sis queixes presentades anava adreçada a l'Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet. Totes les visites ateses, excepte una, eren 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 Vicenç de Castellet un qüestionari per obtenir la informació necessària per complir la funció esmentada. A més, es va trametre una sol·licitud d'accés a la informació pública utilitzant la tècnica del sol·licitant ocult per comprovar que es complien els requeriments de la normativa vigent. En ambdós casos, l'Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet va donar resposta a les sol·licituds efectuades en compliment de la normativa vigent.

Pel que fa al test del sol·licitant ocult, l'Administració hi va donar resposta en un termini de 28 dies. Convé assenyalar que l'Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet va emetre un rebut d'acord amb el que estableix l'article 27 de la Llei 19/2014. En canvi, en la resposta no s'informa de la possibilitat 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 09972/2018

Necessitat d'una família que està pendent d'un desnonament d'accedir a un habitatge assequible

Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet
Departament de Territori i Sostenibilitat

La promotora de la queixa exposa que la Mesa de valoració de situacions d'emergències econòmiques i socials de Catalunya va resoldre favorablement la seva sol·licitud d'accedir a un habitatge en comprovar que la unitat familiar compleix els requisits exigits en el reglament d'aplicació i que acredita vulnerabilitat social i risc de pèrdua de l'habitatge.

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament i a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya que l'informin sobre les actuacions que s'estiguin portant a terme per garantir el reallotjament provisional i transitori d'aquesta família.

De la informació tramesa per l'Administració se'n desprèn que l'Ajuntament i l'Agència de l'Habitatge de Catalunya estan actuant de manera conjunta i coordinada per aconseguir suspendre el darrer llançament d'aquesta família, i per valorar i preveure la millor opció per al reallotjament d'urgència de la família, només en l'hipotètic cas que es produeixi la pèrdua de l'habitatge habitual sense que abans se li hagi pogut garantir l'accés a un habitatge assequible.

Q 00347/2019

Necessitat d'una víctima de violència de gènere d'accedir a un habitatge assequible

Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet
Departament de Territori i Sostenibilitat

La promotora de la queixa exposa que és víctima de violència de gènere i que viu amb el seu fill menor d'edat. La Mesa de valoració de situacions d'emergències econòmiques i socials de Catalunya va valorar favorablement el seu cas el novembre del 2018, però properament seran desnonats i no tenen cap lloc on anar a viure.

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament i a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya que l'informin del seguiment que s'ha fet d'aquesta unitat familiar i de les actuacions encaminades a garantir el seu reallotjament provisional i transitori en l'hipotètic cas que es produeixi la pèrdua de l'habitatge habitual sense que abans s'hagi pogut garantir l'accés a un habitatge assequible.

Segons ha indicat l'Ajuntament, s'estan duent a terme els tràmits necessaris per derivar el cas als serveis socials de Manresa, on s'ha fet la reserva d'un habitatge per a la família de la promotora de la queixa.

Q 01170/2019

Queixa relativa al mal estat d'un carrer de Sant Vicenç de Castellet

Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet

La promotora de la queixa exposa que, arran de la presentació de diverses queixes sobre l'estat del carrer on viu, l'Ajuntament va prometre a les persones que resideixen en aquest carrer que en el pressupost per a l'any 2019 s'inclouria una partida per arranjar-lo, però no ha estat així.

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que doni resposta a la persona interessada i que informi la institució de les actuacions que hagi dut a terme.

Segons ha comunicat l'Ajuntament, es va redactar el projecte de reurbanització d'un tram del carrer, i posteriorment es va aprovar definitivament i es va adjudicar l'obra. L'execució de l'obra ja tenia assignada una partida en el pressupost municipal de 2018, arran de l'aprovació inicial del projecte. En aquests moments estan pendents d'iniciar-se les obres.

Q 01330/2019

Queixa relativa a les molèsties que ocasionen els lladrucs d'uns gossos que estan tancats en una finca del municipi i a la manca de neteja i salubritat de la finca

Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet

El promotor de la queixa manifesta la seva disconformitat amb la manca d'actuació de l'Ajuntament per solucionar el problema, ja que, tot i haver denunciat els fets, considera que l'Administració no ha fet cap actuació per evitar les molèsties que pateix.

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament si s'ha dut a terme alguna actuació amb el veí per intentar evitar els lladrucs dels gossos i garantir la salubritat i neteja de la zona, i quina resposta s'ha donat a una instància que va presentar el promotor de la queixa.

L'informe tramès per l'Ajuntament conclou que les persones propietàries dels animals incompleixen l'article 6 de l'Ordenança municipal reguladora de la tinença d'animals de companyia, sobre les condicions de manteniment, fet que comporta la comissió d'una infracció lleu de la mateixa Ordenança i es proposa imposar una sanció administrativa.

En conseqüència, el gener de 2019 es va notificar a les persones propietàries dels gossos una denúncia per infracció de l'Ordenança de tinença d'animals de companyia.

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

