



# INFORME DE SANTA PERPÈTUA DE MOGODA 2019

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDIX

<b>I. CONSIDERACIONS GENERALS</b> .....	3
<b>II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME ANUAL 2019 DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA</b> .....	3
<b>III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A SANTA PERPÈTUA DE MOGODA EN DADES</b> ....	6
3.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda durant el 2019 .....	6
3.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2019 en què la persona interessada resideix a Santa Perpètua de Mogoda .....	8
<b>IV. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA</b> .....	13
<b>V. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS</b> .....	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 de Santa Perpètua de Mogoda, 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 7 de juny de 2017 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 SANTA PERPÈTUA DE MOGODA EN DADES

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

L'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda ha estat l'administració afectada en un total de 5 queixes, de manera que s'ha produït una lleugera reducció respecte de l'any anterior. La majoria de queixes s'han centrat en l'àmbit de polítiques territorials, seguit pel de polítiques socials i el d'administració pública i tributs.

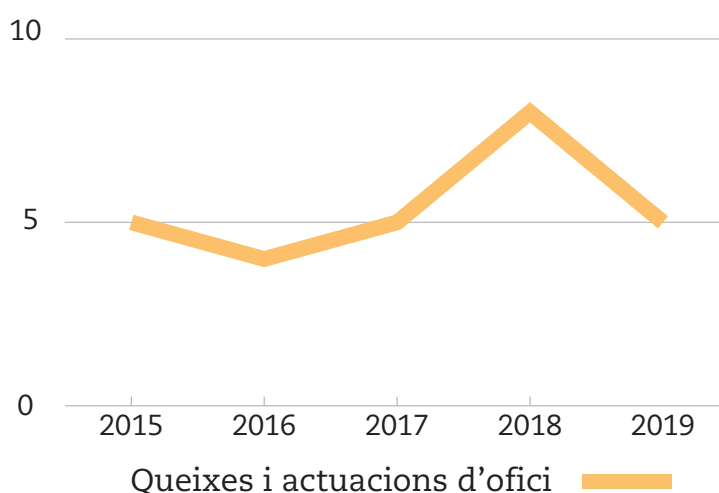
Pel que fa a les polítiques territorials, el mal estat d'un edifici o les molèsties per l'estacionament de vehicles en un carrer han estat els principals motius pels quals s'ha requerit la intervenció del Síndic. En relació amb administració pública i tributs, la queixa s'ha produït per la devolució de la taxa de la grua municipal.

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 Santa Perpètua de Mogoda

	2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	2	40,0	3	75,0	3	60,0	3	37,5	1	20,0
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	12,5	-	0,0
Infància i adolescència	-	0,0	2	50,0	2	40,0	-	0,0	1	20,0
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	2	40,0	1	25,0	1	20,0	2	25,0	-	0,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Administració pública i tributs</b>	1	20,0	-	0,0	1	20,0	1	12,5	1	20,0
Administració pública i drets	1	20,0	-	0,0	1	20,0	1	12,5	-	0,0
Tributs	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	20,0
<b>Polítiques territorials</b>	1	20,0	1	25,0	1	20,0	4	50,0	2	40,0
Medi ambient	1	20,0	-	0,0	1	20,0	2	25,0	-	0,0
Habitatge	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	12,5	-	0,0
Urbanisme i mobilitat	-	0,0	1	25,0	-	0,0	1	12,5	2	40,0
Consum	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	1	20,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	20,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Total</b>	5	100	4	100	5	100	8	100	5	100





Pel que fa als terminis de tramitació, s'ha produït un increment en els temps de tramitació, tant de l'Administració i el Síndic de Greuges de Catalunya com de la persona interessada. Aquest indicador suposa un perjudici per a la percepció que pot tenir la ciutadania respecte de l'Administració, atès que espera que els seus problemes es resolguin o es motivin en un termini prudencial.

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

	2015	2016	2017	2018	2019
Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda	91,1	136,4	53,7	180,9	230,0
Síndic	134,0	16,1	16,6	91,7	125,2
Persona interessada	37,0	-	9,6	68,4	91,4

En relació amb l'estat de tramitació de les queixes, durant l'any 2019 s'han finalitzat 10 actuacions (62,5%). D'aquestes 10, en el 60% 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 40% 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	37,5
Queixes finalitzades	10	62,5
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

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

- Ha notificat les resolucions administratives sobre unes sol·licituds d'ajuts socials.

- Ha donat resposta a sol·licituds de persones interessades.
- Ha actuat per garantir la conservació, el manteniment i la neteja de solars a la zona de la Florida.
- Ha estimat l'anul·lació d'una sanció i ha acordat la devolució d'ingressos indeguts en concepte de grua municipal i interessos de demora meritats.
- Ha iniciat els treballs per elaborar un reglament que reguli les autoritzacions d'usos i activitats ciutadanes en la xarxa municipal de centres cívics i la resta d'equipaments municipals.
- Ha pres mesures en relació amb el projecte de III fase de substitució de serveis elèctrics a la Florida.

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

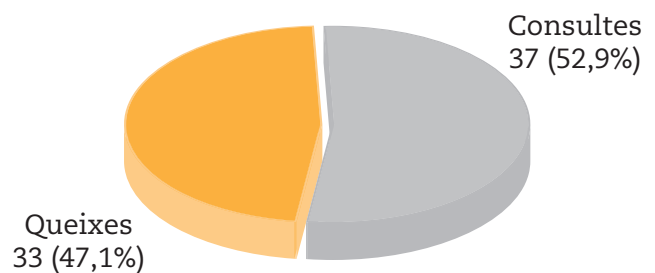
	N	%
<b>Irregularitat de l'Administració</b>	<b>6</b>	<b>60,0</b>
Es resol el problema	2	20,0
Resolucions acceptades	2	20,0
Resolucions parcialment acceptades	2	20,0
Resolucions no acceptades	-	0,0
<b>No-irregularitat de l'Administració</b>	<b>4</b>	<b>40,0</b>
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

#### 3.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2019 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A SANTA PERPÈTUA DE MOGODA

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 Santa Perpètua de Mogoda.

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

	N	%
■ Queixes	33	47,1
■ Consultes	37	52,9
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>



La majoria de queixes i consultes se circumscriuen a l'àmbit de polítiques socials (en particular, salut, principalment llistes d'espera), seguit per l'àmbit de polítiques territorials i, en concret, d'habitatge.

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 i consultes, 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'exclusió residencial.

## 6. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	13	48,1	10	25,6	23	34,8
Discriminació	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	4	14,8	-	0,0	4	6,1
Infància i adolescència	1	3,7	3	7,7	4	6,1
Salut	6	22,2	5	12,8	11	16,7
Serveis socials	2	7,4	2	5,1	4	6,1
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	0	0,0
<b>Administració pública i tributs</b>	4	14,8	5	12,8	9	13,6
Administració pública i drets	2	7,4	2	5,1	4	6,1
Tributs	2	7,4	3	7,7	5	7,6
<b>Polítiques territorials</b>	7	25,9	8	20,5	15	22,7
Medi ambient	2	7,4	1	2,6	3	4,5
Habitatge	3	11,1	5	12,8	8	12,1
Urbanisme i mobilitat	2	7,4	2	5,1	4	6,1
<b>Consum</b>	3	11,1	10	25,6	13	19,7
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	-	0,0	2	5,1	2	3,0
<b>Cultura i llengua</b>	-	0,0	1	2,6	1	1,5
<b>Altres</b>	-	0,0	3	7,7	3	4,5
<b>Total</b>	27	100	39	100	66	100

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

	Queixes	Consultes	Total
2015	30	33	63
2016	26	21	47
2017	30	22	52
2018	33	37	70
2019	27	39	66

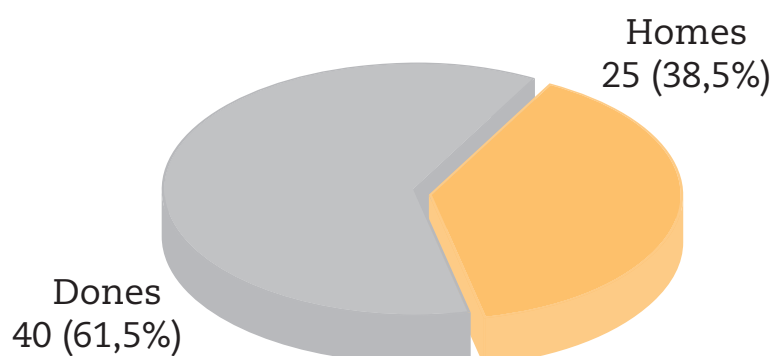
## 8. Queixes i consultes procedents de Santa Perpètua de Mogoda per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	26	96,3	39	100,0	65	98,5
Dona	20	74,1	20	51,3	40	60,6
Home	6	22,2	19	48,7	25	37,9
Persona jurídica	1	3,7	-	0,0	1	1,5
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>	<b>39</b>	<b>100</b>	<b>66</b>	<b>100</b>

Pel que fa a la distribució per gènere de les queixes i consultes, hi ha una majoria de queixes presentades per dones. De fet, totes les queixes i consultes d'habitatge han estat presentades per dones, fet que no és casual. En aquest sentit, és més probable que les dones pateixin una situació de desigualtat, ja sigui pel repartiment desigual de les tasques de cura dels infants o de persones dependents. A aquest fet, tal com s'assenyala en l'Informe anual 2019 del Síndic de Greuges de Catalunya, s'hi afegixen altres dimensions que incrementen encara més aquesta situació de desigualtat, bé perquè han estat víctimes de violència masclista, bé perquè presenten alguna discapacitat o bé pel fet de ser migrants, entre d'altres.

## 9. Queixes i consultes procedents de Santa Perpètua de Mogoda per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	15	65,2	8	34,8	23	100
Discriminació	-	0,0	-	0,0	-	0
Educació i recerca	4	100,0	-	0,0	4	100
Infància i adolescència	3	75,0	1	25,0	4	100
Salut	8	72,7	3	27,3	11	100
Serveis socials	-	0,0	4	100,0	4	100
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0
<b>Administració pública i tributs</b>	7	77,8	2	22,2	9	100
Administració pública i drets	3	75,0	1	25,0	4	100
Tributs	4	80,0	1	20,0	5	100
<b>Polítiques territorials</b>	12	85,7	2	14,3	14	100
Medi ambient	3	100,0	-	0,0	3	100
Habitatge	8	100,0	-	0,0	8	100
Urbanisme i mobilitat	1	33,3	2	66,7	3	100
<b>Consum</b>	3	23,1	10	76,9	13	100
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	-	0,0	2	100,0	2	100
<b>Cultura i llengua</b>	-	0,0	1	100,0	1	100
<b>Altres</b>	3	100,0	-	0,0	3	100
<b>Total</b>	40	61,5	25	38,5	65	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	30	26	31	34	28
Nombre de persones afectades en les consultes	33	21	22	37	39
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>47</b>	<b>53</b>	<b>71</b>	<b>67</b>

Les administracions amb les quals s'han tramitat les queixes procedents de Santa Perpètua de Mogoda, afecten l'Administració autonòmica (en concret, el Departament de Salut) i, en segon lloc, l'Administració local, principalment l'Ajuntament de Barcelona.

## 11. Administracions amb les quals s'han tramitat les queixes procedents de Santa Perpètua de Mogoda

	Queixes	%
<b>Administració autonòmica</b>	<b>16</b>	<b>61,5</b>
Departament d'Educació	4	15,4
Departament de la Presidència	1	3,8
Departament de Salut	6	23,1
Departament de Territori i Sostenibilitat	4	15,4
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	1	3,8
<b>Administració local</b>	<b>10</b>	<b>38,5</b>
Ajuntament de Barcelona	7	26,9
Ajuntament de Mollet del Vallès	2	7,7
Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda	1	3,8
<b>Serveis d'interès general</b>	<b>4</b>	<b>15,4</b>
ENDESA	2	7,7
Iberdrola. Delegació Catalunya	1	3,8
Orange	1	3,8
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

Pel que fa al compliment de les resolucions que afecten les persones residents al municipi de Santa Perpètua de Mogoda, s'han resolt 20 queixes, la majoria relacionades amb les llistes d'espera de salut, però també casos d'administració pública i tributs i de polítiques territorials.

## 12. Evolució de les queixes i consultes procedents de Santa Perpètua de Mogoda en els desplaçaments al municipi

	Queixes	Consultes	Total
2017	1	1	2
2018	10	5	15
2019	4	2	6

El Síndic de Greuges va rebre un total de 2 visites en el desplaçament a Santa Perpètua del 29 de maig de 2019. Les persones ateses per l'equip del Síndic al centre cívic El Vapor van fer 2 queixes. Les problemàtiques plantejades van ser temes relacionats amb correus i urbanisme. Les visites ateses van ser de persones veïnes de la població.

Pel que fa al desplaçament al territori el 30 d'octubre de 2019, el Síndic de Greuges va rebre un total de 4 visites. Les persones ateses per l'equip del Síndic al centre cívic El Vapor van presentar 2 queixes i van fer 2 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb serveis socials, urbanisme i salut. Una de les dues queixes està relacionada amb l'Ajuntament de Santa Perpètua. 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 Santa Perpètua de Mogoda 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 Santa Perpètua de Mogoda 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 48 dies. A més, 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 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 00869/2015**

**Queixa relativa a l'acceptació parcial de l'Ajuntament d'una sol·licitud d'un grup municipal per exhibir una exposició commemorativa en equipaments municipals**

Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda

---

Atès que l'Ajuntament va indicar que no havia regulat l'ús ciutadà d'equipaments municipals i va exposar les raons per les quals va considerar que l'exposició sol·licitada s'havia d'autoritzar només de forma puntual, el Síndic li va recomanar que iniciés els treballs per sotmetre a la consideració del Ple una proposta de Reglament d'usos dels equipaments municipals.

L'Ajuntament ha informat que el 25 d'abril de 2019 es va aprovar inicialment el Reglament d'ús i gestió dels centres cívics municipals de l'ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda, que va ser aprovat definitivament pel Ple el 25 de juliol de 2019.

**Q 00117/2018**

**Queixa relativa a l'actuació dels serveis socials de l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda**

Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda

---

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda que es posés en contacte amb la promotora de la queixa per aclarir la tramitació de la sol·licitud d'ajut odontològic per a la seva filla. També li va demanar que, d'acord amb la normativa, gestionés les sol·licituds d'ajut pendents de subministraments i informés la promotora sobre la tramitació feta, a fi que sabés amb exactitud quina era la situació i pogués tenir la tranquil·litat que s'estaven duent a terme les actuacions oportunes. Finalment, li va demanar que dugués a terme les gestions necessàries perquè es tramitessin les sol·licituds d'ajut de les persones que havien comprat un títol de transport el mes de desembre.

L'Ajuntament ha informat que es tornarà a posar en contacte amb la promotora per aclarir-li la informació sobre l'ajut odontològic de la seva filla; que ja es van valorar les sol·licituds de subministrament i es va informar la promotora que no reunia els requisits per aprovar-les, i que s'estaven fent gestions per garantir la continuïtat dels ajuts, tant de transport com d'altres conceptes.



**Q 05606/2018****Queixa relativa a l'actuació dels serveis socials de l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda**Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda  
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

Un cop estudiat aquest cas, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que agilités la gestió de les sol·licituds d'ajuts i de canvi de professional de referència presentades per la promotora de la queixa, i que explicités quina és la normativa reguladora d'aquests ajuts i informés expressament i clarament la promotora sobre les condicions dels ajuts i el procediment que s'ha de seguir en cada cas per sol·licitar-los. També li va demanar que adoptés les mesures oportunes per assegurar que aquesta informació es facilita en tots els casos a les persones interessades, i que en la tramitació i la resolució de les sol·licituds es respecten els principis que regeixen el procediment administratiu.

L'Ajuntament ha indicat que la notificació de les resolucions administratives sobre les sol·licituds dels ajuts socials es fa de conformitat amb les previsions de procediment administratiu, encara que addicionalment s'informa verbalment les persones interessades.

També ha assenyalat que els serveis socials bàsics estan intentant restablir contactes i treballar en un pla de millora per al cas concret de la persona interessada, i que per aquesta raó no consideren oportú fer un canvi de professional.

**Q 07639/2018****Manca d'actuació de l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda en relació amb el mal estat de conservació d'un solar del municipi**

Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre la valoració que fa d'aquest cas i sobre les mesures que s'hagin endegat arran dels escrits de la persona interessada per solucionar la situació que plantejava.

L'Ajuntament ha informat que el solar no presenta cap incidència important que representi un perill. De manera molt puntual s'ha detectat algun defecte que no representa un perill directe per a les persones, se n'ha pres nota i entra en la planificació de manteniment dels serveis d'obres perquè es repari.

També ha informat que anualment porta un control sobre els solars buits del municipi, i que durant el 2018 es van fer catorze requeriments de neteja al barri de la Florida, entre els quals al solar objecte de queixa.

**Q 07857/2019****Manca de resposta de l'Ajuntament a un escrit en què se sol·licitava la devolució de l'import abonat en concepte del servei de grua**

Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda

El Síndic va demana a l'Ajuntament que l'informés sobre les mesures que s'adoptarien, si esqueia, per atendre la petició de la persona interessada.

L'Ajuntament ha informat que ha estimat l'anul·lació de la liquidació practicada i ha acordat la devolució a la promotora de l'import satisfet en concepte de servei de grua municipal més els interessos de demora meritats.

## 5.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES

Q 09375/2015

**Queixa relativa a la gestió del projecte de substitució de serveis elèctrics al barri de la Florida de Santa Perpètua de Mogoda i, en concret, a la molèstia que ocasiona la manca de soterrament de cablejat elèctric**

Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda  
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

---

El Síndic va demanar a l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda que adoptés les mesures necessàries per garantir el compliment de la normativa d'accessibilitat en els itineraris de vianants del barri que presenten obstacles que dificulten la mobilitat en general i, en particular, a les persones amb mobilitat reduïda. També va demanar al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que s'interessés per aquest assumpte i donés les instruccions oportunes a fi que s'adoptessin les mesures necessàries per corregir, com més aviat millor, les condicions d'accessibilitat dels espais objecte de queixa.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que ha dut a terme diverses reunions amb l'associació veïnal del barri, a qui ha indicat que davant la negativa d'Endesa a soterrar el cablejat, cal fer una plataforma única als carrers afectats, encara que per l'amplada del vial el Pla de mobilitat municipal no hagués previst aquesta mesura en el moment en què va ser redactat. S'exposa, igualment, que els informes jurídics conclouen que només la companyia titular pot canviar la seva instal·lació i que no s'ha trobat cap mecanisme legal per obligar-la a adaptar-se a la normativa d'accessibilitat, circumstància que es va exposar a la Direcció general d'Igualtat, que és qui finalment podrà tenir la potestat sancionadora.

És per això que com a proposta per resoldre les barreres arquitectòniques del barri s'ha acordat modificar la secció dels carrers (amb plataforma única), tal com es va exposar a l'associació.



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

