



# INFORME DE SITGES 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 SITGES EN DADES.....</b>	<b>6</b>
3.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Sitges durant el 2019 .....	6
3.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2019 en què la persona interessada resideix a Sitges.....	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 Sitges, 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 26 d'abril 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 SITGES EN DADES

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

L'Ajuntament de Sitges ha estat l'administració afectada en un total de 25 queixes, de manera que se n'ha produït una reducció respecte de l'any anterior. La majoria de les queixes s'ha centrat en l'àmbit de polítiques territorials, seguit pel de polítiques socials.

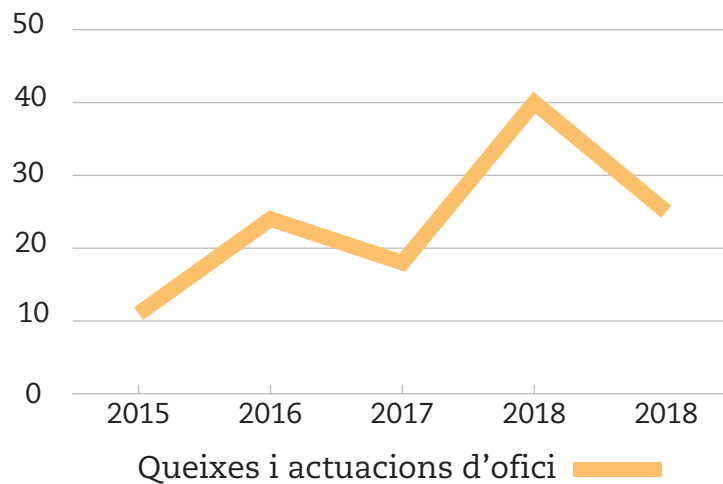
Pel que fa a les polítiques territorials, la contaminació acústica, la mobilitat o la neteja de la via pública són els principals motius pels quals s'ha requerit la intervenció del Síndic. En l'àmbit de polítiques socials, el sistema de climatització d'una llar d'infants o l'accés a expedients de serveis socials han estat motius pels quals la ciutadania del municipi ha presentat queixa en aquesta institució.

Finalment, convé destacar l'obertura de dues actuacions d'ofici: una relativa als espais de joc a l'aire lliure, casals i espais de trobada dissenyats per a adolescents a Catalunya, i l'altra relativa al seguiment de l'ús de pistoles elèctriques Taser per part d'agents de les policies locals.

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

	2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	-	0,0	4	16,7	1	5,6	2	5,0	4	16,0
Discriminacions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	2,5	-	0,0
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	2	8,0
Infància i adolescència	-	0,0	3	12,5	1	5,6	-	0,0	2	8,0
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	-	0,0	1	4,2	-	0,0	1	2,5	-	0,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Administració pública i tributs</b>	1	9,1	8	33,3	6	33,3	6	15,0	3	12,0
Administració pública i drets	1	9,1	7	29,2	6	33,3	5	12,5	3	12,0
Tributs	-	0,0	1	4,2	-	0,0	1	2,5	-	0,0
<b>Polítiques territorials</b>	5	45,5	10	41,7	10	55,6	31	77,5	16	64,0
Medi ambient	4	36,4	7	29,2	7	38,9	7	17,5	11	44,0
Habitatge	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Urbanisme i mobilitat	1	9,1	3	12,5	3	16,7	24	60,0	5	20,0
<b>Consum</b>	1	9,1	1	4,2	1	5,6	1	2,5	-	0,0
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	3	27,3	1	4,2	-	0,0	-	0,0	2	8,0
<b>Cultura i llengua</b>	1	9,1	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Total</b>	11	100	24	100	18	100	40	100	25	100





Pel que fa als terminis de tramitació, s'ha produït un increment en els temps de tramitació, tant de l'Administració 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 Sitges, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2015-2019

	2015	2016	2017	2018	2019
Ajuntament de Sitges	92,5	108,0	83,3	146,7	156,0
Síndic	71,8	47,5	39,4	75,5	70,3
Persona interessada	11,8	12,6	3,5	22,6	60,9

En relació amb l'estat de tramitació de les queixes, durant l'any 2019 s'han finalitzat 52 actuacions (78,8%). D'aquestes 52, en un 71,2% 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 28,8% 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	14	21,2
Queixes finalitzades	52	78,8
<b>Total</b>	<b>66</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 donat resposta a sol·licituds de persones interessades.
- Ha acceptat la interpretació d'estimar aplicable l'article 26 de la Llei 8/2006, de 5 de juliol, i revisar la reducció d'un terç de jornada per cura de fill menor de sis anys amb la percepció del 80% de la retribució.

- Ha requerit una persona propietària d'un immoble perquè procedeixi a la legalització de les obres realitzades sense autorització.
- Ha substituït les lluminàries existents al carrer Lope de Vega.
- Ha instal·lat la senyalització vertical definitiva de la plaça d'aparcament que tenia reservada la persona interessada.
- Ha reparat el sistema de climatització que afectava una escola bressol municipal.
- Ha aprovat la memòria tècnica de sectorització contra incendis a les naus de Mas Alba i l'execució de les obres.
- Ha pres mesures per millorar la situació dels serveis de la urbanització Camí de Cal Antoniet.
- Ha acceptat que es facin les obres previstes per millorar el mal estat d'alguns carrers del municipi.
- Ha demanat pressupost per executar subsidiàriament l'ordre d'enderroc de tancament de la coberta d'una terrassa.
- Ha elaborat un estudi sonomètric per objectivar les molèsties de soroll derivades de l'activitat d'una discoteca.

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

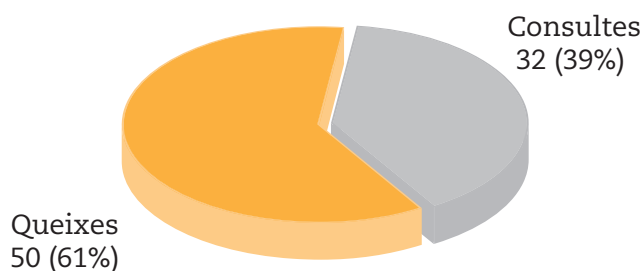
	N	%
<b>Irregularitat de l'Administració</b>	<b>37</b>	<b>71,2</b>
Es resol el problema	12	23,1
Resolucions acceptades	22	42,3
Resolucions parcialment acceptades	3	5,8
Resolucions no acceptades	-	0,0
<b>No-irregularitat de l'Administració</b>	<b>15</b>	<b>28,8</b>
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

### 3.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2019 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A SITGES

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 Sitges.

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

	N	%
■ Queixes	50	61
■ Consultes	32	39
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100</b>



La majoria de queixes estan relacionades amb polítiques territorials (en particular, medi ambient, especialment queixes i consultes relacionades amb contaminació acústica), seguides de polítiques socials i, en concret, salut.

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

## 6. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>13</b>	<b>26,0</b>	<b>8</b>	<b>25,0</b>	<b>21</b>	<b>25,6</b>
Discriminació	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	5	10,0	-	0,0	5	6,1
Infància i adolescència	4	8,0	-	0,0	4	4,9
Salut	3	6,0	3	9,4	6	7,3
Serveis socials	-	0,0	3	9,4	3	3,7
Treball i pensions	1	2,0	2	6,3	3	3,7
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>8</b>	<b>16,0</b>	<b>6</b>	<b>18,8</b>	<b>14</b>	<b>17,1</b>
Administració pública i drets	8	16,0	4	12,5	12	14,6
Tributs	-	0,0	2	6,3	2	2,4
<b>Polítiques territorials</b>	<b>17</b>	<b>34,0</b>	<b>5</b>	<b>15,6</b>	<b>22</b>	<b>26,8</b>
Medi ambient	11	22,0	5	15,6	16	19,5
Habitatge	2	4,0	-	0,0	2	2,4
Urbanisme i mobilitat	4	8,0	-	0,0	4	4,9
<b>Consum</b>	<b>10</b>	<b>20,0</b>	<b>11</b>	<b>34,4</b>	<b>21</b>	<b>25,6</b>
Seguretat ciutadana i justícia	1	2,0	1	3,1	2	2,4
Cultura i llengua	1	2,0	-	0,0	1	1,2
Altres	-	0,0	1	3,1	1	1,2
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>32</b>	<b>100</b>	<b>82</b>	<b>100</b>

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

	Queixes	Consultes	Total
2015	36	32	68
2016	71	36	107
2017	38	29	67
2018	74	35	109
2019	50	32	82

Pel que fa a la distribució per gènere de les queixes i consultes, la majoria de les queixes han estat presentades per dones, tot i que la distribució és força igualitària. No obstant això, per àmbits específics, la distribució pot ser més desequilibrada. Aquest és el cas de les polítiques socials, en què les dones han presentat el 65% de les queixes i consultes.

## 8. Queixes i consultes procedents de Sitges per tipus de persona

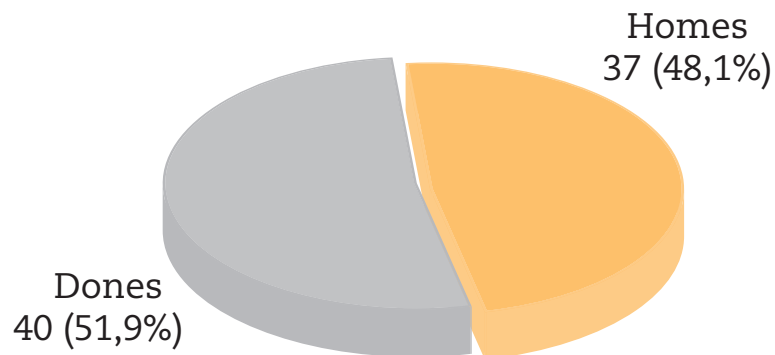
	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Persona física</b>	45	90,0	32	100,0	77	93,9
Dona	18	36,0	22	68,8	40	48,8
Home	27	54,0	10	31,3	37	45,1
<b>Persona jurídica</b>	5	10,0		0,0	5	6,1
<b>Total</b>	50	100	32	100	82	100

En termes generals, quan s'incrementa el nombre de queixes en polítiques socials, també hi ha un augment de queixes presentades per dones. En aquest àmbit, es produeix una doble discriminació: pel fet de ser dona i pel fet de necessitar algun tipus d'ajut. En aquest sentit, les dones solen ser més vulnerables davant els problemes socials, i de manera més especial en temps de crisi i de polítiques d'austeritat.

En canvi, les queixes relatives a seguretat ciutadana, cultura i llengua o tributs solen ser presentades més per homes que per dones.

## 9. Queixes i consultes procedents de Sitges per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	13	65,0	7	35,0	20	26,0
Discriminació	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	2	50,0	2	50,0	4	5,2
Infància i adolescència	2	50,0	2	50,0	4	5,2
Salut	5	83,3	1	16,7	6	7,8
Serveis socials	3	100,0	-	0,0	3	3,9
Treball i pensions	1	33,3	2	66,7	3	3,9
<b>Administració pública i tributs</b>	6	42,9	8	57,1	14	18,2
Administració pública i drets	6	50,0	6	50,0	12	15,6
Tributs	-	0,0	2	100,0	2	2,6
<b>Polítiques territorials</b>	10	52,6	9	47,4	19	24,7
Medi ambient	9	60,0	6	40,0	15	19,5
Habitatge	1	50,0	1	50,0	2	2,6
Urbanisme i mobilitat	-	0,0	2	100,0	2	2,6
<b>Consum</b>	10	50,0	10	50,0	20	26,0
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	1	50,0	1	50,0	2	2,6
<b>Cultura i llengua</b>	-	0,0	1	100,0	1	1,3
<b>Altres</b>	-	0,0	1	100,0	1	1,3
<b>Total</b>	40	51,9	37	48,1	77	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	36	4.839	39	76	53
Nombre de persones afectades en les consultes	32	36	29	35	32
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>4875</b>	<b>68</b>	<b>111</b>	<b>85</b>

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

## 11. Administracions amb les quals s'han tramitat les queixes procedents de Sitges

	Queixes	%
<b>Administració institucional</b>	<b>1</b>	<b>3,0</b>
Universitat Pompeu Fabra (UPF)	1	3,0
<b>Administració autonòmica</b>	<b>5</b>	<b>15,2</b>
Departament d'Educació	1	3,0
Departament d'Empresa i Coneixement	1	3,0
Departament de la Presidència	1	3,0
Departament de Territori i Sostenibilitat	1	3,0
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	1	3,0
<b>Administració de justícia</b>	<b>1</b>	<b>3,0</b>
Fiscalia de Menors de Barcelona	1	3,0
<b>Administració local</b>	<b>21</b>	<b>63,6</b>
Ajuntament d'Olivella	1	3,0
Ajuntament de Barcelona	2	6,1
Ajuntament de Cubelles	1	3,0
Ajuntament de Sitges	17	51,5
<b>Serveis d'interès general</b>	<b>5</b>	<b>15,2</b>
Aigües de Barcelona (AGBAR)	2	6,1
ENDESA	1	3,0
Telefónica España, SAU	2	6,1
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

Pel que fa al compliment de resolucions que afecten persones residents al municipi de Sitges, s'han resolt 19 queixes, la majoria amb relació a polítiques territorials (medi ambient, habitatge i urbanisme), polítiques socials i administració pública i tributs.

## 12. Evolució de les queixes i consultes procedents de Sitges en els desplaçaments al municipi

	Queixes	Consultes	Total
2017	10	-	10
2018	10	6	16
2019	20	7	27

El Síndic de Greuges va rebre un total de 14 visites en el desplaçament de Sitges del 18 de febrer de 2019. Les persones ateses per l'equip del Síndic a l'edifici Miramar van presentar 11 queixes i van fer 4 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (aigua), medi ambient, tributs, educació, habitatge, procediment sancionador (trànsit, transport) etc. Sis de les onze queixes presentades anaven adreçades a l'Ajuntament de Sitges. Totes les persones ateses, menys tres, van ser veïnes de la població.

Pel que fa al desplaçament al territori el 10 de setembre de 2019, el Síndic de Greuges va rebre un total de 12 visites. Les persones ateses per l'equip del Síndic a l'edifici Miramar van presentar 9 queixes i van fer 3 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (electricitat, telefonia i gas), serveis socials, urbanisme, medi ambient, etc. Sis de les nou queixes presentades anaven adreçades a l'Ajuntament de Sitges. Totes les visites ateses, excepte una, 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 Sitges 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 Sitges 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 47 dies (per sobre del que estableix la normativa). A més, convé assenyalar que l'Ajuntament de Sitges no va notificar o emetre un rebut d'acord amb el que estableix l'article 27 de la Llei 19/2014.

## V. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

### 5.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

**Q 07633/2017**

**Manca d'actuació de l'Ajuntament en relació amb unes obres que es duen a terme en un habitatge de Sitges i que presumptament incompleixen la normativa urbanística i de protecció vigent**

Ajuntament de Sitges

D'acord amb l'escrit tramès per l'Ajuntament, estava previst fer una inspecció a la finca l'abril de 2018, a fi d'esclarir els fets i comprovar la legalitat de les obres. Per tant, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre el resultat d'aquesta inspecció, i li va suggerir que, si esqueia, incoés els expedients de protecció de la legalitat urbanística oportuns per restaurar la legalitat urbanística i l'ordre jurídic vulnerat.

L'Ajuntament ha informat que requerirà el propietari perquè legalitzi les obres que va dur a terme sense autorització. En cas que no presenti la documentació pertinent per a la legalització, s'incoarà un expedient de protecció de la legalitat urbanística i l'expedient sancionador corresponent.

**Q 07841/2017**

**Queixa relativa a la manca d'il·luminació en un tram d'un carrer de Sitges**

Ajuntament de Sitges

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

L'Ajuntament ha informat que s'han substituït els llums del carrer, i que s'han requerit les persones propietàries de les parcel·les perquè les tanques vegetals no afectin el funcionament correcte de l'enllumenat públic.

**Q 05072/2018**

**Queixa relativa a la gestió per part de l'Ajuntament de Sitges d'una sol·licitud de reserva d'estacionament per a persones amb discapacitat**

Ajuntament de Sitges

La promotora de la queixa exposava que la resolució de la seva sol·licitud de reserva d'estacionament per a persones amb discapacitat s'havia dilatat en excés i que, quan se li va concedir la plaça, no disposava de senyalització vertical definitiva i les condicions de senyalització no eren adequades. Per tant, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que adoptés les mesures oportunes perquè s'instal·lés com més aviat millor la senyalització vertical definitiva en aquesta plaça, i que es verificués que les condicions de la senyalització, tant la provisional com la definitiva, s'adeqüessin al que preveu la normativa reguladora en matèria d'accessibilitat.

Finalment, l'Ajuntament ha informat que ja s'ha instal·lat la senyalització vertical definitiva de la plaça d'aparcament que té reservada la promotora de la queixa.



Q 07672/2018

**Queixa relativa a les molèsties de sorolls que ocasionen de manera habitual les activitats i els esdeveniments que tenen lloc a la via pública de Sitges**

Ajuntament de Sitges

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

L'Ajuntament ha fet arribar a la persona interessada la informació necessària per poder interposar una denúncia.

Q 07729/2018

**Disconformitat amb el fet que a la façana de l'Ajuntament hi hagi un llaç groc**

Ajuntament de Sitges

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

L'Ajuntament va informar la persona interessada que no hi havia cap normativa que impedis el guarniment de la façana de l'Ajuntament; que el ple municipal s'havia pronunciat a favor de donar suport als presos polítics i de demanar-ne l'absolució, i que el llaç groc havia estat retirat de la façana municipal per requeriment de la Junta Electoral, en ocasió de la campanya electoral.

Q 07736/2018

**Queixa relativa a la tramitació de l'escrit que una associació va fer arribar a l'Ajuntament de Sitges, que feia referència a l'ordre d'allunyament dictada contra un regidor**

Ajuntament de Sitges

D'acord amb la informació rebuda, l'Ajuntament no havia rebut cap notificació judicial amb relació a aquesta ordre d'allunyament, ni el Ple municipal havia adoptat cap acord relacionat amb aquesta qüestió. Tot i això, el Síndic va recordar a l'Ajuntament que, atès que l'escrit anava dirigit als regidors i a les regidores, calia donar-los-en trasllat i donar directament resposta a l'escrit de l'associació promotora de la queixa.

L'Ajuntament ha comunicat que el mes de febrer de 2019 es va informar la Junta de Portaveus Municipal del contingut de la queixa de l'associació i de l'informe emès per la Secretaria General de l'Ajuntament.

Q 07740/2018

Q 07742/2018

Q 07743/2018

**Manca de resposta de l'Ajuntament de Sitges a diverses queixes relatives al manteniment de les voreres i de l'arbrat d'una urbanització del municipi, al mal estat dels carrers i a l'existència d'obres sense cartell per informar de la llicència o comunicat d'obres**

Ajuntament de Sitges

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre els assumptes objecte de queixa.

L'Ajuntament ha informat que ja va tractar amb les persones interessades els temes que havien motivat les seves queixes i que se'ls va donar explicacions tant de les actuacions que s'havien executat com de les que estaven previstes.

Q 07741/2018

**Manca d'informació municipal sobre les obres executades en dues finques d'un carrer de Sitges**

Ajuntament de Sitges

En relació amb una de les finques, l'Ajuntament va informar la promotora de la queixa que estava comprovant l'abast de les obres executades; i en relació amb l'altra finca, es va notificar a la promotora la incoació d'un expedient de protecció de la legalitat urbanística i sancionador amb la suspensió provisional de les obres. Tot i això, la promotora no va rebre cap altra comunicació municipal en relació amb aquestes qüestions. Per tant, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre l'estat de tramitació d'aquests expedients.

L'Ajuntament ha informat que ja va tractar aquesta qüestió en una reunió amb la promotora i que se li van explicar tant les actuacions que s'havien executat com les que estaven previstes.

Q 01638/2019

**Queixa relativa a la manca de calefacció en una llar d'infants de Sitges**

Ajuntament de Sitges

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que comprovés els fets denunciats i, si esqueia, donés les ordres oportunes per fer les reparacions necessàries, de manera prioritària, a fi que tornés a funcionar la calefacció al centre.

L'Ajuntament de Sitges ha informat que durant el mes de gener de 2019 es va produir l'avaría de la bomba de calor que escalfa els passadissos i un espai polivalent obert de la llar d'infants. En veure que la situació s'allargava, es va decidir solucionar provisionalment l'escalfament del passadís amb bombes d'escalfor, sense deixar de banda la represa del funcionament del terra radiant. Actualment ja està aprovat el pressupost que garanteix el funcionament correcte del sistema de calefacció o climatització de tota la llar.

Q 01716/2019

**Queixa relativa a possibles deficiències en una llar d'infants de Sitges**

Ajuntament de Sitges

La promotora de la queixa va sol·licitar a l'Ajuntament un informe dels serveis tècnics en relació amb les deficiències detectades en una llar d'infants del municipi i un pla d'actuacions per solucionar-les. Tot i això, no va rebre resposta. Per tant, tenint en compte el temps transcorregut, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que donés resposta a l'escrit presentat per la promotora.

L'Ajuntament ha informat que va enviar un informe a la promotora amb el detall de les intervencions que s'han fet a la llar d'infants.

Q 07791/2019

**Manca de resposta a una sol·licitud de pròrroga del conveni de cessió d'uns terrenys**

Ajuntament de Sitges

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés si tenia previst tractar aquest assumpte amb el promotor de la queixa en resposta a les seves sol·licituds.

L'Ajuntament ha comunicat que no és procedent acordar la pròrroga del conveni d'expropiació, atès que s'han iniciat els estudis preliminars per formular una modificació puntual del Pla d'ordenació urbanística municipal, la qual cosa afectarà els terrenys del promotor. També s'ha informat que el promotor ha tingut una reunió amb representants municipals per trobar una solució al problema que plantejava en la seva queixa, la qual, segons el promotor, va resultar satisfactòria.

**5.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES**

Q 00576/2016

**Queixa relativa a les molèsties que pateixen les persones residents en un barri de Sitges derivades de l'activitat d'una discoteca i d'un hotel**

Ajuntament de Sitges

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que, sense més dilacions, fes adoptar les mesures provisionals necessàries per solucionar la problemàtica, que incoés un expedient sancionador a la discoteca pels diferents incompliments (sorolls, obres sense llicència, etc.) i que fes legalitzar la situació de les obres que s'han dut a terme a l'establiment.

Posteriorment, l'Ajuntament ha assenyalat que es va incoar un expedient sancionador a l'activitat, arran d'una acta policial en la qual es constata que l'activitat s'estava desenvolupant amb les portes obertes i que el responsable no va tancar-les quan se li ho va requerir. Finalment, el titular va reconèixer la seva responsabilitat i va abonar la multa que se li havia imposat. També s'ha informat que s'està estudiant la situació jurídica i tècnica del local i l'activitat, i que s'ha constatat que té quatre expedients acumulats, i que hi ha obres de l'establiment que no estan legalitzades. L'informe conclou que actualment s'està fent una anàlisi exhaustiva de la millor actuació per emprendre respecte d'aquesta activitat.

Q 00713/2018

**Queixa relativa a un possible incompliment de la normativa en matèria de prevenció de riscos laborals per part de l'Ajuntament de Sitges pel que fa a les condicions de les naus del polígon industrial on s'elaboren les carrosses de Carnaval**

Ajuntament de Sitges  
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va demanar a l'Ajuntament, d'una banda, que acredités documentalment les actuacions que ja s'havien dut a terme i les que estaven programades, a fi de complir les mesures contingudes en el requeriment de la Direcció General de Relacions Laborals i Qualitat en el Treball d'abril de 2018 per corregir els incompliments detectats en matèria de prevenció de riscos laborals; i de l'altra, que valorés la compatibilitat de les obres de sectorització amb l'exercici de l'activitat que el personal municipal desenvolupava a les oficines de la primera planta, i que, en funció del resultat, adoptés les mesures pertinents.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que s'ha aprovat la Memòria tècnica de sectorització contra incendis a les naus en qüestió, l'objecte de la qual és la descripció de les obres que hi són necessàries. També s'ha exposat que la demora en la tramitació del procés de contractació ha estat deguda un crèdit insuficient en el pressupost municipal, per la qual cosa s'ha hagut de sol·licitar l'autorització de crèdit. El departament de contractació de l'Ajuntament ha requerit la correcció i esmena de les deficiències detectades i ha comunicat que s'atendrien amb la màxima urgència.

Q 01369/2018

**Queixa relativa als problemes que tenen les persones que resideixen en una urbanització de Sitges amb la prestació dels serveis**

Ajuntament de Sitges

Tenint en compte que els ajuntaments han de mantenir el control i la direcció de l'activitat urbanística i impulsar l'activitat dels particulars, tant si són promotors, juntes de compensació o juntes de conservació, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Sitges que valorés quines actuacions podia emprendre per impulsar la finalització de la urbanització perquè pogués ser recepcionada; que establís un calendari i un programa d'intervenció, i que mantingués una relació fluida amb les persones propietàries per trobar vies de col·laboració efectives.

Segons ha comunicat l'Ajuntament, el departament de Serveis Urbans va decidir assumir el manteniment de la urbanització. El calendari per dur a terme el programa de manteniment està pendent de definició amb els veïns, i amb aquesta finalitat es va constituir una comissió de seguiment en què hi ha representants de les persones propietàries i de l'Ajuntament.

Q 01370/2018

**Manca de funcionament dels contenidors d'escombraries ubicats en una plaça de Sitges**

Ajuntament de Sitges

De la informació facilitada per l'Ajuntament se'n desprèn que l'illa de contenidors soterrats va deixar de funcionar perquè no s'havia instal·lat de manera correcta, i que la corrosió per la proximitat del mar també afecta l'altra illa de contenidors que està ubicada al costat, de manera que caldria canviar el sistema de recollida de residus. El Síndic va indicar que aquest problema ja s'hauria d'haver tingut en compte quan es van fer els estudis corresponents per escollir el sistema de recollida més adient per a aquest emplaçament. En conseqüència, va suggerir a l'Ajuntament que, abans de prendre la decisió definitiva de canviar el sistema de recollida de residus, valorés quin era el cost de reparació en relació amb l'alt cost de la instal·lació inicial d'aquest sistema.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que el cost de la instal·lació dels contenidors soterrats estava integrat dins del projecte d'urbanització del barri, que va concloure l'any 2007, i que s'havia optat per la recollida a tot el municipi mitjançant un sistema bilateral de recollida de contenidors, atès que la recollida mitjançant contenidors soterrats requereix més temps de servei i, per tant, incrementa el cost del servei respecte de la recollida amb contenidors de superfície.

Q 03850/2018

**Queixa relativa a presumptes irregularitats en la composició del jurat del Premi Sitges Participa**

Ajuntament de Sitges

El Síndic va concloure que si algun membre del jurat formava part de la junta directiva de l'associació guanyadora d'un dels premis, s'hauria d'haver abstingut en la votació. Per tant, caldria revisar la incidència d'aquesta circumstància en la validesa dels resultats. Addicionalment, el Síndic va suggerir que, per a properes edicions del Premi, es valorés la possibilitat d'incorporar en les bases de la convocatòria regulació específica sobre les circumstàncies que comportarien el deure d'abstenció de membres del jurat.

La resposta de l'Ajuntament assenyalava que l'oportunitat de regular específicament les causes d'abstenció i recusació dels membres del jurat estava supeditada a la decisió de donar continuïtat al Premi Sitges Participa per part del nou equip de govern que resultés de les properes eleccions municipals.

Q 07724/2018

**Queixa relativa a la manca d'actuació de l'Ajuntament de Sitges davant l'incompliment d'un expedient de restitució de la legalitat urbanística en relació amb les obres de tancament de la coberta d'una terrassa**

Ajuntament de Sitges

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que en aplicació de l'article 126.2 del Reglament sobre protecció de la legalitat urbanística, executés subsidiàriament l'ordre d'enderroc del tancament de la terrassa.

Segons ha comunicat posteriorment l'Ajuntament, s'ha demanat pressupost per executar subsidiàriament l'ordre d'enderroc.

Q 07734/2018  
i altres**Queixes relatives al mal estat de les voreres de l'avinguda del Vinyet, a Sitges**

Ajuntament de Sitges

El Síndic va rebre diverses queixes de persones relatives al mal estat de les voreres de l'avinguda del Vinyet, el qual dificultava la mobilitat. Tot i que s'hi havien fet reparacions puntuals, demanaven l'arranjament general de l'espai públic. Per tant, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que planifiqués i executés les actuacions de rehabilitació, regeneració i millora de les voreres de l'avinguda amb la finalitat d'aconseguir un entorn digne, adequat i segur i instaurar itineraris plenament accessibles que garantissin la mobilitat de les persones amb dificultats.

L'Ajuntament va informar que s'estava confeccionant el pressupost de la rehabilitació de totes les voreres del sector Vinyet i el pressupost exclusiu per la rehabilitació i accessibilitat de les voreres de l'avinguda objecte de queixa, que no incloïa el soterrament de serveis com l'electricitat i la telefonia, que depenen d'Endesa i de Movistar, respectivament. Tot i això, es va indicar que calia esperar que s'assignés un regidor al Departament de Serveis Urbans i Ambientals després de les eleccions municipals perquè s'encarregués d'aquesta qüestió.

Q 10507/2018

**Disconformitat amb la decisió de l'Ajuntament de Sitges en relació amb una sol·licitud de reducció d'un terç de jornada amb la percepció del 80% de la retribució després d'una excedència**Ajuntament de Sitges

---

L'Ajuntament va aprovar la reducció de jornada però amb la percepció proporcional de la retribució salarial en lloc de la percepció del 80% de la retribució. En vista d'aquesta informació, el Síndic va insistir a l'Ajuntament que reexaminés i reconsiderés la decisió municipal i que reconegués el dret de la persona interessada, i el de totes les persones que es trobessin en la seva mateixa situació, a accedir a la reducció del terç de jornada per cura de fill menor de sis anys amb la percepció del 80% de les retribucions, tal com estableix l'article 26 a) de la Llei 8/2006, de 5 de juliol, de mesures de conciliació de la vida personal, familiar i laboral del personal al servei de les administracions.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que, d'acord amb les darreres consideracions del Síndic, accepta la interpretació d'estimar aplicable l'article 26 de la Llei 8/2006, de 5 de juliol, pel fet que no entra en contradicció amb l'article 48.1 h) del Text refós de l'Estatut bàsic de l'empleat públic (EBEP).



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

