



# INFORME DE CERDANYOLA EL VALLÈS 2020

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDIX

<b>I. CONSIDERACIONS GENERALS .....</b>	<b>3</b>
<b>II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME ANUAL 2020 DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA .....</b>	<b>3</b>
<b>III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A Cerdanyola del Vallès EN DADES .....</b>	<b>5</b>
3.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès durant el 2020.....	5
3.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2020 en què la persona interessada resideix a Cerdanyola del Vallès .....	8
<b>IV. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA.....</b>	<b>13</b>
<b>V. PACTE CONTRA LA SEGREGACIÓ ESCOLAR A CATALUNYA.....</b>	<b>14</b>
<b>VI. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS .....</b>	<b>19</b>
6.1. Resolucions complertes .....	19



## I. CONSIDERACIONS GENERALS

L'informe anual dels municipis amb conveni de visió singular de supervisió té com a objectiu analitzar la tipologia de queixes rebudes i tramitades durant l'any 2020 amb relació a l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès, i també els motius pels quals les persones d'aquest municipi han presentat queixes i consultes. L'informe s'emmarca en el conveni de col·laboració signat el 12 de juny de 2018 entre l'Ajuntament i el Síndic de Greuges de Catalunya.

Igual que en anys anteriors, l'informe recull una sèrie de dades estadístiques sobre la tipologia de les queixes i consultes presentades, o tramitades amb l'Ajuntament, en funció de diversos criteris. Aquests informes evolucionen any rere any amb les necessitats detectades amb l'Administració i amb noves incorporacions que el Síndic de Greuges Catalunya entén que poden ser interessants. Així mateix, en aquest 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 2020.

Tot i que l'estructura de l'informe és similar a la resta d'anys, el cert és que aquest any és molt diferent de qualsevol altre, es tracti de l'àmbit català o municipal. La COVID-19, la declaració de l'estat d'alarma, les mesures de reducció de la mobilitat, de confinament i de desconfinament són causa o conseqüència de bona part de les queixes i consultes presentades a la institució.

Cal destacar també, com cada any, que per a una major transparència tant les persones com l'Administració poden accedir als expedients electrònics que es tramiten, ja sigui amb persones interessades o amb l'Administració i, si s'escau, demanar accés a tot l'expedient.

Aquest any, a més, es fa referència al treball que s'està fent com a conseqüència de la signatura de les administracions catalanes del Pacte contra la segregació escolar a Catalunya, de març de 2019, promogut pel Departament d'Educació i el Síndic de Greuges.

Finalment, cal afegir que, fruit de l'impuls de les videoconferències aquest any, el Síndic de Greuges de Catalunya vol aprofitar aquest nou mecanisme de relació per incrementar la proximitat amb el conjunt del territori català i amb les seves administracions. Per això, s'ha iniciat tot un conjunt de reunions amb les administracions amb conveni de visió singular de supervisió, amb l'objectiu de continuar avançant en la millora en la gestió de serveis públics, i s'ha mantingut el SAP itinerant i els desplaçaments al territori, tot i que de manera virtual.

## II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME ANUAL 2020 DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

El 2020 ha estat l'any en què s'han presentat més queixes de tota la història de la institució i, per primer cop, s'han superat les 11.000. Se n'han tramitat més de 17.000 i també s'han obert 303 actuacions d'ofici.

Enguany, les actuacions iniciades al voltant de les polítiques socials representen prop del 40% del volum d'intervenció del Síndic, xifres comparables als pitjors anys de la crisi econòmica del decenni passat, amb un increment significatiu de totes les matèries respecte de l'any anterior.

En l'àmbit de la pobresa i l'emergència social, el Síndic va crear la Taula d'Emergència Social per treballar de forma transversal els reptes que planteja la crisi a curt, mitjà i llarg

termini, amb vuit entitats del tercer sector (Taula del Tercer Sector, Càritas Catalunya, Creu Roja, Amics de la Gent Gran, Banc dels Aliments, Comunitat de Sant'Egidio, Dincat, Fundesplai i la Fundació Arrels), amb la voluntat d'abordar la urgència assistencial i la detecció de necessitats i prioritats per fer les recomanacions de canvi i millora a les administracions afectades i al Parlament en el marc de la pandèmia. La Taula ha posat en relleu que les administracions públiques no han donat solucions concretes a la pobresa ni amb la urgència que requereixen les circumstàncies.

El dret a la salut ha estat un dels més afectats durant aquest any. Des d'un bon inici, el Síndic va reclamar que calia garantir els recursos humans i materials necessaris per fer front una nova crisi com la de la COVID-19. Per fer-ho, es va reclamar un enfortiment pressupostari de l'àmbit de la salut i el benestar que ens equipari en percentatge al PIB dels països del nord d'Europa i que es tradueixi en un pla estratègic de salut.

La crisi de la COVID-19 també ha servit per posar de manifest que cal revisar l'actual model residencial i la seva capacitat d'afrontar la pandèmia amb les mesures de precaució i prevenció indispensables. Aquesta revisió ha d'analitzar a fons l'estructura i la mida dels centres residencials, l'atenció social i mèdica a les persones usuàries i els protocols vigents, els recursos humans i les ràtios de professionals, i també la relació amb les famílies i l'entorn. També és important potenciar i desenvolupar els recursos alternatius al medi residencial.

La pandèmia també ha tingut un gran impacte en el dret a l'educació dels infants. En aquest sentit, el Síndic ha destacat la necessària presencialitat en el curs 2020/2021, malgrat els reptes que pugui implicar, especialment en els centres amb alta complexitat.

En l'àmbit del treball, cal destacar l'impacte de la crisi en les persones acollides al règim d'autònoms. El Síndic ha denunciat la manca de suport en forma d'ajuts àgils i suficients a l'emprenedoria del país, que constitueix la columna vertebral de l'economia catalana.

Quant a l'habitatge, el Síndic ha manifestat que cal que les diverses administracions i els agents públics i privats assoleixin un pacte nacional en aquesta matèria en què s'estableixin les bases d'unes polítiques d'habitatge que abordin reformes estructurals que garanteixin el dret a l'habitatge a mitjà i llarg termini.

Pel que fa a territori i consum, el medi natural del nostre país continua patint agressions de tota mena que només l'aturada econòmica de la primavera de 2020 va esmorteir temporalment. Cal reforçar les polítiques de protecció del medi ambient i aplicar amb el màxim rigor el principi d'alternativa zero en les projeccions urbanístiques presents i futures, com a via per garantir un país respectuós amb el seu entorn natural.

Durant la vigència de l'estat d'alarma, la legislació promulgada ha prohibit els talls d'electricitat a persones físiques al seu habitatge habitual. Tanmateix, durant el 2020 han continuat sense resoldre's dues situacions que el Síndic ha estat reclamant des de fa anys: el desplegament reglamentari de la Llei 24/2015, de pobresa energètica, i l'assumpció del deute que van acumulant les persones a qui no es tallen els subministraments bàsics pel fet de disposar d'un informe dels serveis socials que acredita la seva situació de vulnerabilitat.

Durant la pandèmia també s'han agreujat les dificultats amb què ja es trobaven moltes persones a l'hora d'accedir al bo social elèctric mitjançant un procediment que s'havia constatat com a complex.

En relació amb les administracions, en el procés de desescalada, han prioritzat l'atenció telefònica i la digital, i han introduït la cita prèvia en la prestació dels serveis d'atenció al públic presencials. Es tracta d'un instrument útil des del punt de vista de la protecció de riscos laborals, però a parer del Síndic això no pot implicar la desatenció dels ciutadans

sense resguard de cita prèvia que compareguin per registrar documents o per gestionar tràmits que no es poden posposar.

Davant la negativa d'alguns ajuntaments a inscriure en el padró les persones que viuen en un domicili amb condicions d'ocupació precàries, el Síndic ha hagut de recordar que la manca d'empadronament de persones, sigui quin sigui el seu títol d'ocupació, no només vulnera la legislació vigent, sinó que impedeix l'accés efectiu de les persones afectades a serveis i drets socials bàsics, com ara l'atenció sanitària i l'escolarització.

Finalment, quant a llibertat i qualitat democràtica, el mes de novembre de 2020 el Síndic va començar a analitzar la contesa electoral prevista per al 14 de febrer de 2021 des de la perspectiva de conciliar la garantia del dret a la salut i el dret de participació, tot posant l'accent en certs col·lectius de persones vulnerables que podien quedar exclosos dels mecanismes previstos per garantir el seu dret de vot.

En el marc dels successius estats d'alarma s'han restringit drets i llibertats fonamentals, com ara el dret de reunió o la llibertat de moviments, amb el legítim objectiu de protegir la salut pública. Cal ser molt curós i vigilar amb zel aquestes limitacions de drets, que han de ponderar amb tot el rigor els drets en joc amb la necessitat de les mesures de restricció.

La situació de confinament també ha multiplicat les situacions d'abusos racistes i la violència contra les dones i els col·lectius vulnerabilitzats, segons denuncien les entitats de defensa dels drets humans. Per aquest motiu, és una bona notícia que el Parlament de Catalunya hagi aprovat per unanimitat la Llei d'igualtat de tracte i no-discriminació.

Finalment, davant les queixes i els esdeveniments actuals, el Síndic reitera el ple exercici democràtic de les llibertats d'expressió i manifestació i l'amnistia.

### III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A CERDANYOLA DEL VALLÈS EN DADES

#### 3.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE CERDANYOLA DEL VALLÈS DURANT EL 2020

L'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès ha estat l'administració afectada en un total de 8 queixes, i segueix la dinàmica dels anys anteriors, en què cada cop era més freqüent la reducció de queixes tramitades amb l'Ajuntament. A més, aquest any, la COVID-19 ha provocat que el conjunt de queixes del Síndic hagi afectat més aspectes propis de l'Administració autonòmica (salut, residències de gent gran, etc.) i estatal (ERTO).

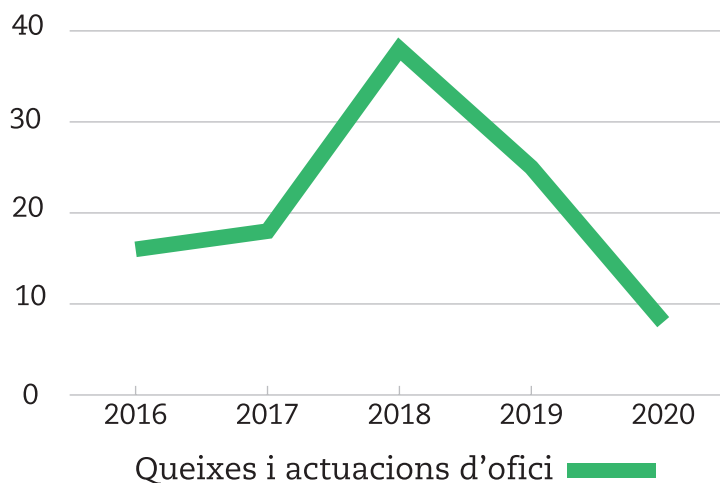
La majoria de les queixes s'han centrat en l'àmbit de polítiques territorials, per qüestions relatives a molèsties per contaminació acústica de locals de restauració, numeracions de carrers o la gestió de l'arbrat i la jardineria. Tot i això, també s'han produït altres queixes com ara l'aplicació en el sistema tarifari i la targeta rosa per a les persones amb discapacitat.

A més, convé destacar que durant el mes de gener de 2021 el Síndic va presentar l'informe *Expansió, reglamentació i ús de les pistoles elèctriques entre les policies de Catalunya*, amb un enfocament particular en l'àmbit municipal i dades recopilades a partir de l'actuació d'ofici AO 89/2019 rebudes durant l'any 2019 i 2020. L'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès va respondre el qüestionari tramès pel Síndic en data 8 d'abril de 2020. D'acord amb la informació facilitada, la policia local d'aquest municipi no disposa de pistoles elèctriques entre la seva dotació, i de moment no té previst adquirir-ne.

Amb caràcter general, el Síndic ha recomanat que no s'utilitzin les pistoles elèctriques, anomenades també *dispositius conductors d'energia* (DCE), fins que no es puguin complir les condicions establertes en el nou protocol aprovat pel Departament d'Interior, les conclusions del Parlament i s'hagi superat amb èxit la formació reglada impartida a l'Institut de Seguretat Pública de Catalunya (ISPC), tant pel que fa a l'ús dels DCE com dels sistemes de gravació incorporats, amb el benentès que han de disposar de l'aprovació corresponent per part de la Comissió de Videovigilància de Catalunya.

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

	2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	3	18,8	3	16,7	9	23,7	7	28,0	-	0,0
Discriminacions	-	0,0	-	0,0	1	2,6	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	1	6,3	1	5,6	2	5,3	1	4,0	-	4,0
Infància i adolescència	1	6,3	2	11,1	2	5,3	4	16,0	-	0,0
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	1	6,3	-	0,0	4	10,5	1	4,0	-	0,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	4,0	-	0,0
<b>Administració pública i tributs</b>	5	31,3	6	33,3	5	13,2	1	4,0	-	0,0
Administració pública i drets	4	25,0	5	27,8	5	13,2	1	4,0	-	0,0
Tributs	1	6,3	1	5,6	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Polítiques territorials</b>	7	43,8	7	38,9	22	57,9	15	60,0	6	75,0
Habitatge	-	0,0	2	11,1	12	31,6	2	8,0	-	0,0
Medi ambient	4	25,0	3	16,7	7	18,4	7	28,0	4	50,0
Urbanisme i mobilitat	3	18,8	2	11,1	3	7,9	6	24,0	2	25,0
Consum	-	0,0	1	5,6	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	1	5,6	2	5,3	2	8,0	-	0,0
Cultura i llengua	1	6,3	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Total</b>	16	100,0	18	100,0	38	100,0	25	100,0	8	100,0





En relació amb els terminis de tramitació, s'ha produït un increment del temps, tant en el cas de l'Administració com del Síndic de Greuges de Catalunya. Tal com ja s'ha assenyalat en ocasions anteriors, aquest indicador perjudica la percepció de la ciutadania respecte de les institucions públiques, atès que espera que els seus problemes es resolguin o es motivin en un termini prudencial de temps.

Per això, el Síndic entén que cal mantenir reunions amb l'Ajuntament en el marc d'aquest conveni, ja que resoldre tan aviat com es pugui les queixes i sol·licituds de les persones interessades han de ser una prioritat.

## 2. Temps en dies emprat per l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el 2018-2020

	2018	2019	2020
Ajuntament de Cerdanyola del Vallès	112,1	197,5	196,4
Síndic	38,7	59,0	152
Persona interessada	34,7	38,8	72

En relació amb l'estat de tramitació de les queixes, durant l'any 2020 s'han finalitzat 16 actuacions (37,2%). D'aquestes 16, en un 81,3% 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. Convé destacar, també, que en un 18,8% 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	27	62,8
Queixes finalitzades	16	37,2
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,0</b>

De fet, tal com es mostra en l'apartat VI d'aquest informe, fruit d'aquest conveni i davant les queixes ciutadanes, l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès:

- Ha pres mesures per donar compliment a les recomanacions del Síndic referents a la prohibició del consum de tabac a les instal·lacions municipals esportives i culturals on es fan activitats per a infants i que se senyalitzi convenientment en llocs visibles.
- Ha dut a terme la revisió de la concessió d'un ajut escolar per al curs 2017/2018 per a dos alumnes d'una escola del municipi.
- Ha pres mesures orientades a l'ajornament del desnonament d'una família i l'escolarització gratuïta de l'infant per optimitzar les oportunitats de recerca de feina dels progenitors.
- Ha executat diverses actuacions per corregir les molèsties derivades de l'activitat d'un bar.
- Ha tramitat una sol·licitud en període extraordinari d'un ajut econòmic sobre la quota i el menjador de l'escola bressol per a un infant del municipi.

- Ha pres mesures per evitar l'exclusió residencial de famílies.
- Ha donat resposta a sol·licituds de persones interessades.
- Ha inspeccionat l'estat d'una teulada d'uralita situada a un passatge del municipi.
- Ha informat del projecte Bicivia, que preveu com a actuació prioritària la connexió entre Cerdanyola del Vallès i la Universitat Autònoma de Barcelona a través del carrer de la Serra de Galliners.
- Ha precintat i ha fet cessar l'activitat d'un establiment d'oci nocturn.
- Ha pres mesures per resoldre la manca de servei de subministrament d'aigua d'un habitatge

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

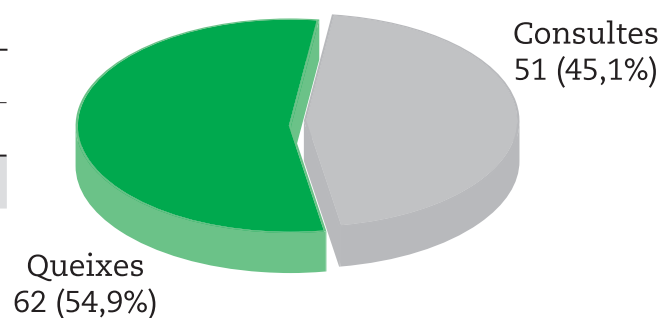
	N	%
<b>Irregularitat de l'Administració</b>	<b>13</b>	<b>81,3</b>
Es resol el problema	8	50,0
Resolucions acceptades	2	12,5
Resolucions parcialment acceptades	3	18,8
Resolucions no acceptades	-	0,0
<b>No-irregularitat de l'Administració</b>	<b>3</b>	<b>18,0</b>
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,0</b>

### 3.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2020 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A Cerdanyola del Vallès

L'any 2020, a diferència del que passa a la resta dels municipis, s'ha produït una disminució significativa de les queixes i consultes de la ciutadania, especialment pel que fa al nombre de queixes.

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

	N	%
■ Queixes	62	54,9
■ Consultes	51	45,1
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>100,0</b>



La majoria de queixes i consultes se circumscriuen a l'àmbit polítiques socials (salut i serveis socials, per les mesures derivades de l'aparició de la COVID-19 i infància, adolescència i educació, fruit de les afectacions en els infants de les mesures restrictives adoptades), seguit per l'àmbit de consum i el d'administració pública i tributs.

En efecte, en l'àmbit de consum hi ha diverses matèries afectades com ara temes de subministrament (desacord en la facturació del servei, avaries i talls en el subministrament) i disconformitat amb el servei del transport públic en un context de mesures restrictives de mobilitat com a conseqüència de la COVID-19.

Les queixes de l'àmbit d'administració pública i tributs se centren en temes de funció pública (processos d'oposicions i temes laborals), procediment sancionador, i també disconformitat amb el tribut metropolità i l'increment d'altres impostos.

## 6. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>19</b>	<b>30,6</b>	<b>18</b>	<b>35,3</b>	<b>37</b>	<b>32,7</b>
Discriminació	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	3	4,8	2	3,9	5	4,4
Infància i adolescència	5	8,1	3	5,9	8	7,1
Salut	8	12,9	6	11,8	14	12,4
Serveis socials	3	4,8	4	7,8	7	6,2
Treball i pensions	-	0,0	3	5,9	3	2,7
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>14</b>	<b>22,6</b>	<b>9</b>	<b>17,6</b>	<b>23</b>	<b>20,4</b>
Administració pública i drets	10	16,1	7	13,7	17	15,0
Tributs	4	6,5	2	3,9	6	5,3
<b>Polítiques territorials</b>	<b>9</b>	<b>14,5</b>	<b>4</b>	<b>7,8</b>	<b>13</b>	<b>11,5</b>
Habitatge	2	3,2	-	0,0	2	1,8
Medi ambient	4	6,5	2	3,9	6	5,3
Urbanisme i mobilitat	3	4,8	2	3,9	5	4,4
<b>Consum</b>	<b>18</b>	<b>29,0</b>	<b>16</b>	<b>31,4</b>	<b>34</b>	<b>30,1</b>
Seguretat ciutadana i justícia	2	3,2	1	2,0	3	2,7
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres	-	0,0	3	5,9	3	2,7
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100,0</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>	<b>113</b>	<b>100,0</b>

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

	Queixes	Consultes	Total
2016	52	51	103
2017	48	45	93
2018	121	61	182
2019	118	61	179
2020	62	51	113

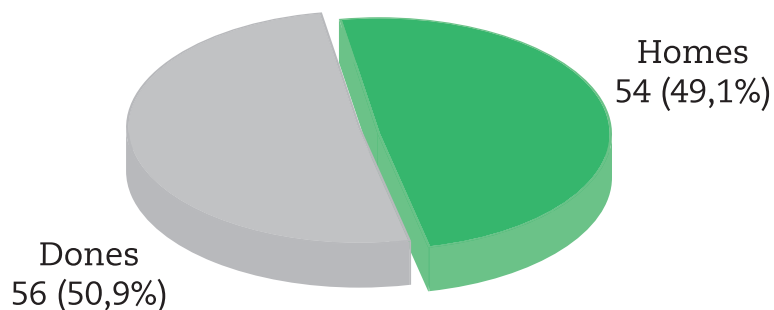
Les dades per gènere i matèria mostren una distribució força igualitària de queixes i consultes presentades per dones respecte a homes. A diferència del que passa en la majoria de municipis, els homes presenten més queixes i consultes en l'àmbit de polítiques socials (i cura de persones dependents o infants) i les dones són les que presenten un nombre més alt de queixes i consultes en l'àmbit d'administració pública i tributs (sancions, pagament de tributs, etc.) i de consum (facturació subministraments, incidències del transport públic).

## 8. Queixes i consultes procedents de Cerdanyola del Vallès per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Persona física</b>	<b>60</b>	<b>96,8</b>	<b>50</b>	<b>98,0</b>	<b>110</b>	<b>97,3</b>
Dona	33	53,2	23	45,1	56	49,6
Home	27	43,5	27	52,9	54	47,8
<b>Persona jurídica</b>	<b>2</b>	<b>3,2</b>	<b>1</b>	<b>2,0</b>	<b>3</b>	<b>2,7</b>
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100,0</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>	<b>113</b>	<b>100,0</b>

## 9. Queixes i consultes procedents de Cerdanyola del Vallès per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>18</b>	<b>32,1</b>	<b>19</b>	<b>35,2</b>	<b>37</b>	<b>33,6</b>
Discriminació	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	4	7,1	1	1,9	5	4,5
Infància i adolescència	4	7,1	4	7,4	8	7,3
Salut	5	8,9	9	16,7	14	12,7
Serveis socials	4	7,1	3	5,6	7	6,4
Treball i pensions	1	1,8	2	3,7	3	2,7
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>15</b>	<b>26,8</b>	<b>7</b>	<b>13,0</b>	<b>22</b>	<b>20,0</b>
Administració pública i drets	13	23,2	3	5,6	16	14,5
Tributs	2	3,6	4	7,4	6	5,5
<b>Polítiques territorials</b>	<b>4</b>	<b>7,1</b>	<b>8</b>	<b>14,8</b>	<b>12</b>	<b>10,9</b>
Habitatge	-	0,0	2	3,7	2	1,8
Medi ambient	2	3,6	4	7,4	6	5,5
Urbanisme i mobilitat	2	3,6	2	3,7	4	3,6
<b>Consum</b>	<b>18</b>	<b>32,1</b>	<b>15</b>	<b>27,8</b>	<b>33</b>	<b>30,0</b>
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>3</b>	<b>5,6</b>	<b>3</b>	<b>2,7</b>
<b>Cultura i llengua</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>
<b>Altres</b>	<b>1</b>	<b>1,8</b>	<b>2</b>	<b>3,7</b>	<b>3</b>	<b>2,7</b>
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100,0</b>	<b>54</b>	<b>100,0</b>	<b>110</b>	<b>100,0</b>



## 10. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2016-2020

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de persones afectades en les queixes	52	49	122	165	63
Nombre de persones afectades en les consultes	51	45	61	61	51
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>94</b>	<b>183</b>	<b>226</b>	<b>114</b>

Les administracions amb les quals s'han tramitat les queixes i consultes procedents de Cerdanyola del Vallès són l'Administració local –i, en concret, el mateix Ajuntament del municipi– i l'Administració autonòmica (especialment, els departaments de Salut, Educació, i Treball, Afers Socials i Famílies).

## 11. Administracions amb les quals s'han tramitat les queixes procedents de Cerdanyola del Vallès

	Queixes	%
<b>Administració autonòmica</b>	<b>11</b>	<b>42,3</b>
Departament d'Educació	2	7,7
Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda	1	3,8
Departament de Salut	5	19,2
Departament de Territori i Sostenibilitat	1	3,8
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	2	7,7
<b>Administració local</b>	<b>11</b>	<b>42,3</b>
Ajuntament de Barcelona	1	3,8
Ajuntament de Cerdanyola del Vallès	5	19,2
Ajuntament de Ripollet	1	3,8
Ajuntament dels Hostalets de Pierola	1	3,8
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	2	7,7
Diputació de Barcelona	1	3,8
<b>Serveis d'interès general</b>	<b>4</b>	<b>15,4</b>
Aigües de Barcelona (AGBAR)	2	7,7
ENDESA	1	3,8
Telefónica España, SAU	1	3,8
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100,0</b>

## 12. Evolució de les queixes i consultes procedents de Cerdanyola del Vallès en els desplaçaments al municipi

	Queixes	Consultes	Total
2018	15	6	21
2019	15	10	25
2020	1	5	6

Pel que fa als desplaçaments al territori, enguany el Servei d'Atenció a les Persones Itinerant ha desenvolupat majoritàriament la seva tasca mitjançant videotrucades. En el cas de Cerdanyola del Vallès, el Síndic va rebre un total de 6 trucades el 2 de juliol de 2020. Les persones ateses per l'equip del Síndic per trucada o videotrucada van presentar una queixa i cinc consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb urbanisme, molèsties per sorolls, salut, medi ambient, etc. Totes les queixes presentades anaven adreçades a l'Ajuntament de Cerdanyola.

## 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 un qüestionari a l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès, orientat, fonamentalment, al dret d'accés a la informació pública, al qual l'Administració va donar resposta. Val a dir que tant el Síndic com el conjunt d'administracions han fet un esforç, en un període difícil com l'actual, per donar resposta a aquest qüestionari.

Pel que fa al test de sol·licitant ocult, es va trametre una pregunta relacionada amb la relació de llicències de terrassa atorgades l'any 2019, amb identificació de la persona titular i l'establiment.

En relació amb aquesta qüestió, es va poder formular una sol·licitud de manera electrònica, mitjançant un formulari específic de sol·licitud d'accés a la informació pública, amb un sistema d'identificació com és l'IDCAT-Mòbil. Per tant, es dona compliment, en el tràmit inicial, al que estableix la normativa vigent, tot i que convé destacar que el motiu pel qual se sol·licita aquesta informació apareix com a camp obligatori.

També s'ha valorat l'ús de llenguatge inclusiu en els tràmits de sol·licitud d'accés a la informació pública. En el cas de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès, no se'n fa ús.

L'aprovació de la Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva entre dones i homes, entre d'altres, fa palesa la necessitat d'incorporar també el llenguatge inclusiu. De la mateixa manera, la Llei 11/2014, de 10 d'octubre, per garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals per erradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia, també estableix mesures que s'han de complir en les administracions públiques per a la garantia dels seus drets.

El Síndic de Greuges entén que les administracions han d'impulsar tot un conjunt de canvis, mitjançant les seves polítiques, per garantir aquests drets. Després de l'aprovació fa cinc i sis anys, respectivament, d'ambdues lleis, es fa necessari un canvi en el conjunt d'administracions catalanes, també pel que fa a l'ús del llenguatge en la relació amb la ciutadania.

Aquest canvi, a més, és relativament senzill d'aplicar, atès que es tracta d'adoptar unes pautes comunes, normalitzades quant a tota una sèrie de camps o metadades, i que es

puguin incorporar al conjunt d'eines corporatives que s'apliquen en la majoria d'administracions catalanes. Un cop abordat aquest canvi, no ha de resultar difícil per al conjunt d'administracions l'aplicació de la mateixa terminologia en els formularis que encara no estan desenvolupats en les eines de tramitació electrònica.

Com tampoc ha de resultar especialment costosa la garantia dels drets de les persones transgènere, i la introducció en els formularis dels noms sentits, en comptes de continuar essent tractats per les administracions amb els noms que consten en els documents d'identificació.

Pel que fa a l'avís de recepció establert en la normativa, l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès dona compliment al que estableix la Llei 39/2015 i, gairebé totalment, al que estableix la normativa de transparència (dia de recepció, data màxima, sentit del silenci i òrgan responsable), però no informa de la persona responsable.

Tot i això, es lliura la informació per silenci administratiu en el termini habilitat, de manera coherent i completa.

Enguany convindrà incorporar els elements introduïts amb l'aprovació del Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública.

## V. PACTE CONTRA LA SEGREGACIÓ ESCOLAR A CATALUNYA

El Pacte contra la segregació escolar a Catalunya, de març de 2019, promogut pel Departament d'Educació i el Síndic de Greuges, va comptar amb el suport de la majoria d'agents de la comunitat educativa i també d'administracions locals de municipis de més de 10.000 habitants. L'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès el va signar.

El proppassat 29 d'octubre de 2020, es va celebrar la jornada "La participació dels municipis en la lluita contra la segregació escolar". En el context d'aquesta jornada, que es va celebrar de manera telemàtica amb la participació de més de 400 persones, majoritàriament regidors i personal tècnic municipal, i que va servir per fer seguiment del desplegament del Pacte, es va acordar promoure'n l'adhesió dels ajuntaments de municipis de menys de 10.000 habitants.

Aquest pacte, que té per objectiu situar la segregació escolar en el centre de l'agenda de la política educativa i promoure consensos al voltant de les mesures que cal emprendre, preveu 9 àmbits d'actuació, 30 actuacions i 189 mesures que han de ser implementades per les diferents entitats signatàries en el període 2019-2023, també per les administracions locals.

Els ajuntaments tenen un paper clau en la lluita contra la segregació escolar, d'acord amb les seves competències en matèria d'educació, especialment a cinc nivells bàsics d'intervenció.

**a) La detecció de l'alumnat amb necessitats educatives específiques per raons socioeconòmiques.** Les administracions locals són imprescindibles per detectar l'alumnat amb necessitats educatives específiques per raons socioeconòmiques, que presenta mancances en les condicions bàsiques d'educabilitat, preferentment abans de l'inici de P3. Els ajuntaments disposen, entre d'altres, de la informació sobre la situació social de les famílies usuàries dels serveis socials, sobre les necessitats educatives de l'alumnat escolaritzat a les llars d'infants municipals o també sobre les dades contingudes en el padró d'habitants (origen, temps de residència al municipi, etc.). Sense una bona detecció prèvia, no és possible promoure polítiques efectives d'escolarització equilibrada d'alumnat.

**b) La lluita contra els desequilibris en la planificació i gestió del procés d'admissió d'alumnat.** Les administracions locals participen en la programació de l'oferta i també en la gestió del



procés d'admissió d'alumnat a través de les taules locals de planificació, les comissions de garanties d'admissió i les oficines municipals d'escolarització. Aquests òrgans són fonamentals a l'hora de determinar la configuració de la zonificació escolar o les adscripcions entre centres públics, la delimitació de l'oferta inicial i final amb els grups que s'obren o es tanquen, l'ús de la reserva de places per a alumnat amb necessitats educatives específiques o la gestió de la matrícula viva, entre d'altres.

c) **La creació d'equivalències entre els projectes educatius de centre.** Les administracions locals incideixen en les condicions d'escolarització de l'alumnat i en la configuració dels projectes educatius dels centres a través de programes de suport als centres en diferents àmbits: projectes pedagògics, personal de suport, programes d'acompanyament a l'escolaritat, dinamització de les activitats extraescolars, etc.

d) **La vinculació dels centres amb l'entorn i amb la resta de centres.** Les administracions locals contribueixen a la relació i la vinculació que mantenen els centres amb el territori, a través de la promoció dels plans educatius d'entorn, de les aliances magnet, dels projectes o plans educatius locals o d'altres. Els ajuntaments promouen projectes educatius municipals que abasten i enforteixen els projectes educatius de centre. La relació amb el territori és bàsica a l'hora de promoure projectes educatius de centre permeables amb la realitat social que els envolta i, consegüentment també, a l'hora d'establir relacions positives i col·laboratives amb la resta de centres. El territori, a més, pot ajudar a consolidar i enfortir els projectes educatius dels centres, si aquests aprofiten i s'obren a les oportunitats educatives que ofereix (coneixement de l'entorn, oferta educativa més enllà de l'escola, etc.).

e) **La construcció de discursos en l'àmbit educatiu i la implicació i apoderament dels actors en la governança local del fenomen.** Les administracions locals tenen una forta capacitat de lideratge en les dinàmiques educatives locals i tenen la capacitat de coordinar els actors en l'abordatge d'objectius compartits. Els ajuntaments tenen la capacitat de fer visible el problema de la segregació escolar; de fer pressió, si escau, perquè es dissenyin i s'implementin mesures; de generar complicitats, i d'empoderar centres i famílies perquè s'impliquin en la lluita contra la segregació escolar.

Pel que fa a la intervenció de les administracions locals, el Pacte contra la segregació preveu tres àmbits clau en què els ajuntaments han d'assumir un lideratge especial.

**1. El desplegament del nou decret d'admissió d'alumnat.** Una de les mesures més importants previstes en el Pacte és l'aprovació d'un nou decret d'admissió d'alumnat amb nous instruments per combatre la segregació escolar, que es va fer realitat amb l'aprovació del Decret 11/2021, de 16 de febrer, de la programació de l'oferta educativa i del procediment d'admissió en els centres del Servei d'Educació de Catalunya.

Aquest nou decret estableix un escenari en què els ajuntaments participen de manera activa i efectiva en la planificació educativa, d'acord amb el desenvolupament del principi de corresponsabilitat dels ajuntaments en la programació de l'oferta educativa i en la reducció de la segregació escolar als municipis. Aquest principi es tradueix en la configuració d'una arquitectura institucional en el territori per a la planificació educativa i per a la gestió del procés d'admissió d'alumnat que compta amb la participació més intensa de les administracions locals.

L'anterior Decret 75/2007 ja preveia l'escolta dels ajuntaments en la programació de l'oferta, o que aquests poguessin formular propostes en els models de zonificació escolar, a més de participar en les comissions de garanties d'admissió i de desenvolupar actuacions d'informació i de gestió de les sol·licituds d'admissió, preferentment a través de les oficines municipals d'escolarització.

La nova normativa, però, com a mínim per a tots els municipis de més de 10.000 habitants, estableix la creació de les taules locals de planificació educativa, integrades pel Departament

d'Educació i els ajuntaments, amb àmplies funcions en aspectes com ara la programació anual de l'oferta educativa, l'ampliació, reducció, creació, supressió o fusió de centres de titularitat pública, la delimitació de les zones educatives i de les adscripcions entre centres o l'adopció de les mesures específiques establertes en el Decret per a la reducció de la segregació escolar en el municipi, com ara la creació de les unitats de detecció d'alumnat amb necessitats educatives específiques, la determinació de la reserva de places, l'establiment de la proporció màxima d'alumnat amb necessitats educatives específiques o la limitació de les ràtios d'alumnes/grup a partir de l'inici de curs, entre d'altres.

A més, amb el nou decret, s'enforteixen altres òrgans de participació per a la lluita contra la segregació escolar, particularment les comissions de garanties d'admissió i les oficines municipals d'escolarització, que compten amb la implicació directa dels ajuntaments, ja previstos en el Decret 75/2007.

Convé recordar que el nou decret estableix:

- La millora dels nivells de detecció de l'alumnat amb necessitats educatives específiques. El nou decret, entre altres aspectes, amplia els supòsits per determinar la consideració de necessitats educatives específiques, amb l'establiment d'un llindar de renda com a element central per determinar les necessitats educatives específiques, i també crea les unitats de detecció, que compten amb la participació dels serveis socials municipals.
- L'establiment de zones educatives heterogènies com a unitats de planificació i gestió del procés d'admissió d'alumnat. El nou decret estableix un període de nou mesos per a la revisió del model de zonificació escolar del municipi.
- La millora dels instruments per garantir una escolarització equilibrada d'alumnat amb necessitats educatives específiques entre centres. El nou decret preveu l'establiment de la proporció màxima d'alumnat amb necessitats educatives específiques per zona, procediments separats d'admissió per alumnat ordinari i alumnat amb necessitats educatives específiques (segmentació del període de preinscripció), la creació d'oferta singular per a la desegregació de centres d'alta complexitat, l'evitació de la sobreoferta en la programació de l'oferta, la gestió equilibrada de la matrícula fora de termini, etc.

**2. L'adequació dels sistemes d'informació municipal per combatre la segregació escolar.** La gran majoria dels ajuntaments elaboren diferents instruments de publicitat activa per informar les famílies sobre l'oferta educativa i el procés d'admissió de l'alumnat: guies de centres, tríptics informatius, pàgines web, cartes informatives adreçades directament a les famílies, etc. Diversos municipis, a més, organitzen actuacions (in)formatives obertes a les famílies del municipi perquè puguin conèixer els projectes educatius dels centres i també els projectes educatius municipals, en què participen centres i associacions de famílies d'alumnat, com ara fires d'ensenyament, jornades d'inici de curs, etc. Alhora, les oficines municipals d'escolarització, presents en nombrosos municipis mitjans i grans, són referents en l'atenció, informació i orientació a les famílies.

En la majoria dels municipis, però, aquests sistemes d'informació es converteixen en instruments "neutres" o poc efectius des de la perspectiva de la lluita contra la segregació escolar, en el sentit que presenten la informació sovint de forma merament descriptiva, sense aprofitar l'oportunitat que ofereixen per aconseguir promoure lògiques de tria escolar que no reproduïxin els desequilibris en l'accés al sistema educatiu, i també lògiques de presentar els projectes educatius de centre de manera col·laborativa i no competitiva.

Cal impulsar sistemes i campanyes d'informació que corregeixin les desigualtats i facin arribar, de forma efectiva, la informació a totes les famílies, també a les famílies que fan una tria de centre menys estratègica. Al marge de garantir l'accés a la informació, també cal establir mecanismes d'acompanyament perquè les famílies que habitualment en queden desplaçades la puguin interpretar i, així, exercir la tria en condicions d'igualtat. Alhora, els

ajuntaments poden impulsar campanyes d'informació específiques que contribueixin a destensar els processos de tria, tot oferint una imatge cohesionada i de qualitat del conjunt de les escoles del municipi, o també impulsar dinàmiques col·laboratives per evitar que les jornades de portes obertes esdevinguin un espai de competència entre centres (i, de retruc, entre famílies).

Cal repensar els sistemes d'informació municipal perquè, lluny d'accentuar les dinàmiques de segregació escolar, esdevinguin veritables instruments que ajudin a combatre-la.

**3. La promoció de pactes locals.** Actualment són pocs els municipis que tenen formalment plans o acords locals per promoure la lluita contra la segregació escolar. En la majoria de municipis que tenen acords, aquests se circumscriuen als criteris d'actuació de les comissions de garanties d'admissió d'alumnat, sovint amb especial atenció a la distribució de la matrícula fora de termini. Alguns ajuntaments tenen plans o pactes municipals d'educació, d'abast més general, que en el millor dels casos preveuen la lluita contra la segregació o l'escolarització equilibrada de l'alumnat com a àmbit d'actuació. Són plans locals d'educació, projectes educatius de ciutat, plans educatius d'entorn, etc. que poden contenir referències o actuacions adreçades a combatre aquest fenomen. Finalment, hi ha altres municipis que tenen plans específics per combatre la segregació, que responen a una estratègia específica ben definida amb mesures concretes que transcendeixen l'abast d'intervenció de les comissions de garanties d'admissió.

Tot i l'existència de bones pràctiques, però, convé posar de manifest que molts dels plans o acords d'actuació existents a escala local tenen un abast limitat:

- bé perquè el seu impacte queda restringit a algun dels àmbits d'actuació, com succeeix amb els acords en el marc de les comissions de garanties d'admissió;
- bé perquè la seva inserció en plans més generals pot provocar manca de concreció i precisió o dèficits de comprensivitat en l'abordatge de la problemàtica;
- bé perquè alguns d'aquests plans o acords no poden ser denominats formalment com a pactes coparticipats amb altres actors educatius, sinó que responen més a una lògica de pla o programa governamental, de dalt a baix, i que no sempre compten amb la complicitat i implicació de la comunitat educativa (o de part d'aquesta).

Cal promoure pactes locals contra la segregació escolar que defineixin criteris i mesures a desenvolupar per combatre aquest fenomen en el municipi, a partir de la participació i el treball compartit dels agents de la comunitat educativa, i amb el col·laborat del Departament d'Educació.

Els pactes locals permeten visibilitzar el problema de la segregació escolar i situar-lo en l'agenda política, alinear els actors clau en l'abordatge del fenomen, més enllà dels interessos particulars de cada actor, i apoderar i legitimar les administracions a adoptar mesures decidides.

En data 12 de març de 2021, es va trametre a l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès l'informe *El paper dels ajuntaments en la lluita contra la segregació escolar*, amb propostes relacionades amb els sistemes d'informació municipal, els pactes locals i la planificació educativa.

Durant l'any 2021, el Síndic comptarà amb la participació de les administracions en el desplegament d'aquestes propostes i facilitarà els resultats de les valoracions obtingudes.



## VI. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

### 6.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

**AO 00106/2016**

**Actuació d'ofici relativa al consum de tabac en instal·lacions esportives destinades a infants**

Ajuntament de Cerdanyola del Vallès  
Departament de Salut

El Síndic té constància que en molts municipis hi ha instal·lacions esportives o equipaments culturals de titularitat municipal en què es desenvolupen activitats per a infants i s'hi autoritza el consum de tabac.

Alguns ajuntaments han manifestat que la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, no és aplicable a les instal·lacions municipals no destinades exclusivament a infants i adolescents, i que les terrasses de bars en instal·lacions municipals poden tenir la mateixa consideració que qualsevol terrassa de bar. El Síndic, però, considera que aquestes instal·lacions no queden fora de l'àmbit d'aplicació de la Llei d'infància, l'article 67.2 de la qual té per objectiu evitar el consum de tabac en instal·lacions on els infants desenvolupen activitats.

Per tant, ha demanat a tots els ajuntaments de Catalunya que es prohibeixi el consum de tabac en totes les terrasses i instal·lacions municipals esportives i culturals on es desenvolupin activitats per a infants, encara que no siguin utilitzades exclusivament per ells i encara que estiguin ubicades a l'aire lliure. També ha demanat que aquesta prohibició es faci extensiva a tots els parcs infantils, i que se senyalitzi convenientment en llocs visibles.

Al llarg de la tramitació d'aquesta actuació d'ofici, la majoria d'ajuntaments han exposat les actuacions que han impulsat en les instal·lacions municipals esportives i culturals on es desenvolupen activitats per a infants per prohibir i prevenir el consum de tabac.

**Q 07782/2017**

**Queixa relativa a la denegació de diverses beques escolars a dos infants per al curs 2017/2018**

Ajuntament de Cerdanyola del Vallès  
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

La promotora de la queixa exposava que el curs 2017/2018 als seus dos fills se'ls havia reduït la beca de menjador i se'ls havien denegat les beques de material, colònies i transport, en atenció a la puntuació obtinguda, tot i que la seva situació econòmica no havia canviat en relació amb les beques del curs 2016/2017. Per aquest motiu, va presentar diverses instàncies a l'Ajuntament, però no va rebre resposta.

Un cop estudiat aquest assumpte, el Síndic va demanar a l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès si s'havia tingut en compte en la valoració de la sol·licitud d'ajut que la persona sol·licitant havia estat víctima de violència en l'àmbit familiar, i en quins termes s'havia valorat. En cas que no s'hagués fet, li va demanar que revisés la concessió de l'ajut per valorar aquesta situació.

L'Ajuntament ha informat que va revisar la concessió de l'ajut, i el Síndic ha constatat que aquesta valoració s'ajusta als criteris establerts en la convocatòria. Els ingressos de la unitat familiar durant l'any 2016 li donaven una puntuació de 7,5 punts, i amb aquesta puntuació els dos alumnes només podien accedir als ajuts de menjador escolar però no a la resta, ja que s'atorgaven a partir de 8 punts.

Q 04441/2018  
Q 08079/2018

**Queixes relatives a les molèsties per sorolls i pudors que ocasiona una activitat de bar, situada als baixos d'una finca**

Ajuntament de Cerdanyola del Vallès

Les persones interessades exposaven que l'horari de funcionament de l'establiment és de les 6 del matí fins a les 3 de la matinada, fet que impedeix notablement el descans de les persones, tenint present que l'establiment disposa de terrassa i que habitualment el nombre de clients supera l'aforament permès. Afegien, a més, que les pudors de la cuina afectaven els habitatges superiors.

Finalment, les persones interessades remarcava que aquestes qüestions havien estat posades en coneixement de l'Ajuntament en diverses ocasions, sense que s'hagués resolt la situació.

L'Ajuntament ha informat que, amb relació a les molèsties per pudors, es requerirà al titular de l'activitat el compliment d'un seguit de mesures correctores.

Pel que fa a l'excés d'ocupació del vetllador, s'ha informat que la Policia Local ha efectuat diverses inspeccions al bar, i que el juliol de 2019 es va obrir un expedient sancionador per una ocupació de la terrassa sobre la via pública superior a la permesa. Amb posterioritat, s'ha fet un seguiment i s'ha pogut comprovar que la terrassa compleix amb la superfície de 22 metres quadrats que té autoritzats.

Q 08428/2018

**Queixa relativa a la tramitació d'un ajut econòmic sobre la quota del menjador d'un infant**

Ajuntament de Cerdanyola del Vallès

Els promotors de la queixa exposaven que el setembre de 2017 van demanar un ajut econòmic per a la llar d'infants de la seva filla. Al gener de 2018 se'ls va comunicar que se'ls havia concedit el 50 per cent de la beca. Tot i això, fins al mes de juny de 2018 no van obtenir una resolució amb la modificació de la beca, malgrat haver trucat a l'Administració i haver presentat instàncies perquè se'ls atengués.

Consideraven que no se'ls havia ofert suficient informació i que els tràmits s'havien allargat innecessàriament, per la qual cosa la família s'havia vist obligada a abonar l'ajut per avançat. A més, no estaven d'acord amb la quantitat atorgada, que consideraven que no era correcta.

L'Ajuntament ha informat que va tramitar la sol·licitud i es va modificar la beca escolar, i que això es va notificar a la família el juny de 2018. Totes aquestes actuacions s'han dut a terme en els terminis ordinaris de tramitació administrativa, tenint en compte les circumstàncies especials d'aquest cas (sol·licitud en període extraordinari i canvi d'escola bressol sobrevinguda). S'explica, igualment, que a partir de la sol·licitud de la família es va aprovar l'atorgament d'altres ajuts per al curs acadèmic 2017/2018.

D'acord amb aquesta informació, el Síndic ha constatat que l'Administració va corregir la seva actuació en el sentit que demanava la família.



Q 09025/2018

**Queixa relativa als problemes de sorolls que ocasiona un bar musical de Cerdanyola del Vallès**

Ajuntament de Cerdanyola del Vallès

La promotora de la queixa exposava que havia presentat diverses instàncies a l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès arran de les molèsties per sorolls que ocasionava l'activitat de bar musical que hi havia als baixos del seu edifici, però que no havia rebut resposta.

En conseqüència, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament, d'una banda, que duqués a terme les inspeccions oportunes per confirmar que l'activitat es desenvolupa amb les portes tancades i, de l'altra, que fes els advertiments necessaris a l'activitat perquè no es vulnerés el dret al descans de la promotora i la seva família.

L'Ajuntament ha informat que arran dels suggeriments del Síndic es va enviar una petició interna a la Policia Local perquè comprovés si quan l'activitat es desenvolupava en horari nocturn ho feia amb les portes del magatzem i dels lavabos obertes o tancades. També ha informat que va demanar a la promotora que avisés la Policia Local quan patís molèsties de sorolls per fer el mesurament sonomètric corresponent. A més, també va recordar al titular de l'activitat l'obligació de tenir les finestres i les portes tancades.

Q 06097/2019

**Queixa relativa a la situació de necessitat urgent d'una família d'accedir a un habitatge assequible**Ajuntament de Cerdanyola del Vallès  
Departament de Territori i Sostenibilitat

El promotor de la queixa exposava la situació de necessitat urgent d'accedir a un habitatge assequible amb què es trobaven ell i la seva parella, atesa la possible pèrdua de l'habitatge habitual per raó d'un procediment judicial. Va informar de la seva situació els serveis socials de Cerdanyola del Vallès però no se li va oferir cap alternativa residencial, ni es va voler traslladar el seu cas a la Mesa d'emergències ni sol·licitar una nova suspensió del llançament al jutjat.

Atès que havia demanat expressament a l'Ajuntament que traslladés el seu cas a la Mesa d'emergències i que l'informés dels motius pels quals no s'havia fet aquest trasllat, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que donés resposta expressa i motivada als escrits presentats pel promotor, i que l'informés sobre el criteri tècnic municipal tingut en compte en el seu cas.

En resposta al suggeriment del Síndic, l'Ajuntament ha informat que va traslladar al promotor de la queixa l'informe social emès en relació amb el seu cas, en què s'explica la valoració que els serveis socials han fet de la seva situació, tenint en compte el marc normatiu vigent i els recursos públics actualment disponibles.

Q 06820/2019

**Manca de pagament dels triennis meritats per una funcionària de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès**

Ajuntament de Cerdanyola del Vallès

La promotora de la queixa, funcionària de carrera que prestava serveis a l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès, manifestava la seva disconformitat amb la manca de pagament dels triennis que tenia reconeguts.

En vista d'aquesta informació, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés de la resposta a la sol·licitud de reconeixement dels triennis que havia presentat la promotora i del motiu pel qual encara no se li havien pagat.

L'Ajuntament ha informat que el novembre de 2019 va aprovar una resolució segons la qual es reconeixia el dret de la promotora a percebre els triennis meritats. En aquest sentit, la promotora també ha confirmat que el problema s'ha resolt.

Q 09050/2019

**Queixa relativa al mal estat d'una teulada d'uralita d'una finca de Cerdanyola del Vallès**

Ajuntament de Cerdanyola del Vallès

El promotor de la queixa exposava que la teulada estava a tocar del pati del seu habitatge, i que se'n desprenien trossos i en queia polsim.

Afegia que havia demanat una cita amb el Departament d'Urbanisme de l'Ajuntament per exposar aquesta situació, i que li van dir que, tot i que no es podia usar uralita en noves construccions, en les construccions preexistents, i mentre la uralita no estigués degradada, se'n permetia la presència.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que va enviar un correu electrònic al promotor, i que aquest va sol·licitar formalment una inspecció municipal de la teulada en qüestió.

Q 09525/2019

**Manca de carril bici que connecti el centre de Cerdanyola amb la Universitat Autònoma de Barcelona**

Ajuntament de Cerdanyola del Vallès

El Síndic va rebre una queixa d'una representant de la Plataforma Carril Bici CDY-UAB, relativa a la manca d'un carril bici que connecti, a través del carrer de la Serra de Galliners, el centre de Cerdanyola amb la Universitat Autònoma de Barcelona, de manera que es garanteixi la seguretat de les persones usuàries.

L'Ajuntament ha informat que la connexió entre el centre de Cerdanyola i la Universitat Autònoma de Barcelona a través del carrer de la Serra de Galliners és una de les actuacions prioritàries de l'Ajuntament, i està inclosa en el Pla de mobilitat urbana i en el Pla metropolità de mobilitat urbana. I ha afegit que l'Àrea Metropolitana de Barcelona ja ha iniciat la redacció del projecte executiu d'aquesta actuació, que inclou una modificació de la sortida de l'autopista que connecta actualment amb una rotonda per garantir la seguretat de vianants i ciclistes en el traçat d'aquest carril bici.



Q 10048/2019

**Queixa relativa a les molèsties que ocasiona una discoteca de Cerdanyola del Vallès**

Ajuntament de Cerdanyola del Vallès

El promotor de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la reobertura d'una discoteca del municipi, ja que afirmava que cada setmana es produïen aldarulls, baralles i sorolls, i la Policia Local de Cerdanyola del Vallès no feia res per minimitzar les molèsties a les persones residents a la zona. Afegia que el local d'oci havia obert sense disposar de la llicència corresponent.

De la informació tramesa per l'Ajuntament en resposta a la petició del Síndic, se'n desprèn que el febrer de 2020 es va precintat i tancar l'activitat en aquest local, després d'haver tramitat l'expedient administratiu corresponent.

Q 02692/2020

**Queixa relativa a la manca de servei de subministrament d'aigua en un habitatge del municipi**

Ajuntament de Cerdanyola del Vallès

El promotor de la queixa exposava que vivia sol en situació d'ocupació sense títol habilitant en un habitatge on estava empadronat. Des d'abans de l'estat de l'alarma estava en contacte amb els serveis socials per poder tenir accés al servei de subministrament d'aigua, però amb resultat infructuós. Afegia que tenia un grau de discapacitat del 33% i que disposava d'un informe mèdic que l'acreditava com a persona d'alt risc enfront de la COVID-19.

informe dels serveis socials que acredités l'existència d'urgència social que justificués la necessitat de la contractació provisional del servei de subministrament d'aigua, i per aquest motiu la companyia d'aigua no li posava el comptador.

L'abril de 2020 l'Ajuntament va informar que el promotor ja disposava del servei de subministrament d'aigua.

Sembla que el promotor tenia un informe de risc d'exclusió residencial, però no disposava de cap

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

