



INFORME DE CASTELLBISBAL 2021

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME ANUAL 2021 DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA	3
III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A CASTELLBISBAL EN DADES.....	5
3.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Castellbisbal durant el 2021	5
3.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2021 en què la persona interessada resideix a Castellbisbal	8
IV. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA.....	13
V. PACTE CONTRA LA SEGREGACIÓ ESCOLAR A CATALUNYA.....	15
VI. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS	19
6.1. Resolucions complertes	19
6.2. Resolucions acceptades.....	22

I. CONSIDERACIONS GENERALS

L'informe anual dels municipis amb conveni de visió singular de supervisió té com a objectiu analitzar el tipus de queixes rebudes i tramitades durant l'any 2021 amb relació a l'Ajuntament de Castellbisbal, i també els motius pels quals les persones d'aquest municipi han presentat queixes i consultes.

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. Així mateix, 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 2021.

A banda dels apartats estadístics relacionats amb el municipi, l'informe també fa referència a les principals actuacions del Síndic durant el 2021, a l'avaluació del compliment de la Llei de transparència i als treballs relatius al 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 com a conseqüència de les mesures per contenir la pandèmia, el Servei d'Atenció a les Persones Itinerant ha dut a terme un format híbrid de visites, presencials i/o telemàtiques, segons la situació sanitària de cada moment i segons la tria de cada persona, per facilitar la proximitat de la institució en tots els casos.

II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME ANUAL 2021 DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

El 2021 s'ha tornat a superar el rècord de queixes presentades a la institució, prop de 12.000, i se n'han tramitat més de 18.000. També hi ha hagut més de 12.700 consultes i un elevat nombre d'actuacions d'ofici (264). En total, s'han iniciat al voltant de 25.000 expedients, un 14% més que l'any anterior, que ja va ser extraordinari.

A banda d'aquest informe, durant el 2021, d'acord amb la normativa aplicable a la institució, també s'han presentat l'*Informe anual sobre els drets de l'infant 2021*, l'*Informe anual del Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura 2021* i l'*Informe anual de transparència 2020*. A més, també s'han lliurat cinc informes monogràfics, entre els quals destaquen *La concessió de l'indult parcial a les persones condemnades per la Sentència 459/2019 del Tribunal Suprem*, *L'educació inclusiva a Catalunya* o diversos informes en matèria de segregació escolar.

PROTECCIÓ DELS DRETS SOCIALS

Un cop més, les actuacions vinculades a les polítiques socials són les que tenen més protagonisme a la institució del Síndic, amb més del 40% de noves queixes i prop del 60% de noves actuacions d'ofici. Quant al dret a la salut, el major impacte de la Covid rau en les afectacions que ha tingut en l'atenció primària i en les llistes d'espera. En aquest àmbit, el Síndic considera que l'abordatge de la situació de l'atenció primària no permet més demora i demana desplegar amb determinació i fermesa el Pla d'enfortiment i transformació de l'atenció primària i comunitària que s'ha endegat. El Síndic també veu imprescindible reclamar a l'Estat l'execució pressupostària dels 9.000 milions d'euros de l'anomenat *fons Covid*, en la part que pertoca a Catalunya.

Pel que fa a la pobresa, el Síndic denuncia que la pandèmia ha fet augmentar la taxa de pobresa a Catalunya i reivindica que és necessari avançar en la redefinició de les prestacions existents i en la configuració d'un nou sistema de protecció més ajustat a les necessitats de persones més vulnerables. També ha denunciat que amb la pandèmia s'han incrementat les dificultats en l'accés i en el manteniment de l'habitatge habitual, la qual cosa fa més evident la insuficiència del parc d'habitatge social existent i el nombre de persones en situació de pobresa energètica.

En educació, el Síndic ha volgut destacar que el Pacte contra la segregació escolar s'està desplegant de manera més lenta del que estava previst i demana que s'abordi de manera decidida i sense dilació la fase de la implementació de les actuacions previstes, particularment dels instruments previstos en el nou decret d'admissió d'alumnat.

DRETS DE LES DONES

I, en l'àmbit de la salut sexual i reproductiva, s'ha constatat que no totes les dones de Catalunya, com ara les de les regions sanitàries de Lleida i l'Alt Pirineu i l'Aran, poden accedir a la interrupció voluntària de l'embaràs al seu territori. En aquest cas, el Síndic ha demanat implementar sense més retard el dret a la interrupció voluntària de l'embaràs en aquestes regions sanitàries.

En l'àmbit tributari també s'han detectat discriminacions en el cas del tractament fiscal de les quantitats percebudes en relació amb la cura d'infants afectats per càncer o una altra malaltia greu. De l'anàlisi dels casos estudiats, el Síndic ha pogut constatar que per a les funcionàries públiques la reducció de la jornada associada a aquest permís es quantifica com a renda del treball i és objecte de tributació, mentre que el personal no funcionari ho percep com una prestació econòmica i no està subjecte a l'impost de la renda de les persones físiques. En aquest sentit, el Síndic ha demanat al Defensor del Poble que proposi les modificacions legislatives pertinents per garantir l'equitat i la justícia tributària.

DRETS DE LES PERSONES AMB DISCAPACITAT

L'atenció adequada a les necessitats de les persones en situació de vulnerabilitat per raó de dependència o de discapacitat constitueix una part essencial de les polítiques socials i ha de ser una prioritat en una societat avançada que tingui com a objectiu el ple gaudi dels drets de ciutadania de totes les persones que en formen part. En aquest context, el Síndic veu imprescindible modificar els circuits i simplificar els procediments de reconeixement de la situació de dependència i del dret d'accés als serveis i les prestacions econòmiques vinculades, incrementar la dotació de places residencials per a persones amb discapacitat intel·lectual i intensificar les actuacions de les administracions per eliminar les barreres arquitectòniques. També sol·licita una actuació més decidida dels poders públics per facilitar l'accés a les oportunitats laborals d'aquest col·lectiu.

MEDI AMBIENT

En aquest apartat el Síndic ha destacat els centenars de queixes rebudes pel desacord amb la configuració de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica, pel sistema de recollida selectiva implantat en diversos municipis o pel rebuig al model establert en el Decret de mesures urgents per a l'emergència climàtica i l'impuls a les energies renovables. El Síndic ha recomanat millores a l'Administració tant pel que fa a la configuració de l'impost del CO₂ (com, per exemple, no taxar vehicles que estan donats de baixa), el reajustament de la gestió de residus (adaptant-la a les necessitats de cada barri o municipi) i la necessitat d'elaborar un pla territorial sectorial

d'implantació d'energies renovables i de prioritzar la implantació en sòls degradats o ja alterats.

DRETS CIVILS I POLÍTICS

Arran de l'informe *S'haurien de jutjar els polítics per declaracions emeses en exercici del seu càrrec?*, aprovat per l'Assemblea Parlamentària del Consell d'Europa, que planteja, entre d'altres, el necessari tractament polític –no penal– del conflicte, la modificació de delictes com el de sedició, rebel·lió i malversació, la concessió d'indults i el diàleg entre les parts, el Síndic va demanar al Parlament la creació d'una comissió o grup de treball per fer el seguiment i avaluar el nivell de compliment de les mesures que s'hi recullen, la qual encara roman pendent.

DRETS LINGÜÍSTICS

L'establiment d'una quota del 25% de les classes en castellà amb caràcter generalitzat en el conjunt del sistema educatiu interfereix en el marc jurídic vigent i obvia que, d'acord amb les dades disponibles fins ara, el castellà ja és en realitat llengua vehicular en el nostre sistema educatiu. El Síndic alerta que no implementar el model d'immersió lingüística pot comportar un risc de segregació social i lingüística, i afectar negativament la competència en llengua catalana dels infants de famílies no catalanoparlants que no tenen ocasió de parlar-la ni de desenvolupar-la en el seu entorn més proper.

III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A CASTELLBISBAL EN DADES

3.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADAES AMB L'AJUNTAMENT DE CASTELLBISBAL DURANT EL 2021

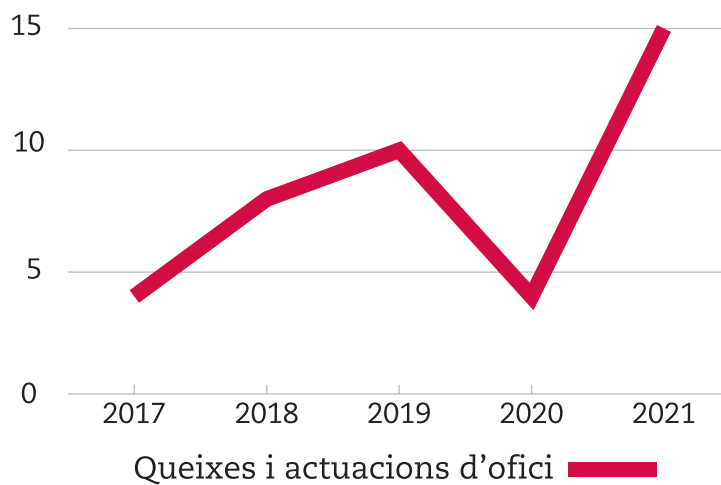
L'Ajuntament de Castellbisbal ha estat l'administració afectada en un total de 15 queixes, xifra que representa un increment molt significatiu respecte de l'any anterior, ja que s'ha quadruplicat el nombre de queixes.

La majoria de les queixes s'han centrat en l'àmbit de polítiques territorials, concretament en temes relacionats amb urbanisme (retards en la tramitació de la llicència d'obres, manca d'enllumenat d'un passatge, mal estat de la via pública) i mobilitat i medi ambient (contaminació acústica).

En darrer terme, les queixes se circumscriuen en l'àmbit d'administració pública i tributs, per temes de funció pública (processos selectius), responsabilitat patrimonial (manca de resolució d'un expedient), procediment sancionador (desacord amb una sanció) i tributari (pagament de taxa de drets d'examen amb recàrrec).

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

	2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	-	0,0	1	12,5	2	20,0	1	25,0	0	0,0
Discriminacions	-	0,0	1	12,5	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	1	10,0	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	-	0,0	-	0,0	1	10,0	1	25,0	-	0,0
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	1	25,0	2	25,0	1	10,0	-	0,0	6	40,0
Administració pública i drets	1	25,0	2	25,0	-	0,0	-	0,0	5	33,3
Tributs	-	0,0	-	0,0	1	10,0	-	0,0	1	6,7
Polítiques territorials	3	75,0	2	25,0	6	60,0	3	75,0	9	60,0
Habitatge	2	50,0	-	0,0	1	10,0	-	0,0	-	0,0
Medi ambient	-	0,0	-	0,0	1	10,0	-	0,0	2	13,3%
Urbanisme i mobilitat	1	25,0	2	25,0	4	40,0	3	75,0	7	46,7
Consum	-	0,0	3	37,5	-	0,0	-	0,0	0	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	-	0,0	1	10,0	-	0,0	0	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	0	0,0
Total	4	100,0	8	100,0	10	100,0	4	100,0	15	100,0



En relació amb els terminis de tramitació, i tenint present l'increment del temps d'aquests terminis que es va produir el 2020 a conseqüència, principalment, de la Covid, aquest any 2021 hi ha hagut una important reducció del temps per donar resposta als tràmits, tant en el cas de l'Administració com del Síndic de Greuges de Catalunya.

Tal com ja s'ha destacat en informes anteriors, els terminis de tramitació són dades rellevants per a la ciutadania i són un indicador de com es perceben els serveis que presten les administracions.

2. Temps en dies emprat per l'Ajuntament de Castellbisbal, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2017-2021

	2017	2018	2019	2020	2021
Ajuntament de Castellbisbal	28,8	82,3	86,6	195,0	26,8
Síndic	35,2	83,9	110,3	185,0	34,4
Persona interessada	0,7	24,1	1,8	94,0	20,7

En relació amb l'estat de tramitació de les queixes, durant l'any 2021 s'han finalitzat 18 actuacions (90%). D'aquestes 18, en un 61,1% 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.

Cal destacar, també, que en un 38,9% 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	2	10,0
Queixes finalitzades	18	90,0
Total	20	100,0

4. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	11	61,1
Es resol el problema	4	22,2
Resolucions acceptades	7	38,9
Resolucions parcialment acceptades	-	0,0
Resolucions no acceptades	-	0,0
No-irregularitat de l'Administració	7	38,9
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
Total	18	100,0

3.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2021 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A CASTELLBISBAL

Seguint la dinàmica de l'any 2020, aquest any 2021 hi ha hagut un increment molt significatiu de les queixes i consultes. En aquest cas, tot i que el nombre de queixes augmenta, l'increment es produeix perquè gairebé s'ha duplicat el nombre de consultes.

5. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	39	47,0
■ Consultes	44	53,0
Total	83	100,0



La majoria de queixes i consultes de residents a Castellbisbal se circumscriuen en l'àmbit de consum (repartiment postal a les urbanitzacions, facturació elèctrica, rebuts emesos per serveis de telefonia mòbil, facturació de l'aigua i bonificacions per raons socials).

En segon terme hi ha tres àmbits afectats amb el mateix nombre de queixes i consultes:

- polítiques socials, com ara salut (disconformitat amb la política de visites mèdiques en temps de pandèmia, incidències amb la vacunació Covid), infància i adolescència (mesures i restriccions de les activitats esportives i de lleure adreçades a infants i joves per a la contenció de la Covid, disconformitat amb el model d'acollida de menors), serveis socials (manca de places a les residències per a la gent gran i amb discapacitat), educació, recerca i treball (modificacions de proves de l'Institut Obert de Catalunya, assetjament escolar) i pensions (manca de resposta a una reclamació al SEPE).
- administració pública i tributs, per temes d'administració pública (pagament de sancions, participació al ple municipal, manca de resolució d'un expedient de responsabilitat patrimonial i temes relacionats amb transparència i la publicació de continguts al web de l'Ajuntament) i tributs (disconformitat amb l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica, manca de resposta a una sol·licitud de devolució de l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana).
- polítiques territorials, per temes d'urbanisme i mobilitat (demora en la gestió de la llicència de permís d'obres, manca de conservació de la via pública) i medi ambient (neteja d'un solar i contaminació acústica).

6. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	12	30,8%	6	13,6%	18	21,7%
Discriminació	-	0,0%	-	0,0%	0	0,0%
Educació i recerca	3	7,7%	-	0,0%	3	3,6%
Infància i adolescència	3	7,7%	2	4,5%	5	6,0%
Salut	4	10,3%	1	2,3%	5	6,0%
Serveis socials	2	5,1%	2	4,5%	4	4,8%
Treball i pensions	-	0,0%	1	2,3%	1	1,2%
Administració pública i tributs	12	30,8%	6	13,6%	18	21,7%
Administració pública i drets	8	20,5%	4	9,1%	12	14,5%
Tributs	4	10,3%	2	4,5%	6	7,2%
Polítiques territorials	9	23,1%	9	20,5%	18	21,7%
Habitatge	-	0,0%	-	0,0%	0	0,0%
Medi ambient	3	7,7%	3	6,8%	6	7,2%
Urbanisme i mobilitat	6	15,4%	6	13,6%	12	14,5%
Consum	5	12,8%	14	31,8%	19	22,9%
Seguretat ciutadana i justícia	1	2,6%	1	2,3%	2	2,4%
Cultura i llengua	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Altres	0	0,0%	8	18,2%	8	9,6%
Total	39	100,0%	44	100,0%	83	100,0%

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

	Queixes	Consultes	Total
2017	14	9	23
2018	30	18	48
2019	29	12	41
2020	30	23	53
2021	39	44	83

Tal com ja passava el 2020, aquest any 2021 les dades per gènere i matèria mostren que hi ha més queixes i consultes presentades per dones que per homes.

En el cas de Castellbisbal, les dones han presentat més queixes i consultes en l'àmbit de polítiques socials (cura de persones dependents o infants) i consum (facturació de subministraments, incidències del transport públic). Els homes, per contra, han presentat més queixes i consultes en l'àmbit d'administració pública i tributs (sancions, pagament de tributs, etc.), i seguretat ciutadana i justícia (actuació de les forces de seguretat i serveis penitenciaris).

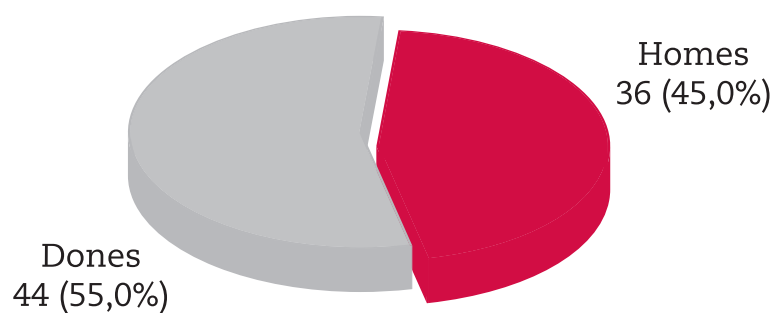
Pel que fa a les queixes i consultes de l'àmbit de polítiques territorials (urbanisme i mobilitat, habitatge i medi ambient) homes i dones han presentat el mateix nombre de queixes i consultes.

8. Queixes i consultes procedents de Castellbisbal per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	36	92,3%	44	100,0%	80	96,4%
Dona	14	35,9%	30	68,2%	44	53,0%
Home	22	56,4%	14	31,8%	36	43,4%
Persona jurídica	3	7,7%	0	0,0%	3	3,6%
Total	39	100,0%	44	100,0%	83	100,0%

9. Queixes i consultes procedents de Castellbisbal per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	12	27,3%	5	13,9%	17	21,3%
Discriminació	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Educació i recerca	2	4,5%	1	2,8%	3	3,8%
Infància i adolescència	4	9,1%	1	2,8%	5	6,3%
Salut	2	4,5%	2	5,6%	4	5,0%
Serveis socials	3	6,8%	1	2,8%	4	5,0%
Treball i pensions	1	2,3%	0	0,0%	1	1,3%
Administració pública i tributs	7	15,9%	9	25,0%	16	20,0%
Administració pública i drets	3	6,8%	7	19,4%	10	12,5%
Tributs	4	9,1%	2	5,6%	6	7,5%
Polítiques territorials	9	20,5%	9	25,0%	18	22,5%
Habitatge	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Medi ambient	3	6,8%	3	8,3%	6	7,5%
Urbanisme i mobilitat	6	13,6%	6	16,7%	12	15,0%
Consum	12	27,3%	7	19,4%	19	23,8%
Seguretat ciutadana i justícia	0	0,0%	2	5,6%	2	2,5%
Cultura i llengua	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Altres	4	9,1%	4	11,1%	8	10,0%
Total	44	100,0%	36	100,0%	80	100,0%



10. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2017-2021

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de persones afectades en les queixes	14	32	29	31	41
Nombre de persones afectades en les consultes	9	18	12	23	44
Total	23	50	41	54	85

Les administracions amb les quals s'han tramitat les queixes i les consultes procedents de Castellbisbal són fonamentalment l'Administració local, tant l'Ajuntament de Castellbisbal com els ajuntaments de Calafell, la Bisbal del Penedès, sant Andreu de la Barca i Sant Vicenç dels Horts, i la Diputació de Barcelona.

D'altra banda, es troben afectades també l'Administració autonòmica –i, en concret, els departament d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda rural, Economia i Hisenda, Educació, Drets Socials i Salut- i els serveis d'interès general per temes de facturació i qualitat dels serveis.

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

	Queixes	%
Administració autonòmica	8	29,6%
Departament d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural	1	3,7%
Departament d'Economia i Hisenda	1	3,7%
Departament d'Educació	2	7,4%
Departament de Drets Socials	2	7,4%
Departament de Salut	2	7,4%
Administració local	16	59,3%
Ajuntament de Calafell	1	3,7%
Ajuntament de Castellbisbal	9	33,3%
Ajuntament de la Bisbal del Penedès	1	3,7%
Ajuntament de Sant Andreu de la Barca	2	7,4%
Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts	1	7,4%
Diputació de Barcelona	2	11,1%
Serveis d'interès general	3	11,1%
ENDESA	3	100,0%
Total	27	100,0

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

	Queixes	Consultes	Total
2018	18	1	19
2019	13	3	16
2020	7	1	8
2021	15	22	37

Pel que fa als desplaçaments al territori, i per adaptar-se a les mesures per a la contenció de la Covid-19, el Servei d'Atenció a les Persones Itinerant ha desenvolupat la seva tasca tant mitjançant desplaçaments presencials com mitjançant videotrucades.

El Síndic de Greuges va rebre un total de 22 trucades en el primer desplaçament de forma telemàtica a Castellbisbal el 3 de març de 2021. Les persones ateses per l'equip del Síndic per trucada o videotrucada van presentar 9 queixes i van fer 13 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (aigua), medi ambient, tributs, urbanisme, salut, serveis socials, etc. Dues de les nou queixes presentades anaven adreçades a l'Ajuntament de Castellbisbal.

En el segon desplaçament a Castellbisbal del 20 d'octubre de 2021, el Síndic de Greuges va rebre un total de 15 visites i trucades. Les persones ateses per l'equip del Síndic presencialment a l'Escola de Música o per trucada o videotrucada van presentar 6 queixes i van fer 9 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb serveis socials, medi ambient, tributs, urbanisme, etc. De les sis queixes presentades, quatre anaven adreçades a l'Ajuntament de Castellbisbal.

L'1 de juny de 2021 es va fer una reunió de seguiment del conveni.

IV. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA

El Síndic de Greuges té l'encàrrec d'avaluar l'aplicació de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, i presenta cada any un informe al Parlament de Catalunya en què assenyala les mancances detectades i, sobretot, proposa mesures per millorar-ne l'aplicació.

Dins d'aquest informe, l'exercici del dret d'accés a la informació pública rep una atenció especial, i una part rellevant de l'avaluació d'aquest dret es fa mitjançant el test del sol·licitant ocult, que consisteix, en síntesi, a formular una sol·licitud d'accés a informació a diferents administracions i comprovar si es resol i es tramita d'acord amb la norma.

Enguany, en el marc de la funció d'avaluació encomanada al Síndic, i donant continuïtat a la metodologia del test del sol·licitant ocult ja emprada en edicions anteriors, s'ha posat en marxa una prova pilot de presentació de resultats d'avaluació individualitzada, a partir dels resultats del test. El juliol de 2021 es va presentar la guia metodològica de valoració



del test del sol·licitant ocult per a aquesta prova pilot, que es pot consultar en el web del Síndic. La metodologia que es proposa per a l'avaluació del compliment de les obligacions legals en matèria d'accés a informació vol promoure la millora contínua. En aquest sentit, es proposa la revisió del model i de les ponderacions anualment, per assolir nous objectius en la matèria i encaminar el conjunt d'administracions públiques a l'assoliment d'uns objectius comuns per garantir el dret de la ciutadania a una bona administració.

De les 731 administracions o ens a qui s'ha fet arribar el test del sol·licitant ocult, s'han inclòs en la prova pilot 188 subjectes, agrupats en les categories d'ajuntaments de més de 20.000 habitants i de més de 50.000 habitants, ens supramunicipals i dependents de l'àmbit local, Administració autonòmica i ens dependents, universitats i institucions de control i supervisió a les quals fa referència l'Estatut d'autonomia de Catalunya.

Els ens que formen part de la prova pilot han pogut revisar les dimensions que s'analitzen amb els resultats del test del sol·licitant ocult i han rebut, en la darrera fase del projecte, un informe final individualitzat amb les dades quantitatives, els resultats del treball de camp, el model d'oportunitats, fortaleces, amenaces i febleses, les recomanacions en els diferents àmbits i les observacions que s'han fet durant el treball de camp.

A partir de l'experiència adquirida durant aquest procés i de la col·laboració amb els ens afectats, es valorarà introduir canvis en el model per aplicar-lo l'any següent i mantenir l'objectiu de contribuir a millorar la resposta de les administracions a aquest dret de la ciutadania.

En el cas de l'Ajuntament de Castellbisbal, l'anàlisi dels punts forts i els aspectes que es poden millorar mostra un balanç final positiu.

Concretament, respecte als diferents àmbits, l'Ajuntament destaca especialment per la concentració de fortaleces en dos dels cinc àmbits: comprensió i eficàcia.

■ **En l'àmbit de la comprensió**, la informació lliurada fa servir un llenguatge entenedor, la informació del tràmit és entenedora i la resolució és comprensible i fa servir un llenguatge planer.

■ **En l'àmbit de l'eficàcia**, es constata que la notificació de recepció conté el dia de la recepció, l'òrgan responsable de resoldre, la data màxima per resoldre, el sentit del silenci administratiu i la persona responsable de tramitar-la. A més, es resol i es lliura la informació en el termini establert per la normativa i la resolució de la informació sol·licitada s'ajusta a la llei.

■ **En l'àmbit de l'accessibilitat** també predominen les fortaleces, especialment pel fet que la sol·licitud es pot presentar per via electrònica, hi ha un formulari específic i també es pot presentar de manera presencial. A més, la identificació compleix mesures de seguretat baixa d'acord amb l'esquema nacional de seguretat, el formulari de sol·licitud accepta sistemes d'identificació electrònica i disposa d'un vincle directe a la sol·licitud d'accés a la informació pública des del portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web propi. Tot i així, el fet que siguin necessaris més de quatre clics per accedir al formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública i sigui obligatori afegir el motiu de la sol·licitud són aspectes que caldria millorar.

■ Pel que fa a l'**àmbit garantista**, tot i que s'utilitza un model de resolució formal o una comunicació formal on consten la signatura i la identificació de l'òrgan que resol la resolució, aquesta ha de contenir sempre el peu de recurs amb tot el contingut preceptiu.

■ **En l'àmbit de la reutilització i la interoperabilitat**, la informació sol·licitada es lliura en el format definit per la persona interessada, en format obert i és reutilitzable. Així i tot, caldria incloure tant la possibilitat d'escollir la forma o el format en què es vol rebre la

informació en el formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública, com la d'informar de les condicions de reutilització de la informació publicada.

- L'àmbit amb més aspectes que cal millorar és el de la reutilització i la interoperabilitat, ja que cal incloure l'opció d'escollir la forma o el format en què es vol rebre la informació en el formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública. A més, aquesta informació s'ha de lliurar en el format definit per la persona interessada, en format obert i reutilitzable i cal informar de les condicions de reutilització de la informació publicada.

- Addicionalment, s'han detectat com a fortalèses el fet que l'administració resolgui i lliuri la informació en la meitat del termini establert per la normativa. Així i tot, és recomanable informar les persones interessades, en la resolució o en el lliurament de la informació, que tenen dret a demanar un certificat de reutilització de la informació pública.

V. PACTE CONTRA LA SEGREGACIÓ ESCOLAR A CATALUNYA

El març de 2019, el Departament d'Educació i el Síndic van subscriure el Pacte contra la segregació escolar, conjuntament amb la majoria de municipis de més de 10.000 habitants i dels membres de la comunitat educativa (entitats municipalistes, patronals dels centres concertats, sindicats, federacions d'associacions de famílies d'alumnat i entitats de referència en l'àmbit de l'educació).

En el marc de la reunió de seguiment del pacte del 29 d'octubre de 2020, es va acordar promoure l'adhesió dels ajuntaments de municipis de menys de 10.000 habitants. Durant l'any 2021, 60 nous municipis de menys de 10.000 habitants s'hi han adherit.

L'anàlisi dels nivells de segregació escolar està molt condicionada per la disponibilitat de dades estadístiques sobre la composició social dels centres, que encara és molt limitada. Com a aproximació del nivell socioeconòmic de les famílies, les dades més fiables proveïdes per l'estadística oficial fan referència a la nacionalitat de l'alumnat.

Per mesurar el nivell d'equitat en la distribució de l'alumnat estranger entre centres, s'ha adoptat l'índex de dissimilitud,¹ que mesura la proporció del grup analitzat que (hipotèticament) hauria de canviar d'escola per aconseguir una distribució perfectament igualitària (oscil·la entre 0 i 1, i la situació de perfecta igualtat és 0 i la de màxima desigualtat, 1). Un índex de dissimilitud del 0,5, per exemple, ens indica que, per aconseguir una distribució perfectament equitativa, el 50 % de l'alumnat estranger o de l'alumnat amb necessitats educatives específiques hauria d'estar escolaritzat en altres centres.

En el cas de Castellbisbal, el curs 2021/2022 aquest índex és de 0,26 a primària (0,25 a P3) i de 0,07 a secundària (0,03 a 1r d'ESO). Això significa que, per garantir una distribució plenament equilibrada de l'alumnat de nacionalitat estrangera, caldria canviar hipotèticament de centre el 26% d'alumnat de primària i el 7% d'alumnat a secundària. Aquests nivells de segregació se situen clarament per sota de la mitjana del conjunt de Catalunya, que presenta un índex de dissimilitud del 0,39 a primària i del 0,32 a secundària. Les dades reflecteixen una evolució positiva des de la signatura del Pacte contra la segregació escolar (curs 2018/2019) en els nivells de segregació escolar al municipi, especialment a secundària.

Aquest pacte conté 30 actuacions i més de 180 mesures específiques, que actualment estan en procés de desplegament, i s'hauria d'acabar de desplegar en els propers dos o tres anys.

Arribats a l'equador del període previst per al desplegament, el Síndic valora que el Pacte s'està complint, però també que ho està fent de manera més lenta del que s'havia planificat

¹ En el cas de l'anàlisi de la segregació en la distribució de l'alumnat estranger, aquest índex es calcula de la manera següent: $d = \frac{1}{2} \sum_{esc} \text{valor abs} (\text{estrescola} / \text{estrmunicipi} - \text{espescola} / \text{espmunicipi})$

inicialment. La pandèmia sobrevinguda i el canvi de legislatura, que ha suposat un canvi en l'equip que dirigeix el Departament d'Educació, han estat factors que han alentit el desplegament de mesures.

De les trenta actuacions previstes, n'hi ha quatre que ja s'han acomplert i vint-i-dues que estan en procés d'acompliment. Les mesures implementades més significatives han estat:

- 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.
- L'elaboració de l'informe *Estimació del cost de la plaça escolar a Catalunya*.
- L'aplicació de les limitacions a la difusió de dades sensibles (resultats dels centres, dades de composició social dels centres, etc.): la modificació de la Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació, a partir de la Llei 5/2020, de 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic, i l'aprovació del Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública (art. 69.5).
- La creació de la unitat interna de seguiment del Pacte per part del Departament d'Educació.
- La preinscripció telemàtica (oficina electrònica de preinscripció).
- El Pla de millora de les oportunitats educatives (PMOE), que millora els recursos disponibles als centres amb elevada complexitat.

Tot i així, estan pendents d'implementació les mesures següents:

- Desplegament dels principals instruments previstos en el nou decret d'admissió d'alumnat i aprovació de protocol d'ús de la reserva de places: proporció màxima d'alumnat amb necessitats educatives específiques per centre, allargament de la reserva de places fins a inici de curs, etc.
- Millora de la detecció d'alumnat amb necessitats educatives específiques: automatització de la detecció a partir de la incorporació d'un criteri de renda (objectiu: passar d'un 5% a un 25% d'alumnat amb necessitats educatives específiques).
- Aprovació de la convocatòria d'ajuts per a l'escolarització d'alumnat amb necessitats educatives específiques per a centres públics i concertats.
- Instruccions als centres públics i concertats sobre el pagament de quotes.
- Pactes locals de lluita contra la segregació escolar.

Fins ara, els principals esforços s'han adreçat a generar les condicions adequades per al desplegament efectiu del Pacte. La construcció de consensos entre els diferents actors signataris sobre les mesures a desenvolupar, la creació del coneixement tècnic necessari per a la concreció de les mesures previstes (amb l'elaboració de cinc informes extraordinaris que desenvolupen diferents àmbits del Pacte), l'aprovació del marc normatiu necessari per mitjà del nou decret d'admissió d'alumnat o la creació de les estructures departamentals per al desplegament de les mesures van en aquesta direcció.

A partir d'aquest punt, i un cop generades les condicions necessàries, el Síndic alerta sobre la necessitat d'abordar de manera decidida i sense dilació la fase d'implementació de les actuacions previstes, i particularment de desplegament dels instruments previstos en el nou Decret d'admissió d'alumnat per combatre la segregació escolar. La intensitat amb què es desenvolupi aquesta fase condicionarà la capacitat d'aconseguir canvis estructurals reals.

Davant d'aquest escenari, el Síndic recorda que no és possible combatre la segregació de manera efectiva amb mesures poc decidides. La manca d'una millora estructural en la correcció dels nivells de segregació escolar del sistema educatiu s'explica no només pel caràcter focalitzat de moltes de les mesures adoptades fins ara, sinó, en part també, per la poca intensitat de les polítiques de lluita contra la segregació escolar implementades, especialment a escala local.

El Síndic recorda que no és condició suficient tenir un nou marc normatiu favorable per reduir la segregació escolar perquè a escala local hi ha maneres de desactivar els instruments previstos. El Síndic ha denunciat en nombroses ocasions que en determinats territoris s'ha infrautilitzat la reserva de places per combatre la segregació, tot i que la normativa preveia aquest instrument, o que no s'ha fet un ús efectiu de la zonificació escolar o de les adscripcions, per exemple, tot i que el decret anterior de 2007 ja ho preveia.

En aquest sentit, convé recordar que l'aprovació del nou 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, 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 seus 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 per mitjà de les oficines municipals d'escolarització.

La nova normativa, però, 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 al 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 tenen la implicació directa dels ajuntaments, ja previstos en el Decret 75/2007.

Durant l'any 2021, el Síndic ha elaborat tres informes en el marc del Pacte contra la segregació escolar. Un d'aquests, presentat el març de 2021, l'*Informe sobre el paper dels ajuntaments en la lluita contra la segregació escolar*, aporta pautes als ajuntaments per millorar la seva participació en la lluita contra la segregació escolar. A més, es va presentar l'*Informe de detecció d'alumnat amb necessitats educatives específiques i ús de la reserva de places. Proposta de desplegament del Decret 11/2021*, el maig de 2021, i l'*Informe sobre l'educació inclusiva a Catalunya*, el setembre de 2021.

Finalment, el Síndic també recorda que cal desplegar en la mesura de les disponibilitats pressupostàries la millora del finançament dels centres públics i concertats prevista en

l'estudi del cost de la plaça escolar. Sense abordar el repte del finançament dels centres serà difícil aconseguir canvis estructurals.

Fins ara, tot i que s'havia intentat en nombroses ocasions, no s'havia aconseguit elaborar un estudi del cost de la plaça escolar per les diferents visions existents en l'àmbit educatiu, amb interessos de vegades contraposats entre els diferents actors. La mateixa memòria econòmica del Decret, que es va elaborar a partir d'aquest estudi, és un molt bon punt de partida.

Amb tot, el Síndic també recorda que l'objectiu del Pacte no és la millora del finançament dels centres públics i concertats, sinó combatre la segregació per mitjà de diferents instruments, entre els quals també hi ha la millora del finançament dels centres. Per tant, el Síndic demana al Departament d'Educació que millori el finançament dels centres, però que posi aquesta millora al servei de la lluita contra la segregació, no pas com una condició necessària prèvia per valorar l'adopció de mesures. Altrament, el que estariem fent és incrementar la despesa pública amb el risc de no aconseguir reduir la segregació escolar.

El passat 28 d'octubre de 2021 va tenir lloc al Parlament de Catalunya la sisena reunió de la comissió de seguiment del Pacte contra la segregació escolar. Entre altres acords, en aquesta reunió es va decidir tenir una segona jornada adreçada als municipis, que tindrà lloc durant el primer semestre de l'any 2022.

VI. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

6.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

AO 00276/2017

Actuació d'ofici relativa a les situacions de discriminació entre els joves en l'accés a establiments oberts al públic, espectacles públics i activitats recreatives

Departament d'Interior
 Departament de Treball, Afers Socials i Famílies
 Ajuntament de Castellbisbal

El Síndic va suggerir als 49 municipis que, d'acord amb l'article 13.1 d) de la Llei 11/2009, tenen atribuïdes competències per inspeccionar i sancionar els establiments oberts al públic, els espectacles públics i les activitats recreatives sotmesos a llicència municipal, i també al Departament d'Interior, que s'establís l'obligació als establiments d'exhibir un rètol en què específicament s'indiqui la prohibició de discriminació i el procediment que cal seguir en cas que es detecti una pràctica en aquest sentit. Es va recomanar també que s'endeguessin campanyes formatives i de sensibilització entre els agents de les policies locals en aquest àmbit a fi que poguessin detectar d'ofici conductes que puguin vulnerar aquests drets. Igualment, es va recomanar que s'endugués una campanya informativa i de sensibilització entre els vigilants de seguretat per prevenir conductes que poguessin contravenir la normativa vigent.

D'acord amb la informació facilitada, la major part d'ajuntaments han donat instruccions a la policia local en la línia de les recomanacions del Síndic, i també en alguns casos s'han endegat mesures de sensibilització i difusió. Per la seva banda, la Direcció General d'Administració de Seguretat ha dut a terme també diverses actuacions, entre les quals l'elaboració de cartells i materials informatius o l'aprovació d'un protocol d'abordatge d'infraccions d'odi i discriminació per a les policies locals de Catalunya.

AO 00089/2019

Actuació d'ofici relativa a l'ús de pistoles elèctriques Taser per part d'agents de les policies locals

Departament d'Interior
 Ajuntament de Castellbisbal

La finalitat de l'actuació d'ofici és actualitzar i completar les dades de què es disposa sobre l'ús dels dispositius conductors d'energia (DCE) i conèixer l'ús que es fa del nou protocol aprovat pel Departament d'Interior, la formació que s'ha rebut, les noves policies que s'han dotat d'aquesta nova arma o les que ja no la tenen en servei.

En conseqüència, el Síndic ha demanat als ajuntaments de Catalunya que tenen policia local que informin dels principals canvis que s'han produït dos anys després de la publicació de les conclusions del grup de treball del Parlament de Catalunya sobre la utilització de la policia de les pistoles elèctriques.

A partir de la informació facilitada per cadascun dels ajuntaments i per la Direcció General de la Policia, el Síndic va elaborar un informe monogràfic amb el títol *Expansió, reglamentació i ús de les pistoles elèctriques entre les policies de Catalunya*. L'informe té la finalitat d'actualitzar i ampliar les dades disponibles i de fer una nova diagnosi sobre l'expansió de l'ús que han fet les policies locals de Catalunya dels DCE, les conclusions que es desprenen de l'experiència de les que els han utilitzat, i els treballs i les actuacions que s'han fet per adaptar-se a les noves recomanacions emeses pel Departament d'Interior. L'informe també recull un seguit de recomanacions adreçades tant al Departament d'Interior com als ajuntaments.

Q 07002/2020

Manca de resposta a una sol·licitud de llicència municipal d'obres referent a la construcció d'un habitatge unifamiliar al municipi de Castellbisbal

Ajuntament de Castellbisbal

Tot i que el retard en l'impuls i la tramitació de l'expedient de la llicència d'obres és imputable tant a l'Administració com al promotor de la queixa, és cert que hi ha un retard de l'Administració en la tramitació i resolució dels expedients, que excedeix del termini legal de dos mesos que estableix la normativa reguladora. Per això, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Castellbisbal que agilitzés al màxim el despatx dels assumptes i l'impuls d'ofici dels expedients, i que resolgués la sol·licitud de llicència municipal d'obres objecte de queixa.

L'Ajuntament ha informat que després d'examinar la documentació aportada pel promotor, i atès que persisteixen les deficiències, s'ha iniciat el procediment per denegar la llicència urbanística que sol·licitava, i n'ha justificat els motius.

Q 02255/2021

Disconformitat amb la manca d'inclusió d'una moció en l'ordre del dia d'un ple de l'Ajuntament de Castellbisbal

Ajuntament de Castellbisbal

El Síndic entén que l'Ajuntament hauria d'haver inclòs la proposta de resolució presentada pel grup del promotor de la queixa en l'ordre del dia del ple, i que cal corregir aquesta situació incorporant-la en l'ordre del dia de la propera sessió plenària que es porti a terme, llevat que ja s'hagi tractat aquest assumpte en una altra sessió o que hagi estat retirada pel promotor de la queixa.

Finalment, l'Ajuntament ha acceptat incloure la proposta de resolució en l'ordre del dia de la sessió del ple de 27 de setembre de 2021.

Q 02395/2021

Queixa relativa a la manca d'il·luminació en diversos carrers d'una urbanització de Castellbisbal

Ajuntament de Castellbisbal

Atès que el promotor de la queixa no s'havia adreçat prèviament a l'Administració, el Síndic va fer arribar la queixa a l'Ajuntament perquè hi donés resposta.

Posteriorment, el Síndic ha constatat que l'Ajuntament ha donat resposta a les qüestions que plantejava el promotor de la queixa i que té previst un projecte per canviar l'enllumenat de la urbanització.

Q 05011/2021

Manca de resolució d'una sol·licitud de llicència d'obres per la construcció d'un habitatge unifamiliar a Castellbisbal

Ajuntament de Castellbisbal

La promotora de la queixa exposa que el gener de 2021 l'Ajuntament de Castellbisbal li va fer un requeriment d'esmenes, el qual va ser atès, però no ha obtingut cap altra resposta ni comunicació per part de l'Administració. Aquesta demora en la tramitació i resolució de la seva sol·licitud li està causant perjudicis, a banda del sobrecost que això implica. En vista d'aquesta informació, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que impulsés d'ofici l'expedient i que el resolgués com més aviat millor.

L'Ajuntament ha indicat que la documentació presentada per la promotora no resol les deficiències detectades, i que en cas que el projecte continuï presentant mancances, tant tècniques com documentals, es plantejarà la denegació de la llicència.

Q 06594/2021

Disconformitat amb el fet que l'Ajuntament de Castellbisbal no publiqui al seu portal de transparència l'organigrama municipal

Ajuntament de Castellbisbal

El promotor de la queixa va presentar una instància el febrer de 2021 en què demanava que l'Ajuntament publiqués l'organigrama al portal de transparència municipal. El juny del mateix any se li va comunicar que tenia disponible la resposta, però quan entra a eNotum no troba cap notificació. Tot i això, a començament de juliol va comprovar que l'organigrama de l'Ajuntament encara no estava disponible al portal de transparència.

L'Ajuntament ha indicat que ha donat resposta a la petició del promotor, primer de forma verbal i posteriorment per escrit, i que l'ha informat de la previsió d'elaborar aquesta informació i penjar-la al portal durant l'any 2021.

Q 09150/2021

Manca de visibilitat en la sortida d'un habitatge de Castellbisbal per la presència de matolls col·locats per l'Ajuntament

Ajuntament de Castellbisbal

El promotor de la queixa va presentar una instància a l'Ajuntament en relació amb aquesta qüestió i no havia rebut resposta, tot i que l'Ajuntament encara estava dins de termini per tramitar-la.

Segons ha comunicat l'Ajuntament, es va acordar ordenar al servei de jardineria canviar les plantes per unes altres que no fossin tan altes. Aquesta actuació ja s'ha executat i la situació actual, segons l'Ajuntament, és correcta.

6.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES

AO 00267/2018

Actuació d'ofici per promoure el Pacte contra la segregació escolar i fer-ne un seguiment

Departament d'Educació
Ajuntament de Castellbisbal

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.

Pel que fa a la intervenció de les administracions locals, l'informe *El paper dels ajuntaments en la lluita contra la segregació escolar* planteja tres àmbits clau en què els ajuntaments han d'assumir un lideratge especial: el desplegament del nou decret d'admissió d'alumnat, l'adequació dels sistemes d'informació municipal per combatre la segregació escolar i la promoció de pactes locals.

En el marc del Pacte contra la segregació escolar a Catalunya, el Síndic ha demanat a l'Ajuntament que analitzi l'informe esmentat i que, en la línia del que planteja, incorpori millores en els sistemes d'informació municipal per combatre la segregació escolar i promogui un pacte local contra la segregació escolar, que defineixi criteris i mesures 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 colideratge del Departament d'Educació.

Q 02134/2021

Queixa relativa a la tramitació d'una sol·licitud de llicència d'obra de nova construcció presentada a l'Ajuntament de Castellbisbal

Ajuntament de Castellbisbal

Els promotors de la queixa exposaven que havien rebut un requeriment d'esmena de deficiències, al qual van donar resposta. Tot i això, no han tingut cap altra informació sobre l'estat de tramitació de la llicència.

Els anys 2020 i 2021 el Síndic ha rebut diverses queixes relacionades amb retards de l'Ajuntament per respondre sol·licituds de llicència, i en tots els casos l'Ajuntament ha indicat com a causes dels retards problemes de recursos humans i el gran nombre de deficiències dels projectes presentats, i fins i tot de les esmenes fetes per atendre els requeriments dels serveis municipals.

Per tant, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que estudiés i analitzés quines són les deficiències que es repeteixen en els projectes presentats, i que posés a disposició de les persones interessades una guia clara que faciliti prou informació sobre la documentació i les dades bàsiques que han de contenir les sol·licituds de llicència i els projectes que les acompanyen. Pel que fa al cas concret dels promotors de la queixa, atès que les últimes esmenes estan en mans dels serveis tècnics municipals des del maig de 2021, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que agilités l'emissió del nou informe i la decisió que considerés que s'havia de prendre en conseqüència.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que s'ha dictat un nou decret de deficiències que ha estat avançat per correu electrònic al tècnic i que s'ha notificat als promotors de la queixa per eNotum.

Q 09241/2021

Queixa relativa a la demora en la resolució d'una sol·licitud de llicència de permís d'obres a l'Ajuntament de Castellbisbal

Ajuntament de Castellbisbal

L'Ajuntament va informar dels motius pels quals s'havia demorat la tramitació d'aquest expedient de llicència, i va indicar que havia tramès un nou requeriment d'esmenes a la persona interessada. Per tant, el Síndic li va suggerir que tan bon punt rebés les esmenes agilités l'estudi del projecte i resolgués la sol·licitud.

Tanmateix, els últims anys s'han rebut diverses queixes relacionades amb retards de l'Ajuntament per resoldre sol·licituds de llicència, i en tots els casos l'Ajuntament ha al·legat com a causes dels retards problemes de recursos humans i el gran nombre de deficiències dels projectes presentats i fins i tot de les esmenes fetes per atendre els requeriments dels serveis municipals. Per tant, se li va suggerir que estudiés i analitzés quines són les deficiències que es repeteixen en els projectes presentats, i que posés a disposició de les persones interessades una guia clara que facilités informació sobre la documentació i les dades bàsiques que han de contenir les sol·licituds de llicència i els projectes.

Posteriorment, l'Ajuntament s'ha compromès a agilitar l'informe municipal tan bon punt rebí la documentació requerida. També ha informat que s'està treballant per millorar la informació a la ciutadania en relació amb els tràmits en general, i els urbanístics en particular, i per incloure un enllaç ràpid a les resolució de consultes més freqüents i recurrents (les anomenades FAQs).

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

