



INFORME DE CERDANYOLA DEL VALLÈS 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 Cerdanyola del Vallès EN DADES	5
3.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès durant el 2021.....	5
3.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2021 en què la persona interessada resideix a Cerdanyola del Vallès	8
IV. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA.....	14
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.....	26

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 Cerdanyola del Vallès, 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 2 000 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 CERDANYOLA DEL VALLÈS EN DADES

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

L'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès ha estat l'administració afectada en un total de 23 queixes, xifra que mostra un augment significatiu respecte del 2020.

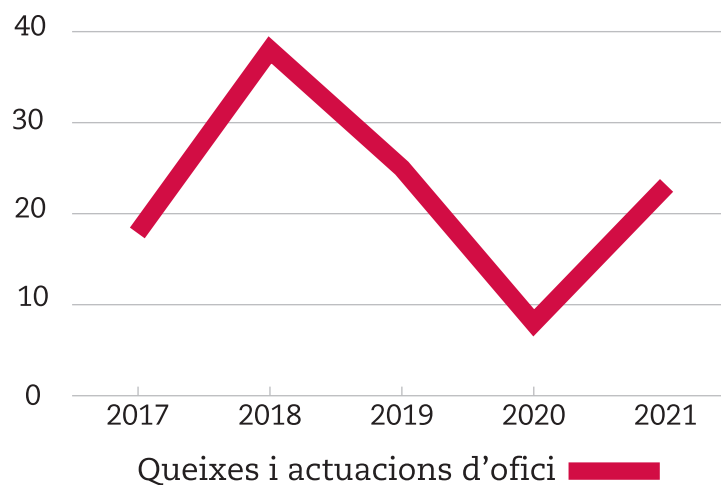
La majoria de les queixes s'han centrat en l'àmbit d'administració pública i tributs, concretament en temes de funció pública (processos selectius, incoació d'expedient disciplinari), responsabilitat patrimonial (danys ocasionats per avaria elèctrica) procediments administratius (manca de resposta a sol·licituds presentades a l'Administració) i tributs (retorn de quotes en cas de baixa).

En l'àmbit de polítiques territorials, les queixes se centren en temes d'habitatge (adjudicació d'habitatges socials d'emergència), medi ambient (contaminació acústica, manteniment de l'arbrat i estat de la via pública) i urbanisme i mobilitat (restricció del trànsit en un carrer de plataforma).

Pel que fa a les polítiques socials, les queixes fan referència concretament a temes relacionats amb serveis socials (disconformitat amb l'atenció rebuda) i educació i recerca (incidències en la preinscripció escolar).

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

	2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	3	16,7	9	23,7	7	28,0	-	0,0	2	8,7
Discriminacions	-	0,0	1	2,6	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	1	5,6	2	5,3	1	4,0	-	4,0	1	4,3
Infància i adolescència	2	11,1	2	5,3	4	16,0	-	0,0	-	0,0
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	-	0,0	4	10,5	1	4,0	-	0,0	1	4,3
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	1	4,0	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	6	33,3	5	13,2	1	4,0	-	0,0	11	47,8
Administració pública i drets	5	27,8	5	13,2	1	4,0	-	0,0	9	39,1
Tributs	1	5,6	-	0,0	-	0,0	-	0,0	2	8,7
Polítiques territorials	7	38,9	22	57,9	15	60,0	6	75,0	10	43,5
Habitatge	2	11,1	12	31,6	2	8,0	-	0,0	5	21,7
Medi ambient	3	16,7	7	18,4	7	28,0	4	50,0	4	17,4
Urbanisme i mobilitat	2	11,1	3	7,9	6	24,0	2	25,0	1	4,3
Consum	1	5,6	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	1	5,6	2	5,3	2	8,0	-	0,0	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	18	100,0	38	100,0	25	100,0	8	100,0	23	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 Cerdanyola del Vallès, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el 2018-2021

	2018	2019	2020	2021
Ajuntament de Cerdanyola del Vallès	112,1	197,5	196,4	58,9
Síndic	38,7	59,0	152,0	54,8
Persona interessada	34,7	38,8	72,0	17,0

En relació amb l'estat de tramitació de les queixes, durant l'any 2021 s'han finalitzat 41 actuacions (77,4%). D'aquestes 41, en un 65,9% 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 29,3% 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	12	22,6
Queixes finalitzades	41	77,4
Total	53	100,0

4. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

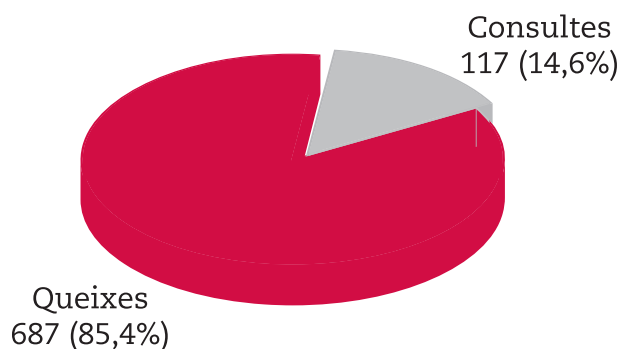
	N	%
Irregularitat de l'Administració	27	65,9
Es resol el problema	15	36,6
Resolucions acceptades	8	19,5
Resolucions parcialment acceptades	4	9,8
Resolucions no acceptades	-	0,0
No-irregularitat de l'Administració	12	29,3
La persona interessada desisteix	2	4,9
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
Total	41	100,0

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

Aquest any 2021 s'ha produït un fort increment en el nombre de queixes i consultes. Aquest augment es deu en gran mesura a la disconformitat amb el tribut metropolità i amb el fet d'haver de ser membre de la mesa electoral en temps de pandèmia.

5. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	687	85,4
■ Consultes	117	14,6
Total	804	100,0



La majoria de queixes i consultes de residents a Cerdanyola del Vallès se circumscriuen en l'àmbit de l'administració pública (disconformitat amb les condicions laborals d'un lloc de treball, processos de selecció, procediment sancionador i responsabilitat patrimonial) i tributs (disconformitat amb el tribut de l'Àrea Metropolitana de Barcelona i amb les taxes de la factura de l'aigua).

En segon terme, hi ha els àmbits de queixes i consultes següents: àmbit de polítiques socials, com ara salut (disconformitat amb l'atenció mèdica rebuda, incidències amb el certificat Covid, llistes d'espera), serveis socials (inclusió social, valoració del grau de discapacitat, disconformitat amb la denegació de la renda garantida de ciutadania), educació i recerca (manca d'un pla de suport individualitzat, aplicació en l'àmbit escolar dels protocols arran de la pandèmia), treball i pensions (relacions laborals i pensió de jubilació), infància i adolescència (accés a la història clínica d'un menor, disconformitat amb el règim de visites) i discriminació (discriminació ideològica); i àmbit de polítiques territorials (actuacions de manteniment a la via pública, protecció de la legalitat urbanística per part de l'Ajuntament, contaminació acústica i odorífera i problemes de salubritat d'un habitatge ocupat).

6. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	32	4,7%	38	32,5%	70	8,7%
Discriminació	-	0,0%	2	1,7%	2	0,2%
Educació i recerca	6	0,9%	4	3,4%	10	1,2%
Infància i adolescència	1	0,1%	1	0,9%	2	0,2%
Salut	19	2,8%	15	12,8%	34	4,2%
Serveis socials	6	0,9%	7	6,0%	13	1,6%
Treball i pensions	-	0,0%	9	7,7%	9	1,1%
Administració pública i tributs	631	91,8%	29	24,8%	660	82,1%
Administració pública i drets	12	1,7%	23	19,7%	35	4,4%
Tributs	619	90,1%	6	5,1%	625	77,7%
Polítiques territorials	18	2,6%	21	17,9%	39	4,9%
Habitatge	7	1,0%	9	7,7%	16	2,0%
Medi ambient	5	0,7%	5	4,3%	10	1,2%
Urbanisme i mobilitat	6	0,9%	7	6,0%	13	1,6%
Consum	3	0,4%	17	14,5%	20	2,5%
Seguretat ciutadana i justícia	2	0,3%	3	2,6%	5	0,6%
Cultura i llengua	1	0,1%	6	5,1%	7	0,9%
Altres	-	0,0%	3	2,6%	3	0,4%
Total	687	100,0%	117	100,0%	804	100,0%

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

	Queixes	Consultes	Total
2017	48	45	93
2018	121	61	182
2019	118	61	179
2020	62	51	113
2021	687	117	804

Tot i que l'any anterior les dades per gènere i matèria mostraven una distribució força igualitària, aquest any 2021 hi ha hagut més queixes i consultes presentades per homes que per dones.

En el cas de Cerdanyola del Vallès, els homes han presentat més queixes i consultes en l'àmbit d'administració pública i tributs (sancions, pagament de tributs, etc.), seguretat ciutadana i justícia (actuació de les forces de seguretat i serveis penitenciaris) i cultura i llengua.

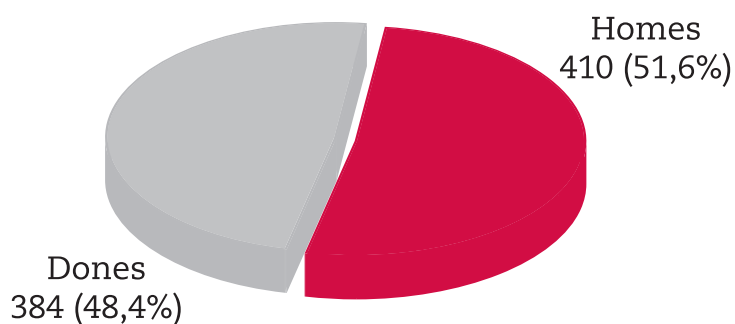
Les dones, per contra, han presentat més queixes i consultes en l'àmbit de polítiques territorials (urbanisme i mobilitat, habitatge i medi ambient), polítiques socials (cura de persones dependents o infants) i consum (facturació de subministraments, incidències del transport públic).

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

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	682	99,3%	112	95,7%	794	98,8%
Dona	321	46,7%	63	53,8%	384	47,8%
Home	361	52,5%	49	41,9%	410	51,0%
Persona jurídica	5	0,7%	5	4,3%	10	1,2%
Total	687	100,0%	117	100,0%	804	100,0%

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

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	38	9,9%	31	7,6%	69	8,7%
Discriminació	0	0,0%	2	0,5%	2	0,3%
Educació i recerca	8	2,1%	2	0,5%	10	1,3%
Infància i adolescència	2	0,5%	0	0,0%	2	0,3%
Salut	15	3,9%	19	4,6%	34	4,3%
Serveis socials	9	2,3%	3	0,7%	12	1,5%
Treball i pensions	4	1,0%	5	1,2%	9	1,1%
Administració pública i tributs	308	80,2%	348	84,9%	656	82,6%
Administració pública i drets	21	5,5%	13	3,2%	34	4,3%
Tributs	287	74,7%	335	81,7%	622	78,3%
Polítiques territorials	19	4,9%	15	3,7%	34	4,3%
Habitatge	10	2,6%	2	0,5%	12	1,5%
Medi ambient	4	1,0%	6	1,5%	10	1,3%
Urbanisme i mobilitat	5	1,3%	7	1,7%	12	1,5%
Consum	14	3,6%	6	1,5%	20	2,5%
Seguretat ciutadana i justícia	1	0,3%	4	1,0%	5	0,6%
Cultura i llengua	2	0,5%	5	1,2%	7	0,9%
Altres	2	0,5%	1	0,2%	3	0,4%
Total	384	100,0%	410	100,0%	794	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	49	122	165	63	690
Nombre de persones afectades en les consultes	45	61	61	51	117
Total	94	183	226	114	807

Les administracions amb les quals s'han tramitat les queixes i consultes procedents de Cerdanyola del Vallès són fonamentalment l'Administració autonòmica, en concret els departaments d'Economia i Hisenda, Vicepresidència i Polítiques Digitals i Territori, Salut, Drets Socials, Interior i Educació.

També es troba afectada l'Administració local, tant l'Ajuntament de Cerdanyola, com l'Àrea Metropolitana de Barcelona, com els ajuntaments de Barcelona, Barberà del Vallès, Sant Martí de Centelles i el Vendrell.

En menor mesura també està afectada l'Administració corporativa, l'Administració de justícia 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 Cerdanyola del Vallès

	Queixes	%
Administració autonòmica	789	65,5%
Departament d'Economia i Hisenda	389	32,3%
Departament d'Educació	1	0,1%
Departament d'Interior	1	0,1%
Departament de Drets Socials	2	0,2%
Departament de la Vicepresidència i de Polítiques Digitals i Territori	388	32,2%
Departament de Salut	8	0,7%
Administració corporativa	1	0,1%
Universitat Oberta de Catalunya (UOC)	1	0,1%
Administració de justícia	1	0,1%
Tribunal Superior de Justícia de Catalunya	1	0,1%
Administració local	411	34,1%
Ajuntament de Barberà del Vallès	1	0,1%
Ajuntament de Barcelona	2	0,2%
Ajuntament de Cerdanyola del Vallès	17	1,4%
Ajuntament de Sant Martí de Centelles	1	0,1%
Ajuntament del Vendrell	1	0,1%
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	389	32,3%

Altres administracions	1	0,1%
Consorti d'Educació de Barcelona	1	0,1%
Serveis d'interès general	1	0,1%
ENDESA	1	0,1%
Total	1.204	100,0%

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
2021	8	21	29

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 Cerdanyola el 15 de març de 2021. Les persones ateses per l'equip del Síndic per trucada o videotrucada van presentar 3 queixes i van fer 6 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (electricitat), mobilitat, medi ambient, tributari, etc. Dues de les queixes presentades anaven adreçades a l'Ajuntament de Cerdanyola.

En el segon desplaçament a Cerdanyola del Vallès del 26 d'octubre de 2021, el Síndic de Greuges va rebre un total de 20 visites i trucades. Les persones ateses per l'equip del Síndic presencialment a l'Ateneu o per trucada o videotrucada van presentar 5 queixes i van fer 15 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (electricitat), medi ambient, tributari, urbanisme, sanitat, etc. Tres de les cinc queixes presentades anaven adreçades a l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès.

L'11 de maig 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, com és el cas de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès, 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 Cerdanyola del Vallès, l'anàlisi dels punts forts i els aspectes que es poden millorar mostra un balanç final positiu.

Concretament, respecte als diferents àmbits, cal destacar que:

■ **En l'àmbit de l'accessibilitat** és on l'Ajuntament destaca pel nombre de fortaleces. Això és així perquè la sol·licitud es pot presentar per via electrònica, hi ha un formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública específic i es pot fer en menys de quatre clics. També es pot presentar de manera presencial, 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 hi ha un enllaç 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 el motiu de la sol·licitud sigui obligatori és un aspecte que caldria millorar.

■ **En l'àmbit de la comprensió**, s'ofereix informació i assessorament a través del portal o de la seu electrònica, i la informació del tràmit és entenedora. Caldria implementar millores respecte a la informació i la resolució lliurada perquè el llenguatge utilitzat sigui entenedor i planer.

■ **En l'àmbit de l'eficàcia**, destaca com a punt fort que la notificació de recepció conté el dia de la recepció. Malgrat això, hi ha aspectes a millorar com el fet que la notificació de recepció ha d'incloure l'òrgan responsable de resoldre, la data màxima per resoldre, el sentit del silenci administratiu, la persona responsable de tramitar-la i els recursos pertinents. En la mateixa línia, l'Administració ha de lliurar 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 la reutilització i la interoperabilitat** certament el formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública inclou l'opció d'indicar la forma o el format en què es vol rebre la informació. Cal millorar, però, en el fet que aquesta informació s'ha de lliurar en el format definit per la persona interessada, ha de ser obert i reutilitzable i cal informar de les condicions de reutilització de la informació publicada.

■ Finalment, l'àmbit on cal implementar millores és el garantista, atès que és recomanable la utilització d'un model de resolució formal o una comunicació formal, d'acord amb el que estableix la normativa, cal la identificació i la signatura de l'òrgan que resol i la resolució sempre ha de contenir el peu de recurs amb tot el contingut preceptiu.

Addicionalment, es constata que la informació del tràmit conté la informació i les concrecions establertes en el Decret 8/2021. Cal tenir en compte, però que, per no fer un ús inadequat de la informació pública, les persones interessades tenen dret a poder demanar un certificat de reutilització de la informació pública en un moment determinat. És per això que és recomanable informar d'aquesta possibilitat, en el tràmit, en la resolució o en el lliurament de la informació.

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 Cerdanyola del Vallès, el curs 2021/2022 aquest índex és de 0,34 a primària (0,43 a P3) i de 0,19 a secundària (0,28 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 34% d'alumnat de primària i el 19% d'alumnat a secundària. Aquests nivells de segregació se situen 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.

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 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.

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: $d = \frac{1}{2} \sum_{esc} \text{valor abs} (\text{estrescola} / \text{estrmunicipi} - \text{espescola} / \text{espmunicipi})$

- 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

Q 08865/2017

Queixa relativa a la tramitació d'un recurs de reposició contra la resolució de la convocatòria ordinària de beques de menjador escolar, llars d'infants, llibres, material i transport escolar per al curs acadèmic 2017-2018

Ajuntament de Cerdanyola del Vallès

La promotora de la queixa exposava que l'any 2017 se li havia denegat una beca per no haver presentat determinada documentació. Va presentar un recurs de reposició en què manifestava que aquesta documentació no li havia estat requerida, però va ser desestimada.

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que abans de fer la publicació al BOE es notifiqués a la persona interessada el requeriment de la documentació necessària, i li va facilitar les dades d'aquesta persona que constaven a la institució.

L'any 2020 l'Ajuntament va detectar que s'havia comès un error, ja que el requeriment d'aportació de la documentació necessària per poder valorar la sol·licitud es va intentar notificar en dues ocasions però amb resultat infructuós. Per tant, es va acordar estimar el recurs de reposició i retrotraure les actuacions a la notificació de la documentació requerida. Atès que la notificació d'aquesta resolució no va ser recollida per la promotora, l'Ajuntament va comunicar que es publicaria al BOE.

L'Ajuntament ha informat que es va posar en contacte telefònicament amb la promotora per notificar-li el requeriment de la documentació necessària per valorar i resoldre la beca sol·licitada.

Q 03763/2018

Queixa relativa a les dificultats d'una unitat familiar amb un infant a càrrec que resideix en un habitatge sense títol habilitant afectat per un procediment d'execució hipotecària d'accedir a un habitatge assequible

Ajuntament de Cerdanyola del Vallès
Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge
Departament de Territori i Sostenibilitat

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que continués proporcionant el suport necessari a la família a fi de normalitzar tan aviat com fos possible la seva situació residencial, amb l'objectiu que l'infant afectat tingués garantides unes condicions materials de vida adequades per al seu desenvolupament.

El Síndic ha constatat que l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès, per mitjà dels serveis socials, està fent el seguiment de la situació de la família.

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 Cerdanyola del Vallès

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 00745/2019

Queixa relativa a les deficiències de l'enllumenat públic d'un carrer del municipi

Ajuntament de Cerdanyola del Vallès

La promotora de la queixa exposava que feia mesos que reclamava a l'Ajuntament que solucionés un problema en l'enllumenat públic d'un carrer. El Síndic, per tant, va demanar informació sobre les actuacions dutes a terme per corregir aquest problema.

Segons ha comunicat l'Ajuntament, durant el tercer trimestre de 2020 es va substituir l'enllumenat públic del carrer per lluminàries de sistema LED dins del projecte de millora de l'enllumenat públic i adequació en eficiència energètica del sector Canaletes.

Q 01799/2019

Manca d'actuació de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès envers l'incompliment de la normativa en l'ocupació del domini públic

Ajuntament de Cerdanyola del Vallès

La promotora de la queixa exposava que la Policia Local havia indicat a la persona responsable d'un establiment de bar que calia que desmuntés la part de la carpa de la terrassa que excedia de la línia de façana. Tot i això, no es va retirar la carpa, i la promotora deia que aquest fet comportava perjudicis al seu local. Per aquest motiu, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que dictés els actes administratius oportuns per fer complir la normativa aplicable.

La Policia Local ha manifestat que el problema ja ha quedat resolt atès que el propietari del bar va desplaçar la carpa que impedia la visibilitat del local de la promotora.

Q 05463/2019

Manca de resposta de l'Ajuntament de Cerdanyola a una instància presentada per possibles irregularitats en les obres d'una finca

Ajuntament de Cerdanyola del Vallès

El promotor de la queixa manifestava que havia presentat una instància a l'Ajuntament per unes obres que es duïen a terme al municipi suposadament sense els permisos pertinents i que no havia rebut resposta.

L'Ajuntament ha informat que va requerir el promotor de les obres perquè l'enderroqués i retirés una tanca i altres elements que envaiïen una zona qualificada de verda i que impediïen legalitzar l'obra. Un cop fet això, es va concedir llicència per legalitzar les obres d'ampliació i reforma d'un habitatge unifamiliar aïllat. Posteriorment, es va informar el promotor d'aquestes actuacions.

Q 07997/2019

Queixa relativa a les molèsties per sorolls que generen els concerts i altres actes que tenen lloc al parc del Turonet de Cerdanyola del Vallès

Ajuntament de Cerdanyola del Vallès

La promotora de la queixa exposa que ha presentat diverses instàncies a l'Ajuntament per queixar-se de les molèsties que pateix al seu domicili, però que no ha rebut resposta.

El Síndic va recordar a l'Ajuntament l'obligació de l'Administració de donar resposta a les sol·licituds de les persones, i li va demanar que donés resposta a la promotora al més aviat possible, i que li detallés les actuacions que es duran a terme per resoldre aquesta qüestió.

L'Ajuntament va informar la promotora dels actes que estaven previstos al parc i de les mesures que s'havien pres per reduir les molèsties. També la va informar que s'estaven buscant altres ubicacions per a alguns actes.

Q 09042/2019

Queixa relativa al mal estat de les voreres d'un carrer del municipi

Ajuntament de Cerdanyola del Vallès

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que donés resposta a la instància de la promotora de la queixa i que informés de la situació i de les actuacions dutes a terme o previstes per resoldre la situació denunciada.

L'Ajuntament ha informat que els serveis municipals van constatar alguns desperfectes a les voreres, probablement causats per les arrels dels arbres. Les dimensions i la situació de l'arbrat dificulten l'actuació d'arranjament, i és necessari un estudi previ per garantir que s'efectua per afavorir la seguretat pública. En aquest sentit, l'Ajuntament ha informat que treballarà per executar els treballs més convenients per al carrer segons les necessitats.

Q 09048/2019

Queixa relativa a les condicions d'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques de l'estació de Renfe de Cerdanyola del Vallès i de l'accés als vagons del tren

Ajuntament de Cerdanyola del Vallès
 Departament de Territori i Sostenibilitat
 Departament de la Vicepresidència i de Polítiques Digitals i Territori

La promotora de la queixa exposava, d'una banda, la dificultat amb què es troben les persones afectades de visió reduïda per moure's per l'estació de Renfe de Cerdanyola i per pujar als trens, i de l'altra, l'estat de les voreres i els passos de vianants del barri de Serraparera de Cerdanyola, que està ple d'obstacles que dificulten la vida de totes les persones, i especialment les que tenen baixa visió.

El Síndic va demanar a l'Ajuntament i a la Direcció General de Transports i Mobilitat informació sobre aquest assumpte i sobre les actuacions que hagin portat a terme.

A principis de 2020 la Direcció General de Transports i Mobilitat va informar que havia escrit la promotora en relació amb l'accessibilitat de l'estació. En canvi, l'Ajuntament no va informar de l'accessibilitat al municipi fins al finals de 2021. De la informació aportada se'n desprèn que l'Ajuntament està duent a terme actuacions per reurbanitzar del barri de Serraparera.

Q 01276/2020

Queixa relativa a les molèsties de sorolls que causa la maquinària del mercat de Serraparera

Ajuntament de Cerdanyola del Vallès

Aquesta qüestió ja va ser estudiada pel Síndic en el marc de dos expedients dels anys 2017 i 2019. Tot i això, la promotora de la queixa ha informat que els problemes de soroll persisteixen i que sembla que encara no s'ha dut a terme la substitució de la maquinària de refrigeració, com s'havia demanat.

L'Ajuntament ha informat que finalment es va fer el canvi de la maquinària i que abans d'aprovar el final d'obra es va fer una prova amb la participació del veïnat per comprovar que la nova maquinària instal·lada ja no provocava cap molèstia a les persones que viuen en els edificis propers.

Q 03003/2020

Queixa relativa a la duplictat en la numeració de dues finques del camí Antic de Sant Cugat, a Cerdanyola del Vallès

Ajuntament de Cerdanyola del Vallès

El promotor de la queixa manifestava que un veí es va construir una casa al costat de la seva propietat i l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès li va adjudicar el número que corresponia a la seva parcel·la, la qual cosa li comportava problemes amb les empreses subministradores de serveis i amb Correus. Es va adreçar per escrit a l'Ajuntament, però no va rebre resposta ni s'ha resolt el problema exposat.

L'Ajuntament ha informat que s'estan fent els tràmits administratius oportuns per donar resposta a la qüestió plantejada i assignar un número a cadascuna de les finques. Tan bon punt s'hagi resolt l'expedient corresponent es notificarà la resolució a les persones interessades.

Q 03466/2020

Disconformitat amb la manca de poda d'uns setanta arbres del barri de Serraparera i amb el mal estat de la vorera d'un carrer

Ajuntament de Cerdanyola del Vallès

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre si s'ha fet una inspecció en les zones que mencionava el promotor en la seva queixa, sobre quines mesures té previstes adoptar per garantir la seguretat dels vianants i el bon manteniment i la conservació de la via pública, i si s'ha previst una poda dels arbres i en quines dates.

L'Ajuntament ha informat que recentment s'han fet uns treballs de poda de l'arbrat viari.

Q 05285/2020

Queixa relativa a les molèsties per sorolls que genera una activitat de restauració a causa de la gran concentració de taules de la terrassa

Ajuntament de Cerdanyola del Vallès

La promotora de la queixa exposava que havia presentat una instància a l'Ajuntament l'octubre de 2019, que va derivar en la incoació d'un expedient. Tot i això, va presentar queixa al Síndic perquè seguia patint molèsties i no tenia constància que s'haguessin adoptat mesures.

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre si s'havien pogut objectivar les molèsties per sorolls que patia la promotora al domicili i sobre les mesures previstes per intentar reduir-les.

L'Ajuntament ha informat que el juliol de 2020 l'enginyer tècnic municipal va fer un informe en què es feia constar que la terrassa sobrepassava els límits sonors permesos. Amb motiu de l'informe, es va requerir al titular de l'activitat una sèrie de documentació i es va imposar una limitació horària en la terrassa de l'activitat. L'octubre de 2020, el titular va presentar una instància en què va acceptar la limitació horària de la terrassa i va manifestar que seria el seu horari definitiu.

Q 10337/2020

Queixa per la demora de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès a tramitar la sol·licitud de llicència d'obra menor presentada per una mercantil

Ajuntament de Cerdanyola del Vallès

La promotora exposava que el març de 2020 va presentar una sol·licitud de llicència d'obra menor mitjançant la seu electrònica de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès. Des d'aleshores, i tot i les reunions mantingudes entre la promotora, l'Ajuntament i l'AMB, que ha intercedit des del principi, encara no s'ha aprovat la llicència d'obres menors. El Síndic es va posar en contacte amb l'Ajuntament per saber els motius d'aquesta demora.

L'Ajuntament ha informat que va comprovar que les obres i els usos que es desenvolupaven a la finca no són els que autoritzava la llicència concedida. Tampoc no es pot autoritzar l'ampliació del bar existent, segons el que estableix l'article 53.5 del TRLU, que determina que només es poden autoritzar com a obres provisionals les vinculades als usos provisionals a què fa referència l'article 53.3 i les vinculades a activitats econòmiques preexistents. Aquestes obres han de ser les mínimes necessàries per desenvolupar l'ús sense ometre cap de les normes de seguretat i higiene establertes per la legislació sectorial, i han de ser fàcilment desmuntables i traslladables. Per tant, cal enderrocar l'ampliació feta al bar, i també els coberts i altres construccions auxiliars no inclosos en la llicència atorgada. Finalment, l'Ajuntament ha comunicat que la promotora ha cessat l'activitat i s'ha venut l'immoble.

Q 11384/2020

Queixa relativa als talls en el subministrament elèctric que van patir les persones residents a diferents barris de la ciutat de Cerdanyola del Vallès el desembre de 2020

Ajuntament de Cerdanyola del Vallès
 Departament d'Empresa i Coneixement
 Departament d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural

La promotora de la queixa exposava que algunes zones de Cerdanyola del Vallès patien talls freqüents i continuats en el subministrament elèctric, sense previ avís d'Endesa, que produïen molèsties en les condicions de vida de les persones i possibles danys en aparells elèctrics.

Tant l'Ajuntament com la Direcció General d'Energia, Seguretat Industrial i Seguretat Minera han informat de les inspeccions que han dut a terme a la xarxa i de les incidències detectades.

El Síndic, per tant, va demanar a l'Ajuntament i a la Direcció General d'Energia, Seguretat Industrial i Seguretat Minera del Departament d'Empresa i Coneixement que valoressin l'estat i el manteniment de la xarxa de distribució elèctrica als barris de la ciutat i les actuacions dutes a terme per ambdues administracions per garantir el subministrament elèctric.

Q 03156/2021

Manca de resposta a una sol·licitud d'abonament d'una retribució per jubilació anticipada

Ajuntament de Cerdanyola del Vallès

El promotor de la queixa exposava que havia sol·licitat la declaració de jubilació voluntària anticipada en arribar als seixanta-tres anys, i també que se li abonés la retribució prevista a l'article 42 de l'Acord sobre condicions econòmiques, socials i de treball per al personal funcionari al servei de l'Ajuntament. Es va estimar la seva sol·licitud de jubilació anticipada, però no va rebre resposta a la petició d'abonament de la quantitat prevista a l'Acord de condicions de treball.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que es va dictar la resolució que desestimava, de forma motivada, la sol·licitud del promotor de percepció del premi a la jubilació anticipada.

Q 03762/2021

Queixa per la tramitació d'un expedient de responsabilitat patrimonial incoat per l'Ajuntament arran d'una reclamació per les lesions sofertes als ulls com a conseqüència de l'impacte d'un objecte d'un correfoc

Ajuntament de Cerdanyola del Vallès

El promotor de la queixa exposava que s'havia incoat l'expedient de responsabilitat patrimonial el gener de 2019 i que encara no s'havia resolt.

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que informés sobre en quin punt de la tramitació es trobava la reclamació i que aportés una còpia de la documentació de l'expedient.

L'Ajuntament ha informat que hi ha un endarreriment acumulat en expedients de la mateixa naturalesa, i que l'expedient del promotor està actualment en fase de pràctica de la prova proposada per la seva representant i pendent de diversos informes, però ja s'han practicat bona part de les actuacions d'instrucció prèvies a la resolució de l'expedient. Conseqüentment, s'entén que actualment el procediment s'està tramitant amb normalitat..

Q 03926/2021

Manca de devolució de les taxes abonades per al procés selectiu d'una convocatòria de selecció de personal convocada per l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès

Ajuntament de Cerdanyola del Vallès

El gener de 2020 es va dictar la resolució per la qual la promotora de la queixa desistia del procés selectiu i es procedia a la devolució de les taxes abonades a les persones que ho sol·licitessin. Tot i això, la promotora exposava que no se li havia fet efectiva la devolució d'aquest import.

Per tant, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre l'estat de la devolució de les taxes i la raó del retard, i li va suggerir que fes efectiva la devolució de l'import a les persones que hi tenen el dret.

L'Ajuntament ha informat que ja ha fet la devolució a vint-i-dues de les trenta-dues persones aspirants. Queda pendent la devolució de la taxa a deu persones que encara no han remès a l'Ajuntament la documentació necessària per poder-ho fer. El motiu del retard en la devolució va ser una incidència en el programa informàtic.

Q 04239/2021

Manca de conservació i manteniment del barri de Serraparera de Cerdanyola del Vallès

Ajuntament de Cerdanyola del Vallès

De conformitat amb l'article 39.1 de la Llei 24/2009, de 23 de desembre, del Síndic de Greuges, aquesta institució va traslladar la queixa del promotor a l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès perquè hi pogués donar resposta.

L'Ajuntament ha informat que va donar resposta telefònicament al promotor de la queixa i que se l'ha informat que es portaran a terme actuacions de millora i manteniment al barri, en el marc del Pla d'acció municipal.

Q 05847/2021

Queixa d'una secció sindical sobre la situació en la qual es troba la Policia Local del municipi de Cerdanyola del Vallès

Ajuntament de Cerdanyola del Vallès

La secció sindical ha informat que ha exposat aquesta situació a l'Ajuntament verbalment, en reunions presencials o telemàtiques, però que els problemes que afecten la Policia Local no s'han resolt. Atès, però, que no s'ha presentat cap reclamació formal a l'Ajuntament, el Síndic li ha fet arribar la queixa i li ha demanat que hi doni resposta i informi de les actuacions que s'han dut a terme.

De la resposta de l'Ajuntament se'n desprèn que les demandes i la problemàtica assenyalada en la queixa o bé han obtingut una resposta favorable o bé estan en vies de ser solucionades.

6.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES

Q 06724/2018

Queixa relativa a la conflictivitat existent entre l'entitat municipal descentralitzada de Bellaterra i l'Ajuntament de Cerdanyola

Ajuntament de Cerdanyola del Vallès
Entitat Municipal Descentralitzada de Bellaterra

El promotor de la queixa, en representació de la Taula Cívica de Bellaterra, manifestava que la greu manca d'entesa entre l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès i l'entitat municipal descentralitzada (EMD) de Bellaterra comporta el bloqueig de moltes qüestions que són primordials per a les persones que viuen a Bellaterra, com per exemple un greu problema de manca d'aparcament.

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Cerdanyola que informés el promotor sobre: Les conclusions a les quals s'ha arribat en relació amb la possible implantació d'un pla pilot per regular una part de les places d'estacionament disponibles a Bellaterra; la important inversió que s'ha previst fer en la xarxa d'enllumenat públic a Bellaterra, tot concretant el calendari i el tipus d'actuació previstos, i la valoració que fa l'Ajuntament sobre l'estat de conservació i manteniment de les xarxes de subministrament elèctric i de telecomunicacions que hi ha a Bellaterra.

Posteriorment, l'Ajuntament de Cerdanyola ha comunicat que el desembre de 2021 va notificar al promotor l'informe amb relació a les actuacions municipals.

AO 00267/2018

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

Departament d'Educació
Ajuntament de Cerdanyola del Vallès

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.

AO 00042/2018

Actuació d'ofici relativa a l'existència d'àrees d'oci per a adolescents en municipis de més de 20.000 habitants

Ajuntament de Cerdanyola del Vallès

En el marc d'un estudi sobre les condicions d'accessibilitat en les instal·lacions de les àrees de joc infantil dels parcs a Catalunya es va concloure que els adolescents d'entre tretze i divuit anys en termes generals no són tinguts en compte per les administracions locals com a usuaris potencials i preferents de les àrees de joc i parcs i que, per tant, no hi ha espais ni instal·lacions especialment dissenyats per a aquest col·lectiu.

D'acord amb això, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per estudiar l'existència d'àrees d'oci per a adolescents en els municipis de més de 20.000 habitants que van formar part de l'estudi esmentat. També interessa conèixer si els espais municipals adreçats als adolescents són espais inclusius i accessibles.

El Síndic s'ha posat en contacte amb els diversos municipis per demanar informació sobre les diverses variables que vol estudiar, a fi de poder fer el seguiment d'aquesta qüestió en una actuació d'ofici posterior.

Q 02268/2019

Queixa relativa a les molèsties de sorolls que ocasionen grups de joves que s'estan de nit en un parc de Cerdanyola del Vallès

Ajuntament de Cerdanyola del Vallès

Correspon a l'Ajuntament valorar si els emplaçaments escollits per dur a terme activitats recreatives a l'aire lliure són els més idonis o encertats i, en el cas que siguin propers a zones residencials, vetllar perquè s'implantin les mesures necessàries per apaivagar les molèsties acústiques, com ara determinar la ubicació dels altaveus més apropiada, determinar si cal la instal·lació de limitadors de so o bé escurçar l'horari de les activitats nocturnes.

El Síndic, doncs, va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre les actuacions que durà a terme per solucionar els problemes de què es queixava la promotora.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que l'existència de grups de joves en època d'estiu és un fenomen que es produeix a totes les places d'aquesta localitat, en més o menys intensitat, i que es treballa amb la presència de policies de proximitat. I ha afegit que la queixa de la promotora està oberta a l'Oficina de Relacions amb la Comunitat de la Policia Local, per fer-ne un seguiment.

Q 05947/2019

Queixa relativa a l'atenció a una família amb vulnerabilitat derivada de la manca d'habitatge i d'un possible desnonamentAjuntament de Cerdanyola del Vallès
Departament de Territori i Sostenibilitat

El Síndic va concloure que en aquest cas la intervenció duta a terme pels serveis socials de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès havia estat correcta i que en tot moment s'havien donat a la família els suports i ajuts adequats a la seva situació dins del marc dels recursos i serveis disponibles per l'Administració local.

Pel que fa al descontentament de la promotora per la gestió del serveis, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que informés aquesta persona sobre el criteri tècnic que s'ha tingut en compte en el seu cas, amb indicació dels elements i les dades que s'hagin pres en consideració, per prendre la decisió de no insistir en una nova sol·licitud d'habitatge a la Mesa d'emergències.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat ha continuat treballant en el pla de treball de la persona interessada focalitzat a donar-li suport per millorar la seva ocupabilitat i programes de reinserció laboral, sempre atenent a les necessitats bàsiques de la família. Pel que fa a l'habitatge, s'informa que es va fer intervenció amb la SARAB (propietària del pis que ocupava la família) i que el mes de novembre es va formalitzar un contracte de lloguer a nom de la persona interessada per un termini de set anys.

Q 08049/2019

Desacord amb la denegació d'un ajut de menjador escolar i amb els barems aplicats per adjudicar o denegar aquests ajutsAjuntament de Cerdanyola del Vallès
Consell Comarcal del Vallès Occidental
Departament d'Educació

El Síndic va revisar la tramitació de l'ajut i va considerar que la resolució de l'Administració s'havia ajustat a les previsions de les bases de convocatòria de l'ajut. Tot i això, va suggerir a l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès que, si no era possible l'assignació de la beca de menjador, es considerés altres mesures específiques d'accessibilitat econòmica.

En resposta a aquesta recomanació, l'Ajuntament ha informat que la promotora no s'ha adreçat als serveis socials bàsics i que, per tant, no ha estat possible valorar la situació en els termes que plantejava el Síndic.

Q 05182/2021

Queixa sobre possibles fraus en el padró de l'Ajuntament de Cerdanyola del VallèsAjuntament de Cerdanyola del Vallès
Departament d'Educació

El Síndic va demanar a l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès que la Policia Local fes les comprovacions oportunes, sense previ avís i amb la màxima celeritat possible, per verificar la residència padronal dels dos alumnes denunciats per la persona interessada, i que informés la institució de les mesures que s'aplicarien en cas de detectar irregularitat. Addicionalment, el Síndic va demanar al Departament d'Educació que es coordinés amb l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès per resoldre aquests dos casos.

De la darrera resposta tramesa se'n desprèn que, d'acord amb els informes de la Policia Local, un dels alumnes no resideix al domicili al·legat, i que l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès ha decidit obrir una actuació d'ofici per inscripció indeguda.

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

