

INFORME DE LES FRANQUESES 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 LES FRANQUESES DEL VALLÈS EN DADES ...	5
3.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de les Franqueses del Vallès durant el 2021	5
3.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2021 en què la persona interessada resideix a les Franqueses del Vallès	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.....	21

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 les Franqueses 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 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 LES FRANQUESES DEL VALLÈS EN DADES

3.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE LES FRANQUESES DEL VALLÈS DURANT EL 2021

Seguint la dinàmica dels anys anteriors, l'Ajuntament de les Franqueses del Vallès ha estat l'administració afectada en un total de 6 queixes.

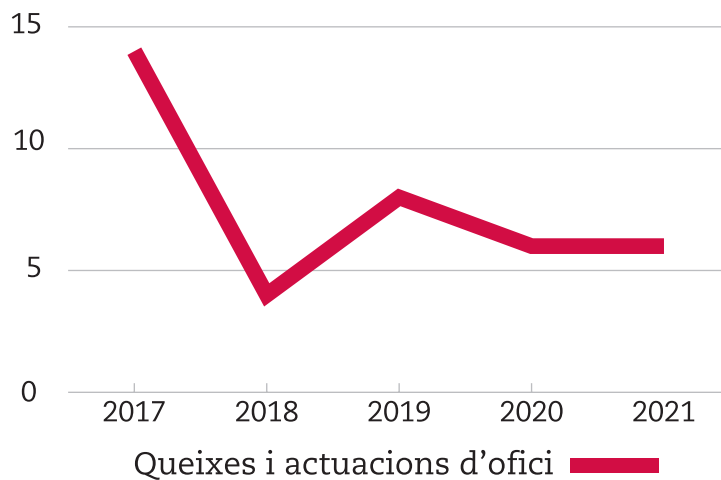
La majoria de les queixes s'han centrat en l'àmbit de polítiques socials, concretament en temes relacionats amb la infància i l'adolescència (manca d'habitatge social amb menors a càrrec).

En l'àmbit d'administració pública i tributs, les queixes se centren en temes de funció pública (processos selectius) i tributari (sol·licitud de devolució de l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys urbans).

Pel que fa a les polítiques territorials, la queixa està relacionada amb una qüestió d'urbanisme i mobilitat (disconformitat amb les restriccions de circulació d'un carrer).

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

	2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	2	14,3	2	50,0	3	37,5	-	0,0	3	50,0
Discriminacions	-	0,0	1	25,0	1	12,5	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	2	14,3	1	25,0	1	12,5	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	-	0,0	-	0,0	1	12,5	-	0,0	3	50,0
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	3	21,4	1	25,0	3	37,5	1	16,7	2	33,3
Administració pública i drets	3	21,4	1	25,0	1	12,5	1	16,7	1	16,7
Tributs	-	0,0	-	0,0	2	25,0	-	0,0	1	16,7
Polítiques territorials	9	64,3	1	25,0	1	12,5	5	83,3	1	16,7
Habitatge	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Medi ambient	6	42,9	1	25,0	-	0,0	2	33,3	-	0,0
Urbanisme i mobilitat	3	21,4	-	0,0	1	12,5	3	50,0	1	16,7
Consum	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	-	0,0	1	12,5	-	0,0	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	14	100,0	4	100,0	8	100,0	6	100,0	6	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 les Franqueses del Vallès, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2017-2021

	2017	2018	2019	2020	2021
Ajuntament de les Franqueses del Vallès	32,4	50,4	87,9	106,0	38,3
Síndic	36,5	74,8	78,3	149,0	35,4
Persona interessada	4,7	25,8	58,4	37,0	44,6

En relació amb l'estat de tramitació de les queixes, durant l'any 2021 s'han finalitzat 10 actuacions (83,3%). D'aquestes 10, en un 70% 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 30% 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	16,7
Queixes finalitzades	10	83,3
Total	12	100,0

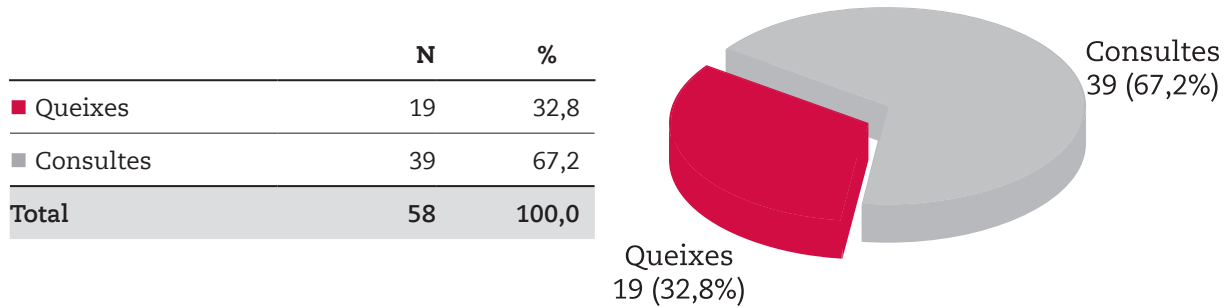
4. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	7	70,0
Es resol el problema	1	10,0
Resolucions acceptades	5	50,0
Resolucions parcialment acceptades	1	10,0
Resolucions no acceptades	-	0,0
No-irregularitat de l'Administració	3	30,0
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
Total	10	100,0

3.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADAES DURANT EL 2021 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A LES FRANQUESES DEL VALLÈS

Aquest any 2021 hi ha hagut un increment del nombre de queixes i consultes. En aquest cas, tot i la disminució en el nombre de queixes, l'increment es produeix per l'augment en el nombre de consultes.

5. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi



La majoria de queixes i consultes de residents a les Franqueses del Vallès se circumscriuen en l'àmbit d'administració pública i tributs (sol·licitud d'informació en exercici de la Llei de transparència, pagament de sancions i incidències derivades de ser membre de la mesa electoral en temps de pandèmia).

En segon terme, hi ha els àmbits de queixes i consultes següents: polítiques socials (necessitats d'habitatge social amb menors a càrrec, valoració del grau de discapacitat i disconformitat amb la denegació de la renda garantida), consum (facturació i manca de subministrament elèctric, manca de recepció de les factures elèctriques, devolució de l'import en la cancel·lació de viatges) i polítiques territorials (contaminació acústica, manca de resposta a una sol·licitud de subministrament elèctric i connexió a una finca, sol·licituds d'habitatge social).

6. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	9	47,4	7	17,9	16	27,6
Discriminació	-	0,0	-	0,0	0	0,0
Educació i recerca	2	10,5	-	0,0	2	3,4
Infància i adolescència	2	10,5	3	7,7	5	8,6
Salut	4	21,1	-	0,0	4	6,9
Serveis socials	-	0,0	1	2,6	1	1,7
Treball i pensions	1	5,3	3	7,7	4	6,9
Administració pública i tributs	3	15,8	14	35,9	17	29,3
Administració pública i drets	2	10,5	9	23,1	11	19,0
Tributs	1	5,3	5	12,8	6	10,3
Polítiques territorials	3	15,8	4	10,3	7	12,1
Habitatge	1	5,3	3	7,7	4	6,9
Medi ambient	1	5,3	-	0,0	1	1,7
Urbanisme i mobilitat	1	5,3	1	2,6	2	3,4
Consum	3	15,8	10	25,6	13	22,4
Seguretat ciutadana i justícia	1	5,3	1	2,6	2	3,4
Cultura i llengua	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Altres	0	0,0	3	7,7	3	5,2
Total	19	100,0	39	100,0	58	100,0

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

	Queixes	Consultes	Total
2017	36	25	61
2018	20	19	39
2019	47	23	70
2020	23	29	52
2021	19	39	58

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

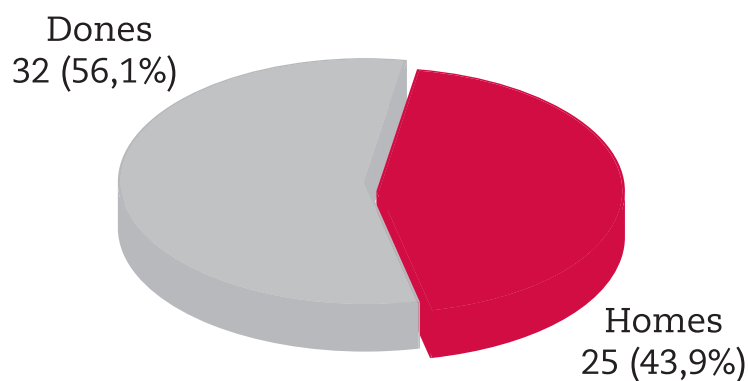
En el cas de les Franqueses del Vallès, les dones han presentat més queixes i consultes en els àmbits d'administració pública i tributs (sancions, pagament de tributs, etc.), de polítiques territorials (urbanisme i mobilitat, habitatge i medi ambient) i de seguretat ciutadana i justícia (actuació de les forces de seguretat i serveis penitenciaris). Els homes, per contra, 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).

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

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	18	94,7%	39	100,0%	57	98,3%
Dona	10	52,6%	22	56,4%	32	55,2%
Home	8	42,1%	17	43,6%	25	43,1%
Persona jurídica	1	5,3%	0	0,0%	1	1,7%
Total	19	100,0%	39	100,0%	58	100,0%

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

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	7	21,9%	8	32,0%	15	26,3%
Discriminació	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Educació i recerca	1	3,1%	0	0,0%	1	1,8%
Infància i adolescència	3	9,4%	2	8,0%	5	8,8%
Salut	2	6,3%	2	8,0%	4	7,0%
Serveis socials	0	0,0%	1	4,0%	1	1,8%
Treball i pensions	1	3,1%	3	12,0%	4	7,0%
Administració pública i tributs	10	31,3%	7	28,0%	17	29,8%
Administració pública i drets	7	21,9%	4	16,0%	11	19,3%
Tributs	3	9,4%	3	12,0%	6	10,5%
Polítiques territorials	6	18,8%	1	4,0%	7	12,3%
Habitatge	4	12,5%	0	0,0%	4	7,0%
Medi ambient	0	0,0%	1	4,0%	1	1,8%
Urbanisme i mobilitat	2	6,3%	0	0,0%	2	3,5%
Consum	5	15,6%	8	32,0%	13	22,8%
Seguretat ciutadana i justícia	2	6,3%	0	0,0%	2	3,5%
Cultura i llengua	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Altres	2	6,3%	1	4,0%	3	5,3%
Total	32	100,0%	25	100,0%	57	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	36	21	48	23	680
Nombre de persones afectades en les consultes	25	19	23	29	39
Total	61	40	71	52	719

Les administracions amb les quals s'han tramitat les queixes i consultes procedents de les Franqueses del Vallès són l'Administració autonòmica (especialment els departaments d'Educació i Interior), l'Administració local –i, en concret, el mateix Ajuntament del municipi– 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 les Franqueses del Vallès

	Queixes	%
Administració autonòmica	2	33,3
Departament d'Educació	1	16,7
Departament d'Interior	1	16,6
Administració local	2	33,3
Ajuntament de les Franqueses del Vallès	2	33,3
Serveis d'interès general	2	33,3
ENDESA	2	33,3
Total	6	100,0

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

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 10 trucades en el primer desplaçament de forma telemàtica a les Franqueses el 25 de maig de 2021. Les persones ateses per l'equip del Síndic per trucada o videotrucada van presentar 3 queixes i van fer 7 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (electricitat), educació, justícia i serveis socials. Una de les tres queixes presentades anava adreçada a l'Ajuntament de les Franqueses

En el segon desplaçament telemàtic a les Franqueses del Vallès de l'1 de desembre de 2021, el Síndic de Greuges va rebre un total d'11 trucades. Les persones ateses per l'equip del Síndic per trucada o videotrucada van presentar 1 queixa i van fer 10 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (electricitat i telefonia), tributs i molèsties per sorolls. La queixa presentada anava dirigida a l'Ajuntament de les Franqueses.

	Queixes	Consultes	Total
2017	11	5	16
2018	6	5	11
2019	9	3	12
2020	4	8	12
2021	4	17	21

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 les Franqueses 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 les Franqueses 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 remarcar que l'Ajuntament destaca especialment per la concentració de fortaleces en tres dels cinc àmbits: comprensió, eficàcia i garantista.

- 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**, la notificació de recepció conté el dia de la recepció, inclou 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 **garantista**, es constata que s'utilitza un model de resolució formal o una comunicació formal, tal com estableix la normativa, que la resolució inclou tant la identificació com la signatura de l'òrgan que resol i que conté el peu de recurs pertinent.
- 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 d'accés a la informació pública, es pot presentar de manera presencial, el motiu de la sol·licitud no és obligatori, 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, un aspecte que cal millorar és el nombre de clics que cal fer per accedir al formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública, de manera que s'hi pugui accedir en menys de quatre clics.
- Finalment, pel que fa a la **reutilització i la interoperabilitat**, l'Administració té també moltes fortaleces, com ara que el formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública

inclogui l'opció d'indicar la forma o el format en què es vol rebre la informació, i que aquesta informació es lliuri en el format definit per la persona interessada, en format obert i reutilitzable. Així i tot, cal incloure la informació de les condicions de reutilització de la informació publicada.

Addicionalment, s'han detectat com a fortaleeses el fet que la informació del tràmit sigui exhaustiva i completa, i 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 les Franqueses del Vallès, el curs 2021/2022 aquest índex és de 0,46 a primària (0,46 a P3) i de 0,20 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 46% d'alumnat de primària i el 20% d'alumnat a secundària. Aquests nivells de segregació se situen per sobre de la mitjana del conjunt de Catalunya a primària i per sota de la mitjana a secundària. A Catalunya, l'índex de dissimilitud és del 0,39 a primària i del 0,32 a secundària. De fet, el municipi es troba entre els vint municipis de Catalunya amb més segregació escolar de l'alumnat estranger a primària, no pas 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 a primària, però no pas 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 inicialment. La pandèmia sobrevinguda i el canvi de legislatura, que ha suposat un canvi

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

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 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 les Franqueses 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 08921/2020

Queixa relativa a les filtracions d'aigua que pateix una comunitat veïnal de les Franqueses del Vallès causades per les arrels d'un arbre

Ajuntament de les Franqueses del Vallès

L'Ajuntament va exposar que els tècnics municipals havien fet una inspecció visual i havien observat l'entrada d'una arrel a través del mur de contenció de l'aparcament. I va afegir que es va informar la comunitat que per poder rebre una resposta de l'Ajuntament havia de presentar una reclamació per responsabilitat patrimonial, però que no constava que se n'hagués presentat cap.

Tot i això, el Síndic va recordar que atesa l'existència d'un dany constatat pels tècnics municipals, l'Ajuntament podia iniciar d'ofici un procediment de responsabilitat patrimonial sempre que no hagués prescrit el dret a la reclamació de la persona interessada.

Per aquest motiu, es va suggerir a l'Ajuntament que valorés aquesta possibilitat, a banda d'instar la comunitat de propietaris a presentar la reclamació corresponent.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que la comunitat ja ha presentat la sol·licitud de reclamació per responsabilitat patrimonial i que ja s'ha obert l'expedient administratiu corresponent per examinar-la i emetre una resolució.

Q 09647/2020

Queixa relativa a la manca d'accés a la informació sol·licitada a l'Ajuntament de les Franqueses del Vallès sobre estudis acústics i ambientals

Ajuntament de les Franqueses del Vallès

D'acord amb l'article 3 de la Llei 27/2006, de 18 de juliol, per la qual es regulen els drets d'accés a la informació, de participació pública i d'accés a la justícia en matèria de medi ambient, les persones tenen dret a accedir a la informació ambiental que estigui en poder de les autoritats públiques, sense que per això estiguin obligades a declarar un interès determinat. A més, l'article 10.2 c) de la mateixa llei disposa que l'autoritat pública competent per resoldre ha de facilitar la informació ambiental sol·licitada o comunicar a la persona sol·licitant els motius de la negativa a facilitar-la, tenint en compte el calendari especificat per la persona sol·licitant, com més aviat millor.

En conseqüència, el Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que, si encara no ha facilitat la informació sol·licitada, agiliti els tràmits per atendre la sol·licitud de la promotora de la queixa.

L'Ajuntament ha informat que ja ha fet arribar, mitjançant Decret, a la promotora de la queixa la documentació relativa als estudis ambientals que sol·licitava.

Q 08393/2021

Disconformitat amb la manca de resolució per part de l'Ajuntament de les Franqueses del Vallès d'una sol·licitud de devolució d'ingressos indegutsAjuntament de les Franqueses del Vallès
Diputació de Barcelona

La promotora de la queixa exposava que havia demanat per escrit a l'Ajuntament la devolució de l'import satisfet en concepte de l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana per raó de la inexistència d'increment patrimonial en la venda d'un immoble, però no havia rebut resposta.

En vista d'aquesta informació, el Síndic va demanar a l'Ajuntament i a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona que resolguessin de forma expressa aquesta sol·licitud de devolució d'ingressos.

L'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona ha informat que es va dictar una resolució per la qual s'estimava la reclamació de la promotora, es deixava sense efectes la liquidació practicada i se li reconeixia el dret a la devolució de l'import interessat indegudament, a més dels interessos de demora meritats des de la data en què es va fer efectiu l'import.

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 Cubelles

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 09612/2019**Queixa relativa a la necessitat d'implementar mesures per resoldre la manca d'accessibilitat dels centres educatius de les Franqueses del Vallès a causa de l'estructura territorial del municipi**

Ajuntament de les Franqueses del Vallès
Consell Comarcal del Vallès Oriental
Departament d'Educació

Un cop estudiat a fons aquest assumpte, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de les Franqueses del Vallès:

1. Que establís una mesa de treball entre l'Ajuntament, el Consell Comarcal del Vallès Oriental i el Consell Escolar Municipal per avançar en les mesures necessàries per a la implementació del servei de transport escolar no obligatori a les Franqueses del Vallès.
2. Que dugués a terme les actuacions i recomanacions contingudes en el punt 7 de l'Estudi sobre la implantació del servei de transport escolar no obligatori al municipi de Franqueses del Vallès del gener de 2020 per poder fer una proposta concreta, en la qual s'incloguessin una proposta de preu públic, la caracterització de la demanda real, la proposta d'adaptació de les rutes elaborades a l'Estudi a la demanda real i l'estudi de costos corresponent.
3. Que sol·licités l'autorització del Departament d'Educació per a l'establiment del servei, i que formalitzés la col·laboració amb el Consell Comarcal, com a ens competent per al transport escolar, per regular els detalls de la prestació.
4. Que estudiés la possibilitat d'adaptar els horaris i les freqüències de pas dels autobusos de la xarxa pública a les necessitats de l'alumnat de secundària.

El Síndic també va fer arribat al Consell Comarcal del Vallès Oriental els punts 1 i 2 d'aquests suggeriments, i hi va afegir el suggeriment que sol·licités l'autorització del Departament d'Educació per a l'establiment del servei i formalitzés la col·laboració entre el Consell Comarcal i l'Ajuntament per regular els detalls de com es prestarà.

En resposta a aquests suggeriments, el Consell Comarcal ha recordat que la sol·licitud d'autorització del Departament d'Educació per a l'establiment del servei proposat es vehicula únicament a petició de l'Ajuntament.

Al seu torn, l'Ajuntament de les Franqueses ha respost que pren nota dels suggeriments i que els plantejarà quan es recuperi la normalitat en el transport públic, ja que a causa de la pandèmia se n'han reduït els usuaris i n'ha augmentat el dèficit, per la qual cosa ara mateix no es poden augmentar freqüències i/o recorreguts.

Q 01982/2021

Queixa relativa a la situació de necessitat d'una família per trobar un habitatge, tot i tenir-ne un d'aprovat per la Mesa d'emergències des de l'any 2018

Ajuntament de les Franqueses del Vallès

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que, si encara no ho havia fet, estudiés la possibilitat que el municipi s'adherís al programa Reallotgem.cat, a fi de poder oferir una alternativa residencial adequada, digna i regular a les famílies veïnes del municipi amb valoració favorable de la Mesa d'emergències de Catalunya.

Pel que fa al cas concret de la promotora de la queixa, el Síndic va demanar que, mentre la família no pogués accedir al pis del parc públic al qual té dret, l'Administració municipal continués prestant-li tot el suport possible, i que en cas que es produís una situació de desnonament adoptés les mesures necessàries i amb prou antelació per proveir la família d'un recurs d'urgència i per evitar que es trobi en una situació de carrer.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que encara no s'ha fixat data de desnonament, però que el mes de març de 2020 es va proposar un lloguer social del pis en què resideix la família. El mes de gener de 2021, però, l'Agència de l'Habitatge de Catalunya va notificar a la promotora que revocaria l'expedient, atès que no s'acreditava la situació de violència masclista que havia exposat. El mes de febrer se la va orientar a sol·licitar advocat d'ofici al Col·legi de l'Advocacia de Barcelona per atendre la demanda de desnonament. L'Ajuntament també ha informat que ha iniciat els tràmits amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya per adherir-se al programa Reallotgem.cat.

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

