



INFORME DE SANT ADRIÀ DE BESÒS 2021

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME ANUAL 2020 DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA.....	3
III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A SANT ADRIÀ DE BESÒS EN DADES	5
3.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs durant el 2021	5
3.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2021 en què la persona interessada resideix a Sant Adrià de Besòs.....	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.....	23

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 Sant Adrià de Besòs, 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 SANT ADRIÀ DE BESÒS EN DADES

3.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE SANT ADRIÀ DE BESÒS DURANT EL 2021

Seguint la dinàmica dels anys anteriors, l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs ha estat l'administració afectada en un total de 18 queixes.

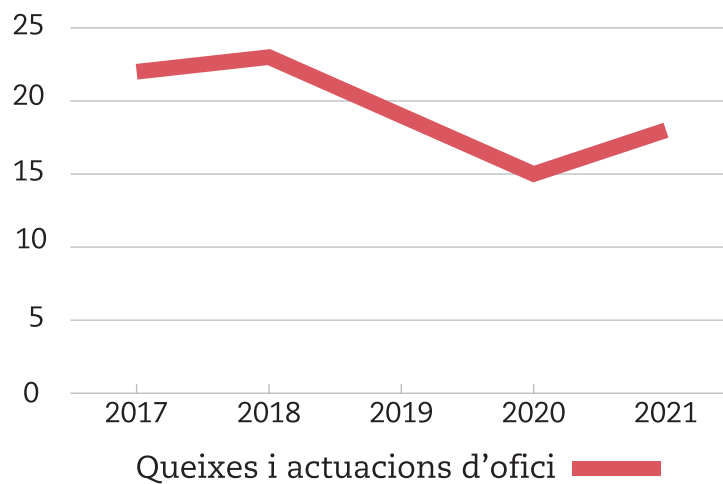
La majoria de les queixes s'han centrat en l'àmbit de polítiques territorials, concretament en temes relacionats amb medi ambient (contaminació lumínica procedent d'un camp de futbol, programa de control de plagues del municipi, actuacions de recuperació mediambiental de la platja) i urbanisme i mobilitat (disconformitat amb les obres del camí de la Verneda).

En l'àmbit de les polítiques socials, les queixes se centren en temes d'infància i adolescència (insuficiència d'ajuts socials, manca d'habitatge social amb menors a càrrec), serveis socials (servei d'àpats a domicili), educació i recerca (tasques de manteniment de l'arbrat que dona a una escola bressol) i discriminació (violència de gènere).

Pel que fa a les queixes de l'àmbit d'administració pública i tributs, aquestes es centren en temes de funció pública (processos selectius) i tributari (disconformitat amb l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys urbans).

1. Evolució de les queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs

	2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	1	4,5	4	17,4	4	21,1	2	13,3	5	27,8
Discriminacions	-	0,0	2	8,7	-	0,0	-	0,0	1	5,6
Educació i recerca	-	0,0	1	4,3	1	5,3	1	6,7	1	5,6
Infància i adolescència	1	4,5	-	0,0	1	5,3	1	6,7	2	11,1
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	-	0,0	1	4,3	2	10,5	-	0,0	1	5,6
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	3	13,6	5	21,7	2	10,5	1	6,7	4	22,2
Administració pública i drets	3	13,6	3	13,0	2	10,5	1	6,7	3	16,7
Tributs	-	0,0	2	8,7	-	0,0	-	0,0	1	5,6
Polítiques territorials	17	77,3	12	52,2	11	57,9	11	73,3	6	33,3
Habitatge	1	0,0	3	13,0	3	15,8	-	0,0	-	0,0
Medi ambient	13	59,1	4	17,4	6	31,6	8	53,3	5	27,8
Urbanisme i mobilitat	3	13,6	5	21,7	2	10,5	3	20,0	1	5,6
Consum	-	0,0	1	4,3	-	0,0	-	0,0	2	11,1
Seguretat ciutadana i justícia	1	4,5	1	4,3	2	10,5	1	6,7	1	5,6
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	22	100,0	23	100,0	19	100,0	15	100,0	18	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 Sant Adrià de Besòs, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2017-2021

	2017	2018	2019	2020	2021
Ajuntament de Sant Adrià de Besòs	72,3	116,6	67,9	142,0	35,6
Síndic	19,8	65,1	63,7	140,0	37,7
Persona interessada	7,7	24,4	53,7	52,0	27,9

En relació amb l'estat de tramitació de les queixes, durant l'any 2021 s'han finalitzat 23 actuacions (82,1%). D'aquestes 23, en un 56,5% 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 43,5% 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	5	17,9
Queixes finalitzades	23	82,1
Total	28	100,0

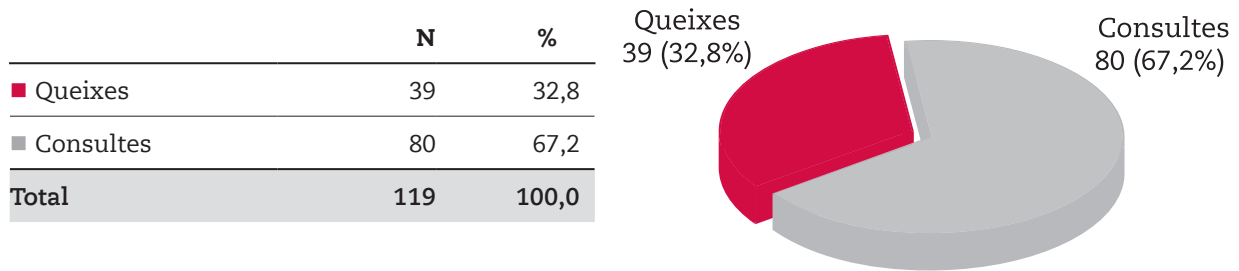
4. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	13	56,5
Es resol el problema	6	26,1
Resolucions acceptades	5	21,7
Resolucions parcialment acceptades	2	8,7
Resolucions no acceptades	-	0,0
No-irregularitat de l'Administració	10	43,5
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
Total	23	100,0

3.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADAES DURANT EL 2021 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A SANT ADRIÀ DE BESÒS

Seguint la dinàmica de l'any 2020, aquest any 2021 hi ha hagut un increment molt significatiu de les queixes i consultes. En aquest cas, tot i l'augment del nombre de queixes, l'increment es produeix per l'augment en el nombre de consultes, gairebé el doble.

5. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi



La majoria de queixes i consultes de residents a Sant Adrià de Besòs se circumscriuen en l'àmbit de polítiques socials, en temes com ara educació i recerca (parades de bus escolar assignades a un alumne d'un centre d'educació especial, manca d'escolarització per preinscripció fora de termini, disconformitat amb la denegació d'una beca menjador), salut (disconformitat amb l'atenció mèdica rebuda, incidències per obtenir el passaport Covid), serveis socials (valoració del grau de discapacitat i desacord amb la manca de pagament de l'ingrés mínim vital), infància i adolescència (desacord amb el tractament i el seguiment mèdic a un infant, tracte d'un centre d'acollida a un menor tutelat) i treball i pensions (manca de cobrament de l'ERTO intermitent).

En segon terme, hi ha els àmbits de queixes i consultes següents: consum (disconformitat amb la facturació de l'aigua, increment de la factura elèctrica, manca d'accés d'internet i incidències amb el retorn de l'import per interrupcions o cancel·lacions dels viatges), polítiques territorials (control de plagues, deficient prestació del servei de neteja a un edifici gestionat per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, manca de resposta a les al·legacions a l'aprovació inicial del Pla director urbanístic de les Tres Xemeneies) i administració pública i tributs (funció pública, pagament de sancions i incidències derivades de ser membre de la mesa electoral en temps de pandèmia).

6. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	14	35,9%	22	27,5%	36	30,3%
Discriminació	-	0,0%	-	0,0%	0	0,0%
Educació i recerca	5	12,8%	5	6,3%	10	8,4%
Infància i adolescència	3	7,7%	4	5,0%	7	5,9%
Salut	4	10,3%	5	6,3%	9	7,6%
Serveis socials	2	5,1%	6	7,5%	8	6,7%
Treball i pensions	-	0,0%	2	2,5%	2	1,7%
Administració pública i tributs	5	12,8%	15	18,8%	20	16,8%
Administració pública i drets	3	7,7%	14	17,5%	17	14,3%
Tributs	2	5,1%	1	1,3%	3	2,5%
Polítiques territorials	9	23,1%	14	17,5%	23	19,3%
Habitatge	1	2,6%	6	7,5%	7	5,9%
Medi ambient	5	12,8%	4	5,0%	9	7,6%
Urbanisme i mobilitat	3	7,7%	4	5,0%	7	5,9%
Consum	11	28,2%	19	23,8%	30	25,2%
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0%	1	1,3%	1	0,8%
Cultura i llengua	-	0,0%	2	2,5%	2	1,7%
Altres	-	0,0%	7	8,8%	7	5,9%
Total	39	100,0%	80	100,0%	119	100,0%

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

	Queixes	Consultes	Total
2017	57	51	108
2018	60	57	117
2019	68	57	125
2020	47	43	90
2021	39	80	119

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 Sant Adrià de Besòs, les dones han presentat més queixes i consultes en l'àmbit de polítiques socials (cura de persones dependents o infants), polítiques territorials (urbanisme i mobilitat, habitatge i medi ambient) i 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 d'administració pública i tributs (sancions, pagament de tributs, etc.) i consum (facturació de subministraments, incidències del transport públic).

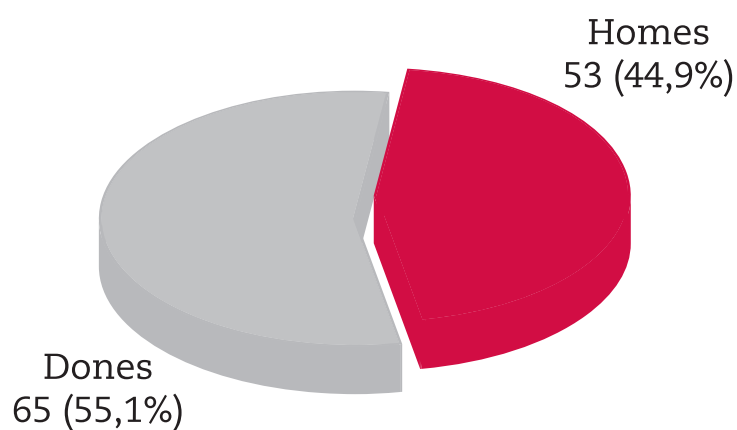
Pel que fa a l'àmbit de cultura i llengua, homes i dones han presentat el mateix nombre de queixes i consultes.

8. Queixes i consultes procedents de Sant Adrià de Besòs per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	38	97,4%	80	100,0%	118	99,2%
Dona	17	43,6%	48	60,0%	65	54,6%
Home	21	53,8%	32	40,0%	53	44,5%
Persona jurídica	1	2,6%	0	0,0%	1	0,8%
Total	39	100,0%	80	100,0%	119	100,0%

9. Queixes i consultes procedents de Sant Adrià de Besòs per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	26	40,0%	10	18,9%	36	30,5%
Discriminació	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Educació i recerca	9	13,8%	1	1,9%	10	8,5%
Infància i adolescència	5	7,7%	2	3,8%	7	5,9%
Salut	7	10,8%	2	3,8%	9	7,6%
Serveis socials	5	7,7%	3	5,7%	8	6,8%
Treball i pensions	0	0,0%	2	3,8%	2	1,7%
Administració pública i tributs	7	10,8%	13	24,5%	20	16,9%
Administració pública i drets	7	10,8%	10	18,9%	17	14,4%
Tributs	0	0,0%	3	5,7%	3	2,5%
Polítiques territorials	14	21,5%	9	17,0%	23	19,5%
Habitatge	6	9,2%	1	1,9%	7	5,9%
Medi ambient	4	6,2%	5	9,4%	9	7,6%
Urbanisme i mobilitat	4	6,2%	3	5,7%	7	5,9%
Consum	11	16,9%	18	34,0%	29	24,6%
Seguretat ciutadana i justícia	1	1,5%	0	0,0%	1	0,8%
Cultura i llengua	1	1,5%	1	1,9%	2	1,7%
Altres	5	7,7%	2	3,8%	7	5,9%
Total	65	100,0%	53	100,0%	118	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	57	60	77	47	42
Nombre de persones afectades en les consultes	51	57	57	43	80
Total	108	117	134	90	122

L'administració amb la qual s'han tramitat les queixes i consultes procedents de Sant Adrià de Besòs és majoritàriament l'Administració local (especialment els ajuntaments de Sant Adrià de Besòs, el de Barcelona i el de Vilanova i la Geltrú).

D'altra banda, també es troben afectades l'Administració autonòmica –i, en concret, els departaments de Drets Socials, Salut, Educació, Empresa i Treball i de la Vicepresidència i de Polítiques Digitals i Territori–, els serveis d'interès general per temes de facturació i qualitat dels serveis i el Consorci d'Educació de Barcelona.

11. Administracions amb les quals s'han tramitat les queixes procedents de Sant Adrià de Besòs

	Queixes	%
Administració autonòmica	7	25,0%
Departament d'Educació	1	3,6%
Departament d'Empresa i Treball	1	3,6%
Departament de Drets Socials	2	7,1%
Departament de la Vicepresidència i de Polítiques Digitals i Territori	1	3,6%
Departament de Salut	2	7,1%
Administració corporativa	1	3,6%
Col·legi d'Odontòlegs i Estomatòlegs de Catalunya	1	3,6%
Administració local	14	50,0%
Ajuntament de Barcelona	2	7,1%
Ajuntament de Sant Adrià de Besòs	11	39,3%
Ajuntament de Vilanova i la Geltrú	1	3,6%
Altres administracions	3	10,7%
Consorci d'Educació de Barcelona	3	10,7%
Serveis d'interès general	3	10,7%
Aigües de Barcelona (AGBAR)	2	7,1%
Telefónica de España, SAU	1	3,6%
Total	28	100,0%

12. Evolució de les queixes i consultes procedents de Sant Adrià de Besòs en els desplaçaments al municipi

	Queixes	Consultes	Total
2017	18	6	24
2018	15	9	24
2019	23	11	34
2020	7	1	8
2021	10	14	24

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 18 trucades en el primer desplaçament de forma telemàtica a Sant Adrià de Besòs el 9 de febrer de 2021. Les persones ateses per l'equip del Síndic per trucada o videotrucada van presentar 5 queixes i van fer 13 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (aigua i telefonia), medi ambient, funció pública i manca de resposta de l'Administració. Totes les queixes presentades anaven adreçades a l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs.

En el segon desplaçament a Sant Adrià de Besòs del 5 d'octubre de 2021, el Síndic de Greuges va rebre un total de 6 visites i trucades. Les persones ateses per l'equip del Síndic presencialment al casal de cultura o per trucada o videotrucada van presentar 5 queixes i van fer una consulta. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (electricitat i aigua), urbanisme, tributari, medi ambient, etc. Tres de les cinc queixes presentades anaven adreçades a l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs.

El 5 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 Sant Adrià de Besòs, 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 Sant Adrià de Besòs, 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'eficàcia**, es constaten fortaleces com ara que la notificació de recepció conté el dia de la recepció, l'òrgan responsable de resoldre, la data màxima per resoldre, el sentit del silenci administratiu i la persona responsable de tramitar-la. Malgrat tot, hi ha alguns aspectes que es poden millorar, com ara que la informació s'ha de lliurar en el termini establert per la normativa, la notificació de recepció ha de incloure la informació sobre els recursos pertinents i la resolució de la informació sol·licitada s'ha d'ajustar a la llei.

- **En l'àmbit de la l'accessibilitat**, l'Ajuntament destaca en fortaleces perquè 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 i el motiu de la sol·licitud no és obligatori. Caldria millorar en el fet que la sol·licitud es pugui presentar per via electrònica, que el formulari de sol·licitud accepti sistemes d'identificació electrònica o bé que hi hagi 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. Un altre aspecte que cal millorar és que la identificació ha de complir les mesures de seguretat baixa d'acord amb l'esquema nacional de seguretat.

- **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 sentit que aquesta informació s'ha de lliurar en el format definit per la persona interessada, que aquest ha de ser obert i reutilitzable i que cal informar de les condicions de reutilització de la informació publicada.

- Hi ha dos àmbits amb més aspectes per millorar: D'una banda, el que fa referència a la comprensió, atès que cal implementar millores i oferir informació i assessorament a través del portal o de la seu electrònica, i tant la informació lliurada com la informació del tràmit

han de tenir un llenguatge entenedor. A més a més, la resolució lliurada ha d'utilitzar un llenguatge entenedor i planer. D'altra banda, el que fa referència a l'àmbit garantista, en què es recomana la utilització d'un model de resolució formal o una comunicació formal, d'acord amb el que estableix la normativa. També 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.

Adicionalment, s'han detectat alguns aspectes que cal millorar, com ara que la informació del tràmit ha de contenir la informació i les concrecions establertes en el Decret 8/2021. A més a més, 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 Sant Adrià de Besòs, el curs 2021/2022 aquest índex és de 0,38 a primària (0,41 a P3) i de 0,17 a secundària (0,14 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 38% d'alumnat de primària i el 17% 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 no reflecteixen una millora estructural 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

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

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

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

- L'aprovació del Decret 11/2021, de 16 de febrer, de la programació de l'oferta educativa i del procediment d'admissió en els centres del Servei d'Educació de Catalunya.
- L'elaboració de l'informe *Estimació del cost de la plaça escolar a Catalunya*.
- L'aplicació de les limitacions a la difusió de dades sensibles (resultats dels centres, dades de composició social dels centres, etc.): la modificació de la Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació, a partir de la Llei 5/2020, de 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic, i l'aprovació del Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública (art. 69.5).
- La creació de la unitat interna de seguiment del Pacte per part del Departament d'Educació.
- La preinscripció telemàtica (oficina electrònica de preinscripció).
- El Pla de millora de les oportunitats educatives (PMOE), que millora els recursos disponibles als centres amb elevada complexitat.

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

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

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

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

amb què es desenvolupi aquesta fase condicionarà la capacitat d'aconseguir canvis estructurals reals.

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

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

En aquest sentit, convé recordar que l'aprovació del nou Decret 11/2021, de 16 de febrer, de la programació de l'oferta educativa i del procediment d'admissió en els centres del Servei d'Educació de Catalunya, estableix un escenari en què els ajuntaments participen de manera activa i efectiva en la planificació educativa, d'acord amb el desenvolupament del principi de corresponsabilitat dels ajuntaments en la programació de l'oferta educativa i en la reducció de la segregació escolar als seus municipis. Aquest principi es tradueix en la configuració d'una arquitectura institucional en el territori per a la planificació educativa i per a la gestió del procés d'admissió d'alumnat que compta amb la participació més intensa de les administracions locals.

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

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

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

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

Finalment, el Síndic també recorda que cal desplegar en la mesura de les disponibilitats pressupostàries la millora del finançament dels centres públics i concertats prevista en l'estudi del cost de la plaça escolar. Sense abordar el repte del finançament dels centres serà difícil aconseguir canvis estructurals.

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

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

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

VI. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

6.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

AO 00276/2017

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

Departament d'Interior
 Departament de Treball, Afers Socials i Famílies
 Ajuntament de Sant Adrià de Besòs

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

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

AO 00089/2019

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

Departament d'Interior
 Ajuntament de Sant Adrià de Besòs

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 ha elaborat 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 01603/2020

Queixa relativa a l'estat de les aules d'una escola de Sant Adrià de Besòs on es fan el servei d'acollida i algunes activitats extraescolars

Ajuntament de de Sant Adrià de Besòs

L'associació de famílies d'alumnes (AFA) de l'escola explicava que les parets tenien humitats, fins al punt que l'AFA es plantejava deixar de fer les activitats en aquestes aules fins que no s'arreglés la situació, amb el perjudici que això suposaria per a les famílies afectades. Sembla que el problema s'ha comunicat a l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs en diferents ocasions i que s'ha fet alguna actuació, però no s'ha resolt de manera definitiva.

L'Ajuntament ha informat que les obres d'impermeabilització de la coberta de l'espai polivalent de l'edifici principal i de la coberta de l'edifici auxiliar de l'AFA de l'escola es van dur a terme durant les vacances escolars de 2020. A dia d'avui, les humitats estan totalment resoltes. L'Ajuntament ha informat que les obres d'impermeabilització de la coberta de l'espai polivalent de l'edifici principal i de la coberta de l'edifici auxiliar de l'AFA de l'escola es van dur a terme durant les vacances escolars de 2020. A dia d'avui, les humitats estan totalment resoltes.

Q 01978/2020

Disconformitat amb el fet que s'hagi suprimit del web de l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs el servei "Sant Adrià Soluciona" per a la comunicació d'incidències, queixes i suggeriments amb relació als serveis municipals

Ajuntament de de Sant Adrià de Besòs

L'Ajuntament va informar que s'havia decidit suprimir aquesta secció del web perquè després d'uns quants mesos de funcionament no es van obtenir els resultats esperats. A més, la ciutadania podia i pot adreçar-se al consistori mitjançant un formulari o correu electrònic des del web, mitjançant l'accés amb usuari i contrasenya. Tot i això, el Síndic va comprovar que l'accés amb usuari i contrasenya no estava habilitat i que, a més, l'accés amb certificat digital donava força problemes als usuaris.

Per tant, es va recomanar a l'Ajuntament que, a fi que les persones sàpiguen que poden fer ús del correu electrònic que gestiona el Departament de Comunicació tot clicant sobre l'apartat "Contacte" per traslladar les qüestions que abans derivaven a través del servei "Sant Adrià Soluciona", hi hauria d'haver un apartat en el web municipal que així ho explicités. També li va demanar que valorés l'oportunitat de difondre a la pàgina web la utilitat associada a l'adreça de correu "bustia@sant-adria.net", a la qual es pot accedir clicant "Contacte", perquè els ciutadans en tinguin coneixement i en puguin fer ús.

L'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs ha informat que ha incorporat en el baner "Contacta'ns" del web municipal quin és el seu objecte; és a dir, l'anotació "consultes queixes i suggeriments". Així mateix, en el catàleg de tràmits s'ha introduït el text que indica les opcions per presentar queixes i suggeriments, que conté un enllaç directe a "Contacta'ns". I finalment, en el formulari de "queixes i suggeriments" s'han ampliat les categories a marcar, per incloure-hi una categoria relativa a "l'accés electrònic a la seu i/o web municipal" com a opció de queixa i/o suggeriment.

Q 01850/2021

Queixa relativa a la presumpta contaminació lumínica provocada per l'enllumenat del centre esportiu de futbol municipal de Sant Gabriel de Sant Adrià de Besòs

Ajuntament de de Sant Adrià de Besòs

El Síndic va traslladar la queixa del promotor a l'Ajuntament d'acord amb el que estableix l'article 39.1 de la Llei 24/2009, de 23 de desembre, del Síndic de Greuges, a fi que aquest hi donés resposta.

L'Ajuntament ha informat que l'empresa que s'encarrega del manteniment de l'enllumenat públic d'aquest municipi va reparar els focus de llum de la instal·lació municipal que causaven problemes als veïns propers.

Q 01862/2021

Queixa relativa a la proliferació de rates al barri de la Mina i a la presumpta manca d'actuació de l'Ajuntament per controlar la plaga i netejar solars i la via pública

Ajuntament de de Sant Adrià de Besòs

El Síndic va traslladar la queixa del promotor a l'Ajuntament d'acord amb el que estableix l'article 39.1 de la Llei 24/2009, de 23 de desembre, del Síndic de Greuges, a fi que aquest hi donés resposta.

L'Ajuntament ha informat que les últimes actuacions de control de plagues al barri de la Mina es van dur a terme els mesos d'octubre, novembre i desembre de 2020. L'any 2021 es va fer el primer tractament el 24 de febrer. A banda d'aquestes actuacions programades al clavegueram i als edificis municipals, s'inspeccionen punts específics del clavegueram, zones enjardinades, solars, etc., segons les incidències rebudes dels ciutadans o de les inspeccions d'ofici, i s'actua si és necessari. Els serveis de neteja de l'ajuntament duen a terme la neteja de solars municipals, però no tenen competència sobre les finques i els solars privats.

Q 03759/2021

Queixa relativa a l'acumulació per part d'una família monoparental d'un deute de quotes d'escola bressol

Ajuntament de de Sant Adrià de Besòs

La promotora de la queixa exposava que conforma una família monoparental i que l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona li reclama un import en concepte de pagament de l'escola bressol municipal on anava el seu fill. En vista d'aquesta informació, el Síndic ha demanat a l'Ajuntament que l'informi sobre les gestions que ha fet per ajudar aquest nucli familiar.

L'Ajuntament ha informat de les actuacions empreses des del Servei de Primera Acollida, el qual ha donat suport a la família en les gestions relatives a l'habitatge, li ha ofert ajuts puntuals en relació amb l'alimentació i ha valorat ajuts en relació amb la pobresa energètica del nucli familiar.

Q 08908/2021**Queixa relativa a la concentració de coloms a la plaça Montserrat Roig de Sant Adrià de Besòs i als carrers i parcs del voltant, atrets pel menjar que els donen persones alienes al veïnat**Ajuntament de de Sant Adrià de Besòs

La promotora de la queixa exposa que va adreçar un escrit de reclamació a l'Ajuntament el gener de 2021, i que se li va respondre que es posés en contacte amb el Servei de Salut Pública. Reconeix que des de llavors no s'ha tornat a adreçar a l'Administració, però el problema continua i considera que seria bo que es possessin cartells informatius a la plaça relatius a la prohibició d'alimentar coloms a la via pública i que es fessin accions de control per esbrinar quines persones alimenten els coloms i poder sancionar-les. El Síndic va traslladar aquesta queixa a l'Ajuntament perquè hi donés resposta.

L'Ajuntament ha informat que ha donat resposta a les qüestions que la promotora plantejava en la seva queixa i que està prenent mesures per resoldre el problema.

Q 08917/2021**Disconformitat amb l'increment de l'import de l'impost sobre béns immobles dels darrers anys corresponent a un habitatge de Sant Adrià de Besòs**Ajuntament de de Sant Adrià de Besòs

El promotor de la queixa exposa que va contactar telefònicament amb l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs per esclarir els motius de l'increment en el rebut però que no va comprendre les explicacions que se li van donar, atès que la resposta va ser molt tècnica. Posteriorment, no ha fet cap altra gestió amb l'Ajuntament. En vista d'aquesta informació, el Síndic va informar l'Ajuntament d'aquesta queixa a fi que hi donés resposta.

L'Ajuntament ha tramès un informe en què explica els motius de l'increment de l'IBI, tal com demanava el promotor.

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 Sant Adrià de Besòs

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 col·laboratge del Departament d'Educació.

AO 00022/2018

Actuació d'ofici relativa a l'aplicació del protocol d'absentisme escolar al barri de la Mina

Ajuntament de Sant Adrià de Besòs
Departament d'Educació
Fiscalia de Menors de Barcelona

El Síndic va demanar al Departament d'Educació i a l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs que estudiessin, conjuntament amb els professionals del centre educatiu i dels serveis socials i educatius, les necessitats de millorar el protocol d'absentisme, i que fessin arribar al Síndic el resultat d'aquests treballs.

Per mitjà de l'informe de seguiment del Departament d'Educació, el Síndic va constatar que les dades d'absentisme a l'institut escola La Mina eren del 25,2% a infantil i primària i del 42,2% a l'ESO entre el setembre i desembre de 2019. Per mitjà de l'informe de seguiment de l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs, el Síndic va constatar que la situació de pandèmia havia incrementat notablement l'absentisme crònic (dels 15 alumnes crònics a primària a 153, dels quals la majoria han passat de lleus-intermitents a crònics, i 25 han passat, de no ser-ne a no assistir cap dia al centre).

El Síndic ha informat que finalitza les seves actuacions pel que fa a la intervenció del Departament d'Educació però manté obertes les actuacions amb l'Ajuntament per conèixer les dades d'absentisme quan acabi la situació de pandèmia.

AO 00037/2020**Actuació d'ofici relativa a la possible situació de risc de dos infants al municipi de Sant Adrià de Besòs**Ajuntament de Sant Adrià de Besòs

En atenció a l'interès superior dels infants, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que, com més aviat millor, dugués a terme una visita al domicili i fes les coordinacions que considerés pertinents amb el servei d'atenció a la infància i l'adolescència per valorar la possible concurrència de factors de risc en relació amb els dos infants que formen part d'aquest nucli familiar. També li va demanar que fes les intervencions necessàries per donar a aquest nucli de convivència el suport assistencial que garanteixi que les necessitats bàsiques dels dos infants queden cobertes i que es respecten els seus drets.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que s'han fet dues visites domiciliàries en el marc de les quals s'ha pogut constatar que tot i que tots dos nuclis familiars que conviuen al domicili tenen dificultats tant des del punt de vista socioeconòmic com d'habilitats parentals, els indicadors socials que presenten els menors no són d'alt risc social, per la qual cosa no es requereix la intervenció de l'EAIA de territori. No obstant això, en el cas que es detectessin altres indicadors d'alt risc, l'Ajuntament ho posaria en coneixement de l'EAIA.

Q 08191/2020**Queixa relativa al mal estat del tram de vorera d'un carrer de Sant Adrià de Besòs a causa del pas de vehicles per un gual**Ajuntament de Sant Adrià de Besòs

El Síndic va posar de manifest que davant una situació acreditada del domini públic que està malmès i que comporta un perill cert (risc d'ensopegada) per a les persones, l'Administració ha d'actuar de forma urgent, imminent i sense demora per garantir la seguretat de les persones i els béns. Per aquest motiu, l'Ajuntament ha d'actuar de manera subsidiària i fer actuacions d'arranjament de forma urgent, sens perjudici de les accions posteriors de rescabament que pugui iniciar sobre la titularitat del gual i el presumpte responsable de l'estat de la vorera. A banda, és innegable la rellevància de l'organització de l'espai, l'accessibilitat i el disseny urbans a l'hora de promoure o obstaculitzar la igualtat i la inclusió de les persones.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que l'abril de 2021 va notificar al propietari del gual el requeriment de l'arranjament de la vorera corresponent al seu gual. Atès que l'actuació no s'ha dut a terme, es farà una nova inspecció per comprovar l'estat de la vorera i requerir-ne l'arranjament per segon cop amb l'advertiment de l'inici d'un expedient sancionador i/o l'obertura d'un expedient d'execució subsidiària.

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

