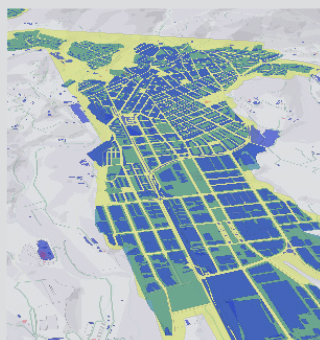




# INFORME DE CASTELLAR DEL VALLÈS 2022



**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDIX

<b>I. CONSIDERACIONS GENERALS</b> .....	3
<b>II. QUADRE RESUM</b> .....	6
<b>III. LES PERSONES</b> .....	7
<b>IV. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES</b> .....	8
<b>V. L'AJUNTAMENT</b> .....	12
Resolucions acceptades.....	17
Resolucions parcialment acceptades .....	19
<b>VI. LA RELACIÓ AMB LA INSTITUCIÓ</b> .....	20



## I. CONSIDERACIONS GENERALS

### Presentació de la síndica

El 30 de juny de 2022, el Ple del Parlament em va escollir síndica de greuges de Catalunya, càrrec del qual vaig prendre possessió el 14 de juliol. Aquest informe anual sobre l'activitat de la institució a Castellar del Vallès és, doncs, fruit de la feina feta pel meu antecessor, Rafael Ribó, i dels meus primers sis mesos al capdavant de la institució del Síndic de Greuges.

L'informe d'enguany inclou dades del perfil de persones de Castellar del Vallès que s'han adreçat a la sindicatura durant l'any 2022; de les queixes i consultes que hem rebut sobre les diferents administracions i empreses que presten serveis d'interès general respecte dels quals tenim competències, i de les actuacions iniciades específicament amb l'Ajuntament de Castellar del Vallès. En aquest punt, fem esment de com ha aplicat l'Ajuntament les recomanacions generals fetes per la institució l'any 2022 en el marc de dues actuacions transformadores, i finalment també detallem les resolucions que s'han adreçat a l'Ajuntament enguany i quina ha estat la seva resposta.

La presència de la institució del Síndic de Greuges al territori, trepitjant carrer i escoltant la gent, especialment les persones més vulnerables, és una de les prioritats del meu mandat. Per aquest motiu, valoro particularment els convenis de col·laboració que hem anat desplegant al llarg dels anys amb ajuntaments i consells comarcals. El meu compromís és que la institució esdevingui un agent transformador de la societat i que arribi als sectors més desfavorits, aquells que probablement ni tant sols ens coneixen. Només escoltant i fent nostres les necessitats de les persones podrem millorar les administracions públiques i fer un país més just.



Esther Giménez-Salinas

Barcelona, maig de 2023

## Aspectes més destacats de l'Informe al Parlament de 2022 del Síndic de Greuges

Durant el 2022 s'han adreçat a la institució 18.068 persones i s'han iniciat 23.527 actuacions, entre queixes, consultes i actuacions d'ofici. El nombre de queixes rebudes ha tornat a xifres anteriors a la pandèmia, al voltant de les 10.000 anuals, però la xifra de consultes continua creixent força, seguint la tendència dels darrers anys (9.987 el 2018 i 13.381 el 2022). D'això es desprèn que moltes persones s'adrecen a la institució del Síndic de Greuges no només per presentar una queixa contra el funcionament de les administracions, sinó també per buscar informació, assessorament i orientació sobre què han de fer davant d'un problema.

Pel que fa a les diverses àrees d'actuació de la institució, un any més l'àmbit social torna a ser el protagonista, fins al punt que el 45% de les queixes iniciades corresponen a possibles vulneracions de drets socials.

En l'àmbit de la salut s'han iniciat més de 2.000 actuacions entre queixes, consultes i actuacions d'ofici, moltes de les quals fan referència a la persistència i l'augment de les llistes d'espera. En l'àmbit de serveis socials, d'altra banda, detectem la necessitat de modificar alguns aspectes de la renda garantida de ciutadania per fer que arribi a més persones en situació de pobresa, fins i tot a persones amb feina, més enllà dels casos que ja es tenen en compte actualment. Igualment, caldria revisar els criteris que s'utilitzen per valorar la situació econòmica de les persones que sol·liciten la prestació. Per exemple, el fet de rebre ajudes econòmiques de familiars o de terceres persones que no hi estan obligades dona lloc a moltes denegacions, malgrat que no respon a una realitat de disponibilitat de recursos sinó de solidaritat en situacions de necessitat econòmica.

D'altra banda, la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social es refereix a l'accessibilitat universal com "la condició que han de complir els entorns, processos, béns, productes i serveis, així com els objectes, instruments, eines i dispositius, per ser comprensibles, utilitzables i practicables per totes les persones en condicions de seguretat i comoditat i de la forma més autònoma i natural possible". Cinc anys després de l'entrada en vigor de la Llei, però, encara no s'ha aprovat el Codi d'accessibilitat que l'ha de desenvolupar.

En l'àmbit d'infància, l'informe insisteix en l'augment de la vulnerabilitat social dels darrers anys i l'impacte que ha tingut en el malestar emocional i les oportunitats socials i educatives d'infants i adolescents. També evidencia que les polítiques públiques actuals no donen resposta suficient a les necessitats d'infants i adolescents en situació de vulnerabilitat: el 38,6% dels infants en situació de pobresa severa no són beneficiaris ni de l'ingrés mínim vital ni de la renda garantida de ciutadania. A més, s'han incrementat un 46,3% el nombre d'actuacions del Síndic de Greuges relacionades amb necessitats educatives especials, i un 50,1% les actuacions relacionades amb discapacitat en la infància i l'adolescència respecte del 2021.

Les queixes en habitatge han crescut un 34% respecte de l'any anterior, i s'han incrementat significativament els casos d'emergència residencial, accés a l'habitatge i demora en la tramitació dels ajuts als lloguers.

En l'àmbit de la protecció del medi ambient i la salut pública, un dels problemes més greus que té el nostre país és l'enorme presència d'elements d'amiant en

tota mena d'edificacions, tant de titularitat pública com privada i amb usos diversos, inclosos els residencials. La retirada d'aquests elements en el menor temps possible, encara que sigui gradualment, és tan important com complexa, i passa, en primer lloc, per la generació de registres públics que permetin identificar els edificis amb contingut d'amiant. També han crescut exponencialment (més d'un 72% respecte de l'any anterior) les queixes relatives a la gestió de residus en l'àmbit municipal.

Finalment, en l'àrea d'administració pública, l'informe destaca que la cita prèvia no pot ser un requisit imprescindible perquè les administracions atenguin les persones, tot i els evidents efectes positius que té des del punt de vista organitzatiu. Per a la institució, la restricció del dret a accedir presencialment a dependències de l'Administració, que pot generar situacions de desatenció i desigualtat en l'accés o fins i tot la impossibilitat d'exercir drets i facultats que estan subjectes a un termini, no té empara jurídica i, per tant, demana a totes les administracions que eliminin aquesta pràctica.

## II. QUADRE RESUM

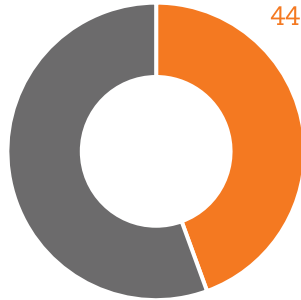


**67 persones**

s'han adreçat a la institució

35	30	0	2
dones	homes	persones no binàries	persones jurídiques

Consultes	Queixes
50	40
56%	44%



**90 actuacions**

40	50	0
queixes	consultes	actuacions d'ofici

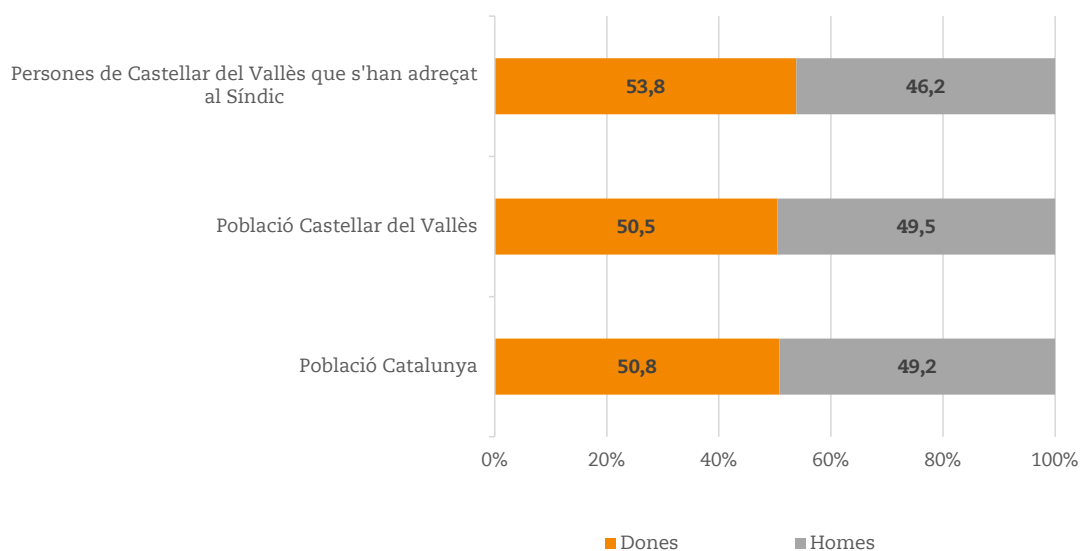


### III. LES PERSONES

#### Persones de Castellar del Vallès que s'han adreçat a la institució del Síndic de Greuges

	N	%
<b>Persones físiques</b>	<b>65</b>	<b>97,0</b>
<b>Persones jurídiques</b>	<b>2</b>	<b>3,0</b>
Entitats/Empreses/Comunitats/Plataformes	2	3,0
Administració	-	0,0
Serveis/Equipaments	-	0,0
Altres defensories	-	0,0
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100</b>

#### Percentatge de persones físiques que s'han adreçat a la institució segons sexe en relació amb la població de Castellar del Vallès i la població de Catalunya<sup>1</sup>



Font: Elaboració pròpia a partir de dades d'Idescat.

<sup>1</sup> Les dades d'aquest gràfic fan referència al sexe, no al gènere sentit, per poder comparar-les amb les dades que ofereix l'Idescat.

#### IV. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES

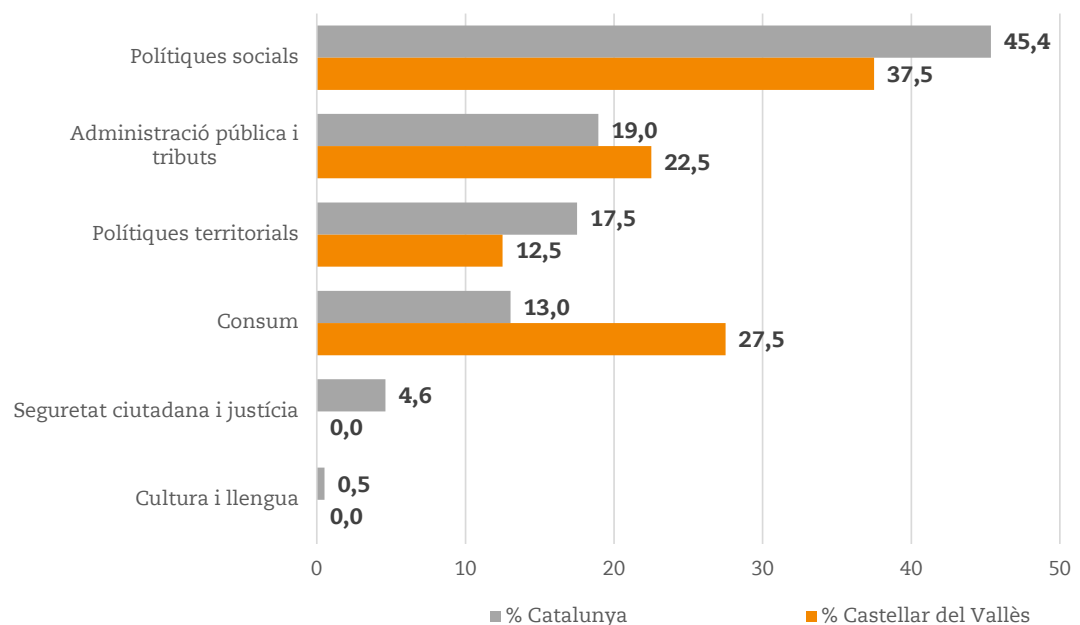
Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades al municipi durant l'any 2022

	Castellar del Vallès	Catalunya
Queixes	40	9.953
Actuacions d'ofici	-	193
Consultes	50	13.381
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>23.527</b>

Queixes i actuacions d'ofici iniciades al municipi

	Castellar del Vallès	% Castellar del Vallès	Catalunya	% Catalunya
Polítiques socials	15	37,5	4.602	45,4
Administració pública i tributs	9	22,5	1.923	19,0
Polítiques territorials	5	12,5	1.777	17,5
Consum	11	27,5	1.323	13,0
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	469	4,6
Cultura i llengua	-	0,0	52	0,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>	<b>10.146</b>	<b>100,0</b>

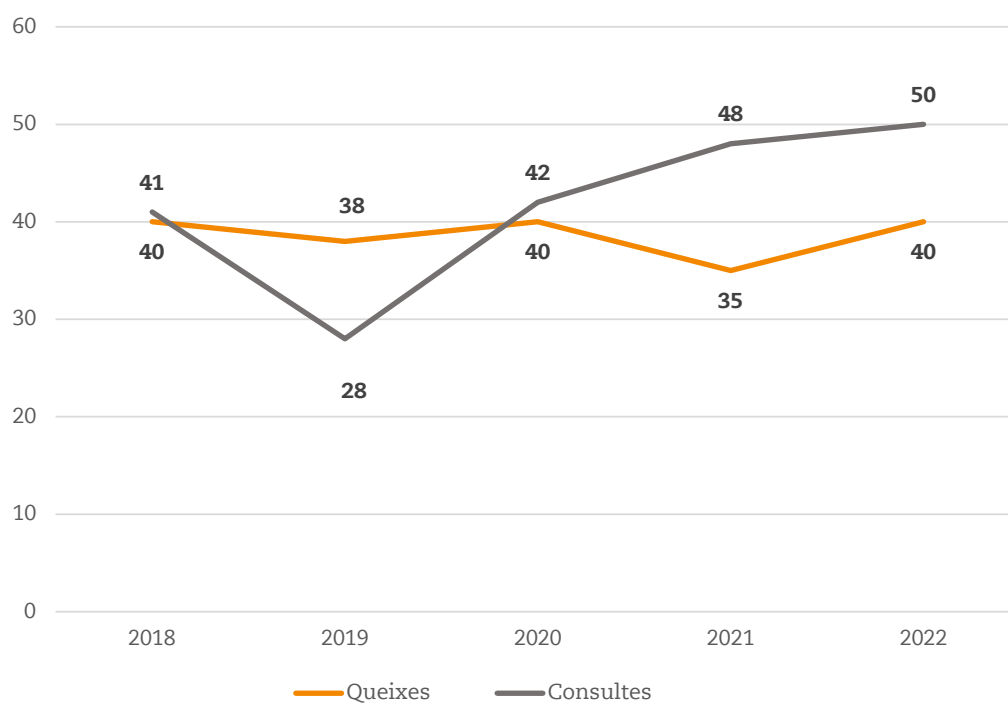
Percentatge de queixes i actuacions d'ofici iniciades al municipi per matèria respecte de les iniciades a Catalunya



## Actuacions iniciades al municipi per matèria

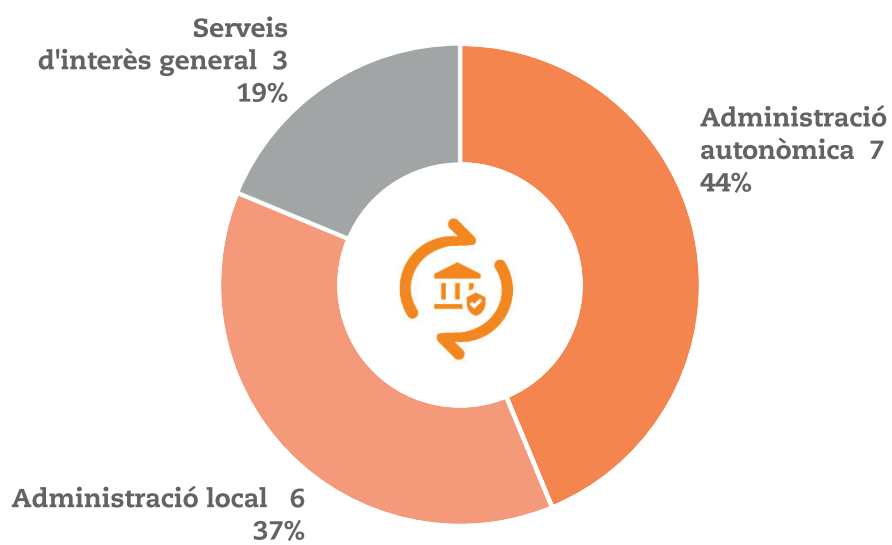
	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>15</b>	<b>37,5</b>	<b>12</b>	<b>24,0</b>	<b>27</b>	<b>30,0</b>
Discriminació	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació	7	17,5	3	6,0	10	11,1
Infància i adolescència	1	2,5	2	4,0	3	3,3
Salut	5	12,5	5	10,0	10	11,1
Serveis socials	2	5,0	2	4,0	4	4,4
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>9</b>	<b>22,5</b>	<b>5</b>	<b>10,0</b>	<b>14</b>	<b>15,6</b>
Administració pública	6	15,0	5	10,0	11	12,2
Tributs	3	7,5	-	0,0	3	3,3
<b>Polítiques territorials</b>	<b>5</b>	<b>12,5</b>	<b>5</b>	<b>10,0</b>	<b>10</b>	<b>11,1</b>
Habitatge	-	0,0	1	2,0	1	1,1
Medi ambient	2	5,0	3	6,0	5	5,6
Urbanisme i mobilitat	3	7,5	1	2,0	4	4,4
<b>Consum</b>	<b>11</b>	<b>27,5</b>	<b>21</b>	<b>42,0</b>	<b>32</b>	<b>35,6</b>
Consum	11	27,5	21	42,0	32	35,6
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>2</b>	<b>4,0</b>	<b>2</b>	<b>2,2</b>
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	2	4,0	2	2,2
<b>Cultura i llengua</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>1</b>	<b>2,0</b>	<b>1</b>	<b>1,1</b>
Cultura i llengua	-	0,0	1	2,0	1	1,1
<b>Altres consultes</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>4</b>	<b>8,0</b>	<b>4</b>	<b>4,4</b>
Altres consultes	-	0,0	4	8,0	4	4,4
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>90</b>	<b>100,0</b>

### Evolució de les queixes i les consultes els darrers cinc anys



### Administracions amb les quals s'ha tramitat

	N	%
<b>Administració autonòmica</b>	<b>7</b>	<b>43,3</b>
Departament d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural	1	6,3
Departament d'Educació	1	6,3
Departament d'Interior	1	6,3
Departament de Drets Socials	2	12,5
Departament de Salut	2	12,5
<b>Administració local</b>	<b>6</b>	<b>37,5</b>
Ajuntament de Castellar del Vallès	5	31,3
Diputació de Barcelona	1	6,3
<b>Serveis d'interès general</b>	<b>3</b>	<b>18,8</b>
Endesa	3	18,8
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,0</b>



## V. L'AJUNTAMENT

### Evolució de les queixes i consultes iniciades amb l'Ajuntament

	2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>1</b>	<b>20,0</b>	<b>2</b>	<b>18,2</b>	<b>1</b>	<b>10,0</b>	-	<b>0,0</b>	-	<b>0,0</b>
Discriminació	1	20,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	-	0,0	1	9,1	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	-	0,0	1	9,1	1	10,0	-	0,0	-	0,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>2</b>	<b>40,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>6</b>	<b>60,0</b>	<b>7</b>	<b>53,8</b>	<b>3</b>	<b>37,5</b>
Administració pública	1	20,0	-	0,0	3	30,0	5	38,5	3	37,5
Tributs	1	20,0	-	0,0	3	30,0	2	15,4	-	0,0
<b>Polítiques territorials</b>	<b>2</b>	<b>40,0</b>	<b>6</b>	<b>54,5</b>	<b>3</b>	<b>30,0</b>	<b>5</b>	<b>38,5</b>	<b>4</b>	<b>50,0</b>
Habitatge	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Medi ambient	2	40,0	6	54,5	3	30,0	2	15,4	3	37,5
Urbanisme i mobilitat	-	0,0	-	0,0	-	0,0	3	23,1	1	12,5
<b>Consum</b>	-	<b>0,0</b>	<b>2</b>	<b>18,2</b>	-	<b>0,0</b>	<b>1</b>	<b>7,7</b>	<b>1</b>	<b>12,5</b>
Consum	-	0,0	2	18,2	-	0,0	1	7,7	1	12,5
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	-	<b>0,0</b>	<b>1</b>	<b>9,1</b>	-	<b>0,0</b>	-	<b>0,0</b>	-	<b>0,0</b>
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	1	9,1	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Cultura i llengua</b>	-	<b>0,0</b>	-	<b>0,0</b>	-	<b>0,0</b>	-	<b>0,0</b>	-	<b>0,0</b>
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Altres consultes</b>	-	<b>0,0</b>	-	<b>0,0</b>	-	<b>0,0</b>	-	<b>0,0</b>	-	<b>0,0</b>
Altres consultes	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>	<b>11</b>	<b>100,0</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>13</b>	<b>100,0</b>	<b>8</b>	<b>100,0</b>

### Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	15	60,0
Queixes finalitzades	10	40,0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100,0</b>



### Queixes i actuacions finalitzades

	N	%
<b>Irregularitat de l'Administració</b>	<b>5</b>	<b>50,0</b>
Es resol el problema	1	10,0
Resolucions acceptades	2	20,0
Resolucions parcialment acceptades	2	20,0
Resolucions no acceptades	-	0,0
<b>No irregularitat de l'Administració</b>	<b>5</b>	<b>50,0</b>
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
Altres	-	0,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>



## Actuacions transformadores

### Cita prèvia

La cita prèvia es va generalitzar amb l'esclat de la pandèmia per evitar aglomeracions en l'atenció presencial. Ara que ja no hi ha limitacions de mobilitat, cal replantejar-se'n l'ús obligatori a l'Administració.

La cita prèvia és útil per gestionar situacions complexes de massificació, com ara el control de la inspecció tècnica de vehicles (ITV) o l'assistència mèdica al CAP. Tanmateix, no pot ser un requisit inexcusable que comprometi el dret de les persones d'accedir a les oficines d'atenció ciutadana o al registre quan ho necessitin.

D'una banda, no hi ha cobertura normativa de la cita prèvia obligatòria com a requisit per a l'accés a l'atenció presencial. Les persones físiques poden escollir el mitjà de comunicació amb les administracions i només alguns col·lectius estan obligats a les comunicacions electròniques.

D'altra banda, la implantació de la cita prèvia voluntària com a instrument d'ordenació de l'atenció presencial ha d'anar acompanyada de mesures que facilitin poder concertar la cita, tot reforçant els canals per accedir-hi i parant atenció a la bretxa digital. Per concertar cita es necessita un dispositiu electrònic, connexió a Internet i certes habilitats tecnològiques. A més, en els sistemes oferts per demanar cita prèvia sovint no hi ha dies i hores propers disponibles, fet que pot ser perjudicial quan cal complir un termini.

D'acord amb aquestes consideracions, la institució ha formulat les recomanacions següents, que s'han adreçat a totes les administracions de Catalunya:

1. Cal atendre les persones que s'adrecin a les oficines d'atenció i de registre sense limitacions ni subjeccions a l'obtenció de cita prèvia i, a aquest efecte, no se'ls ha de barrar el pas.
2. Cal revisar els procediments en què s'exigeix la relació electrònica per verificar que aquesta obligació s'ha establert per norma reglamentària i, especialment, cal comprovar que les persones disposen dels mitjans i la capacitat per relacionar-se electrònicament amb les administracions.
3. La via electrònica no ha de ser l'únic canal per obtenir una cita per accedir a les oficines d'atenció ciutadana. Caldria habilitar canals alternatius (presencials, telefònics, etc.) per obtenir la cita.
4. Totes les administracions, de manera proporcional als seus recursos, han d'habilitar mecanismes d'acompanyament i suport a les persones que voluntàriament vulguin fer ús del canal digital per relacionar-se amb l'Administració.

En el cas de l'Ajuntament de Castellar del Vallès, l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC) encara regula l'accés presencial mitjançant cita prèvia. Tot i això, en alguns casos la cita prèvia no és un requisit per ser atès, com ara per recollir notificacions que no s'han pogut practicar, per fer registres urgents quan estan a punt d'acabar-se els terminis o per facilitar targetes d'autobús a persones més grans de seixanta-cinc anys.





## Actuacions transformadores

### Compliment de la normativa en matèria de transparència

Aquest serà el segon any que presentem els resultats de l'avaluació en matèria de transparència de manera individual. L'any 2021 ens ha permès valorar l'experiència de la prova pilot que es va fer i creiem que aporta aspectes molt positius a l'avaluació.

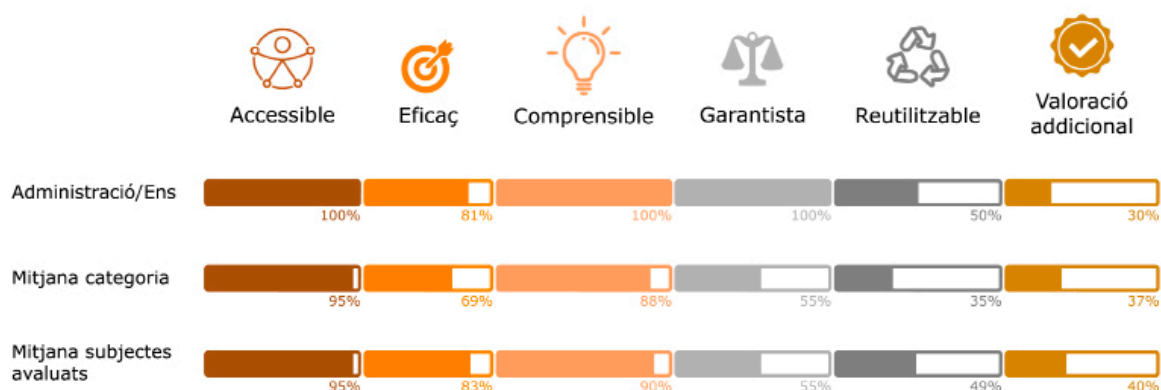
Els informes individualitzats ens permeten conèixer més bé les millores de les administracions i incitar-les a introduir canvis en la gestió i la resolució de les sol·licituds del dret d'accés a informació pública presentades per la ciutadania.

Per fer l'avaluació, s'analitzen una sèrie d'aspectes concrets de les sol·licituds d'accés a informació pública i de les resolucions d'aquestes sol·licituds a partir de cinc atributs:

- Accessibilitat
- Eficàcia i resolució
- Comprensibilitat
- Garanties
- Actualització, reutilització de la informació i interoperabilitat

Els resultats es presenten en un informe individual, en què s'identifiquen les fortaleses i els aspectes que cal millorar en els diferents àmbits analitzats. La finalitat d'aquest model d'avaluació individual és aportar elements que permetin millorar la resposta de les administracions a les sol·licituds d'accés a la informació pública que reben, i també té en compte les característiques qualitatives de la informació lliurada: que sigui comprensible, que utilitzi formats reutilitzables i que sigui interoperable. La guia metodològica identifica els barems d'avaluació que s'han utilitzat i en concreta tant els ítems avaluats com l'empara normativa i els criteris d'avaluació establerts per a cadascun.

Aquest any s'ha modificat, fonamentalment, la ponderació de les preguntes de manera que l'element clau sigui la qualitat de les respostes de l'Administració a la ciutadania. En aquest sentit, el model ha deixat de centrar-se en el procediment per analitzar el contingut de les respostes.



<sup>2</sup> Vegeu la guia metodològica de valoració del test del sol·licitant ocult.



## Actuacions transformadores

### Compliment de la normativa en matèria de transparència

**En el cas de Castellar del Vallès**, si es comparen les dades obtingudes el 2022 amb les dades de l'informe de l'any anterior, es constata que l'Ajuntament manté la concentració de fortaleces en dos dels cinc àmbits: **comprensió i garantia**. En aquests dos àmbits, doncs, l'Ajuntament concentra la majoria de les millores aplicades.

Respecte a l'any anterior, l'Ajuntament de Castellar del Vallès ha millorat molt en l'apartat d'**accessibilitat**, atès que es constaten fortaleces en tots els punts analitzats. Aquest any, amb la modificació en la sol·licitud d'informació perquè el motiu de la sol·licitud no sigui obligatori l'Ajuntament ja ha aconseguit el màxim nombre de fortaleces.

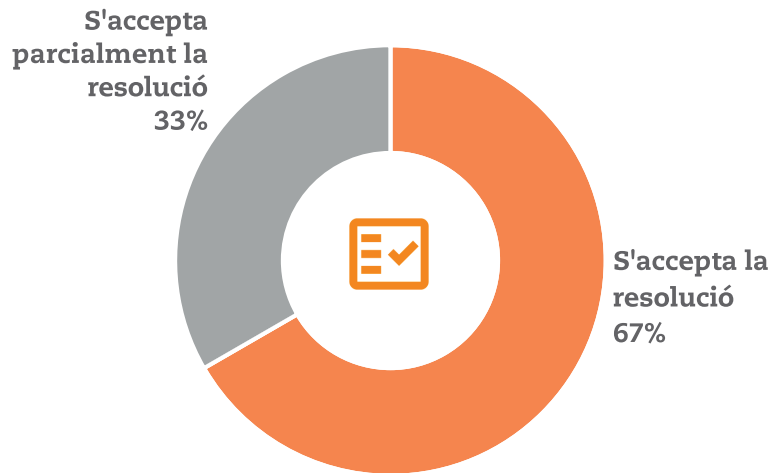
Pel que fa a l'apartat d'**eficàcia**, l'Ajuntament també té moltes fortaleces. Tot i les millores implementades, però, cal que s'inclogui també la informació sobre l'òrgan responsable de resoldre, la data màxima per fer-ho, el sentit del silenci administratiu, la persona responsable de tramitar la resolució i els recursos que s'hi poden interposar en contra. També cal que es resolgui en el termini d'un mes a comptar de l'endemà de la data d'entrada de la sol·licitud en el registre electrònic de l'Administració pública competent.

En l'àmbit de la **reutilització i la interoperabilitat**, l'Administració té també moltes fortaleces, però encara té dues mancances que cal tenir en compte: el formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública ha d'incloure l'opció d'indicar la forma o el format en què es vol rebre la informació i s'han de detallar les condicions de reutilització de la informació publicada.

**Adicionalment**, s'han detectat algunes fortaleces més: la informació del tràmit és exhaustiva i completa i l'Administració resol i lliura la informació en la meitat del termini establert per la normativa.

Així i tot, no s'ha localitzat en el web cap campanya institucional que promogui l'ús de la sol·licitud d'accés a la informació pública ni s'ofereix assistència i assessorament per a l'accés a la informació. Tampoc no s'incorpora cap enllaç directe a la Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública (GAIP) per formular un recurs, ni s'informa de la possibilitat de demanar un certificat de les condicions de reutilització ni de les resolucions d'accés a la informació pública rebudes i tramitades durant l'any en curs.

## Acceptació i compliment de resolucions



### Resolucions acceptades

## Serveis socials, adaptació, mobilitat i accessibilitat

Q-02219/2019 Reserva de plaça d'aparcament d'ús individual per a persones amb discapacitat

Ajuntament de Castellar del Vallès

Es demana a l'Ajuntament:

1. Que reguli les reserves d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda d'ús individual.
2. Que faci les gestions oportunes per comprovar si les places actualment habilitades del carrer de la persona interessada i les places de zona blava properes al seu domicili són suficients per resoldre satisfactòriament la seva situació. I, en cas que no ho siguin, que estudiï la possibilitat d'ubicar la reserva de plaça que ha sol·licitat la persona interessada tan a prop com sigui possible del seu domicili, a una distància raonable.
3. Que segueixi treballant en la supressió de qualsevol tipus d'obstacle que dificulti l'accessibilitat de les persones amb mobilitat reduïda o qualsevol altre tipus de limitació.

L'Ajuntament informa que s'hi han fet les comprovacions oportunes i que les places són susceptibles de donar resposta satisfactòria a la situació de la persona interessada: durant les diverses inspeccions en la majoria de casos estaven desocupades i disponibles.

S'està revisant el criteri actual de no concedir places d'ús individual.

**Urbanisme i mobilitat, disciplina urbanística i inspecció**

Q-11905/2021 Possibles irregularitats per deixar construir sense un mur de contenció per evitar moviments de terres

Ajuntament de Castellar del Vallès

D'una banda, es demana informació sobre si s'hauria d'haver previst la construcció d'un mur de contenció de terres en sol·licitar la llicència urbanística.

D'altra banda, es demana si s'està complint el deure legal de conservació de les finques, tot suggerint que es valori si el compliment adequat d'aquest deure aconsella la construcció d'un mur de contenció de terres o alguna altra actuació.

L'Ajuntament informa que ha fet una inspecció en les finques i ha emès l'informe tècnic corresponent, que conclou que no és exigible la construcció d'un mur de contenció en aquest cas, que no hi ha perill ni necessitat de procediment de protecció de la legalitat urbanística contra dues finques.

## Resolucions parcialment acceptades

### Tributs, impostos

Q-02057/2020

Manca d'aplicació d'una bonificació del 40% en la liquidació de l'impost sobre la plusvàlua (IIVTNU) a la filla del causant per no acreditar el requisit de la convivència

Ajuntament de Castellar del Vallès  
Diputació de Barcelona

Es demana a l'Ajuntament que informi de quina era la pretensió que perseguia amb la redacció de la regulació i els motius pels quals es va considerar, en el moment d'establir la bonificació objecte de la queixa, exigir el requisit de convivència.

En cas que la voluntat de l'Ajuntament fos que els descendents, ascendents i cònjuge gaudissin de la bonificació sense l'exigència del requisit de convivència (i que el requisit de convivència només fos exigible a les parelles de fet), el Síndic demana a l'Ajuntament que dugui a terme les actuacions oportunes davant de l'ORGT a fi que es deixi sense efectes la resolució del recurs de reposició, s'estimi el recurs de la promotora de la queixa i s'acordi aplicar la bonificació sol·licitada en la liquidació de l'IIVTNU objecte de queixa.

A fi d'evitar queixes com aquesta, se suggereix que s'esmeni la redacció de la norma, perquè sigui clara i no indueixi a confusió.

L'Ajuntament reitera que volia establir els mateixos requisits d'accés a les bonificacions públiques als diferents col·lectius que hi tenen dret.

La interpretació que l'Organisme de Gestió Tributaria de la Diputació de Barcelona va adoptar per emetre la resolució de data 18 de maig de 2020 s'ajusta a la voluntat de l'Ajuntament que qui pogués gaudir de la bonificació fossin només les persones convivents.

Es va establir aquesta bonificació perquè, a la mort de la persona titular d'un habitatge, les persones convivents veiessin reduïda la seva càrrega fiscal per l'IIVTNU per continuar residint en el seu habitatge habitual.

Perquè aquesta situació no es repeteixi, el Ple de l'Ajuntament ha aprovat provisionalment la modificació de l'article 6.1 de l'Ordenança fiscal reguladora de l'IIVTNU.

## VI. LA RELACIÓ AMB LA INSTITUCIÓ

Temps en dies que han necessitat l'Administració, el Síndic de Greuges i la persona interessada per donar resposta als tràmits

	2021	2022
Administració	36,8	43,5
Síndic de Greuges	39,5	46,4
Persona interessada	9,0	2,6

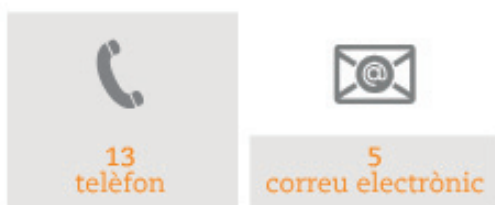
\* temps mesurat en dies hàbils

Mitjà utilitzat per adreçar-se a la institució  
(atenció presencial, telefònica, telemàtica)

### Queixes



### Consultes



## Desplaçaments al territori

Dades obtingudes dels desplaçaments del Síndic de Greuges al municipi:



El Síndic de Greuges ha rebut un total de 5 trucades en el seu desplaçament telemàtic a Castellar del Vallès del 10 de febrer de 2022. Les persones ateses per l'equip del Síndic per trucada o videotrucada han presentat una queixa i han fet 7 consultes. Els problemes que han plantejat han estat, entre d'altres, temes relacionats amb consum (aigua i electricitat) i salut.



El Síndic de Greuges ha rebut un total de 16 visites i trucades en el seu desplaçament a Castellar del Vallès del 27 d'octubre de 2022. Les persones ateses per l'equip del Síndic presencialment a Ca l'Alberola o per trucada o videotrucada han presentat 6 queixes i han fet 11 consultes. Els problemes que han plantejat han estat, entre d'altres, temes relacionats amb consum (telefonía i electricitat), serveis socials i medi ambient. Tres de les sis queixes presentades anaven adreçades a l'Ajuntament de Castellar del Vallès.

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

