INFORME AL PARLAMENT 2016

SÍNDIC

EL DEFENSOR DE LES PERSONES

INFORME AL PARLAMENT 2016

SÍNDIC

EL DEFENSOR DE LES PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya

1a edició: febrer de 2017
Informe al Parlament 2016
ISSN: 2013-2379
Dipòsit legal:
Impressió:
Maquetació: Síndic de Greuges

Imprès sobre paper ecològic

Disseny original: America Sanchez
Foto portada: © Jordi Soteras

ÍNDEX GENERAL

CAPÍTOL I: CONSIDERACIONS GENERALS 7

CAPÍTOL II: LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC EN DADES DURANT EL 2016 17

2.1. DADES PER MATÈRIA 20
2.2. ESTAT DE LES ACTUACIONS 24
2.3. PERFIL DE LES PERSONES USUÀRIES 28
2.4. TEMPS DE TRAMITACIÓ 31
2.5. TRAMITACIÓ AMB ADMINISTRACIONS I EMPRESES 34
2.6. VALORACIÓ DEL SERVEI DEL SÍNDIC DE GREUGES 73
2.7. PRESÈNCIA TERRITORIAL DE L'OFICINA DEL SÍNDIC 77

CAPÍTOL III: LES ACTUACIONS MÉS RELLEVANTS 83

3.1. POLÍTIQUES SOCIALS 87
3.1.1. Salut
- Devolució de la taxa de l'euro per recepta 89
- Document de voluntats anticipades. Donació del cos a la ciència 91
- Actuacions d'ofici 93

3.1.2. Serveis socials
- El pagament de quanties per efectes retroactius de les prestacions per dependència 97
- La necessitat d'un compte bancari per al cobrament d'algunes prestacions socials 100
- Actuacions d'ofici 102

3.1.3. Treball i pensions
- La destinació dels fons provinents de la quota de formació professional per a l'ocupació . . 109
- Actuacions d'ofici 111

3.1.4. Infància
- El Síndic de Greuges com a defensor dels drets dels infants 113

3.1.5. Discriminació
- Les funcions del Síndic de Greuges per afavorir la igualtat de gènere 117
- Els drets de les persones LGTBI 120
- Actuacions d'ofici 123

3.2. ADMINISTRACIÓ PÚBLICA I TRIBUTS 125
3.2.1. Administració pública
- Transparència i dret d'accés a la informació pública 127
- El procediment com a garantia per a les persones administrades 130
- La memòria democràtica 133
- La protecció de dades en el procediment administratiu 135
- Les borses de treball a les administracions públiques i la inclusió de mesures de discriminació positiva 138

3.2.2. Tributs
▪ La recaptació dels tributs i la necessitat d'una segona oportunitat . . . 142
▪ La subjecció a les taxes . . . 144
▪ Actuacions d'ofici . . . 146

3.3. POLÍTIQUES TERRITORIALS . . . 151
3.3.1. Medi ambient
▪ Oci nocturn i convivència ciutadana. . . . 153
▪ La contaminació provocada per purins a Catalunya . . . 155
▪ Actuacions d'ofici . . . 157
3.3.2. Urbanisme i mobilitat
▪ La conservació i millora de la ciutat . . . 161
▪ La transparència com a sistema de control de l'activitat administrativa urbanística. . . . 164
▪ El subministrament elèctric als habitatges en urbanitzacions no recepcionades . . . 167
▪ Actuacions d'ofici . . . 169
3.3.3. Habitatge
▪ Les dificultats actuals per accedir a un habitatge assequible . . . 171
▪ La impugnació davant el Tribunal Constitucional de la Llei 24/2015: un pas enrere en l'àmbit de l'habitatge. . . . 172
▪ Actuacions d'ofici . . . 174

3.4. CONSUM . . . 175
▪ Els serveis ferroviaris . . . 177
▪ Els serveis funeraris . . . 179
▪ El comerç irregular a la via pública ("Top manta") . . . 180
▪ La seguretat privada i els serveis d'interès general . . . 182
▪ Actuacions d'ofici . . . 184

3.5. SEGURETAT CIUTADANA I JUSTÍCIA . . . 191
▪ L'ús de les pistoles elèctriques per part dels cossos policials . . . 193
▪ Investigació de presumptes maltractaments en centres penitenciaris . . . 195
▪ Relacions del Síndic de Greuges amb l'Administració de justícia . . . 198
▪ Actuacions d'ofici . . . 200

3.6. PARTICIPACIÓ . . . 211
▪ Dret de vot . . . 213
▪ Actuacions d'ofici . . . 215

3.7. UNIVERSITATS, CULTURA I LLENGUA . . . 217
▪ El català a les proves d'accés a l'advocacia de 2016. . . . 219
▪ Augment del preu de les taxes universitàries i sistemes de beques i ajuts. . . . 221
▪ Manca de correlació entre la formació universitària per exercir de mestre de secundària i la configuració de la borsa de personal docent . . . 223
▪ Convocatòria extraordinària de les proves d'accés a la universitat i inici del curs universitari . . . 225
▪ Actuacions d'ofici . . . 227

3.8. VALOR DE LES RESOLUCIONS DEL SÍNDIC . . . 229

CAPÍTOL IV: ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS DEL SÍNDIC 237

4.1. RESOLUCIONS COMPLERTES 240
- Polítiques socials 240
- Administració pública i tributs 262
- Polítiques territorials 277
- Consum 286
- Seguretat ciutadana i justícia 289
- Universitats, cultura i llengua 292

4.2. RESOLUCIONS NO ACCEPTADES 293
- Polítiques socials 293
- Administració pública i tributs 296
- Consum 298
- Seguretat ciutadana i justícia 299

4.3. OBSTACULITZACIÓ I MANCA DE COL·LABORACIÓ 300

CAPÍTOL V: ACTIVITAT INSTITUCIONAL I DIFUSIÓ 301

5.1. RELACIONS D'ÀMBIT INTERNACIONAL 289
5.2. RELACIONS D'ÀMBIT ESTATAL 306
5.3. ORGANITZACIÓ DE JORNADES I FORMACIÓ 306

ÍNDEX DE TAULES I GRÀFICS 309

CONSIDERACIONS GENERALS

CONSIDERACIONS GENERALS

L'Informe 2016 del Síndic de Greuges de Catalunya recull tota la activitat duta a terme per la institució i en destaca per a cada àrea les actuacions més rellevants. Seguint la sistemàtica dels darrers anys, a aquest capítol de consideracions generals el segueix un segon capítol de dades estadístiques, en què es reflecteixen les actuacions del Síndic, tant pel que fa a les dades d'enguany com en comparació amb anys anteriors; i tant amb caràcter absolut com segregades per matèries, origen geogràfic, perfil de les persones usuàries, administracions afectades, etc. El tercer capítol relata, per matèries, les actuacions més significatives d'enguany, juntament amb algunes queixes a mode il·lustratiu, i dona compte de totes les actuacions d'ofici obertes en cadascuna de les àrees. A continuació, i tal com estableix la Llei del Síndic, es ressenyen totes i cadascuna de les escasses resolucions del Síndic que no han estat acceptades per l'Administració, i també una mostra de les resolucions que sí que s'han complert. L'Informe 2016 es tanca amb un capítol relatiu a l'activitat institucional i de difusió del Síndic.

Aquest informe sobre la tasca anual del Síndic de Greuges s'ha de considerar complementat pels altres tres informes anuals que, per manament legal, la institució presenta al Parlament de Catalunya. Tota la informació de l'àmbit d'infància i educació està recollida en l'*Informe sobre els drets de l'infant 2016*, que es va lliurar al Parlament el dia 25 de novembre de 2016 i que es pot consultar íntegrament en el web de la institució (*http://www.sindic.cat/site/unitFiles/4246/Informe%20infancia_16_ok.pdf*). Així mateix, l'activitat i les recomanacions formulades com a Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura queden reflectides en l'informe corresponent, que es va lliurar al Parlament el 28 de desembre de 2016 i que també es pot consultar en el web de la institució (*http://www.sindic.cat/site/unitFiles/4280/Informe%20MCPT%202016_catok.pdf*). Finalment, i en compliment de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, que atribueix al Síndic la competència específica per avaluar-ne el compliment, el 25 de juliol de 2016 es va presentar al Parlament de Catalunya el primer informe anual d'avaluació de la Llei (*http://www.sindic.cat/site/unitFiles/4163/Informe%20llei%20transparencia%20a%20Catalunya_cat_jul16_def.pdf*).

En tot cas, l'informe recull una breu síntesi de les principals recomanacions de l'àrea d'infància i educació (apartat 6) i enumera les 50 visites a equipaments on hi ha persones privades de llibertat que s'han efectuat com a MCPT (apartat 27). També es fa una referència a l'activitat del Síndic en matèria de transparència, tant en el control del procediment administratiu, com pel que fa més específicament a l'àmbit urbanístic (apartat 19).

El detall de totes les actuacions i recomanacions del Síndic es pot trobar a les pàgines següents i també en l'espai web en què es recullen totes les resolucions emeses al llarg de 2016 (*http://www.sindic.cat/resolucions/Root/SinRes2015IE.htm*).

Aquest informe recull l'activitat del Síndic de Greuges de Catalunya durant un any en què s'ha renovat el Govern de la Generalitat de Catalunya, que es va constituir el mes de gener, i en què ja estan en ple rendiment els governs locals sorgits de les eleccions de maig de 2015. Un any marcat per dues conteses electorals a escala estatal i un govern en funcions durant 10 mesos, i també per l'augment a Europa d'expressions polítiques populistes que posen en qüestió els avenços en matèria de drets i llibertats assolits des del final de la Segona Guerra Mundial. En aquesta línia, el Síndic de Greuges, com a president dels ombudsman europeus, va organitzar a Barcelona, el mes d'abril de 2016, un seminari internacional sobre els reptes per als drets i les llibertats –i per a la mateixa institució de l'ombudsman– que plantegen fenòmens com ara el terrorisme, la crisi de refugiats i les retallades socials, en què es va concloure que la defensa dels drets i les llibertats fonamentals ha de ser el nord que guiï les funcions del defensor. Aquesta tasca de debat internacional entre els ombudsman europeus tindrà continuïtat enguany amb un segon simposi a Barcelona sobre populisme polític i regressions de drets i llibertats.

Seguidament, es destaquen les consideracions i les recomanacions d'ordre general que es desprenen del conjunt de l'activitat acomplerta al llarg de l'any 2016 pel Síndic de Greuges de Catalunya i que cal posar en relleu per la seva transcendència.

PROTECCIÓ DELS DRETS SOCIALS

Enguany les queixes de l'àmbit de les polítiques socials tornen a representar un terç del total de les que s'han rebut a la institució. Malgrat que en termes macroeconòmics sembla que Catalunya està sortint de la crisi econòmica dels darrers anys, moltes famílies es continuen trobant en situacions vulnerables, cosa que, al seu torn, té un impacte directe sobre els serveis socials, la salut i l'educació públiques o l'accés a l'habitatge, entre d'altres. Aquesta pressió més alta sobre els sectors vinculats a les polítiques socials fa que el volum de queixes i consultes rebudes sigui elevat i, fins i tot, que hagi repuntat respecte de l'any anterior. Un bon exemple són les queixes sobre la situació de persones sense llar, que han passat de 20 a 49; dada a partir de la qual s'ha iniciat un estudi sobre els recursos per fer-hi front que es presentarà com a informe monogràfic durant els primers mesos de 2017.

L'aplicació de la Llei de la dependència continua generant un nombre elevat de queixes. Fa anys que el Síndic rep queixes relacionades amb demores en el pagament de les quanties en concepte d'aquesta prestació, però darrerament han estat més significatives perquè hi havia molts supòsits en què ja havia finalitzat, o estava a punt de fer-ho, el termini fixat per al pagament ajornat; termini que sovint s'ha incomplert. A més, s'han observat actuacions que no s'adeqüen a una bona pràctica administrativa, com ara el fet que la decisió d'ajornar i periodificar el pagament, i el calendari per fer-ho, no es reflecteixi sempre en una resolució administrativa; o el fet que l'Administració no informi correctament les persones afectades dels terminis nous en què pensa fer els pagaments fraccionats. Totes aquestes circumstàncies generen indefensió a les persones interessades, que a la pràctica desconeixen què poden reclamar i a partir de quin moment ho poden fer.

En l'àmbit de la salut, resulten preocupants les informacions aparegudes a finals d'any sobre la saturació d'alguns serveis d'urgència; situació a partir de la qual s'ha obert una actuació d'ofici i s'ha iniciat un seguit de visites in situ, amb l'objectiu d'analitzar l'estat de la qüestió i fer propostes de millora. També s'han continuat tramitant amb procediment abreujat les queixes relatives a la gestió de les llistes d'espera. Continuen sent nombroses les que arriben a la institució, per bé que cal assenyalar, com a dada positiva, que els terminis de resolució dels expedients s'han escurçat i que ha augmentat el nombre de casos en què aquesta resolució ha portat a un avançament en la data d'intervenció de la persona promotora de la queixa.

D'altra banda, s'han rebut moltes queixes respecte al procediment de devolució de l'euro per recepta. Malgrat que la taxa va ser vigent pocs mesos (entre juny de 2012 i gener de 2013), i que fa més de tres anys que va ser anul·lada pel Tribunal Constitucional, han estat nombroses les queixes que s'han rebut de persones que mesos, i fins i tot un any, després d'haver seguit el procediment dissenyat per CatSalut no tenien cap notícia sobre el resultat de la seva sol·licitud. En principi, se suposava que amb una mera instància, sense més documentació, n'hi havia d'haver prou per rebre l'import abonat en excés. Per això, en aquests casos, el Síndic recomana que es resolgui sense més demora la sol·licitud de devolució de la taxa de l'euro per recepta presentat per les persones interessades, a l'efecte que s'observin les normes més elementals de qualsevol procediment administratiu, i en cas que s'aprovi, se'ls retorni l'import que van abonar en concepte d'aquesta taxa amb els interessos corresponents.

A finals de 2016 la taxa d'atur a Espanya encara era del 19% de la població activa, lluny del 25% a què va arribar el 2014, però encara molt per sobre de la mitjana europea. Tot i que les dades a Catalunya són una mica millors, també dupliquen amb escreix les dels països del nostre entorn. En aquest context, resulta fonamental la millora en la formació de la població activa i, en aquest sentit, enguany s'ha tramitat una queixa de la CECOT respecte de l'ús inadequat de la quota de formació professional de la Seguretat Social que aporten les empreses (0,6%) i els treballadors (0,1%). Aquestes

quotes tenen un caràcter finalista, vinculat a la formació dels treballadors i, per tant, no poden ser destinades a altres polítiques actives d'ocupació o de protecció per desocupació. Segons s'ha pogut esbrinar, fins a l'any 2015 el Govern de l'Estat ha estat desviant fons de la quota de formació professional per a l'ocupació per finançar iniciatives o serveis diferents dels de la formació. En conseqüència, es va posar aquesta situació en coneixement del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, amb l'intent de corregir la presumpta vulneració de la Llei i de les sentències del Tribunal Constitucional, ja que es va considerar que no es garantien amb eficàcia les finalitats de les cotitzacions socials de Seguretat Social. Així mateix, per raó de competència, es va traslladar la queixa al Defensor del Poble, a qui es va suggerir que investigués el cas i que, si escau, en donés compte al Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social.

En l'àmbit del dret a l'habitatge, cada vegada són més freqüents les queixes relatives a situacions d'emergència social i econòmica que afecten persones i unitats de convivència molt vulnerables. En aquest àmbit, es detecta una manca d'actuacions preventives i una certa descoordinació entre l'actuació dels serveis socials, dels serveis d'habitatge i dels de promoció econòmica, sobretot en l'àmbit municipal. A parer del Síndic, seria convenient crear (o ampliar) serveis públics que puguin intervenir en l'àmbit del lloguer d'habitatges privats: bé mitjançant l'assessorament a les persones que pateixen dificultats per assumir el pagament de les rendes del lloguer o que es veuen afectades per un procediment de desnonament, bé mitjançant la mediació i la recerca d'habitatges de lloguer assequibles, de la mateixa manera que al seu dia es van crear serveis d'intermediació per donar resposta a les persones afectades per execucions hipotecàries.

D'altra banda, també s'ha manifestat que la impugnació de la Llei 24/2015 davant del Tribunal Constitucional és un clar retrocés en la defensa del dret a l'habitatge, que contradiu els avenços assolits a Europa en aquest àmbit. Bé amb aquesta llei, bé amb una altra, el Síndic considera que cal disposar d'instruments que garanteixin el dret real a una segona oportunitat i una resposta adequada a les situacions d'emergència social, tal com tenen països del nostre entorn com ara França o Alemanya.

En l'àmbit de l'educació superior, el Síndic ha constatat que les taxes universitàries a Catalunya són les més altes de l'Estat i que el nombre d'estudiants que no poden assumir l'augment del cost dels estudis universitaris s'ha incrementat en els últims anys. El Síndic reconeix l'esforç del Govern de la Generalitat d'intentar compensar les restriccions de la beca general convocada pel Ministeri a través de les beques Equitat, però això no ha estat suficient per atendre les necessitats sorgides de la crisi i per pal·liar el fort impacte de l'augment dels preus. Tant és així que alguns estudiants depenen d'iniciatives solidàries de l'entorn universitari, ja sigui de la mateixa universitat, dels companys o de la iniciativa privada, per continuar o finalitzar els estudis, la qual cosa és inacceptable. Per aquest motiu, el Síndic ha recomanat a l'Administració que avaluï les necessitats reals perquè el sistema de beques sigui suficient per cobrir amb flexibilitat les taxes universitàries i valora positivament el compromís de la Generalitat d'elaborar un pla integral de beques, amb un model de preus i d'ajuts que garanteixin l'equitat efectiva en l'accés a l'ensenyament superior.

TERRITORI I CONSUM

En l'àmbit de la mobilitat i la cohesió territorial, aquesta institució ha tramitat nombroses queixes vehiculades per plataformes de persones usuàries relatives a la manca d'inversions en la xarxa ferroviària catalana, en especial a les línies R3, R12, R15 i R16, que són les que requereixen mesures d'intervenció especialment intenses. Sense menystenir la responsabilitat d'institucions públiques i empreses d'àmbit estatal, com es va posar de manifest en la trobada que va tenir lloc al Palau de la Generalitat entre el Govern i més de 200 municipis catalans el 25 d'octubre de 2016, i coincidint en la necessitat del traspàs del servei de Rodalies a la Generalitat, el Síndic ha reclamat més esforços per part del Govern de Catalunya. Entre d'altres: l'efectivitat del dret a l'accessibilitat al servei ferroviari de les persones amb mobilitat reduïda, la

informació acurada i precisa sobre el servei i les incidències que l'afecten, l'exigència del dret a la compensació de les persones usuàries quan el seu viatge es veu interromput o dilatat per motius diversos, i altres mesures relatives a la necessitat d'homogeneïtzar les tarifes socials o la garantia de la participació ciutadana en la definició de les polítiques que afecten el transport públic. El Síndic també ha iniciat actuacions d'ofici per analitzar l'estat dels passos a nivell a Catalunya i els lavabos d'ús públic a les estacions de ferrocarril.

Pel que fa al medi ambient, enguany les queixes rebudes han superat les 800, moltes de les quals tenen a veure amb la contaminació acústica. La convivència entre l'oci nocturn i el dret al descans, fortament vinculat a l'efectiu gaudi del dret a la salut, ha estat objecte d'un informe monogràfic en què el Síndic ha demanat una actuació decidida dels agents de l'autoritat davant les queixes veïnals que exposen situacions de molèsties per sorolls o incivisme. En aquests casos, els ajuntaments han de prendre mesures de control i prioritzar aquest tipus de problemàtica, que ha de tenir caràcter de servei prioritari per a les policies locals. També s'ha suggerit que l'Administració sigui activa i contundent a l'hora d'actuar. Cal dur a terme una actuació inspectora continuada i eficaç per detectar els focus problemàtics amb agilitat perquè no es cronifiquin les molèsties, i cal adoptar mesures que no impliquin únicament sancionar. Més enllà de l'oci nocturn, altres activitats sorolloses sobretot en el context urbà (circulació de vehicles, pisos turístics) també han generat queixes ciutadanes a la institució.

D'altra banda, l'informe de l'any passat advertia d'un repunt de queixes relatives a agressions al territori. Enguany, s'han continuat investigant els plans urbanístics que s'estan promovent sobre el parc natural del Montseny i s'han rebut queixes al voltant de plans urbanístics a Tossa de Mar o Pals, i també sobre l'ampliació de l'aeròdrom de la Cerdanya, cosa que fa pensar que la sostenibilitat ambiental del territori torna a ser un repte de primer ordre per al nostre país.

En l'àmbit del consum, una de les actuacions del Síndic de més impacte ha estat l'informe sobre el fenomen "top manta", presentat el mes de febrer al Parlament i que ha tingut seguiment per part de la institució i de les administracions afectades al llarg de l'any. En l'informe, el Síndic recomanava, en síntesi, que no hi hagués cap tolerància vers el fenomen, que hi hagués una actuació decidida de les autoritats contra les organitzacions que importen i controlen les logístiques de distribució de productes falsificats i que es busquessin, conjuntament amb els agents socials, sortides laborals o recursos i prestacions socials per als venedors del "top manta" que ho necessitessin. S'ha constituït una taula d'administracions públiques que ha anat treballant en aquestes propostes i que informa periòdicament el Síndic dels avenços. La institució és conscient que el problema és complex i té múltiples arestes, per la qual cosa no té una solució senzilla ni ràpida. En qualsevol cas, el Síndic continua compromès a facilitar la cerca de solucions coordinades per part de les administracions.

TRANSPARÈNCIA I DRET A LA BONA ADMINISTRACIÓ

El primer any de vigència de la Llei de transparència i accés a la informació ha estat marcat per un esforç notable de totes les administracions per avançar en la publicitat activa a través dels seus portals de transparència i un ús encara escàs de les seves potencialitats pel que fa a l'exercici del dret a la informació pública. El primer informe anual del Síndic en aquesta matèria ha demanat més difusió del contingut de la Llei i un canvi de paradigma en les relacions entre els poders públics i els ciutadans. A banda de l'informe, el Síndic de Greuges ha continuat estudiant les queixes dels ciutadans i càrrecs electes que se li han adreçat perquè no podien obtenir la informació que havien demanat a les administracions.

Val a dir que la nova legislació sobre accés a la informació exacerba una tensió ja existent entre la legislació de procediment administratiu i la Llei orgànica de protecció de dades. Arran de diverses queixes sobre la divulgació de la identitat de persones denunciants de possibles irregularitats administratives a la persona denunciada, el Síndic ha recordat que la Llei de protecció de dades atorga a

qualsevol titular de dades l'exercici del dret d'oposició quan hi hagi motius fonamentats i legítims relatius a una situació personal concreta. Per això, el Síndic ha recomanat que l'Administració informi les persones denunciants sobre el tractament de les seves dades personals i del fet que davant la sol·licitud d'accés a l'expedient per part de la persona denunciada les seves dades li poden ser comunicades perquè, si escau, puguin exercir el seu dret d'oposició.

Una altra novetat important en el camp de la bona administració ha estat l'entrada en vigor, el mes d'octubre, de les lleis 39/2015 i 40/2015, que substitueixen la Llei 30/1992, de procediment administratiu, i que promouen amb força la tramitació electrònica. Caldrà estar atents a la seva aplicació i la possible bretxa digital que generin. En qualsevol cas, el procediment administratiu, com a conjunt ordenat de tràmits i actuacions formals, d'acord amb el que s'estableix legalment, per arribar a dictar un acte administratiu o a expressar la voluntat de l'Administració, és una garantia democràtica i de l'estat de dret, i és funció del Síndic de Greuges vetllar perquè s'apliqui correctament, fins i tot anant més enllà dels mínims legals establerts.

En l'àmbit sancionador, per exemple, són freqüents les queixes que posen de manifest que l'única prova de la comissió de la infracció és la constatada pels funcionaris, que, com a autoritat pública, tenen presumpció de veracitat. Tanmateix, el Síndic insisteix en la necessitat de tenir en compte i valorar les proves que en defensa dels drets o els interessos respectius puguin assenyalar o aportar els mateixos administrats, i en l'obligació de les autoritats denunciants d'aportar al procediment tots els mitjans de prova de què disposin sobre els fets denunciats.

En les actuacions de recaptació, d'altra banda, les administracions han de ser curoses amb el compliment del principi de legalitat i evitar la lesió d'altres drets o interessos dels ciutadans. S'han rebut queixes perquè l'Administració no acceptava el pagament de rebuts en fase voluntària per l'existència d'altres deutes pendents en fase executiva i que s'havien de satisfer en primer lloc. Aquest fet impedia l'exercici d'altres drets, com ara la transmissió de vehicles. El Síndic ha considerat que aquesta pràctica, habitual en la recaptació, és contrària a la regulació legal de la imputació de pagaments. L'obligat tributari pot designar quins deutes satisfà en primer lloc, i aquesta llibertat només decau en els casos d'execució forçosa, en què l'Administració imputarà el pagament al deute més antic.

Encara en relació amb un correcte procediment administratiu, el Síndic ha rebut un nombre important de queixes en què aquest procediment no s'ha respectat en l'àmbit tributari. En aquest sentit, són freqüents les queixes en què l'Administració reclama deutes per als quals ha prescrit el seu dret a exigir-ne el pagament, quan la Llei general tributària obliga a l'aplicació d'ofici de la prescripció. O per embargaments de béns declarats inembargables o sense respectar les escales establertes en l'article 607 de la Llei d'enjudiciament civil. I també s'ha fet palès que la pràctica dels embargaments s'ha de regir pel principi de proporcionalitat, amb la participació de la persona interessada i de la manera que li ocasioni els mínims perjudicis.

Finalment, l'àmbit de la funció pública enguany s'ha focalitzat en el funcionament de les borses de treball de l'Administració, com a instrument per atendre les necessitats de cobertura àgil de vacants i substitucions. Arran d'algunes queixes, s'ha detectat que, malgrat l'existència de borses de treball vigent, s'han convocat processos selectius per prestar temporalment serveis de la mateixa especialitat que la de la borsa, una pràctica que clarament perjudica les persones que la integren i que pot propiciar pràctiques poc transparents a favor de persones que no han participat en un procés selectiu de caràcter general. D'altra banda, també s'ha posat de manifest que cal fixar mesures de discriminació positiva a favor de les persones discapacitades, tant a les borses de treball com a les convocatòries d'accés a l'ocupació pública de personal temporal.

LLIBERTATS I QUALITAT DEMOCRÀTICA

Alguns canvis legislatius adoptats l'any 2015 a escala de l'Estat, com ara la Llei orgànica de seguretat ciutadana o la reforma de la Llei orgànica del Tribunal Constitucional, han generat durant l'any 2016 nombroses

situacions que es poden interpretar com atemptats a la llibertat d'expressió i altres drets i llibertats fonamentals. Molts d'aquests casos s'han concentrat a Catalunya i respecte d'institucions catalanes, raó per la qual el Síndic està culminant un estudi sobre els estàndards europeus en matèria de drets i llibertats que permetrà determinar si la situació al nostre país es pot qualificar com a regressiva en aquesta matèria. Una preocupació que no se circumscriu a Catalunya o Espanya, sinó que té abast europeu, raó per la qual centrarà les anàlisis del seminari internacional convocat pel Síndic que s'ha de celebrar a Barcelona l'abril de 2017.

El mes de juliol de 2016 es van complir 80 anys de l'inici de la Guerra Civil espanyola, una efemèride que ha servit per reactivar les polítiques de memòria democràtica que s'havien anat esllanguint en els darrers anys. El Síndic ha obert una actuació d'ofici que, tot fent-se ressò de l'informe del relator especial de l'ONU sobre la promoció de la veritat, la justícia, la reparació i les garanties de no-repetició, demana tant al govern català com a l'espanyol polítiques públiques i mesures concretes de veritat i reparació, com ara la nul·litat de les sentències adoptades en violació dels principis fonamentals de dret i del degut procés o la retirada de símbols i monuments d'exaltació del règim franquista a la geografia catalana.

En aquest punt, cal valorar positivament la iniciativa de tres departaments de la Generalitat de posar en marxa un programa d'identificació genètica de restes de persones desaparegudes durant la Guerra Civil i el franquisme. No s'ha rebut, en canvi, resposta del Ministeri de Justícia, al qual de tota manera s'adreçaran els suggeriments que el Síndic cregui adequats. De totes aquestes actuacions, se n'informarà l'Oficina de l'Alt Comissionat per als Drets Humans de l'ONU.

En aquest apartat, cal tornar a recordar dues lleis per la igualtat de drets que atorguen al Síndic un paper central de supervisió. Es tracta de la Llei 11/2014, per a garantir els drets de les persones lesbianes, gais, bisexuals, transgèneres i intersexuals i per a eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia, i de la Llei 17/2015, d'igualtat efectiva de dones i homes. En el marc de la primera, ja s'ha signat un conveni de col·laboració amb el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, al si del qual s'ubica l'àrea de drets LGTBI. Pel que fa a la segona, s'està negociant el preceptiu conveni amb l'Institut Català de les Dones.

En el marc d'ambdós àmbits antidiscriminatoris s'han rebut queixes d'individus i associacions, algunes de les quals presenten pronòstics favorables. És el cas de la queixa presentada per la Plataforma Trans*forma la Salut, en què es reclamava un canvi de paradigma en l'atenció sanitària a les persones en trànsit cap a la seva identitat de gènere i que ha estat acollida favorablement pel Departament de Salut. En l'àmbit de la igualtat de gènere, per la seva banda, cal posar de manifest que per primer cop, i en aplicació de la Llei, el Síndic ha tramitat queixes relatives al comportament d'entitats privades, a banda d'administracions. En qualsevol cas, les queixes sobre possibles discriminacions, tot i que continuen sent poc significatives quantitativament, s'han triplicat d'un any per l'altre (de 14 a 51). Això, certament, no es pot atribuir a un empitjorament de la situació respecte d'altres exercicis, sinó a un coneixement més alt per part de la societat civil del Síndic com a institució garant de la igualtat de drets.

En l'àmbit penitenciari, més enllà de les consideracions que ja es fan en l'informe d'enguany del Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura, cal tornar a insistir, arran d'algunes queixes que s'han rebut sobre presumptes maltractaments, en la necessitat de generalitzar la instal·lació de càmeres d'enregistrament d'imatges als patis dels departaments de sancionats i a totes les dependències on es puguin veure conculcats els drets dels interns, i també en la necessitat de millorar els informes tant dels funcionaris com dels serveis mèdics. En aquest punt, val la pena destacar la formació que s'està duent a terme a tot el personal penitenciari sobre el Protocol d'Istanbul, a recomanació del Mecanisme.

INFORMES EXTRAORDINARIS

Una de les activitats més rellevants del Síndic de Greuges, pel seu abast, és l'elaboració d'informes monogràfics extraordinaris, que se sumen als quatre informes periòdics, de

caràcter anual, que encomanen a la institució la Llei del Síndic i la Llei de transparència. Aquesta activitat extraordinària ha anat prenent carta de naturalesa en els darrers anys i ha deixat de ser esporàdica o puntual per esdevenir una part central de les funcions de la institució. El format d'informe extraordinari permet analitzar en profunditat temes que no es poden tractar amb prou amplitud en queixes individuals. A banda de la seva difusió pública, els informes es registren al Parlament de Catalunya i són objecte de debat a la Comissió del Síndic. Enguany, s'han elaborat i registrat en seu parlamentària onze informes extraordinaris:

- Informe sobre el comerç irregular a la via pública (febrer)
- Les pistoles elèctriques com a dotació policial a Catalunya: elements per al debat (març)
- Informe sobre la seguretat privada a Catalunya (juny)
- Informe sobre oci nocturn i convivència ciutadana (juny)
- La segregació escolar a Catalunya (I): la gestió del procés d'admissió d'alumnat (juliol)
- Informe sobre l´abús sexual infantil a Catalunya (octubre)
- Informe sobre els drets de les persones en els serveis ferroviaris de Catalunya (octubre)
- La segregació escolar a Catalunya (II): condicions d'escolarització (novembre)
- L'oficina itinerant del Síndic de Greuges: 20 anys escoltant les persones arreu de Catalunya (novembre)
- Informe sobre la contaminació provocada per purins a Catalunya (desembre)
- El Síndic de Greuges davant els reptes de la Llei d'igualtat efectiva de dones i homes (desembre)

Tots els informes, llevat els tres darrers, ja han estat objecte de debat en comissió i es poden trobar al web del Síndic. De la majoria, se'n dona compte al llarg del capítol 3 d'aquest informe anual.

REFLEXIÓ FINAL

El Síndic de Greuges de Catalunya valora positivament la bona predisposició que tenen totes les administracions i empreses amb qui es relaciona, tant pel que fa a la tramitació de les queixes com pel que fa a la receptivitat als seus suggeriments.

Cal tenir present que enguany s'ha tornat a superar el llindar de les 10.000 queixes iniciades a la institució, ja que se n'han tramitat més de 17.000. Hi ha hagut rècord d'actuacions d'ofici (281) i, comptant les consultes formulades, s'han tramitat més de 28.000 expedients. Malgrat aquest volum de feina, i el fet que s'han tancat més de 11.000 actuacions, el temps mitjà de resolució dels expedients s'ha escurçat en 8 dies hàbils de mitjana. També cal posar en valor el fet que el Síndic no ha apreciat situacions d'obstaculització de la seva tasca per part de cap administració ni empresa.

Així mateix, resulta molt positiu que el percentatge de resolucions acceptades pel destinatari de manera total o parcial superi per primer cop el 99% de les emeses per aquesta institució. De fet, només un 0,6% de les resolucions han estat rebutjades per l'Administració, mentre que en un altre 15,2% han estat acceptades només parcialment, un percentatge en tot cas inferior al de l'any passat. Per contra, cal destacar negativament que en alguns casos es produeixen endarreriments molt importants en la resposta de l'Administració respecte de l'acceptació (o no) de la resolució del Síndic, malgrat les reiteracions que fa la institució. Això impedeix conèixer el capteniment de l'Administració respecte del seu contingut, genera indefensió a la persona promotora de la queixa i impossibilita l'eventual seguiment que el Síndic pugui fer de la seva aplicació.

Tant pel que fa a la tramitació com a l'acceptació de les recomanacions, el Síndic continuarà treballant per millorar aquestes dades. Des del primer punt de vista, el febrer de 2017 s'implantarà la seu electrònica del Síndic, que agilitarà considerablement les comunicacions amb la ciutadania i amb totes les administracions.

Entre els reptes que té plantejats el Síndic no és menor el fet d'assolir una major difusió i

presència de la institució entre la ciutadania i ser àmpliament conegut com a garant de drets. En aquest sentit, cal subratllar que enguany s'han complert 20 anys del Servei d'Atenció a les Persones itinerant del Síndic, en el marc del qual enguany s'han fet 113 desplaçaments i s'han visitat 105 localitats. Hi ha el repte per al 2017 de potenciar encara més aquest servei. Igualment, s'ha begut la signatura de convenis de col·laboració amb ajuntaments, en la mesura que el Síndic de Greuges té una dimensió local, com a ombudsman, molt important. No debades enguany s'han tramitat més de 8.000 queixes i actuacions d'ofici relatives al món local, un 45% del total de la institució. Així doncs, s'han signat quatre nous convenis de col·laboració i s'està treballant per firmar-ne sis més durant els primers mesos de 2017.

A la vegada, és voluntat de la institució continuar treballant colze a colze amb tots els actors rellevants, incloent-hi els síndics locals, defensors autonòmics i el Defensor del Poble, i també amb els organismes internacionals competents en l'àmbit dels drets humans. En aquest sentit, enguany el síndic ha estat escollit per segona vegada president de la secció europea de l'Institut Internacional de l'Ombudsman.

Aquestes millores permetran mantenir i incrementar la bona valoració que tenen de la institució les persones que s'hi apropen, tal com reflecteix l'enquesta de satisfacció de la qual dona compte aquest informe. Una valoració positiva que només és possible gràcies a la professionalitat i la vocació de servei de l'equip humà que integra el Síndic de Greuges de Catalunya, al qual cal agrair un any més el seu servei.

LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC EN DADES

2. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC EN DADES DURANT EL 2016

A continuació, es presenten algunes de les dades de l'activitat funcional del Síndic de Greuges per al 2016. Aquestes xifres expliquen de manera sintètica una realitat molt més complexa i rica amb l'objectiu de facilitar-ne la interpretació.

Les xifres recullen els resultats de les actuacions rebudes i iniciades entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2016. També s'indiquen les actuacions tramitades al llarg de l'any, és a dir, totes les que s'han treballat durant l'exercici d'enguany amb independència de quan es van iniciar.

Un cop més, l'any 2016 s'han superat les 10.000 queixes rebudes en un any. Ha augmentat notablement el nombre d'actuacions d'ofici endegades per la institució, fins al rècord històric de 281. En canvi, les consultes, que havien estat més de 12.000 l'any anterior, s'han quedat enguany en 10.300, cosa que ha fet que el total d'expedients iniciats durant 2016 hagi estat inferior al de l'any anterior.

> L'any 2016 s'ha assolit el rècord històric d'actuacions d'ofici, amb un total de 281

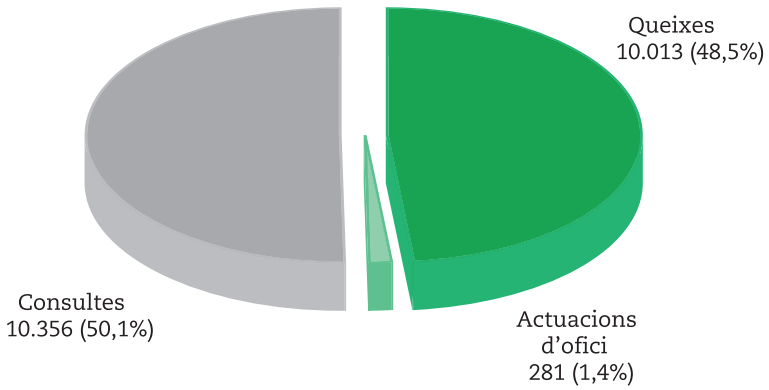
Les dades que es presenten reflecteixen amb claredat dos fenòmens. D'una banda, l'impacte que la crisi econòmica i social ha tingut en l'afebliment estructural dels drets socials. De l'altra, que la tímida sortida d'aquesta crisi i el consegüent increment de l'activitat econòmica està incidint negativament en l'àmbit del medi ambient, particularment pel que fa a la contaminació acústica i la sostenibilitat del territori, amb un incipient repunt d'activitat urbanística que podria ser especulativa.

1. Actuacions del Síndic iniciades el 2016

	N	%
Queixes	10.013	48,49
Actuacions d'ofici	281	1,36
Consultes	10.356	50,15
Total	**20.650**	**100**

2. Actuacions tramitades el 2016

	N	%
Queixes	17.473	61,45
Actuacions d'ofici	606	2,13
Consultes	10.356	36,42
Total	**28.435**	**100**



2.1. DADES PER MATÈRIA

Més d'un 33% de les queixes i actuacions d'ofici iniciades pel Síndic al llarg de 2016 es corresponen a temes propis de les polítiques socials. És un percentatge superior al de l'any anterior i segueix la dinàmica dels darrers exercicis, en què els drets socials han estat els principals protagonistes de les actuacions del Síndic.

El segon grup de matèria pel que fa al volum de queixes i actuacions d'ofici ha estat el relacionat amb l'àrea de les polítiques territorials, que se situen en uns nivells que no es veien des d'abans de la crisi: l'any 2010 representaven el 21% de les queixes iniciades, percentatge que va arribar a caure fins al 13% l'any 2013 i que no ha deixat de créixer fins ara, en què torna a estar per sobre del 22%.

En canvi, després de diversos exercicis d'augment continuat (des del 5% fa set anys fins a superar el 20% els dos darrers anys), les queixes relatives a l'àmbit del consum han baixat fins a situar-se al voltant del 17% del total de la institució.

> **Més d'un 33% de totes les actuacions iniciades pel Síndic l'any 2016 es corresponen a polítiques socials**

També han augmentat lleugerament les queixes relatives al procediment administratiu, els tributs i la seguretat ciutadana, mentre que les queixes en l'àmbit de la cultura i llengua continuen sent molt escasses.

3. Evolució de les queixes i actuacions d'ofici iniciades al Síndic

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	**3.560**	**42,6**	**3.075**	**33,3**	**3.115**	**31,3**	**3.329**	**30,7**	**3.486**	**33,9**
Educació i recerca	821	9,8	734	7,9	685	6,9	587	5,4	1.081	10,5
Infància i adolescència	356	4,3	560	6,1	674	6,8	925	8,5	704	6,8
Salut	488	5,8	394	4,3	628	6,3	747	6,9	814	7,9
Serveis socials	1.662	19,9	1.099	11,9	948	9,5	921	8,5	745	7,2
Treball i pensions	233	2,8	288	3,1	174	1,7	135	1,2	91	0,9
Discriminació	-	0,0	-	0,0	6	0,1	14	0,1	51	0,5
Administració pública i tributs	**1.903**	**22,8**	**3.287**	**35,6**	**2.302**	**23,1**	**1.809**	**16,7**	**1.894**	**18,4**
Administració pública i drets	1.460	17,5	2.704	29,3	1.828	18,4	1.383	12,7	1.443	14,0
Tributs	443	5,3	583	6,3	474	4,8	426	3,9	451	4,4
Polítiques territorials	**1.352**	**16,2**	**1.207**	**13,1**	**1.701**	**17,1**	**2.395**	**22,1**	**2.370**	**23,0**
Medi ambient	509	6,1	539	5,8	1.053	10,6	1.245	11,5	824	8,0
Urbanisme, mobilitat i habitatge	843	10,1	668	7,2	648	6,5	1.150	10,6	1.546	15,0
Consum	**992**	**11,9**	**1.023**	**11,1**	**2.210**	**22,2**	**2.651**	**24,4**	**1.778**	**17,3**
Seguretat ciutadana i justícia	**497**	**6,0**	**608**	**6,6**	**593**	**6,0**	**614**	**5,7**	**709**	**6,9**
Cultura i llengua	**46**	**0,6**	**43**	**0,5**	**34**	**0,3**	**54**	**0,5**	**57**	**0,6**
Total	**8.350**	**100**	**9.243**	**100**	**9.955**	**100**	**10.852**	**100**	**10.294**	**100**

4. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2016 en l'àmbit de polítiques socials

4.1. Educació i recerca	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Preinscripció a l'educació i centres	576	36,4	446	43,6	17	29,3	113	22,6
Drets i deures dels alumnes	156	9,9	76	7,4	7	12,1	73	14,6
Organització i planificació del sistema escolar	158	10,0	138	13,5	13	22,4	7	1,4
Estudis universitaris i recerca	240	15,2	150	14,7	3	5,2	87	17,4
Beques i ajuts	106	6,7	63	6,2	5	8,6	38	7,6
Assetjament escolar	114	7,2	42	4,1	4	6,9	68	13,6
Altres ensenyaments	64	4,0	29	2,8	1	1,7	34	6,8
Necessitats educatives especials	69	4,4	42	4,1	2	3,4	25	5,0
Professors	21	1,3	7	0,7	2	3,4	12	2,4
Altres	78	4,9	30	2,9	4	6,9	44	8,8
Total	**1.582**	**100**	**1.023**	**100**	**58**	**100**	**501**	**100**

4.2. Infància i adolescència	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Drets de les famílies. Subvencions i ajuts	256	19,7	176	28,3		0,0	80	13,4
Problemes en les relacions familiars	407	31,3	137	22,0	41	50,0	229	38,3
Problemes de salut i/o de discapacitat en l'infant	225	17,3	142	22,8	8	9,8	75	12,5
Equips d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA)	127	9,8	58	9,3	4	4,9	65	10,9
Educació en el lleure, oci i activitats esportives de l'infant	112	8,6	40	6,4	3	3,7	69	11,5
Acolliment familiar i adopcions	24	1,8	11	1,8		0,0	13	2,2
Centres de menors	74	5,7	29	4,7	21	25,6	24	4,0
Menors immigrants no acompanyats	12	0,9	7	1,1	3	3,7	2	0,3
Altres	65	5,0	22	3,5	2	2,4	41	6,9
Total	**1.302**	**100,0**	**622**	**100**	**82**	**100**	**598**	**100**

4.3. Salut	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Gestió dels recursos sanitaris (llistes d'espera, tancament de CAP, reducció de personal)	552	34,6	388	48,3	4	40,0	160	20,4
Disconformitat amb el diagnòstic i tractament de la malaltia	231	14,5	56	7,0	2	20,0	173	22,1
Disconformitat amb el tracte rebut pel pacient	358	22,4	175	21,8	1	10,0	182	23,2
Prestacions sanitàries	158	9,9	86	10,7		0,0	72	9,2
Dret a l'historial mèdic i testament vital	86	5,4	47	5,8		0,0	39	5,0
Salut mental	72	4,5	28	3,5	3	30,0	41	5,2
Altres	140	8,8	24	3,0		0,0	116	14,8
Total	**1.597**	**100**	**804**	**100**	**10**	**100**	**783**	**100**

4.4. Serveis socials	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Inclusió social (renda mínima d'inserció i prestacions no contributives)	529	34,8	216	29,7	2	11,8	311	40,1
Persones amb discapacitat (subvencions i ajuts, reconeixements de grau i accessibilitat)	469	30,9	243	33,4	6	35,3	220	28,4
Gent gran (subvencions i ajuts, serveis residencials i atenció domiciliària)	471	31,0	249	34,2	8	47,1	214	27,6
Sense llar	49	3,2	20	2,7	1	5,9	28	3,6
Persones amb addiccions	2	0,1	-	0,0	-	-	2	0,3
Total	**1.520**	**100**	**728**	**100**	**17**	**100**	**775**	**100**

4.5. Treball i pensions	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Prestació d'atur	156	37,6	35	38,9	-	-	121	37,3
Inserció laboral	86	20,7	26	28,9	1	100	59	18,2
Pensió de jubilació	104	25,1	20	22,2	-	-	84	25,9
Incapacitat laboral	23	5,5	6	6,7	-	-	17	5,2
Expedients reguladors d'ocupació	5	1,2	1	1,1	-	-	4	1,2
Altres	41	9,9	2	2,2	-	-	39	12,0
Total	**415**	**100**	**90**	**100**	**1**	**100**	**324**	**100**

4.6. Discriminació	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Discriminació per orientació sexual	48	60,8	33	70,2	2	50	13	46,4
Discriminació racial	2	2,5	1	2,1	-	-	1	3,6
Igualtat de gènere	29	36,7	13	27,7	2	50	14	50,0
Total	**79**	**100,0**	**47**	**100,0**	**4**	**100**	**28**	**100**

5. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2016 en l'àmbit d'administració pública i tributs

5.1. Administració pública	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Procediment sancionador i expropiació forçosa	919	32,9	498	34,8	1	8,3	420	31,0
Procediment administratiu	545	19,5	173	12,1	3	25,0	369	27,3
Funció pública	561	20,1	359	25,1	3	25,0	199	14,7
Participació ciutadana, política i règim electoral	174	6,2	85	5,9	4	33,3	85	6,3
Responsabilitat patrimonial	218	7,8	105	7,3	1	8,3	112	8,3
Autoritzacions i concessions	163	5,8	77	5,4	-	-	86	6,4
Contractació administrativa	49	1,8	29	2,0	-	-	20	1,5
Subvencions i ajuts	34	1,2	16	1,1	-	-	18	1,3
Transparència	67	2,4	45	3,1	-	-	22	1,6
Patrimoni de l'Administració	67	2,4	44	3,1	-	-	23	1,7
Total	**2.797**	**100**	**1.431**	**100**	**12**	**100**	**1.354**	**100**

5.2. Tributs	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Tributs locals	533	58,2	307	68,4	1	50	225	48,4
Tributs estatals	275	30,0	83	18,5	-	-	192	41,3
Tributs autonòmics	108	11,8	59	13,1	1	50	48	10,3
Total	**916**	**100**	**449**	**100**	**2**	**100**	**465**	**100**

6. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2016 en l'àmbit del consum

	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Transports	771	17,8	604	34,2	6	42,9	161	6,3
Telefonia	710	16,4	324	18,4	-	-	386	15,2
Electricitat	818	18,9	421	23,9	1	7,1	396	15,6
Aigua	358	8,3	176	10,0	1	7,1	181	7,1
Gas	207	4,8	110	6,2	1	7,1	96	3,8
Administració defensa de consumidors	98	2,3	55	3,1	-	-	43	1,7
Altres	1362	31,5	74	4,2	5	35,7	1.283	50,4
Total	**4.324**	**100**	**1.764**	**100**	**14**	**100**	**2.546**	**100**

7. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2016 en l'àmbit de polítiques territorials

7.1. Medi ambient	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Contaminació (acústica, odorífera, atmosfèrica, lumínica o radioelèctrica)	671	52,0	432	53,1	7	63,6	232	49,8
Gestió de residus	170	13,2	124	15,3	2	18,2	44	9,4
Molèsties o maltractaments d'animals	150	11,6	94	11,6	-	-	56	12,0
Llicències d'activitats	144	11,2	69	8,5	-	-	75	16,1
Arbrat i jardineria pública	54	4,2	37	4,6	1	9,1	16	3,4
Altres	101	7,8	57	7,0	1	9,1	43	9,2
Total	**1.290**	**100**	**813**	**100**	**11**	**100**	**466**	**100**

7.2. Urbanisme, mobilitat i habitatge	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Planejament i execució urbanística	810	35,7	681	44,2	3	50,0	126	17,5
Mobilitat	392	17,3	292	19,0	2	33,3	98	13,6
Disciplina urbanística i inspecció	286	12,6	182	11,8	-	-	104	14,4
Subvencions i ajuts a l'habitatge (renda bàsica d'emancipació)	255	11,2	79	5,1	-	-	176	24,4
Accés i adquisició d'habitatges	199	8,8	98	6,4	-	-	101	14,0
Conservació i manteniment d'habitatges	260	11,5	184	11,9	1	16,7	75	10,4
Desnonaments	36	1,6	19	1,2	-	-	17	2,4
Altres	30	1,3	5	0,3	-	-	25	3,5
Total	**2.268**	**100**	**1.540**	**100**	**6**	**100**	**722**	**100**

8. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2016 en l'àmbit de seguretat ciutadana i justícia

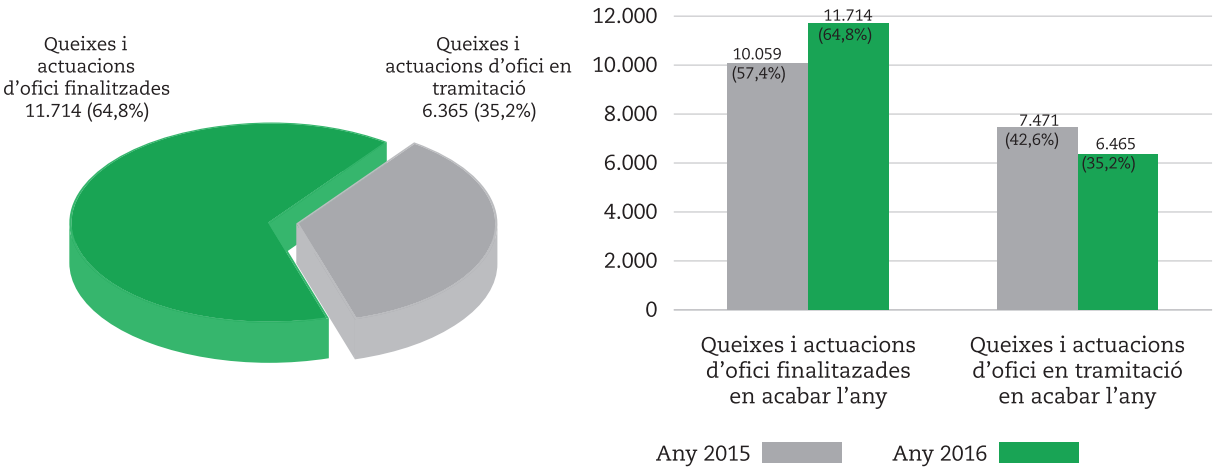
	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Administració de justícia	632	42,1	170	26,2	3	5	459	58,0
Serveis penitenciaris	544	36,2	344	53,0	12	20	188	23,7
Actuació de les forces de seguretat	325	21,7	135	20,8	45	75	145	18,3
Total	**1.501**	**100**	**649**	**100**	**60**	**100**	**792**	**100**

9. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2016 en l'àmbit de cultura i llengua

	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Cultura i arts	30	28,3	11	20,8	-	-	19	38,8
Vulneració relativa a l'ús dels drets dels castellanoparlants	29	27,4	17	32,1	4	100	8	16,3
Vulneració relativa a l'ús dels drets dels catalanoparlants	29	27,4	21	39,6	-	-	8	16,3
Vulneració dels drets dels parlants de l'aranès	-	-	-	-	-	-	-	-
Altres	18	17,0	4	7,5	-	-	14	28,6
Total	**106**	**100**	**53**	**100**	**4**	**100**	**49**	**100**

2.2. ESTAT DE LES ACTUACIONS

10. Situació de les queixes i actuacions d'ofici en finalitzar l'any 2016

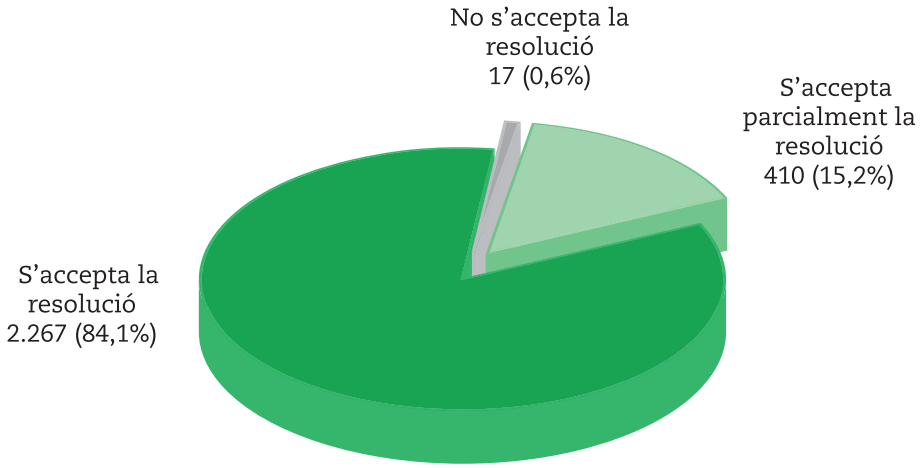


11. Queixes i actuacions d'ofici admeses i en tramitació

	< 2016	2016	Total	%
Obertura de la queixa	11	442	453	7,1
Pendent de rebre més informació de la persona interessada	8	140	148	2,3
Pendent de rebre informació de l'Administració	958	1.973	2.931	46,0
Pendent de resoldre pel Síndic	196	1.252	1.448	22,7
Pendent d'acceptació per l'Administració	422	470	892	14,0
Pendent de finalització pel Síndic	283	210	493	7,7
Total	**1.878**	**4.487**	**6.365**	**100**

El nombre de casos en què l'Administració o l'empresa destinatària de la queixa accepta de manera total o parcial els suggeriments que el Síndic li formula és molt elevat. De tots els casos en què el Síndic ha tancat amb una recomanació o diverses, en un 99,4% aquestes recomanacions s'han acceptat totalment o parcial. Aquest alt grau d'acceptació supera el nivell dels anys anteriors i dona compte de la bona col·laboració entre el Síndic i les administracions i empreses supervisades. Com a dada positiva, ha disminuït el nombre de resolucions que s'accepten només parcialment (del 16% al 15%), cosa que fa que el percentatge d'acceptacions plenes de les resolucions del Síndic es mantingui per sobre del 84%.

12. Acceptació dels suggeriments del Síndic en queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2016

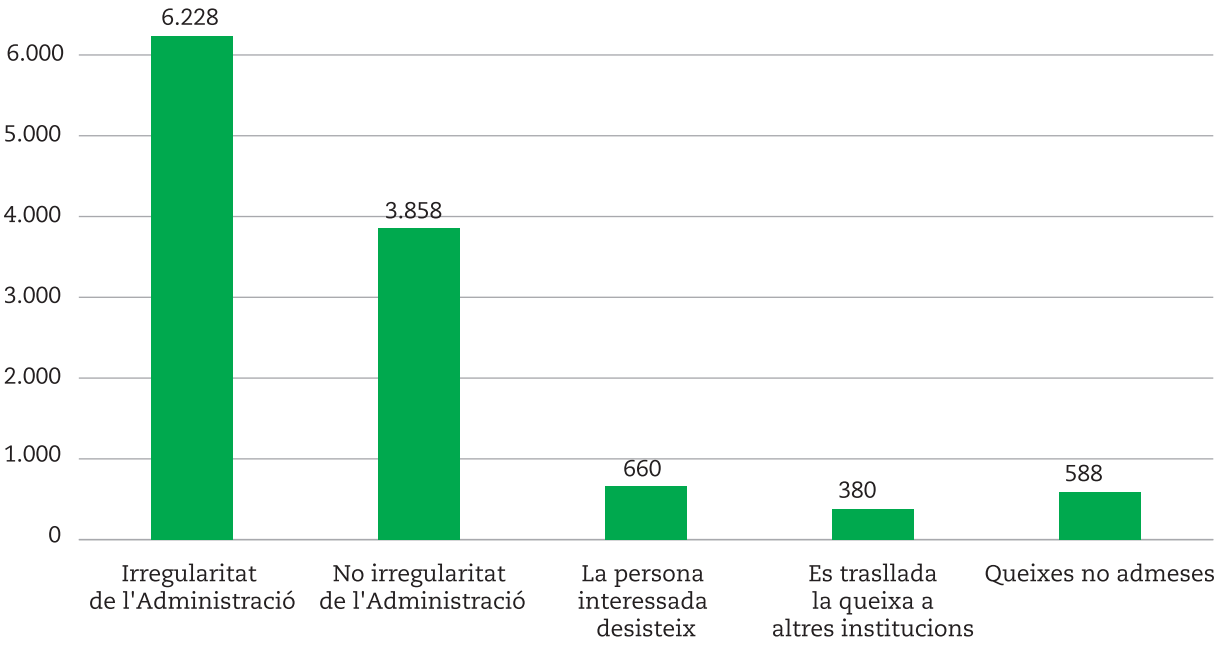


En un 99,4% dels casos els suggeriments del Síndic han estat acceptats totalment o parcial

No totes les queixes rebudes al Síndic s'accepten a tràmit ni totes les acceptades porten a concloure que hi ha una actuació irregular de l'Administració. Un percentatge petit de queixes (5%) no es pot admetre per algun dels supòsits que preveu la Llei. De les que s'admeten, cal esperar a finalitzar la tramitació de la queixa per determinar si hi ha hagut alguna irregularitat o no en l'actuació de l'Administració o empresa. De fet, en un 32,9% de les queixes i actuacions d'ofici finalitzades durant l'any 2016, després de la investigació, no s'ha apreciat cap irregularitat en l'actuació de l'Administració. En un percentatge també limitat, un 5,6%, s'ha produït un desistiment per part de la persona interessada, i en un altre 3,2% la queixa ha estat traslladada a altres organismes, com ara el Defensor del Poble, el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya o la Fiscalia.

13. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	< 2016	2016	Total	%
Irregularitat de l'Administració	4.224	2.004	6.228	53,2
No-irregularitat de l'Administració	1.467	2.391	3.858	32,9
La persona interessada desisteix	114	546	660	5,6
Es trasllada la queixa a altres institucions	42	338	380	3,2
Queixes no admeses	60	528	588	5,0
Total	**5.907**	**5.807**	**11.714**	**100**



Aquests percentatges, que no varien significativament respecte de l'any anterior, fan referència a expedients conclosos amb una resolució. A més, cal subratllar que, tal com reflecteix la taula 9, més de la meitat de les queixes no finalitzen amb una resolució formal perquè es resolen a favor del particular durant la tramitació, normalment gràcies a la intervenció del Síndic.

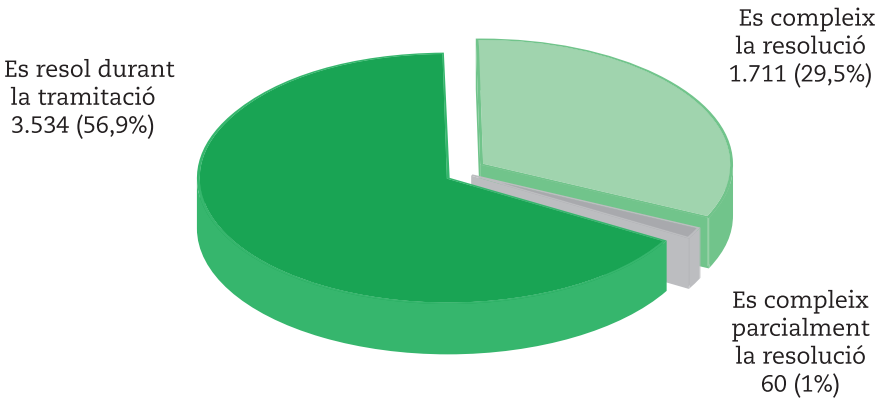
L'acceptació dels suggeriments és la condició necessària, però no suficient, perquè es resolgui el problema. Per això, el Síndic també vetlla per garantir-ne la resolució efectiva. Això es fa per mitjà d'un seguiment específic de cada cas, tant amb la persona promotora de la queixa com amb l'Administració o empresa, un cop transcorregut un temps d'entre tres i nou mesos després que els suggeriments hagin estat acceptats.

En data 31 de desembre de 2016, hi ha 6.211 casos en els quals s'ha emès resolució. D'aquests, un 14,6% encara està en seguiment per verificar-ne el compliment. Dels casos dels quals ja s'ha finalitzat el seguiment, cal subratllar que en cap cas s'ha produït un incompliment de les resolucions prèviament acceptades. En més de la meitat dels supòsits, el problema es va resoldre entre el moment en què l'Administració o empresa va tenir coneixement que el Síndic iniciava la investigació i abans que s'arribés a emetre una resolució. En la resta de supòsits (27,5%), se n'ha verificat el compliment en els mesos subsegüents a l'acceptació de la resolució. Cal destacar que només en un 1% dels casos les resolucions s'han complert parcialment: per tant, les resolucions plenament complertes han estat la regla.

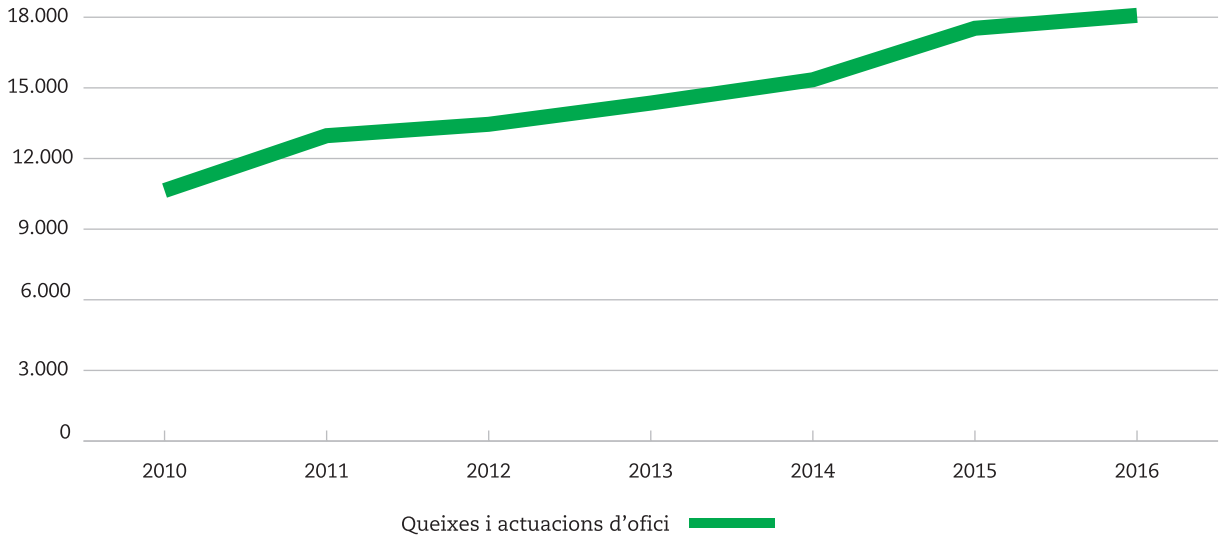
L'elevat percentatge de solucions que les administracions i empreses acaben implantant posa en relleu un cop més la bona col·laboració que, en general, hi ha entre els organismes supervisats i el Síndic, amb l'objectiu comú de consolidar els principis de bona administració.

14. Compliment dels suggeriments del Síndic durant el 2016

	Es resol durant la tramitació		Es compleix la resolució		Es compleix parcialment la resolució		S'incompleix la resolució		En seguiment del grau de compliment		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	**807**	**31,9**	**1.279**	**50,6**	**43**	**1,7**	**-**	**-**	**400**	**15,8**	**2.529**	**100**
Educació i recerca	113	33,2	65	19,1	8	2,4	-	-	154	45,3	340	100
Infància i adolescència	78	6,7	949	81,0	6	0,5	-	-	138	11,8	1.171	100
Salut	332	69,0	111	3,4	-	0,0	-	-	38	7,9	481	100
Serveis socials	257	52,9	148	30,5	29	6,0	-	-	52	10,7	486	100
Treball i pensions	24	82,8	4	13,8	-	0,0	-	-	1	3,4	29	100
Discriminació	3	13,6	2	9,1	-	0,0	-	-	17	77,3	22	100
Administració pública i tributs	**387**	**48,1**	**239**	**29,7**	**5**	**0,6**	**-**	**-**	**174**	**21,6**	**805**	**100**
Administració pública	309	52,7	126	21,5	2	0,3	-	-	149	25,4	586	100
Tributs	78	35,6	113	51,6	3	1,4	-	-	25	11,4	219	100
Polítiques territorials	**357**	**44,6**	**167**	**20,9**	**10**	**0,5**	**-**	**-**	**266**	**33,3**	**800**	**100**
Medi ambient	162	50,3	65	20,2	4	1,2	-	-	91	28,3	322	100
Urbanisme i habitatge	195	40,8	102	21,3	6	1,3	-	-	175	36,6	478	100
Consum	**1.867**	**96,9**	**9**	**0,5**	**-**	**0,0**	**-**	**-**	**50**	**2,6**	**1.926**	**100**
Seguretat ciutadana i justícia	**105**	**78,9**	**11**	**8,3**	**2**	**1,5**	**-**	**-**	**15**	**11,3**	**133**	**100**
Cultura i llengua	**11**	**61,1**	**6**	**33,3**	**-**	**0,0**	**-**	**-**	**1**	**5,6**	**18**	**100**
Total	**3.534**	**56,9**	**1.711**	**27,5**	**60**	**1,0**	**-**	**-**	**906**	**14,6**	**6.211**	**100**



15. Evolució de la tramitació de queixes i actuacions d'ofici durant el període 2010-2016



	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
En tràmit	4.545	5.148	4.826	4.837	6.006	7.471	6.365
Finalitzades	6.094	7.821	8.626	9.517	9.337	10.059	11.714
Total	**10.639**	**12.969**	**13.452**	**14.354**	**15.343**	**17.530**	**18.079**

16. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes tramitades el 2016

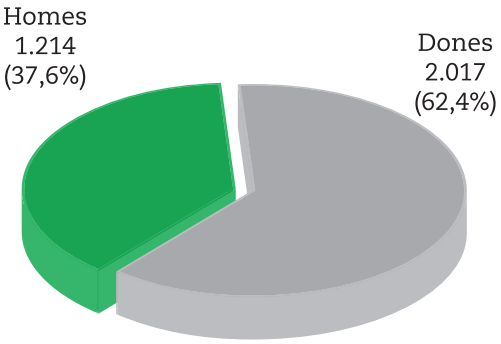
	2016
Nombre de persones afectades en les queixes	27.905
Nombre de persones afectades en les consultes	10.356
Total	**38.261**

2.3. PERFIL DE LES PERSONES USUÀRIES

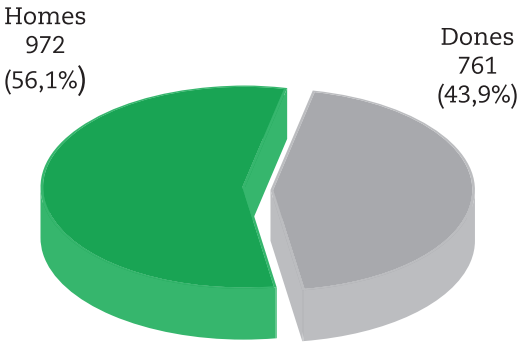
Més del 90% de les queixes presentades al Síndic de Greuges durant l'any 2016 han estat formulades per persones físiques. D'entre aquestes, les queixes han estat promogudes indistintament per dones i homes (la diferència a favor d'aquest darrer grup és molt petita, un 0,8%). Aquesta paritat general presenta, però, biaixos significatius depenent de les diferents matèries. Així, les dones han promogut més del 60% de les queixes de matèria social (i al voltant del 70% en l'àmbit de l'educació i la infància), mentre que les queixes de l'àmbit de seguretat ciutadana (76%) i cultura i llengua (78%) són marcadament masculines. Pel que fa a la llengua en què es presenten les queixes al Síndic, es manté la mateixa distribució que en altres anys, amb una relació de 70/30 del català respecte del castellà.

17. Promotors de queixes iniciades segons gènere i matèria

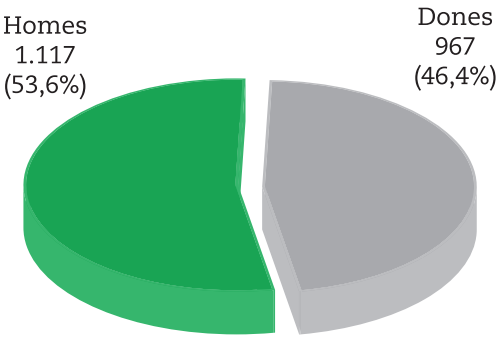
Polítiques socials



Administració pública i tributs

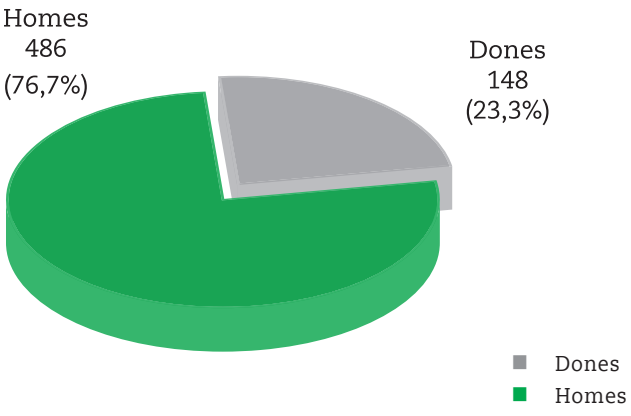


Polítiques territorials

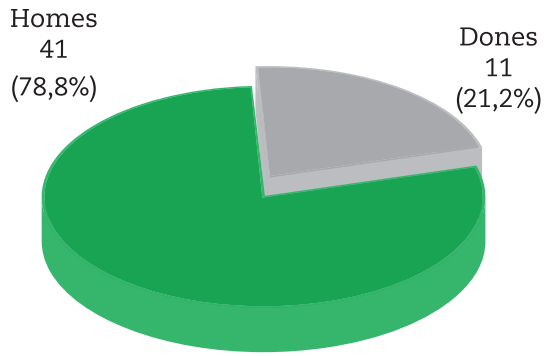


Consum

Seguretat ciutadana



Cultura i llengua

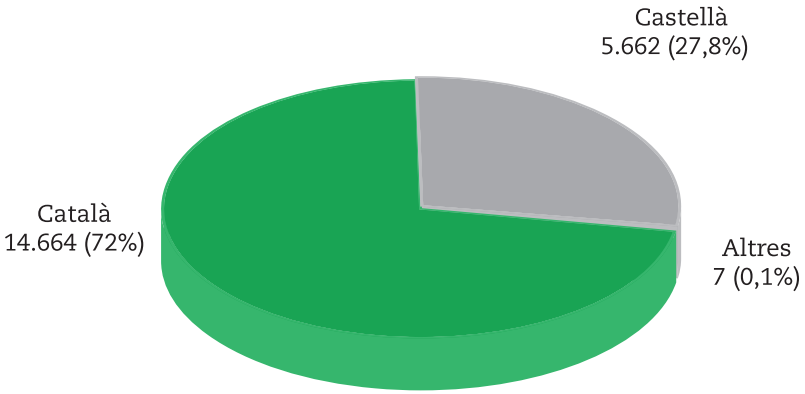


18. Queixes iniciades durant el 2016 per gènere

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	**2.017**	**62,4**	**1.214**	**37,6**	**3.231**	**100**
Educació i recerca	708	72,0	275	28,0	983	100
Infància i adolescència	413	67,7	197	32,3	610	100
Salut	446	56,4	345	43,6	791	100
Serveis socials	381	53,1	336	46,9	717	100
Treball i pensions	36	41,4	51	58,6	87	100
Discriminació	33	76,7	10	23,3	43	100
Administració pública i tributs	**761**	**43,9**	**972**	**56,1**	**1.733**	**100**
Administració pública	578	44,4	725	55,6	1.303	100
Tributs	183	42,6	247	57,4	430	100
Polítiques territorials	**967**	**46,4**	**1.117**	**53,6**	**2.084**	**100**
Medi ambient	344	46,6	394	53,4	738	100
Urbanisme i habitatge	623	46,3	723	53,7	1.346	100
Consum	**845**	**50,3**	**836**	**49,7**	**1.681**	**100**
Seguretat ciutadana i justícia	**148**	**23,3**	**486**	**76,7**	**634**	**100**
Cultura i llengua	**11**	**21,2**	**41**	**78,8**	**52**	**100**
Total	**4.749**	**50,4**	**4.666**	**49,6**	**9.415**	**100**

19. Llengua emprada en la presentació de les queixes i consultes iniciades el 2016

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Català	7.700	76,9	6.964	67,2	14.664	72,0
Castellà	2.305	23,0	3.357	32,4	5.662	27,8
Aranès	1	-	-	-	1	-
Altres	7	0,1	35	0,3	42	0,2
Total	**10.013**	**100**	**10.356**	**100**	**20.369**	**100**



20. Tipus de persona que presenta les queixes tramitades el 2016

	N	%
Persona física	9.415	94
Persona jurídica	598	6
Total	**10.013**	**100**

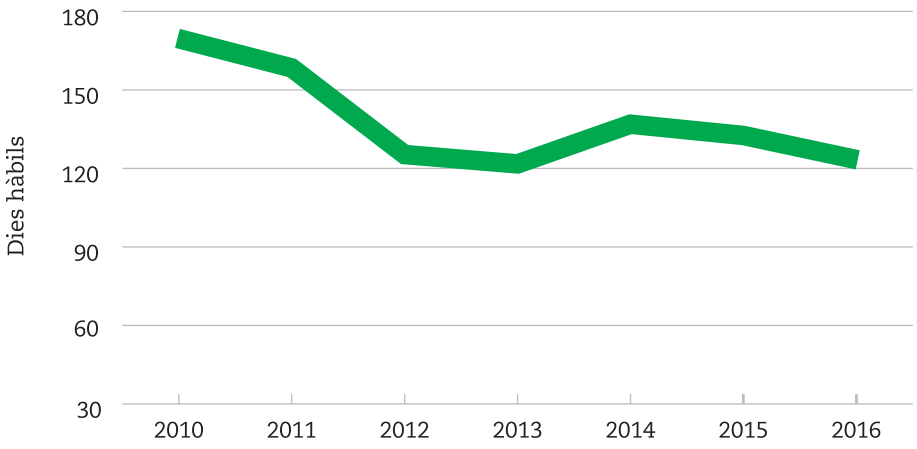
2.4. TEMPS DE TRAMITACIÓ

El temps de tramitació de les queixes i actuacions d'ofici en els expedients finalitzats l'any 2016 ha disminuït lleugerament respecte de 2015 fins als nivells en què es trobava els anys 2012 i 2013. Atès que, sense increment en recursos humans, s'ha finalitzat un 20% més d'expedients que en aquells anys, la dada s'ha d'interpretar positivament. Val a dir que, com en els darrers anys, aquests terminis tenen en compte dies hàbils, no naturals, i que van des de l'entrada de la queixa fins a l'emissió per part del Síndic de la corresponent resolució (o tancament per algun dels motius previstos en la Llei). En tot cas, el Síndic continua compromès a millorar els procediments propis i de les administracions i empreses supervisades per continuar reduint el temps de tramitació dels expedients.

21. Temps de tramitació de les queixes i actuacions d'ofici finalitzades per any

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Mitjana de temps de tramitació *	169,6	158,4	125,3	121,8	136,9	132,6	123,4
Expedients finalitzats	6.094	7.821	8.626	9.517	9.337	10.059	11.174

* Dies hàbils



El temps de resolució de les queixes s'ha situat en 123,4 dies

22. Procedència comarcal dels promotors de les queixes i consultes tramitades el 2016

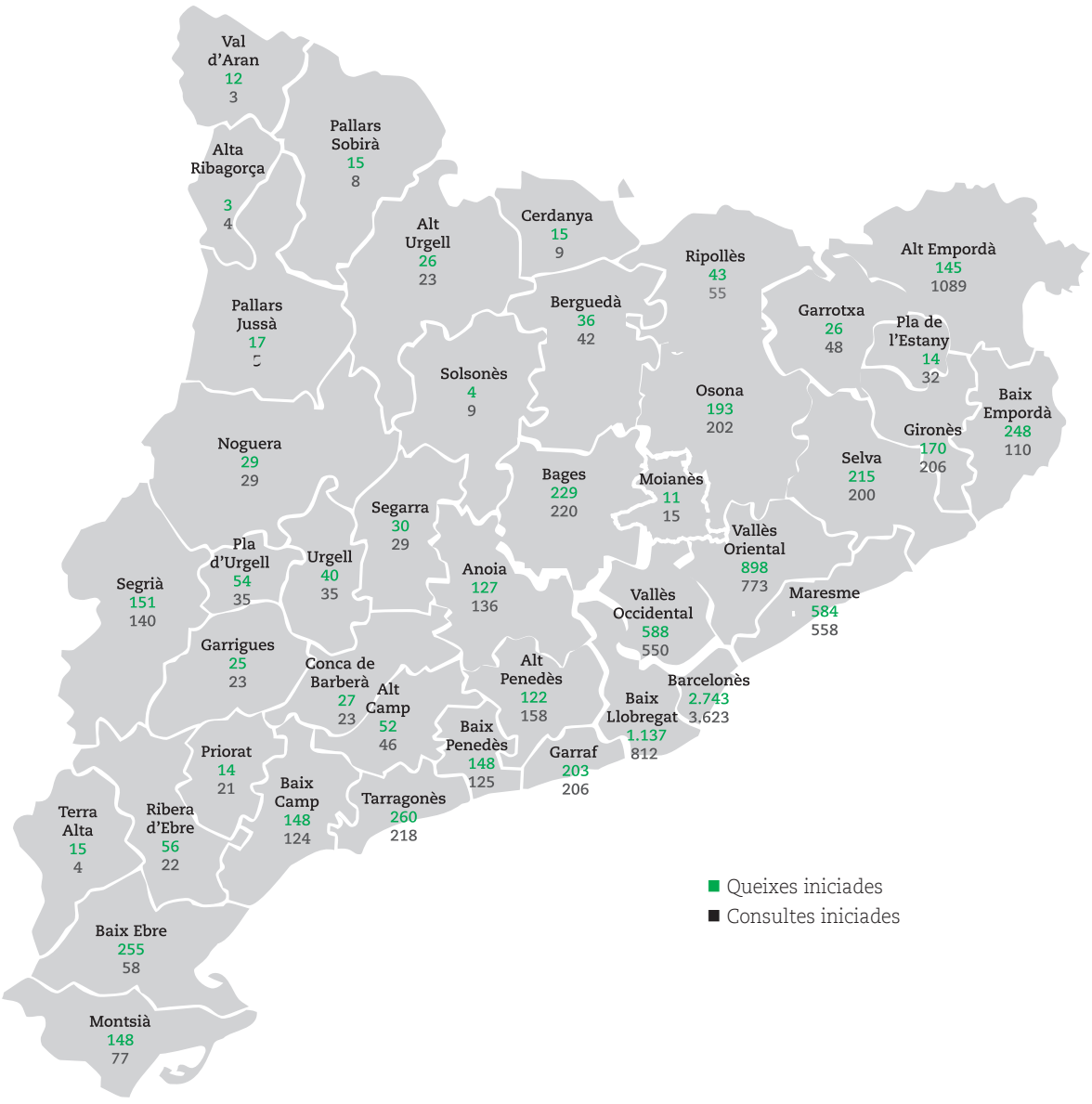
	Queixes		Consultes		Total	
Comarca	N	%	N	%	N	%
Alt Camp	52	0,6	46	0,5	98	0,5
Alt Empordà	145	1,6	109	1,2	254	1,4
Alt Penedès	122	1,3	158	1,7	280	1,5
Alt Urgell	26	0,3	23	0,3	49	0,3
Alta Ribagorça	3	0,0	4	0,0	7	0,0
Anoia	127	1,4	136	1,5	263	1,4
Bages	229	2,5	220	2,4	449	2,4
Baix Camp	148	1,6	124	1,4	272	1,5
Baix Ebre	255	2,7	58	0,6	313	1,7
Baix Empordà	248	2,7	110	1,2	358	1,9
Baix Llobregat	1137	12,3	812	8,9	1949	10,6
Baix Penedès	148	1,6	125	1,4	273	1,5
Barcelonès	2743	29,6	3623	39,8	6366	34,6
Berguedà	36	0,4	42	0,5	78	0,4
Cerdanya	15	0,2	9	0,1	24	0,1
Conca de Barberà	27	0,3	23	0,3	50	0,3
Garraf	203	2,2	206	2,3	409	2,2
Garrigues	25	0,3	23	0,3	48	0,3
Garrotxa	26	0,3	48	0,5	74	0,4
Gironès	170	1,8	206	2,3	376	2,0
Maresme	584	6,3	558	6,1	1142	6,2
Moianès	11	0,1	15	0,2	26	0,1
Montsià	148	1,6	77	0,8	225	1,2
Noguera	29	0,3	29	0,3	58	0,3
Osona	193	2,1	202	2,2	395	2,1
Pallars Jussà	17	0,2	5	0,1	22	0,1
Pallars Sobirà	15	0,2	8	0,1	23	0,1
Pla d'Urgell	54	0,6	35	0,4	89	0,5
Pla de l'Estany	14	0,2	32	0,4	46	0,3
Priorat	14	0,2	21	0,2	35	0,2
Ribera d'Ebre	56	0,6	22	0,2	78	0,4
**Ripollès	43	0,5	35	0,4	78	0,4
Segarra	30	0,3	29	0,3	59	0,3
Segrià	151	1,6	140	1,5	291	1,6
Selva	215	2,3	200	2,2	415	2,3

	Queixes		Consultes		Total	
Comarca	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**
Solsonès	4	0,0	9	0,1	13	0,1
Tarragonès	260	2,8	218	2,4	478	2,6
Terra Alta	15	0,2	4	0,0	19	0,1
Urgell	40	0,4	35	0,4	75	0,4
Val d'Aran	12	0,1	3	0,0	15	0,1
Vallès Occidental	898	9,7	773	8,5	1671	9,1
Vallès Oriental	588	6,3	550	6,0	1138	6,2
Total	**9.276**	**100**	**9.105**	**100**	**18.381**	**100**

Origen desconegut de consultes i queixes:

* S'exclouen d'aquest recompte les actuacions d'ofici. De les 10.013 queixes iniciades, 147 no procedeixen de Catalunya i 590 s'han tramitat de manera electrònica sense conèixer la procedència de les persones interessades. De 10.356 consultes, 156 s'han fet des d'altres comunitats autònomes o estats i en 1.095 se'n desconeix l'origen.

** Com a conseqüència de la implantació del sistema de notificacions electròniques, la procedència de les persones interessades pot ser desconeguda.



2.5. TRAMITACIÓ AMB ADMINISTRACIONS I EMPRESES

Enguany, pel que fa a les administracions i empreses destinatàries dels expedients tramitats pel Síndic, hi ha una situació pràcticament d'igualtat entre les queixes i les actuacions d'ofici que afecten diferents departaments de la Generalitat de Catalunya (47%) i les que tenen a veure amb l'Administració local (45%). En relació amb altres anys, les primeres han baixat lleugerament i les segones han augmentat substancialment.

Els quatre departaments de la Generalitat amb un volum de queixes més alt s'ocupen de gestionar els drets socials (Treball, Afers Socials i Famílies, Salut i Ensenyament) o tenen la responsabilitat sobre la política territorial del país (Territori i Sostenibilitat) i, com s'ha assenyalat, són els àmbits de més prevalença a la institució. Enguany, per primer cop, aquest darrer departament és qui té un nombre de queixes més alt en tramitació, per bé que moltes corresponen a demandes presentades col·lectivament per plataformes ciutadanes.

L'Administració local ha representat durant 2016 un 45% dels expedients. Entre les administracions locals, els ajuntaments acumulen més del 80% dels expedients tramitats. Entre les diputacions provincials, la de Barcelona concentra més del 90% de les queixes i les actuacions d'ofici tramitades aquest any.

23. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Administració durant 2016

	Q/AO	%
Generalitat de Catalunya	8.522	47,9
Administració local	8.057	45,3
Cambres oficials i col·legis professionals	59	0,3
Universitats	145	0,8
Consorcis	225	1,3
Serveis d'interès general	767	4,3
Altres entitats	27	0,15
Total	**17.802**	**100**

Les empreses privades que presten serveis d'interès general han estat destinatàries del 4,3% de les queixes i actuacions d'ofici tramitades durant l'any 2016, un punt i mig menys que l'any anterior. S'han reduït a la meitat les queixes relatives a companyies telefòniques i han augmentat, en canvi, les vinculades a les elèctriques. Tot i que amb dades absolutes menors, també han augmentat les queixes relatives a companyies d'aigües, gas i transport. En qualsevol cas, convé assenyalar que les actuacions sobre empreses són les que conclouen en més percentatge amb una resolució de no-irregularitat, en un 35% dels casos, molt per sobre de les administracions locals (21%) i de la Generalitat (16%).

En les taules següents s'exposa per a cada administració o empresa que ha estat objecte de supervisió per part del Síndic l'estat de la tramitació i, en cas que hagi finalitzat, quin n'ha estat el resultat. La informació recollida en les taules següents permet veure per a cada administració en quants casos no s'ha detectat cap irregularitat; en quins casos sí que n'hi ha hagut i, en aquest supòsit, en quin grau s'ha acceptat la resolució emesa pel Síndic.

24. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els departaments de la Generalitat de Catalunya durant el 2016

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Departament de la Presidència	159 100%	8 5,0%	4 2,5%	139 87,4%	2 1,3%	-	6 3,8%	-
Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda	52 100%	9 17,3%	15 28,8%	8 15,4%	1 1,9%	-	17 32,7%	2 3,8%
Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació	46 100%	19 41,3%	7 15,2%	4 8,7%	1 2,2%	-	14 30,4%	1 2,2%
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	2.193 100%	540 24,6%	224 10,2%	1.062 48,4%	157 7,2%	1	199 9,1%	10 0,5%
Departament de Cultura	10 100%	5 50,0%	1 10,0%	-	-	-	3 30,0%	1 10,0%
Departament d'Empresa i Coneixement	183 100%	71 38,8%	48 26,2%	16 8,7%	1 0,5%	-	45 24,6%	2 1,1%
Departament d'Afers i Relacions Institucionals i Exteriors i Transparència	8 100%	2 25,0%	3 37,5%	-	-	-	2 25,0%	1 12,5%
Departament d'Ensenyament	984 100%	563 57,2%	65 6,6%	117 11,9%	53 5,4%	5 0,5%	175 17,8%	6 0,6%
Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge	214 100%	58 27,1%	55 25,7%	49 22,9%	4 1,9%	-	46 21,5%	2 0,9%
Departament d'Interior	278 100%	88 31,7%	38 13,7%	39 14,0%	7 2,5%	-	98 35,3%	8 2,9%
Departament de Justícia	492 100%	193 39,2%	69 14,0%	11 2,2%	11 2,2%	1 0,2%	201 40,9%	6 1,2%
Departament de Salut	1.505 100%	757 50,3%	361 24,0%	165 11,0%	24 1,6%	3 0,2%	183 12,2%	12 0,8%
Departament de Territori i Sostenibilitat	2.398 100%	1.004 41,9%	957 39,9%	29 1,2%	20 0,8%	-	378 15,8%	10 0,4%
Total	**8.522 100%**	**3.317 38,9%**	**1.847 21,7%**	**1.639 19,2%**	**281 3,3%**	**10 0,1%**	**1.367 16,0%**	**61 0,7%**

25. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Administració local durant el 2016

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Ajuntaments	6624 100%	3.627 54,8%	828 12,5%	634 9,6%	142 2,1%	6 0,1%	1.323 20%	64 1%
Conselh Generau d'Aran	6 100%	-	6 100%	-	-	-	-	-
Consells comarcals	144 100%	65 45,1%	15 10,4%	12 8,3%	9 6,3%	-	42 29,2%	1 0,7%
Diputacions	1.174 100%	774 65,9%	32 2,7%	16 1,4%	8 0,7%	1 0,1%	341 29%	2 0,2%
Entitats metropolitanes	92 100%	31 33,7%	12 13%	2 2,2%	7 7,6%	1 1,1%	38 41,3%	1 1,1%
Entitats municipals descentralitzades	13 100%	7 53,8%	3 23,1%	-	2 15,4%	-	1 7,7%	-
Mancomunitats	4 100%	2 50,0%	-	1 25,0%	-	-	1 25%	-
Total	**8.057 100%**	**4.506 55,9%**	**896 11,1%**	**665 8,3%**	**168 6,3%**	**8 0,1%**	**1.746 21,7%**	**68 0,8%**

25.1. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els ajuntaments durant el 2016

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Abella de la Conca	2	2	-	-	-	-	-	-
Abrera	8	4	2	1	-	-	1	-
Àger	3	2	-	-	-	-	1	-
Agramunt	6	1	2	1	-	-	2	-
Aguilar de Segarra	2	1	-	-	-	-	1	-
Agullana	1	1	-	-	-	-	-	-
Aiguafreda	2	1	-	-	-	-	1	-
Aiguamúrcia	1	1	-	-	-	-	-	-
Aiguaviva	2	1	-	-	-	-	1	-
Aitona	2	1	-	1	-	-	-	-
Alamús, els	1	1	-	-	-	-	-	-
Alàs i Clerc	1	1	-	-	-	-	-	-
Albagés, l'	1	1	-	-	-	-	-	-
Albanyà	2	1	1	-	-	-	-	-
Albatàrrec	4	3	1	-	-	-	-	-
Albesa	2	1	-	1	-	-	-	-
Albi, l'	1	1	-	-	-	-	-	-
Albinyana	4	1	1	-	-	-	2	-
Albiol, l'	1	1	-	-	-	-	-	-
Albons	1	1	-	-	-	-	-	-
Alcanar	11	5	1	2	1	-	2	-
Alcanó	1	1	-	-	-	-	-	-
Alcarràs	4	1	1	2	-	-	-	-
Alcoletge	3	2	1	-	-	-	-	-
Alcover	4	2	-	1	-	-	1	-
Aldea, l'	3	2	-	-	1	-	-	-
Aldover	2	1	-	-	-	-	1	-
Aleixar, l'	1	1	-	-	-	-	-	-
Alella	14	5	6	3	-	-	-	-
Alfara de Carles	1	1	-	-	-	-	-	-
Alfarràs	1	1	-	-	-	-	-	-
Alfés	1	1	-	-	-	-	-	-
Alforja	3	1	1	1	-	-	-	-
Algerri	1	1	-	-	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Alguaire	1	1	-	-	-	-	-	-
Alins	1	1	-	-	-	-	-	-
Alió	1	1	-	-	-	-	-	-
Almacelles	5	3	1	1	-	-	-	-
Almatret	1	1	-	-	-	-	-	-
Almenar	1	1	-	-	-	-	-	-
Almoster	1	1	-	-	-	-	-	-
Alòs de Balaguer	1	1	-	-	-	-	-	-
Alp	4	2	1	-	-	-	1	-
Alpens	3	2	-	-	-	-	1	-
Alpicat	1	1	-	-	-	-	-	-
Alt Àneu	1	1	-	-	-	-	-	-
Altafulla	11	6	1	3	-	-	1	-
Amer	1	1	-	-	-	-	-	-
Ametlla de Mar, l'	5	3	1	1	-	-	-	-
Ametlla del Vallès, l'	13	5	4	2	-	-	2	-
Ampolla, l'	3	1	1	1	-	-	-	-
Amposta	17	6	5	2	-	-	4	-
Anglès	6	3	3	-	-	-	-	-
Anglesola	2	2	-	-	-	-	-	-
Arbeca	1	1	-	-	-	-	-	-
Arboç, l'	8	2	1	-	1	-	3	1
Arbolí	1	1	-	-	-	-	-	-
Arbúcies	10	1	1	1	-	-	1	6
Arenys de Mar	19	6	2	5	-	1	5	-
Arenys de Munt	14	9	2	-	-	-	3	-
Argelaguer	1	1	-	-	-	-	-	-
Argençola	2	1	-	1	-	-	-	-
Argentera, l'	1	1	-	-	-	-	-	-
Argentona	8	2	3	-	-	-	3	-
Armentera, l'	1	1	-	-	-	-	-	-
Arnes	1	1	-	-	-	-	-	-
Arres	2	2	-	-	-	-	-	-
Arsèguel	1	1	-	-	-	-	-	-
Artés	9	1	5	2	-	-	1	-
Artesa de Lleida	1	1	-	-	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Artesa de Segre	1	1	-	-	-	-	-	-
Ascó	3	3	-	-	-	-	-	-
Aspa	1	1	-	-	-	-	-	-
Avellanes i Santa Linya, les	1	1	-	-	-	-	-	-
Avià	2	1	-	-	-	-	1	-
Avinyó	5	4	-	-	-	-	1	-
Avinyonet de Puigventós	1	1	-	-	-	-	-	-
Avinyonet del Penedès	2	1	1	-	-	-	-	-
Badalona	80	24	10	27	2	-	16	1
Badia del Vallès	12	5	2	2	-	-	3	-
Bagà	3	2	1	-	-	-	-	-
Baix Pallars	1	1	-	-	-	-	-	-
Balaguer	6	1	2	2	-	-	1	-
Balenyà	4	3	-	1	-	-	-	-
Balsareny	4	1	-	1	1	-	1	-
Banyeres del Penedès	3	1	1	-	-	-	1	-
Banyoles	7	2	1	2	-	-	2	-
Barbens	2	2	-	-	-	-	-	-
Barberà de la Conca	3	2	-	-	-	-	1	-
Barberà del Vallès	25	10	5	4	-	-	6	-
Barcelona	1018	591	139	54	28	-	196	10
Baronia de Rialp, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Bàscara	1	1	-	-	-	-	-	-
Bassella	1	1	-	-	-	-	-	-
Batea	1	1	-	-	-	-	-	-
Bausen	1	1	-	-	-	-	-	-
Begues	1	1	-	-	1	-	-	-
Begur	4	2	1	1	-	-	-	-
Belianes	3	1	1	-	-	-	-	-
Bell-lloc d'Urgell	1	1	-	-	-	-	-	-
Bellaguarda	3	1	2	-	-	-	-	-
Bellcaire d'Empordà	1	1	-	-	-	-	-	-
Bellcaire d'Urgell	1	1	-	-	-	-	-	-
Bellmunt d'Urgell	2	2	-	-	-	-	-	-
Bellmunt del Priorat	1	1	-	-	-	-	-	-
Bellprat	1	1	-	-	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Bellpuig	5	2	3	-	-	-	-	-
Bellvei	1	1	-	-	-	-	-	-
Bellver de Cerdanya	3	2	-	1	-	-	-	-
Bellvís	3	1	-	-	-	-	1	1
Benavent de Segrià	1	1	-	-	-	-	-	-
Benifallet	1	1	-	-	-	-	-	-
Benissanet	2	1	1	-	-	-	-	-
Berga	13	5	2	4	-	-	2	-
Besalú	2	1	-	-	-	-	1	-
Bescanó	1	1	-	-	-	-	-	-
Beuda	1	1	-	-	-	-	-	-
Bigues i Riells	9	3	2	-	-	-	4	-
Biosca	1	1	-	-	-	-	-	-
Bisbal d'Empordà, la	17	11	2	1	-	-	3	-
Bisbal de Falset, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Bisbal del Penedès, la	5	3	-	-	-	-	2	-
Biure	1	1	-	-	-	-	-	-
Blancafort	1	1	-	-	-	-	-	-
Blanes	46	21	5	4	-	1	15	-
Boadella i les Escaules	1	1	-	-	-	-	-	-
Bolvir	2	2	-	-	-	-	-	-
Bonastre	2	2	-	-	-	-	-	-
Bordils	1	1	-	-	-	-	-	-
Borges Blanques, les	8	6	1	-	-	-	1	-
Borges del Camp, les	2	2	-	-	-	-	-	-
Borrassà	1	1	-	-	-	-	-	-
Borredà	2	2	-	-	-	-	-	-
Bossòst	1	1	-	-	-	-	-	-
Bot	1	1	-	-	-	-	-	-
Botarell	1	1	-	-	-	-	-	-
Bovera	1	1	-	-	-	-	-	-
Bràfim	1	1	-	-	-	-	-	-
Breda	3	1	-	1	-	-	1	-
Bruc, el	4	2	-	1	1	-	-	-
Brull, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Brunyola	1	1	-	-	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Cabacés	2	1	-	-	-	-	1	-
Cabanabona	1	1	-	-	-	-	-	-
Cabanelles	1	1	-	-	-	-	-	-
Cabanes	4	2	-	1	-	-	1	-
Cabanyes, les	1	1	-	-	-	-	-	-
Cabó	1	1	-	-	-	-	-	-
Cabra del Camp	2	1	-	-	-	-	1	-
Cabrera d'Anoia	2	1	-	-	-	-	1	-
Cabrera de Mar	5	1	2	2	-	-	-	-
Cabrils	7	2	1	1	-	-	3	-
Cadaqués	7	2	2	2	-	-	1	-
Calaf	2	1	1	-	-	-	-	-
Calafell	27	11	6	2	1	-	7	-
Calders	1	1	-	-	-	-	-	-
Caldes d'Estrac	3	1	2	-	-	-	-	-
Caldes de Malavella	10	1	4	3	-	-	2	-
Caldes de Montbui	17	4	3	1	-	-	9	-
Calella	13	3	4	3	-	-	3	-
Calldetenes	3	1	1	-	-	-	-	1
Callús	3	2	1	-	-	-	-	-
Calonge	16	4	4	2	-	-	6	-
Calonge de Segarra	1	1	-	-	-	-	-	-
Camarasa	1	1	-	-	-	-	-	-
Camarles	5	4	1	-	-	-	-	-
Cambrils	23	10	3	4	1	-	5	-
Camós	1	1	-	-	-	-	-	-
Campdevànol	2	2	-	-	-	-	-	-
Campelles	2	2	-	-	-	-	-	-
Campins	1	1	-	-	-	-	-	-
Campllong	2	2	-	-	-	-	-	-
Camprodon	2	2	-	-	-	-	-	-
Canejan	1	1	-	-	-	-	-	-
Canet d'Adri	2	1	-	1	-	-	-	-
Canet de Mar	12	5	2	2	-	-	3	-
Canonja	6	5	-	-	-	-	1	-
Canovelles	20	6	5	6	-	-	3	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Cànoves i Samalús	2	2	-	-	-	-	-	-
Cantallops	2	2	-	-	-	-	-	-
Canyelles	2	1	1	-	-	-	-	-
Capafonts	1	1	-	-	-	-	-	-
Capçanes	1	1	-	-	-	-	-	-
Capellades	9	2	1	4	-	-	2	-
Capmany	1	1	-	-	-	-	-	-
Capolat	1	1	-	-	-	-	-	-
Cardedeu	26	9	6	4	-	-	7	-
Cardona	11	3	2	5	-	-	1	-
Carme	1	1	-	-	-	-	-	-
Caseres	1	1	-	-	-	-	-	-
Cassà de la Selva	6	3	1	1	-	-	1	-
Casserres	3	2	-	-	-	-	1	-
Castell de l'Areny	1	1	-	-	-	-	-	-
Castell de Mur	1	1	-	-	-	-	-	-
Castell-Platja d'Aro	13	2	3	3	1	-	3	1
Castellar de la Ribera	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellar de n'Hug	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellar del Riu	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellar del Vallès	18	5	4	6	-	-	3	-
Castellbell i el Vilar	2	2	-	-	-	-	-	-
Castellbisbal	6	2	1	2	-	-	1	-
Castellcir	1	1	-	-	-	-	-	-
Castelldans	1	1	-	-	-	-	-	-
Castelldefels	31	13	3	4	-	-	11	-
Castellet i la Gornal	6	1	2	1	-	-	2	-
Castellfollit de la Roca	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellfollit de Riubregós	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellfollit del Boix	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellgalí	2	1	-	-	-	-	1	-
Castellnou de Bages	2	2	-	-	-	-	-	-
Castellnou de Seana	1	1	-	-	-	-	-	-
Castelló d'Empúries	6	1	2	2	-	-	1	-
Castelló de Farfanya	2	2	-	-	-	-	-	-
Castellolí	1	1	-	-	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Castellserà	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellterçol	2	2	-	-	-	-	-	-
Castellvell del Camp	2	1	1	-	-	-	-	-
Castellví de la Marca	4	2	1	-	-	-	1	-
Castellví de Rosanes	5	1	3	-	-	-	1	-
Catllar, el	3	3	-	-	-	-	-	-
Cava	1	1	-	-	-	-	-	-
Cellera de Ter, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Celrà	1	1	-	-	-	-	-	-
Centelles	10	5	1	1	-	-	3	-
Cercs	1	1	-	-	-	-	-	-
Cerdanyola del Vallès	29	14	4	3	-	-	8	-
Cervelló	6	3	2	1	-	-	-	-
Cervera	6	5	1	-	-	-	-	-
Cervià de les Garrigues	1	1	-	-	-	-	-	-
Cervià de Ter	1	1	-	-	-	-	-	-
Cistella	1	1	-	-	-	-	-	-
Ciutadilla	1	1	-	-	-	-	-	-
Clariana de Cardener	1	1	-	-	-	-	-	-
Cogul, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Colera	1	1	-	-	-	-	-	-
Coll de Nargó	1	1	-	-	-	-	-	-
Collbató	3	1	-	-	-	-	2	-
Colldejou	1	1	-	-	-	-	-	-
Collsuspina	1	1	-	-	-	-	-	-
Colomers	2	1	-	-	-	-	1	-
Coma i la Pedra, la	2	1	-	-	-	-	1	-
Conca de Dalt	1	1	-	-	-	-	-	-
Conesa	1	1	-	-	-	-	-	-
Constantí	5	2	2	-	-	-	1	-
Copons	2	2	-	-	-	-	-	-
Corbera d'Ebre	1	1	-	-	-	-	-	-
Corbera de Llobregat	28	3	11	1	2	-	11	-
Corbins	2	1	-	-	-	-	1	-
Corçà	1	1	-	-	-	-	-	-
Cornellà de Llobregat	19	8	4	-	-	-	7	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Cornellà del Terri	3	3	-	-	-	-	-	-
Cornudella de Montsant	2	2	-	-	-	-	-	-
Creixell	7	4	2	1	-	-	-	-
Crespià	1	1	-	-	-	-	-	-
Cruïlles, Monells i Sant Sadurní de l'Heura	3	3	-	-	-	-	-	-
Cubelles	45	23	4	5	5	-	8	-
Cubells	1	1	-	-	-	-	-	-
Cunit	21	10	4	2	-	-	5	-
Darnius	1	1	-	-	-	-	-	-
Das	2	2	-	-	-	-	-	-
Deltebre	5	2	2	-	-	-	1	-
Dosrius	6	4	2	-	-	-	-	-
Duesaigües	2	2	-	-	-	-	-	-
Es Bòrdes	1	1	-	-	-	-	-	-
Escala ,l'	16	8	4	-	-	-	4	-
Esparreguera	25	9	5	7	-	-	4	-
Espinelves	1	1	-	-	-	-	-	-
Espluga Calba, l'	1	1	-	-	-	-		-
Espluga de Francolí, l'	4	1	-	-	1	-	2	-
Esplugues de Llobregat, l'	20	7	1	5	2	-	5	-
Espolla	2	1	-	-	-	-	1	-
Esponellà	1	1	-	-	-	-	-	-
Espot	1	1	-	-	-	-	-	-
Espunyola, l'	1	1	-	-	-	-	-	-
Estamariu	1	1	-	-	-	-	-	-
Estany, l'	2	1	-	1	-	-	-	-
Estaràs	1	1	-	-	-	-	-	-
Esterri d'Àneu	4	2	-	-	1	-	1	-
Esterri de Cardós	1	1	-	-	-	-	-	-
Falset	2	2	-	-	-	-	-	-
Far d'Empordà, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Farrera	2	2	-	-	-	-	-	-
Fatarella, la	3	2	-	1	-	-	-	-
Febró, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Figaró-Montmany	1	1	-	-	-	-	-	-
Fígols	1	1	-	-	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Fígols i Alinyà	1	1	-	-	-	-	-	-
Figuera, la	2	1	1	-	-	-	-	-
Figueres	29	18	3	3	-	-	4	1
Figuerola del Camp	1	1	-	-	-	-	-	-
Flaçà	1	1	-	-	-	-	-	-
Flix	4	3	-	1	-	-	-	-
Floresta, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Fogars de la Selva	2	2	-	-	-	-	-	-
Fogars de Montclús	285	1	1	1	-	-	282	-
Foixà	1	1	-	-	-	-	-	-
Folgueroles	2	1	-	-	-	-	1	-
Fondarella	1	1	-	-	-	-	-	-
Fonollosa	2	2	-	-	-	-	-	-
Font-rubí	1	1	-	-	-	-	-	-
Fontanals de Cerdanya	2	2	-	-	-	-	-	-
Fontanilles	1	1	-	-	-	-	-	-
Fontcoberta	1	1	-	-	-	-	-	-
Foradada	1	1	-	-	-	-	-	-
Forallac	2	2	-	-	-	-	-	-
Forès	1	1	-	-	-	-	-	-
Fornells de la Selva	1	1	-	-	-	-	-	-
Fortià	1	1	-	-	-	-	-	-
Franqueses del Vallès,les	33	3	2	1	22	-	4	1
Freginals	1	1	-	-	-	-	-	-
Fuliola, la	9	2	-	2	3	-	-	2
Fulleda	1	1	-	-	-	-	-	-
Gaià	1	1	-	-	-	-	-	-
Galera, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Gallifa	1	1	-	-	-	-	-	-
Gandesa	8	2	2	3	-	-	1	-
Garcia	2	1	-	1	-	-	-	-
Garidells, els	1	1	-	-	-	-	-	-
Garriga, la	10	3	3	1	-	-	3	-
Garrigàs	1	1	-	-	-	-	-	-
Garrigoles	1	1	-	-	-	-	-	-
Garriguella	1	1	-	-	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Gavà	19	8	2	1	-	-	8	-
Gavet de la Conca	2	1	-	1	-	-	-	-
Gelida	5	1	2	1	-	-	1	-
Ger	2	2	-	-	-	-	-	-
Gimenells i el Pla de la Font	1	1	-	-	-	-	-	-
Ginestar	1	1	-	-	-	-	-	-
Girona	29	15	5	3	1	-	3	2
Gironella	3	2	-	1	-	-	-	-
Gisclareny	1	1	-	-	-	-	-	-
Godall	1	1	-	-	-	-	-	-
Golmés	2	2	-	-	-	-	-	-
Gombrèn	1	1	-	-	-	-	-	-
Gósol	1	1	-	-	-	-	-	-
Granada, la	4	1	-	-	2	-	1	-
Granadella, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Granera	1	1	-	-	-	-	-	-
Granja d'Escarp, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Granollers	26	6	8	1	-	-	11	-
Granyanella	1	1	-	-	-	-	-	-
Granyena de les Garrigues	1	1	-	-	-	-	-	-
Granyena de Segarra	1	1	-	-	-	-	-	-
Gratallops	1	1	-	-	-	-	-	-
Gualba	3	2	-	-	-	-	1	-
Gualta	1	1	-	-	-	-	-	-
Guardiola de Berguedà	1	1	-	-	-	-	-	-
Guiamets, els	1	1	-	-	-	-	-	-
Guils de Cerdanya	1	1	-	-	-	-	-	-
Guimerà	4	2	1	-	1	-	-	-
Guingueta d'Àneu, la	2	1	-	1	-	-	-	-
Guissona	4	3	-	-	-	-	1	-
Guixers	1	1	-	-	-	-	-	-
Gurb	1	1	-	-	-	-	-	-
Horta de Sant Joan	3	1	-	1	-	-	1	-
Hospitalet de Llobregat, l'	76	24	9	14	2	1	23	3
Hostalets de Pierola, els	4	1	2	1	-	-	-	-
Hostalric	3	1	2	-	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Igualada	11	4	2	-	-	-	5	-
Isona i Conca Dellà	1	1	-	-	-	-	-	-
Isòvol	2	1	-	-	-	-	1	-
Ivars d'Urgell	2	2	-	-	-	-	-	-
Ivars de Noguera	1	1	-	-	-	-	-	-
Ivorra	1	1	-	-	-	-	-	-
Jafre	1	1	-	-	-	-	-	-
Jonquera, la	2	1	1	-	-	-	-	-
Jorba	1	1	-	-	-	-	-	-
Josa i Tuixén	2	1	-	-	-	-	1	-
Juià	1	1	-	-	-	-	-	-
Juncosa	1	1	-	-	-	-	-	-
Juneda	4	2	1	-	-	-	1	-
Les	1	1	-	-	-	-	-	-
Linyola	2	2	-	-	-	-	-	-
Llacuna, la	2	1	1	-	-	-	-	-
Lladó	1	1	-	-	-	-	-	-
Lladorre	3	2	-	1	-	-	-	-
Lladurs	1	1	-	-	-	-	-	-
Llagosta, la	8	5	3	-	-	-	-	-
Llagostera	3	1	1	-	-	-	1	-
Llambilles	1	1	-	-	-	-	-	-
Llanars	1	1	-	-	-	-	-	-
Llançà	5	4	1	-	-	-	-	-
Llardecans	1	1	-	-	-	-	-	-
Llavorsí	1	1	-	-	-	-	-	-
Lleida	38	22	6	4	1	-	4	1
Llers	1	1	-	-	-	-	-	-
Lles de Cerdanya	1	1	-	-	-	-	-	-
Lliçà d'Amunt	8	1	3	-	-	-	4	-
Lliçà de Vall	3	1	2	-	-	-	-	-
Llimiana	1	1	-	-	-	-	-	-
Llinars del Vallès	4	2	2	-	-	-	-	-
Llívia	2	1	1	-	-	-	-	-
Lloar, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Llobera	1	1	-	-	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Llorac	1	1	-	-	-	-	-	-
Llorenç del Penedès	2	2	-	-	-	-	-	-
Lloret de Mar	27	19	2	2	-	-	4	-
Llosses, les	1	1	-	-	-	-	-	-
Lluçà	2	1	-	-	-	-	1	-
Maçanet de Cabrenys	1	1	-	-	-	-	-	-
Maçanet de la Selva	18	13	2	3	-	-	-	-
Madremanya	1	1	-	-	-	-	-	-
Maià de Montcal	1	1	-	-	-	-	-	-
Maials	2	1	-	1	-	-	-	-
Maldà	1	1	-	-	-	-	-	-
Malgrat de Mar	8	3	2	-	-	-	3	-
Malla	1	1	-	-	-	-	-	-
Manlleu	5	2	1	-	-	-	2	-
Manresa	28	7	5	4	1	-	11	-
Marçà	1	1	-	-	-	-	-	-
Margalef	1	1	-	-	-	-	-	-
Marganell	1	1	-	-	-	-	-	-
Martorell	26	6	6	4	2	-	8	-
Martorelles	4	1	2	1	-	-	-	-
Mas de Barberans	1	1	-	-	-	-	-	-
Masarac	1	1	-	-	-	-	-	-
Masdenverge	1	1	-	-	-	-	-	-
Masies de Roda, les	2	2	-	-	-	-	-	-
Masies de Voltregà, les	8	2	1	3	2	-	-	-
Masllorenç	2	1	-	1	-	-	-	-
Masnou, el	26	7	4	2	-	-	12	1
Masó, la	2	2	-	-	-	-	-	-
Maspujols	2	1	-	-	1	-	-	-
Masquefa	8	2	3	-	1	-	2	-
Masroig, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Massalcoreig	1	1	-	-	-	-	-	-
Massanes	2	1	-	-	-	-	1	-
Massoteres	1	1	-	-	-	-	-	-
Matadepera	3	1	1	-	-	-	1	-
Mataró	41	12	7	8	2	-	12	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Medinyà	1	1	-	-	-	-	-	-
Mediona	7	6	1	-	-	-	-	-
Menàrguens	1	1	-	-	-	-	-	-
Meranges	1	1	-	-	-	-	-	-
Mieres	1	1	-	-	-	-	-	-
Milà, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Miralcamp	2	2	-	-	-	-	-	-
Miravet	1	1	-	-	-	-	-	-
Moià	5	2	1	-	2	-	-	-
Molar, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Molins de Rei	25	6	2	6	-	-	11	-
Mollerussa	6	2	1	-	-	-	3	-
Mollet de Peralada	1	1	-	-	-	-	-	-
Mollet del Vallès	27	10	2	8	2	-	5	-
Molló	1	1	-	-	-	-	-	-
Molsosa, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Monistrol de Calders	4	1	2	-	-	-	1	-
Monistrol de Montserrat	3	2	-	-	-	-	1	-
Mont-ral	2	1	1	-	-	-	-	-
Mont-ras	1	1	-	-	-	-	-	-
Mont-roig del Camp	14	1	3	1	1	-	8	-
Montagut i Oix	1	1	-	-	-	-	-	-
Montblanc	9	5	2	1	-	-	1	-
Montbrió del Camp	1	1	-	-	-	-	-	-
Montcada i Reixac	30	11	10	2	-	-	7	-
Montclar	1	1	-	-	-	-	-	-
Montellà i Martinet	1	1	-	-	-	-	-	-
Montesquiu	2	1	-	1	-	-	-	-
Montferrer i Castellbò	2	1	1	-	-	-	-	-
Montferri	1	1	-	-	-	-	-	-
Montgai	2	1	-	-	-	-	1	-
Montgat	17	10	1	3	-	-	3	-
Montmajor	1	1	-	-	-	-	-	-
Montmaneu	1	1	-	-	-	-	-	-
Montmell	1	1	-	-	-	-	-	-
Montmeló	12	3	5	1	-	-	2	1

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Montoliu de Lleida	1	1	-	-	-	-	-	-
Montoliu de Segarra	1	1	-	-	-	-	-	-
Montornès de Segarra	1	1	-	-	-	-	-	-
Montornès del Vallès	9	3	1	1	1	-	3	-
Montseny	373	372	-	1	-	-	-	-
Móra d'Ebre	4	1	2	-	-	-	1	-
Móra la Nova	1	1	-	-	-	-	-	-
Morell, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Morera de Montsant, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Muntanyola	1	1	-	-	-	-	-	-
Mura	1	1	-	-	-	-	-	-
Nalec	1	1	-	-	-	-	-	-
Naut Aran	1	1	-	-	-	-	-	-
Navarcles	4	2	2	-	-	-	-	-
Navàs	5	1	4	-	-	-	-	-
Navata	1	1	-	-	-	-	-	-
Navès	1	1	-	-	-	-	-	-
Nou de Berguedà, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Nou de Gaià, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Nulles	1	1	-	-	-	-	-	-
Odèn	1	1	-	-	-	-	-	-
Òdena	2	1	-	-		-	1	-
Ogassa	1	1	-	-	-	-	-	-
Olèrdola	5	4	-	1	-	-	-	-
Olesa de Bonesvalls	4	3	1	-	-	-	-	-
Olesa de Montserrat	18	7	4	4	-	-	3	-
Oliana	1	1	-	-	-	-	-	-
Oliola	1	1	-	-	-	-	-	-
Olius	1	1		-	-	-	-	-
Olivella	5	1	1	2	-	-	1	-
Olost	2	1	-	-	-	-	1	-
Olot	5	2	1	-	-	-	2	-
Oluges, les	1	1	-	-	-	-	-	-
Olvan	2	1	-	-	-	-	-	1
Omellons, els	1	1	-	-	-	-	-	-
Omells de na Gaia, els	1	1	-	-	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Ordis	1	1						
Organyà	1	1						
Orís	1	1						
Oristà	2	1					1	
Orpí	1	1						
Òrrius	1	1						
Os de Balaguer	3	2					1	
Osor	1	1						
Ossó de Sió	1	1						
Pacs del Penedès	2	1	1					
Ajuntament de Palafolls	8	2	3	3				
Palafrugell	68	61	3				4	
Palamós	10	2	3	2			3	
Palau d'Anglesola, el	2	2						
Palau de Santa Eulàlia	1	1						
Palau-sator	1	1						
Palau-saverdera	2	1		1				
Palau-solità i Plegamans	9	4	1	1			3	
Pallaresos, els	5	4		1				
Pallejà	13	2	7	2			2	
Palma d'Ebre, la	1	1						
Palma de Cervelló, la	3	1	2					
Palol de Revardit	1	1						
Pals	461	449	1				1	10
Papiol, el	2	1	1					
Pardines	1	1						
Parets del Vallès	8	4	2	1			1	
Parlavà	1	1						
Passanant i Belltall	1	1						
Pau	1	1						
Paüls	1	1						
Pedret i Marzà	1	1						
Penelles	1	1						
Pera, la	4	3					1	
Perafita	2	1					1	
Perafort	1	1						

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Peralada	3	2	-	1	-	-	-	-
Peramola	1	1	-	-	-	-	-	-
Perelló, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Piera	40	26	3	2	1	-	8	-
Piles, les	1	1	-	-	-	-	-	-
Pineda de Mar	20	9	5	2	-	-	4	-
Pinell de Brai, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Pinell de Solsonès	1	1	-	-	-	-	-	-
Pinós	2	2	-	-	-	-	-	-
Pira	1	1	-	-	-	-	-	-
Pla de Santa Maria, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Pla del Penedès, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Planes d'Hostoles, les	2	1	-	1	-	-	-	-
Planoles	1	1	-	-	-	-	-	-
Plans de Sió, els	1	1	-	-	-	-	-	-
Poal, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Pobla de Cérvoles, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Pobla de Claramunt, la	4	3	1	-	-	-	-	-
Pobla de Lillet, la	2	1	-	1	-	-	-	-
Pobla de Mafumet, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Pobla de Massaluca, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Pobla de Montornès, la	3	2	-	-	-	-	1	-
Pobla de Segur, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Poboleda	1	1	-	-	-	-	-	-
Polinyà	4	2	1	-	-	-	1	-
Pont d'Armentera, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Pont de Bar, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Pont de Molins	1	1	-	-	-	-	-	-
Pont de Suert, el	3	3	-	-	-	-	-	-
Pont de Vilomara i Rocafort, el	80	1	-	78	1	-	-	-
Pontils	2	1	-	1	-	-	-	-
Pontons	1	1	-	-	-	-	-	-
Pontós	2	1	1	-	-	-	-	-
Ponts	3	2	-	-	-	-	1	-
Porqueres	2	1	1	-	-	-	-	-
Porrera	1	1	-	-	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Port de la Selva, el	3	3	-	-	-	-	-	-
Portbou	1	1	-	-	-	-	-	-
Portella, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Pradell de la Teixeta	1	1	-	-	-	-	-	-
Prades	1	1	-	-	-	-	-	-
Prat de Comte	2	2	-	-	-	-	-	-
Prat de Llobregat, el	21	9	2	2	1	-	7	-
Pratdip	1	1	-	-	-	-	-	-
Prats de Lluçanès	3	1	-	1	-	-	1	-
Prats de Rei, els	1	1	-	-	-	-	-	-
Prats i Sansor	1	1	-	-	-	-	-	-
Preixana	1	1	-	-	-	-	-	-
Preixens	1	1	-	-	-	-	-	-
Premià de Dalt	5	1	1	-	-	-	3	-
Premià de Mar	25	9	3	5	5	-	3	-
Preses, les	2	1	-	-	1	-	-	-
Prullans	1	1	-	-	-	-	-	-
Puig-reig	2	1	-	-	-	-	1	-
Puigcerdà	8	2	1	2	-	-	3	-
Puigdàlber	1	1	-	-	-	-	-	-
Puiggròs	1	1	-	-	-	-	-	-
Puigpelat	2	1	-	1	-	-	-	-
Puigverd d'Agramunt	2	1	-	1	-	-	-	-
Puigverd de Lleida	1	1	-	-	-	-	-	-
Pujalt	1	1	-	-	-	-	-	-
Quar, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Quart	1	1	-	-	-	-	-	-
Queralbs	1	1	-	-	-	-	-	-
Querol	1	1	-	-	-	-	-	-
Rabós	3	2	-	-	-	-	1	-
Rajadell	2	1	-	-	-	-	1	-
Rasquera	1	1	-	-	-	-	-	-
Regencós	1	1	-	-	-	-	-	-
Rellinars	1	1	-	-	-	-	-	-
Renau	1	1	-	-	-	-	-	-
Reus	23	11	1	4	1	-	6	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Rialp	2	2	-	-	-	-	-	-
Riba, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Riba-roja d'Ebre	2	2	-	-	-	-	-	-
Ribera d'Ondara	1	1	-	-	-	-	-	-
Ribera d'Urgellet	2	1	-	1	-	-	-	-
Ribes de Freser	2	1	1	-	-	-	-	-
Riells i Viabrea	7	2	-	2	-	-	2	1
Riera de Gaià, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Riner	1	1	-	-	-	-	-	-
Ripoll	10	5	3	-	-	-	1	1
Ripollet	15	7	3	-	-	1	3	1
Riu de Cerdanya	1	1	-	-	-	-	-	-
Riudarenes	3	1	1	-	-	-	1	-
Riudaura	1	1	-	-	-	-	-	-
Riudecanyes	2	1	-	1	-	-	-	-
Riudecols	1	1	-	-	-	-	-	-
Riudellots de la Selva	2	1	-	1	-	-	-	-
Riudoms	2	1	-	1	-	-	-	-
Riumors	1	1	-	-	-	-	-	-
Roca del Vallès, la	19	9	4	4	-	-	2	-
Rocafort de Queralt	1	1	-	-	-	-	-	-
Roda de Berà	7	4	2	1	-	-	-	-
Roda de Ter	3	1	-	-	-	-	2	-
Rodonyà	1	1	-	-	-	-	-	-
Roquetes	5	2	3	-	-	-	-	-
Roses	12	3	2	2	-	-	5	-
Rosselló	2	2	-	-	-	-	-	-
Rourell, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Rubí	41	14	12	4	1	-	10	-
Rubió	1	1	-	-	-	-	-	-
Rupià	1	1	-	-	-	-	-	-
Rupit i Pruit	3	2	-	1	-	-	-	-
Sabadell	38	16	6	4	2	1	9	-
Sagàs	1	1	-	-	-	-	-	-
Salàs de Pallars	1	1	-	-	-	-	-	-
Saldes	1	1	-	-	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Sales de Llierca	1	1	-	-	-	-	-	-
Sallent	14	2	11	1	-	-	-	-
Salomó	1	1	-	-	-	-	-	-
Salou	21	3	3	3	-	-	12	-
Salt	12	3	3	2	-	-	4	-
Sanaüja	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Adrià de Besòs	24	6	2	4	1	-	11	-
Sant Agustí de Lluçanès	6	3	1	-	-	-	2	
Sant Andreu de la Barca	20	3	11	4	1	-	1	-
Sant Andreu de Llavaneres	12	2	4	2	-	-	4	-
Sant Andreu Salou	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Aniol de Finestres	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Antoni de Vilamajor	2	1	1	-	-	-	-	-
Sant Bartomeu del Grau	2	1	-	-	-	-	1	-
Sant Boi de Llobregat	8	3	3	-	-	-	2	-
Sant Boi de Lluçanès	2	1	-	-	-	-	1	-
Sant Carles de la Ràpita	18	5	2	2	2	-	7	-
Sant Cebrià de Vallalta	5	1	2	-	-	-	2	-
Sant Celoni	15	4	3	1	-	-	7	-
Sant Climent de Llobregat	5	3	2	-	-	-	-	-
Sant Climent Sescebes	2	1	-	-	-	-	1	-
Sant Cugat del Vallès	21	6	5	3	1	-	6	-
Sant Cugat Sesgarrigues	2	2	-	-	-	-	-	-
Sant Esteve de la Sarga	2	1	1	-	-	-	-	-
Sant Esteve de Palautordera	2	1	-	-	-	-	1	-
Sant Esteve Sesrovires	10	3	3	1	2	-	1	-
Sant Feliu de Buixalleu	3	2	-	-	-	-	1	-
Sant Feliu de Codines	5	4	1	-	-	-	-	-
Sant Feliu de Guíxols	13	8	1	1	-	-	3	-
Sant Feliu de Llobregat	7	2	1	2	-	-	2	-
Sant Feliu de Pallerols	2	1	1	-	-	-	-	-
Sant Feliu Sasserra	2	1	-	-	-	-	1	-
Sant Ferriol	2	1	-	1	-	-	-	-
Sant Fost de Campsentelles	19	9	1	1	-	-	6	2
Sant Fruitós de Bages	7	4	2	-	-	-	1	-
Sant Gregori	1	1	-	-	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Sant Guim de Freixenet	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Guim de la Plana	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Hilari Sacalm	2	1	-	-	-	-	-	1
Sant Hipòlit de Voltregà	10	3	1	3	2	-	-	1
Sant Iscle de Vallalta	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Jaume d'Enveja	2	1	1	-	-	-	-	-
Sant Jaume de Frontanyà	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Jaume de Llierca	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Jaume dels Domenys	2	2	-	-	-	-	-	-
Sant Joan de les Abadesses	5	2	1	1	-	-	1	-
Sant Joan de Mollet	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Joan de Vilatorrada	6	2	2	1	-	-	1	-
Sant Joan Despí	12	6	1	4	-	-	1	-
Sant Joan les Fonts	2	2	-	-	-	-	-	-
Sant Jordi Desvalls	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Julià de Cerdanyola	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Julià de Ramis	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Julià de Vilatorta	2	2	-	-	-	-	-	-
Sant Julià del Llor i Bonmatí	2	1	-	1	-	-	-	-
Sant Just Desvern	8	2	1	2	-	-	2	1
Sant Llorenç d'Hortons	2	1	-	1	-	-	-	-
Sant Llorenç de la Muga	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Llorenç de Morunys	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Llorenç Savall	2	1	-	-	-	-	1	-
Sant Martí d'Albars	3	2	-	-	-	-	1	-
Sant Martí de Centelles	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Martí de Llémena	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Martí de Riucorb	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Martí de Tous	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Martí Sarroca	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Martí Sesgueioles	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Martí Vell	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Mateu de Bages	2	2	-	-	-	-	-	-
Sant Miquel de Campmajor	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Miquel de Fluvià	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Mori	1	1	-	-	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Sant Pau de Segúries	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Pere de Ribes	24	16	4	1	-	-	3	-
Sant Pere de Riudebitlles	2	1	1	-	-	-	-	-
Sant Pere de Torelló	2	2	-		-	-	-	-
Sant Pere de Vilamajor	2	1	-	1	-	-	-	-
Sant Pere Pescador	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Pere Sallavinera	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Pol de Mar	12	3	2	1	-	-	6	-
Sant Quintí de Mediona	5	1	1	1	1	-	1	-
Sant Quirze de Besora	2	2	-	-	-	-	-	-
Sant Quirze del Vallès	16	8	4	-	-	-	4	-
Sant Quirze Safaja	3	3	-	-	-	-	-	-
Sant Ramon	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Sadurní d'Anoia	13	4	1	5	-	-	3	-
Sant Sadurní d'Osormort	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Salvador de Guardiola	4	3	1	-	-	-	-	-
Sant Vicenç de Castellet	10	3	4	2	-	-	1	-
Sant Vicenç de Montalt	8	2	1	2	1	-	2	-
Sant Vicenç de Torelló	2	1	-	1	-	-	-	-
Sant Vicenç dels Horts	79	56	5	3	-	-	14	1
Santa Bàrbara	2	1	-	-	-	-	1	-
Santa Cecília de Voltregà	1	1	-	-	-	-	-	-
Santa Coloma de Cervelló	8	4	1	1	-	-	2	-
Santa Coloma de Farners	9	3	3	1	1	-	1	-
Santa Coloma de Gramenet	33	10	9	2	1	-	11	-
Santa Coloma de Queralt	3	2	-	-	1	-	-	-
Santa Cristina d'Aro	11	6	2	-	-	-	2	1
Santa Eugènia de Berga	1	1	-	-	-	-	-	-
Santa Eulàlia de Riuprimer	1	1	-	-	-	-	-	-
Santa Eulàlia de Ronçana	10	7	2	-	-	-	1	-
Santa Fe del Penedès	1	1	-	-	-	-	-	-
Santa Llogaia d'Àlguema	1	1	-	-	-	-	-	-
Santa Margarida de Montbui	6	3	1	2	-	-	-	-
Santa Margarida i els Monjos	5	1	2	-	-	-	2	-
Santa Maria d'Oló	1	1	-	-	-	-	-	-
Santa Maria de Besora	1	1	-	-	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Esquirol, l'	2	2	-	-	-	-	-	-
Santa Maria de Martorelles	1	1	-	-	-	-	-	-
Santa Maria de Merlès	2	1	-	-	-	-	1	-
Santa Maria de Miralles	2	1	-	-	-	-	-	1
Santa Maria de Palautordera	7	1	2	2	-	-	2	-
Santa Oliva	1	1	-	-	-	-	-	-
Santa Pau	2	1	-	-	-	-	1	-
Santa Perpètua de Mogoda	15	5	3	2	1	1	3	-
Santa Susanna	9	4	1	1	-	-	2	1
Santpedor	3	1	1	-	-	-	1	-
Sarral	3	1	2	-	-	-	-	-
Sarrià de Ter	6	5	1	-	-	-	-	-
Sarroca de Bellera	1	1	-	-	-	-	-	-
Sarroca de Lleida	1	1	-	-	-	-	-	-
Saus, Camallera i Llampaies	1	1	-	-	-	-	-	-
Savallà del Comtat	1	1	-	-	-	-	-	-
Secuita, la	3	1	1	-	-	-	1	-
Selva de Mar, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Selva del Camp, la	3	1	-	2	-	-	-	-
Senan	2	1	-	-	-	-	1	-
Sénia, la	2	1	1	-	-	-	-	-
Senterada	1	1	-	-	-	-	-	-
Sentiu de Sió, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Sentmenat	7	3	2	2	-	-	-	-
Serinyà	1	1	-	-	-	-	-	-
Seròs	1	1	-	-	-	-	-	-
Serra de Daró	2	2	-	-	-	-	-	-
Setcases	1	1	-	-	-	-	-	-
Seu d'Urgell, la	12	6	2	2	-	-	2	-
Seva	3	2	-	-	-	-	1	-
Sidamon	2	1	1	-	-	-	-	-
Sils	2	1	1	-	-	-	-	-
Sitges	44	17	8	7	3	-	9	-
Siurana	1	1	-	-	-	-	-	-
Sobremunt	2	1	-	-	-	-	1	-
Soleràs	1	1	-	-	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Solivella	1	1	-	-	-	-	-	-
Solsona	5	2	3	-	-	-	-	-
Sora	1	1	-	-	-	-	-	-
Soriguera	8	8	-	-	-	-	-	-
Sort	3	1	1	-	-	-	1	-
Soses	1	1	-	-	-	-	-	-
Subirats	7	3	1	1	-	-	2	-
Sudanell	1	1	-	-	-	-	-	-
Sunyer	2	2	-	-	-	-	-	-
Súria	7	1	4	1	-	-	1	-
Susqueda	3	2	-	1	-	-	-	-
Tagamanent	2	2	-	-	-	-	-	-
Talamanca	1	1	-	-	-	-	-	-
Talarn	2	1	-	1	-	-	-	-
Talavera	2	1	-	1	-	-	-	-
Tallada d'Empordà, la	3	2	-	1	-	-	-	-
Taradell	4	1	-	2	-	-	1	-
Tarragona	82	39	9	13	1	-	20	-
Tàrrega	12	1	3	2	-	-	5	1
Tarrés	1	1	-	-	-	-	-	-
Tarroja de Segarra	1	1	-	-	-	-	-	-
Tavèrnoles	2	2	-	-	-	-	-	-
Tavertet	1	1	-	-	-	-	-	-
Teià	9	3	2	2	-	-	2	-
Térmens	1	1	-	-	-	-	-	-
Terrades	1	1	-	-	-	-	-	-
Terrassa	50	13	7	9	1	-	18	2
Tiana	5	3	2	-	-	-	-	-
Tírvia	1	1	-	-	-	-	-	-
Tiurana	1	1	-	-	-	-	-	-
Tivenys	3	2	-	-	1	-	-	-
Tivissa	20	1	1	-	-	-	18	-
Tona	6	2	2	1	-	-	-	1
Torà	1	1	-	-	-	-	-	-
Tordera	24	8	5	4	-	-	7	-
Torelló	14	4	5	2	-	-	3	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Torms, els	1	1	-	-	-	-	-	-
Tornabous	1	1	-	-	-	-	-	-
Torre de Cabdella, la	3	2	-	1	-	-	-	-
Torre de Claramunt, la	2	1	-	1	-	-	-	-
Torre de Fontaubella, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Torre de l'Espanyol, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Torre-serona	1	1	-	-	-	-	-	-
Torrebesses	1	1	-	-	-	-	-	-
Torredembarra	10	3	2	2	1	-	2	-
Torrefarrera	2	1	-	1	-	-	-	-
Torrefeta i Florejacs	1	1	-	-	-	-	-	-
Torregrossa	3	2	-	1	-	-	-	-
Torrelameu	1	1	-	-	-	-	-	-
Torrelavit	1	1	-	-	-	-	-	-
Torrelles de Foix	4	2	-	2	-	-	-	-
Torrelles de Llobregat	10	5	2	3	-	-	-	-
Torrent	1	1	-	-	-	-	-	-
Torres de Segre	3	1	-	-	-	-	2	-
Torroella de Fluvià	1	1	-	-	-	-	-	-
Torroella de Montgrí	20	15	3	-	-	-	2	-
Torroja del Priorat	2	1	-	1	-	-	-	-
Tortellà	1	1	-	-	-	-	-	-
Tortosa	21	13	2	1	-	-	4	1
Toses	1	1	-	-	-	-	-	-
Tossa de Mar	8	4	1	1	-	-	2	-
Tremp	2	1	1	-	-	-	-	-
Ullà	1	1	-	-	-	-	-	-
Ullastrell	1	1	-	-	-	-	-	-
Ullastret	3	3	-	-	-	-	-	-
Ulldecona	8	5	1	-	-	-	2	-
Ulldemolins	1	1	-	-	-	-	-	-
Ultramort	1	1	-	-	-	-	-	-
Urús	1	1	-	-	-	-	-	-
Vacarisses	3	1	1	-	-	-	1	-
Vajol, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Vall d'en Bas, la	1	1	-	-	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Vall de Bianya, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Vall de Boí, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Vall de Cardós	1	1	-	-	-	-	-	-
Vall-llobrega	2	2	-	-	-	-	-	-
Vallbona d'Anoia	3	1	-	2	-	-	-	-
Vallbona de les Monges	2	1	-	-	-	-	1	-
Vallcebre	1	1	-	-	-	-	-	-
Vallclara	1	1	-	-	-	-	-	-
Vallfogona de Balaguer	1	1	-	-	-	-	-	-
Vallfogona de Ripollès	1	1	-	-	-	-	-	-
Vallfogona de Riucorb	1	1	-	-	-	-	-	-
Vallgorguina	3	2	1	-	-	-	-	-
Vallirana	16	7	2	1	1	-	4	1
Vallmoll	3	2	-	1	-	-	-	-
Vallromanes	3	1	-	-	-	-	2	-
Valls	19	6	1	4	1	-	7	-
Valls d'Aguilar, les	2	1	-	-	-	-	1	-
Valls de Valira, les	3	2	-	1	-	-	-	-
Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant	5	1	1	2	-	-	1	-
Vansa i Fórnols, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Veciana	1	1	-	-	-	-	-	-
Vendrell, el	47	32	2	5	1	-	7	-
Ventalló	1	1	-	-	-	-	-	-
Verdú	1	1	-	-	-	-	-	-
Verges	2	2	-	-	-	-	-	-
Vespella de Gaià	1	1	-	-	-	-	-	-
Vic	12	6	2	-	-	-	4	-
Vidrà	1	1	-	-	-	-	-	-
Vidreres	5	3	-	1	-	-	1	-
Vielha e Mijaran	6	4	-	1	-	-	1	-
Vila-rodona	1	1	-	-	-	-	-	-
Vila-sacra	1	1	-	-	-	-	-	-
Vila-sana	2	1	1	-	-	-	-	-
Vila-seca	9	5	2	1	-	-	1	-
Vilabella	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilabertran	1	1	-	-	-	-	-	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Vilablareix	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilada	2	2	-	-	-	-	-	-
Viladamat	1	1	-	-	-	-	-	-
Viladasens	1	1	-	-	-	-	-	-
Viladecans	17	5	3	2	1	-	5	1
Viladecavalls	5	2	1	1	-	-	1	-
Vilademuls	1	1	-	-	-	-	-	-
Viladrau	2	1	-	-	1	-	-	-
Vilafant	5	4	1	-	-	-	-	-
Vilafranca del Penedès	11	6	1	1	-	-	2	1
Vilagrassa	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilajuïga	2	2	-	-	-	-	-	-
Vilalba dels Arcs	2	2	-	-	-	-	-	-
Vilalba Sasserra	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilaller	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilallonga de Ter	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilallonga del Camp	4	4	-	-	-	-	-	-
Vilamacolum	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilamalla	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilamaniscle	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilamòs	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilanant	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilanova d'Escornalbou	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilanova de Bellpuig	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilanova de l'Aguda	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilanova de la Barca	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilanova de Meià	3	1	1	-	-	-	1	
Vilanova de Prades	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilanova de Sau	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilanova de Segrià	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilanova del Camí	8	4	2	-	-	-	2	-
Vilanova del Vallès	4	2	1	-	-	-	1	-
Vilanova i la Geltrú	39	9	17	5	2	-	6	-
Vilaplana	2	2	-	-	-	-	-	-
Vilassar de Dalt	14	9	2	-	1	-	2	-
Vilassar de Mar	15	7	3	2	1	-	2	-

Ajuntaments	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Vilaür	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilaverd	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilella Alta, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilella Baixa, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilobí d'Onyar	2	1	1	-	-	-	-	-
Vilobí del Penedès	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilopriu	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilosell	1	1	-	-	-	-	-	-
Vimbodí i Poblet	2	1	-	-	-	-	1	-
Vinaixa	2	2	-	-	-	-	-	-
Vinebre	1	1	-	-	-	-	-	-
Vinyols i els Arcs	2	1	-	-	1	-	-	-
Viver i Serrateix	2	2	-	-	-	-	-	-
Xerta	1	1	-	-	-	-	-	-
Total	**6.624**	**3.627**	**828**	**634**	**142**	**6**	**1.323**	**64**

25.2. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els consells comarcals durant el 2016

Consells comarcals	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Alt Camp	4	1	-	-	2	-	1	-
Alt Empordà	3	2	-	-	-	-	1	-
Alt Penedès	2	1	-	-	-	-	1	-
Alt Urgell	1	1	-	-	-	-	-	-
Alta Ribagorça	1	1	-	-	-	-	-	-
Anoia	9	3	2	-	2	-	2	-
Bages	4	2		1	1	-	-	-
Baix Camp	5	3	1	1	-	-	-	-
Baix Ebre	1	1	-	-	-	-	-	-
Baix Empordà	6	3	2	1	-	-	-	-
Baix Llobregat	4	2	-	-	-	-	2	-
Baix Penedès	4	4	-	-	-	-	-	-
Barcelonès	4	-	-	1	-	-	3	-
Berguedà	1	1	-	-	-	-	-	-
Cerdanya	4	2	-	-	1	-	1	-
Conca de Barberà	6	2	-	-	1	-	3	-
Garraf	6	1	1	-	-	-	4	-
Garrigues	2	1	-	-	-	-	1	-
Garrotxa	3	1	-	-	-	-	2	-
Gironès	1	1	-	-	-	-	-	-
Maresme	5	2	-	2	-	-	1	-
Moianès	1	1	-	-	-	-	-	-
Montsià	3	1	1	1	-	-	-	-
Noguera	1	1	-	-	-	-	-	-
Osona	2	2	-	-	-	-	-	-
Pallars Jussà	1	1	-	-	-	-	-	-
Pallars Sobirà	3	1	-	-	-	-	2	-
Pla d'Urgell	1	1	-	-	-	-	-	-
Pla de l'Estany	2	1	-	-	-	-	1	-
Priorat	1	1	-	-	-	-	-	-
Ribera d'Ebre	2	1	-	-	-	-	1	-

Consells comarcals	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Ripollès	1	1	-	-	-	-	-	-
Segarra	3	1	1	-	-	-	1	-
Segrià	3	2	1	-	-	-	-	-
Selva	18	4	1	4	1	-	8	-
Solsonès	1	1	-	-	-	-	-	-
Tarragonès	3	1	-	-	-	-	2	-
Terra Alta	1	1	-	-	-	-	-	-
Urgell	5	1	2	-	-	-	2	-
Vallès Occidental	7	5	-	1	-	-	-	1
Vallès Oriental	9	2	3	-	1	-	3	-
Total	**144**	**65**	**15**	**12**	**9**	**-**	**42**	**1**

25.3. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les diputacions durant el 2016

Diputacions	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Barcelona	1.106	741	22	9	3	1	329	1
Girona	19	6	6	-	2	-	5	-
Lleida	19	12	-	1	2	-	3	1
Tarragona	30	15	4	6	1	-	4	-
Total	**1.174**	**774**	**32**	**16**	**8**	**1**	**341**	**2**

25.4. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les entitats metropolitanes durant el 2016

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Institut Metropolità del Taxi	-	-	-	-	-	-	-	-
Àrea Metropolitana de Barcelona	217	31	31	31	31	31	31	31
Total	**217**	**31**	**31**	**31**	**31**	**31**	**31**	**31**

25.5. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les entitats municipals descentralitzades durant el 2016

Entitats municipals descentralitzades	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Bellaterra	1	1	-	-	-	-	-	-
Bítem	1	-	1	-	-	-	-	-
Campredó	1	-	-	-	1	-	-	-
l'Estartit	4	4	-	-	-	-	-	-
Rocallaura	1	-	-	-	-	-	1	-
El Pla de la Font	1	-	-	-	1	-	-	-
Sant Miquel de Balenyà	1	1	-	-	-	-	-	-
Valldoreix	3	1	2	-	-	-	-	-
Total	**13**	**7**	**3**	**0**	**2**	**0**	**1**	**0**

25.6. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb mancomunitats durant el 2016

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Mancomunitat Intermunicipal Voluntària la Plana	1	-	-	-	-	-	1	-
Mancomunitat de Municipis de Palamós, Calonge i Vall-llobrega	1	1	-	-	-	-	-	-
Mancomunitat d'Abastament d'Aigua del Solsonès	1	1	-	-	-	-	-	-
Mancomunitat Intermunicipal del Penedès i Garraf	1	-	-	1	-	-	-	-
Total	**4**	**2**	**0**	**1**	**0**	**0**	**1**	**0**

26. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les universitats durant el 2016

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)	18	2	5	8	1	-	2	-
Universitat Ramon Llull (URL)	1	-	-	1	-	-	-	-
Universitat de Barcelona (UB)	104	92	6	-	1	-	4	1
Universitat Oberta de Catalunya (UOC)	9	4	1	1	-	-	3	-
Universitat Politècnica de Catalunya (UPC)	8	2	2	3	-	-	1	-
Universitat Pompeu Fabra (UPF)	2	-	1	1	-	-	-	-
Universitat de Lleida (UdL)	1	-	1	-	-	-	-	-
Universitat Rovira i Virgili (URV)	1	1	-	-	-	-	-	-
Universitat de Vic (UdV)	1	-	1	-	-	-	-	-
Total	**145**	**101**	**17**	**14**	**2**	**0**	**10**	**1**

27. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les cambres oficials i els col·legis professionals durant el 2016

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Col·legi d'Administradors de Finques de Barcelona-Lleida	5	1	-	-	2	-	2	-
Col·legi d'Administradors de Finques de Girona	1	1	-	-	-	-	-	-
Consell de l'Advocacia Catalana (CICAC)	5	4	-	1	-	-	-	-
Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona	13	6	1	-	-	-	5	1
Col·legi d'Advocats de Figueres	1	-	1	-	-	-	-	-
Col·legi d'Advocats de Granollers	3	2	1	-	-	-	-	-
Col·legi d'Advocats de Lleida	1	-	-	-	-	-	-	1
Col·legi d'Advocats de Sant Feliu de Llobregat	4	1	1	-	-	-	2	-
Col·legi d'Advocats de Reus	1	1	-	-	-	-	-	-
Col·legi d'Advocats de Sabadell	1	1	-	-	-	-	-	-
Col·legi d'Advocats de Tarragona	2	1	-	-	-	-	1	-
Col·legi d'Advocats de Terrassa	1	-	-	-	-	-	1	-
Col·legi d'Advocats de Tortosa	1	-	-	1	-	-		-
Col·legi de Farmacèutics de Barcelona	2	-	-	-	-	-	2	-
Col·legi Oficial de Psicòlegs de Catalunya	2	1	1	-	-	-	-	-
Col·legi de Graduats Socials de Barcelona	1	-	-	-	-	-	1	-
Col·legi de Metges de Barcelona	11	6	3	1	-	-	-	1
Col·legi de Metges de Tarragona	2	1	-	-	1	-	-	-
Col·legi de Procuradors dels Tribunals de Barcelona	1	-	1	-	-	-	-	-
Col·legi d'Odontòlegs i Estomatòlegs de Catalunya	1	-	1	-	-	-	-	-
Total	**59**	**26**	**10**	**3**	**3**	**0**	**14**	**3**

28. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els consorcis durant el 2016

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se solucio-na el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Consorci per a la Normalització Lingüística	1	1	-	-	-	-	-	-
Consorci Inspecció de Treball i Seguretat Social de Catalunya	1	-	1	-	-	-	-	-
Autoritat del Transport Metropolità (ATM)	21	2	1	2	1	3	12	-
Consorci de les Biblioteques de Barcelona	1	-	-	-	-	-	1	-
Consorci d'Educació de Barcelona	127	55	13	22	9	-	28	-
Consorci de l'Habitatge de Barcelona	41	17	5	1	-	-	18	-
Consorci de Serveis Socials de Barcelona	23	5	9	5	-	-	4	-
Consorci Centre de Cultura Contemporània de Barcelona (CCCB)	1	-	1	-	-	-	-	-
Consorci de Salut i Social de Catalunya	1	-	-	-	-	-	1	-
Autoritat Territorial de la Mobilitat (ATM). Àrea de Girona	1	-	1	-	-	-	-	-
Consorci de la Costa Brava	1	-	-	-	-	-	1	-
Consorci Sanitari del Maresme	1	-	1	-	-	-	-	-
Consorci per al Tractament de Residus Sòlids Urbans del Maresme	1	-	-	-	-	-	1	-
Consorci Teledigital Mollet	1	-	-	-	-	-	1	-
Consorci per a la Gestió dels Residus Municipals de les Comarques de la Ribera d'Ebre, el Priorat i la Terra Alta	1	-	-	-	-	-	1	-
Consorci per a la Protecció i la Gestió dels Espais Naturals del Delta del Llobregat	1	-	-	-	-	-	1	-
Autoritat Territorial de la Mobilitat (ATM). Camp de Tarragona	1	-	-	-	-	-	1	-
Total	**225**	**80**	**32**	**30**	**10**	**3**	**70**	**0**

29. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies prestadores de serveis d'interès general durant el 2016

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Companyies d'aigües	62 100%	14 22,6%	19 30,6%	2 3,2%	1 1,6%	-	26 41,9%	-
Companyies de gas	105 100%	16 15,2%	50 47,6%	-	-	-	35 33,3%	4 3,8%
Companyies elèctriques	358 100%	64 17,9%	150 41,9%	-	-	-	138 38,5%	6 1,7%
Companyies telefòniques	230 100%	33 14,3%	126 54,8%	4 1,7%	-	-	66 28,7%	1 0,4%
Companyies de transport	12 100%	4 33,3%	1 8,3%	-	-	-	6 50%	1 8,3%
Total	**767 100%**	**131 17,1%**	**346 45,1%**	**6 0,8%**	**1 0,1%**	**0 0%**	**271 35,3%**	**12 1,6%**

29.1. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies d'aigua durant el 2016

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Aigües de Barcelona (AGBAR)	50	6	19	2	-	-	23	-
Aigües de Catalunya	4	-	-	-	1	-	3	-
Aigües Sabadell	1	1	-	-	-	-	-	-
Aigües de Tomoví	7	7	-	-	-	-	-	-
Total	**62**	**14**	**19**	**2**	**1**	**0**	**26**	**0**

29.2. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies de gas durant el 2016

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Gas Natural - Fenosa	105	16	50	-	-	-	35	4
Total	**105**	**16**	**50**	**0**	**0**	**0**	**35**	**4**

29.3. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies elèctriques durant el 2016

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Distribuïdora Elèctrica d'Albatàrrec SL	1	-	1	-	-	-	-	-
ENDESA	335	60	142	-	-	-	128	5
Iberdrola. Delegació Catalunya	21	4	7	-	-	-	9	1
Estabanell i Pahisa Energia SAU	1	-	-	-	-	-	1	-
Total	**358**	**64**	**150**	**0**	**0**	**0**	**138**	**6**

29.4. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies telefòniques durant el 2016

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Jazztel	33	9	15	2	-	-	7	-
Orange	57	4	34	-	-	-	19	-
Telefónica España SAU	102	10	60	1	-	-	31	-
Vodafone - ONO	38	10	17	1	-	-	9	1
Total	**230**	**33**	**126**	**4**	**0**	**0**	**66**	**1**

29.5. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies de transport durant el 2016

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Rodalies de Catalunya - Renfe	8	4	-	-	-	-	3	1
Tramvia Metropolità, SA (TRAM)	2	-	-	-	-	-	2	-
Vueling	2	-	1	-	-	-	1	-
Total	**12**	**4**	**1**	**0**	**0**	**0**	**6**	**1**

30. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb altres entitats durant el 2016

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució	Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
Autoritat Catalana de Protecció de Dades (APDCAT)	1	-	-	-	-	-	1	-
Wallapop, SL	1	1	-	-	-	-	-	-
DeAPlaneta	1	-	-	-	-	-	-	1
Meiland	1	1	-	-	-	-	-	-
Federació de Municipis de Catalunya	2	1	1	-	-	-	-	-
Abertis Infraestructuras, SA	7	1	1	4	-	-	1	-
Patronat de la Fundació Orfeó Català-Palau de la Música Catalana	1	-	-	-	-	-	-	1
Associació d'Actors i Directors Professionals de Catalunya (AADPC)	1	-	-	-	-	-	-	1
Cercle del Liceu	1	-	1	-	-	-	-	-
Associació Catalana de Municipis i Comarques (ACMC)	2	1	1	-	-	-	-	-
Grup Focus	1	-	-	-	-	-	-	1
Associació de Municipis per la Mobilitat i el Transport Urbà (AMTU)	1	1	-	-	-	-	-	-
SAREB	2	1	-	1	-	-	-	-
Comunitat General de Regants dels Canals d'Urgell	1	-	-	-	-	-	1	-
Aeroport de Barcelona - El Prat	3	-	2	-	-	-	1	-
Diari de Tarragona	1	-	-	1	-	-	-	-
Total	**27**	**7**	**6**	**6**	**0**	**0**	**4**	**4**

31. Institucions a les quals es trasllada la queixa

	N	%
Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya	44	30,56
Tribunal Superior de Justícia de Catalunya	99	68,75
Tribunal Suprem	1	0,69
Total	**144**	**100**

31.1. Nombre de trasllats de queixes a defensors estrangers

	Total	Rebudes		Traslladades	
		N	%	N	%
Commissioner for Human Rights - Council of Europe	2	-	0	2	100
EU Commissioner for the Environment	1	1	100	-	0
Greek Ombudsman	2	-	0	2	100
Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo de Uruguay	1	-	0	1	100
The European Ombudsman	2	-	0	2	100
Total	**8**	**1**	**12,50**	**7**	**87,50**

31.2. Nombre de trasllats de queixes a defensors autonòmics i estatal

	Total	Rebudes		Traslladades	
		N	%	N	%
Ararteko	3	-	0	3	100
Defensor del Pueblo Andaluz	19	2	10,53	17	89,47
Defensor del Pueblo de España	278	-	0	278	100
Diputado del Común de Canarias	1	1	100	-	0
El Justicia de Aragón	5	4	80	1	20
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	5	3	60	2	40
Valedor do Pobo	1	1	100	-	0
Total	**312**	**11**	**3,53**	**301**	**96,47**

31.3. Nombre de trasllats de queixes a defensors locals

	Total	Rebudes		Traslladades	
		N	%	N	%
Defensor de la Ciutadania de Badalona	1	-	0	1	100
Defensor de la Ciutadania de Girona	1	1	100	-	-
Defensor de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú	4	3	75	1	25
Defensor del Ciutadà d'Arenys de Mar	1	1	100	-	-
Defensor del Ciutadà de Mataró	1	1	100	-	-
Defensor del Ciutadà de Palafrugell	1	1	100	-	-
Defensor del Ciutadà de Ripollet	2	1	50	1	50
Defensora del Ciutadà de Salt	1	-	-	1	100
Oficina del Síndic Municipal de Greuges de Terrassa	75	34	45,33	41	54,67
Síndic de Greuges de l'Escala	1	1	100	-	-
Síndic de Greuges de Sant Cugat del Vallès	4	3	75	1	25
Síndic de Greuges de Sant Feliu de Guíxols	5	1	20	4	80
Síndic de Greuges de Sant Feliu de Llobregat	10	6	60	4	40
Síndic de Greuges Municipal de Cornellà de Llobregat	24	10	41,67	14	58,33
Síndic de Greuges Municipal de Reus	1	-	-	1	100
Sindic del Ciutadà de Lloret de Mar	7	4	57,14	3	42,86
Síndic Municipal de Greuges de la Seu d'Urgell	1	1	100	-	-
Síndic Municipal de Greuges de Lleida	28	16	57,14	12	42,86
Síndic Municipal de Greuges de Sabadell	28	10	35,71	18	64,29
Síndic Municipal de Greuges de Viladecans	13	11	84,62	2	15,38
Síndic Personer de Mollet	7	5	71,43	2	28,57
Sindica de Greuges d'Igualada	3	3	100	-	-
Síndica de Greuges de Barcelona	9	4	44,44	5	55,56
Síndica Municipal de Greuges de Vilanova del Vallès	1	1	100	-	-
Total	**229**	**118**	**51,53**	**111**	**48,47**

2.6. VALORACIÓ DEL SERVEI DEL SÍNDIC DE GREUGES

Aquest apartat valora la gestió del Síndic de Greuges en relació amb els expedients de tramitació de queixes i consultes. S'hi recullen dos tipus d'informacions: d'una banda, les modificacions i les millores en la gestió dels expedients, i també l'avaluació del temps de tramitació d'acord amb els terminis establerts en la Carta de serveis; i, de l'altra, el qüestionari de satisfacció dels usuaris.

1. Gestió dels expedients del Síndic

L'entrada en vigor de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, ha obligat a encarar amb més èmfasi les mesures d'administració electrònica que fins ara s'havien pres.

En els darrers anys, el Síndic ha centrat gran part dels seus esforços en aquest àmbit a millorar funcionalment i tecnològica l'organització interna. En aquest sentit, EACAT i e-Notum s'han convertit en les eines vertebradores de les trameses electròniques i segures de la institució.

L'any 2016, en el 22,6% de les queixes iniciades, les persones interessades van optar per rebre les notificacions per mitjans electrònics (és a dir, mitjançant e-Notum). Si bé és cert que la dinàmica de funcionament genera dubtes en les persones interessades, també és cert que el fet que totes les administracions catalanes facin ús d'aquesta plataforma aporta coneixement i seguretat a la ciutadania.

En el cas de l'Administració, un 88,2% de les trameses de sortida del Síndic de Greuges es fan mitjançant EACAT. Resta, per tant, per a aquest 2017, la incorporació dels consorcis, les universitats, les entitats municipals descentralitzades i altres tipus d'ens que configuren el sector públic o tenen participació pública i amb qui encara no ha estat possible la tramitació per aquesta via.

L'entrada, en canvi, presenta una distribució més desigual. Així, només el 24,59% del conjunt de l'Administració catalana presenta la seva documentació mitjançant EACAT. En aquest sentit, la gran mancança es produeix en els departaments de la Generalitat de Catalunya, en què els que més tramiten amb el Síndic encara no s'han incorporat a la plataforma com a mitjà per a les trameses a la institució.

Pel que fa a les persones interessades, un 11,2% del conjunt de trameses es fan de manera electrònica.

Aquesta darrera dada, tal com s'ha assenyalat en el capítol I, s'invertirà en el decurs de l'any 2017 amb la introducció el mes de febrer de la seu electrònica del Síndic de Greuges de Catalunya. Aquesta seu pretén donar resposta als requeriments normatius vigents i, a més, té com a objectiu ser l'eina d'interacció no només amb les persones, sinó també amb les administracions, les empreses prestadores de serveis d'interès general i els ombudsman.

D'aquesta manera, les persones interessades podran accedir als seus expedients i consultar la documentació o bé sol·licitar l'accés a la documentació de les administracions referida als seus expedients. D'una manera ràpida i àgil, podran tramitar i consultar tota la informació relacionada amb la seva queixa i amb qualsevol tràmit que es vulgui fer des del Síndic, amb la garantia tant dels requeriments de transparència com d'administració electrònica.

De la mateixa manera, les administracions, les empreses prestadores de serveis d'interès general i els ombudsman podran trobar un espai de relació i d'interacció amb el Síndic de Greuges de Catalunya, i també consultar tots els expedients i la informació que habitualment sol·liciten al personal de la institució.

En segon lloc, es renovarà la Carta de serveis per incorporar-hi tots els elements que no s'hi van reflectir l'any 2008 i que en fan necessari un replantejament, ja sigui per adaptar-la a la normativa vigent o per introduir-hi nous conceptes que ajudin a millorar de manera continuada la qualitat del servei que presta la institució.

Finalment, es començarà a desenvolupar el gestor d'expedients al Síndic amb la incorporació d'altres expedients que no tinguin a veure amb la tramitació de queixes i consultes.

El conjunt d'aquestes mesures, l'avaluació de les quals es farà en el pròxim informe anual, contribuirà a donar un servei de referència des

de la perspectiva de la qualitat, l'eficàcia, l'eficiència i, en especial, de la transparència, que aquesta institució entén que és la base elemental del funcionament del sector públic català.

2. Temps de tramitació dels expedients

En aquest apartat s'avalua el temps de tramitació dels expedients del Síndic. Com en anys anteriors, el temps de tramitació dels expedients s'ha fet a partir del recompte de dies hàbils.

Així, s'ha desagregat el temps total dels expedients tramitats al Síndic de Greuges durant el 2016 (18079) en temps del Síndic (comprèn els tràmits de l'acusament de recepció, la sol·licitud d'ampliació de dades a la persona interessada, la comunicació a l'Administració de la queixa, la sol·licitud d'informació a les administracions i la resolució de la queixa adreçada a l'Administració), el temps de durada de la tramitació de l'expedient a l'Administració (comprèn la comunicació a l'Administració de la queixa d'acord amb l'article 39 de la Llei 24/2009, el temps de resposta a la sol·licitud d'informació i, si s'escau, la comunicació de la resolució o no) i el temps que triga la persona interessada per emetre la resposta a les demandes d'informació.

32. Temps de tramitació dels expedients del Síndic per subjecte

	Síndic	Administració	Persona interessada
Actuacions	18.079	22.017	3.757
Dies	52,82	103,87	19,4

Com es pot observar en la taula, respecte de l'any 2015 s'ha incrementat el nombre de tràmits fets amb l'Administració i amb el Síndic. Aquest fet s'explica per dos motius: en primer lloc, per la voluntat del Síndic d'adreçar-se al nombre més alt d'administracions a les quals pot afectar una resolució i, en segon lloc, per l'increment de tràmits derivats del seguiment que es fa després de la resolució.

Convé afegir que aquest any, en conjunt, s'ha produït un increment del temps de tramitació, tant pel que fa a l'Administració com pel que fa al Síndic. Tot i que no són increments significatius, s'expliquen per l'endarreriment en els temps de resposta, especialment de la Generalitat de Catalunya i de l'Ajuntament de Barcelona.

Pel que fa al Síndic, malgrat les innovacions tecnològiques i la introducció de mesures organitzatives i funcionals, que han reduït durant aquests anys els temps de tramitació, es fa necessari tornar a analitzar els circuits i veure quines anomalies es poden corregir per tornar als nivells dels anys anteriors i reduir encara més els terminis.

En relació amb les persones interessades, es reprodueix la dinàmica d'altres anys entre les persones interessades que presenten immediatament la informació que es requereix respecte a les persones interessades que finalitzen per desistiment les queixes o que no responen a la sol·licitud d'ampliació de dades.

3. Carta de serveis

La Carta de serveis i bona conducta administrativa del Síndic de Greuges té per objectiu establir compromisos amb les persones interessades sobre la tramitació i la qualitat en la gestió dels expedients de queixa i les consultes d'informació.

Cal assenyalar que un dels compromisos d'aquesta carta de serveis a partir del 2017 variarà com a conseqüència de la modificació horària de la institució per acomplir els objectius de conciliació de vida laboral i familiar i les mesures de reformes horàries que s'estan plantejant al Parlament de Catalunya. Així, l'horari d'atenció presencial serà de dilluns a divendres de les 8.30 fins a les 18.00 hores.

33. Compromisos adquirits en la Carta de serveis

	Nombre de casos/any	Mitjana	Nivell de compliment
L'horari mínim d'atenció presencial és de dilluns a divendres de 8.30 a 19 hores.	-	-	100%
Les consultes presencials es resolen el mateix dia en què la persona s'hagi presentat a la seu de la institució amb un temps màxim d'espera de 15 minuts.	1.835	4 minuts	98,4%
El Servei d'Atenció a les Persones (en endavant SAP) ha de donar resposta a les consultes d'informació escrites en un termini no superior a 3 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud.	1.858	0,5 dies hàbils	96,9%
El SAP ha de donar resposta a les consultes d'informació telefòniques el mateix dia en què s'hagi rebut la sol·licitud d'informació.	4.820	0,06 dies hàbils	99,8%
Un cop formulada la sol·licitud de videoconferència, el SAP, en un termini de 24 hores, ha d'acordar amb la persona interessada la data i l'hora per establir la connexió, que ha de tenir lloc en un termini no superior a 7 dies.	6	0 dies hàbils	
L'acusament de recepció de la queixa s'ha d'enviar en un termini no superior a 2 dies hàbils des de l'entrada de l'escrit a la institució.	15.692	2,5 dies hàbils	68,9%
El Síndic de Greuges ha de demanar informació en un termini no superior a 15 dies hàbils, prorrogable a 15 dies segons la complexitat del cas.	9.154	24,4 dies hàbils	70,6%
Un cop s'hagin fet totes les investigacions que el Síndic estimi oportunes, se n'ha de notificar la resolució a la persona interessada i a l'Administració en un termini no superior a 30 dies des de la recepció de l'informe.	4.687	45,5 dies hàbils	42,6%
Un cop l'Administració hagi comunicat l'acceptació o no de la resolució del Síndic, aquest ha de comunicar la finalització de l'expedient en un termini no superior a 15 dies hàbils.	2.965	46,49 dies hàbils	27,4%
La comunicació a la persona interessada del rebuig de la queixa per les causes que disposa la Llei 14/1984 s'ha de fer en un termini no superior a 15 dies hàbils.	588	21,7 dies hàbils	56,1%

Les dades mostren que hi ha hagut un cert endarreriment respecte de l'any passat en els terminis de tramitació, la qual cosa obliga a prendre mesures tant pel que fa al temps de resposta de les administracions com pel que fa al temps de resposta de la mateixa institució. En aquest sentit, tot i que les variacions no són especialment rellevants, sí que es produeix una certa reducció en el nivell de compliment respecte de l'any 2015 en alguns dels compromisos que es van adquirir.

Per aquest motiu, es fa necessari impulsar nous sistemes perquè les administracions (especialment l'Administració autonòmica i, en algun cas, la local) donin resposta en terminis més curts que els actuals. D'altra banda, pel que fa a la institució, és convenient tornar a incidir en el compliment dels compromisos, i detectar i corregir les anomalies que s'estan produint i que generen aquests nivells d'incompliment.

No obstant això, convé destacar la reducció significativa dels terminis per part del Servei d'Atenció a les Persones. Malgrat la reducció de personal en aquesta unitat, la introducció de modificacions organitzatives i funcionals, i també la reducció del nombre de consultes, ha permès millorar els resultats respecte als anys anteriors.

4. Valoració dels usuaris del servei del Síndic

Durant l'any 2016, 5.490 persones han rebut un qüestionari de satisfacció sobre el servei ofert pel Síndic. L'enquesta s'envia de manera automàtica a totes les persones que han presentat una queixa en finalitzar les gestions dutes a terme per la institució sobre el seu cas.

Enguany, han respost les enquestes 1.181 persones, un 22% del total a qui s'havia enviat.

En general, les xifres són satisfactòries: el 91% diu que presentar la queixa va resultar fàcil o molt fàcil, el 89% considera que l'atenció i la informació rebudes han estat bones o molt bones, i el 75% està molt satisfet o satisfet amb la professionalitat del personal que l'ha atès. Aquestes xifres són pràcticament idèntiques a les de l'any anterior.

La majoria de les persones diuen que han conegut la institució a través dels mitjans de comunicació (38%) i un 17% d'elles afirmen que ja havien presentat una queixa anteriorment i, per tant, repeteixen.

Les valoracions més crítiques estan relacionades amb el temps de tramitació de les queixes, tot i que les xifres han millorat respecte d'anys anteriors: el 19% destaca la necessitat de donar més rapidesa al procés (el 2015 era el 21%) i el 17%, la necessitat d'incrementar la freqüència de les visites al territori o a centres.

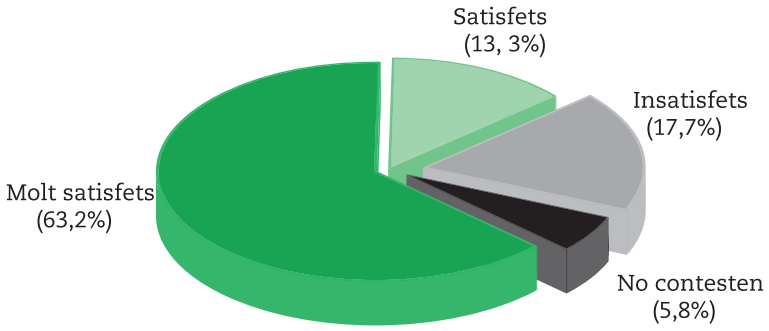
Sobre la rapidesa del procés, un 62% de les persones consideren curt o molt curt el temps transcorregut des que van presentar la queixa fins que van rebre la primera resposta del Síndic, tot i que l'opinió no és tan positiva quan se'ls pregunta pel temps trigat fins a obtenir la resolució: només el 41% el considera curt o molt curt, mentre que el 25%, llarg o molt llarg. Aquests resultats són pràcticament idèntics als de l'any anterior.

La nota de mitjana obtinguda, d'una escala del 0 al 10, és de 7,03, xifra molt similar a la de l'any anterior (7,1), i el 78% està molt satisfet o satisfet amb el servei global obtingut al Síndic. El percentatge de persones insatisfetes amb el servei del Síndic és del 18%.

A l'hora d'analitzar aquests resultats, com s'evidencia a la taula següent, cal tenir en compte que el grau de satisfacció dels enquestats es pot relacionar amb el tipus de resolució obtinguda. És a dir, el percentatge de "molt satisfet" és significativament superior en els casos en què la resolució ha estat favorable a la persona interessada. De la mateixa manera, la insatisfacció és quasi el doble de la mitjana en els casos en què la resolució no ha estat favorable a les expectatives de la persona interessada.

34. Grau de satisfacció dels usuaris del Síndic respecte a la resolució obtinguda

	Total		Molt satisfet		Satisfet		Insatisfet		No contesta	
Favorable	537	45,47%	423	35,82%	46	3,90%	43	3,64%	25	2,12%
Desfavorable	644	54,53%	324	27,43%	111	9,40%	166	14,06%	43	3,64%
Total	**1.181**	**100%**	**747**	**63,25%**	**157**	**13,29%**	**209**	**17,70%**	**68**	**5,76%**



Desfavorable: no-vulneració

Favorable: se soluciona el problema; vulneració- s'accepta plenament la resolució, s'accepta parcialment la resolució, no s'accepta la resolució.

2.7. PRESÈNCIA TERRITORIAL DE L'OFICINA DEL SÍNDIC

En els 113 desplaçaments efectuats per l'oficina itinerant del Síndic durant el 2016 s'han atès 1.620 visites. Aquestes han donat lloc a la presentació de 1.172 queixes i 530 consultes. Amb el mateix nombre de sortides que el 2015 s'han recollit 157 queixes més. Aquest increment també ha fet que s'hagi incrementat la mitjana de persones ateses en cada desplaçament, que s'ha situat en més de 14.

> Al llarg del 2016 l'equip del Síndic ha fet 113 desplaçaments

S'han visitat 105 municipis, tenint en compte que a Sant Pere de Ribes (Ribes i les Roquetes), Sant Vicenç dels Horts, Tarragona, Lleida i Girona s'han fet dos desplaçaments i quatre a la ciutat de Barcelona (la Sagrada Família, la Sagrera, l'Esquerra de l'Eixample i les Roquetes).

El nombre de queixes recollides per l'oficina itinerant representa l'11,7% del total de les iniciades pel Síndic durant el 2016.

20 anys de l'oficina itinerant del Síndic

El 17 de novembre de 2016 el Síndic va celebrar els 20 anys del primer desplaçament de l'oficina itinerant del Síndic. Concretament aquella primera sortida va ser el 25 de novembre de 1996, dia en què el llavors síndic, Anton Cañellas, i altres membres del seu equip es van desplaçar a Girona.

Des d'aquell primer desplaçament i fins a final de 2015 s'havien efectuat 573 desplaçaments, s'havien visitat 208 municipis diferents i s'havien atès 10.399 persones. El total de queixes rebudes arriba fins a 6.234 i les consultes fetes són 4.178.

Per recollir tota aquesta experiència es va fer una petita memòria que en reflectia l'inici, l'evolució, el funcionament, les xifres obtingudes i els reptes de futur.

Aquesta memòria *L'oficina itinerant del Síndic de Greuges: 20 anys escoltant les persones arreu de Catalunya* es pot trobar en el web del Síndic (*http://www.sindic.cat/site/unitFiles/4238/Informe%20SAP%2020%20anys.pdf*) i va ser presentada de manera simultània el mateix dia 17 de novembre en cinc rodes de premsa fetes a Tortosa, Tarragona, Lleida, Girona i Manresa pel mateix síndic o l'adjunt general, coincidint també amb un desplaçament simultani de l'oficina per atendre les persones en aquestes cinc ciutats.

MAPA DE LA PRESÈNCIA TERRITORIAL DE L'OFICINA DEL SÍNDIC

■ Localitats on el Síndic ha fet un desplaçament puntual l'any 2016

■ Localitats amb què el Síndic té un conveni de supervisió singular i on ha fet un desplaçament el 2016

35. Nombre de queixes i consultes recollides en els desplaçaments de l'oficina del Síndic el 2016

Municipi	Data de desplaçament	Queixes	Consultes	Total
Viladecans	12/01/2016	9	6	15
Tordera	13/01/2016	16	2	18
Amposta	14/01/2016	12	13	25
Caldes de Montbui	19/02/2016	14	15	29
Cassà de la Selva	20/01/2016	8	2	10
Igualada	21/01/2016	20	9	29
Sitges	26/01/2016	15	7	22
Barberà del Vallès	27/01/2016	3	3	6
Montmeló	28/01/2016	9	3	12
Sant Celoni	02/02/2016	18	6	24
Mataró	03/02/2016	11	6	17
Vic	04/02/2016	25	11	36
Sant Adrià de Besòs	09/02/2016	3	3	6
Sant Joan Despí	10/02/2016	9	1	10
Valls	11/02/2016	18	3	21
El Masnou	16/02/2016	14	6	20
Sant Sadurní d'Anoia	17/02/2016	3	7	10
Les Borges Blanques	18/02/2016	11	6	17
Cornellà	23/02/2016	18	1	19
Granollers	24/02/2016	15	8	23
Esparreguerra	25/02/ 2016	9	5	14
Puig-reig	01/03/2016	3	4	7
Molins de Rei	02/03/2016	12	4	16
Castellar del Vallès	03/03/2016	13	6	19
La Sagrada Família (Barcelona)	08/03/2016	19	16	35
La Bisbal d'Empordà	09/03/2016	12	3	15
Pineda de Mar	10/03/2016	12	7	19
Matadepera	15/03/2016	1	2	3
Canet de Mar	16/03/2016	10	2	12
Ripoll	17/03/2016	15	6	21
Olot	31/03/2016	7	2	9
Tàrrega	5/04/2016	8	8	16
Parets del Vallès	06/04/2016	2	1	3
Les Roquetes (Sant Pere de Ribes)	08/04/2016	0	2	2
Sant Vicenç de Montalt	12/04/2016	3	2	5
Sant Andreu de la Barca	13/04/2016	9	3	12
Falset	14/04/2016	5	7	12
Maçanet de la Selva	19/04/2016	15	5	20
Sant Vicenç de Castellet	20/04/2016	10	5	15
Rubí	21/04/2016	29	5	34
Corbera de Llobregat	27/04/2016	8	6	14
Can Puiggener (Sabadell)	28/04/2016	6	2	8
Centelles	29/04/2016	4	7	11

Municipi	Data de desplaçament	Queixes	Consultes	Total
Sant Esteve Sesrovires	3/05/2016	3	3	6
La Garriga	04/05/2016	7	7	14
Roses	05/05/2016	6	2	8
Ripollet	10/05/2016	6	8	14
Vilassar de Dalt	11/05/2016	5	4	9
Torreforta (Tarragona)	12/05/2016	7	5	12
La Sagrera (Barcelona)	18/05/2016	13	4	17
Cappont (Lleida)	19/05/2016	6	3	9
Sant Quirze del Vallès	24/05/2016	4	4	8
Sant Vicenç dels Horts	25/05/2016	18	6	24
Ulldecona	26/05/2016	9	10	19
Vielha	31/05/2016	7	0	7
L'Arboç	31/05/2016	6	6	12
El Prat de Llobregat	02/06/2016	10	4	14
Sant Fost de Campsentelles	03/06/2016	13	3	16
Germans Sàbat (Girona)	07/06/2016	8	1	9
Singuerlín (Santa Coloma de Gramenet)	08/06/2016	11	3	14
Arenys de Munt	09/06/2016	5	4	9
Santa Eulàlia de Ronçana	14/06/2016	7	2	9
Santa Coloma de Farners	15/06/2016	3	1	4
Prats de Lluçanès	16/06/2016	5	3	8
Premià de Mar	21/06/2016	8	3	11
Artesa de Segre	22/06/2016	9	5	14
Altafulla	28/06/2016	10	0	10
Sentmenat	29/06/2016	4	1	5
Torroella de Montgrí	30/06/2016	11	2	13
La Llagosta	05/07/2016	10	3	13
Badia del Vallès	06/07/2016	1	5	6
Sallent	07/07/2016	7	4	11
Sant Feliu de Codines	12/07/2016	7	2	9
Alella	13/07/2016	10	4	14
L'Espluga de Francolí	14/07/2016	7	6	13
Canovelles	13/09/2016	4	5	9
L'Esquerra de l'Eixample (Barcelona)	14/09/2016	24	10	34
Porqueres	15/09/2016	5	2	7
Ca n'Anglada (Terrassa)	20/09/2016	5	1	6
Vila-seca	22/09/2016	7	6	13
Badalona	27/09/2016	18	8	26
Olesa de Montserrat	28/09/2016	23	5	28
Torelló	29/09/2016	9	7	16
El Vendrell	04/10/2016	28	4	32
Mollerussa	06/10/2016	21	5	26
Lloret de Mar	11/10/2016	21	5	26
Gavà	14/10/2016	16	5	21

Municipi	Data de desplaçament	Queixes	Consultes	Total
Montgat	18/10/16	7	6	13
Cubelles	19/10/16	15	2	17
Sant Andreu de Llavaneres	21/10/16	4	1	5
Cambrils	25/10/16	23	7	30
Santa Coloma de Cervelló	26/10/16	3	2	5
Santa Margarida de Montbui	27/10/16	4	7	11
Sant Pere de Ribes	03/11/16	13	3	16
Cardedeu	08/11/16	9	3	12
Calella	09/11/16	6	6	12
Lleida	17/11/16	18	11	29
Girona	17/11/16	12	1	13
Manresa	17/11/16	16	5	21
Tortosa	17/11/16	9	7	16
Tarragona	17/11/16	18	4	22
La Seu d'Urgell	22/11/16	12	3	15
Sant Vicenç dels Horts	23/10/16	21	5	26
Figueres	24/11/16	18	14	32
Les Roquetes (Barcelona)	25/11/16	23	4	27
Vallirana	29/11/16	14	6	20
Cervera	30/11/16	12	8	20
Abrera	01/12/16	4	2	6
Bellvitge (l'Hospitalet)	02/12/16	8	3	11
Sarrià de Ter	13/12/16	5	1	6
Reus	14/12/16	7	3	10
Sant Feliu de Guíxols	15/12/16	1	3	4
El Papiol	16/12/16	3	4	7
Total		**1.172**	**530**	**1.702**

LES ACTUACIONS MÉS RELLEVANTS

INTRODUCCIÓ

En aquest capítol es presenten les argumentacions i els fonaments de les actuacions més rellevants en cada una de les matèries amb què el Síndic de Greuges ordena la seva actuació.

En la majoria de casos no es tracta de queixes singulars, sinó de casuístiques que han donat lloc a l'obertura de diversos expedients de queixa o actuacions d'ofici. En aquest sentit, són escrits que pretenen servir com a categories per als casos que el Síndic ha treballat al llarg de l'any 2016. Tots els casos que es presenten o bé aborden una problemàtica que és l'arrel de diverses queixes o bé el que s'aborda són problemàtiques diverses, però que mantenen una clara connexió entre elles. Com es podrà apreciar en llegir-ho, les recomanacions que es fan tenen una validesa general.

Aquestes categories es complementen amb l'exposició de dues o tres queixes rebudes corresponents a cada matèria. D'aquesta manera, s'il·lustra d'una forma personalitzada el problema que prèviament s'ha categoritzat. Al final de cada una de les matèries es fa un recull exhaustiu de totes les actuacions d'ofici tramitades al llarg de l'any i del seu estat actual. Així mateix, també s'hi inclou la referència de totes les actuacions d'ofici que s'han dut a terme en nom del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura.

El contingut de totes les resolucions i actuacions es pot consultar en l'espai web www.sindic.cat, juntament amb les dels anys anteriors.

POLÍTIQUES SOCIALS

1. DEVOLUCIÓ DE LA TAXA DE L'EURO PER RECEPTA

La Llei 5/2012, de 20 de març, de mesures fiscals, financeres i administratives i de creació de l'impost sobre les estades en establiments turístics, va introduir la taxa de l'euro per recepta mitjançant la qual la persona física a qui es prescrivia i es dispensava un medicament en una recepta del Servei Català de la Salut (CatSalut), fos o no resident a Catalunya, havia d'abonar un euro per cada dispensació farmacèutica, amb el topall màxim l'any que s'especificava.

Posteriorment, l'any 2013, arran del recurs d'inconstitucionalitat promogut pel president del Govern espanyol, el Tribunal Constitucional va decidir d'entrada suspendre cautelarment l'aplicació de la taxa i, finalment, declarar-ne la inconstitucionalitat i la nul·litat. Així, a partir d'aquesta sentència, el CatSalut va habilitar el procediment perquè els ciutadans poguessin sol·licitar la devolució de l'import que havien abonat a les farmàcies en concepte d'aquesta taxa durant el període en què va ser vigent (des del 23 de juny de 2012 fins al 15 de gener de 2013) i que consisteix únicament a emplenar un formulari, sense necessitat d'aportar cap altra documentació.

> La manca d'un procediment i el silenci administratiu deixa en indefensió les persones que han sol·licitat la devolució de la taxa de l'euro per recepta

Des de llavors, però, han estat nombroses les queixes que s'han rebut de persones que, després de mesos (i fins i tot un any) d'haver presentat el formulari, no tenien cap notícia sobre el resultat de la seva sol·licitud. El Síndic va considerar que aquestes persones es trobaven en una situació d'indefensió clara, ja que el procediment establert per al retorn de la taxa de l'euro per recepta no s'ha fet d'acord amb les normes generals de l'activitat administrativa i ha consistit, únicament, a elaborar un formulari sense cap altra indicació. Així, aquestes persones desconeixien quina era la tramitació que l'Administració sanitària estava donant a les seves sol·licituds, quin era l'estat en què es trobaven o quina era la previsió de pagament en els casos en què s'hagués de procedir al retorn.

Aquesta situació d'indefensió, a més, era encara més acusada respecte de les persones que finalment no es consideraven tributàries de la devolució de l'import abonat en concepte de taxa per les raons que fossin, ja que desconeixen quines eren aquestes raons i, per tant, no tenien oportunitat de presentar recurs.

Així, el Síndic va suggerir que es resolguessin sense més demora totes les sol·licituds presentades i, en els casos en què s'estimessin, es retornessin els imports abonats amb interessos, tal com havia anunciat el CatSalut que faria.

Si bé en molts casos les sol·licituds de les persones interessades ja s'han resolt amb el retorn dels imports reconeguts, les sol·licituds de les persones que tenen un copagament farmacèutic pendent no abonat, corresponent als primers mesos de la seva instauració l'any 2012, encara resten pendents. En aquests casos, l'Administració sanitària ha fet arribar a les persones interessades un escrit en què els indica que consten com a deutores del copagament de productes farmacèutics dispensats entre els mesos de juliol i setembre de 2012 i que es condiciona la devolució de la taxa de l'euro per recepta al pagament previ d'aquest deute de copagament farmacèutic.

> El Síndic ha suggerit la resolució de totes les sol·licituds sense més demora

Cal apuntar que l'any 2012, en el moment en què s'havia de començar a cobrar el copagament farmacèutic, encara no s'havien desplegat els mecanismes tecnològics necessaris perquè l'oficina de farmàcia sabés quin percentatge corresponia a cada persona i això va fer

que durant uns quants mesos s'apliqués un procediment provisional consistent a no cobrar cap aportació als assegurats pensionistes durant els mesos de juliol, agost i setembre de 2012, de manera que la liquidació de l'aportació pendent es faria posteriorment, d'acord amb el procediment establert pel CatSalut.

Tanmateix, l'Administració sanitària reconeix que aquest deute no és un deute vençut ni exigible (requisit imprescindible per a la compensació que s'havia suggerit) perquè no s'ha reclamat mai formalment, ja que es va calcular que resulta més costós exigir-lo formalment que l'import pendent que s'ingressaria. I, no obstant això, prescindint d'aquest procediment, l'Administració sanitària sí que està reclamant aquest deute a través d'un mer escrit que es dirigeix a la persona interessada, en què ni es fa referència a cap procediment ni es preveu la possibilitat que pugui presentar al·legacions o un recurs davant l'exigència d'aquest deute.

Cal destacar, a més, que aquesta reclamació informal del deute a través d'una carta només s'ha fet a les persones que tenen aquest deute i que, a més, han instat la devolució de la taxa de l'euro per recepta, i deixen exemptes d'aquesta exigència la resta de persones que, tot i que també tenen aquest deute, no han instat la devolució de la taxa de l'euro per recepta.

D'acord amb aquestes consideracions, el Síndic s'ha dirigit de nou al Departament de Salut per suggerir que, en cas que es vulgui exigir el deute del copagament farmacèutic als usuaris del CatSalut, s'iniciï el procediment formal oportú que possibiliti a les persones interessades presentar les al·legacions que considerin convenients i/o el recurs oportú o, en cas contrari, que no s'exigeixi com a requisit previ i imprescindible per retornar la taxa de l'euro per recepta a les persones que l'han demanat i que consta que tenen deutes pendents per copagament farmacèutic.

Queixa 03747/2016

Una persona s'ha dirigit al Síndic perquè va presentar la sol·licitud de retorn de la taxa de l'euro per recepta l'any 2014 i encara no en té cap notícia. Encara que en diverses ocasions ha reclamat verbalment l'estat de la tramitació, no ha obtingut cap tipus d'informació.

El Síndic ha suggerit que es resolgui sense més demora la sol·licitud de devolució de la taxa de l'euro per recepta que va presentar la persona interessada, a l'efecte que s'observin les normes més elementals de qualsevol procediment administratiu, i, en cas que s'aprovi, que se li retorni l'import que va abonar en concepte d'aquesta taxa amb els interessos corresponents des que va fer l'aportació fins que es faci efectiu el pagament.

2. DOCUMENT DE VOLUNTATS ANTICIPADES. DONACIÓ DEL COS A LA CIÈNCIA

Arran d'una queixa presentada, el Síndic ha tingut ocasió d'analitzar diverses qüestions relacionades amb la voluntat de les persones de donar el seu cos a la ciència expressada en un document de voluntats anticipades (DVA).

La donació del cos a la ciència no té una regulació específica i cadascuna de les facultats de medicina de Catalunya ha establert el seu propi procediment per intentar garantir que la persona que fa la donació actuï lliurement i conscient. Amb aquesta finalitat, en algunes universitats s'estableix que les persones han de manifestar la seva voluntat a la facultat mateix, on se'ls lliura un carnet de donant, mentre que en d'altres n'hi ha prou amb la manifestació que consta en el DVA, sense necessitat que el donant hi comparegui personalment.

Davant d'aquesta situació, i atès que no hi ha dubte que en el DVA es pot recollir la voluntat d'una persona sobre la destinació del seu cos després de mort i que s'ha de preveure el procediment adequat per garantir el compliment de les instruccions prèvies de cada persona, el Síndic considera que el fet que aquesta voluntat es reculli en el DVA ha de ser suficient perquè es tingui en compte. En aquest sentit, ha suggerit al Departament de Salut que dugui a terme les actuacions convenients per assegurar que totes les universitats catalanes tinguin en compte la voluntat d'una persona de donar el seu cos a la ciència quan aquesta voluntat estigui recollida en un DVA formalitzat, amb independència que es disposi de carnet que ho acrediti o no.

> La voluntat de donar el cos a la ciència recollida en el DVA formalitzat correctament ha de ser suficient perquè es tingui en compte

Així mateix, i a l'efecte d'unificar els diversos criteris i procediments establerts per les diferents universitats de Catalunya, el Síndic ha manifestat que convindria que s'establís un procediment comú en què es recollissin amb claredat els requisits i la documentació necessaris per poder formalitzar correctament la donació del cos a la ciència. En aquesta mateixa línia, es fa necessari preveure els casos en què no serà possible complir aquesta voluntat i la conveniència de determinar en cada cas les raons que justifiquen no poder complir la voluntat d'una persona de donar els seu cos a la ciència.

El Departament de Salut va informar que s'havia creat un grup de treball amb la participació d'algunes facultats catalanes per tractar aquest assumpte, en què, tot i reconèixer que la voluntat expressada en un DVA és legítima, es va expressar la necessitat que l'acte de la donació del cos a la ciència fos presencial, a fi de garantir la voluntarietat i evitar malentesos posteriors, i, per tant, es va acordar mantenir l'exigència d'un carnet com a requisit imprescindible perquè la voluntat d'una persona de donar el seu cos a la ciència pogués ser tinguda en compte.

Davant d'això, el Síndic s'ha dirigit de nou al Departament de Salut per manifestar que les voluntats anticipades són unes instruccions que una persona major d'edat, amb capacitat suficient i de manera lliure, adreça al seu metge o metgessa responsable perquè les tingui en compte quan la persona es trobi en una situació en què les circumstàncies que concorrin no li permetin d'expressar personalment la seva voluntat. I ha recordat que per formalitzar el DVA cal que la persona demostri la seva identitat, que té capacitat per decidir, que coneix el contingut del document i es correspon amb la seva voluntat; i, així mateix, per garantir aquests requisits de validesa, el DVA s'ha d'atorgar davant d'un notari o amb la intervenció de tres testimonis. Tot apunta, per tant, que la inclusió de la voluntat de donar el cos a la ciència en el DVA d'una persona garanteix suficientment la voluntat d'aquesta persona, que és la raó que s'addueix per fonamentar l'exigència d'un acte presencial per fer efectiva la donació del cos.

Cal unificar els criteris relatius a la donació del cos a la ciència en totes les universitats catalanes

Això, sens dubte, amb independència, d'una banda, que el fet que una persona hagi fet constar la seva voluntat de donar el cos a la ciència en el seu DVA no pressuposi l'obligació de la facultat de medicina d'acceptar la donació, ja que poden ser diverses les causes per les quals no es consideri viable acceptar-la quan es produeix l'òbit. I és en aquest sentit que el Síndic és del parer que cal que s'unifiquin els criteris emprats per totes les universitats catalanes relatius a la donació del cos a la ciència, especialment pel que fa a les causes que la podrien impedir, i que aquests estiguin a l'abast de totes les persones que les vulguin consultar d'una manera prou entenedora.

I, d'altra banda, sens perjudici que les facultats de medicina aconsellin d'acudir-hi abans de prendre cap decisió perquè se'ls pugui proporcionar informació detallada i personalitzada, i que a les persones que hagin expressat la voluntat d'efectuar aquesta donació se'ls pugui lliurar un carnet que els acrediti com a donants del cos a la ciència. El Síndic coincideix que, abans de prendre la decisió, cal que la persona conegui amb claredat quines en són les implicacions: quines són les finalitats d'aquesta donació, quines són les causes que impossibiliten que sigui viable, i també qualsevol altra informació que sigui rellevant conèixer abans de decidir.

Queixa 01037/2014

Una persona es queixa perquè, tot i que un familiar tenia previst la donació del seu cos a la ciència en el document de voluntats anticipades degudament inscrit en el Registre Central del Departament de Salut, en dues facultats de medicina catalanes no van voler acceptar la donació perquè la persona difunta no disposava d'un carnet que n'acredités la donació i els familiars es van haver de fer càrrec de les despeses de l'enterrament.

El Síndic es va dirigir al Departament de Salut per manifestar que, en cap cas, no disposar d'un carnet que acrediti la persona com a donant del cos pot ser causa suficient per no donar compliment a la seva voluntat de donar-lo expressada en un document de voluntats anticipades formalitzat correctament i per suggerir que totes les universitats catalanes tinguin en compte aquesta voluntat, amb independència que es disposi d'un carnet que ho acrediti o no.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00013/2016
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a l'actuació de l'Institut Català d'Avaluacions Mèdiques

El Síndic ha obert una actuació d'ofici amb motiu de la recepció constant de queixes de persones que manifesten no haver rebut un tracte adequat quan han estat citades a l'Institut Català d'Avaluacions Mèdiques (ICAM) per avaluar la seva capacitat laboral, o que mostren la seva disconformitat amb l'actuació d'aquest organisme i consideren que s'ha vulnerat algun dels seus drets en el procés de control de la seva incapacitat temporal.

AO 00021/2016
Finalitzada

Visita del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura a l'Hospital Psiquiàtric de Salt

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la visita que una delegació del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura va dur a terme a diversos espais i serveis de l'Hospital Psiquiàtric de Salt, en data 26 de gener de 2016.

En el marc d'aquesta visita es van detectar diverses incidències o mancances que caldria corregir, d'acord amb les quals es van formular diverses recomanacions en relació amb l'estat de les instal·lacions del centre i amb l'aplicació de les contencions, entre d'altres.

L'Institut d'Assistència Sanitària-ICS Girona ha fet algunes observacions i consideracions respecte a les recomanacions del Síndic, i ha informat de les mesures que s'han dut a terme per resoldre alguna de les deficiències detectades durant la visita. Tot i això, l'MCPT manté que les instal·lacions del centre requereixen una reforma important perquè el seu estat actual és incompatible amb una assistència de qualitat i amb seguretat per a usuaris i personal. Per aquest motiu, el Síndic s'adreçarà al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies per posar-lo en coneixement de la situació del centre.

AO 00126/2016
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa als centres de culte als hospitals de la Xarxa d'Internament d'Utilització Pública de Catalunya

El Síndic ha tingut coneixement a través del Comitè de Bioètica de Catalunya (CBC) que s'estava treballant en la creació d'una comissió de seguiment de l'assistència religiosa catòlica als centres d'internament de la xarxa d'utilització pública. Els representants del CBC mostraven la seva estranyesa davant el fet que aquesta comissió es referís exclusivament a la religió catòlica. Així doncs, el Síndic ha obert una actuació d'ofici a fi de conèixer el motiu pel qual s'ha creat una comissió exclusivament per a la religió catòlica, i els possibles projectes respecte d'altres confessions religioses.

De la informació proporcionada pel Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge se'n desprèn que la creació d'aquesta comissió no proporciona a les persones que professen la religió catòlica un dret afegit, sinó que s'ha creat per fer un seguiment de l'aplicació de l'acord entre la Generalitat i l'Església catòlica sobre assistència religiosa catòlica als centres de la Xarxa Hospitalària d'Utilització Pública vigent des de 1986. Altrament, s'assegura que l'atenció a persones d'altres creences o religions amb les quals no s'ha subscrit cap conveni es resol a través dels mecanismes de comunicació establerts entre la Direcció General d'Afers Religiosos i els centres hospitalaris, de manera que amb independència que es tracti d'una religió amb menys demanda d'assistència, al centre hospitalari es fan les gestions necessàries per proporcionar l'assistència religiosa que es demana.

AO 00127/2016
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la modificació del consentiment per representació recollit en la Llei 41/2002, de 14 de novembre, bàsica reguladora de l'autonomia del pacient i de drets i obligacions en matèria d'informació i documentació clínica

El Comitè de Bioètica de Catalunya (CBC) ha traslladat al Síndic el document "Les decisions 'per substitució' i la reforma de la Llei 41/2002" en què s'analitzen les repercussions que pot tenir en els drets dels pacients la modificació de l'article 9.6 de la Llei 41/2012, de 14 de novembre, bàsica reguladora de la autonomia del pacient i de drets i obligacions en matèria d'informació i documentació clínica, a través de la disposició final tercera de la Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència.

El Síndic manifesta el seu suport total a l'anàlisi i les propostes que fa el CBC i recomana que es dugui a terme allò que es proposa en el punt dos dels acords del document esmentat. Així, insta el Departament de Salut a interpretar la modificació en la línia d'allò que proposa el CBC i demana que el Govern de Catalunya impulsi la reforma legislativa necessària.

AO 00157/2016
Pendent d'acceptació per l'Administració

Visita del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura a la Unitat de Trastorns de Conducta de l'Institut de Trastorns Alimentaris a Argentona

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la visita que una delegació del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura va dur a terme a la Unitat de Trastorns de Conducta de l'Institut de Trastorns Alimentaris (ITA) a Argentona, en data 11 de maig de 2016.

En el marc d'aquesta visita es van detectar diverses incidències o mancances que caldria corregir, d'acord amb les quals es van formular diverses recomanacions al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i al Departament de Salut en relació amb la pràctica de les contencions i els càstigs i el tracte dels professionals cap als joves, entre d'altres.

AO 00191/2016
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a l'atenció dispensada a un pacient de l'Hospital d'Igualada

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran del cas d'una persona que va acudir al Servei d'Urgències de l'Hospital d'Igualada, on se li va diagnosticar una gastroenteritis i va ser donat d'alta. Uns dies després, va haver de ser intervingut d'una peritonitis, i posteriorment, en un estat greu, va ser traslladat a l'Hospital Clínic, de Barcelona, on va morir.

AO 00223/2016
Pendent d'acceptació per l'Administració

Actuació d'ofici relativa al servei d'urgències nocturn de les oficines de farmàcia

L'any 2011 el Síndic va obrir una actuació d'ofici després de constatar que, arran del tancament de l'atenció continuada de molts centres d'atenció primària, en molts municipis de Catalunya les oficines de farmàcia van deixar de fer guàrdies nocturnes. Atès el temps transcorregut des d'aquella actuació, i atès que la problemàtica persisteix i que se segueixen rebent queixes de persones afectades per aquests tancaments, el Síndic ha considerat convenient obrir una nova actuació d'ofici a fi de tractar de nou aquest assumpte de manera conjunta.

Així, el Síndic ha suggerit al Departament de Salut que doni les ordres oportunes perquè es restauri el servei d'urgències nocturn en torn rotatori als municipis en què les oficines de farmàcia han d'oferir aquest servei d'acord amb el Decret 321/1996, d'1 d'octubre, sobre horaris d'atenció al públic, serveis d'urgències, vacances i tancament temporal voluntari de l'oficina de farmàcia, i que no l'ofereixen.

AO 00261/2016
Pendent d'acceptació per l'Administració

Visita del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura a l'Institut de Trastorns Alimentaris d'Argentona

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la visita que una delegació de l'Equip de Treball del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura va dur a terme a la Unitat de Trastorns de Conducta de l'Institut de Trastorns Alimentaris d'Argentona en data 11 d'octubre de 2016.

En el marc de la visita, s'han ha fet diverses recomanacions al Departament de Salut, en relació sobretot amb l'estat de les habitacions i els banys, les ràtios i la formació del personal, l'aplicació de sancions i les activitats per al cap de setmana.

AO 00268/2016
Pendent d'acceptació per l'Administració

Actuació d'ofici relativa a la saturació als serveis d'urgències de la ciutat de Barcelona i la seva àrea d'influència

El Síndic ha iniciat d'ofici una investigació del funcionament del Servei d'Urgències de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron de Barcelona, amb motiu del col·lapse dels serveis d'urgències de diversos hospitals catalans, i en concret del centre mencionat, que fa que els pacients romanguin als passadissos durant molt de temps abans d'entrar a un box o a una habitació.

Per això, el Síndic ha demanat al Departament de Salut poder mantenir urgentment una reunió per obtenir, de primera mà, informació de la situació als serveis d'urgència de l'Hospital de la Vall d'Hebron i de les mesures que s'hagin pogut adoptar per corregir aquesta situació.

AO 00269/2016
Pendent d'acceptació per l'Administració

Actuació d'ofici relativa a la mort d'una persona després de ser atesa en dues ocasions a l'Hospital de Sabadell

El Síndic ha tingut coneixement de la mort d'una persona el mes de març de 2015 després d'haver acudit el dia abans en dues ocasions al Servei d'Urgències de l'Hospital de Sabadell, de la Corporació Sanitària Parc Taulí, amb malestar generalitzat.

Després d'estudiar aquest cas, s'ha suggerit que la Subdirecció General d'Avaluació i Inspecció d'Assistència Sanitàries i Farmacèutiques investigui l'actuació d'aquest servei d'urgències, tenint en compte que caldria analitzar si l'atenció a la simptomatologia que presentava la pacient va ser la correcta o s'aconsellava fer algun altre tipus d'actuació o prova diagnòstica diferent, i també si la simptomatologia podia fer sospitar el desenllaç final, tenint en compte, a més, la medicació que prenia la pacient.

3. EL PAGAMENT DE QUANTIES PER EFECTES RETROACTIUS DE LES PRESTACIONS PER DEPENDÈNCIA

La Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, regula la prestació per cuidador no professional per a les persones que són ateses pel seu entorn familiar.

Malgrat el caràcter excepcional amb què va ser conceptuada, a la pràctica ha tingut un paper preeminent, entre altres raons, per la insuficiència i la inadequació dels serveis que, segons la Llei, tenen un caràcter prioritari.

La Llei va establir inicialment que la concessió de la prestació tenia efectes des del moment de la sol·licitud. Això, juntament amb els retards coneguts en la implementació del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència i en els pagaments, va derivar anys després en l'existència d'un bon nombre de persones que tenien pendent de cobrar-ne alguna quantia.

El Reial decret llei 8/2010, de 20 de maig, va obrir la possibilitat que l'Administració ajornés el pagament de les quanties corresponents als efectes retroactius de la prestació i que acordés l'abonament periodificat en pagaments anuals de la mateixa quantia en un termini màxim de cinc anys des de la data de la resolució ferma de reconeixement exprés de la prestació. També disposava que aquest ajornament s'havia de notificar a la persona beneficiària i a l'Administració general de l'Estat.

> Les demores en el pagament dels efectes retroactius de la prestació per cuidador no professional afecten sobretot persones grans

Posteriorment, el Reial decret llei 20/2012, de 13 de juliol, va possibilitar l'ajornament en un termini de vuit anys, si així ho acordava l'Administració, i també amb les notificacions oportunes.

Des de 2012 el Síndic ha rebut moltes queixes relacionades amb demores en el pagament de les quanties en concepte d'efectes retroactius d'aquesta prestació. Però durant 2015 i 2016 han estat més significatives perquè hi havia molts supòsits en què ja havia finalitzat, o estava a punt de fer-ho, el termini fixat per al pagament ajornat. Les persones afectades denunciaven l'incompliment del calendari de pagaments i també la manca d'informació sobre les previsions de pagament.

El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies ha informat de manera constant que la situació econòmica fa que no es pugui preveure de manera exacta el calendari de pagaments, però que la prioritat és fer-los efectius al més aviat possible, d'acord amb les disponibilitats pressupostàries i els recursos existents. També assenyala que els pagaments es van atenent en funció de la disponibilitat de tresoreria i de l'antiguitat del deute, i que es prioritzen els supòsits d'urgència social i aquells amb menors d'edat afectats.

En les actuacions dutes a terme s'ha constatat que l'Administració ha anat fent pagaments, i en molts casos ja s'ha liquidat íntegrament el deute. Amb tot, no s'han pogut contrastar altres qüestions més generals relatives a la quantia total del deute, la demora mitjana, l'aplicació efectiva dels criteris o l'ordre de pagaments perquè l'Administració no ha facilitat informació respecte d'això. En qualsevol cas, hi ha moltes persones que encara tenen pendent de cobrar alguna quantia corresponent als efectes retroactius de la prestació.

> Cal donar la màxima prioritat al pagament de les quanties ajornades i fraccionades, i elaborar un pla específic per a la liquidació del deute

L'atenció a les persones en situació de dependència ha de ser un objectiu prioritari. En aquests casos, les demores han afectat majoritàriament persones

d'edat molt avançada, que n'han resultat especialment perjudicades. No solament han vist com es retardava l'accés efectiu als serveis i les prestacions establerts en la Llei 39/2006, i després s'ajornava el pagament de les quanties que els corresponien cinc anys o més, sinó que es troben que tampoc no es compleix el calendari establert.

El Síndic ha recomanat que s'elabori un pla específic per a la liquidació del deute corresponent a les quanties en concepte d'efectes retroactius d'aquestes prestacions, que es doni la màxima prioritat a aquests pagaments i s'arbitrin les mesures adequades per assolir, com a molt tard el desembre de 2017, l'abonament de tots els fraccionaments que s'haurien de liquidar abans d'aquesta data.

També s'han observat algunes actuacions que no s'adeqüen a una bona pràctica administrativa.

Així, la decisió d'ajornar i de periodificar el pagament i el calendari per fer-ho no sempre s'han reflectit en una resolució administrativa. Si bé en un primer moment l'Administració dictava resolució expressa, després ha seguit una pràctica diferent, sense dictar resolució, tot i que en la resposta a les reclamacions de les persones interessades sí que feia referència a les previsions legals sobre la possibilitat d'ajornar el pagament.

També resulta significatiu el fet que l'Administració no informi les persones afectades quan, arribat el moment fixat per pagar un fraccionament, no el fa efectiu, ni quan fa els pagaments, encara que sigui fora de la data compromesa. Igualment, s'ha observat que en alguns casos, quan es fa la liquidació total, l'Administració dedueix quanties abonades indegudament o en excés, però sense haver dictat una resolució expressa que estableixi i concreti la quantia pagada en excés, el deure de reintegrar-la i altres dades essencials.

> **Manca informació sobre la situació general del deute corresponent als efectes retroactius de les prestacions per cures en l'entorn familiar**

Aquestes circumstàncies generen confusió i indefensió a les persones interessades, que a la pràctica desconeixen què poden reclamar a l'Administració i a partir de quin moment ho poden fer. Això dificulta que puguin exercir convenientment les accions en defensa dels seus drets.

Finalment, cal posar en relleu l'escassa informació que s'ha facilitat sobre la situació general del deute corresponent als efectes retroactius d'aquestes prestacions i l'evolució de la liquidació del deute. L'increment de la transparència sobre aquestes qüestions seria un element valuós des del punt de vista de la millora de la informació a la ciutadania i el retiment de comptes. Per això, seria convenient establir mecanismes per posar al seu abast una informació periòdica i actualitzada sobre l'evolució del deute. Una fórmula possible seria incloure aquesta informació general en les dades de la dependència a Catalunya que el Departament publica trimestralment en la pàgina web.

Queixa 07576/2015

La promotora de la queixa exposa que l'any 2010 se li va concedir una prestació econòmica per cuidador no professional i que es va acordar ajornar el pagament d'una quantia de gairebé nou mil euros en concepte d'efectes retroactius.

El pagament s'havia de fer de manera fraccionada en un termini de cinc anys, en què s'havia fixat el mes de gener de 2015 per al darrer pagament. En el moment de la queixa, set mesos després, restava pendent l'abonament de tres fraccionaments.

L'Administració va informar que no podia preveure el calendari de pagaments, atesa la situació econòmica, però que es farien efectius al més aviat possible.

El Síndic va suggerir al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que fes efectiu, sense més demora, el pagament de la quantia pendent, tenint en compte el temps transcorregut i la situació personal i econòmica de la persona interessada, que depenia d'una pensió no contributiva, rebia ajuda dels serveis socials bàsics per cobrir les necessitats bàsiques i havia de fer front a un deute tributari elevat.

Queixa 09195/2015

El promotor de la queixa reclama, entre altres qüestions, per la manca de pagament a la seva mare de la quantia que li corresponia de la prestació per cuidador no professional en el període de desembre de 2010 a gener de 2012.

El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies va informar que el desembre de 2015 es va fer el pagament d'un import parcial dels endarreriments periodificats.

El Síndic va suggerir que, en cas que s'hagués fet o es volgués fer ús de la possibilitat d'ajornament i de fraccionament prevista pel Reial decret 8/2010, es fes de conformitat amb les previsions d'aquesta norma, amb l'emissió d'una resolució expressa i amb la concreció de la data d'abonament de cada fracció, i també que es comuniqués a la persona interessada la quantia pendent d'abonar-li i la data establerta per fer-ho.

Més endavant el Departament va informar que s'havia fet efectiu l'import total dels ajornaments periodificats.

4. LA NECESSITAT D'UN COMPTE BANCARI PER AL COBRAMENT D'ALGUNES PRESTACIONS SOCIALS

El Síndic ha tractat en diverses ocasions els problemes relacionats amb la gestió de prestacions socials, especialment, durant els darrers anys, els relatius a la renda mínima d'inserció.

Enguany, entre altres qüestions, s'ha plantejat la necessitat d'un compte bancari com a únic mitjà per cobrar la prestació econòmica de la renda mínima d'inserció.

La normativa reguladora d'aquesta prestació no conté cap previsió específica pel que fa al mitjà de pagament. Per tant, s'apliquen les previsions de l'Ordre ECF/382/2003, de 24 de juliol, del procediment a seguir per al pagament de les obligacions de la Generalitat de Catalunya.

Segons aquesta ordre, el pagament de les obligacions s'ha de fer mitjançant transferència bancària. Excepcionalment, quan hi hagi supòsits de caràcter ocasional o per l'especial naturalesa de les obligacions, es pot autoritzar el pagament mitjançant xec nominatiu. Afegeix, però, que en cap cas aquesta autorització es pot fer en el supòsit d'obligacions reiteratives en el temps o de tracte successiu. Per tant, atesa la condició de prestació periòdica de la renda mínima d'inserció, no es podria encabir dins dels supòsits d'excepcionalitat en què és possible el pagament mitjançant altres fórmules.

L'Administració ha informat que el pagament per transferència bancària ofereix avantatges des del punt de vista de l'operativitat, la seguretat i la immediatesa. També ha exposat els inconvenients que comportaria la introducció d'altres formes de pagament (necessitat d'un temps més llarg des de l'ordenació del pagament fins al lliurament, de serveis de disposició i reposició d'efectiu amb entitats financeres, de més personal i d'espais físics adequats, etc.).

Per contra, una visió diferent planteja que el contracte bancari és un contracte privat i voluntari, que contractar un servei d'aquest tipus suposa una despesa per a la persona titular del compte, i que, tenint en compte que les persones beneficiàries de la renda mínima d'inserció disposen de pocs recursos econòmics, la possibilitat de rebre una prestació d'aquesta naturalesa no s'hauria de vincular a l'existència d'un compte bancari.

> **Cal reconsiderar la necessitat de disposar d'un compte bancari per cobrar la prestació de la renda mínima d'inserció**

Les transaccions electròniques bancàries ofereixen avantatges que justifiquen la utilització d'aquests mitjans per part de les administracions públiques per al pagament de prestacions. La incorporació dels avenços tecnològics és un objectiu de totes les administracions, i la seva utilització en el pagament aporta elements positius per a l'actualització, la simplificació i la racionalització administrativa.

Des d'aquest punt de vista, emprar la transferència bancària com a forma habitual i preferent per al pagament de les obligacions resulta coherent i raonable, ja que aporta avantatges de seguretat, rapidesa, eficàcia i comoditat per a l'Administració i per a les persones perceptores de les prestacions.

Tanmateix, també cal considerar que, en principi, el contracte de compte corrent és un contracte onerós i que suposa un cost per al ciutadà. En la situació actual, les persones que volen rebre la prestació de renda mínima d'inserció es veuen obligades a tenir un compte obert en una entitat bancària perquè és l'única forma possible de fer efectiva la prestació. Tenint en compte que la renda mínima d'inserció és una prestació destinada a persones i famílies que no disposen d'altres recursos, i que per definició va adreçada a cobrir necessitats bàsiques, el cost que pot representar el manteniment d'un compte bancari pot resultar poc convenient.

Per tant, no s'hauria d'impedir que les persones beneficiàries optin per altres formes de pagament diferents de la transferència bancària i, si cal, s'haurien d'emprendre les modificacions normatives adequades per fer-ho possible.

Convé reduir els costos del manteniment d'un compte bancari per a les persones beneficiàries de la renda mínima d'inserció

En tot cas, si finalment l'Administració, un cop fets els estudis oportuns, determina, de manera justificada, que aquesta opció és inviable per raons tècniques o per costos exorbitants o desproporcionats, caldria estudiar altres alternatives adreçades a reduir les despeses que pot suposar per a les persones beneficiàries de la renda mínima d'inserció la subscripció i el manteniment d'un compte bancari.

Aquestes són les propostes que ha adreçat el Síndic al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies perquè, conjuntament amb el departament competent en matèria d'economia i hisenda, impulsin les actuacions oportunes per fer possible que les persones beneficiàries de la renda mínima d'inserció puguin cobrar-la per altres mitjans diferents de la transferència bancària quan ho sol·licitin expressament.

També ha recomanat, subsidiàriament, que s'impulsin contactes i s'estableixin acords de col·laboració amb les entitats bancàries per eliminar els costos que pugui suposar per a les persones beneficiàries de la renda mínima d'inserció el manteniment d'un compte bancari per al cobrament de la prestació o bé altres fórmules que es considerin convenients per assolir la mateixa finalitat.

De moment, però, no hi ha constància que s'hagin acceptat aquestes recomanacions o que s'hagi posat en marxa cap actuació concreta en la línia proposada.

Queixa 00905/2016

La promotora de la queixa planteja la seva disconformitat amb el fet que el pagament de la prestació econòmica de la renda mínima d'inserció es faci únicament mitjançant transferència bancària.

Abans de la concessió, va demanar que se l'hi abonés en efectiu o per un altre sistema, però el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies li va comunicar que s'havia de fer necessàriament per transferència i la va requerir perquè aportés les dades del compte on s'havia de fer.

Posteriorment, l'Administració va suspendre la prestació per incompliment de les obligacions establertes, considerant que, atès que la persona interessada no havia aportat les dades del compte bancari, no havia col·laborat en l'avaluació de la situació com a beneficiària de la renda mínima d'inserció.

El Síndic va suggerir que s'impulsessin les actuacions per fer possible el cobrament de la prestació de la renda mínima d'inserció per altres mitjans diferents de la transferència bancària quan les persones ho sol·licitin expressament. I, subsidiàriament, que s'impulsessin acords de col·laboració amb les entitats bancàries o altres actuacions per eliminar els costos del manteniment d'un compte bancari en aquests supòsits.

També va recomanar que s'anul·lés la suspensió de la prestació en aquest cas, tot entenent que la causa al·legada per l'Administració no es pot considerar una manca de col·laboració en l'avaluació de la seva situació com a beneficiària de la prestació; en tot cas, pot impedir o retardar que es faci efectiu el pagament, però no hauria de privar del reconeixement del dret durant el període en què ha complert les mesures establertes en el pla individual d'inserció i reinserció.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00002/2016
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la clausura d'un centre residencial per a gent gran per una presumpta situació d'estafa als residents per part dels propietaris del centre

Arran de la recent detenció dels dos propietaris d'una residència geriàtrica de Castelldefels, centre col·laborador del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, per una suposada estafa a les set persones que hi residien, el Síndic ha iniciat una actuació d'ofici per estudiar aquesta situació i l'actuació de l'Administració en relació amb aquest centre, i també per analitzar els sistemes de detecció amb què treballa el Departament per evitar fets com els que han motivat l'obertura de l'actuació.

AO 00037/2016
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a l'accessibilitat dels passatgers que van en cadira de rodes a les línies d'autobusos interurbans que pertanyen a concessions que són titularitat de la Generalitat de Catalunya

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de les diverses queixes que ha rebut de persones amb discapacitat que es desplacen en cadira de rodes i que fan servir (o pretenen fer servir) els autobusos de transport públic en les diferents línies que cobreixen trajectes urbans i interurbans, i que han trobat algunes dificultats a causa de la manca d'accessibilitat d'alguns dels vehicles que presten el servei, per la manca de regularitat dels autobusos adaptats en algunes línies concretes, o per manca de mesures de seguretat adequades per subjectar les cadires de rodes.

AO 00043/2016
Pendent d'acceptació per l'Administració

Actuació d'ofici relativa al risc d'exclusió i extrema vulnerabilitat d'una veïna de l'Hospitalet de Llobregat tutelada per una fundació

Segons la informació tramesa per l'Administració, tant la Direcció General de Protecció Social del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies com l'entitat tutelar estan actuant en coordinació amb els serveis socials d'atenció primària i els serveis sanitaris per atendre les necessitats de la persona interessada.

En vista d'aquesta informació, el Síndic demana al Departament que atengui com més aviat millor el tràmit de la revisió del grau de dependència en aquest cas i que es duguin a terme totes les gestions necessàries per tal que, si escau, s'assigni un recurs residencial a la persona interessada al qual pugui entrar quan sigui donada l'alta del servei de llarga estada sociosanitària en què es troba actualment.

AO 00081/2016
En tramitació

Visita del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura a la Residència Assistida per a Gent Gran de Reus

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la visita que una delegació del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura va dur a terme a la Residència Assistida per a Gent Gran de Reus en data 23 de febrer de 2016.

En el marc d'aquesta visita es va recordar al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que és obligatòria la prescripció mèdica de les mesures de contenció com a mesura terapèutica, que cal minimitzar la contenció psicofarmacològica dels pacients i l'allitament perllongat i que cal incrementar la ràtio d'auxiliars d'infermeria.

El Departament ha informat de les mesures adoptades en relació amb cada una de les recomanacions del Síndic, llevat de la relativa a la ràtio de personal, atès que es considera que es compleix amb escreix la ràtio d'atenció directa exigida per la normativa vigent.

AO 00083/2016
Finalitzada

Visita del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura al Centre de Julià Romea de Barcelona

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la visita que una delegació del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura va dur a terme al Centre de Julià Romea de Barcelona en data 2 de març de 2016.

En el marc d'aquesta visita es van detectar diverses incidències o mancances que caldria corregir i es van formular diverses recomanacions, sobretot en relació amb les condicions d'higiene del centre, les mesures de càstig i la suficiència de personal.

El Departament de Salut ha informat que la Subdirecció General d'Avaluació i Inspecció Sanitària i Farmacèutiques ha obert un expedient d'inspecció per comprovar les qüestions exposades en la resolució emesa i, si escau, portar a terme les mesures oportunes.

AO 00092/2016
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a les demores en la tramitació dels procediments de reconeixement del grau de discapacitat

Els darrers mesos de l'any 2015 i els primers de l'any 2016, el Síndic ha detectat un lleuger augment en el nombre de queixes en què les persones afectades posen de manifest el seu desacord amb la demora en la tramitació dels procediments de reconeixement i de revisió del grau de discapacitat. En alguns casos s'han pogut constatar demores en la tramitació dels procediments de més de vuit mesos. A més a més, la Direcció General de Protecció Social del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies ha confirmat que en aquest moments a Catalunya hi ha un nombre molt elevat de sol·licituds de valoració de reconeixement del grau de discapacitat i que, per aquest motiu, els terminis de resposta són superiors als habituals.

Atesa, doncs, la repercussió que aquesta problemàtica té en el benestar de les persones amb discapacitat, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per estudiar la qüestió.

AO 00124/2016
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la situació de les persones amb funcionament o capacitat intel·lectual límit i les actuacions endegades per l'Administració amb relació a aquesta problemàtica

El Govern de la Generalitat va posar en marxa un grup de treball per tractar les dificultats que tenen les persones amb funcionament o capacitat intel·lectual límit per adaptar-se en determinades àrees personals i/o socials (comunicació, activitat acadèmica, àmbit laboral, etc.), i va plantejar la necessitat de fer un abordatge interdisciplinari i interdepartamental. En el marc d'aquest grup de treball, coordinat pel Departament de la Presidència, es van constituir diversos subgrups, amb l'objectiu de tractar de manera específica diferents aspectes, que van a càrrec dels departaments d'Ensenyament, Salut i Treball, Afers Socials i Famílies.

Per tal de tenir coneixement de l'estat d'aquests treballs, el Síndic ha obert una actuació d'ofici, en la qual es pretén avaluar les mesures endegades en el marc d'aquesta iniciativa i efectuar, si escau, altres propostes.

AO-00128/2016
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la defunció d'una persona gran que dormia sola al seu domicili, pendent de recurs residencial

El Síndic ha tingut coneixement de la defunció d'una persona que dormia sola al seu domicili i per a la qual els serveis socials havien recomanat un recurs de servei residencial el mes de setembre de 2015.

Atesa aquesta situació, es va obrir una actuació d'ofici per estudiar les actuacions dutes a terme tant pels serveis socials d'atenció primària com pel Departament de Treball, Afers Socials i Famílies per atendre les necessitats d'aquesta ciutadana, derivades de la seva situació de dependència i de les quals totes dues administracions eren coneixedores.

De la informació aportada per l'Ajuntament de Juneda i pel Departament de Treball, Afers Socials i Famílies se'n desprèn que l'actuació d'ambdues administracions ha estat ajustada a dret. Fins al dia 17 de maig de 2016 no es va registrar cap petició de plaça residencial per a aquesta persona, que estava sent atesa en servei de centre de dia de 12 hores, i constava a l'expedient que el seu fill pernoctava a casa seva.

AO 00134/2016
En tramitació

Actuació d'ofici relativa al recurs d'estada temporal per a les persones amb dependència majors de seixanta-cinc anys i per a les persones amb discapacitat d'entre sis i seixanta-cinc anys ateses en l'entorn familiar

El Síndic ha estat informat per entitats del sector de la dependència que actualment a Catalunya, a excepció de la província de Barcelona (coberta pel programa Respir de la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament), als beneficiaris de centres de dia i SAD que sol·liciten una estada temporal en un centre residencial se'ls deriva a serveis sociosanitaris i no a serveis residencials de caràcter temporal, als quals tenen dret segons estableix la Cartera de serveis.

D'acord amb aquesta informació, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per estudiar el grau de cobertura, en tot el territori de Catalunya, dels serveis residencials d'estada temporal per a gent gran i per a persones amb discapacitat establert en la Cartera de serveis, d'acord amb les diferents modalitats de serveis en funció del tipus i la intensitat de suport necessari en cada tipologia.

AO 00210/2016
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a una residència per a persones grans de Barcelona

El Síndic ha tingut coneixement de possibles deficiències en les condicions materials i de funcionament d'un centre residencial per a persones grans de Barcelona. Segons sembla, les instal·lacions del centre no són adequades i les persones usuàries romanen massa temps a l'establiment, amb escasses sortides al carrer i poques activitats físiques i relacionals.

AO 00221/2016
Pendent de finalització pel Síndic

Visita del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura a la residència Nord Egara SL de Castellar del Vallès

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la visita que una delegació del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura va dur a terme a la residència Nord Egara SL de Castellar del Vallès en data 28 de setembre de 2016.

La valoració global de la visita és positiva, sense que s'hagin detectat irregularitats o mancances susceptibles de millora. Amb tot, es recomana que el centre torni a enviar periòdicament a la Fiscalia el registre de les contencions mecàniques que es duen a terme, a efectes legals i de seguretat jurídica.

AO 00224/2016
En tramitació

Actuació d'ofici referent al funcionament de les fundacions tutelars que operen al territori de Catalunya

Arran de les diferents queixes rebudes, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per recollir informació sobre el funcionament actual de les persones jurídiques sense ànim de lucre que tenen atribuïda la tutela de persones adultes incapacitades i analitzar els aspectes positius del seu funcionament i les seves mancances.

AO 00237/2016
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la problemàtica de les persones sense llar a Catalunya

Atesa la situació d'especial vulnerabilitat de les persones sense llar, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per analitzar aquest fenomen i conèixer els recursos de què disposen els serveis socials bàsics, que són els que de manera més directa han de fer front a les demandes de suport i necessitats assistencials d'aquest col·lectiu.

AO 00239/2016
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la situació de vulnerabilitat d'una persona atesa pels serveis socials municipals

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la situació de possible vulnerabilitat en què es troba una persona mentre no es resol el procés d'incapacitació que es tramita en un jutjat de Vilafranca del Penedès.

Tot i que el Síndic de Greuges no té competència per intervenir en els assumptes que són objecte d'estudi per part de l'Administració de justícia o del Ministeri Fiscal, atès que hi ha la sospita d'una possible situació d'abús econòmic vers una persona i atès que segons els serveis socials d'atenció primària aquesta persona està patint un deteriorament cognitiu, s'ha demanat al Tribunal Superior de Justícia de Catalunya que estudiï aquest assumpte.

AO 00242/2016
Pendent d'acceptació per l'Administració

Actuació d'ofici relativa a l'ingrés en centres geriàtrics de persones grans no incapacitades que no poden manifestar lliurement la seva voluntat

L'Equip de Treball del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura (en endavant MCPT), en diverses visites dutes a terme a centres geriàtrics durant els anys 2013, 2014, 2015 i 2016, ha pogut constatar que és una pràctica habitual d'aquests equipaments acceptar com a ingrés "voluntari" aquell que efectuen familiars de les persones grans no tenen la capacitat per acceptar o rebutjar aquest internament.

El Síndic ha conclòs que els ingressos en establiments residencials de persones que no poden manifestar lliurement la seva voluntat no són voluntaris encara que hi intervinguin familiars o guardadors de fet. Per tant, només es poden fer amb l'autorització judicial prèvia, llevat de casos d'urgència, en què s'ha de comunicar l'ingrés a l'autoritat judicial en un termini de vint-i-quatre hores. Un cop fet l'ingrés, el director de l'establiment residencial esdevé el guardador de fet de la persona que no ha pogut manifestar lliurement la seva voluntat d'ingressar-hi, i per tant ha de comunicar aquesta situació al Ministeri Fiscal o l'autoritat judicial competent.

AO 00244/2016
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la mort d'una persona gran a causa d'un incendi al seu habitatge al municipi de Reus

El Síndic ha iniciat una actuació d'ofici arran de la mort d'una persona gran a causa d'un incendi al seu domicili ocasionat per una espelma. Sembla que aquesta persona tenia dificultats per fer front a les despeses de llum, i se li havia tallat el subministrament feia uns mesos. Tot i que se sap que havia estat atesa pels serveis socials bàsics, no consta si s'havia fet alguna gestió amb relació a les seves dificultats pel que fa a les despeses de llum.

AO 00276/2016
En tramitació

Actuació d'ofici relativa al funcionament d'un centre d'atenció especialitzada per a discapacitats psíquics

El Síndic ha tingut coneixement de presumptes irregularitats en el funcionament d'un centre d'atenció especialitzada per a discapacitats psíquics, motiu pel qual ha obert una actuació d'ofici a fi d'investigar quina és la situació en què es troben tant els usuaris com els treballadors del centre.

5. LA DESTINACIÓ DELS FONS PROVINENTS DE LA QUOTA DE FORMACIÓ PROFESSIONAL PER A L'OCUPACIÓ

La formació professional és fonamental per millorar la competitivitat de les empreses i per potenciar l'ocupabilitat dels treballadors. L'objectiu de les accions formatives ha de ser fomentar el caràcter indissociable del binomi treball i formació en el desenvolupament personal i laboral de les persones.

La reestructuració del model econòmic i social, amb la modificació de les estructures productives, tecnològiques i del mercat de treball, ha provocat canvis en les relacions laborals i en els tipus de contractació i un augment de la taxa d'atur; canvis que s'han fet palesos en la cultura del treball i que haurien de motivar els poders públics a posar en marxa estratègies i programes de formació i d'inserció, dins del marc de les polítiques actives d'ocupació promogudes pel Servei Públic d'Ocupació de Catalunya (SOC), tot predicant l'aprenentatge permanent com a eina bàsica de l'estratègia de l'ocupació.

Són destinataris de la formació tots els treballadors ocupats i desocupats, inclosos els que no cotitzen per formació professional, i es finança amb els fons provinents de la quota de formació professional que aporten les empreses (un 0,60% de la base de cotització) i els treballadors (un 0,10% de la base de cotització), entre altres ajuts i aportacions del Fons Social Europeu (FSE), del Servei Públic d'Ocupació Estatal (SEPE) o de fons propis de les comunitats autònomes.

Els poders públics han d'avaluar la qualitat de la formació, l'eficàcia del sistema, l'eficiència dels recursos econòmics i els mitjans utilitzats. A més, les aportacions de les quotes de formació professional de les empreses i els treballadors han de tenir caràcter finalista, és a dir, han d'estar vinculades a la formació dels treballadors i no es poden destinar a altres finalitats de polítiques actives d'ocupació.

Certament, un dels principis que estableix la Llei 30/2015, de 9 de setembre, per la qual es regula el sistema de formació professional per a l'ocupació, és, precisament, la unitat de caixa de la quota de formació professional i l'accés a un finançament suficient, estable i equitatiu en el conjunt del sistema de formació professional per a l'ocupació que inclogui el finançament provinent de la quota esmentada, de caràcter finalista.

> La Llei 35/2015 garanteix la quota de formació professional com un ingrés afectat al finançament de les iniciatives incloses en el sistema de formació professional per a l'ocupació

Aquesta llei configura la quota de formació professional per a l'ocupació com un ingrés afectat al finançament de les iniciatives incloses en el nou sistema de formació professional per a l'ocupació i, per tant, els fons que provenen de la quota de formació professional de la Seguretat Social i que aporten les empreses i els treballadors (0,7%) tenen caràcter finalista, estan vinculats als treballadors i, conseqüentment, no es poden destinar a altres polítiques actives d'ocupació o de protecció per desocupació.

Són diverses les sentències del Tribunal Constitucional (STC 95/2002, 244/2012, 16/2013, 65/2013, sobre els drets dels treballadors en actiu) que avalen el caràcter finalista del fons de les quotes de formació professional de la Seguretat Social i el Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social no pot destinar aquests fons a finalitats diferents. Si es desviessin els fons obtinguts de la quota esmentada cap a altres recursos o serveis, com ara cobrir el dèficit de les prestacions per desocupació, com així ha corroborat el Tribunal de Comptes en els informes de fiscalització de les prestacions contributives gestionades pel SEPE, s'estaria vulnerant la Llei, alhora que no es garantirien amb eficàcia les finalitats de les cotitzacions socials de la Seguretat Social.

Certament, el finançament del subsistema de formació professional per a l'ocupació es regulava des de l'any 2007 en les lleis de pressupostos generals de l'Estat, que en possibilitaven la utilització per finançar altres programes o serveis de polítiques actives d'ocupació no inclosos en el sistema de formació per a l'ocupació, amb l'aval de la Llei 47/2003, de 26 de novembre, general pressupostària, que recull el principi general de desafectació dels ingressos de l'Estat, llevat que una norma amb rang de llei estableixi l'afectació amb finalitats determinades.

Els fons de les quotes de formació professional de la seguretat social van seguir desafectats fins que es va promulgar la Llei 30/2015, de 9 de setembre, la qual va configurar i garantir, amb rang de llei, la quota de formació professional per a l'ocupació, com un ingrés afectat al finançament del sistema de formació professional per a l'ocupació, cosa que posava fi a la incertesa que es produïa amb el règim regulat pel reglament del Reial decret 395/2007, de 23 de març.

Queixa 10375/2015

El promotor de la queixa, president de la patronal CECOT, exposava la problemàtica relacionada amb la Llei 30/2015, de 9 de setembre, per la qual es regula el sistema de formació professional per a l'ocupació en l'àmbit laboral, atès que considerava que s'incomplien la Llei i diverses sentències del Tribunal Constitucional (STC 95/2002, 244/2012, 16/2013, 65/2013, sobre els drets dels treballadors en actiu) perquè els fons que provenen de la quota de formació professional de la Seguretat Social que aporten les empreses (0,6%) i els treballadors (0,1%), en total el 0,7%, tenen caràcter finalista, estan vinculats a la formació dels treballadors i, per tant, no es poden destinar a altres polítiques actives d'ocupació o de protecció per desocupació.

Un cop estudiada la queixa, i atès que, efectivament, el presumpte desviament de fons podia vulnerar la llei esmentada i diverses sentències del Tribunal Constitucional, es va posar el cas en coneixement del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies perquè es considerava que no es garantien amb eficàcia les finalitats de les cotitzacions socials de la Seguretat Social.

Per raó de competència, es va traslladar la queixa al Defensor del Poble, a qui es va suggerir que investigués el cas i que, si escau, en donés compte al Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social per a l'estudi i la revisió corresponents.

La institució del Defensor del Poble va ratificar el caràcter finalista de la quota de formació professional per a l'ocupació que garanteix la Llei 30/2015, de 9 de setembre, però va constatar els desviaments produïts anteriorment, quan no hi havia afectació legal.

ACTUACIONS D'OFICI

AO-00006/2016
En tramitació

La situació actual dels treballadors autònoms a Catalunya

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de les diverses queixes que ha rebut relatives a la situació dels treballadors autònoms a Catalunya, mitjançant la qual es pretén avaluar i analitzar les diferents situacions que pateixen i gestionar-ne les solucions idònies, tot i les competències gairebé exclusives de l'Estat en aquest àmbit.

6. EL SÍNDIC DE GREUGES COM A DEFENSOR DELS DRETS DELS INFANTS

L'*Informe anual sobre els drets de l'infant 2016* recull les principals actuacions que el Síndic ha dut a terme al llarg de l'any en defensa dels drets de l'infant, amb relació a drets de la Convenció que han pogut ser vulnerats o no protegits suficientment per les administracions, i que han suposat l'emissió de recomanacions per part de la institució.

El Síndic valora positivament alguns avenços significatius en determinades mesures orientades a atendre situacions de vulnerabilitat, en part de caràcter compensatori, però reclama, a més, focalitzar els esforços a generar els canvis estructurals necessaris en les polítiques d'infància.

1. LA PROTECCIÓ DELS INFANTS: INFANTS EN SITUACIÓ DE DESEMPARAMENT I LA PROTECCIÓ DAVANT EL MALTRACTAMENT)

INFANTS EN SITUACIÓ DE DESEMPARAMENT

La protecció dels adolescents amb conductes disruptives

La manca de recursos suficients i adequats per atendre la situació dels adolescents amb trastorns de conducta i/o problemes de salut mental condiciona els processos de desemparament, sobretot quan s'aproxima la majoria d'edat. A través de l'estudi de queixes, el Síndic ha tingut constància d'adolescents en situació de desemparament, però que no han estat declarats en desemparament o que ho han deixat d'estar abans de la majoria d'edat, tot i la situació de risc greu existent, entre d'altres, a causa de les dificultats d'intervenció en l'etapa final de la minoria d'edat i en la seva transició a la majoria d'edat.

Principals recomanacions

- Crear programes i recursos específics per atendre les necessitats dels adolescents amb conductes que els situen en situació de risc i les de les seves famílies.
- Incrementar la dotació de recursos humans, materials i econòmics als centres de salut mental infantil i juvenil, i altres recursos específics en salut mental de la xarxa de salut mental infantil i juvenil, per afavorir-ne l'accés i augmentar la intensitat que exigeixen les necessitats reals de la població infantil.
- Dissenyar recursos de protecció adequats per atendre les necessitats dels adolescents (i adequar les condicions dels centres a aquestes necessitats).
- Planificar adequadament el retorn dels adolescents amb les seves famílies i proporcionar el suport necessari, abans i després que aquest retorn s'hagi produït, especialment en el cas d'adolescents que han tingut dificultats d'adaptació al sistema de protecció, i evitar que les dificultats d'adaptació al sistema de protecció acabin generant retorns sense garanties suficients.

Atenció als infants i adolescents migrants no acompanyats als centres d'acolliment

En els darrers mesos les queixes rebudes pel Síndic i les actuacions desenvolupades s'han centrat en les condicions en què es produeix l'atenció dels infants migrants no acompanyats als centres d'acolliment. Un dels principals problemes té a veure amb la sobreocupació dels centres d'acolliment que atenen majoritàriament aquest col·lectiu i amb l'atenció que hi reben, no sempre adequada a la mesura protectora proposada.

Principals recomanacions

- Reduir el temps d'estada dels infants estrangers immigrats no acompanyats als centres d'acolliment, un cop s'hagi fet l'estudi, amb la reducció dels terminis d'espera existents per a l'assignació del recurs (o, alternativament, crear noves places de centre d'acolliment que impedeixin la sobreocupació dels centres que actualment atenen els infants i adolescents estrangers immigrats no acompanyats).
- Garantir als infants i adolescents estrangers immigrats no acompanyats la proposta de mesura de protecció més

adequada a les seves necessitats, independentment de l'edat que tinguin.

■ Reduir la grandària dels recursos d'atenció residencial existents, també en el cas dels centres d'acolliment que atenen majoritàriament infants estrangers immigrats no acompanyats.

PROTECCIÓ DAVANT DEL MALTRACTAMENT

Prohibició del càstig corporal

D'ençà de l'aprovació de les recomanacions del Comitè per prohibir el càstig corporal i els tractes degradants, nombrosos estats europeus han adaptat la seva legislació i han incorporat de manera explícita la prohibició de qualsevol càstig corporal o tracte degradant als infants. La Llei 54/2007, de 28 de desembre, d'adopció internacional, va modificar la redacció de l'article 154 del Codi civil espanyol i va suprimir la referència a l'anomenada *facultat de correcció dels progenitors*. En canvi, a Catalunya, la Llei 25/2010, de 29 de juliol, del llibre segon del Codi civil de Catalunya, relatiu a la persona i la família, manté en l'article 236-17 la referència a la facultat de correcció dels progenitors que ha qüestionat el Comitè dels Drets de l'Infant.

Principal recomanació

■ Promoure la modificació de la regulació de les relacions entre pares i fills que conté la Llei 25/2010, de 29 de juliol, del llibre segon del Codi civil de Catalunya, relatiu a la persona i la família (article 236-17), perquè se'n suprimeixi la referència a la facultat de correcció dels progenitors, d'acord amb les recomanacions del Comitè dels Drets de l'Infant.

Assetjament homòfob i transfòbic a l'escola

En el marc de diverses actuacions, el Síndic ha tingut coneixement de la problemàtica d'assetjament escolar, discriminació i violència que de vegades afecta adolescents LGTB a les escoles i instituts, la difícil detecció d'aquestes situacions, i els efectes i el patiment que produeixen en nois i noies.

Principals recomanacions

■ Fomentar l'aplicació del Protocol de prevenció, detecció i intervenció enfront de situacions d'odi i discriminació a tots els centres educatius.

■ Promoure l'adopció de mesures preventives als centres educatius que facilitin la creació d'un clima de convivència positiu a l'aula i assegurar que els continguts dels materials escolars, educatius i formatius tinguin en compte la diversitat pel que fa a l'orientació sexual, la identitat de gènere i l'expressió de gènere, amb la provisió de recursos formatius, eines i materials didàctics.

■ Facilitar als centres educatius les directrius per dur a terme un abordatge integral d'aquestes situacions i promoure el desplegament efectiu de plans de convivència a tots els centres educatius.

Mancances en la protecció dels nadons

El Síndic ha evidenciat mancances en els mecanismes que han de garantir la protecció dels infants en situació de risc en general, i molt especialment en el tractament específic que requereixen els nadons.

Principals recomanacions

■ Impulsar mesures específiques per a la protecció dels nadons (o infants petits) en situació de risc, a fi de garantir-ne un seguiment i una atenció més intensius, atesa la seva enorme vulnerabilitat per raó de l'edat, i atès que es troben en una etapa en què no hi ha altres serveis que en garanteixin el seguiment indirecte

2. DRETS SOCIALS: NIVELL DE VIDA ADEQUAT, SALUT I EDUCACIÓ

NIVELL DE VIDA ADEQUAT

Ajut per naixement condicionat a renda i a residència durant cinc anys

El règim de l'ajut per naixement sotmès a nivell d'ingressos de la unitat familiar per a famílies en què s'hagi produït un naixement, adopció, tutela o acolliment esta-

bleix com a requisit que una de les persones progenitores o assimilades sol·licitants, com a mínim, sigui resident legal a Catalunya, i ho hagi estat durant cinc anys, dos dels quals immediatament anteriors a la data de presentació de la sol·licitud. El Síndic considera que el requisit de cinc anys de residència és excessiu. A tall d'exemple, la PIRMI és menys estricta amb aquest requisit, i exigeix residència continuada i efectiva a Catalunya de dos anys, però no de cinc.

Principal recomanació

- Modificar el requisit previst en les bases per a la concessió de l'ajut econòmic sotmès al nivell d'ingressos de la unitat familiar, per a famílies en què hagi tingut lloc un naixement, adopció, tutela o acolliment, que estableix que una de les persones progenitores o assimilades sol·licitants, com a mínim, hagi de ser resident legal a Catalunya, i ho hagi d'haver estat durant cinc anys, dos dels quals immediatament anteriors a la data de presentació de la sol·licitud.

DRET A LA SALUT

Atenció als infants i adolescents amb trastorn per dèficit d'atenció amb hiperactivitat o sense

El Síndic ha rebut queixes de famílies amb relació a l'atenció mèdica rebuda pels seus fills amb trastorn per dèficit d'atenció amb hiperactivitat (TDAH), i també arran de la presentació del Protocol per al maneig del trastorn per dèficit d'atenció amb hiperactivitat (TDAH) infantojuvenil en el Sistema Sanitari Català l'any 2015, davant el qual diverses entitats, persones i institucions a Catalunya han manifestat el seu posicionament divergent. Alhora, també evidencia que la prevalença de TDAH a Catalunya és heterogènia i diversa en funció de l'enfocament del professional a l'hora d'abordar el quadre clínic i també el criteri diagnòstic seguit.

Principals recomanacions

- Fomentar un debat obert i rigorós entre els professionals sobre l'abordatge d'aquest trastorn i el tractament més adequat i vetllar perquè els professionals intervinents siguin independents.

- Garantir dins el sistema nacional de salut el tractament psicoterapèutic indicat com a principal tractament, amb l'amplitud i la intensitat necessàries per a cada pacient, de manera que el tractament farmacològic mai supleixi la mancança en la intensitat del tractament.

- Garantir i respectar l'escolta de l'infant o adolescent i de les famílies sobre el tractament prescrit.

DRET A L'EDUCACIÓ EN CONDICIONS D'IGUALTAT

Criteris de transparència i accés a la informació en el procés d'admissió de l'alumnat als centres docents

Els últims anys el Síndic ha detectat dèficits relacionats amb la manca de transparència del procediment d'admissió als centres docents i també ha rebut queixes que relataven la dificultat d'accés a la informació en situacions de sospita de frau.

Principals recomanacions

- En cas de reclamació, facilitar l'accés a les dades dels sol·licitants relatives als criteris de prioritat al·legats en el procés de preinscripció, a excepció de les dades personals especialment protegides.

- Garantir que els centres docents facin pública la llista de sol·licituds de preinscripció al centre, tant en primera opció com en posteriors, amb la puntuació provisional i definitiva i la comunicació immediata a l'Administració de les vacants que es generin des de la publicació de la relació d'alumnat admès fins a l'inici del curs escolar.

- Garantir que tant els centres docents com l'Administració educativa facin públiques les vacants que es generin a cada centre des de la publicació de la relació d'alumnat admès fins a l'inici del curs escolar i la relació d'alumnat matriculat al centre, amb data de matrícula, de forma periòdica i fins a l'inici de curs.

L'accés al menjador escolar i la participació a les activitats educatives de tarda dels alumnes de secundària d'instituts amb jornada compactada

El Síndic alerta dels riscos que la implantació de la jornada compactada als instituts de secundària pugui tenir en l'alumnat socialment no afavorit: baixa participació a les activitats educatives de tarda als instituts i supressió del servei de menjador escolar i, conseqüentment, també dels ajuts de menjador escolar.

Principals recomanacions

- Promoure, amb caràcter general, el funcionament del servei de menjador escolar als instituts de secundària, tinguin jornada compactada o no, i proveir de beques els alumnes socialment desfavorits, malgrat que a la tarda no hi hagi classes.

- Alternativament, estudiar centre per centre mesures compensatòries que garanteixin l'accessibilitat i la normalització de l'ús del menjador a l'alumnat de secundària que ho requereixi.

- Desenvolupar mesures per garantir l'accessibilitat econòmica a les activitats educatives de tarda a les escoles i als instituts amb jornada compactada i per assegurar l'atenció socioeducativa dels alumnes socialment desfavorits.

Drets i noves tecnologies

Les qüestions plantejades tenen a veure amb la desigualtat en l'accés de l'alumnat a l'ús d'Internet i les noves tecnologies, camp en el qual hi ha notables diferències entre centres educatius. Igualment, també s'han detectat situacions que poden suposar una vulneració dels drets a la privacitat dels alumnes i altres problemes de seguretat, i també casos d'incompliment de normes de convivència a través de l'ús indegut de les xarxes socials i de ciberassetjament en l'àmbit escolar.

Principals recomanacions

- Promoure polítiques proactives sobre les competències digitals dels infants i adolescents més enllà de les habilitats, que s'han de reforçar a través del foment de les competències per part dels entorns implicats, com ara l'escola, la família i el lleure.

- Regular l'accés a Internet i l'ús de les TIC entre els infants i els joves i controlar-ne el compliment per garantir la seguretat.

- Garantir l'accessibilitat a tots els alumnes dels centres educatius de les eines que permetin un ús responsable i educatiu de les TIC a les aules, amb equitat i gratuïtat en els estudis obligatoris.

- Estudiar i intervenir de manera educativa en l'ús de les xarxes i les noves tecnologies i estratègies per prevenir les addiccions entre els joves i adolescents.

7. LES FUNCIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES PER AFAVORIR LA IGUALTAT DE GÈNERE

El Síndic de Greuges, com a garant dels drets de les persones davant de l'Administració, sempre ha tutelat el dret a la igualtat de les dones, però actualment, amb la Llei 17/2015, té la funció de garant principal del dret a la igualtat i a la no-discriminació per raó de gènere i, en aquest sentit, se li reconeixen les atribucions següents:

- Practicar investigacions, tant d'ofici com a instància de part, sobre l'actuació de persones públiques i privades que puguin ser discriminatòries.

- Facilitar vies de negociació i fer recomanacions amb la finalitat de corregir situacions i fer-ne el seguiment.

- Fer assessorament i assistència a la ciutadania en casos de discriminació.

- Vetllar pel compliment i l'aplicació de la Llei. Analitzar i avaluar-ne el compliment.

- Estudiar la legislació i la jurisprudència i fer propostes de nova legislació.

Cal destacar que amb la Llei 17/2015 el Síndic estén les seves competències a les actuacions del sector privat, pot fer assessorament i assistència a la ciutadania davant de possibles situacions de discriminació per raó de sexe, i li corresponen l'anàlisi i l'avaluació del grau de compliment de la Llei, i també l'estudi de la legislació i la jurisprudència antidiscriminatòries per elaborar propostes de nova legislació o de reforma legislativa.

Durant aquest any la institució ha rebut diverses queixes amb relació a aquesta qüestió. Totes han estat presentades per dones excepte dues. D'aquestes últimes, en la primera una persona no estava d'acord amb l'atenció que reben els homes maltractats en comparació amb les dones maltractades, i en la segona la persona es queixava de l'assistència i l'avaluació que els equips de valoració havien fet a la seva exdona, que presumptament havia patit maltractaments. En el primer cas, es va indicar a la persona interessada on es podia adreçar en el supòsit de patir maltractaments; en el segon cas, es va tancar la queixa perquè el Síndic no pot entrar en l'avaluació de caràcter tècnic dels professionals dels equips de valoració.

> **Amb la Llei 17/2015 s'estenen les funcions del Síndic com a garant de la igualtat entre homes i dones també a l'àmbit privat**

La tipologia de les queixes presentades per les dones ha estat diversa: la majoria han estat casos de disconformitat amb els processos judicials en matèria de violència de gènere, per la revictimització que pateix la dona. Altres qüestions han estat les següents: sol·licituds d'ajuda concreta en casos de violència de gènere, manca de recurs alternatiu per a dones maltractades ingressades en un centre, funcionament dels dispositius electrònics dels condemnats per violència de gènere, denegació d'un curs d'autodefensa gratuït, discriminació en un procés de selecció de personal d'una dona pel fet d'estar embarassada, impossibilitat que les dones no casades puguin registrar els seus fills a nom de les dues progenitores i tractament sexista de la informació en mitjans de comunicació.

A banda de les queixes rebudes, el Síndic de Greuges ha obert dues actuacions d'ofici vinculades a la Llei 17/2015: AO 181/2015, sobre els recursos existents per a les dones que pateixen violència, i AO 131/2016, per la presumpta actuació irregular d'uns agents de seguretat privada envers unes treballadores sexuals.

Pel seu abast, destaca la primera d'aquestes actuacions, arran de la qual el Síndic ha dictat una resolució en què, entre d'altres, ha recomanat el següent:

- Incrementar els recursos humans i materials perquè els grups d'atenció a la

víctima tornin a recollir les denúncies de les dones sobre violència masclista.

- Facilitar que les dones en aquesta situació puguin compartir pis per mitjà de la xarxa d'habitatges de promoció pública o subvencionada i eliminar els obstacles perquè puguin accedir al parc d'habitatges de protecció oficial.

- Fomentar la formació en perspectiva de gènere i violència de tots els operadors jurídics implicats en els procediments judicials relatius a violència de gènere.

- Adoptar més accions per promoure la coeducació i la perspectiva de gènere de forma transversal en el sistema educatiu per mitjà del currículum acadèmic.

- Impulsar la formació de periodistes perquè tractin la informació sobre violència masclista de manera adequada i responsable, i també per donar visibilitat a les aportacions de les dones i contribuir a superar estereotips.

Queixa 05997/2016

Diverses persones de dins i fora de Catalunya van presentar queixa al Síndic de Greuges per la realització d'un "Summer Camp", de l'1 al 7 d'agost a Barcelona, adreçat a aprendre a seduir dones en diferents circumstàncies i forçant-ne el consentiment.

Un cop estudiada la publicitat del curs i els vídeos que es difonien via Internet, la institució es va adreçar al titular i li va comunicar que el "curs" podria ser constitutiu d'una infracció administrativa molt greu d'acord amb l'article 59.4.a) de la Llei 17/2015 ("Exercir qualsevol comportament, de naturalesa sexual o no, en funció del sexe de la persona, que atempti intencionadament contra la seva dignitat i li creï un entorn intimidatori, degradant o ofensiu").

D'altra banda, la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista, en l'article 22, sobre els continguts i la publicitat amb relació amb la violència masclista, prohibeix la reiteració sistemàtica en la profusió i la difusió de missatges que desautoritzin les dones o que les tractin de manera vexatòria o com a objectes.

Com a conseqüència, i considerant que el curs sexualitzava i cosificava la dona, es va suggerir al promotor que el cancel·lés en un termini de quinze dies naturals i es va traslladar la resolució a l'ICD i al Ministeri Fiscal.

L'organitzador del curs va comunicar a la institució que l'havia cancel·lat. Posteriorment, el Síndic va tenir coneixement de la possible realització del curs a València i a Màlaga, motiu pel qual es va traslladar la resolució al Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana i al Defensor del Poble Andalús als efectes oportuns.

Queixa 05737/2016

El director d'un mitjà escrit va signar un article en què posava en dubte que quan una dona diu "no" l'home no pugui insistir per aconseguir un "sí". L'article 25 de la Llei 17/2015 estableix que els mitjans de comunicació no han de difondre continguts sexistes ni han de de seguir els estereotips sexistes, ni tampoc utilitzar qualsevol tipus d'ús sexista o androcèntric del llenguatge. El Síndic va interpretar que no només es tractava d'una qüestió de llenguatge, sinó que el fons de l'article era de caràcter masclista i incitava a l'assetjament de les dones, i que la voluntat de les dones no és interpretable ni és una qüestió relativa o que depengui de les circumstàncies o dels casos.

El director del diari va comparèixer en una emissora de ràdio pública per donar explicacions sobre l'article i demanar disculpes si alguna persona s'havia sentit ofesa.

Tot i això, es va suggerir al mitjà que en un futur tingués en compte els principis i valors de la Llei 17/2015 i de la Llei 24/2008, del dret de les dones a erradicar la violència masclista, concretament de l'article 22, sobre els continguts i la publicitat amb relació a la violència masclista. Així mateix, es va traslladar la resolució a l'Institut Català de les Dones (ICD) i al Consell de l'Audiovisual de Catalunya.

El director del diari va acceptar el suggeriment formulat per aquesta institució. En aquest sentit, va informar que no era la seva intenció ofendre ni incitar a actituds masclistes i d'assetjament a les dones, que havia demanat perdó l'endemà mateix per mitjà d'una emissora pública i que l'ofici d'escriure frega de vegades línies vermelles a través de les quals no és fàcil circular.

Atès que el suggeriment havia estat acceptat, el Síndic va finalitzar les seves actuacions.

8. ELS DRETS DE LES PERSONES LGTBI

Han passat dos anys des que es va aprovar la Llei 11/2014, de 10 d'octubre, per a garantir els drets de les persones lesbianes, gais, bisexuals, transgèneres i intersexuals i per a eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia. Una llei que permet fer efectius els drets de les persones LGTBI i lluitar contra les agressions i discriminacions que pateixen per raó de la seva orientació sexual o identitat de gènere.

El Síndic sempre ha rebutjat qualsevol discriminació i violència per raó d'identitat o orientació sexuals i aposta per una societat que superi estereotips i tracti amb respecte i dignitat la participació i la representació de les diferències i diversitats sexuals i afectives. Per això, ha continuat mantenint contactes periòdics amb representants de les entitats i les institucions que treballen en la prevenció, la defensa i la lluita perquè la Llei sigui una realitat efectiva.

En l'àmbit de la col·laboració i coordinació entre institucions que preveu la Llei, el Síndic de Greuges ha signat un conveni amb el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, que preveu la derivació de denúncies, i la coordinació i el seguiment d'aquestes entre ambdues institucions.Per conèixer la globalitat de mesures que ha adoptat el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, el Síndic va obrir una actuació d'ofici a finals de 2015 i, després d'una primera resposta del Departament, resta pendent de rebre informació actualitzada de les mesures empreses per l'actual Govern de Catalunya.

Malgrat l'absència d'aquesta informació oficial, el Síndic ha estat coneixedor de l'esforç del Govern per dur a terme el desplegament de la Llei. En aquesta tasca, destaca la creació de la Comissió Interdepartamental, el nou reglament del Consell Nacional LGTBI o el grup de treball del reglament sancionador. El compromís manifest del CNLGTBI és continuar treballant en col·laboració amb el Govern i de manera interdepartamental. Un d'aquests exemples és el treball conjunt amb les entitats i el Departament de Salut, fruit del qual s'ha elaborat un protocol de reproducció humana assistida (RHA) a Catalunya que ha eliminat, pel que fa a aquest punt, la discriminació de les lesbianes.

> **Totes les dones tenen accés a la cartera de serveis de l'RHA als centres sanitaris, independentment de si tenen parella o de si aquesta és masculina o femenina**

La nova directriu permetrà, entre altres objectius, que totes les dones tinguin accés a la cartera de serveis de l'RHA als centres sanitaris públics, independentment de si tenen parella o de si aquesta és masculina o femenina, un dret que fins ara no estava garantit. Val a dir que l'elaboració i aplicació d'aquest protocol dona resposta a una demanda de diferents col·lectius i agents socials i polítics, alhora que fa efectiu el suggeriment que va fer el Síndic l'any 2015, en el sentit de dictar les disposicions normatives necessàries per garantir l'accés a les tècniques d'RHA a les dones lesbianes en condicions d'igualtat.

Encara en l'àmbit de la salut, i com a exemple de col·laboració interdepartamental, també destaca la prestada entre el Servei Català de la Salut (CatSalut) i el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, que es concreta en la signatura d'un protocol d'actuació perquè el CatSalut emeti les targetes sanitàries individuals (TSI) amb el nom del gènere sentit per les persones transsexuals que ho sol·licitin. A partir de la signatura d'aquest protocol, s'estén la mesura a menors i majors d'edat que ho sol·licitin, la qual cosa ha de facilitar que a Catalunya es pugui viure la diversitat sexual i afectiva en plena llibertat.

Alhora, convé destacar que el Departament de Salut posa en marxa un nou model d'atenció a les persones transsexuals que parteix del principi que aquestes persones no pateixen cap patologia (disfòria de gènere) i que, per tant, l'atenció de salut en la transició cap a la identitat sentida no podrà ser, en cap cas, a partir de l'acreditació d'un diagnòstic clínic. La

paraula clau que resumeix el model és la *despatologització* de la realitat transsexual i tindrà el model de referència en la Unitat Trànsit del CAP Manso de Barcelona.

> **El nou model d'atenció a les persones transsexuals parteix de la despatologització de la identitat de gènere**

Aquest model s'ha consensuat, entre d'altres, amb la Plataforma Trans*Forma la Salut, que engloba set entitats i que també s'adreça al Síndic de Greuges per demanar un canvi radical en el model d'atenció basat en la concepció com a patologia del fet transsexual. La Plataforma manifesta que nou model de salut que es proposa sorgeix d'una situació de vulneració dels seus drets bàsics que ha implicat anys de violència institucional i de tracte indigne per part del sistema públic català i, més concretament, de la Unitat d'Identitat de Gènere de l'Hospital Clínic (UIG). Aquesta queixa dona lloc a l'obertura de dues actuacions d'ofici, que a hores d'ara resten en espera de resposta.

Finalment, en l'àmbit dels drets de les persones transsexuals, cal posar èmfasi en les queixes rebudes relatives a les llistes d'espera per a una operació de reassignació de sexe. En el marc de l'estudi, la Direcció General de Famílies ha informat la institució que s'està treballant en la revisió dels criteris d'accés a les intervencions quirúrgiques de canvi sexe, qüestió respecte de la qual el Síndic ha fet un seguit de suggeriments que impliquen revisar els criteris específics d'inclusió en la llista d'espera i informar amb claredat els pacients de quins són aquests criteris, entre d'altres. Actualment, el Síndic resta en espera que se l'informi sobre les darreres actuacions dutes a terme o que es preveuen incorporar en l'àmbit del desplegament de la Llei.

Així, en l'àmbit de l'educació i del lleure, el Síndic ha tingut coneixement de la problemàtica d'assetjament escolar, discriminació i violència que de vegades afecta adolescents LGTBI a les escoles i instituts, la difícil detecció d'aquestes situacions, i els efectes i el patiment que produeixen en nois i noies. Entre les principals recomanacions formulades per aquesta institució hi ha fomentar l'aplicació del Protocol de prevenció, detecció i intervenció enfront de situacions d'odi i discriminació als centres educatius, promoure l'adopció de mesures preventives als centres educatius i facilitar-los les directrius per dur a terme un abordatge integral d'aquestes situacions. Aquestes recomanacions es poden consultar en l'*Informe sobre els drets de l'infant 2016*.

Queixa 02288/2015

L'Associació Catalana per a la Integració d'Homosexuals, Bisexuals i Transsexuals Immigrants (en endavant ACATHI) ha exposat el cas d'una persona de cinquanta-dos anys que estava en llista d'espera per sotmetre's a una cirurgia de reassignació de sexe a l'Hospital Clínic Universitari de Barcelona. Després de sis anys en llista d'espera, la pacient és informada que no serà intervinguda per raons d'edat.

Un cop estudiat a fons aquest cas, el Síndic trasllada al Departament de Salut un conjunt de recomanacions d'aplicació general per als casos de llista d'espera per a una vaginoplàstia. En el cas concret de la interessada, es finalitzen les actuacions després de comprovar que ha estat reincorporada a la llista d'espera per a la intervenció de vaginoplàstia, amb el compromís del Departament que la interessada serà intervinguda pròximament. En fase de seguiment de la queixa, s'ha pogut constatar que la intervenció va tenir lloc efectivament el mes d'octubre de 2016.

ACTUACIONS D'OFICI

AO-00047/2016
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa al presumpte incompliment del principi de presència paritària de dones i homes al Consell de Govern de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals

De conformitat amb l'article 12 de la Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes, les administracions públiques s'han d'atenir al principi de representació paritària de dones i homes en els nomenaments i les designacions per a la composició de tot tipus d'òrgans col·legiats, però s'ha tingut coneixement que en el nomenament del Consell de Govern de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals els sis membres nomenats són homes. Atès que el Síndic de Greuges és l'òrgan encarregat de la defensa dels drets i les llibertats en matèria de no-discriminació per raó de gènere que puguin haver estat vulnerats per l'actuació d'institucions, públiques o privades, s'ha obert una actuació d'ofici per avaluar si s'està incomplint la Llei en aquest àmbit.

AO-00112/2016
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la col·locació d'una figura amb la fotografia de Xavier Garcia Albiol a les Festes de Maig de Badalona

En el marc de la polèmica sorgida arran de la col·locació per part d'una entitat de Badalona d'una figura amb la fotografia de Xavier Garcia Albiol a la base del Dimoni que s'havia de cremar durant la celebració de la nit de Sant Anastasi, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per tal d'aclarir les circumstàncies de tot el que s'ha produït entorn a aquest fet.

AO-00131/2016
Pendent d'acceptació per part de l'Administració

Actuació d'ofici relacionada amb una presumpta actuació irregular per part d'uns agents de seguretat privada envers unes treballadores sexuals

Durant un acompanyament a dues treballadores del Servei d'Atenció Socioeducativa de l'Ajuntament de Barcelona a la zona del Port Olímpic, personal assessor del Síndic va presenciar una agressió verbal del personal de seguretat d'una discoteca a un grup de treballadores sexuals de la zona. Les noies van explicar que aquests porters es dediquen a llençar-los gas picant als ulls i han arribat a pegar-les amb pals i a tirar-los ampolles.

Un cop estudiat aquest assumpte, el Síndic ha suggerit al Departament d'Interior que, a fi de promoure un model de seguretat que incorpori la perspectiva de gènere i contribueixi a eliminar la violència masclista amb l'adopció de mesures de prevenció i protecció en els espais públics i privats, d'acord amb el que estableixen la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista, i la Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes, cal que: la Direcció General de la Policia, a través dels Mossos d'Esquadra, faci una inspecció de la discoteca en qüestió; la Direcció General d'Administració de Seguretat faci un seguiment periòdic del personal de seguretat de la discoteca, i la Subdirecció General d'Espectacles Públics i Activitats Recreatives faci un control sobre l'activitat i la formació del personal que no sigui de seguretat i que treballi als accessos de l'establiment.

AO-00143/2016
En tramitació

Avaluació del servei de la Unitat d'Identitat de Gènere de l'Hospital Clínic

El Síndic ha rebut queixes i ha obert diverses actuacions d'ofici relatives a l'accés de les dones lesbianes a les tècniques de reproducció assistida i als drets de les persones transsexuals, entre d'altres. Partint de la base que el Síndic avalua l'aplicació de la Llei 11/2014, de 20 d'octubre, per a garantir els drets de les persones lesbianes, gais, bisexuals, transgèneres intersexuals i per a eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia, en tots els seus àmbits, ha obert una actuació d'ofici per conèixer el funcionament del servei que presta la Unitat d'Identitat de Gènere de l'Hospital Clínic.

ADMINISTRACIÓ PÚBLICA I TRIBUTS

9. TRANSPARÈNCIA I DRET D'ACCÉS A LA INFORMACIÓ PÚBLICA

El mes de juliol de 2016, el Síndic va presentar el primer informe d'avaluació de l'aplicació de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, coincidint amb el transcurs d'un any des de l'entrada en vigor d'aquesta llei. El Síndic va considerar que presentar el primer informe just al cap d'un any de l'entrada en vigor general de la Llei no només donava compliment al manament legal, sinó que també era necessari per contribuir a traslladar a les administracions una idea de rigor en l'exigència de compliment de la Llei, és a dir, que es valora l'aplicació de la Llei des del primer moment.

Tanmateix, es tracta d'una llei complexa d'aplicar, que inclou un nombre elevat de noves obligacions i que demana adaptacions organitzatives i funcionals rellevants en un període curt de temps. A més, el treball d'avaluació va coincidir amb el desplegament inicial de la Llei, de manera que cal pensar que les dades obtingudes en el primer trimestre de 2016 van ser superades àmpliament poc després, especialment en el cas de les obligacions de transparència o de publicitat activa, que és l'àmbit que requeria un esforç organitzatiu més intens en l'etapa inicial.

També cal tenir en compte, entre altres elements conjunturals, que l'esforç que comporta l'aplicació de la Llei s'havia de produir en un context restrictiu de recursos, i que equips de govern municipals acabats de constituir després de les eleccions de maig de 2015 i un govern de la Generalitat en funcions en el moment en què va entrar en vigor la Llei (juliol de 2015) van haver d'assumir-ne l'aplicació inicial.

Partint de l'evidència que resulta impossible avaluar de manera exhaustiva cadascuna de les obligacions que estableix la Llei per a cadascun dels obligats, s'ha volgut evitar, tanmateix, singularitzar l'avaluació en uns pocs obligats en aquesta etapa inicial d'aplicació de la Llei, ja que comportava dificultats significatives per a tothom. Per aquest motiu, l'informe pretén reflectir la realitat global de l'aplicació de la Llei amb relació al conjunt d'administracions obligades, com a primera aproximació al compliment de la norma.

> La poca difusió de la Llei de transparència explica un exercici encara molt limitat del dret a accedir a la informació pública

Així mateix, s'ha tingut en compte que la tasca avaluadora, amb caràcter general, ha de verificar el compliment de la Llei, però, a parer d'aquesta institució, també ha de valorar-ne l'efectivitat des de la perspectiva dels canvis que pretén introduir en l'Administració pública i les seves relacions amb els ciutadans. A parer del Síndic, contribuir a detectar les mancances en l'aplicació de la Llei i els aspectes que cal reforçar ha de formar part de la finalitat de l'avaluació.

De les conclusions d'aquesta anàlisi i de les recomanacions que s'han formulat, cal destacar-ne, singularment, el següent:

- **Difusió del contingut de la Llei entre la ciutadania.** Les dades de l'informe evidencien –especialment les relatives a l'exercici del dret d'accés, molt limitat en les dates de l'anàlisi– que no s'ha fet un esforç per difondre el contingut de la Llei entre la ciutadania. Per aquesta raó, la primera recomanació que recull l'informe és que cal promoure accions perquè els ciutadans coneguin els drets que la Llei els atorga i els mecanismes per exigir-ne el compliment.

- **Entrada en vigor i transformació efectiva**. La Llei de transparència propugna un veritable canvi de paradigma en les relacions entre els poders públics i els ciutadans. Més enllà de l'estricte compliment de les obligacions legals, la Llei planteja una manera diferent d'exercir el poder públic i de relacionar-se amb els ciutadans. Una transformació d'aquesta magnitud no es pot lligar només a l'entrada en vigor formal de la Llei o al compliment de les obligacions legals. Una de les

conclusions d'aquest primer informe és que en les obligacions que requereixen l'elaboració de nous instruments (codis ètics, processos participatius, per posar-ne dos exemples) o reelaborar els ja existents (cartes de serveis amb contingut exigible, entre d'altres), el Síndic constata que el compliment s'ha endarrerit més enllà de l'entrada en vigor de la Llei i del moment en què es van analitzar les dades.

■ **Suport a les entitats amb menys recursos.** En termes generals, s'ha constatat que les administracions més grans presenten un nivell de compliment general força elevat, especialment en matèria de publicitat activa i dret d'accés, que disminueix a mesura que es redueix la dimensió de l'ens. Cal remarcar que, en aquesta fase inicial, ha estat determinant l'aportació del Consorci Administració Oberta de Catalunya (AOC), amb l'establiment d'una plataforma per a la creació dels portals de transparència, que ha facilitat el compliment de les obligacions de publicitat a les institucions amb menys recursos, fonamentalment en l'àmbit local.

■ En l'àmbit específic del **dret d'accés a la informació pública**, l'informe del primer any de vigència de la Llei destaca, entre altres propostes, que cal explorar alternatives a la signatura electrònica per a la identificació del sol·licitant, per facilitar l'ús d'aquest canal per accedir a la informació, i que convé eliminar el termini de 30 dies addicional per lliurar la informació, que endarrereix innecessàriament l'accés efectiu a la informació.

En paral·lel, el Síndic de Greuges, com a ombudsman, ha continuat estudiant les queixes dels ciutadans i càrrecs electes que se li han adreçat perquè no podien obtenir la informació que havien demanat a les administracions. A continuació, se'n ressenyen uns exemples.

Queixa 05838/2016

El promotor de la queixa, regidor de l'oposició a l'Ajuntament de Martorell, va manifestar la seva disconformitat amb el fet que l'Ajuntament no hagués atès de manera completa la seva sol·licitud d'accés a la informació.

El Síndic va assenyalar que l'Administració pot demanar al sol·licitant que concreti la informació demanada, però ha d'oferir suport per fer-ho. També va destacar que ha de donar accés a tota la informació que posseeixi en exercici de les seves funcions, encara que no l'hagi elaborada. El Síndic considera que cal aplicar els paràmetres de la Llei de transparència en allò que sigui més favorable al càrrec electe que demana la informació, en línia amb el criteri sostingut per la Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública (GAIP).

L'Ajuntament de Martorell va acceptar la recomanació del Síndic.

Queixa 08942/2015

Un regidor de l'oposició a l'Ajuntament dels Pallaresos va plantejar queixa al Síndic perquè l'Ajuntament no li facilitava determinada informació econòmica en el format que havia demanat.

El Síndic va considerar que si la informació estava disponible en el format demanat i no s'havia d'elaborar expressament, s'havia de facilitar en aquest format.

La recomanació està pendent d'acceptació en el moment de cloure la redacció d'aquest informe.

Queixa 09306/2015

La queixa es va plantejar pel desacord amb una resolució que desestimava una sol·licitud d'accés de manera extemporània, una vegada vençut el termini per resoldre, i que el promotor de la queixa considerava que s'havia d'entendre estimada per silenci.

El Síndic de Greuges va assenyalar que el silenci positiu previst en la Llei 19/2014 no opera automàticament, perquè la Llei preveu dues excepcions en què no es pot adquirir el dret d'accés per silenci. Tot i això, va considerar que la notificació havia estat defectuosa, ja que no havia inclòs en el peu de recurs la informació relativa a la via de reclamació a la GAIP, per la qual cosa va recomanar que la notifiqués novament incorporant-hi aquesta informació.

L'Ajuntament de Molins de Rei va acceptar aquesta recomanació.

Queixa 07831/2015

Manca de resposta dels Serveis Territorials del Departament d'Ensenyament al Maresme-Vallès Oriental a la sol·licitud d'accés a informació formulada el 3 de juny de 2015.

Tot i que la sol·licitud és anterior a l'entrada en vigor de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, el Síndic de Greuges va recomanar al Departament d'Ensenyament que vetllés perquè aquestes sol·licituds es resolguessin de manera expressa i es notifiqués la resolució amb la indicació de les vies específiques de recurs i reclamació establertes per la Llei 19/2014.

El Departament d'Ensenyament va acceptar aquesta recomanació.

10. EL PROCEDIMENT COM A GARANTIA PER A LES PERSONES ADMINISTRADES

La Constitució garanteix el sotmetiment de les administracions públiques al principi de legalitat, tant pel que fa a les normes que en regeixen l'organització, com pel que fa al règim jurídic, al procediment administratiu i al sistema de responsabilitat.

El procediment administratiu, que es regula amb caràcter bàsic en la vigent Llei 39/2015, de 2 d'octubre, és el conjunt ordenat de tràmits i d'actuacions formalment realitzats, d'acord amb el que s'estableix legalment, per arribar a dictar un acte administratiu o a expressar la voluntat de l'Administració. És el camí de la sèrie d'actes que cal seguir per a la consecució d'un fi.

El fet que l'Administració segueixi un procediment per dur a terme la seva actuació respon a una doble finalitat: la consecució de l'interès públic i ser una garantia per als drets de les persones administrades.

Atès que la Constitució disposa que l'Administració està sotmesa a la llei i al dret, com a expressió democràtica de la voluntat popular, la tramitació dels procediments ajustada a la legalitat, en sentit ampli, constitueix una garantia per als administrats, que, en darrera instància, podran impugnar l'actuació administrativa i exigir-ne la revisió davant dels tribunals ordinaris.

Tanmateix, també per disposició legal, correspon al Síndic de Greuges la supervisió de l'activitat, entre d'altres, de l'Administració de la Generalitat, de l'Administració local de Catalunya i la dels organismes públics o privats vinculats o que en depenen, que tenen l'obligació de cooperar amb aquesta institució.

Atesa aquesta atribució legal, les persones administrades s'adrecen al Síndic per manifestar el seu descontentament quan es vulnera l'anomenada *ordenació del procediment*, que no és una fase en sentit estricte, sinó un conjunt de regles o principis que són aplicables a la tramitació.

Els procediments es poden iniciar d'ofici o a sol·licitud de les persones interessades, però abans que s'iniciï el procediment administratiu, l'òrgan competent per iniciar-lo o instruir-lo pot adoptar les mesures que resultin necessàries i proporcionades en casos d'urgència inajornable o per a la protecció provisional dels interessos implicats, i especialment quan es tracta de procediments sancionadors.

Aquestes mesures han de ser confirmades, modificades o aixecades en l'acord d'inici del procediment i, en tot cas, han de quedar sense efecte si no s'inicia el procediment o quan l'acord d'iniciació no contingui un pronunciament exprés sobre aquestes.

En qualsevol cas, no es poden adoptar mesures provisionals que puguin causar perjudicis de reparació difícil o impossible a les persones interessades o que impliquin violació dels drets reconeguts per les lleis i, si aquest perjudici s'ocasiona, els ciutadans disposen de la possibilitat de ser rescabalats per les administracions públiques pel dany causat als seus béns que no tinguin obligació de suportar per la via de la responsabilitat patrimonial.

> **La tramitació dels procediments ajustada a la legalitat constitueix una garantia per als administrats**

Amb relació a aquestes mesures, el Decret legislatiu 2/2008, de 15 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de protecció dels animals, disposa en l'article 47 la possibilitat per a les administracions de comissar de manera immediata els animals quan hi hagi indicis racionals d'infracció de les disposicions d'aquesta llei o de les normatives que la despleguin.

Igualment, estableix que quan fineixin les circumstàncies que han determinat el comís, en el cas que la persona sigui sancionada, s'ha de determinar la destinació de l'animal, i les despeses ocasionades pel comís són a compte de la persona causant de les circumstàncies que l'han determinat.

Amb relació a la presentació de queixes que qüestionaven l'adopció d'aquesta mesura de

manera provisional, amb caràcter previ a la incoació d'un procediment sancionador, el Síndic ha constatat tant l'existència d'actuacions administratives irregulars, pel que fa a la manca compliment de requisits amb caràcter previ al comís, com també la manca de pronunciament sobre el finiment de la mesura un cop iniciat el procediment sancionador.

Fins i tot, ha tingut l'oportunitat de pronunciar-se sobre la necessitat de tramitar el procediment en què es determini si correspon a l'Administració rescabalar dels danys i perjudicis ocasionats el propietari de l'animal que ha mort durant la durada de mesura adoptada, sense que aquesta s'hagi aixecat. Els suggeriments efectuats per la institució en aquest sentit han estat acceptats per les administracions locals intervinents.

Un cop iniciats els procediments, aquests s'han d'impulsar d'ofici en tots els tràmits necessaris per a la determinació, el coneixement i la comprovació dels fets en virtut dels quals s'hagi de pronunciar la resolució i, en qualsevol cas, l'òrgan instructor ha d'adoptar les mesures necessàries per aconseguir el ple respecte dels principis de contradicció i d'igualtat dels interessats en el procediment.

Atès que els fets rellevants per a la decisió es poden acreditar per qualsevol mitjà de prova admissible en dret, cal posar en relleu la importància del tràmit de pràctica de la prova durant la instrucció, tenint en compte que només es poden rebutjar les proposades pels interessats quan siguin manifestament improcedents o innecessàries.

Sovintegen les queixes que posen de manifest que l'única prova de la comissió de la infracció de què disposa l'Administració per sancionar és la constatada pels funcionaris, als quals es reconeix la condició d'autoritat, i que es formalitza en document públic.

En els casos en què les infraccions tenen un caràcter fugaç, instantani i flagrant, com ara les que fan referència al trànsit, la circulació de vehicles de motor i seguretat vial, la jurisprudència avala l'observació directa dels fets de l'agent denunciant com a prova de càrrec suficient per desvirtuar la presumpció d'innocència.

> **Cal que s'aportin al procediment tots els mitjans de prova de què disposin les autoritats denunciants sobre els fets denunciats**

Tanmateix, i si bé la institució recorda que les denúncies formulades pels funcionaris gaudeixen de presumpció de veracitat respecte dels fets constatats en document públic, també insisteix en el valor probatori d'aquests, sens perjudici de les proves que puguin assenyalar o aportar els mateixos administrats en defensa dels drets o interessos respectius, i de l'obligació per part de les autoritats denunciants d'aportar al procediment tots els mitjans de prova de què disposin sobre els fets denunciats.

Alhora, el Síndic demana a les administracions implicades en la tramitació dels procediments l'adopció de mesures que permetin a les persones interessades conèixer amb prou antelació les prohibicions temporals imposades (senyals de trànsit) per evitar les denúncies i perquè es disposi d'altres mitjans (gravacions, proves fotogràfiques, etc.) que permetin acreditar la comissió d'infraccions quan les denúncies les formulin els agents de la zona blava, que no gaudeixen de la condició d'autoritat ni, per tant, de la presumpció de veracitat.

Queixa 02907/2016

L'Ajuntament de Castellbisbal va decomissar dos gossos que es trobaven en un hort de propietat privada, amb caràcter previ a la incoació d'un procediment sancionador per un presumpte abandonament dels animals, sense avís previ a l'interessat, que va creure que els hi havien robat.

La institució va constatar que l'Administració havia incomplert l'obligació de disposar d'un informe tècnic i de notificar fefaentment a la persona responsable de la tinença de l'animal l'adopció de la mesura del comís, i va suggerir no només que s'observés el procediment de manera escrupolosa, sinó també que es posés en coneixement del tenidor de l'animal la destinació d'aquest fins a la resolució de l'eventual procediment sancionador o la fi de les circumstàncies que van motivar el comís.

Queixa 03345/2015

L'Ajuntament de Castellar del Vallés va adoptar la mesura cautelar de comís de dos cavalls que no va ser confirmada en ocasió de la incoació de l'expedient sancionador tramitat contra la persona interessada per part del Departament d'Agricultura, Ramadera, Pesca Alimentació i Medi Natural.

La manca de pronunciament exprés de l'Administració amb relació a la confirmació, la modificació o l'aixecament de la mesura del comís adoptada per l'Ajuntament hauria d'haver-la deixat sense efecte. Tanmateix, la mort dels animals durant el temps en què va durar el comís va donar lloc a suggerir la incoació del procediment de responsabilitat patrimonial per determinar si escau rescabalar el propietari dels danys que li pot haver causat el perllongament d'aquesta mesura més enllà del que preveu la llei.

Queixes 02133/2015 i 02685/2016

Es van presentar queixes contra l'actuació dels ajuntaments de Mataró i Tarragona, que van tramitar procediments sancionadors per incompliment de senyals provisionals de prohibició d'estacionament de vehicles de motor.

Atès que les persones interessades manifestaven que desconeixien la col·locació dels senyals, i, per tant, la comissió de la infracció, però les denúncies gaudien de la presumpció de veracitat, es va suggerir que en el protocol d'actuació s'introduís la pràctica de fer fotografies o gravacions de vídeo dels vehicles que estiguessin estacionats al lloc i moment en què es dugués a terme la instal·lació. Fins i tot s'ha recomanat que, en ocasió de la revisió de l'ordenança municipal, s'acordi establir un termini mínim de temps que ha de transcórrer entre la col·locació dels senyals provisionals de trànsit i la seva efectivitat que permeti als conductors tenir-ne coneixement amb prou antelació.

11. LA MEMÒRIA DEMOCRÀTICA

Coincidint amb el vuitantè aniversari de la revolta militar que va marcar l'inici de la Guerra Civil espanyola i la repressió de la dictadura que va instaurar el bàndol vencedor, el Síndic de Greuges va decidir obrir una actuació d'ofici amb la finalitat de valorar les principals iniciatives dutes a terme per a la recuperació de la memòria històrica i la reparació, i també per traslladar a les administracions la necessitat d'aprofundir en aquest procés.

Cal recordar que la institució del Síndic de Greuges, des dels seus inicis, ha vetllat per la defensa dels que van veure vulnerats els seus drets durant la Guerra Civil i la dictadura militar posterior. Així, han estat objecte d'atenció de la institució la identificació de les restes de les persones desaparegudes, les indemnitzacions a expresos polítics, els diners republicans confiscats a les famílies catalanes l'any 1939 i el tractament de la simbologia franquista.

L'actuació d'ofici també s'ha fet ressò dels aspectes més rellevants de les conclusions de l'informe que ha elaborat el relator especial de l'ONU sobre la promoció de la veritat, la justícia, la reparació i les garanties de no-repetició, Pablo de Greiff. Entre altres qüestions, l'informe destaca com a mancança principal que l'Estat espanyol no ha afrontat el passat ni ha fet justícia de manera completa, i recomana que s'estableixi un mecanisme o institució oficial, de caràcter independent, que podria adoptar la forma d'una "comissió de la veritat", amb la finalitat d'aconseguir una comprensió exhaustiva de les violacions de drets humans i del dret humanitari que van succeir durant la Guerra Civil espanyola i el franquisme, ja que considera que la Llei 52/2007, anomenada *de la memòria històrica*, no afronta aquesta qüestió.

També cal remarcar que l'informe indicat assenyala que les institucions públiques han d'assumir la responsabilitat d'exhumar i identificar les restes de les víctimes mortals de la repressió, que cal que ampliïn el reconeixement i la cobertura dels programes de reparació per incloure-hi totes les categories de víctimes, que s'han d'identificar els mecanismes idonis per fer efectiva la nul·litat de les sentències adoptades en violació dels principis fonamentals de dret i del degut procés, i que cal adoptar mesures per retornar als particulars els béns i drets de contingut patrimonial confiscats durant la Guerra Civil i el franquisme.

> **Quan es compleixen 80 anys de l'inici de la Guerra Civil, encara no s'ha assolit la reparació completa dels greuges pendents del franquisme**

Un dels àmbits en què la necessitat d'una reparació integral dels greuges de la dictadura es fa més visible és la pervivència de símbols i monuments d'exaltació del règim franquista a la geografia catalana. L'informe del relator espacial recorda que la regla general ha de ser la retirada del símbol i que, quan això no sigui possible, cal promoure intervencions diferenciades de contextualització i reinterpretació perquè els monuments perdin el seu caràcter d'exaltació d'un bàndol i passin a contribuir a la memòria i a la pedagogia ciutadana.

En línia amb aquest plantejament, el Síndic ha demanat que el Memorial Democràtic actualitzi i completi l'inventari i la valoració de símbols i monuments franquistes, amb la finalitat de facilitar la tasca de retirada dels símbols i monuments d'exaltació del règim anterior. Paral·lelament, el Síndic ha continuat reclamant als municipis un posicionament actiu en aquest procés de retirada, com a responsables d'executar-lo, d'acord amb el que estableix la Llei de la memòria històrica, quan es tracta de símbols situats a l'espai públic del terme municipal. En aquest epígraf cal ressenyar les actuacions iniciades enguany amb relació a dos municipis per demanar la retirada de símbols de la dictadura presents a l'espai públic municipal.

El Síndic també es vol fer ressò de la iniciativa del Departament d'Afers i Relacions Institucionals i Exteriors i Transparència

de posar en marxa un programa en matèria d'identificació genètica de restes de persones desaparegudes durant la Guerra Civil i el franquisme, amb la col·laboració dels departaments de Salut i Justícia, sens perjudici de les consideracions que es van recollir en l'Informe 2015 amb relació a la iniciativa del banc d'ADN per identificar les restes de persones desaparegudes.

Queixa 02888/2016 (relacionada amb les AO 00061/2016, 00062/2016, 00089/2016)

L'actuació es va iniciar a partir de la informació apareguda en els mitjans i de les queixes presentades sobre l'existència d'un conjunt monumental a l'espai conegut com "La Torreta" (Torre de Guardiola), al municipi de Sant Carles de la Ràpita.

A petició de l'Ajuntament, el Memorial Democràtic va emetre un informe que confirmava que els dos elements incorporats a la Torre els anys seixanta del segle passat formen part d'un mateix espai de simbologia franquista. Partint d'aquesta informació, el Síndic va entendre que es trobaven dins el supòsit regulat en l'article 15 de la Llei de la memòria històrica. Per aquest motiu, va demanar a l'Ajuntament de Sant Carles de la Ràpita que l'informés de les mesures que portés a terme per a la supressió o reinterpretació d'aquells elements.

Aquesta petició està pendent de resposta en el moment de cloure la redacció d'aquest informe.

12. LA PROTECCIÓ DE DADES EN EL PROCEDIMENT ADMINISTRATIU

El dret fonamental a la protecció de dades té per objecte garantir a la persona un poder de disposició i de control sobre les seves dades personals, siguin íntimes o no, i sobre el seu ús i la seva destinació. La protecció abasta, en definitiva, qualsevol tipus de dada personal que identifiqui o permeti la identificació de la persona i pugui configurar el seu perfil.

La configuració legal d'aquest dret reconeix a la persona tota una sèrie de facultats d'actuació i de control sobre la informació que l'afecta, i això ha comportat que la llei imposi als tercers deures jurídics o obligacions, com ara, entre d'altres, requerir el consentiment del titular de les dades; consentiment que no serà necessari quan, entre altres casos, les dades es recullin per a l'exercici de les funcions pròpies de les administracions. Tot i això, la persona podrà oposar-s'hi quan hi hagi motius fonamentats i legítims relatius a una concreta situació personal. L'oposició, juntament amb els drets d'accés, rectificació, cancel·lació de les dades personals sotmeses a tractament (exercici dels drets ARCO) garanteixen a les persones el poder de control sobre les seves dades personals.

> La persona denunciant ha de poder exercir el dret d'oposició a la comunicació de les seves dades a la persona denunciada

El consentiment és necessari, també, quan les dades personals objecte de tractament es comuniquin a un tercer per al compliment de finalitats relacionades amb les funcions de qui les cedeix i qui les rep. Tanmateix, la Llei reguladora del dret a la protecció de dades estableix unes excepcions amb relació al consentiment. Una d'aquestes excepcions és que la cessió estigui autoritzada en una llei.

Precisament, la Llei de procediment administratiu –Llei 30/1992, de 26 de novembre (article 35 a), i, a partir del 2 d'octubre de 2016, Llei 39/2015, d'1 d'octubre (article 53 a)– garanteix el dret a conèixer l'estat de tramitació dels procediments en què tinguin la condició de persones interessades.

Quan el procediment s'hagi iniciat arran d'una denúncia, la persona denunciada– que té la condició d'interessada– pot accedir a la documentació que integra el procediment sancionador en tràmit i, per això, a la denúncia. Accedir a la denúncia vol dir conèixer les dades de caràcter personal que conté, sense necessitat de disposar del consentiment de la persona denunciada.

Cal tenir en compte que en el nostre sistema jurídic els drets no es configuren en cap cas com a absoluts, per la qual cosa cal ponderar-ne l'aplicació amb l'eventual vulneració d'altres drets o interessos legítims. El fet que l'ordenament jurídic empari l'accés a la identitat de la persona denunciant per qui acrediti ser persona interessada en el procediment no vol dir que aquestes dades s'hagin de facilitar de manera automàtica.

> La identificació de l'acte que es notifica no ha de comportar una revelació de dades a tercers

Com que el titular de les dades ha de poder estar en disposició d'exercir els drets ARCO, l'Administració, com a responsable del tractament, s'ha d'assegurar que els pot exercir. Per aquest motiu, en el marc del procediment sancionador, el Síndic ha assenyalat que, si bé no es pot excloure automàticament l'accés de la persona denunciada a les dades identificatives que conté la denúncia, sí que cal tenir en compte que, en determinades circumstàncies, l'accés a les dades de la persona denunciant pot posar en risc altres drets, com ara el dret a la seva integritat.

El Síndic ha recomanat que s'informi els denunciants sobre el tractament de les seves dades personals i del fet que davant de la sol·licitud d'accés de l'expedient per part de la persona denunciada les seves dades li poden ser comunicades, llevat que, en cas que hi hagi algun motiu fonamentat o

legítim, la persona denunciant exerceixi el seu dret d'oposició.

No és necessari fer un exercici de ponderació de drets quan les dades relatives a la identificació del tipus d'expedient tramitat (expedient disciplinari), més enllà de la simple identificació del tràmit o del número d'expedient i la dels fets que motiven la incoació, són els que es fan constar en el sobre que conté l'acte objecte de notificació.

> **Les notificacions s'han de practicar al lloc o pel mitjà expressament assenyalat per la persona interessada**

La Llei de procediment administratiu (Llei 30/1992 (article 59.1) i la Llei 39/2015 (article 41)) estableixen que les notificacions s'han de practicar per qualsevol mitjà que permeti tenir constància de la recepció o l'accés per la persona interessada, o el seu representant, de la data, de la identitat del remitent i del destinatari, i del contingut de l'acte notificat. Tanmateix, exterioritzar aquesta informació en un sobre –tipus d'expedient i fets– comporta revelar dades excessives perquè la notificació arribi a la persona interessada, revelació que també afecta el dret a la protecció de la intimitat i porta aparellat un accés per part de terceres persones, com ara les encarregades de practicar la notificació.

Per això, el Síndic ha manifestat que la previsió recollida en la Llei de procediment no pot emparar la publicació de dades en el sobre que resultin excessivament desproporcionades amb relació a la finalitat d'identificar l'acte que es vol notificar.

Així mateix, practicar la notificació en llocs diferents del consignat expressament per la persona interessada a partir de la incoació d'un procediment disciplinari pot atemptar contra el dret a la protecció de dades i el dret fonamental a la intimitat. Les dades personals s'han de tractar amb una cura especial per mantenir indemne el principi de confidencialitat.

El mateix succeeix quan, per assegurar l'eficàcia de la notificació, l'Administració sol·licita la col·laboració d'una altra administració i no li lliura l'acte que cal notificar en un sobre tancat.

Queixa 04110/2015

La persona denunciant d'un establiment de restauració exposava el seu malestar pel fet que l'Ajuntament de Barcelona havia cedit les seves dades a la persona denunciada en el marc de la tramitació d'un expedient.

L'Ajuntament li havia exposat que el titular de l'establiment, atesa la seva condició de persona interessada, tenia el dret a obtenir una còpia dels documents que conté l'expedient i accedir a la denúncia sense necessitat de disposar del seu consentiment.

Per resoldre la tensió existent entre la Llei de procediment i la Llei orgànica de protecció de dades, cal tenir en compte que aquesta darrera atorga a qualsevol titular de dades l'exercici del dret d'oposició quan hi hagi motius fonamentats i legítims relatius a una situació personal concreta.

Per això, el Síndic ha recomanat a l'Ajuntament que informi les persones denunciants sobre el tractament de les seves dades personals i del fet que davant la sol·licitud d'accés a l'expedient per part de la persona denunciada les seves dades li poden ser comunicades perquè, si escau, puguin exercir el seu dret d'oposició.

Queixa 03153/2015

Una persona va manifestar el seu descontentament per la forma en què la Direcció General de Policia del Departament d'Interior havia practicat diferents notificacions relatives a un expedient disciplinari.

La persona interessada havia designat el domicili del seu representant legal per a la pràctica de les notificacions. Atès que la notificació va resultar infructuosa perquè el despatx professional del representant era tancat per vacances, l'Administració va anar a la cerca d'altres domicilis, el del progenitor i el del germà de la interessada, quan era perfectament coneixedora del domicili que expressament s'havia facilitat a aquests efectes.

El Síndic va haver de recordar a l'Administració que les notificacions s'han de dur a terme d'acord amb les previsions legalment establertes i que, per tant, caldria haver actuat d'acord amb l'article 59 de la Llei 30/1992.

Queixa 04155/2015

La pràctica seguida per l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia per notificar un expedient disciplinari va generar malestar a la persona afectada.

L'Ajuntament va dur a terme, sense èxit, els dos intents de notificació al domicili de la persona interessada, que la va recollir personalment a l'oficina de correus. En el sobre es feia constar el contingut de l'acte en termes més explícits que la simple identificació del tràmit –acord d'incoació– o del número d'expedient, ja que de forma expressa constava que es tractava d'un expedient disciplinari incoat com a resultat d'una informació reservada.

L'Administració, després dels dos intents infructuosos, va sol·licitar la col·laboració de l'Ajuntament del domicili de residència de la persona interessada per procedir a la notificació de l'acte en mà. La notificació, efectuada per un agent i un caporal, anava sense ensobrar.

El Síndic va demanar a l'Ajuntament de Sant Sadurní que donés les ordres oportunes perquè en el futur les dades consignades en el sobre amb la finalitat de practicar les notificacions fossin les necessàries i adequades per identificar-ne el destinatari i l'objecte. Així mateix, va recordar que s'ha de respectar el dret a la intimitat i a la protecció de dades, tot salvaguardant-lo d'un eventual accés il·legítim a la informació per part de terceres persones alienes al procediment.

13. LES BORSES DE TREBALL A LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES I LA INCLUSIÓ DE MESURES DE DISCRIMINACIÓ POSITIVA

La normativa bàsica estatal –Reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de l'Estatut bàsic de l'empleat públic (EBEP)– no conté cap referència a la constitució i regulació de les borses de treball al si de les administracions públiques per poder fer front amb agilitat a la cobertura temporal de places vacants o substitucions.

Tanmateix, l'absència d'una regulació general no ha impedit que les administracions locals publiquin convocatòries per constituir borses de treball i que alguns departaments de la Generalitat de Catalunya hagin aprovat disposicions normatives per crear borses de treball en àmbits específics. D'altra banda, en el marc de la negociació sindical, el conveni col·lectiu del personal laboral de la Generalitat de Catalunya també ha previst la constitució de borses de treball per contractar personal temporal en casos d'urgència.

Les borses de treball són un mecanisme diligent per a la cobertura de vacants o substitucions amb caràcter temporal, atès que s'han constituït amb un mètode de selecció que respecta els principis d'igualtat, mèrit, capacitat i publicitat.

Per això, davant de l'habilitació legal prevista en la normativa de règim local per nomenar, en els casos de màxima urgència, personal interí i laboral no permanent sense convocatòria prèvia, el Síndic ha manifestat que cal conciliar el respecte dels principis esmentats amb les necessitats de cobertura àgil de vacants o substitucions. Atès que aquestes disposicions també preveuen que els ens locals puguin convocar un concurs anual en què s'ha d'establir l'ordre de preferència per proveir les vacants que es produeixin durant l'any, el Síndic ha assenyalat la conveniència de convocar borses de treball.

El vincle que uneix la persona inscrita a la borsa amb l'Administració no és la d'un precontracte de treball, per la qual cosa l'aspirant no té un dret subjectiu a ocupar un lloc de treball, però sí que hi té un interès legítim o una expectativa de dret a ser cridat. Ara bé, mentre la borsa de treball és vigent, el Síndic ha manifestat que l'Administració no hauria de convocar un procés selectiu per prestar serveis de la mateixa especialitat que la de la borsa. La virtualitat dels principis de confiança legítima, bona fe i seguretat jurídica recomanen que en aquests casos la cobertura interina es dugui a terme amb la llista dels candidats de la borsa creada per ordre de puntuació.

> **Les borses de treball són un instrument per atendre les necessitats de cobertura àgil de vacants i substitucions**

La fixació dels requisits d'accés i la manera en què se n'ha d'acreditar el compliment ha de ser clara i concreta. L'Administració no ha de dur a terme interpretacions que xoquin amb la finalitat de la norma i, de retruc, limitin l'accés a la borsa de treball.

Una qüestió detectada pel Síndic de Greuges tenia a veure amb la interpretació que l'Administració havia fet sobre un dels requisits de participació en una borsa. Concretament, sobre el contingut que havia de tenir el certificat mèdic aportat per acreditar la capacitat funcional necessària per formar part de la borsa de treball del personal interí docent. El Síndic va estimar que si les bases de la convocatòria són la llei del concurs i aquestes no predeterminen quin ha de ser el contingut exacte, precís i textual del certificat mèdic, l'Administració no està habilitada per fixar un únic redactat com a vàlid i anotar com a motiu d'exclusió dels candidats "certificat mèdic incorrecte".

Per conèixer quines són les causes que les persones poden al·legar per demanar la baixa temporal de la borsa i quan les han de justificar, cal remetre's a la resolució dels criteris de gestió de la borsa que, per a cada curs escolar, dicta la Direcció General del Professorat i Personal de Centres Públics. Així, el fet d'ocupar un altre lloc de treball és una de les causes de justificació que, d'acord amb la resolució, cal acreditar documentalment amb antelació a l'oferiment de la vacant. Hi ha situacions en què el lapse temporal entre la producció de la causa i

l'adjudicació d'un nomenament pot ser molt curt i no ha estat possible justificar-la amb antelació. Davant d'això, el Síndic ha manifestat que l'Administració hauria de valorar les justificacions efectuades després de l'adjudicació perquè aquest fet no comporti automàticament l'expulsió de la borsa.

> **Mentre la borsa de treball és vigent no s'hauria de convocar un procés selectiu per prestar temporalment serveis de la mateixa especialitat que la de la borsa**

De vegades, l'anàlisi de les queixes que arriben a la institució posa de manifest algunes mancances en la regulació de les borses quan, a tall d'exemple, s'ha fixat com una de les causes d'exclusió l'existència de dos informes negatius i, en canvi, no s'ha previst cap mecanisme perquè la persona afectada faci arribar les seves consideracions sobre els fets que s'hi consignen i, si s'escau, perquè pugui reconduir la seva conducta en ulteriors contractacions. El Síndic ha assenyalat que, per garantir la màxima objectivitat en el procés de valoració, la comissió de seguiment de la borsa hauria d'acordar la inclusió d'un mecanisme que garantís l'aplicació del principi de contradicció quan s'emetin els informes negatius.

Una de les qüestions constatades pel Síndic a partir de l'examen de diferents borses de treball de les administracions públiques catalanes és que aquestes no acostumen a incloure mesures de discriminació positiva en favor de la integració de les persones amb discapacitat per facilitar-los l'accés a l'ocupació temporal, a diferència de la quota de reserva específica que la Llei ha previst per accedir a la condició de funcionari de carrera o personal laboral fix.

El Síndic ha manifestat que l'absència d'un manament legal de reserva a favor de les persones discapacitades en l'accés a l'ocupació pública de personal temporal no ha de constituir cap obstacle perquè es fixin mesures de discriminació positiva, sempre que la capacitat funcional dels aspirants quedi garantida. Es tracta de garantir la igualtat d'oportunitats en l'accés a l'ocupació, sigui aquest accés amb caràcter definitiu o no. Aquesta igualtat no ha de ser només formal, sinó també material, raó per la qual s'han d'adoptar mesures per prevenir i compensar els desavantatges de les persones que objectivament pateixen un grau més alt de discriminació.

> **Calen mesures de discriminació positiva a favor de les persones discapacitades tant a les borses de treball com a les convocatòries d'accés a l'ocupació pública de personal temporal**

Per això, el Síndic ha recomanat al Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge que promogui una modificació del Decret 66/1999, de 9 de març, sobre l'accés a la funció pública de les persones amb discapacitat i dels equips de valoració multiprofessional, que es remet a la quota de reserva fixada legalment per a les convocatòries de processos selectius de nou ingrés i de promoció interna, perquè també introdueixi mesures de discriminació positiva quan es tracti d'accedir a la cobertura temporal de llocs de treball a l'Administració pública.

A l'empara de l'article 125.2 del Decret legislatiu 1/1997, de 31 d'octubre, que habilita el Govern a regular per reglament una borsa de personal per prestar serveis amb caràcter temporal en casos de màxima urgència, el Síndic també ha recomanat que es promogui una regulació general de les borses que introdueixi mesures de discriminació positiva per facilitar la inserció professional de les persones amb discapacitat als llocs que puguin ser adequats a les seves capacitats.

Queixa 01773/2016

Un ciutadà que estava en segon lloc a la llista de la borsa de treball de tècnic mitjà de gestió comptable, que l'Ajuntament de Mont-roig del Camp havia convocat el juliol de 2015, manifestava la seva disconformitat amb el concurs oposició per cobrir una plaça vacant de la mateixa especialitat que l'Ajuntament havia publicat el març de 2016.

La vigència de la borsa ja creada era indefinida, llevat que es volgués renovar o reestructurar per necessitats pròpies, i l'Ajuntament no havia dictat una resolució que la deixés sense efecte.

A criteri del Síndic, l'actuació municipal de convocar un procés selectiu, malgrat que continuava vigent la borsa de treball, resultava contrària a l'expectativa induïda per la raonable estabilitat de les seves decisions.

El Síndic va recomanar a l'Ajuntament que deixés sense efecte la convocatòria i que cobrís la vacant amb la llista de candidats, per ordre de puntuació, de la borsa creada.

L'Ajuntament va acceptar prendre nota de les consideracions del Síndic per a futures actuacions i també va publicar la pèrdua de vigència de la borsa de treball.

Queixa 01939/2015

Una treballadora de l'antic Departament de Benestar Social i Família va manifestar la seva disconformitat pel fet d'haver quedat exclosa de la borsa de treball de personal laboral pel fet de tenir dos informes negatius de dos superiors jeràrquics, conseqüència de dues relacions laborals diferents, dels quals no havia tingut coneixement.

La interessada va sol·licitar còpia dels informes negatius i va formular al·legacions amb relació als fets que els havien motivat, que van ser desestimades.

El Síndic va considerar que quan s'emet un informe negatiu aquest s'ha de lliurar al treballador de manera immediata. Alhora, se li ha de donar un termini perquè faci arribar les seves observacions a la direcció del centre que l'ha elaborat perquè, posteriorment, la Direcció de Recursos Humans del Departament en confirmi el caràcter negatiu o no. Així mateix, el Síndic va assenyalar que el fet de lliurar al treballador el primer informe negatiu pot servir perquè aquest pugui reconduir, si s'escau, la seva conducta en ulteriors contractacions.

El Departament va acceptar les recomanacions del Síndic i va manifestar que, de fet, la Comissió de Seguiment i Interpretació de l'Acord s'havia reunit per determinar el procediment que calia seguir a partir del moment en què s'emetés el primer informe negatiu.

Queixa 04827/2016

Un ciutadà va exposar la seva disconformitat pel fet que l'Ajuntament de Linyola havia contractat una persona, per raó d'urgència i sense convocatòria prèvia, amb caràcter temporal i a temps parcial per donar suport a les tasques administratives del consistori.

El caràcter urgent de la contractació era motivat pel retard en l'aprovació del pressupost de 2016 i la immediata posada en marxa del nou consultori mèdic, per a les tasques administratives del qual calia una persona que exercís d'auxiliar administrativa.

La normativa de règim local habilita perquè en els casos de màxima urgència el personal interí i laboral no permanent pugui ser nomenat, sense convocatòria prèvia, tot donant-ne compte al ple i fent la publicació en el DOGC i en el BOP.

Aquesta previsió s'ha de posar en relació amb els principis constitucionals d'igualtat, mèrit i capacitat, l'aplicació dels quals és el que ha de presidir l'accés dels ciutadans a l'ocupació pública.

Per aquest motiu, el Síndic estima que les administracions haurien de constituir borses de treball per poder conciliar el respecte a aquests principis i satisfer les necessitats de cobertura urgent de vacants o substitucions de llocs de treball.

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que valori la possibilitat de convocar la constitució d'una borsa de treball.

14. LA RECAPTACIÓ DELS TRIBUTS I LA NECESSITAT D'UNA SEGONA OPORTUNITAT

Un cop finalitzat el termini de pagament en període voluntari dels tributs sense que s'hagi satisfet el deute, s'inicia de manera automàtica el període executiu de pagament. En aquesta fase, es despleguen les potestats de l'Administració per al cobrament forçós dels deutes tributaris. Mitjançant la notificació de la provisió de constrenyiment s'inicia el procediment de constrenyiment, que té la mateixa força executiva que una sentència judicial per procedir contra els béns i drets de l'obligat tributari.

A través de les queixes presentades al Síndic, es denota un desconeixement per part dels ciutadans de les facultats de recaptació de l'Administració, de les conseqüències de no atendre la provisió de constrenyiment quan la reben, dels processos d'embargament, i dels seus drets i de com defensar-los. Per aquest motiu, el Síndic recorda a les administracions que tenen el deure legal de prestar als obligats tributaris la necessària informació i assistència en relació amb els seus drets i obligacions.

En aquest context, suggereix que la provisió de constrenyiment contingui, de manera clara i visible, l'advertiment exprés que si no s'efectua el pagament en els terminis atorgats, s'embargaran els seus béns, s'imputarà al deute un recàrrec del 20% i es comptabilitzaran els interessos de demora.

> **Són inembargables el sou, el salari, la pensió o la retribució que no excedeixi la quantia assenyalada per al salari mínim interprofessional**

També suggereix que se'ls informi adequadament de les causes taxades d'impugnació de la provisió de constrenyiment o la manca de suspensió de les actuacions de recaptació per la mera presentació d'un recurs o d'una sol·licitud de fraccionament.

En les actuacions de recaptació, les administracions han de ser curoses amb el compliment del principi de legalitat i evitar la lesió d'altres drets o interessos dels ciutadans.

S'han rebut queixes perquè l'Administració no acceptava el pagament de rebuts en fase voluntària per l'existència d'altres deutes pendents en fase executiva i que s'havien de satisfer en primer lloc. Aquest fet impedia l'exercici d'altres drets, com ara la transmissió de vehicles.

El Síndic va considerar que aquesta pràctica, habitual en la recaptació, és contrària a la regulació legal de la imputació de pagaments. L'obligat tributari pot designar quins deutes satisfà en primer lloc, i aquesta llibertat només decau en els casos d'execució forçosa, en què l'Administració imputarà el pagament al deute més antic.

Així mateix, són freqüents les queixes en què l'Administració reclama deutes per als quals ha prescrit el dret a exigir-ne el pagament. Aquesta pràctica vulnera l'article 69.2 de la Llei general tributària, que obliga a l'aplicació d'ofici de la prescripció.

> **Els ciutadans tenen dret que les actuacions de l'Administració tributària es portin a terme de la manera que els resulti menys perjudicial**

També hi ha queixes per embargaments de béns declarats inembargables o sense respectar les escales establertes en l'article 607 de la Llei d'enjudiciament civil. Aquestes limitacions també s'han de respectar quan l'embargament sigui de diners en comptes corrents en què les persones interessades dipositin els sous o les pensions.

El Síndic recorda que l'incompliment de les normes reguladores de l'embargament són causa de nul·litat de l'embargament practicat i motiu d'oposició contra la diligència.

La pràctica dels embargaments s'ha de regir pel principi de proporcionalitat, de

manera que ocasioni els mínims perjudicis als obligats tributaris. S'han d'efectuar ponderant la major facilitat en l'alienació del bé i la menor càrrega onerosa per a l'obligat tributari. A tal efecte, l'obligat tributari té dret a participar en les decisions de l'Administració sobre la determinació dels béns i drets a embargar, i aquesta ha d'acceptar els béns assenyalats per la persona interessada si garanteixen el cobrament del deute amb la mateixa eficàcia i no es causa un perjudici a tercers.

> **Cal adoptar mesures de protecció dels deutors tributaris que els permetin una segona oportunitat**

Finalment, cal destacar la situació de les persones que han vist perjudicada la seva capacitat econòmica a causa de la perllongada crisi econòmica i que, tot i que hagin redreçat la seva situació econòmica financera, no poden fer front als deutes tributaris acumulats.

Sovint, els recàrrecs, els interessos i les costes que s'acumulen per impagament van augmentant el deute, les quotes de fraccionament són inassumibles i l'embargament de béns i drets posa en perill el manteniment d'una mínima capacitat econòmica. L'ordenament jurídic tributari no ofereix una solució per a aquestes situacions, i les administracions es troben obligades a continuar el procés de constrenyiment fins a la declaració de crèdit incobrable.

El Síndic considera que cal adoptar les mesures legislatives oportunes que permetin exonerar o condonar el deute tributari, negociar quitaments, atorgar moratòries o qualsevol altre mecanisme de segona oportunitat que permeti superar els deutes amb l'Administració tributària.

Queixa 06198/2014

L'embargament d'unes finques propietat d'una mercantil constructora causava al promotor de la queixa perjudicis de reparació difícil, ja que li impedia obtenir-ne un préstec hipotecari a fi d'obtenir liquiditat econòmica per continuar la seva activitat empresarial.

Per aquest motiu, va sol·licitar una modificació de l'objecte d'embargament i va oferir unes altres finques en garantia del deute tributari. L'Administració no va acceptar la seva sol·licitud.

El Síndic va suggerir a l'Administració que modifiqués l'objecte d'embargament, tenint en compte que els obligats tributaris tenen dret a indicar a l'Administració els béns sobre els quals proposen la trava de l'embargament perquè consideren que són els béns sobre els quals resulta menys perjudicial l'actuació de l'Administració.

15. LA SUBJECCIÓ A LES TAXES

D'acord amb el deure constitucional de tots els ciutadans de contribuir al sosteniment de les despeses públiques, l'Administració té potestat per establir i exigir tributs. En aquest exercici, s'imposa als ciutadans una obligació de pagament vinculada a la realització de certs fets, actes o negocis.

L'element essencial del tribut és el fet imposable, el qual es defineix com el pressupòsit fixat per la llei per configurar cada tribut, la realització del qual origina el naixement de l'obligació tributària.

També és el més controvertit perquè implica discernir, per a cada supòsit de fet, si es merita el tribut, ja que hi ha una multitud de supòsits que es troben pròxims al fet imposable, però que no el constitueixen.

En aquest context, un gran nombre de queixes presentades són en relació amb la realització del fet imposable. Els ciutadans consideren que no estan obligats a pagar el tribut, ja que en aquell supòsit de fet concret no es donen les circumstàncies exigides per la llei perquè se'n pugui exigir el pagament. Les taxes són la figura impositiva que genera més reclamacions.

Certament, la casuística és molt diversa i els supòsits de fet són més amplis dels que recullen les normes tributàries.

> **Atesa la naturalesa de contraprestació de la taxa, cal l'efectiva prestació del servei perquè sigui exigible**

Per aquest motiu, amb la finalitat de reduir la conflictivitat i de garantir al màxim possible la seguretat jurídica, el Síndic suggereix a les administracions que delimitin al màxim possible el fet imposable, també de manera negativa, i que especifiquin els supòsits que no el constitueixen i, per tant, que no estan subjectes al tribut. En el mateix sentit, suggereix que dictin disposicions interpretatives o esclaridores.

D'entre els supòsits analitzats pel Síndic enguany, destaquen les consideracions següents:

- Nau industrial que no exerceix cap tipus d'activitat econòmica, comercial ni industrial perquè el mateix ajuntament en va denegar la llicència. Tampoc no disposa de subministraments bàsics.

El Síndic va considerar que era un supòsit de manca de subjecció a la taxa per inexistència d'activitat que generés residus comercials. En conseqüència, no es produeix el fet imposable.

- Habitatge desocupat els mesos d'hivern: el servei de recollida d'escombraries és un tribut exigible per un servei públic de prestació i recepció obligatòries, al qual ni l'Administració ni els ciutadans poden renunciar per raons elementals higienicosanitàries d'interès públic.

Per aquesta raó, la jurisprudència ha determinat que si el servei es presta de manera efectiva i hi ha la possibilitat racional de fer-ne ús, és indiferent que un habitatge concret estigui desocupat o no s'utilitzi el servei en un moment determinat. El Síndic conclou que en aquest cas l'ajuntament pot exigir la taxa.

- Habitatge que no disposa de subministraments bàsics: el Síndic suggereix l'aplicació del criteri jurisprudencial que determina que cal evidenciar que l'immoble està en condicions de ser habitat i, en conseqüència, de produir els residus, la recollida dels quals és gravada per la taxa. Aquesta possibilitat implica estar en possessió de certs subministraments bàsics, com ara els de llum i aigua, com a testimonis de la seva habitabilitat efectiva.

- Inexistència de contenidors a una distància raonable: no hi concorre el requisit d'efectivitat del servei de recollida d'escombraries. Caldria modular la tarifa si es presta el servei de trasllat, tractament i eliminació dels residus.

- Solar que no disposa de serveis urbanístics: no pot estar subjecte a la taxa de clavegueram, ja que no es presta aquest servei.

- Parada de mercat a la qual es va renunciar: la taxa grava l'ús privatiu o aprofitament

especial que es produeix per l'ocupació del domini públic amb la instal·lació de parades al mercat. No es pot exigir la taxa si no hi ha hagut una efectiva ocupació del domini públic.

- Taxa en concepte de festes locals: aquest supòsit de fet no pot ser exigible a través d'aquesta figura impositiva perquè es tracta d'un servei que no és ni de prestació ni de recepció obligatòries.

- Prestacions personals i de transport: és un recurs de les entitats locals consistent en l'aportació de treball personal o de mitjans de transport per fer determinades obres del municipi. Tot i que la redempció en metàl·lic es preveu com a substitutòria, no s'ajusta a dret utilitzar aquest recurs per obtenir una quota dinerària i regular exigible anualment, com si es tractés d'un tribut de caràcter periòdic.

Queixa 01448/2015

L'Ajuntament de Maials cobrava anualment un rebut a tots els homes residents al municipi d'entre divuit i cinquanta-cinc anys en concepte de "prestació personal".

Es tracta d'un recurs de les entitats locals que es remunta a l'any 1848, propi dels municipis d'escassa població i entorn rural, d'acord amb el qual els veïns aportaven treball personal o de mitjans de transport per realitzar determinades obres.

D'una banda, el Síndic va suggerir a l'Administració que valorés la idoneïtat i la conveniència d'imposar aquest tribut en el context actual, atesa la inexistència de les circumstàncies que històricament l'havien justificat.

D'altra banda, va concloure que la seva gestió no s'ajustava a la configuració legal i a la naturalesa jurídica de la figura impositiva, motiu pel qual s'havien d'anul·lar les quotes liquidades i cessar en la gestió. L'Ajuntament va acceptar els suggeriments del Síndic.

Queixa 03995/2014

L'Ordenança fiscal reguladora de la taxa dels serveis especials de les gestes locals de Benissanet s'havia aprovat per finançar les despeses derivades de les festes populars i altres esdeveniments. Considerava subjectes passius les persones empadronades al municipi. Fins i tot, obligava al pagament les persones d'entre onze a disset anys

El Síndic va considerar que la celebració de festes populars no és un servei de prestació ni de recepció obligatòria. Per aquest motiu, el seu finançament no podia ser objecte d'una prestació patrimonial de caràcter coercitiu als veïns del municipi i exigir-se a través d'una taxa. Tampoc no podien ser subjectes de tribut els menors d'onze a disset anys, per la vulneració del principi de capacitat econòmica establert en l'article 31.1 de la Constitució.

Arran del suggeriment del Síndic, l'Ajuntament va anul·lar l'ordenança fiscal d'acord amb la qual exigia aquesta taxa.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00007/2016
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa al certificat per a l'accés i l'exercici a les professions, els oficis i les activitats que impliquin contacte habitual amb menors

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de diverses queixes rebudes sobre la formació de llargues cues al carrer davant la Gerència Territorial del Ministeri de Justícia a la ciutat de Barcelona, que té l'encàrrec de tramitar per a tot Catalunya el certificat d'antecedents penals per treballar amb menors.

El Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge ha informat de les actuacions que s'han dut a terme perquè els òrgans de l'Administració de la Generalitat davant els quals es tramiten procediments per a l'accés de professions, oficis o activitats que impliquen un contacte habitual amb menors puguin verificar, d'ofici i electrònicament, en el Registre d'Antecedents Penals –i des de l'1 de març, en el Registre Central de Delinqüents Sexuals– si una persona té antecedents penals per haver estat condemnada per delictes contra la llibertat i la indemnitat sexual.

AO 00058/2016
En tramitació

Adequació de l'obligatorietat de portar el cinturó de seguretat als autocars de transport públic

Arran de l'accident del dia 20 de març de 2016 a Freginals (Montsià), en què van morir 13 estudiants, ha quedat demostrat que l'obligatorietat de portar el cinturó de seguretat cordat durant tot el trajecte a totes les vies urbanes i interurbanes en el cas dels conductors i passatgers majors de tres anys establerta en el nou reglament general de circulació (Reial decret 965/2006) no és suficient perquè els usuaris la compleixin. Per tant, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per estudiar quines mesures hi ha per aconseguir sensibilitzar els viatgers de la importància de fer ús dels dispositius especials de seguretat dels vehicles de transport.

AO 00061/2016
Pendent de finalització pel Síndic

Actuació d'ofici relativa a la presència d'un monument franquista al municipi de Sant Carles de la Ràpita

El Síndic ha obert una actuació d'ofici relativa a l'existència d'un monument d'exaltació del règim franquista al municipi de Sant Carles de la Ràpita, a l'espai conegut com La Torreta. Aquest monument, inaugurat l'any 1965, en plena dictadura franquista, s'ha mantingut amb posterioritat a l'entrada en vigor de la Llei estatal 52/2007, de 26 de desembre, per la qual es reconeixen i amplien drets i s'estableixen mesures a favor d'aquells que van patir persecució o violència durant la Guerra Civil i la dictadura.

L'Ajuntament de Sant Carles de la Ràpita ha informat que ha facilitat nova informació al Memorial Democràtic amb relació a aquest assumpte i que està en espera de rebre un nou informe d'aquest organisme.

AO 00062/2016
Pendent d'acceptació per l'Administració

Actuació d'ofici relativa a la presència d'un monument franquista al municipi de Vilalba dels Arcs

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de l'existència d'un monument d'exaltació del règim franquista al municipi de Vilalba dels Arcs. Aquest monument s'ha mantingut amb posterioritat a l'entrada en vigor de la Llei estatal 52/2007, de 26 de desembre, per la qual es reconeixen i amplien drets i s'estableixen mesures en favor d'aquells que van patir persecució o violència durant la Guerra Civil i la dictadura.

L'Ajuntament de Vilalba dels Arcs ha informat que es va acordar tapar o esborrar la inscripció que apareix a la part frontal del monument, i convocar una consulta popular sobre la retirada del monument. El Síndic, però, considera que suprimir la inscripció no suposa el compliment ple de la previsió legal establerta per l'article 15.1 de la Llei 52/2007, i demana a l'Ajuntament que iniciï les actuacions oportunes per a la retirada del monument, sense condicionar aquesta decisió a una consulta popular prèvia.

AO 00089/2016
Pendent de finalització pel Síndic

Actuació d'ofici relativa a l'actualització del cens de simbologia franquista elaborat per Memorial Democràtic l'any 2010, amb la finalitat d'identificar els símbols franquistes que perviuen actualment al territori català

L'entitat Memorial Democràtic va encomanar l'elaboració, l'any 2010, d'un cens de simbologia franquista, amb la pretensió d'identificar aquesta simbologia arreu del territori. El cens, però, no recollia tots els símbols existents sinó només una mostra representativa de 185 municipis. Consegüentment, tenint en compte el temps transcorregut des que va entrar en vigor la Llei 52/2007, de 26 de desembre, per la qual es reconeixen i amplien drets i s'estableixen mesures a favor d'aquells que van patir persecució o violència durant la Guerra Civil i la dictadura, el Síndic ha volgut saber si s'està portant a terme o s'ha previst dur a terme una actualització del cens que permeti identificar els símbols que perviuen actualment al territori de Catalunya.

El Departament d'Afers i Relacions Institucionals i Exteriors i Transparència ha informat que el Projecte de llei de pressupostos de la Generalitat de Catalunya per al 2017 inclou una partida pressupostària per tal que el Memorial Democràtic pugui dur a terme l'actualització del cens de simbologia franquista.

AO 00120/2016
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la vulneració dels drets dels refugiats al camp d'Idomeni

El Síndic ha rebut diverses sol·licituds d'intervenció per part de persones que estan fent tasques de voluntariat al camp de refugiats d'Idomeni, moltes d'elles advocades i, per tant, amb formació jurídica, les quals detecten actuacions que poden constituir vulneracions de drets fonamentals. Per aquest motiu, s'ha adreçat als ombudsman de Macedònia i de Grècia per traslladar-los aquests fets i demanar-los, respectivament, que les forces de seguretat de la frontera entre Macedònia i Grècia apliquin la normativa en el retorn de persones migrants, i que s'apliqui la condició de refugiats a les persones que es troben al camp d'Idomeni i garanteixin a les persones detingudes el dret a la defensa i a la informació.

AO 00158/2016
En tramitació

Incidències durant el procés selectiu de diplomats sanitaris en Infermeria

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per estudiar diverses incidències que hi va haver en relació amb el procés selectiu per proveir places bàsiques de la categoria de diplomat sanitari en Infermeria: un tall de llum en algunes aules de l'edifici Roger de Llúria de la Universitat Pompeu Fabra mentre tenia lloc la primera prova del procés i la possible extracció d'un exemplar de l'examen oficial uns dies abans de la prova.

AO 00167/2016
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la reparació dels greuges pendents del franquisme

Coincidint amb el 80è aniversari de la revolta militar que va donar peu a l'inici de la Guerra Civil a Espanya i a la repressió dictatorial posterior, el Síndic ha iniciat una actuació d'ofici sobre la reparació completa dels greuges pendents del franquisme.

AO 00231/2016
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa al procés de funcionarització del personal laboral al servei de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de l'escrit de queixa presentat per un ciutadà que aporta tot un seguit de dades que posen de manifest la comissió de presumptes irregularitats per part de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat en les convocatòries dels anys 2015 i 2016 per dur a terme un procés selectiu, mitjançant torn restringit, per a l'accés a diferents places de funcionari de carrera per a personal fix de l'Ajuntament.

AO 00250/2016
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a l'acolliment de deu immigrants ocults en un camió de transport de mercaderies

El Síndic ha obert una actuació d'ofici després de tenir coneixement de l'entrada de deu persones immigrants, entre les quals hi ha quatre menors, amagades en un camió de transport de mercaderies.

Atès que l'Administració de la Generalitat té la competència exclusiva en matèria de primer acolliment de les persones immigrades, d'acord amb l'article 138. 1 a) de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, el Síndic demana a la Secretaria d'Igualtat, Migracions i Ciutadania del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que l'informi de les actuacions que està duent a terme per fer efectiva la prestació d'aquest servei de primera acollida, tant pel que fa als menors com als adults.

Tributs

AO 00129/2016
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la regulació de la bonificació sobre la quota de l'IBI per als immobles en què s'hagin instal·lat sistemes per a l'aprofitament tèrmic o elèctric de l'energia provinent del sol

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per examinar de quina manera els diversos municipis del territori regulen la bonificació sobre la quota de l'impost sobre béns immobles (IBI) per als habitatges en què s'hagin instal·lat sistemes per a l'aprofitament tèrmic o elèctric de l'energia provinent del sol.

La Llei reguladora de les hisendes locals faculta les entitats locals perquè incentivin els propietaris d'immobles a instal·lar sistemes per a l'aprofitament tèrmic o elèctric de l'energia provinent del sol mitjançant bonificacions sobre la quota de l'impost sobre béns immobles. Tot i això, s'ha detectat que hi ha ajuntaments que limiten el gaudiment d'aquesta bonificació a un període determinat d'anys encara que es continuï aprofitant l'energia solar.

AO 00146/2016
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a les taxes per als informes d'estrangeria

El Síndic ha rebut diverses queixes de persones estrangeres que han de satisfer dues taxes (una als ajuntaments i una altra a la Generalitat) per l'emissió d'un únic informe en matèria d'arrelament social i d'adequació a la disponibilitat d'habitatge. Alhora, les taxes que se satisfan als ajuntaments són de diferents imports, en funció de l'ordenança aprovada a cada municipi. Aquest fet podria vulnerar el principi d'igualtat establert en l'article 14 de la Constitució espanyola, i no respecta la voluntat manifestada pel Govern d'establir uns criteris comuns a l'hora d'elaborar els documents proposta i homogeneïtzar els tràmits arreu de Catalunya.

POLÍTIQUES TERRITORIALS

16. OCI NOCTURN I CONVIVÈNCIA CIUTADANA

El mes de juny de 2016 el Síndic de Greuges va presentar al Parlament de Catalunya l'*Informe sobre oci nocturn i convivència ciutadana*. L'any 2007 el Síndic de Greuges ja havia presentat un informe extraordinari sobre contaminació acústica. L'informe actual pretén fer una actualització sobre aquesta mateixa matèria, en concret, descriure la tipologia de les queixes que plantegen els ciutadans en matèria de contaminació acústica, analitzar les actuacions que duen a terme les administracions implicades per resoldre aquesta problemàtica dins del marc legal existent actualment i comprovar el grau d'efectivitat de les mesures que s'adopten.

En els últims anys s'ha avançat molt en matèria de contaminació acústica, hi ha una major sensibilització social en aquesta matèria, tant per part de les administracions com per part de la ciutadania. La intervenció del Síndic amb la tramitació de les queixes ha contribuït activament a aquesta millora. No obstant això, encara es detecten mancances i hi ha un ampli marge per dur a terme actuacions d'adequació a la normativa acústica, ja que, si bé ha disminuït una tipologia de queixes en aquesta matèria, han augmentat les queixes que tenen a veure amb el soroll provocat per l'oci nocturn, objecte de l'informe monogràfic presentat.

> **L'Administració ha de garantir el dret dels veïns a viure sense sorolls excessius**

Amb l'informe presentat es pretén fer una anàlisi de la tensa convivència entre oci nocturn i convivència ciutadana. I, alhora, oferir una reflexió i aportar-hi propostes, amb l'objectiu de fer possible que l'oci, el lleure i el turisme siguin plenament compatibles amb el dret dels veïns al descans i a viure sense uns nivells excessius de contaminació acústica.

L'informe detalla i analitza en cadascun dels apartats les molèsties més comunes en matèria de soroll: entre d'altres, queixes derivades de molèsties provinents d'espectacles públics i activitats recreatives (discoteques, bars musicals i guinguetes de platja), queixes per sorolls causats per les terrasses de tot tipus de locals, queixes derivades de l'organització d'actes amb motiu de festes majors o d'activitats extraordinàries, queixes per les molèsties que provoquen les activitats de restauració i comercials en l'exercici diari de les tasques que els són pròpies, i una problemàtica creixent que és la derivada de la coexistència d'habitatges d'ús turístic i habitatges de residència habitual en un mateix bloc de veïns.

Finalment, es fa una referència a la regulació existent amb relació a les molèsties derivades de les activitats de veïnatge.

Com a resultat de l'anàlisi, es van formular algunes conclusions, de les quals destaquen les següents:

- El dret dels veïns al descans i a viure sense sorolls excessius i molèsties intolerables ha de ser l'eix conductor de les polítiques públiques i de les actuacions de les administracions en l'àmbit de l'oci i el turisme.

- El dret a un medi ambient adequat implica el dret a un medi acústicament no contaminat. En definitiva: el dret a viure sense sorolls.

- Cal una actuació decidida dels agents de l'autoritat davant les queixes veïnals que exposen situacions de molèsties per sorolls o incivisme. En aquests casos, els ajuntaments han de prendre mesures de control i prioritzar aquest tipus de problemàtica, que ha de tenir caràcter de servei prioritari per a les policies locals.

- Cal que l'Administració sigui més activa i contundent a l'hora d'actuar. Cal dur a terme una actuació inspectora continuada i eficaç per detectar els focus problemàtics amb agilitat perquè no es cronifiquin les molèsties, i cal adoptar mesures que no impliquin únicament sancionar.

> **Les activitats d'oci nocturn, lleure i turisme han de ser compatibles amb el dret a un medi acústicament no contaminat**

Aquestes i altres conclusions van portar el Síndic a recomanar el següent:

- La necessitat que els ajuntaments aprovin ordenances que regulin els horaris de les terrasses.

- Que es creïn taules de negociació per tractar els conflictes que sorgeixen als barris com a conseqüència de l'oci nocturn.

- Que es redueixin els horaris que estableix l'Ordre INT/358/2011, de 19 de desembre, per la qual es regulen els horaris dels establiments oberts al públic, dels espectacles públics i de les activitats recreatives sotmesos a la Llei 11/2009 i al seu Reglament.

- Que els habitatges d'ús turístic hagin de requerir llicència prèvia per funcionar.

- Que la normativa estableixi l'obligatorietat que els habitatges d'ús turístic s'agrupin en blocs d'edificis dedicats únicament a aquest tipus d'activitat, per tal que no interfereixin en la vida dels veïns residents.

- Que les administracions vetllin perquè la policia local dugui a terme una actuació decidida davant les queixes veïnals que exposen situacions de molèsties per sorolls o incivisme.

17. LA CONTAMINACIÓ PROVOCADA PER PURINS A CATALUNYA

El passat 1 de desembre el Síndic va presentar al Parlament de Catalunya l'*Informe sobre la contaminació provocada per purins a Catalunya*. L'informe té com a antecedent una investigació prèvia, de l'any 2006, amb relació a l'existència de cent xarxes d'aigua no potable per excés de nitrats.

La contaminació de les aigües per un excés de nitrats provinents dels purins és certament una problemàtica complexa. Tot i els esforços de l'Administració i del sector ramader, no s'ha avançat significativament en aquesta qüestió. Prova d'això és que, malgrat la regulació existent i la declaració de determinades zones com a vulnerables per la contaminació de nitrats, una part del territori català continua contaminada per nitrats, amb les conseqüències que comporta aquest fet per al medi ambient i la salut de les persones.

L'informe aborda la problemàtica que generen els purins des de diferents perspectives. Una mostra de la necessitat de regular aquesta qüestió és la normativa que han dictat les administracions pel que fa a les zones vulnerables en relació amb la contaminació per nitrats procedents de fonts agràries, de la qual es desprèn que amb el pas del temps s'han hagut de revisar i ampliar les zones vulnerables de l'àmbit territorial de Catalunya. Cal destacar el Decret 136/2009, d'1 de setembre, d'aprovació del programa d'actuació aplicable a les zones vulnerables en relació amb la contaminació de nitrats que procedeixen de fonts agràries i de gestió de les dejeccions ramaderes, que actualment està en procés de revisió per part de l'Administració.

En aquest sentit, l'experiència dels darrers anys d'aplicació dels requisits normatius, la disponibilitat d'innovació tecnològica i les noves necessitats del sector fan que l'orientació normativa s'enfoqui a treballar per optimitzar la gestió de la fertilització i de les dejeccions ramaderes. La nova regulació té com a objectius regular-ne el creixement i el control, sobretot a les zones d'alta densitat. En definitiva, l'Administració no pretén impedir-ne el creixement, però el condiciona a una sèrie de costos i d'obligacions que s'hauran d'assumir sobre la base de la sostenibilitat ambiental.

> **L'excés de purins comporta una degradació del medi ambient pel que fa a l'estat dels aqüífers i de les fonts**

L'estratègia de l'Administració, en concret, del Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació, es basa en tres objectius clars: millorar la gestió de les explotacions agràries, innovar en les aplicacions als sòls i millorar els sistemes de control. Evitar la duplicitat de terres amb un major control per part de l'Administració i que es tornin a posar en funcionament les plantes de tractament de purins que van haver de tancar per la retallada de les primes, com a conseqüència de la reforma elèctrica que Ministeri d'Indústria va imposar l'any 2014 són altres objectius que cal assolir.

D'altra banda, un altre factor determinant en aquesta problemàtica és la gestió dels purins a les granges. D'entrada, s'entén que serà més senzilla la gestió dels purins i del seu excedent a les granges que disposen de les eines necessàries per fer-ho i, en definitiva, de recursos per poder implantar totes les millores disponibles i adequades per a una gestió correcta dels purins. Per contra, és raonable pensar que les petites explotacions tindran, a priori, més dificultats per gestionar correctament el purí excedent, si econòmicament no disposen dels recursos econòmics suficients per invertir en nova maquinària.

La reducció del purí dins de la mateixa granja, una bona gestió del volum d'aigua i una alimentació que redueixi la quantitat de nitrogen i d'altres nutrients existents a les dejeccions són mesures necessàries per reduir l'impacte que suposen les dejeccions ramaderes dins del procés de producció d'una granja.

En qualsevol cas, no es pot perdre de vista que la primera destinació dels purins és la seva utilització com a fertilitzants. Els

tractaments als quals són sotmesos els purins permeten aconseguir un equilibri entre els purins que es generen i la seva aplicació a la terra, alhora que s'obté un producte útil per als cultius.

> **L'estratègia de l'Administració té com a objectius millorar la gestió de les explotacions i els sistemes de control i innovar en les aplicacions al sòl**

En definitiva, a partir de les consideracions efectuades en l'informe es conclou que el sector porcí és una font d'ingressos molt important per al país, tot i que històricament no s'han buscat solucions ni s'han pres mesures, com sí que s'ha fet en altres activitats econòmiques, per evitar els problemes que en comporta la gestió.

També es conclou que el doblatge de les hectàrees ha estat fins ara una pràctica generalitzada, que s'ha pogut produir com a conseqüència de la manca d'estratègia i de control o del consentiment implícit de l'Administració.

L'excés de purins també ha comportat una degradació del medi ambient pel que fa als aqüífers i les fonts que estan contaminades per nitrats, i també de les xarxes d'abastament d'aigua potable, la qual cosa obliga a la clausura de pous, al tractament de les aigües contaminades, etc.

Per aquest motiu, l'informe presentat pel Síndic fa una sèrie de recomanacions, de les quals destaquen les següents:

- La necessitat d'aplicar una moratòria en l'atorgament d'autoritzacions per a la instal·lació de noves granges del sector porcí a les comarques saturades per nitrats, si en el termini de sis mesos no s'aprova la nova regulació.

- La redacció d'un programa d'actuació en el qual participin el sector i les administracions afectades, amb l'objectiu de recuperar els aqüífers contaminats.

- L'impuls de la redacció del Pla director urbanístic d'ordenació de les explotacions ramaderes.

- La intensificació dels controls per part de l'Administració i que s'actuï amb rigor en aquesta matèria.

- L'elaboració i l'impuls de l'aprovació d'un règim sancionador específic per part de l'Administració.

- La revisió i l'actualització del Codi de bones pràctiques agràries en relació amb el nitrogen existent actualment.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00003/2016
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a l'aprovació del Pla hidrològic de l'Ebre per part del Govern espanyol

El Govern espanyol va aprovar el 8 de gener de 2016 el Pla hidrològic de l'Ebre, aprovació que té en contra la Plataforma en Defensa de l'Ebre i també el Govern de la Generalitat. En concret, la Plataforma considera que no es compleixen la directiva europea de l'aigua ni la d'hàbitats i aus. Tal com han recollit diversos mitjans de comunicació, el Pla tampoc no compleix les recomanacions fetes el mes de juliol de 2016 per la Comissió Europea.

A més, el Síndic ha tingut coneixement que no s'hi han incorporat les propostes consensuades amb Catalunya en la Comissió per a la Sostenibilitat de les Terres de l'Ebre, com ara les hectàrees de regadiu, la construcció de pantans i les diferències en el cabal ecològic finalment aprovat. Tampoc no sembla que s'hagin tingut en compte les al·legacions que ha anat formulant al Pla el Departament de Territori i Sostenibilitat per mitjà de l'Agència Catalana de l'Aigua.

AO 00042/2016
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la problemàtica de la contaminació de purins

En el marc de l'actuació d'ofici relativa a la contaminació per nitrats provinents dels purins, el Síndic va presentar davant el Parlament de Catalunya l'informe *La contaminació provocada per purins a Catalunya*, que inclou una sèrie de recomanacions adreçades principalment al Departament d'Agricultura. El Síndic li demana sobretot que intensifiqui els controls i elabori un règim sancionador específic quan es cometen irregularitats. També s'ha recomanat a l'Administració que es marqui com a objectiu a assolir en el termini de dos anys que un mínim del 50% del tractament dels purins de les explotacions es faci per mitjà de sistemes de depuració i plantes de compostatge, ja siguin propis, llogats o en cooperativa. Finalment, l'informe recomana que l'Administració revisi i actualitzi, adequant-se a la normativa, el Codi de bones pràctiques agràries en relació amb el nitrogen existent actualment, i especifiqui quins aspectes haurien de tenir rang de llei.

AO-00064/2016
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la tala de plataners centenaris a Cadaqués

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per conèixer el posicionament de l'Ajuntament de Cadaqués davant el rebuig frontal dels veïns a la tala d'una vintena de plataners centenaris del municipi, i per saber si s'ha valorat replantar els arbres que s'hagin de talar.

L'Ajuntament ha indicat que ha mantingut informats en tot moment els veïns contraris a la tala d'arbres i que està tenint en consideració les seves peticions. El Síndic, doncs, ha constatat que no s'ha dut a terme cap actuació de tala d'arbres i que en els informes tècnics elaborats amb relació a cadascun dels arbres es fa una avaluació del seu estat i les recomanacions per gestionar-los en el futur.

AO 00190/2016
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a un abocador il·legal de pneumàtics a Arenys de Mar

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per analitzar la situació de l'abocador il·legal de pneumàtics existent a Arenys de Mar i l'actuació de les administracions competents, i per instar-les a dur a terme les actuacions pertinents per restituir el medi i garantir la seguretat de les persones.

S'ha constatat que més de 5.000 pneumàtics s'amunteguen en una finca situada a la zona del Remei, en un enclavament boscós limítrof amb el parc natural del Montnegre-Corredor. Es tracta d'un abocador no controlat, situat en una zona de fàcil accés, on, a més de pneumàtics, s'hi acumulen altres tipus de residus. Tot i que existeix des de fa més de deu anys, i tant l'Ajuntament d'Arenys de Mar com l'Agència de Residus de Catalunya en tenen coneixement, no consta que les administracions hagin dut a terme actuacions per resoldre la situació i restituir el medi ambient.

AO 00193/2016
En tramitació

Actuació d'ofici relativa al projecte de llei de contaminació odorífera

En l'*Informe al Parlament 2005* el Síndic ja feia referència a l'esborrany de l'avantprojecte de llei contra la contaminació odorífera que havia elaborat l'aleshores Departament de Medi Ambient i Habitatge. Transcorreguts més de deu anys, però, encara no s'ha aprovat una llei reguladora de la contaminació odorífera.

El 26 de juliol de 2016, la Mesa del Parlament va admetre a tràmit una proposta de resolució sobre la redacció d'una llei de contaminació odorífera i prevenció de la contaminació acústica.

D'acord amb aquests antecedents, doncs, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per estudiar la viabilitat d'aquestes propostes de normativa.

AO 00161/2015
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la manipulació dels motors de vehicles dièsel de la marca Volkswagen

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran del cas Volkswagen, després de saber-se, tal com ha reconegut la multinacional, que s'han manipulat els motors dels vehicles dièsel utilitzant un programari per eludir els controls de laboratori i simular que el vehicle contamina per sota dels límits establerts. En el marc d'aquesta actuació d'ofici, el Síndic s'ha adreçat a l'Agència Catalana del Consum i als departaments d'Empresa i Ocupació i de Territori i Sostenibilitat per saber quin tractament fan de les queixes i reclamacions formulades pels consumidors afectats per aquest assumpte.

AO 00196/2016
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a l'impacte ambiental derivat de les obres de reforma de la carretera LV-4036 d'accés a Lles de Cerdanya

El Síndic ha obert una actuació d'ofici amb relació a les obres de reforma de la carretera LV-4036 d'accés a Lles de Cerdanya. Un col·lectiu d'opinió i debat del Pirineu ha denunciat que l'ampliació de la carretera suposa una greu agressió al paisatge, ja que si bé era necessària aquesta reforma, considera que s'ha produït un error de projecte i que la reforma és excessiva.

La Diputació de Lleida considera que el projecte es va tramitar d'acord amb el que estableix la Llei de carreteres (Decret llei 2/2009, de 25 d'agost), i que atesa la longitud del projecte no es va redactar estudi d'impacte ambiental, ja que ni la Llei de carreteres ni la legislació vigent sectorial no obliguen a fer-ho. Tot i això, indica que es compleixen les mesures d'integració ambiental, que s'executaran en el tram final de les obres, d'acord amb la planificació aprovada pel contractista adjudicatari.

AO 00207/2016
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la contaminació de l'aigua potable de Monistrol de Montserrat

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de l'episodi de contaminació que ha afectat el subministrament d'aigua potable de Monistrol de Montserrat. Segons la informació de què es disposa, després d'obtenir el resultat de les primeres analítiques, l'Ajuntament va informar que l'aigua no era apta per al consum de boca. Uns dies abans s'havia produït un vessament de gasoil al poliesportiu municipal, possible causa de la contaminació.

AO 00214/2016
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la contaminació acústica de l'aeroport de Sabadell

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de les molèsties de sorolls que provoquen els avions de l'aeroport de Sabadell, tal com han posat de manifest veïns de Barberà del Vallès i de Badia del Vallès. En concret, denuncien que la Comissió de Seguiment Ambiental de l'aeroport de Sabadell no es convoca des de l'any 2009, i els veïns reclamen recuperar aquesta comissió atès l'increment de molèsties per sorolls derivades de la infraestructura.

AO 00233/2016
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la contaminació acústica produïda per una fàbrica de Sarrià de Ter

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de les diverses denúncies que alguns veïns de Sarrià de Ter van presentar davant de l'Ajuntament per la contaminació acústica produïda per la posada en marxa de l'activitat d'una fàbrica del municipi.

S'ha recordat a l'Ajuntament que la Llei 20/2009, de 4 de desembre, de prevenció i control ambiental de les activitats, permet portar a terme un període de funcionament en proves amb una durada adequada i proporcional a les característiques de l'establiment. No obstant això, cal una comunicació prèvia a les persones interessades perquè en tinguin coneixement. La Llei també disposa que en el cas que es detecti que la posada en funcionament de l'activitat pot comportar una afecció ambiental per al medi o les persones, s'ha de fer saber a l'administració competent perquè s'adoptin les mesures provisionals que calguin.

AO 00245/2016
En tramitació

Actuació d'ofici relativa al projecte de construcció d'un port, un hotel de cinc estrelles i quatre habitatges a Tossa de Mar

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la proposta de construcció d'un port, un hotel de cinc estrelles i quatre habitatges a Tossa de Mar, ja que podria implicar un canvi substancial en el desenvolupament turístic del municipi i tindria efectes sobre el litoral. El març de 2012 ja es va fer pública la signatura d'un conveni entre l'Ajuntament i les societats propietàries d'unes finques situades a l'oest de la platja d'es Codolar, amb l'objectiu de construir un port esportiu, projecte que finalment no va tirar endavant.

Amb aquesta actuació d'ofici, el Síndic pretén analitzar com la normativa i el planejament territorial i urbanístic garanteixen, en aquest cas, el compliment de l'article 4.3 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, que determina que els poders públics han de promoure el desenvolupament sostenible, i de l'article 46, segons el qual "els poders públics han de vetllar per la protecció del medi ambient per mitjà de l'adopció de polítiques públiques basades en el desenvolupament sostenible i la solidaritat col·lectiva i intergeneracional.

AO 00277/2016
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a l'aturada injustificada dels treballs de descontaminació dels terrenys d'Ercros

El Síndic ha tingut coneixement que els treballs de descontaminació dels terrenys de l'empresa Ercros s'han aturat i que, per tant, la zona no ha estat totalment descontaminada. Segons sembla, la neteja dels llots ha estat l'única fase que s'ha dut a terme i es creu que la situació actual pot tenir una greu afectació ambiental.

Atès que les persones tenen el dret de gaudir d'un medi ambient adequat i lliure de contaminació, i el dret a la protecció de la salut, s'ha obert una actuació d'ofici per estudiar quines actuacions està portant a terme l'Administració per resoldre aquest problema ambiental.

18. LA CONSERVACIÓ I MILLORA DE LA CIUTAT

La manca de recursos de les administracions públiques i dels particulars durant aquests anys de crisi econòmica i financera ha anat en detriment de les actuacions de conservació, manteniment i millora de les ciutats, fet que ha tingut el consegüent reflex en el deteriorament de l'entorn.

Edificis amb patologies que amenacen ruïna, solars abandonats, obres inacabades, mal estat del paviment, voreres trencades, degradació dels espais públics, mancances en l'accessibilitat, deficiències dels serveis urbanístics, insuficiència de les infraestructures, etc. són objecte de queixes per part dels ciutadans.

L'interès públic tutelat per l'urbanisme exigeix que la ciutat es conservi, es rehabiliti i es transformi per a l'efectivitat del dret a gaudir d'un habitatge digne i la satisfacció de les necessitats i les aspiracions veïnals.

Així mateix, hi estan directament vinculats altres drets la protecció dels quals correspon a l'Administració. En aquest sentit, el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya estableix la competència exclusiva dels municipis en matèria de protecció del medi ambient i de la seguretat i salubritat públiques.

El Síndic recorda a les administracions que la titularitat dels seus béns comporta l'obligació de conservar-los i millorar-los, tal com estableix el Reglament del patrimoni dels ens locals. Per aquest motiu, suggereix que duguin a terme les actuacions de reparació, manteniment i millora necessàries per complir amb el deure de conservació i evitar el deteriorament i la degradació dels béns i del mobiliari públics.

En tot cas, les administracions han de fer les reparacions urgents i immediates necessàries per garantir la seguretat de les persones i els béns.

En un context de recuperació econòmica, les administracions han de concentrar esforços en les actuacions de rehabilitació, regeneració i renovació urbanes, i intervenir per garantir la qualitat de vida i el benestar social mitjançant un entorn adequat.

> **Les actuacions de rehabilitació i millora han de ser especialment intenses en els àmbits urbans més vulnerables, obsolets o degradats**

Per aquest motiu, el Síndic suggereix a les corporacions locals que valorin les necessitats del municipi, quant a regeneració del teixit urbà, ampliació i millora de les infraestructures i serveis públics, promoció de l'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques; que ponderin i estableixin criteris de prioritat de les actuacions, de conformitat amb els recursos disponibles, i que elaborin programes d'actuació específics a mitjà i llarg termini per fer les previsions oportunes en els pressupostos.

En relació amb el patrimoni urbanístic de titularitat privada, la competència i el control de les administracions públiques per conservar-lo i rehabilitar-lo es deriven del deure legal de conservació.

D'acord amb el Text refós de la Llei del sòl i rehabilitació urbana, els propietaris de terrenys, instal·lacions, construccions i edificacions tenen el deure de conservar-los en les condicions legals de seguretat, salubritat, accessibilitat, ornament i les altres exigides per les lleis per servir de suport a aquests usos.

L'article 197 del Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei d'urbanisme de Catalunya, es pronuncia en el mateix sentit i especifica que formen part del seu contingut les condicions objectives d'habitabilitat dels habitatges.

El deure de conservació s'integra dins l'estatut jurídic bàsic del dret de propietat i es configura com un deure de caràcter urbanístic. Per aquest motiu, sens perjudici de les accions que puguin correspondre en l'àmbit civil derivades de les relacions juridicoprivades, les administracions

públiques estan obligades a exigir-ne el compliment.

Tal com el Síndic ha assenyalat en diverses ocasions, l'urbanisme és una funció pública, a l'exercici de la qual l'Administració no pot renunciar. I li correspon dur a terme les accions necessàries per garantir-ne l'efectivitat.

> **El deure de conservació obliga a mantenir el patrimoni urbanístic en condicions de seguretat, salubritat i ornament públics**

D'ofici o a instància de les persones interessades, els ajuntaments han d'ordenar als propietaris l'execució de les obres necessàries per al compliment del deure de conservació i han d'adoptar les mesures d'execució forçosa en cas d'incompliment.

El Síndic recorda als ajuntaments la importància de la seva intervenció davant de situacions de perill imminents o de realització d'obres que no admetin demora per raons d'urgència o de necessitat.

Insisteix a les administracions que la seva intervenció ha de ser decidida i concloent, i que han d'adoptar les mesures immediates, de protecció i de seguiment necessàries quan, atesa la dinàmica de les deficiències analitzades, puguin repercutir en la salut o en la seguretat de les persones o de les coses.

I suggereix que es facin les actuacions de manera subsidiària quan aquests béns es veuen amenaçats.

En el cas de grues i bastides encara instal·lades en obres inacabades, s'ha garantir que es fan les inspeccions de seguretat i manteniment. En cas contrari, cal fer-ne el desmuntatge de manera immediata.

Quant a les situacions d'abandonament per part del titular, el Síndic recorda als ajuntaments que la consulta dels registres públics els ofereix informació essencial per a la tramitació de l'expedient a l'efecte de determinar si una empresa mercantil ja no opera en el tràfic jurídic o hi ha un nou titular de la propietat, al qual s'hauran de redirigir les actuacions.

Queixa 04821/2016

La interessada va sol·licitar l'arranjament del paviment de la calçada perquè estava en molt mal estat. L'Ajuntament no feia l'actuació per manca de recursos econòmics.

En vista del temps transcorregut en aquesta situació, el Síndic va suggerir a l'Administració que, sense més demora, fes la valoració de les necessitats d'arranjament del paviment al municipi, efectués les ponderacions oportunes per establir prioritats i actués en els supòsits en què calia una intervenció urgent.

Queixa 01562/2016

Fa anys que les obres de construcció estan aturades i, no obstant això, la grua continua instal·lada. Així mateix, la tanca d'obra ocupa la vorera, està en un estat molt deficient i comporta una situació de perill potencial per als vianants.

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que, amb caràcter immediat, procedís al desmuntatge de la grua i que actués amb relació a la tanca per garantir la seguretat, l'ornament públic i l'accessibilitat dels vianants.

Queixa 00961/2014

La interessada pateix danys al seu habitatge com a conseqüència del mal estat de la finca confrontant. També pateixen plagues d'insectes per la manca de conservació de la part del solar no edificat i en què s'acumula brossa.

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que dictés les ordres pertinents per a la conservació i rehabilitació de l'edifici per garantir-ne un estat en condicions de seguretat, salubritat i ornament públic.

També va suggerir que s'adoptessin les mesures oportunes per eliminar la brutícia i les olors i garantir la salubritat pública.

19. LA TRANSPARÈNCIA COM A SISTEMA DE CONTROL DE L'ACTIVITAT ADMINISTRATIVA URBANÍSTICA

Enguany s'han de destacar les queixes i les actuacions d'ofici del Síndic amb relació a problemes de participació ciutadana en la planificació urbanística. Els efectes de la crisi econòmica en la bombolla immobiliària i els casos de corrupció de què s'ha tingut notícia han contribuït a conscienciar els ciutadans perquè formin part activa en l'exercici de les competències urbanístiques de l'Administració. L'urbanisme ha d'estar al servei de les necessitats de tots i, en conseqüència, les persones comencen a entendre que la seva col·laboració en l'elaboració dels plans en preserva l'aspecte col·lectiu davant els interessos particulars que hi puguin concórrer.

El marge de discrecionalitat de l'Administració és força ampli quan es tracta de l'ordenació urbanística. Tanmateix, les decisions que adopti han de servir amb objectivitat els interessos generals (article 71.2 de l'Estatut). Aquest és un dels principis bàsics de la bona administració i del bon govern en matèria urbanística. El Síndic considera que el treball comú de tothom que pugui estar interessat en la preparació de les figures de planejament és un més dels sistemes de control d'aquesta potestat discrecional. La transparència preserva aquesta participació ciutadana efectiva.

> **La participació ciutadana en l'elaboració del planejament és un sistema de control de la discrecionalitat de l'Administració**

Certament, l'article 8 del Text refós de la Llei d'urbanisme estableix que es garanteixen i s'han de fomentar els drets d'iniciativa, d'informació i de participació de la ciutadania en els processos urbanístics de planejament i de gestió. Amb aquesta finalitat, a més del tràmit d'informació pública, pel que fa al planejament municipal es preveuen els consells assessors urbanístics i el programa de participació ciutadana. Aquest programa preveu les mesures i les actuacions necessàries per divulgar i explicar els objectius i el contingut dels treballs de planejament. També estableix els mitjans per recollir suggeriments o propostes alternatives. Així, l'aprovació d'un pla urbanístic pot ser el resultat d'una elaboració meditada, justificada i democràtica, fruit d'una àmplia col·laboració de totes les persones.

> **La transparència preserva aquesta participació ciutadana efectiva**

Arran de la tramitació de les queixes i les actuacions d'ofici, el Síndic ha constatat que s'han de produir les circumstàncies següents perquè aquesta participació ciutadana sigui efectiva:

- Les activitats previstes al programa de participació han de permetre un veritable debat i diàleg sobre les propostes. Així mateix, l'Administració ha de fer una valoració sincera i honesta dels suggeriments i de les alternatives que es presentin per escollir la que sigui més convenient per a l'interès general.

- La informació que es posa a l'abast del públic ha de ser clara i entenedora. En l'àmbit de l'urbanisme s'ha de fer un esforç en aquest aspecte, ja que la seva tecnicitat en dificulta la comprensió. D'altra banda, perquè la informació sigui eficaç no pot ser ni contradictòria, ni ambigua, ni imprecisa.

- Les administracions actuants han de vetllar perquè durant el procés de tramitació d'un pla les persones puguin accedir en tot moment de manera telemàtica a la documentació.

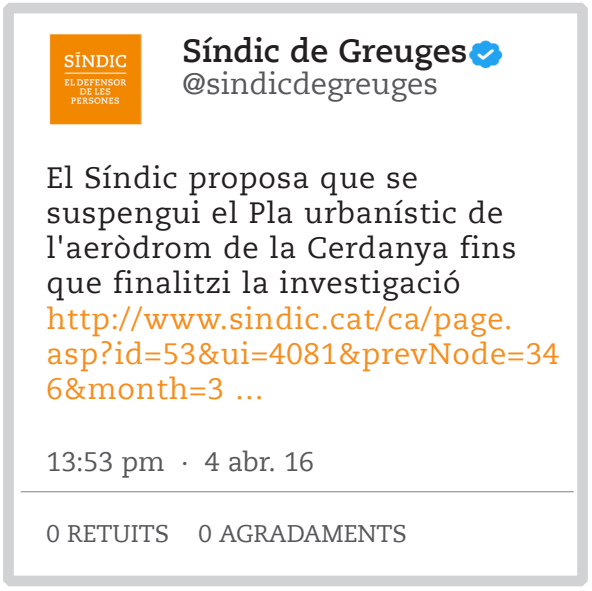
- S'ha d'evitar que el tràmit d'informació pública coincideixi en temps de vacances, com ara l'estiu, o en dies de festes de Nadal. Certament, la disposició addicional desena del Text refós de la Llei d'urbanisme

va preveure que els terminis per a la tramitació i la resolució definitiva de les figures de planejament urbanístic i de gestió urbanística s'ampliessin en un mes quan coincidissin totalment o parcialment amb el mes d'agost. No obstant això, és millor que la informació pública es faci en altres períodes de l'any en què no es dificulti l'organització ciutadana.

- S'ha de garantir l'accés a la documentació que constitueix el pla aprovat inicialment a qualsevol persona que ho demani, encara que s'hagi tancat el tràmit d'informació pública.

- Quan es tracta de la tramitació de plans directors urbanístics, s'han de reforçar la transparència i la participació, tant de les administracions locals afectades com dels particulars. S'ha de tenir en compte que aquestes figures de planejament tenen com a objecte facilitar la implantació urbanística de les polítiques territorials supramunicipals. L'ordenació que contenen és aplicable directament sense necessitat de desenvolupament posterior. En aquest sentit, és obvi que té implicacions en matèria ambiental, de qualitat de vida, de paisatge, de recursos, de seguretat i en el patrimoni col·lectiu i particular. Tot i això, no estan previstos canals de col·laboració com ara el programa de participació ciutadana ni els consells assessors per als plans d'ordenació urbana municipal. Per aquest motiu, l'Administració de la Generalitat ha de ser especialment curosa a informar-ne exhaustivament, permetre l'aportació de suggeriments i propostes, valorar-les suficientment i, si cal, crear comissions de seguiment formades per tècnics, associacions, entitats i representants de les administracions afectades.

- La declaració ambiental estratègica respecte d'una figura de planejament que formuli l'òrgan ambiental competent s'ha d'haver publicat abans que s'aprovi de manera provisional o definitiva el pla de què es tracti. S'ha de tenir en compte que es tracta d'un informe preceptiu i determinant.



Queixa 02010/2016

L'Associació de Propietaris del Poble de Soriguerola i els ajuntaments de Das i de Fontanals de Cerdanya es van adreçar al Síndic per plantejar diversos problemes relatius a la transparència i a la participació dels ajuntaments afectats en la tramitació del Pla director urbanístic de l'aeròdrom de la Cerdanya (PDUAC). Aquests ajuntaments van exposar que dos dies abans de la sessió en què la Comissió de Política Territorial i d'Urbanisme de Catalunya havia d'informar sobre el PDUAC se'ls havia comunicat que el Pla havia estat inclòs en l'ordre del dia i encara no disposaven del text definitiu. El Síndic va intervenir amb urgència i va recomanar al Departament de Territori i Sostenibilitat que es retirés el PDUAC de l'ordre del dia fins que no s'atengués la sol·licitud d'informació del Síndic i es contestessin les al·legacions presentades. En resposta a aquesta petició, el conseller de Territori i Sostenibilitat va decidir suspendre la tramitació del PDUAC.

Atesa la informació facilitada pel conseller, el Síndic ha adreçat diverses recomanacions en el sentit d'informar a bastament tant els ajuntaments com els ciutadans sobre el contingut del PDUAC i que s'hi incorporin els seus suggeriments; que es resolguin contradiccions, ambigüitats i es concretin les determinacions del text; que es revisi el contingut de la declaració ambiental estratègica; que es canviï l'enfocament del PDUAC i, atès que es tracta d'una modificació substancial del projecte actual, que se'n faci una nova tramitació administrativa.

Segons ha informat el Departament de Territori i Sostenibilitat, s'està elaborant una nova proposta d'ordenació de les edificacions vinculades a l'activitat aeroportuària. El document de consens amb l'Administració local que es redacti se sotmetrà a aprovació inicial i es repetirà el tràmit d'informació pública i els informes dels organismes afectats. També està en procés de revisió la documentació ambiental del Pla i es tindran en compte les al·legacions efectuades.

El Síndic continuarà fent el seguiment del compliment de les seves recomanacions.

AO 00174/2016 i Queixa 05864/2016

Amb relació a la tramitació del Pla director urbanístic aeroportuari de l'aeròdrom Barcelona/Bages (PDUAB), el Síndic va constatar que es produïen dues irregularitats que podrien vulnerar la legislació sectorial vigent i la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació i bon govern.

D'una banda, en la data en què havia de ser informat per la Comissió de Política Territorial i d'Urbanisme de Catalunya, amb caràcter previ a l'aprovació definitiva per part del conseller del Departament de Territori i Sostenibilitat, encara no s'havia publicat el document en la pàgina web del Departament. D'altra banda, tampoc no s'havia sotmès a exposició pública la declaració ambiental estratègica del Pla. En conseqüència, el Síndic va suggerir que es retirés de l'ordre del dia de la Comissió de Política Territorial i d'Urbanisme de Catalunya fins que no es donés publicitat a la declaració ambiental estratègica.

20. EL SUBMINISTRAMENT ELÈCTRIC ALS HABITATGES EN URBANITZACIONS NO RECEPCIONADES

Un dels motius de queixa que plantegen les persones que viuen en urbanitzacions no recepcionades és la impossibilitat d'accedir a un contracte definitiu d'electricitat si no es canalitza la xarxa de subministrament en el sector. Durant anys disposen d'electricitat a través d'un contracte provisional d'obres i paguen pel consum un preu més elevat. Endesa manté aquesta situació mentre hi hagi en vigor una llicència d'obres amb successives pròrrogues. Per obtenir-les, les persones afectades han de fer efectives a l'Ajuntament les taxes que corresponguin segons les ordenances fiscals vigents. En cas que caduquin aquestes llicències, l'empresa subministradora adverteix els titulars que, si no fan a càrrec seu les obres de canalització soterrada de la xarxa, haurà de tallar el subministrament.

Cal tenir en compte, però, que per poder obtenir llicència d'obres per construir l'habitatge, les persones interessades ja van garantir, mitjançant fiança o aval, l'execució simultània de les obres d'urbanització. L'Ajuntament va atorgar el permís sense que es complissin els requisits establerts en l'ordenament urbanístic. En la majoria dels casos que han arribat al Síndic, ni tan sols s'havien redactat els projectes de reparcel·lació que reparteixen els costos i els beneficis de la urbanització. Així, per aquesta via excepcional de la llicència d'obres condicionada a l'execució simultània de les obres d'urbanització, en nombrosos municipis s'ha permès i s'està permetent l'edificació en sectors amb importants problemes jurídics i econòmics de regularització. A tall d'exemple, es pot esmentar la urbanització Mas Pere de Calonge. La jurisprudència ha estat considerant aquestes llicències nul·les de ple dret, atès que s'han atorgat en contra del que disposa l'ordenament jurídic.

D'altra banda, la normativa urbanística disposa que els habitatges construïts amb aquest tipus de llicències d'edificació no poden ser utilitzats fins que acabin les obres d'urbanització. Les persones interessades s'han de comprometre per escrit i l'Ajuntament no pot atorgar llicències de primera ocupació. En la majoria dels casos, però, no solament no s'ha exigit als interessats que formalitzin aquest compromís, sinó que l'Ajuntament ha permès de manera expressa l'ús de l'edificació com a habitatge.

> **El Departament de Territori i Sostenibilitat ha elaborat un catàleg d'urbanitzacions no recepcionades per complir un dels suggeriments del Síndic**

En aquests casos, el Síndic posa de manifest les irregularitats següents:

- Es tracta de llicències de construcció nul·les de ple dret perquè són contràries a l'ordenament jurídic. Així les ha considerat la jurisprudència, de manera que l'Ajuntament és responsable d'aquesta situació.

- També són nul·les de ple dret les llicències de primera utilització concedides.

- Els ajuntaments tampoc no poden autoritzar els particulars a executar la xarxa soterrada d'electricitat, ja que les llicències estan suspeses en el sector. Aquesta actuació s'ha de fer en el marc d'un projecte d'urbanització que prevegi la dotació de tots els serveis urbanístics.

Aquest només és un dels problemes que presenten les urbanitzacions no recepcionades. Cal recordar que el 2013, en el marc de l'actuació d'ofici núm. 2093/2013, el Síndic va recomanar diverses actuacions al Departament de Territori i Sostenibilitat per regularitzar les urbanitzacions inacabades. El 2014 representants del Departament van informar que s'estava elaborant l'inventari amb les dades bàsiques de les urbanitzacions inacabades i un marc legislatiu que tingués en compte les seves particularitats.

És urgent la creació del marc jurídic adequat perquè els ajuntaments regularitzin les urbanitzacions que encara no han estat recepcionades

El 28 de juny de 2016, a petició del director general d'Ordenació del Territori i Urbanisme, es va tornar a reunir el grup de treball que s'havia constituït arran de l'actuació d'ofici del Síndic. En aquesta sessió, va informar sobre els treballs duts a terme per aquesta direcció general per inventariar i catalogar les urbanitzacions irregulars a Catalunya. Actualment es pot consultar aquest catàleg en la pàgina web del Departament.

El Síndic també va recomanar que es flexibilitzés la normativa urbanística per adaptar-la a les necessitats i circumstàncies de cada urbanització. Des del primer moment, el Departament de Territori i Sostenibilitat vincula aquest canvi normatiu a l'aprovació d'una llei del territori. Segons va informar el director general d'Ordenació del Territori i Urbanisme, el juny de 2016 se n'havia redactat un primer esborrany. A hores d'ara el Síndic encara no té informació sobre aquest text.

L'Administració de la Generalitat ha de tenir present que els conflictes que es produeixen a les urbanitzacions amb dèficits urbanístics i sense recepcionar, com els que s'han exposat en aquest informe, afecten seriosament la dignitat de la vida de les famílies que hi tenen el seu domicili habitual. En conseqüència, és imprescindible agilitar les mesures que en facilitin la solució i dotar els ajuntaments del marc jurídic adequat perquè puguin abordar la regularització d'aquests sectors.

Queixa 03451/2011

La interessada va construir amb llicència d'obres una casa unifamiliar a la urbanització Mas Pere de Calonge. Per obtenir el permís va entregar a l'Ajuntament un aval bancari per valor de 8.666 euros per garantir l'execució simultània de les obres d'urbanització. Quan va finalitzar l'edificació, l'Ajuntament de Calonge va atorgar la llicència de primera ocupació. Des que va acabar l'obra, el 2009, Endesa li ha estat suspenent de manera periòdica el subministrament elèctric, algunes vegades en ple hivern, ja que el contracte d'obres és provisional. L'empresa subministradora li reclama que canalitzi la xarxa de manera soterrada perquè el planejament municipal ho exigeix. El pressupost d'aquesta empresa per executar la instal·lació és de 14.457,73 euros. Arran de la intervenció reiterada del Síndic, es produeix cada vegada la reconnexió per a la qual la interessada ha de pagar a Endesa les quotes establertes.

La urbanització l'ha d'executar el mateix ajuntament, però actualment no hi ha aprovat definitivament ni el projecte de compensació ni el projecte d'obres. A hores d'ara, la interessada té llum, ja que va demanar a l'Ajuntament llicència per fer obres de reforma a l'habitatge i va pagar les taxes corresponents. Aquesta llicència caduca el maig de 2017. L'Ajuntament també ha informat el Síndic que alguns propietaris de la urbanització, tot i haver prestat la garantia exigida que actualment està en poder de l'Ajuntament, han fet el soterrament de la línia a càrrec seu i d'acord amb les prescripcions d'Endesa. No consta si l'Ajuntament ha atorgat la llicència necessària per fer aquesta actuació.

Des de l'any 2011 el Síndic s'ha adreçat en diverses ocasions a l'Ajuntament de Calonge per recomanar que faci les instal·lacions necessàries perquè la família de la interessada pugui connectar de forma definitiva el seu habitatge a la xarxa de subministrament. També ha suggerit que agiliti la gestió d'aquesta urbanització. L'Ajuntament va informar el Síndic que el maig de 2015 s'havia aprovat inicialment el projecte de reparcel·lació. Tanmateix, el mes desembre de 2016 encara no se n'ha fet l'aprovació definitiva.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00059/2016
En tramitació

Actuació d'ofici relativa al Pla director urbanístic aeroportuari de l'aeròdrom de la Cerdanya

L'abril de 2016 l'Associació de Propietaris del Poble de Soriguerola i els alcaldes de Das i de Fontanals de Cerdanya van posar-se en contacte amb el Síndic per comunicar-li la seva preocupació perquè s'havien assabentat que el Pla director urbanístic aeroportuari de l'aeròdrom de la Cerdanya (PDUAC) havia estat inclòs en l'ordre del dia de la sessió de la Comissió Territorial d'Urbanisme de Catalunya (CTU), i encara no disposaven del text definitiu.

El Síndic va intervenir amb urgència i, en conseqüència, el Departament de Territori i Sostenibilitat va decidir suspendre la tramitació del PDUAC. Atesa la informació facilitada pel Departament, el Síndic va fer diverses recomanacions en el sentit que s'informi a bastament tant els ajuntaments com els ciutadans sobre el contingut del PDUAC i que s'hi incorporin els seus suggeriments; que es resolguin contradiccions, ambigüitats i es concretin les determinacions del text; que es revisi el contingut de la declaració ambiental estratègica; que es canviï l'enfocament del PDUAC i, atès que es tracta d'una modificació substancial del projecte actual, que se'n faci una nova tramitació administrativa. Segons ha informat el Departament, s'està elaborant una nova proposta d'ordenació de les edificacions vinculades a l'activitat aeroportuària, que se sotmetrà a aprovació inicial i es repetirà el tràmit d'informació pública i els informes dels organismes afectats. També està en procés de revisió la documentació ambiental del Pla i es tindran en compte les al·legacions efectuades. El Síndic continuarà fent el seguiment del compliment de les seves recomanacions.

AO-00174/2016
Pendent d'acceptació per l'Administració

Actuació d'ofici relativa al Pla director urbanístic aeroportuari de l'aeròdrom Barcelona/Bages

El Síndic ha obert una actuació d'ofici relativa al Pla director urbanístic aeroportuari de l'aeròdrom Barcelona/Bages, atès que s'ha constatat que es produeixen dues irregularitats que podrien vulnerar la legislació sectorial vigent i la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació i bon govern: en la pàgina web del Departament de Territori i Sostenibilitat no s'ha publicat encara el document previ que se sotmet a consideració de la Comissió de Política Territorial i d'Urbanisme de Catalunya, i tampoc s'ha sotmès a exposició pública la declaració ambiental estratègica del Pla.

Per tant, el Síndic ha suggerit al Departament, d'una banda, que es retiri el Pla de l'ordre del dia de la Comissió de Política Territorial i d'Urbanisme de Catalunya fins que no es doni publicitat a la declaració ambiental estratègica; i, de l'altra, que per tal d'analitzar si s'ha produït indefensió en la tramitació del Pla director urbanístic aeroportuari de l'aeròdrom Barcelona/Bages informi sobre el text del Pla, sobre la informació que s'ha donat als ajuntaments afectats i la participació que han tingut en l'elaboració del Pla, sobre el desenvolupament de la participació ciutadana en la tramitació del Pla i sobre la informació de les administracions sectorials.

AO-00192/2016
Pendent d'acceptació per l'Administració

Actuació d'ofici relativa a la possible vulneració de drets dels veïns als Jardins de la Rambla de Sants

El Síndic ha obert una actuació d'ofici amb la finalitat d'estudiar les protestes dels veïns pròxims als Jardins de la Rambla de Sants, que han vist greument afectada la seva intimitat i la seguretat dels seus habitatges. Denuncien que la rambla es troba situada a una distància de tan sols dos metres dels seus habitatges, els quals han quedat totalment exposats i a l'abast dels vianants que hi transiten. Aquest fet comporta una pèrdua d'intimitat i els genera sensació de perill i d'inseguretat. -

AO 00195/2016
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la implantació de la superilla al Poblenou

Arran dels diversos problemes derivats de la implantació de la superilla formada pels carrers Badajoz, Pallars, Llacuna i Tànger, al Poblenou, i de l'oposició dels veïns a l'execució d'aquesta mesura, el Síndic ha obert una actuació d'ofici a fi de valorar el procés que ha derivat en la presa d'aquesta decisió municipal i l'actuació de l'Ajuntament un cop implantada la mesura.

AO 00209/2016
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la sinistralitat de la carretera N-340

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per estudiar els problemes de seguretat i mobilitat existents a la carretera N-340, i insta les administracions competents a adoptar les mesures necessàries per garantir la seguretat de les persones i els béns en el trànsit viari i una mobilitat adequada.

21. LES DIFICULTATS ACTUALS PER ACCEDIR A UN HABITATGE ASSEQUIBLE

Cada vegada són més les queixes que fan referència a situacions d'emergència social i econòmica que afecten persones i unitats de convivència molt vulnerables (persones grans o en situació de discapacitat, famílies amb infants a càrrec, entre d'altres); persones i famílies en una situació econòmica molt precària, que, sovint, no obtenen una resposta de l'Administració fins arribar el moment últim en què es produeix, o s'està a punt de produir, la pèrdua efectiva de l'habitatge.

> Cal trobar solucions a curt termini per a les situacions greus de necessitat d'habitatge

Davant aquestes situacions, es detecten les mancances següents, que, necessàriament, s'han d'abordar:

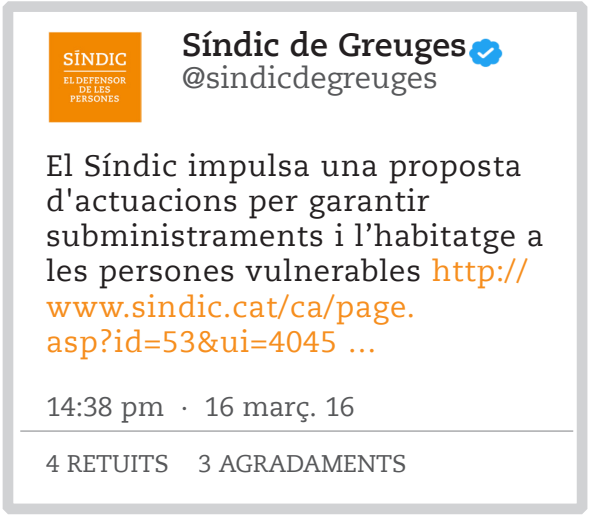
- La manca d'una actuació preventiva per part de les administracions públiques que permeti evitar situacions tan traumàtiques com ara els llançaments, amb la conseqüent afectació per a la salut física i mental de les persones que els pateixen.

- La descoordinació encara existent entre l'actuació dels serveis socials, dels serveis d'habitatge i dels de promoció econòmica. Cal una actuació conjunta i coordinada d'aquests serveis que permeti oferir una resposta integral a les persones afectades. Una resposta que garanteixi l'accés d'aquestes persones a un habitatge assequible i l'acompanyament social necessari, alhora que promogui les mesures de reinserció laboral que escaiguin.

- L'existència d'un gran nombre de situacions que, tot i no ser considerades pròpiament com a situacions d'emergència social i econòmica en els reglaments de què s'han dotat algunes administracions públiques, són situacions extremadament greus que no obtenen una resposta suficient de l'Administració, tot i que les persones afectades han formalitzat el corresponent tràmit d'inscripció en el Registre de sol·licitants d'habitatge amb protecció oficial i s'han adreçat en diverses ocasions als serveis socials i d'habitatge. Aquest és el cas, per exemple, de les persones que viuen en pensions o habitacions rellogades (sovint persones d'edat avançada amb recursos econòmics molt limitats) o de les persones que es veuen afectades per situacions d'infrahabitatge o de sobreocupació. S'ha de treballar en la cerca de solucions, a curt termini, per a aquestes situacions greus de necessitat d'habitatge, ja siguin considerades formalment "d'emergència social" o no. En aquest sentit, és clar que l'opció actual d'inscripció en el Registre de sol·licitants amb protecció oficial no aporta cap solució efectiva ni a curt ni a mitjà termini, atesa la insuficiència del parc públic d'habitatges destinat al lloguer social i l'exponencial increment dels preus de lloguer dels habitatges privats, que, sens dubte, està dificultant encara més l'accés a l'habitatge als col·lectius més vulnerables.

> L'Administració ha de ser proactiva i oferir l'ajut necessari en la recerca d'un habitatge de lloguer assequible

Atesa la situació actual, cal que l'Administració adopti una actitud proactiva a l'hora d'ajudar aquestes persones a accedir a un habitatge de lloguer assequible, sigui de titularitat pública o privada. Amb aquesta finalitat, seria molt convenient la creació de serveis públics (o, si escau, l'ampliació de les funcions dels organismes ja existents) que puguin intervenir en l'àmbit del lloguer d'habitatges privats: bé mitjançant l'assessorament a les persones que pateixen dificultats per assumir el pagament de les rendes del lloguer o que es veuen afectades per un procediment de desnonament, bé mitjançant la mediació i la recerca d'habitatges de lloguer assequibles, de la mateixa manera que al seu dia es van crear serveis d'intermediació per donar resposta a les persones afectades per execucions hipotecàries.



22. LA IMPUGNACIÓ DAVANT DEL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL DE LA LLEI 24/2015: UN PAS ENRERE EN L'ÀMBIT DE L'HABITATGE

La problemàtica relativa a les dificultats actualment existents, d'una banda, per accedir a un habitatge digne i adequat i, de l'altra, per assumir el pagament dels subministraments bàsics, ha estat àmpliament analitzada per aquesta institució en el marc dels diversos informes i resolucions presentats al llarg dels darrers anys, com ara l'*Informe sobre la regulació d'un sistema de redreçament del deute hipotecari*, de juliol de 2012; l'*Informe sobre la pobresa energètica a Catalunya*, d'octubre de 2013; l'*Informe sobre el dret als subministraments bàsics*, de novembre de 2014, i l'*Informe sobre l'accés a l'habitatge social*, de novembre de 2015.

Davant de la decisió del Govern de l'Estat d'interposar un recurs d'inconstitucionalitat contra determinats preceptes de la Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica, el Síndic va iniciar una actuació d'ofici (AO 108/2016), amb la finalitat d'analitzar l'afectació del dret a l'habitatge que comporta, sobretot per a les persones i els col·lectius més vulnerables, la suspensió de la vigència de determinats preceptes de la Llei 24/2015. En efecte, en el recurs presentat davant del Tribunal Constitucional el Govern va invocar l'article 161.2 de la Constitució espanyola, la qual cosa comporta, de manera automàtica, la suspensió cautelar de la vigència i l'aplicació dels preceptes impugnats.

Els preceptes impugnats regulen una sèrie de mesures per resoldre situacions de sobreendeutament relacionades amb l'habitatge habitual i per garantir el reallotjament de les persones en risc d'exclusió residencial que es veuen afectades per un procés de desnonament, alhora que també disposen mesures per garantir la funció social de la propietat i augmentar el parc d'habitatges assequibles destinat al lloguer social.

És evident que la impossibilitat d'aplicar, a hores d'ara, els articles impugnats de la Llei té una conseqüència directa en el dret de totes les persones a accedir a un habitatge digne i adequat, en el dret a la segona oportunitat de les famílies sobreendeutades i en el dret al reallotjament de les persones que es veuen afectades per una situació d'emergència social.

> **Cal disposar dels instruments legals que garanteixin el dret real a una segona oportunitat i una resposta adequada a les situacions d'emergència social**

Alhora, la decisió del Govern de l'Estat va en direcció contrària als avenços assolits en democràcies properes com ara Alemanya i França, pel que fa al dret a la segona oportunitat i a la delimitació de la funció social del dret de propietat.

Davant aquesta situació, el Síndic va instar les administracions competents a esmerçar els esforços necessaris per redreçar aquesta situació i per restablir a Catalunya les garanties dels drets de les persones que s'han vist afectades per la suspensió dels preceptes de la Llei 24/2015 impugnats davant del Tribunal Constitucional.

De la informació tramesa per l'Administració de la Generalitat de Catalunya, se'n desprèn que el Govern de la Generalitat de Catalunya està treballant, conjuntament amb l'Administració local i diverses entitats professionals i socials, per restablir, al més aviat possible, les garanties que conté la Llei 24/2015, de 29 de juliol, quant al dret a la segona oportunitat i quant al dret al reallotjament de les persones afectades per una situació d'emergència social.

Amb aquesta finalitat, el passat 11 de juliol es va aprovar el text definitiu de l'Avantprojecte de llei de mesures de protecció del dret a l'habitatge de les persones que es troben en risc d'exclusió social, que preveu, entre d'altres, la utilització temporal dels habitatges buits que incompleixen la funció social del dret de propietat i l'obligació de reallotjament de les persones en risc d'exclusió residencial.

Atesa la situació actual, el Síndic reitera la necessitat de disposar dels instruments legals que permetin garantir, d'una banda, el dret de les persones sobreendeutades a una segona oportunitat, real i efectiva, en els termes defensats per aquesta institució en l'*Informe sobre la regulació d'un sistema de redreçament del deute hipotecari*, de juliol de 2012; i, de l'altra, una resposta immediata i transversal davant una situació d'emergència social i econòmica en matèria d'habitatge que, necessàriament, hauria de comprendre el reallotjament de les persones afectades, el seu acompanyament social i la necessitat de promoure'n la reinserció laboral, segons es va exposar en l'*Informe sobre l'accés a l'habitatge social*, de novembre de 2015.

Queixa 02588/2016

Una família de Badalona, amb cinc fills menors d'edat i escassos recursos econòmics, va plantejar la situació de necessitat en què es trobava davant la imminent pèrdua de l'habitatge habitual, com a conseqüència d'un procediment judicial de desnonament, en què ja s'havia assenyalat la data de llançament.

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Badalona que valorés, amb caràcter d'urgència, la situació d'emergència social en què es trobava aquesta família i que portés a terme les actuacions necessàries per garantir-ne el reallotjament.

A més d'instar judicialment la suspensió del llançament, l'Ajuntament de Badalona va traslladar el cas a la Mesa d'Emergències Socials i Econòmiques de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, des d'on s'ha resolt favorablement sobre l'adjudicació d'un habitatge a aquesta família.

Queixa 00600/2016

El promotor de la queixa sol·licita al Patronat Municipal de l'Habitatge de Barcelona (PMHB) un canvi d'habitatge perquè les humitats existents a l'habitatge en què va ser reallotjada la seva família després d'una situació de desnonament afecten la salut de la seva família i, molt especialment, la de la seva filla menor, que pateix una discapacitat important i una malaltia respiratòria.

L'Ajuntament de Barcelona accepta i dona compliment al suggeriment del Síndic de dur a terme una visita d'inspecció de l'habitatge, per comprovar les condicions d'habitabilitat i de confort de què disposa, i d'oferir, si escau, un habitatge alternatiu a la família afectada.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00108/2016
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a l'afectació del dret de l'habitatge arran de la hipotètica suspensió de la Llei de pobresa energètica

Davant de la decisió del Govern de l'Estat d'interposar un recurs d'inconstitucionalitat contra determinats preceptes de la Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica, el Síndic ha demanat al president de la Generalitat de Catalunya i a la vicepresidenta del Govern de l'Estat que, en el marc de les seves competències, esmercin els esforços que siguin necessaris per redreçar aquesta situació i per restablir les garanties dels drets de les persones que es veuen afectats per la impugnació de la Llei. Al mateix temps, el síndic considera necessari que el Govern de la Generalitat faci els esforços de diàleg pertinents per cercar amb el Govern de l'Estat solucions en favor dels ciutadans vulnerables, i demana al Govern de l'Estat que retiri la demanda de suspensió de la Llei, a fi de permetre'n l'aplicació mentre no hi hagi un pronunciament del Tribunal Constitucional.

El Departament de la Presidència ha informat que, amb la finalitat de restablir, al més aviat possible, les garanties que conté la Llei 24/2015, l'11 de juliol de 2016 es va aprovar el text definitiu de l'Avantprojecte de llei de mesures de protecció del dret a l'habitatge de les persones que es troben en risc d'exclusió social, en el qual es preveu, entre d'altres, la utilització temporal dels habitatges buits que incompleixen la funció social del dret de propietat i l'obligació de reallotjament de les persones en risc d'exclusió residencial.

CONSUM

23. ELS SERVEIS FERROVIARIS

Trens, ferrocarril, rodalies, transport ferroviari de viatgers, Devolució Xpress, regionals, vagons, FGC, estacions, metro, accessibilitat, horaris, informació, entre d'altres, són paraules que protagonitzen moltes de les queixes rebudes pel Síndic de Greuges en els darrers mesos. Però al costat d'aquestes també destaquen paraules com ara *retards, desinformació, desatenció, incivisme, avaries, frustració o cansament*. Majoritàriament, aquests conceptes apareixen en queixes relatives als serveis de rodalies i regionals de Catalunya, operats per Renfe, però també ho fan en altres queixes que afecten els serveis de Ferrocarrils de la Generalitat, del metro o del tramvia.

El Síndic enfoca aquestes queixes des del reconeixement del transport públic com un servei bàsic en la Llei del Codi de consum de Catalunya, que també reconeix una sèrie de col·lectius especialment protegits (els infants i adolescents, les persones grans, les persones malaltes, les persones amb discapacitat) als quals els poders públics han de donar una atenció especial i preferent quan són usuaris dels serveis bàsics.

Per cercar solucions conjuntament, el 19 d'abril de 2016 el Síndic va organitzar una sessió de treball entre usuaris i responsables del servei a la qual van assistir representants del Departament de Territori i Sostenibilitat, Renfe, Transports Metropolitans de Barcelona, Ferrocarrils de la Generalitat, l'Agència Catalana de Consum i diversos ajuntaments, a banda de plataformes ciutadanes i entitats de defensa dels drets de les persones amb discapacitat.

> **Cal garantir el dret a la compensació en tots els casos de retards dels trens**

Aquesta reunió va evidenciar la necessitat que el Síndic recollís en un document les seves determinacions sobre el servei i, en conseqüència, el mes d'octubre de 2016 es va presentar al Parlament de Catalunya l'*Informe sobre els drets de les persones usuàries en els serveis ferroviaris a Catalunya*, que recull 75 recomanacions a les administracions públiques per millorar els serveis ferroviaris a Catalunya. Així, es reclama la màxima celeritat en la implementació de mesures que poden pal·liar parcialment els problemes actuals amb l'objectiu de trobar solucions que es puguin començar a aplicar de manera factible i immediata.

L'informe planteja 1) la necessitat de concentrar en la Generalitat la gestió del servei i de les infraestructures ferroviàries afectades, 2) la necessitat d'una inversió urgent en estacions, vies i instal·lacions que permeti resoldre els dèficits i les limitacions de velocitat actuals, 3) l'efectivitat del dret a l'accessibilitat al servei ferroviari de les persones amb mobilitat reduïda, 4) la informació acurada i precisa sobre el servei i les incidències que l'afecten, 5) l'exigència del dret a la compensació de les persones usuàries quan el seu viatge es veu interromput o dilatat per motius diversos i, finalment, 6) altres mesures relatives a la necessitat d'homogeneïtzar les tarifes socials o la garantia de la participació ciutadana en la definició de les polítiques que afecten el transport públic.

Aquesta institució, conjuntament amb les plataformes de persones usuàries que han vehiculat nombroses queixes, també ha analitzat la manca d'inversions en la xarxa ferroviària catalana, en especial a les línies R3, R12, R15 i R16, que són les que requereixen mesures d'intervenció especialment intenses.

A més, també ha reclamat més esforços i contundència per part del Govern català i ha insistit que, a la pràctica, el traspàs de les competències de gestió del servei a la Generalitat queda fortament condicionat: en primer lloc, per unes infraestructures que no són titularitat seva i, en segon lloc, per una empresa operadora del servei que de vegades no té la mentalitat d'estar treballant per a la Generalitat de Catalunya.

Finalment, el Síndic també ha iniciat actuacions d'ofici per analitzar l'estat dels passos a nivell a Catalunya i els lavabos d'ús públic a les estacions de ferrocarril.

Síndic de Greuges
@sindicdegreuges

El Síndic reuneix administracions, operadores i usuaris per debatre sobre el transport ferroviari http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=53&ui=4101&prevNode=346&month=3 ...

12:23 pm · 20 abril 16

1 RETUITS 2 AGRADAMENTS

Síndic de Greuges
@sindicdegreuges

El Síndic denuncia el col·lapse de la línia ferroviària de Tortosa, agreujat per la vaga de maquinistes http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=53&ui=4135 ...

12:47 pm · 10 juny 16

14 RETUITS 8 AGRADAMENTS

Síndic de Greuges
@sindicdegreuges

El Síndic ha proposat 75 mesures per millorar les deficiències detectades al sistema #ferroviari de @rodalies , @MetroTmb , tramvia i @FGC

12:54 pm · 19 oct. 16

21 RETUITS 7 AGRADAMENTS

Síndic de Greuges
@sindicdegreuges

Rafael Ribó; "El Ministeri de Foment, Adif i Renfe atempten contra els drets de les persones de Catalunya" http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=53&ui=4202 ...

13:07 pm · 20 set. 16

13 RETUITS 3 AGRADAMENTS

Q-04248/2015 i uns quants centenars més promogudes per la Plataforma Trens Dignes a les Terres de l'Ebre-Priorat

La Plataforma Trens Dignes Terres de l'Ebre-Priorat va plantejar prop d'un miler de queixes que reclamaven millores en els serveis regionals (línies R15 i R16) de les Terres de l'Ebre-Priorat. Les queixes demanaven una rebaixa de tarifes, que es va implementar el gener del 2016, i una millora de freqüències, que s'ha traduït en la inclusió, des del 6 de setembre de 2016, d'un nou tren a l'R16 que surt de Tortosa a les 20.57 hores i arriba a l'estació de França de Barcelona a les 23.50 hores. Així mateix, des del 12 de novembre de 2016 vuit serveis de trens Euromed tenen parada a l'estació de l'Aldea. Malauradament, l'única reclamació inclosa en les queixes i que encara no s'ha resolt ha estat el manteniment del personal de taquilla a l'estació de Móra la Nova.

24. ELS SERVEIS FUNERARIS

L'evolució de la societat ha fet que els drets de les persones prenguin progressivament més relleu, sobretot els drets relacionats amb la prestació de serveis que es consideren universals, bàsics o essencials en la vida quotidiana de les persones. En paral·lel a aquest procés, una part important d'aquests serveis ha evolucionat des de la seva configuració de servei públic reservat a l'Administració pública fins a la situació actual, en què els presten empreses privades en règim de lliure mercat, com és el cas dels serveis funeraris. Ara bé, des de la funció de defensa dels drets que correspon al Síndic de Greuges, es considera que la liberalització de la prestació d'unes activitats considerades essencials no pot comportar la disminució de drets i garanties per a les persones.

Aquest procés de liberalització i privatització d'activitats i de serveis públics té com a principal conseqüència que l'Administració pública ja no és l'únic subjecte a qui l'ordenament atribueix obligacions de servei públic, sinó que també ho són, per l'activitat que desenvolupen, determinats sectors econòmics privats. Per això, el Síndic va impulsar amb l'Associació d'Empreses de Serveis Funeraris de Catalunya (AESFC) un codi de bones pràctiques, signat conjuntament per les empreses Àltima i Mèmora, que es pretén que esdevingui un marc que obligui i faciliti el treball de les empreses per garantir els drets de les persones usuàries dels serveis. L'elaboració d'aquest codi és fruit de les diverses reunions de treball mantingudes pel Síndic amb les empreses esmentades i l'AESFC.

Les queixes que rep el Síndic permeten remarcar que la Llei catalana 2/1997, de 3 d'abril, sobre serveis funeraris, reconeix els drets de les persones usuàries a: 1) rebre l'assessorament imprescindible per garantir el procés correcte fins a la inhumació o la incineració del cadàver; 2) tenir accés a un catàleg de les prestacions que es poden contractar amb les entitats prestadores dels serveis funeraris, amb la indicació detallada de les característiques d'aquestes prestacions i dels preus aplicables 3) i, finalment, poder elegir lliurement l'empresa funerària. Tanmateix, l'anàlisi de les queixes rebudes permet afirmar, d'acord amb els diversos actors del sector funerari, la conveniència de posar al dia tant la legislació catalana com les ordenances municipals, que s'han vist afectades per canvis posteriors en la realitat social i l'ordenament jurídic.

Cal rebaixar l'IVA dels serveis funeraris

La proposta d'establir un servei funerari bàsic a un preu tancat i el foment de la mediació i l'arbitratge per resoldre conflictes amb les persones usuàries també són elements que cal destacar en la línia de treball conjunt que el Síndic i les empreses del sector s'han compromès a emprendre plegats, amb l'objectiu de permetre una millor garantia dels drets de les persones, en especial dels col·lectius que el legislador ha considerat de protecció especial per la seva vulnerabilitat.

Finalment, aquesta institució també ha compartit el parer del sector de considerar que el tipus del 21% en l'impost sobre el valor afegit (IVA) que s'aplica a les activitats relacionades amb els serveis funeraris no es correspon amb la naturalesa pròpia del servei, que, com reconeix la Llei sobre serveis funeraris, és de caràcter essencial. Per aquest motiu, el Síndic ha proposat a les administracions públiques que s'emprengui una modificació legislativa que rebaixi l'IVA dels serveis funeraris al tipus reduït.

25. EL COMERÇ IRREGULAR A LA VIA PÚBLICA ("TOP MANTA")

Com a resultat de les investigacions dutes a terme en el marc de l'actuació d'ofici 164/2015, el febrer de 2016 el Síndic va presentar l'*Informe sobre el comerç irregular a la via pública*. L'informe es va elaborar a partir de la informació rebuda de diversos departaments de la Generalitat amb competències en els àmbits de comerç, consum, immigració i serveis socials, tributs i forces de seguretat, dels ajuntaments de Barcelona, Salou, Sitges, Roses i el Vendrell, de la Diputació de Barcelona, de l'Autoritat Portuària Barcelona i de les entitats municipalistes. També es van mantenir reunions amb representants dels comerciants i de les marques.

> Cal sensibilitzar el consumidor sobre les repercussions negatives d'adquirir productes al "top manta"

El Síndic constata les implicacions socials i de consum del "top manta", tot i que el fenomen també té implicacions des del punt de vista penal, ja que comporta majoritàriament la venda de productes falsificats i la falsificació és un delicte contra la propietat industrial i intel·lectual. El "top manta" també suposa una ocupació irregular de l'espai públic, ja que no es disposa de la llicència municipal necessària per a l'ocupació temporal de la via pública i la cadena d'il·legalitat implica que tampoc no hi hagi recaptació de l'IVA ni de cap taxa o impost municipal. Finalment, també té repercussions des del punt de vista de la competència en el món del comerç.

D'acord amb això, l'informe inclou vuit recomanacions a les administracions perquè intervinguin de manera coordinada i que se sintetitzen de la manera següent:

1. Les administracions públiques no han de tolerar el "top manta", ja que es tracta d'una activitat il·legal, més propera als entramats mafiosos que a la pobresa dels més vulnerables.

2. Cal una actuació acurada i decidida per part de les administracions públiques contra les organitzacions que importen i controlen les logístiques de distribució de productes falsificats.

3. Cal que les administracions públiques trobin, conjuntament amb els agents socials, les sortides laborals o, si escau, els recursos i les prestacions socials per als venedors del "top manta" que ho necessitin.

> L'actuació policial s'ha de complementar amb un pla d'alternatives laborals o socials per als venedors

En data 12 de juliol de 2016, alcaldes i regidors dels principals ajuntaments afectats pel fenomen es van reunir a la seu del Síndic amb representants de la Generalitat i de la Delegació del Govern de l'Estat. El Síndic va acollir la trobada amb l'objectiu de facilitar al màxim la cerca de solucions coordinades per part de les administracions i es van recordar les recomanacions emeses per aquesta institució. En aquest sentit, es va destacar que cal la intervenció coordinada de l'Administració tributària i de les forces de seguretat de la Generalitat i estatals.

Per fer balanç de les actuacions dutes a terme d'ençà de la reunió del juliol, en data 22 de novembre de 2016 es van convocar novament a la seu del Síndic totes les administracions implicades en la lluita contra aquest fenomen. L'objectiu de la trobada era fer un seguiment de les actuacions dutes a terme per cada part, extreure'n les conclusions oportunes i establir noves fites. El Síndic vol facilitar al màxim la cerca de solucions coordinades per part de les administracions i, per això, es va fer un èmfasi especial en la importància de les campanyes de sensibilització cap als consumidors, en la línia d'una de les propostes que inclou l'informe presentat al febrer.

> El Síndic vol facilitar al màxim la cerca de solucions coordinades per part de les administracions

Els últims mesos les administracions han dut a terme diverses accions de conscienciació ciutadana. El Síndic recomana que s'aprofundeixi en aquesta via i que les administracions duguin a terme iniciatives de conscienciació en els mitjans de comunicació públics en horaris que en garanteixin la màxima difusió. Així mateix, també cal que les administracions plantegin als mitjans de comunicació privats la seva col·laboració en aquestes campanyes.

26. LA SEGURETAT PRIVADA I ELS SERVEIS D'INTERÈS GENERAL

La seguretat privada és clarament un servei d'interès general amb moltes possibles afectacions pel que fa a la garantia dels drets de les persones. És evident que hi ha àmbits d'actuació de la seguretat que han de ser prestats en exclusiva per l'Administració pública. Però no és menys cert que les persones cada vegada més sovint es relacionen en la seva vida quotidiana amb la seguretat privada, per exemple, en estacions i aeroports, en contractar un sistema d'alarma o quan poden ser gravades per un sistema de videovigilància.

Les persones han de veure protegits els seus drets en condicions d'igualtat, tant quan es relacionen amb els cossos i les forces de seguretat, que són públics per definició i que poden ser Policia de Catalunya (Mossos d'Esquadra i policies locals) o dependre de l'Estat (Cos Nacional de Policia i Guàrdia Civil), com quan es relacionen amb algun servei de seguretat privada. No és positiu per a ningú que en el segon cas hi hagi una percepció ciutadana que les garanties de drets de les persones queden minvades o són més difícils d'exigir. Els primers interessats que això no sigui així són les empreses de seguretat privada i els seus mateixos treballadors. I la garantia que aquests drets es respectin s'ha de derivar d'unes condicions laborals dignes, de la correcta formació dels treballadors i del fet que les empreses acreditades no es vegin afectades per casos d'intrusisme que es produeixen d'una manera massa freqüent.

> **Calen accions decidides de l'Administració contra l'intrusisme i les males pràctiques que afecten el sector privat**

Per tot això, i d'acord amb l'article 78 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, correspon al Síndic de Greuges la supervisió de l'activitat de la Generalitat amb relació a les seves competències en matèria de seguretat privada, i també les relacions de l'Administració local en aquest àmbit i la prestació del servei per part de les empreses privades de seguretat i el seu personal.

Durant el 2016, el Síndic ha mantingut reunions amb els principals actors del sector: la Generalitat de Catalunya, en concret el Departament d'Interior i l'Institut de Seguretat Pública de Catalunya; representants d'empreses de seguretat (Associació Catalana d'Empreses de Seguretat, Foment del Treball, Securitas); sindicats (CCOO i UGT); administracions contractants (Federació de Municipis de Catalunya, Associació Catalana de Municipis i Comarques, Ajuntament de Barcelona, Diputació de Barcelona) i empreses contractants com ara TMB (Transports Metropolitans de Barcelona). A partir del treball conjunt, el Síndic va fer públic el juny de 2016 l'*Informe sobre la seguretat privada a Catalunya*, que no pretén fer un diagnòstic de la situació de la seguretat privada a Catalunya, sinó fixar un text referent en la garantia dels drets de les persones davant la prestació d'un servei de seguretat de titularitat privada.

Així, es recomana a l'Administració catalana que defineixi millor el paper de la seguretat privada dins el model de seguretat de Catalunya i que concreti els mecanismes de col·laboració entre la seguretat pública i la privada, alhora que se suggereix que es faci una interpretació com més extensiva millor amb relació a les facultats de la Generalitat, a través d'una negociació amb el Govern de l'Estat. Per exemple, una de les funcions que es podria negociar seria l'assumpció per part de la Generalitat de la realització dels exàmens que atorguen la categoria de vigilant de seguretat, que ara depèn del Ministeri de l'Interior.

> **L'Institut de Seguretat Pública ha de participar en la formació del personal de seguretat privada**

L'informe també aborda l'intrusisme, un dels problemes més greus que pateix la seguretat privada. En forma d'empreses no homologades, personal no qualificat o negocis amb fiscalitat opaca o dubtosa, l'intrusisme perjudica la qualitat del servei i la imatge del sector. Per combatre aquest fenomen, el Síndic també recomana a la Generalitat que emprengui accions decidides.

L'acord marc de vigilància i seguretat i el Codi de bones pràctiques en la contractació pública, impulsats per la Generalitat, són instruments útils en aquest sentit. En l'informe el Síndic recomana que es faci un seguiment i una actualització periòdics d'aquest codi. També és partidari d'estendre'n la filosofia al món local, en què l'intrusisme és més freqüent, i s'ofereix als ajuntaments, empreses, sindicats i Generalitat per impulsar un codi de bones pràctiques propi de l'àmbit local.

> **Cal fer el desplegament reglamentari de la Llei de seguretat privada i elaborar un codi deontològic**

Altres recomanacions destacades són que l'Institut de Seguretat Pública de Catalunya participi en la formació del personal de seguretat privada, tal com preveu la llei, que s'elabori un codi ètic o deontològic del sector i que es faci el desplegament reglamentari previst en la Llei de seguretat privada.

ACTUACIONS D'OFICI

AO-00010/2016
Pendent de resolució per part de l'Administració

Anàlisi de l'actuació de les administracions públiques per a l'establiment d'un preu social per al gas butà

En data 19 de gener de 2016 va entrar en vigor el nou preu de la bombona de gas butà, que suposava un increment del 3,3%, d'acord amb la resolució de 14 de gener de 2016 del Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme. Atès que aquest increment semblava incongruent amb les polítiques socials adreçades a combatre la pobresa energètica, el Síndic va iniciar una actuació d'ofici per tal d'analitzar l'actuació de les administracions públiques per a l'establiment d'un preu social pel gas butà.

Finalment, en data 1 de desembre de 2016 s'ha publicat en el DOGC l'Acord GOV/155/2016, de 29 de novembre, pel qual es crea el grup de treball per elaborar la proposta catalana de modificació del bo social en l'àmbit de l'energia. En vista d'aquesta informació, el Síndic suggereix al Departament d'Empresa i Coneixement que inclogui en el guió de treball del grup la proposta d'establir d'un bo social per al gas butà al qual puguin acollir-se els consumidors en situació de vulnerabilitat; demana a la Secretaria d'Empresa i Competitivitat que l'informi sobre els treballs desenvolupats i la proposta que ha de presentar abans de finalitzar el mes de gener de 2017 en relació amb l'establiment d'un bo social per al gas butà, i sol·licita al Defensor del Poble que reprengui les actuacions iniciades a petició del Síndic de Greuges davant de la Direcció General de Política Energètica i Mines per establir un bo social per al gas butà per als consumidors en situació de vulnerabilitat.

AO 00017/2016
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a les incidències en el servei de trens de Rodalies

El Síndic va iniciar una actuació d'ofici arran de la incidència que es va produir als túnels de la xarxa ferroviària de Barcelona el dia 9 de febrer de 2016, com a conseqüència d'un incendi produït en unes infraestructures en desús situades a les proximitats de l'estació de Bifurcació Marina, que van afectar un gran nombre d'usuaris de la xarxa de rodalies i regionals, i també del servei de metro de Barcelona, en una franja horària de màxima afluència de viatgers, atès que el fum acumulat als túnels va comportar la suspensió temporal dels serveis de ferrocarril fins que no es va poder resoldre la incidència.

De la informació tramesa per l'Administració se'n desprèn que la incidència no va ser imputable a l'operador del servei de transport, sinó al responsable del manteniment de les infraestructures on es va produir l'incendi, Adif. Així mateix, es conclou que un cop declarat l'incendi es van activar els mecanismes necessaris per sufocar-lo i per restablir, al més aviat possible, la prestació normal del servei de transport ferroviari, i que en tot moment es va informar els usuaris i es va intentar garantir mitjans de transport alternatius. També cal destacar l'encert a l'hora d'oferir una compensació econòmica als usuaris afectats mitjançant el sistema de devolució exprés.

AO 00082/2016
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa al personal de seguretat privada en els serveis de transport públic

El Síndic va obrir una actuació d'ofici sobre el personal de seguretat privada en els serveis de transport públic, que tenia per objectiu analitzar com la formació en drets d'aquest personal ha de redundar en una millor garantia dels drets de les persones usuàries d'aquest servei.

En relació amb l'objecte d'aquesta actuació d'ofici, el 3 de juny de 2016 la institució va fer públic l'*Informe sobre la seguretat privada a Catalunya*, que entre altres recomanacions i propostes inclou la d'aprofundir en la formació del personal de seguretat privada per mitjà de l'Institut de Seguretat Pública de Catalunya, ja que la formació del personal que exerceix tasques de seguretat privada és fonamental per a la seva pròpia seguretat i la garantia dels drets de les persones. L'informe també inclou la recomanació d'aprovar un codi ètic o deontològic de la seguretat privada a Catalunya.

AO 00091/2016
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la situació dels passos a nivell de ferrocarrils a Catalunya

Recentment s'han produït nous atropellaments mortals en el pas a nivell de ferrocarril de Montcada i Reixac, de manera que més de 160 persones hi han mort des que es va construir l'estació.

La competència sobre la infraestructura ferroviària recau sobre Adif (Ministeri de Foment), tot i que el Ministeri i la Generalitat de Catalunya van acordar el 2005 un pla per a la coordinació de les seves respectives actuacions dirigides a la supressió d'interseccions a nivell entre el ferrocarril i les carreteres, vies urbanes o camins de Catalunya. Així, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per estudiar quines actuacions es poden fer des d'Adif i des de la Generalitat de Catalunya o l'Administració local per revisar –i si cal augmentar– la seguretat dels passos a nivell en determinats casos.

AO 00095/2016
En tramitació

Actuació d'ofici relativa al tipus d'IVA que es grava a la cultura, en concret, a les entrades de cinema i espectacles d'arts escèniques

Mitjançant el Reial decret llei 20/2012, de 13 de juliol, de mesures per garantir l'estabilitat pressupostària i de foment de la competitivitat, es va incrementar el tipus d'IVA de determinats productes i serveis, entre els quals hi ha l'IVA de les entrades de cinema i espectacles d'arts escèniques, que va passar al 21%. Atès que amb aquest increment el tipus de gravamen d'IVA d'aquests productes s'ha situat per sobre de la mitjana europea, el Síndic ha obert una actuació per analitzar els efectes d'aquest increment i valorar les mesures que cal adoptar.

Atès que la cultura és un bé d'interès general que, a més a més, genera ocupació i és una font d'activitat econòmica, el Síndic considera que seria necessària una modificació legislativa en el sentit d'establir un tipus reduït d'IVA als productes i serveis culturals. En vista que la modificació legislativa proposada afecta normativa estatal, la institució s'ha adreçat al Defensor del Poble, al Congrés dels Diputats i als ministeris d'Educació, Cultura i Esport i d'Hisenda i Funció Pública.

AO 00123/2016
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a l'actuació de les administracions públiques en relació amb la gestió del programa de turisme social de l'IMSERSO

L'any 2015 es van produir diverses incidències en l'adjudicació dels paquets del concurs per a la gestió del Programa de turisme social de l'institut de majors i serveis socials (IMSERSO), que han comportat que la programació dels viatges de l'IMSERSO s'hagi fet amb un retard considerable, fet que ha impactat de manera negativa en la seva gestió, ja que molts viatges han estat anul·lats precipitadament i sense donar cap tipus d'explicació als usuaris.

El Defensor del Poble ha iniciat actuacions sobre aquest assumpte després que el Síndic li fes arribar la informació de què disposa. Per la seva banda, el Departament d'Empresa i Coneixement ha informat que tot i que no s'ha rebut cap reclamació sobre aquest assumpte, s'ha inclòs al web de l'Agència Catalana del Consum informació acurada i indicacions per tenir en compte en casos d'anul·lació o modificació del viatge per part de l'agent.

Tot i això, el Síndic ha suggerit al Departament que valori la possibilitat d'adoptar mesures informatives especials i específiques en aquest assumpte, tenint en compte que les persones grans són un col·lectiu especialment protegit pel Codi de consum de Catalunya.

AO-00137/2016
Pendent de resolució per part de l'Administració

Actuació d'ofici relativa als retards d'hores en les línies de Rodalies i Regionals de Catalunya i a la vaga dels maquinistes de Renfe els dies 10, 12, 14 i 16 de juny de 2016

El Síndic ha tingut coneixement del gran nombre de queixes dels usuaris de les línies de Rodalies i Regionals de Catalunya pels retards d'hores en els serveis ferroviaris des del dia 8 de juny de 2016 i per la vaga dels maquinistes de Renfe els dies 10, 12, 14 i 16.

Un cop estudiat aquest assumpte, el Síndic ha conclòs que: 1. Les greus deficiències que des de fa temps pateix el servei de Rodalies i Regionals de Catalunya són causades fonamentalment per la manca d'inversions en la xarxa de Rodalies i Regionals de Catalunya; 2. Les infraestructures i el material rodant són propietat d'organismes estatals, i per tant cal que el Ministeri de Foment defineixi inversions que prioritzin la millora del servei de Rodalies i Regionals de Catalunya i les executi dins dels terminis previstos; 3. La gestió de les xarxes correspon al Departament de Territori i Sostenibilitat i, per tant, cal exigir també els esforços necessaris, econòmics i de gestió per complir les responsabilitats que li corresponen; 4. L'actual gestió separada de la infraestructura genera evidents problemes de coordinació amb massa freqüència que repercuteixen bàsicament en les persones usuàries; 5. L'administració titular de la competència sobre el servei també hauria d'assumir la plena responsabilitat en la gestió de totes les infraestructures necessàries per a la prestació del servei de Rodalies i Regionals a Catalunya; 6. Cal que el Ministeri de Foment impulsi de manera decidida les actuacions necessàries per fer efectiu el desdoblament de les línies de rodalies i regionals; 7. Cal que Adif treballi de manera activa per assegurar l'estat correcte de les infraestructures; 8. S'ha de millorar la informació sobre el servei i sobre els drets de les persones usuàries que ofereix el personal de les empreses operadores;

9. La Generalitat de Catalunya ha de millorar la puntualitat i les freqüències dels serveis; 10. Els trens regionals han d'estar dissenyats i equipats d'acord amb la màxima durada dels trajectes per garantir el confort de les persones; 11. S'ha de treballar en la racionalització dels horaris d'alguns serveis de rodalies i regionals, que haurien d'estar definits d'acord amb les lògiques de mobilitat quotidiana de les persones; 12. Els combois de Rodalies i Regionals han d'estar dimensionats per evitar les aglomeracions de persones; 13. Cal que les empreses operadores informin clarament les persones usuàries dels drets i les obligacions en el transport ferroviari, dels nivells de qualitat del servei i de les vies de reclamació i dels mitjans de resolució alternativa de conflictes, i també del Síndic de Greuges de Catalunya; 14. La Devolució Xpress de Rodalies i Regionals de Catalunya també ha de preveure els retards originats per actes de vandalisme, incivisme, vagues o robatoris de coure o altres materials; 15. S'ha de treballar per la integració tarifària a les zones que encara no en disposen, com ara les Terres de l'Ebre, i treballar per què la integració tarifària sigui completa a l'àrea de Lleida.

AO 00162/2016
Finalitzada

Anàlisi de l'actuació de les administracions públiques en relació amb els problemes que pateixen les persones usuàries de Vueling

El Síndic ha iniciat una actuació d'ofici per tal d'analitzar l'actuació de les administracions públiques en relació amb les nombroses incidències i problemes diversos que van patir les persones usuàries de Vueling l'estiu de 2016.

El Parlament de Catalunya ha adoptat la Resolució 340/XI sobre les mesures per a garantir la qualitat de l'atenció als usuaris i del servei del transport aeri. En vista de l'adopció d'aquesta mesura i de la informació facilitada pel Departament d'Empresa i Coneixement i pel Ministeri de Foment i la direcció de l'aeroport de Barcelona-el Prat, el Síndic posa fi a les seves actuacions en aquest assumpte.

AO 00183/2016
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa al tall de subministrament elèctric a set municipis de la comarca de la Ribera d'Ebre

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per analitzar el tall de subministrament que va afectar set municipis de la comarca de la Ribera d'Ebre el dia 31 de juliol de 2016, el qual va afectar gairebé a 4.000 abonats i va durar entre tres i quatre hores. Sembla que el tall va produir-se de forma fortuïta i que, en condicions normals, al cap de pocs minuts el servei ja s'hauria restablert. Tot i això, els estrictes controls de seguretat aplicats per la Generalitat no van permetre la reconnexió immediata, atès l'alt risc d'incendis a la zona.

D'acord amb la informació tramesa per la Direcció General d'Energia, Mines i Seguretat Industrial, el Síndic conclou que no hi ha indicis o signes d'actuació irregular per part de l'Administració, atès que es constata que es va donar accés al subministrament elèctric a tota la població afectada al cap de les dues hores i dos minuts, un cop es va poder activar novament l'interruptor de connexió, tal com està establert en el Conveni de col·laboració entre Endesa Distribució Elèctrica, SLU, i el Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca, Alimentació i Medi Natural.

AO 00187/2016
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la garantia del servei d'informació que presta el telèfon 010 de l'Ajuntament de Barcelona

Arran de diverses queixes de persones que no estaven d'acord amb el fet que l'Administració prestés un servei d'informació mitjançant un telèfon amb cost afegit (tarifació addicional), el juliol de 2015 el Síndic va publicar l'*Informe sobre l'ús de telèfons amb tarifació especial de les administracions públiques*, en el qual es reclamen tarifes sense recàrrec per a les trucades al 010 i 012, atès que l'accés a la informació pública és un dret reconegut legalment i no pot estar subjecte a una contraprestació.

Posteriorment, el Síndic ha tingut coneixement d'una possible situació de conflictivitat laboral que afecta els treballadors de l'empresa que té adjudicada la prestació del servei del telèfon 010. Per tant, ha obert una actuació d'ofici per investigar com es garanteix la prestació d'aquest servei d'interès general.

AO 00188/2016
Pendent de resolució per part de l'Administració

Actuació d'ofici relativa a l'episodi de contaminació de l'aigua potable als municipis de la Bisbal d'Empordà i Forallac ocorregut l'estiu de 2016

En data 17 d'agost de 2016 el Síndic va obrir una actuació d'ofici després de saber que l'alcalde de la Bisbal d'Empordà havia fet públic un ban en què comunicava a la població que l'aigua de la xarxa pública no era apta ni per beure ni per cuinar. El motiu era que l'aigua estava contaminada per excés de dos herbicides (diuron i terbutilazina). També es coneixia que aquesta situació afectava el municipi de Forallac.

Un cop estudiat a fons aquest assumpte, les causes de la contaminació de l'aigua i les mesures adoptades per garantir el subministrament d'aigua apta per al consum, el Síndic s'ha adreçat als ajuntaments de la Bisbal d'Empordà i de Forallac, al Departament de Territori i Sostenibilitat (Agència Catalana de l'Aigua), al Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació, al Departament de Salut (Agència de Salut Pública de Catalunya) i a Sorea i els ha demanat que adoptin mesures per resoldre el problema.

AO 00194/2016
En tramitació

Manca de lavabos d'ús públic a les estacions de ferrocarril (Rodalies i Regionals de Catalunya i Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya)

El Síndic ha rebut diverses queixes sobre la manca de lavabos d'ús públic a l'estació de Rodalies de Plaça Catalunya, a Barcelona, i a altres estacions. També hi ha casos d'estacions en què els lavabos són només per als clients dels establiments de bar i restauració de l'estació. Per tant, s'ha obert una actuació d'ofici per estudiar aquesta mancança.

AO 00279/2016
En tramitació

Seguiment de les recomanacions de l'*Informe sobre el comerç irregular a la via pública* de febrer de 2016

El mes de febrer de 2016 el Síndic va presentar al Parlament de Catalunya l'*Informe sobre el comerç irregular a la via pública*, i posteriorment va obrir una actuació d'ofici per fer el seguiment de les conclusions i recomanacions formulades en aquest informe.

Una de les conclusions de l'informe es refereix al foment del consum responsable i s'articula a partir del que determina el Codi de consum de Catalunya en l'article 126-15: "l'Administració de la Generalitat ha de dur a terme i fomentar campanyes informatives i activitats de difusió amb l'objectiu que les persones consumidores coneguin llurs drets."

Els últims mesos les administracions han dut a terme diverses accions de conscienciació ciutadana, tot i que el Síndic recomana que s'aprofundeixi en aquesta via i que es duguin a terme iniciatives de conscienciació amb la col·laboració dels mitjans de comunicació públics.

AO 00284/2016
En tramitació

Anàlisi de l'actuació de les administracions públiques en relació amb la sentència del Tribunal de Justícia de la Unió Europea de 21 de desembre de 2016 sobre les anomenades *clàusules sòl* de les hipoteques

En data 21 de desembre de 2016 el Tribunal de Justícia de la Unió Europea (TJUE) va dictar una sentència favorable als consumidors que tenen clàusules sòl en la seva hipoteca, que poden ser abusives per manca de transparència i d'informació en el moment de la signatura. En essència, la sentència del TJUE conclou que els afectats per les clàusules sòl declarades abusives tenen dret a la devolució dels diners que han pagat de més en concepte d'interessos, des del moment de la signatura de la hipoteca (aplicant un principi de retroactivitat que fins ara el Tribunal Suprem no havia emparat).

En conseqüència, s'ha obert una actuació d'ofici per tal d'analitzar l'actuació de les administracions públiques de Catalunya en el foment i la disponibilitat d'un procediment extrajudicial que resolgui de forma ràpida i eficaç les nombroses reclamacions relatives a les clàusules sòl de les hipoteques.

SEGURETAT CIUTADANA I JUSTÍCIA

27. L'ÚS DE LES PISTOLES ELÈCTRIQUES PER PART DELS COSSOS POLICIALS

Enguany, el Síndic de Greuges ha presentat un informe monogràfic sobre la dotació de pistoles elèctriques per part dels cossos policials catalans. L'estudi exposa la manca de regulació i de control actual al voltant d'aquestes armes i avança alguns elements que cal tenir en compte amb vista a un imprescindible debat parlamentari previ a la seva eventual autorització. Un debat que haurà de determinar si la dotació d'aquest armament s'adequa al nou model de seguretat pública que es vol a Catalunya, que també s'hauria de consensuar. A través d'aquest informe, el síndic insta l'executiu a suspendre l'ús de les pistoles per part de totes les policies de Catalunya en espera que es concloguin els debats.

El Síndic també demana que es tingui en compte la posició del Comitè Europeu per a la Prevenció de la Tortura i d'altres Penes o Tractes Inhumans o Degradants del Consell d'Europa (CPT), que mostra preocupació per l'ús abusiu que es pugui fer de les pistoles Taser. Tem que, pel fet que no són armes letals, es premi el gallet amb més facilitat que amb les pistoles tradicionals. Per aquest motiu, ha elaborat uns estàndards adreçats als estats membres del Consell d'Europa.

Les pistoles elèctriques són armes paralitzants que descarreguen electricitat sobre la persona per immobilitzar-la momentàniament. En una gran majoria de casos aquestes descarregues provoquen una contracció muscular generalitzada que indueix a una paràlisi temporal i causen a la persona afectada una caiguda al terra. Des de l'any 2000 se n'està generalitzant l'ús als cossos policials de diversos països. Malgrat que se les cataloga com a armes no letals, s'ha documentat la mort de persones als Estats Units i al Canadà després d'haver-ne rebut les descàrregues.

En aquest sentit, el mes d'agost de 2016 els mitjans de comunicació es van fer ressò de la mort d'un exfutbolista al Regne Unit, la qual cosa va reobrir la polèmica en aquell país al voltant de la creixent utilització per part de la policia de les pistoles elèctriques. L'home, de 48 anys i amb problemes de salut, va patir una parada cardíaca poc després de ser abordat pels agents a casa del seu pare, a qui tenia agafat pel coll. Segons els mateixos mitjans, l'any passat el Consell de Caps de la Policia Nacional va portar a terme una revisió sobre la utilització de les pistoles elèctriques, després de la mort d'un jove de vint-i-tres anys per una parada cardíaca en ser detingut el 2013, a Manchester .

Els Mossos d'Esquadra disposen d'unes directrius i d'uns procediments sobre qui, com i quan s'utilitzaran les 130 pistoles Taser que tenen previst adquirir. Ara bé, el Govern català desconeix el nombre de policies locals que disposen i fan ús de les pistoles elèctriques i tampoc no ha pres cap mesura per garantir-ne el control des d'una perspectiva de drets humans. Ha estat el Síndic, en el marc d'aquest informe, el que ha recopilat les dades i n'ha extret una relació actualitzada.

> **El Comitè Europeu per a la Prevenció de la Tortura (CPT) mostra preocupació per l'ús abusiu que es pugui fer de les pistoles elèctriques**

Segons aquestes dades, del total de 213 cossos de policia local d'arreu de Catalunya, 31 disposen, com a dotació oficial, d'una pistola elèctrica o més. D'aquests, només 21 en tenen en servei, i n'hi ha 6 més en perspectiva. En total hi ha 54 pistoles, que només 5 policies locals han utilitzat en una o dues ocasions. Sorprèn que municipis petits, amb una població inferior als 20.000 habitants (en alguns casos, força menys), siguin precisament els que disposen de tres i quatre pistoles. Aquest és el cas de Dosrius, Vilanova del Vallès, Llinars del Vallès, Sant Pol de Mar, Sant Antoni de Vilamajor i Caldes d'Estrac. Posteriorment, a través dels mitjans de comunicació, s'ha tingut coneixement que els vigilants municipals de Vidreres també

disposen d'aquest dispositiu, la qual cosa fa pensar que hi pugui haver més municipis que en tinguin.

En el cas de les policies locals de les poblacions del Maresme, s'ha rebut un document resum sobre la reunió que es va organitzar a l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres el dia 25 de maig de 2016, en la qual es van convocar els alcaldes i els caps de les policies locals que, segons l'informe del Síndic, disposen –en ús o no– d'armes elèctriques, amb la finalitat de compartir criteris i prendre una decisió conjunta sobre aquest assumpte. En el marc d'aquesta reunió es van prendre diferents acords, entre els quals hi ha la decisió de continuar utilitzant-les fins que el Parlament de Catalunya no en reguli l'ús, instar el Govern de la Generalitat de Catalunya a obrir un debat global sobre el model de seguretat, impulsar una nova llei de policia que unifiqui els cossos de seguretat i reguli definitivament l'ús d'aquestes armes i elaborar un reglament per homogeneïtzar-los. Aquestes propostes també les van fer arribar al Departament d'Interior.

El Síndic considera que, en cas que el Parlament avali l'ús d'aquestes armes, la Policia de la Generalitat i les policies locals s'haurien de regular per unes directrius comunes, d'acord amb les recomanacions formulades per organismes internacionals.

Així, caldria que els criteris per a la utilització d'aquest tipus d'armes s'establissin per llei i que se'n controlés l'ús mitjançant un protocol comú per a tots els cossos policials. L'ús i el protocol definit s'han de supeditar als principis de necessitat i proporcionalitat, segons els quals només s'han d'emprar en situacions extremes i ben definides, quan hi hagi una amenaça real i imminent per a la integritat física o la vida de les persones.

En relació amb la regulació, el dia 17 de febrer de 2016 es va formalitzar la proposta per crear, al si de la Comissió d'Interior del Parlament de Catalunya, un grup de treball per estudiar les condicions d'utilització dels dispositius conductors d'energia. La Comissió, en la sessió tinguda el dia 2 de març de 2016, adopta l'Acord 2/XI del Parlament de Catalunya, de creació del grup de treball esmentat. En el marc d'aquest grup de treball, el Síndic presenta l'informe.

La Comissió, com a resultat de les tasques acomplertes pel grup de treball, aprova vuit conclusions que impliquen, entre d'altres, que el Govern doti el Cos de Mossos d'Esquadra de pistoles elèctriques, com a nova eina de treball; que s'elaborin un reglament estricte sobre l'ús de les pistoles, destinat a tots els cossos policials de Catalunya, i un protocol normalitzat de treball, i que les pistoles incorporin elements tecnològics que permetin deixar constància escrita i informatitzada de tots els elements d'ús.

28. INVESTIGACIÓ DE PRESUMPTES MALTRACTAMENTS EN CENTRES PENITENCIARIS

En els informes anuals que el Síndic de Greuges ha presentat davant del Parlament de Catalunya s'ha fet palesa la preocupació de la institució per vetllar pels drets de les persones internes als centres penitenciaris i s'ha incidit en els fets que poden ser objecte de presumptes maltractaments.

La interdicció de la tortura i de les penes o tractes inhumans o degradants es recull en l'article 5 de la Declaració universal de drets humans, de 10 de desembre de 1948, i en els diversos convenis internacionals signats per l'Estat, com ara el Pacte internacional de drets civils i polítics, de l'any 1966, i el Conveni europeu per a la protecció de drets humans i llibertats fonamentals, de 1950.

Pel que fa a l'àmbit penitenciari, aquesta prohibició es recull en l'article 31 de les Regles mínimes de tractament de reclusos de l'ONU (Regles Nelson Mandela) i en l'article 37 de les Regles penitenciàries europees, acordades per mitjà de la Recomanació (87) 3, del Comitè de Ministres del Consell d'Europa. Finalment, l'article 6 de la Llei orgànica general penitenciària prohibeix qualsevol forma de maltractament.

En l'àmbit penitenciari, els reclusos conserven tots els drets que se'ls reconeixen com a ciutadans i com a interns, llevat dels que es veuen afectats pel sentit de la pena, el contingut de la resolució judicial o la normativa penitenciària. És més, la jurisprudència constitucional ha afirmat que l'internament en un centre penitenciari fa néixer una relació jurídica especial que s'ha incardinat en les denominades *relacions especials de subjecció*. En virtut d'aquesta subjecció, i tal com es desprèn de l'article 25.2 de la Constitució, la persona interna ha de gaudir dels drets fonamentals previstos en el capítol II del títol I, a excepció dels drets constitucionalment restringits.

A continuació, s'exposa el contingut de dues queixes en què la investigació duta a terme pel Síndic ha conclòs que hi ha indicis de maltractament a dos interns ingressats al Centre Penitenciari Lledoners i al Centre Penitenciari de Quatre Camins, respectivament. Ambdues tenen en comú que es produeixen en departaments de règim tancat i en ocasió de reduccions motivades per conductes disruptives dels interns. Alhora, els interns al·leguen excessos en l'ús de la força, que, pels escassos elements de prova aportats per l'Administració penitenciària, no es poden desvirtuar. En ambdós casos els interns van ser visitats per personal del Síndic de Greuges, amb assessorament mèdic extern.

En el cas de l'intern del Centre Penitenciari Lledoners, la presumpta agressió es produeix a la cel·la del Departament Especial de Règim Tancat, el dia 8 d'octubre de 2015, on no hi havia càmera d'enregistrament d'imatges. La presumpta agressió es produeix perquè l'intern no fa cas de les ordres donades pels funcionaris de recollir les seves pertinences per ser traslladat a un altre centre.

La informació que facilita l'Administració penitenciària al Síndic no és completa, atès que l'enregistrament d'imatges no és continu i hi ha llacunes que sumen fins a 25 minuts de gravació. Tot i així, en la darrera gravació facilitada es pot observar que l'intern entra al cotxe dels Mossos d'Esquadra amb mostres clares de dolor i patiment, indicis que tenen relació amb la presumpta agressió i les conseqüents que suposadament li van causar els funcionaris actuants en la reducció duta a terme a la cel·la.

> **La prohibició de la tortura es recull en la Declaració universal de drets humans, el Pacte internacional de drets civils i polítics i el Conveni europeu de drets humans**

També són inadequats els comunicats mèdics, en què es recullen descripcions insuficients de les lesions i en què manca un judici sobre el grau de coherència entre les al·legacions de l'intern i l'examen mèdic.

A més, de les gravacions aportades per l'Administració se'n desprèn que l'examen mèdic es va practicar en un espai a l'abast visual i auditiu de la resta de funcionaris que van intervenir en la contenció, de manera ràpida i superficial, i amb l'intern emmanillat.

Arran de les irregularitats detectades en aquesta queixa, es va suggerir al Departament de Justícia que el Servei d'Inspecció obrís una informació reservada sobre els fets ocorreguts i adoptés les mesures correctores que s'estimessin necessàries. També, se li va suggerir que donés compliment als controls i la supervisió que estableix la Circular 2/2010, d'1 de juny, d'adaptació als centres i equipaments d'execució penal del protocol de videovigilància, en especial a la necessitat que l'enregistrament d'imatges sigui íntegre, és a dir, des de l'inici de la conducta que motiva la intervenció i l'aplicació de mitjans coercitius fins que cessa la mesura.

Altres suggeriments formulats s'emmarquen en la revisió de protocols sobre la necessitat d'establir un procediment immediat d'investigació interna quan s'hagi produït un incident greu, i també una major implicació dels comandaments del centre tan bon punt es detecti l'incident greu.

Pel que fa al vessant mèdic, es va suggerir que els informes i els comunicats de lesions s'ajustessin als estàndards de qualitat del Protocol d'Istanbul, incloent-hi sempre un judici de compatibilitat entre els fets al·legats i els observats en l'examen mèdic, i que els reconeixements mèdics es fessin en privat, amb l'única excepció que hi hagués un risc justificat i el facultatiu ho sol·licités expressament.

El segon cas fa referència a un intern del Centre Penitenciari de Quatre Camins que estava ubicat al mòdul residencial 5 complint una sanció d'aïllament.

La versió dels fets que va donar l'intern és que el dia 13 de juny de 2016, abans de la sortida al pati, un funcionari el va provocar. Aleshores, l'interessat es va proveir d'un bolígraf i un pot de sabó, amb la intenció de llençar el sabó al terra, poder fer caure el funcionari i agredir-lo.

Un cop al pati, es van personar els funcionaris del grup d'intervenció especial perfectament equipats amb defenses protectores, cascs, escut i porres, moment en el qual l'intern afirma que va llençar els estris que duia i no va presentar cap resistència als funcionaris. Segons aquest relat, quatre o cinc funcionaris del grup d'intervenció especial el van colpejar fortament en cames, braços, tronc i cap i, posteriorment, li van aplicar una contenció mecànica, amb el vistiplau dels serveis mèdics.

La versió dels fets de l'Administració coincideix amb la de l'intern fins al moment en què els funcionaris actuants comencen a aplicar la força física, atès que l'intern no atén les ordres legítimes de llençar el bolígraf i el pot de sabó i de col·locar-se al final del pati. Aleshores, els funcionaris d'intervenció especial entren al pati i amb els escuts de protecció condueixen l'intern fins a la paret. La gran resistència de l'intern els obliga a utilitzar les defenses de goma per desequilibrar-lo i contenir-lo. Es dona la circumstància que, segons consta en l'expedient de l'intern, aquesta persona feia dies que estava en vaga de fam quan es produeixen els incidents relatats.

> **Cal investigar amb rigor totes les denúncies de maltractament en l'àmbit penitenciari**

Els patis del Departament de Sancionats on tenen lloc els fets no disposen de càmeres de videovigilància i amb la informació oficial que proporciona l'Administració no es pot determinar en quin moment dels fets es van produir les lesions que presentava l'intern; lesions que el personal del Síndic va poder constatar pocs dies després dels fets. És a dir, si aquestes lesions es van produir per causa de la immobilització o si els cops es van prolongar més enllà de la immobilització.

En efecte, els informes elaborats pels funcionaris no descriuen amb exactitud els fets ocorreguts, en el sentit de com s'ha aplicat la força mínima indispensable i quan ha finalitzat. A parer del Síndic, una actuació amb utilització de la força física

ha de quedar escrupolosament detallada, sense utilitzar conceptes jurídics buits de contingut. En aquest sentit, s'ha de detallar quan comença l'aplicació de la força física, a quina part del cos s'adrecen els cops, quants cops són necessaris per reduir l'intern, quan cessen els cops, etc.

A més, s'observa una manca de comunicació immediata de l'aplicació dels mitjans coercitius al jutge de vigilància penitenciària, tal com disposa l'article 72.3 del Reglament penitenciari. Es constata que la comunicació de l'aplicació dels mitjans coercitius en aquest cas i en d'altres es demora fins al cessament de l'aplicació de la mesura i, en alguns casos, fins i tot dies després d'haver cessat la mesura.

El full assistencial mèdic fet a l'inici de la contenció no descriu amb exactitud les lesions observades pel facultatiu que fa el reconeixement. Tampoc no s'informa del tractament mèdic que s'administra a l'intern i únicament es limita a comunicar la manca d'impediment físic ni psíquic per procedir a l'aplicació de la contenció mecànica.

Arran de les irregularitats detectades en aquesta actuació, es van formular els suggeriments següents: (1) Col·locació i installació de càmeres d'enregistrament d'imatges als patis del Departament de Sancionats i en totes les altres dependències on es puguin veure conculcats els drets dels interns; (2) redacció dels informes de fets en què es detallin minuciosament cada una de les actuacions dutes a terme pels funcionaris actuants, evitant la utilització de forma mecànica de conceptes jurídics indeterminats, com ara *aplicació de la força mínima indispensable, forta resistència*, etc., que únicament serveixen per fonamentar la gestió de força física per part de l'Administració; (3) necessitat de fomentar fins a l'últim extrem el diàleg, la negociació i la mediació amb l'intern abans de sol·licitar l'assistència del grup d'intervenció especial, i (4) comunicació immediata de l'aplicació dels mitjans coercitius al jutge de vigilància penitenciària, concretament en mesures que es mantenen durant un període de temps perllongat, com ara l'aïllament provisional.

Al Departament de Salut també se li van fer els suggeriments següents : (1) Els serveis mèdics penitenciaris haurien de comunicar, tant al jutjat de guàrdia com al director de l'establiment, qualsevol incidència en què es constatin danys físics als interns, bé per incidències entre interns, bé per incidències entre interns i funcionaris, i (2) en els casos de lesions per presumptes maltractaments els serveis mèdics penitenciaris han d'adaptar els fulls d'assistència mèdica al que estableix el Protocol d'Istanbul.

En el moment d'elaborar aquest informe no s'ha rebut cap valoració sobre els suggeriments formulats en ambdues queixes per part de les administracions afectades. Tot i això, tal com s'explica en l'*Informe anual del Mecanisme de Prevenció de la Tortura 2016*, l'Institut Català de la Salut, amb la col·laboració del Síndic de Greuges, ha emprès una revisió en profunditat dels comunicats de lesions per adequar-los als estàndards del Protocol d'Istanbul i ha ofert formació en aquesta matèria a tot el personal sanitari dels centres penitenciaris de Catalunya.

29. RELACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES AMB L'ADMINISTRACIÓ DE JUSTÍCIA

El Síndic de Greuges rep un nombre considerable de queixes que fan referència a qüestions relatives a procediments judicials. D'acord amb l'article 38.e de la Llei 24/2009, del Síndic de Greuges, les queixes i les sol·licituds d'actuacions d'ofici relatives a actes contra els quals s'hagi interposat una demanda o un recurs davant els òrgans de la jurisdicció ordinària o davant el Tribunal Constitucional s'han d'inadmetre. La causa d'aquesta limitació legal rau en el respecte imprescindible a la independència del poder judicial, que obliga que cap altre poder o autoritat diferent dels òrgans jurisdiccionals es pugui pronunciar sobre els assumptes sotmesos als jutges i tribunals.

D'altra banda, l'article 6.1 del Conveni de Roma estableix que tothom té dret que la seva causa sigui oïda en un temps raonable per un tribunal independent i imparcial establert per la llei. El dret a un procés sense dilacions indegudes constitueix una de les garanties processals previstes en l'article 24.2 de la Constitució, la vulneració del qual provoca indefensió. Igualment, suposa l'exigència, per part dels òrgans judicials, de practicar els tràmits del procés en el termini més breu possible en atenció a les circumstàncies del cas.

> **La vulneració del dret a un procés sense dilacions provoca indefensió**

Com a conseqüència de les consideracions anteriors, en els casos de queixes per retards en els procediments judicials, el Síndic de Greuges les trasllada al president del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya (TSJC), a fi que s'interessi per l'estat de les actuacions judicials i examini i valori el motiu de la dilació. La dilació es pot produir amb motiu de les circumstàncies del procés, com ara la complexitat del litigi o els marges ordinaris de durada. També pot estar relacionada amb situacions de sobrecàrrega del jutjat a causa del nombre d'assumptes, per manca de mitjans personals i/o materials, dificultats per cobrir-los o manca d'experiència del personal interí, àmbit en el qual l'Administració de justícia de la Generalitat té competències.

Els successius presidents del TSJC s'han implicat a resoldre les queixes individuals que el Síndic els ha presentat i també, a iniciativa pròpia, les problemàtiques que han posat en evidència aquestes queixes.

D'altra banda, el fet que el TSJC, davant d'una determinada situació, hagi eximit de responsabilitat les persones que integren l'òrgan judicial no implica que es conclogui que el retard és justificat, de la mateixa manera que tampoc no limita el dret fonamental dels ciutadans a reaccionar davant aquest retard. És més, en molts casos el mateix TSJC posa de manifest la mancança de mitjans materials i personals de l'Administració de justícia en un determinat cas i el Síndic s'adreça al Departament de Justícia per sol·licitar informació sobre la dotació de mitjans d'aquell òrgan judicial en concret.

> **El Síndic trasllada les queixes per retards en els procediments judicials al president del TSJC a fi que n'examini i en valori els motius**

Any rere any el Síndic de Greuges ha valorat positivament la col·laboració que el president del TSJC li dispensa. A més, cal assenyalar que cada vegada s'actua amb més celeritat i també que les respostes que faciliten els òrgans judicials són més completes i es detecta una millor resposta de l'Administració de justícia al ciutadà.

Amb caràcter general, en cas que es consideri que una dilació processal es deu a la manca de recursos personals o materials, el Síndic s'adreça al Departament de Justícia. En aquest tipus de queixes, el Síndic ha posat en comú la informació rebuda tant pel president del TSJC com pel Departament de Justícia per una major coordinació entre ambdues administracions. També el Departament de Justícia sempre ha estat col·laborador i les respostes que s'han rebut en aquests casos han estat molt elaborades.

Queixa 10155/2015

Lentitud del Jutjat núm. 2 Social de Girona en la tramitació d'una incapacitat laboral. Una persona demana la incapacitat l'any 2015 i la citen per a l'any 2017. El TSJC considera que no hi ha responsabilitat del personal judicial i que les raons del retard són de dotació de recursos. El Síndic de Greuges s'adreça a la Secretaria de Relacions de l'Administració de Justícia. La Secretaria informa que en un breu període de temps, que coincideix amb aquest expedient, es van produir uns canvis de personal al jutjat per un concurs de trasllat que en va afectar el rendiment, però des d'aquest període no s'han produït més incidències rellevants en la dotació del personal. El Síndic considera que les incidències organitzaves d'un jutjat no poden causar un perjudici a la persona interessada i es torna a adreçar al TSJC per si es pot adoptar alguna mesura per pal·liar-ne els efectes. Finalment s'anticipa la data de la cita a l'any 2016.

Queixa 02306/2016

Forma diferent de procedir dels jutjats de guàrdia a l'hora d'autoritzar el trasllat de persones difuntes a una altra població en cas que el traspàs s'hagi produït en cap de setmana. En aquest sentit, els promotors de la queixa van haver de fer la vetlla i el dol a Olot, sense la presència del difunt, i pagar igualment les despeses de la funerària a Olot, tot esperant l'arribada del cos, que es va produir dilluns següent, gairebé 48 hores després de la mort. Segons s'informa la institució, els jutjats de guàrdia poden actuar de manera diferent en funció del partit judicial al qual pertanyin i del seu horari d'atenció al públic. Per tant, atès que si una persona mor dissabte a la tarda han de passar 24 hores segons la Llei de registre civil per poder expedir la llicència d'enterrament, el trasllat dependrà de si el diumenge a la tarda el jutjat està dins l'horari de guàrdia perquè es pugui fer abans de dilluns o no. El TSJC no va apreciar cap irregularitat en les actuacions, però va comunicar a la institució que promouria criteris per potenciar la unificació en l'actuació dels jutjats.

Queixa 01316/2015

Pèrdua d'un expedient al Registre Civil de Barcelona. Arran de la intervenció del Síndic, el president del TSJC va ordenar la reconstrucció de l'expedient. Un cop aportada tota la documentació, es va enviar a la Direcció General de Registre i del Notariat perquè dictés la resolució oportuna.

Queixa 00976/2016

Dilació en la notificació de la concessió de la nacionalitat. Des de l'any 2014 la Direcció General de Registre i del Notariat havia concedit a la persona interessada la nacionalitat per residència i el Registre Civil de Figueres no s'hi havia posat en contacte per notificar-li la resolució i perquè fes el jurament de la nacionalitat, tot i que ella havia anat al Registre a demanar com estava el seu expedient. Es va informar la institució que s'estaven fent les citacions de nacionalitat de l'any 2014. Arran de la queixa, es van assignar dos funcionaris, dels cinc que té el Registre, per fer les citacions pendents.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00029/2016
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la fallida secció de crèdit de la Cooperativa Agrícola de Cambrils

Segons informacions a què ha tingut accés aquesta institució, d'una banda, el Departament d'Economia va obviar la supervisió que hauria d'haver fet sobre les caixes rurals i cooperatives de Catalunya; i de l'altra, el Departament d'Agricultura va permetre que la Cooperativa de Cambrils assumís la fallida de la Cooperativa Agrícola de Mont-roig.

El Síndic ha rebut resposta de la Direcció General de Política Financera, Assegurances i Tresor i de la Direcció General d'Alimentació, Qualitat i Indústries Agroalimentàries, de les quals se'n desprèn que no hi ha indicis o signes d'actuació irregular per part de l'Administració, atès que les competències de la Generalitat de Catalunya en relació amb les seccions de crèdit són de supervisió prudencial i no de tutela administrativa.

AO 00030/2016
Finalitzada

Presumpta discriminació per raó de nacionalitat en l'atenció als ciutadans a les comissaries de la Policia Nacional

El Síndic ha obert una actuació d'ofici relativa a una presumpta discriminació per raó de nacionalitat en l'atenció que es dispensa als ciutadans a les comissaries de la Policia Nacional d'Igualada quan hi acudeixen per fer els tràmits de renovació de la seva documentació.

Atès que aquest assumpte fa referència a actuacions fora de l'àmbit de supervisió del Síndic, s'ha tramès aquesta actuació d'ofici al Defensor del Poble.

AO 00036/2016
Finalitzada

L'aplicació del règim tancat. Les modalitats de vida dels articles 93 i 94 del Reglament penitenciari

El Síndic ha obert una actuació d'ofici amb la finalitat d'analitzar si l'aplicació del règim de vida en primer grau vulnera el dret a la rehabilitació i a la reinserció social. En vista de la informació tramesa per l'Administració, el Síndic fa els suggeriments següents al Departament de Justícia:

1. La resolució administrativa per la qual es classifica un intern en primer grau de tractament penitenciari ha d'estar motivada, tal com s'exigeix a l'article 10 de la Llei orgànica 1/1979, de 26 de setembre, general penitenciària.

2. Cal adaptar la classificació a les modificacions que es produeixin en la personalitat i la conducta de l'intern, de conformitat amb allò que es desprèn de l'article 65.f) de la Llei general penitenciària, quan determina el caràcter dinàmic del tractament. Per aquest motiu, cal que es disposi dels mitjans necessaris, tant humans com materials, per poder dur a terme una valoració objectiva de totes les circumstàncies que afecten l'intern.

3. Cal modificar la Circular 5/2001 i adaptar-la a la necessitat de procedir a la revisió de la classificació en un termini màxim de tres mesos.

4. La característiques de l'aplicació del règim tancat fan augmentar els efectes negatius de l'empresonament, amb riscos de desestructuració personal i psicològica.

Per aquest motiu, es considera necessari dedicar el nombre d'hores establert reglamentàriament al tractament terapèutic dels interns classificats en primer grau.

El Síndic considera acceptats aquests suggeriments, atès que seran tinguts en compte en la propera revisió de la Circular 5/2001, sobre el Programa marc d'intervenció en unitats i departaments de règim tancat.

AO 00045/2016
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la mort d'un home a Cunit durant el transcurs de la seva detenció

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per aclarir les circumstàncies de la mort d'un ciutadà a Cunit per una parada cardiorespiratòria durant el transcurs de la seva detenció per part de la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra.

Si bé no correspon a aquesta institució fer una valoració sobre la causa de la mort d'aquest ciutadà, la institució considera que cal revisar el protocol d'actuació que fa servir la policia per detenir i reduir una persona al carrer.

AO-00046/2016
En tramitació

Presumptes irregularitats a la Unitat Penitenciària de la Roca del Vallès del Cos de Mossos d'Esquadra

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran d'una denúncia per irregularitats en el procediment de detenció i custòdia de les persones detingudes a la Unitat Penitenciària de la Roca del Vallès del Cos de Mossos d'Esquadra, principalment familiars d'interns, quan intenten introduir substàncies estupefaents a l'interior d'un dels dos centres penitenciaris, i per deficiències estructurals dels espais que hi ha habilitats.

El Síndic ha rebut un informe de la Direcció General de la Policia que dona resposta a tots els punts de la sol·licitud d'informació del Síndic.

AO 00054/2016
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a l'agressió a un agent del Cos de Mossos d'Esquadra

El Síndic ha tingut coneixement de l'agressió soferta per un agent del Cos de Mossos d'Esquadra a Arenys de Mar per part de dues persones a qui volia detenir. Els companys de l'agent ferit es mostren indignats perquè aquestes dues persones, després de passar a disposició judicial, han quedat en llibertat amb càrrecs.

La Direcció General de la Policia ha informat el Síndic sobre l'incident que va tenir lloc, l'operació policial posterior i les actuacions que es van dur a terme.

AO 00060/2016
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a les cartutxeres que utilitzen els Mossos d'Esquadra

El Síndic ha obert una actuació d'ofici després de tenir coneixement del trencament de dues cartutxeres d'agents dels Mossos d'Esquadra en el marc d'una actuació policial.

La Direcció General de la Policia ha informat que ha encarregat un estudi per analitzar les causes que han provocat aquest trencament i avaluar la resistència de les fundes d'arma de dotació de la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra. Tot i això, aquesta avaluació encara està en curs, raó per la qual no es pot informar sobre les conclusions de l'estudi que determinarà les causes del trencament de les fundes de les armes. El Síndic dona per finalitzades provisionalment les seves actuacions, i en un termini de sis mesos es tornarà a adreçar al Departament d'Interior per demanar informació actualitzada sobre aquest assumpte.

AO 00088/2016
En tramitació

Agressions contra els funcionaris de vigilància penitenciària al Centre Penitenciari Puig de les Basses

El Síndic ha tingut coneixement que han augmentat les agressions a funcionaris del Centre Penitenciari Puig de les Basses. Per tal d'investigar si és cert aquest augment de les agressions a les presons i especialment, en aquest centre, s'ha obert una actuació d'ofici.

AO 00090/2016
En tramitació

Posicionament del Departament d'Interior sobre les recomanacions de l'*Informe anual del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura* 2015

El Departament d'Interior ha traslladat al Síndic el seu posicionament respecte a les recomanacions fetes en l'*Informe del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura* (MCPT) 2015, sobretot les relatives a la coordinació entre les policies locals i el Cos de Mossos d'Esquadra. La posició de l'MCPT és que cal evitar que les detencions policials es perllonguin innecessàriament, cosa que succeeix quan una persona és detinguda per una policia local i traslladada a continuació a una comissaria de la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra, que és qui la posa a disposició judicial.

El Departament d'Interior conclou que és difícil donar una única solució generalitzada a la situació que es planteja, atès la diversificació dels 213 cossos policials a Catalunya. El Síndic, doncs, ha obert una actuació d'ofici per tal de valorar convenientment la resposta del Departament.

AO 00114/2016
En tramitació

Adequació i seguiment dels protocols d'actuació durant la pràctica material de la detenció policial

El Síndic ha obert una actuació d'ofici amb la finalitat de fer un seguiment de les actuacions del Cos de Mossos d'Esquadra arran del "cas Benítez". En concret, pretén analitzar l'adequació dels protocols de detenció, quin seguiment que en fa l'Administració i quina formació específica reben els agents per practicar detencions. També es considera important conèixer quines són les eines i els instruments de què disposen els agents –o disposaran en un futur– per millorar la pràctica de la detenció policial.

AO 00115/2016
En tramitació

Seguiment dels expedients disciplinaris incoats als agents del Cos de Mossos d'Esquadra que van participar en la detenció de Juan Andrés Benítez

El Síndic ha obert una actuació d'ofici amb la finalitat de fer un seguiment de les actuacions del Cos de Mossos d'Esquadra arran del "cas Benítez". En concret, pretén analitzar l'estat de tramitació dels expedients disciplinaris incoats als agents implicats i condemnats per la mort de l'empresari. La resolució dels expedients disciplinaris es va ajornar fins a la resolució judicial del cas. Un cop hi ha hagut sentència condemnatòria per als agents implicats, el Síndic vol conèixer quin serà el curs dels diferents procediments administratius sancionadors.

AO 00130/2016
En tramitació

Aldarulls al barri de Gràcia pel desallotjament del Banc Expropiat

El conflicte generat pel desallotjament del Banc Expropiat va originar incidents que van obligar el Cos de Mossos d'Esquadra a actuar, per tal de reduir la violència provocada i retornar a la situació de seguretat i tranquil·litat inicial. Els incidents, que van durar tres nits consecutives, van provocar danys al mobiliari urbà, comerços de la zona i vehicles particulars.

El Síndic ha obert una actuació d'ofici en relació amb aquest assumpte i s'ha adreçat al Departament d'Interior per demanar informació relativa a les actuacions dutes a terme pels Mossos d'Esquadra per reduir i minimitzar els aldarulls.

AO 00142/2016
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a l'anunci de la reobertura del centre d'internament d'estrangers de la Zona Franca

El mes de novembre de 2015, el centre d'internament d'estrangers (CIE) de la Zona Franca va tancar temporalment les portes per dur a terme obres de rehabilitació. Malgrat les controvèrsies que s'han generat en relació amb el CIE i el posicionament contrari a la reobertura d'aquest centre tant de la Generalitat de Catalunya com de l'Ajuntament de Barcelona i de la societat civil en general, el juny de 2016 el Govern de l'Estat n'ha anunciat la reobertura.

AO 00159/2016
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a les converses entre el ministre d'Interior i el director de l'Oficina Antifrau

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de les converses fetes públiques per un mitjà de comunicació entre el ministre de l'Interior i el director de l'Oficina Antifrau de Catalunya.

Amb aquesta actuació d'ofici es vol evidenciar una vegada més l'ús polític que es fa d'un servei públic, com ara les unitats i els serveis del Cos Nacional de la Policia o la mateixa cúpula del Ministeri de l'Interior per investigar fets amb l'únic objectiu de desacreditar polítics, al marge d'informar l'autoritat judicial o el representant del Ministeri Fiscal del resultat de les investigacions dutes a terme.

AO 00211/2016
En tramitació

Actuació d'ofici relativa al suïcidi d'una interna al Centre Penitenciari Brians 1

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran del suïcidi d'una interna del Centre Penitenciari Brians 1.

Segons l'informe elaborat per la Direcció General de Serveis Penitenciaris del Departament de Justícia, el Servei d'Inspecció ha iniciat la instrucció d'una informació reservada per conèixer-ne les circumstàncies. En conseqüència, el Síndic deixa en suspens les seves actuacions en espera de ser informat de les conclusions d'aquesta instrucció.

AO 00222/2016
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a l'existència de paneroles, xinxes i ratolins al Centre Penitenciari de Quatre Camins

Arran d'una visita al Centre Penitenciari de Quatre Camins per atendre interns que havien demanat l'assistència del Síndic, es va poder constatar que a les cel·les hi havia paneroles i xinxes, i que sota de la màquina on es manté el menjar calent hi havia un ratolí viu. Els interns van explicar que ratolins i rates troben amagatall dins de les màquines i han trencat algunes màquines del cafè, i que a la cuina també hi havia paneroles i rates, que es passegen, en algunes ocasions, per damunt del menjar. Un problema afegit és l'existència d'una gran colònia de coloms al centre.

El Síndic ha demanat a la Direcció General de Serveis Penitenciaris que l'informi sobre aquest assumpte i sobre les mesures que s'adopten o s'adoptaran per erradicar totalment les paneroles, xinxes, rates/ratolins i coloms del centre.

AO 00235/2016
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la vaga de fam de diversos interns del centre d'internament d'estrangers de la Zona Franca

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran dels incidents ocorreguts al centre d'internament d'estrangers (CIE) de la Zona Franca, en què un grup de 68 interns van iniciar una vaga de fam per protestar per les condicions en què es troben i pels conflictes que han patit. Per tant, la institució s'ha adreçat al Ministeri de l'Interior i li ha demanat que obri una investigació per determinar les circumstàncies dels fets que han tingut lloc al CIE i que l'informi dels resultats i de les mesures adoptades per fer front a la situació. Així mateix, li demana que reconsideri la decisió de tancar definitivament el CIE, atès que la situació que es denuncia és extrapolable a la resta de centres de l'Estat espanyol.

El Síndic també s'ha adreçat a la Delegació del Govern a Catalunya perquè s'interessi per aquest assumpte i adopti les iniciatives que consideri més oportunes.

AO 00243/2016
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la inseguretat ciutadana al barri de Puiggener, a Sabadell

El Síndic ha obert una actuació d'ofici amb relació als problemes de convivència al barri de Puiggener de Sabadell. Segons la informació rebuda, un dels motius principals de queixa és la presència d'una família que profereix amenaces i ha protagonitzat agressions. Els veïns protesten que ni l'Ajuntament ni la policia local fan res per solucionar tota aquesta problemàtica.

AO 00247/2016
Finalitzada

Interpretació restrictiva respecte del dret a la informació en els processos penals i el dret a accedir a les actuacions

D'acord amb la interpretació que fa la Comissió Nacional de Coordinació de la Policia Judicial, en relació amb l'aplicació de la Directiva 2012/13/UE de 22 de maig, relativa al dret a la informació en els processos penals, respecte a la qual els Mossos d'Esquadra tan sols faciliten als lletrats que es personen a les dependències policials en l'exercici de la tasca d'assistència lletrada al detingut, el denominat formulari N01, però no els permeten accedir als elements de l'atestat policial atenent a les instruccions donades per aquesta Comissió, es considera adequat obrir una actuació d'ofici i traslladar un informe sobre aquest assumpte al Ministeri de l'Interior i la resta d'organismes que es considerin oportuns.

AO 00264/2016
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la càrrega de treball del Servei Comú Processal d'Execucions del Vendrell

El Servei Comú Processal d'Execucions del Vendrell s'ha adreçat al Síndic de Greuges, entre altres institucions, per exposar la situació en què es troba des de fa any i mig, quan es va implantar aquesta nova oficina judicial que va absorbir totes les execucions que es tramitaven als jutjats mixtos del partit judicial. Segons s'exposa, els funcionaris del Servei d'Execucions del Vendrell tenen una càrrega excessiva i el Servei hauria de disposar de més del doble del personal de què disposa actualment.

Per aquest motiu, el Síndic ha sol·licitat a la Secretaria de Relacions amb l'Administració de Justícia informació relativa a la provisió de mitjans materials i personals d'aquest jutjat, i ha traslladat aquesta actuació d'ofici al Defensor del Poble.

VISITES DEL MECANISME CATALÀ PER A LA PREVENCIÓ DE LA TORTURA (MCPT)

Comissaries dels Mossos d'Esquadra

AO 00022/2016	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Sabadell
AO 00023/2016	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Terrassa
AO 00033/2016	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Tarragona
AO 00035/2016	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Badalona
AO 00086/2016	Visita a la comissaria dels ME del Centre Penitenciari de Quatre Camins
AO 00087/2016	Visita a la comissaria dels ME del Centre Penitenciari Ponent
AO 00103/2016	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de les Corts
AO 00150/2016	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de les Corts
AO 00151/2016	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra d'Amposta
AO 00152/2016	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Cambrils
AO 00153/2016	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de l'Ametlla de Mar
AO 00154/2016	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Vilanova i la Geltrú
AO 00215/2016	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Mataró
AO 00217/2016	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de la Jonquera
AO 00219/2016	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Roses
AO 00259/2016	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Granollers
AO 00260/2016	Visita a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Sant Feliu de Llobregat

En el marc de les actuacions del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura (MCPT), s'han visitat aquestes comissaries de la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra durant l'any 2016 per comprovar que el tracte que es dispensa a les persones detingudes és adequat.

Arran de les observacions recollides i la informació facilitada en cada comissaria, s'han detectat dos aspectes que, a parer de l'MCPT, cal corregir: d'una banda, s'ha demanat sistemàticament en totes les visites fetes a comissaries dels Mossos d'Esquadra que es doti les sales de ressenya i d'identificació de càmeres de videovigilància; i de l'altra, que el material de contenció sigui substituït per elements menys rígids, com ara cascs antitrauma.

A banda d'això, s'han detectat diverses mancances importants del circuit de custòdia policial: d'una banda, cal aplicar l'article 520 de la Llei d'enjudiciament criminal de manera conforme a la Directiva 13/2012 de la Unió Europea, la qual cosa inclou el trasllat a la persona detinguda i a la seva defensa de la documentació que justifica la seva detenció, com a garantia que la privació de llibertat està justificada; i de l'altra, cal aplicar el Protocol d'Istanbul en l'atenció mèdica a les persones detingudes, és a dir, amb respecte a la privacitat i la confidencialitat de la relació metge-pacient.

Comissaries de policia local

AO 00024/2016 Visita a la comissaria de la Policia Local de Sant Andreu
AO 00031/2016 Visita a la comissaria de la Policia Local de Reus
AO 00032/2016 Visita a la comissaria de la Policia Local de Tarragona
AO 00034/2016 Visita a la comissaria de la Policia Local de Badalona
AO 00084/2016 Visita a la comissaria de la Policia Local de la Roca del Vallès
AO 00085/2016 Visita a la comissaria de la Policia Local de Montmeló
AO 00155/2016 Visita a la comissaria de la Policia Local de Sitges
AO 00156/2016 Visita a la comissaria de la Policia Local de Cambrils
AO 00171/2016 Visita a la comissaria de la Policia Local de l'Eixample
AO 00172/2016 Visita a la comissaria de la Policia Local d'Horta-Guinardó
AO 00216/2016 Visita a la comissaria de la Policia Local de Mataró
AO 00220/2016 Visita a la comissaria de la Policia Local de Roses
AO 00257/2016 Visita a la comissaria de la Policia Local de Montgat
AO 00258/2016 Visita a la comissaria de la Policia Local de Montornès del Vallès
AO 00263/2016 Visita a la comissaria de la Policia Local del Prat de Llobregat

En el marc de les actuacions del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura (MCPT), s'han visitat aquestes comissaries de la policia local durant l'any 2016 per comprovar que el tracte que es dispensa a les persones detingudes és adequat. Una recomanació que l'MCPT ha fet amb caràcter general en gairebé tots els casos és que la policia local no exerceixi funcions de custòdia de detinguts i que, mitjançant els convenis corresponents amb el Departament d'Interior, condueixi directament aquestes persones a les dependències de la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra que corresponguin per zona.

AO-00218/2016 Pendent d'acceptació per l'Administració

Visita del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura a la comissaria del Cos Nacional de Policia de la Jonquera

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la visita que una delegació del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura (MCPT) va dur a terme a la comissaria del Cos Nacional de Policia de la Jonquera en data 21 de setembre de 2016, amb la intenció de fer una visita a l'àrea de custòdia de detinguts i amb l'objectiu de verificar el grau de col·laboració existent amb el Cos de Mossos d'Esquadra.

El cap de la comissaria va comunicar a l'MCPT que, atès que no s'havia informat de la visita amb prou antelació, no se'ls podia permetre l'accés a l'àrea de custòdia de detinguts. No obstant això, es va informar de l'estat que presentava aquest espai i de les bones relacions de col·laboració existents amb la resta de cossos policials de la zona.

En conseqüència, s'ha recomanat a la Delegació del Govern a Catalunya que, atès que el Síndic de Greuges de Catalunya exerceix funcions de prevenció de la tortura en el territori de Catalunya, autoritzi amb caràcter general les seves visites a les comissaries del Cos Nacional de Policia del territori català.

Centres penitenciaris

AO-00025/2016
Finalitzada

Visita del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura al Centre Penitenciari Mas d'Enric

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la visita que una delegació del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura va dur a terme al nou Centre Penitenciari Mas d'Enric en data 3 de febrer de 2016.

En el marc de la visita s'ha recomanat al Departament de Justícia, d'una banda, que habiliti en cadascun dels mòduls de vida ordinària del centre una cel·la d'aïllament i/o contenció per a casos d'incidents que alterin la vida de la unitat i que requereixin la separació temporal de l'intern de la resta de població del mòdul; i de l'altra, que els furgons grans de trasllat incorporin el cinturó de seguretat als seients individuals per traslladar i protegir tots dels ocupants del vehicle amb totes les garanties.

AO 00080/2016
Finalitzada

Visita del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura al Centre Penitenciari Ponent

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la visita que una delegació del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura va dur a terme al Centre Penitenciari Ponent en data 7 d'abril de 2016.

En el marc d'aquesta visita es van fer diverses recomanacions al Departament de Justícia, relatives sobretot a les càmeres de videovigilància, als preus de l'economat i a l'obligació dels interns de presentar factura o contracte de telefonia per poder comunicar amb familiars.

La Direcció General de Serveis Penitenciaris ha traslladat al Síndic la seva posició en relació amb aquests suggeriments, els quals accepta parcialment.

AO 00147/2016
Pendent de finalització pel Síndic

Visita al Departament de Dones del Centre Penitenciari Ponent

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la visita que una delegació del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura del Síndic de Greuges va dur a terme al Departament de Dones del Centre Penitenciari Ponent, en data 7 d'abril de 2016.

Arran de les observacions recollides i la informació facilitada, s'han fet les recomanacions següents al Departament de Justícia:

1. Que es formi més i millor els professionals de tractament per fer una detecció preventiva de la violència de gènere patida per les dones, i que es faci després un programa específic d'abordatge de les experiències viscudes per cadascuna d'elles.

2. Que es prevegi incloure en els lots higiènics compreses i tampons, atès que són productes de primera necessitat per a les dones.

3. Que s'insisteixi en la necessitat de fer una rebaixa més significativa dels preus del serveis de la botiga CIRE, i que s'amplïi el catàleg dels productes que es venen pel servei de missatgeria exterior del centre per facilitar l'oferta i els preus.

4. Que se suprimeixi, si escau, l'obligació de presentar factura o contracte de telefonia per poder comunicar amb els familiars.

5. Que es prevegi la dotació d'un monitor o monitora d'esports.

6. Que es prevegi dur a terme alguna activitat més que resulti d'interès per a les internes per garantir un nivell d'ocupació òptim i contribuir en el seu procés d'intervenció i recuperació, tot evitant les que perpetuïn els rols de gènere.

El Departament de Justícia ha donat resposta a cada un d'aquests punts, ha justificat les decisions preses i ha explicat quines actuacions està duent a terme.

AO 00148/2016
Pendent de finalització pel Síndic

Visita del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura al Centre Penitenciari de Dones de Barcelona

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la visita que una delegació del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura del Síndic de Greuges va dur a terme al Centre Penitenciari de Dones de Barcelona, en data 18 de maig de 2016.

En el marc d'aquesta visita es van detectar diverses incidències o mancances que caldria corregir, d'acord amb les quals es van formular les recomanacions següents:

Al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies:

1. Que s'incrementi la coordinació amb la DGAIA per fer una valoració adequada de la situació de la dona pel que fa a tenir més informació sobre la situació de fills que es troben fora del centre.

2. Que s'homogeneïtzin els criteris d'actuació dels EAIA a fi de garantir que les propostes tècniques de mesures de protecció vers els fills i la valoració del risc siguin comunicades per professionals dels EAIA i no per la treballadora social del centre.

3. Que es fomenti la bossa de famílies col·laboradores per als infants que no tenen família extensa amb qui fer sortides.

Al Departament de Justícia:

1. Que doni compliment a les Regles mínimes per al tractament dels reclusos que prohibeixen tota participació de personal masculí en la supervisió de les presons de dones (regla 53).

2. Que prevegi incloure en els lots higiènics compreses i tampons atès que són productes de primera necessitat per a les dones.

3. Que prevegi dur a terme activitats que incorporin la perspectiva de gènere i no perpetuïn els rols tradicionals de gènere.

AO 00149/2016
Pendent de finalització pel Síndic

Visita del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura al Centre Penitenciari Puig de les Basses

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la visita que una delegació del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura va dur a terme al Centre Penitenciari Puig de les Basses, en data 25 de maig de 2016.

En el marc d'aquesta visita es van detectar diverses incidències o mancances que caldria corregir, d'acord amb les quals es van formular les recomanacions següents: Al Centre d'Iniciatives per a la Reinserció (CIRE), que revisi a la baixa els preus de l'economat per tal que siguin adequats a les capacitats econòmiques dels interns; al Departament de Justícia, que asseguri que les dietes especials (vegetariana, per a persones amb diabetis) dels menús del centre són adequades, i al Departament de Salut, que, atès que tres pacients es queixen de la llista d'espera oftalmològica i psiquiàtrica, la direcció de serveis penitenciaris de l'Institut Català de la Salut asseguri que les llistes d'espera dels especialistes al centre penitenciari no es perllonguin més que al carrer.

AO 00173/2016
Pendent de finalització pel Síndic

Visita del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura al Centre Penitenciari Quatre Camins

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la visita que una delegació del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura va dur a terme al Centre Penitenciari Quatre Camins, en data 22 de juny de 2016.

En el marc d'aquesta visita es va recomanar al Departament de Justícia que s'investiguin amb rigor les denúncies de maltractaments, es doti de càmeres de videovigilància els espais més sensibles del centre per prevenir maltractaments i usos abusius de la força, i s'emplenin els comunicats mèdics d'acord amb les pautes del Protocol d'Istanbul, es revisin a la baixa els preus de l'economat i s'asseguri que les dietes són equilibrades i suficients per a tots els interns.

AO-00256/2016
Pendent d'acceptació per l'Administració

Visita del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura al Centre Penitenciari Mas d'Enric

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la visita que una delegació de l'Equip de Treball del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura va dur a terme al Centre Penitenciari Mas d'Enric en data 5 d'octubre de 2016. La visita de l'Equip va consistir essencialment en l'entrevista d'interns i internes dels mòduls de dones, joves, DERT i infermeria.

En vista de la informació que s'ha recollit en les entrevistes, el Síndic ha fet diverses recomanacions al Departament de Justícia de caràcter general, en relació amb els preus de l'economat i les dietes; ha recomanat que en relació amb el Mòdul de Joves s'iniciïn com més aviat millor activitats de tractament adreçades exclusivament a aquest col·lectiu, i ha fet diverses recomanacions per al Mòdul de Dones, en relació amb la necessitat de dur a terme algun programa d'intervenció específica en violència de gènere, la possibilitat que les dones puguin fer més activitats compartides amb els homes i en relació amb l'organització interna del mòdul.

PARTICIPACIÓ

30. DRET DE VOT

El Síndic ha continuat treballant per proposar fórmules que permetin garantir i afavorir la participació política de tots els ciutadans en un context de llibertat informada i de qualitat democràtica.

En aquesta línia, ha pogut constatar que, en el marc de la campanya de les eleccions generals del 26 de juny de 2016, la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals i Barcelona Televisió van aprovar plans de cobertura informativa sense blocs electorals amb temps i ordre preestablerts per a les candidatures proclamades. Les propostes dels mitjans de comunicació van garantir l'aplicació de criteris de proporcionalitat ponderada en un marc de llibertat informativa basada en criteris periodístics, amb rigor i responsabilitat, per oferir a l'elector una informació electoral objectiva i plural.

Cal valorar molt positivament, també, que cap de les candidatures participants en la contesa no va recórrer, davant la Junta Electoral, contra els plans de cobertura informativa establerts, la qual cosa demostra la maduresa democràtica dels partits. En aquesta línia, s'havia pronunciat el Síndic en una resolució de setembre de 2015 en la qual convidava totes les candidatures proclamades llavors a treballar per arribar a un acord que permetés superar el sistema de blocs electorals en els mitjans de comunicació de titularitat pública.

Aquesta fita és decisiva i, a criteri del Síndic, marca un punt d'inflexió en relació amb la informació electoral. Es tracta d'una decisió que marca un precedent en relació amb la llibertat d'informació i que cal mantenir per a properes eleccions, amb l'objectiu de garantir el dret a formar-se una opinió política lliure i informada, la qual cosa permet exercir el dret de vot en condicions d'igualtat.

Pel que fa a l'exercici del dret de sufragi actiu, el Síndic ha fet el seguiment del compliment de la seva resolució sobre les incidències derivades del sistema de vot pregat, establert l'any 2011 per votar des de l'estranger, i que continua afectant la possibilitat material d'exercir el dret de vot per part dels electors que resideixen de manera permanent o temporal fora del territori espanyol.

> La supressió dels blocs electorals garanteix el dret a formar-se una opinió política lliure i informada, i afavoreix l'exercici del dret de vot en condicions d'igualtat

En consonància amb els suggeriments del Síndic, el 5 d'abril de 2016 el Govern de la Generalitat va aprovar l'Acord GOV/43/2016, pel qual es defineixen les línies del Pla d'acció per implementar el vot electrònic dels catalans residents a l'estranger, que preveu, en una primera etapa i a mode de prova pilot, implementar el vot electrònic per a les eleccions al Parlament de Catalunya per als catalans residents a l'estranger i estudiar la possibilitat de fer-ho extensiu al col·lectiu de votants amb discapacitat visual i sordceguesa.

En el marc d'aquest Pla d'acció, l'11 d'octubre de 2016 el Govern va aprovar l'Avantprojecte de llei del procediment de votació electrònica per als catalans residents a l'estranger, que va ser admès a tràmit el 18 d'octubre i debatut pel Ple del Parlament en data 30 de novembre (expedient 200-00017/11). El projecte ha superat el debat de totalitat.

Es tracta d'una proposta que recull el nucli de les recomanacions de Síndic en relació amb la necessitat de regular mecanismes de votació alternatius que permetin exercir el dret de sufragi actiu de forma remota (a distància) d'una manera més senzilla i segura per a l'elector, com ara mitjançant el vot electrònic.

Tot i així, el Síndic considera que el Projecte de llei no dona resposta a totes les dificultats que s'han detectat en relació amb la possibilitat que els electors que es troben a l'exterior puguin exercir efectivament el seu dret de sufragi actiu.

Això es deu, d'una banda, al fet que la proposta normativa de regulació del

procediment de votació electrònica se circumscriu únicament als catalans residents a l'estranger de manera permanent, inscrits en el cens electoral dels residents absents (CERA), i deixa de banda els electors temporalment absents inscrits en el cens de residents temporalment absents (ERTA). Els electors ERTA són ciutadans espanyols residents habitualment en territori espanyol que es troben temporalment a l'estranger i que, previsiblement, i atesa la temporalitat de la seva absència, poden estar especialment interessats a participar en els processos electorals.

> **Cal ampliar l'àmbit subjectiu del Projecte de llei sobre votació electrònica als electors que es troben temporalment a l'estranger, tot i tenir la residència a Espanya**

Atès el contingut del Projecte de llei, l'exercici del dret de vot d'aquest col·lectiu es continuarà regint per la normativa estatal, que exigeix que estigui inscrit en el Registre de matrícula consular com a no resident i que presenti la sol·licitud de vot des de l'exterior personalment davant l'oficina consular de carrera o secció consular d'ambaixada corresponent. Aquest requisit de presentació personal de la sol·licitud de vot sovint frustra, de bon principi, la possibilitat d'exercir el dret de vot, ateses les distàncies que separen els llocs de residència dels electors amb les ciutats en què se situen les oficines consulars de carrera o les seccions consulars d'ambaixada.

D'altra banda, el Projecte de llei manté, per als electors CERA que vulguin votar, el requisit de sol·licitar el vot des de l'exterior per a cada contesa i, a més, als electors que no siguin usuaris d'un sistema de certificació electrònica general els obliga a esperar la recepció, aparentment via correu postal, d'una comunicació de l'OCE en què se'ls comunica la seva clau de tramitació telemàtica (CTT) per poder donar-se d'alta a la plataforma de votació electrònica (article 7.1 del Projecte).

D'acord amb aquesta anàlisi, el Síndic va recomanar que s'ampliés l'àmbit subjectiu del procediment de votació electrònica establert en l'article 4 del Projecte de llei del procediment de votació electrònica perquè també s'apliqués als electors temporalment absents inscrits en el cens de residents temporalment absents (ERTA) i s'establís que la comunicació de la CTT a què fa referència l'article 7.1 del Projecte es faci per via telemàtica.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00109/2016
Finalitzada

Seguiment del Pla d'acció per implementar el vot electrònic en les eleccions al Parlament de Catalunya per als catalans a l'estranger

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per fer un seguiment de l'actuació del Govern en relació amb la implementació de les mesures concretes que conformen el Pla d'acció per implementar el vot electrònic dels catalans residents a l'estranger, aprovat el 5 d'abril de 2016 pel Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge.

Posteriorment, el Departament ha informat que, en el marc de la implementació del Pla, el Govern va acordar aprovar l'Avantprojecte de llei del procediment de votació electrònica per als catalans i catalanes residents a l'estranger, i en va autoritzar la presentació al Parlament. El projecte de llei va ser admès a tràmit el 18 d'octubre de 2016 i en data 30 de novembre va superar el debat de totalitat. El Síndic celebra aquesta iniciativa, que recull el nucli dels suggeriments fets per la institució, i demana al Ple del Parlament que continuï treballant per aprovar definitivament una regulació que permeti salvar les dificultats que suposa el sistema de vot pregat per als electors catalans que es troben fora del territori espanyol, tant de manera permanent (registre CERA) com temporalment (registre ERTA).

UNIVERSITATS, CULTURA I LLENGUA

31. EL CATALÀ A LES PROVES D'ACCÉS A L'ADVOCACIA DE 2016

La Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, disposa que el Govern de la Generalitat ha d'afavorir, estimular i fomentar l'ús del català en les activitats laborals, professionals, mercantils, publicitàries, culturals, associatives, esportives, lúdiques i de qualsevol altra mena. La disposició addicional setena estableix que la Generalitat ha de vetllar perquè la normativa i l'actuació administrativa dels altres poders públics de l'Estat respectin els principis de l'ordenament constitucional i estatutari d'aquesta llei, i ha d'impulsar les modificacions legislatives de les normes estatals que siguin un obstacle per a l'ús del català en tots els àmbits o limitin la plena igualtat lingüística dels ciutadans.

Una de les qüestions que reiteradament s'ha fet palesa en els informes anuals és que l'Administració de justícia és un dels àmbits menys respectuosos amb els drets lingüístics, pel que fa a l'ús del català. Si bé és cert que estatutàriament i legal s'estableix la validesa de les actuacions judicials amb independència de la llengua oficial emprada, també es disposa el dret dels ciutadans a relacionar-se oralment i per escrit en la llengua oficial que escullin, sense que puguin patir indefensió ni dilacions indegudes a causa de la llengua emprada, ni se'ls pugui exigir cap mena de traducció (article 33 apartats 1 i 2 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya).

Enguany la institució va tenir coneixement que en la prova d'accés a l'advocacia, en què havien de participar aproximadament 900 graduats en Dret de Catalunya, es faria únicament en llengua espanyola, malgrat les reivindicacions del Consell de l'Advocacia Catalana i del Departament de Justícia de la Generalitat, i també el compromís que l'any anterior s'havia assolit en la Comissió Tècnica Sectorial de l'Administració de justícia perquè en la convocatòria següent de la prova l'examen tipus test s'oferís en totes les llengües oficials.

Es tracta d'una prova de caràcter únic per a l'obtenció del títol professional d'advocat que faculta per a l'exercici de la professió en tot el territori de l'Estat, la convocatòria de la qual és competència de l'Administració general de l'Estat, que tramita els seus procediments en llengua espanyola.

> **L'Administració de justícia és un dels àmbits menys respectuosos amb els drets lingüístics dels ciutadans pel que fa a l'ús del català**

Al parer d'aquesta institució, semblava que no hi havia una voluntat política decidida per fer possible que els graduats de Catalunya poguessin fer l'examen en la llengua pròpia. És més, es tenia coneixement pels mitjans de comunicació que el mateix Departament de Justícia de la Generalitat, en virtut de l'activitat de foment legalment establerta, es feia càrrec del lloguer de les aules on s'havia de fer l'examen i també s'havia posat a disposició del Ministeri de Justícia per oferir els mitjans tècnics per a la traducció, en els termes que el mateix Ministeri considerés més adequats, de manera que se'n pogués garantir la confidencialitat.

Igualment, i així ho havien posat de manifest també els mitjans, el conseller de Justícia havia ofert tota la cooperació possible perquè la prova es pogués fer en català, d'acord amb el dret d'opció lingüística dels ciutadans i del dret a relacionar-se amb les institucions, les organitzacions i les administracions públiques en la llengua oficial escollida (dret legalment establert en l'article 33 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya) i que les obliga a estar en disposició d'atendre'ls.

Ateses aquestes circumstàncies, i tenint en compte que a començaments de l'any 2016 el Comitè de Ministres del Consell d'Europa va aprovar una recomanació adreçada al Govern d'Espanya, sobre l'aplicació de la Carta europea de les llengües regionals o minoritàries, en què se li demanava que s'intensifiquessin les mesures pràctiques destinades a garantir

l'adequada presència de les llengües oficials de l'Administració de l'Estat, el Síndic va decidir obrir una actuació d'ofici.

> **El dret d'opció lingüística dels ciutadans i a relacionar-se amb les administracions públiques en la llengua oficial escollida les obliga a estar en disposició d'atendre'ls**

Tanmateix, per raons de competència material, el Síndic va instar la institució del Defensor del Poble a interessar-se pels motius que havien empès el Ministeri a adoptar la decisió d'excloure el català de la prova d'accés (decisió que semblava ja presa el mes de febrer d'enguany) i a intervenir per garantir que tant en la convocatòria de 2016 com en les successives s'assegurés el dret dels graduats a poder fer servir qualsevol de les llengües oficials.

A finals del mes de març d'enguany els representants del Ministeri de Justícia es van reunir amb representants de les comunitats autònomes amb llengües cooficials per tractar la qüestió i es va acordar l'elaboració d'un conveni de col·laboració.

L'esborrany es va trametre a Galícia, al País Basc, a Catalunya i a la Comunitat Valenciana perquè l'examinessin i consta que, fruit del conveni finalment signat entre el Ministeri i el Departament, a les proves que van tenir lloc el 29 d'octubre passat els graduats que ho van voler van poder optar per l'ús de la llengua catalana.

Queixa 02902/2016

En ocasió de la tramitació d'un procediment pel Jutjat de Primera Instància i Instrucció de Vilanova i la Geltrú en què la persona interessada havia demanat que les comunicacions se li fessin arribar en català, es reconeix que la petició va passar desapercebuda per al Jutjat, que entenia que la sol·licitud no es va incloure en la pètita.

Malgrat que el Síndic constata el compromís del TSTJ amb els drets lingüístics de les parts, quan reconeix que és el jutge o tribunal qui ha de garantir-ne l'efectivitat i ha d'ordenar les traduccions necessàries per respectar el dret d'opció lingüística, ha suggerit que s'estudiï la conveniència d'impulsar d'ofici que els òrgans judicial facin les comunicacions a les parts en la mateixa llengua en què aquestes s'hi hagin adreçat, llevat que expressament les parts hagin fet un requeriment en un altre sentit.

32. AUGMENT DEL PREU DE LES TAXES UNIVERSITÀRIES I SISTEMA DE BEQUES I AJUTS

Arran de la implantació del Pla Bolonya (2008) i l'aplicació del Reial decret 14/2012 (2012), l'ensenyament universitari a Catalunya s'ha encarit en un 291%. El Govern català va optar al seu dia per la franja de preus més elevada que permetia fixar el Reial decret llei 14/2012 a les comunitats autònomes, de manera que les taxes per als estudis universitaris a Catalunya són les més altes de l'Estat i unes de les més altes d'Europa.

L'educació universitària no té caràcter obligatori ni gratuït i les mesures d'austeritat adoptades formen part de la política pública en matèria universitària. No obstant això, els ciutadans tenen dret a disposar d'ajuts públics per satisfer els requeriments educatius i per accedir en condicions d'igualtat als nivells educatius superiors en funció dels seus recursos econòmics, aptituds i preferències, d'acord amb l'article 21.6 de l'Estatut d'autonomia.

Per fomentar l'equitat i la cohesió social, els poders públics necessàriament han de garantir l'accés als estudis universitaris a tota la població sense discriminació econòmica, i el sistema públic de beques i ajuts a l'estudi s'ha de dotar suficientment de recursos per assolir-ho.

> Les taxes per als estudis universitaris a Catalunya són les més altes de l'Estat i unes de les més altes d'Europa

El Síndic s'ha adreçat a totes les universitats i ha constatat que el nombre d'estudiants que no poden assumir l'augment del cost dels estudis universitaris s'ha incrementat en els últims anys. De la informació rebuda de les universitats públiques destaca la progressió a l'alça del nombre d'estudiants pendents de pagament de la Universitat Autònoma de Barcelona. Dels 178 casos del curs 2008/2009 es va passar a 411 el 2013/2014. El mes de març de 2015 els alumnes afectats eren 1.120 (malgrat que aquesta xifra encara no és definitiva).

També s'ha constatat un increment significatiu d'impagaments a la Universitat de Girona (70 alumnes el curs 2011/2012 i 247 el 2014/2015) i a la Universitat de Barcelona, en què el curs 2011/2012 la morositat se situava en un 1,68% i el mes de maig del 2015, en un 3,04%.

L'impagament de la matrícula pot donar lloc a la seva anul·lació i invalidar les matèries cursades. A més, el Decret de preus exigeix que les universitats demanin com a condició prèvia a la matrícula o l'expedició de títols o certificats el pagament del deute que pugui tenir l'estudiant en qualsevol universitat pública catalana més els interessos de demora, si escau.

Malgrat l'esforç del Govern de la Generalitat d'intentar compensar les restriccions i l'enduriment de criteris per accedir a la beca general convocada pel Ministeri a través de les beques Equitat, es valora que aquest esforç no ha estat suficient per atendre les necessitats sorgides de la crisi i per pal·liar el fort impacte de l'augment dels preus. Tant és així que alguns estudiants depenen d'iniciatives solidàries de l'entorn universitari, ja sigui de la mateixa universitat, dels companys o de la iniciativa privada, per continuar o finalitzar els estudis.

> El Síndic constata que la cobertura de beques és insuficient i que alguns estudiants depenen de la solidaritat de l'entorn universitari

El Síndic troba inacceptable que els alumnes hagin de dependre de la bona voluntat de les universitats i altres fonts de finançament d'iniciativa privada, ja que considera que tots els estudiants han de tenir la seguretat d'un sistema de cobertura ben estructurat, amb les degudes garanties, basat en criteris objectius i dotat d'una publicitat suficient i adequada.

Per aquest motiu, ha recomanat a l'Administració que s'avaluïn les necessitats reals existents pel que fa a la cobertura dels preus establerts i que el sistema de beques sigui suficient, adequat i flexible en terminis i criteris per adaptar-se a les necessitats detectades.

El Síndic valora positivament el compromís de la Generalitat d'elaborar un pla integral de beques, amb un model de preus i d'ajuts que garanteixi l'equitat efectiva en l'accés a l'ensenyament superior.

D'acord amb la informació rebuda, primer es farà un informe avaluador sobre el finançament de les universitats públiques, els preus i les taxes, i l'eficàcia del sistema d'ajuts. El pla de beques sorgirà a partir de les conclusions d'aquest informe.

Amb aquestes mesures, la Secretaria d'Universitats i Recerca donarà compliment a les recomanacions que li ha fet arribar la institució amb relació als efectes derivats de l'increment de les taxes universitàries.

33. MANCA DE CORRELACIÓ ENTRE LA FORMACIÓ UNIVERSITÀRIA PER EXERCIR DE MESTRE DE SECUNDÀRIA I LA CONFIGURACIÓ DE LA BORSA DE PERSONAL DOCENT

S'ha posat en coneixement de la institució el malestar d'algunes persones respecte de la impossibilitat de professionalitzar els estudis cursats a Catalunya, la qual cosa posa de manifest una discordança entre la borsa de personal docent del Departament d'Ensenyament i l'oferta formativa i informació que es proporciona a les universitats als estudiants que volen desenvolupar-se com a mestres d'educació primària i professors de secundària.

D'una banda, es va plantejar la contradicció existent entre la normativa que fonamenta la configuració dels estudis que habiliten per a l'exercici de la professió de mestre en educació primària i la regulació de les especialitats docents del cos de mestres d'educació infantil i primària.

Així, l'Ordre ECI/3857/2007, de 27 de desembre, estableix que els estudis que habiliten per a l'exercici de la professió de mestre en educació primària poden preveure mencions qualificadores entre 30 i 60 crèdits, d'acord amb el que estableix la Llei d'educació, com ara biblioteca escolar, tecnologies de la informació i la comunicació i educació en persones adultes. Sobre la base d'aquesta normativa, les universitats han desenvolupat els seus plans d'estudi i han previst itineraris acadèmics i mencions basades en les directrius del Ministeri.

> El Departament d'Ensenyament ha de configurar la borsa de personal docent interí d'acord amb les necessitats existents

D'altra banda, el Reial decret 1594/2011, de 4 de novembre, regula les especialitats del cos de mestres d'educació infantil i primària i els requisits per a l'acreditació d'aquestes.

El Departament d'Ensenyament incorpora les especialitats del cos de mestres indicades en el marc normatiu esmentat en les convocatòries de concurs públic per formar part de la borsa de treball per prestar serveis com a personal interí docent en centres públics no universitaris dependents d'aquest departament.

Es constata que hi ha itineraris acadèmics que no es corresponen amb places d'especialitats concretes a la borsa de personal docent i hi ha especialitats docents del cos de mestres no considerades en el pla acadèmic.

L'article 12.9 del Reial decret 1393/2007, mitjançant el qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials, especifica que quan es tracti de títols que habilitin per a l'exercici d'activitats professionals regulades a Espanya, el Govern establirà les condicions dels plans d'estudi, que s'hauran de dissenyar de manera que permetin obtenir les competències necessàries per exercir aquesta professió i la universitat ha de justificar l'adequació dels plans d'estudi a aquestes condicions.

El Síndic es va adreçar al Defensor del Poble, al Departament d'Ensenyament i al Departament d'Empresa i Coneixement per exposar-los la situació.

> Les universitats i el Departament d'Ensenyament s'han de coordinar perquè els estudis que condueixen a l'activitat docent siguin adequats a les necessitats detectades

El Departament d'Empresa i Ocupació, i en concret la Direcció General d'Universitats, conscient d'aquesta discordança, actua com a nexe d'unió entre les universitats catalanes i el Departament d'Ensenyament per intentar establir un espai de treball i diàleg continuat amb l'objectiu d'assolir una coordinació acadèmica i professional adequada per a la resolució d'aquestes discrepàncies.

Igualment, per mitjà de la Comissió per a la Millora de la Formació Inicial dels Mestres també s'ha treballat en l'ajustament de les demandes del Departament d'Ensenyament i l'oferta de les universitats.

> **Les universitats han de vetllar per adequar els seus plans d'estudi i la informació proporcionada als estudiants a la seva professionalització**

Una qüestió similar succeeix amb la configuració i l'oferta dels màsters de formació del professorat que ofereixen les universitats i la informació que es facilita als estudiants sobre la correspondència entre titulacions obtingudes i les especialitats docents de la borsa de treball de personal interí docent.

El Síndic ha remarcat que, com a garant dels drets dels estudiants a rebre la millor formació possible, vetlla perquè la formació prèvia i exigida al personal docent sigui òptima perquè aquest pugui desenvolupar la seva funció amb la competència necessària i, per tant, no qüestiona el criteri del Departament d'Ensenyament en la configuració de la borsa i les equivalències exigides per optar a les places ofertes.

No obstant això, demana que la coordinació entre les universitats i el Departament d'Ensenyament permeti a les primeres proporcionar una informació vàlida i veraç sobre la regulació de les convocatòries de concurs públic per formar part de la borsa de treball del Departament d'Ensenyament als estudiants dels màsters de formació del professorat de secundària i també permeti adequar la formació específica que requereix cada estudiant per poder adaptar-se a les necessitats de la borsa.

Queixa 00299/2014

Una estudiant planteja que ha cursat el grau en educació primària en una universitat catalana amb una menció que no està reconeguda com a especialitat a la borsa de personal docent del Departament d'Ensenyament. La interessada es queixa que el Departament d'Ensenyament permet als estudiants amb mencions reconegudes com a especialitats a la borsa de personal docent accedir a aquesta borsa com a mestres especialistes i com a tutors generalistes, mentre que els estudiants que van cursar les mencions que no s'han reflectit com a especialitats a la borsa de personal docent no poden accedir-hi.

La interessada exposava que la universitat no els va advertir d'aquesta situació i oferia mencions que no permeten als estudiants que les cursen accedir a la professió per a la qual s'han habilitat.

La universitat indica que les mencions proposades eren adequades als objectius i la normativa vigent i no es va proporcionar cap directriu específica als estudiants fins a la publicació del Reial decret 1594/2011. S'han donat facilitats als estudiants afectats per poder obtenir una segona menció i el nivell B2 d'anglès i altres llengües estrangeres.

Queixa 05423/2015

Un estudiant cursa els estudis de Màster de Professorat d'Ensenyaments Secundaris en una especialitat d'anglès, però un cop finalitzats els estudis, constata que la formació i la titulació de què disposa no es correspon amb el que es requereix per impartir cap de les especialitats com a personal interí docent. La universitat no va informar adequadament l'estudiant i li va permetre fer un màster d'especialització que no l'habilitava per exercir de professor en aquesta especialitat.

El Síndic no va poder constatar irregularitat en l'actuació del Departament d'Ensenyament, que va complir la normativa vigent per accedir a la borsa de personal docent i no va permetre la inscripció d'aquest estudiant a la borsa, malgrat que havia cursat el Màster de Professorat d'Ensenyaments Secundaris.

34. CONVOCATÒRIA EXTRAORDINÀRIA DE LES PROVES D'ACCÉS A LA UNIVERSITAT I INICI DEL CURS UNIVERSITARI

El calendari acadèmic de la majoria d'universitats catalanes comença abans de la data d'assignació de places i matrícula dels estudiants que han fet les proves d'accés a la universitat (PAU) durant el mes de setembre.

Aquesta situació vulnera el dret d'aquests estudiants a gaudir en condicions d'igualtat dels serveis acadèmics abonats i a assistir a les hores lectives corresponents dels estudis als quals s'han matriculat.

Els estudiants examinats en convocatòria extraordinària han de poder iniciar les classes al mateix temps que els estudiants que han fet les proves de selectivitat en la convocatòria de juny, però també han de poder participar en processos com ara el de concessió de beques de col·laboració, que finalitzen a mitjan setembre.

La Comissió d'Accés i Afers Estudiantils del Consell Interuniversitari de Catalunya, en què participen representants de totes les universitats catalanes, aprova el calendari de les PAU, i també el de preinscripció i matrícula universitàries.

Aquest calendari és proposat per l'Oficina d'Accés a la Universitat i té en compte les dates previstes de finalització del segon curs de batxillerat i els terminis de preinscripció universitària fixats per la normativa estatal.

Respecte de la primera qüestió, el Departament d'Ensenyament generalment fixa que les proves extraordinàries dels cicles formatius i del segon curs de batxillerat es faran el mes de juny, després de les proves ordinàries.

Per tant, al final del mes de juny poden estar resoltes les proves extraordinàries del segon curs de batxillerat i dels estudiants procedents de cicles formatius que poden donar accés a alguns estudiants a les PAU en convocatòria extraordinària.

En l'àmbit estatal, el Reial decret 1892/2008, de 14 de novembre, modificat pel Reial decret 558/2010, de 7 de maig, pel qual es regulen les condicions per a l'accés als ensenyaments universitaris oficials de grau i els procediments d'admissió a les universitats públiques espanyoles, regula els criteris aplicables als procediments d'admissió a les universitats públiques i pretén garantir que aquests proporcionin les mateixes oportunitats a tots els estudiants en els ensenyaments universitaris en què es presentin situacions de concurrència competitiva.

> **És funció de l'Administració garantir que tots els estudiants que accedeixen a la universitat gaudeixin plenament de l'activitat lectiva**

Entre les vies d'accés hi ha la prova d'accés a la universitat que es cursa en convocatòria ordinària el mes de juny i en convocatòria extraordinària, en funció de la comunitat autònoma, entre els mesos de juny, juliol i setembre.

A altres comunitats autònomes, com ara Navarra, el País Basc, les Illes Canàries, La Rioja, la Comunitat Valenciana i Extremadura, la convocatòria extraordinària de les PAU, que a Catalunya té lloc el mes de setembre, es convoca els mesos de juny i juliol.

Aquestes dates permeten no només fer les proves i obtenir-ne els resultats en el termini de temps suficient per fer la matrícula i cursar els estudis universitaris des de la data d'inici de l'activitat docent, sinó també poder resoldre prèviament i adequada les reclamacions i dobles correccions d'aquestes proves, a què també tenen dret els estudiants.

En aquest sentit, el Defensor del Poble ha demanat que les convocatòries extraordinàries dels exàmens d'accés a la universitat tinguin lloc entre els mesos de juny i juliol a totes les comunitats autònomes perquè els estudiants puguin decidir sense desavantatges on volen continuar els estudis.

El fet que hi hagi disparitat de criteris en les dates de les convocatòries entre comunitats autònomes també dificulta la mobilitat dels estudiants per prosseguir els estudis a la universitat desitjada.

D'acord amb l'article 32 de la Llei d'universitats, el departament competent en matèria d'universitats ha d'adoptar les mesures pertinents perquè les universitats puguin actuar coordinadament en matèria d'accés a la universitat, a fi de garantir que els estudiants concorrin als processos d'accés en igualtat d'oportunitats.

> **Els drets de reclamació i doble correcció, mobilitat i accés a beques de col·laboració també es poden veure afectats pel calendari establert**

Per aquest motiu, el Síndic va suggerir al Departament d'Empresa i Coneixement que s'establissin uns calendaris de realització de les PAU i de preinscripció i matrícula universitàries que respectessin els principis d'igualtat, mèrit i capacitat de tots els estudiants.

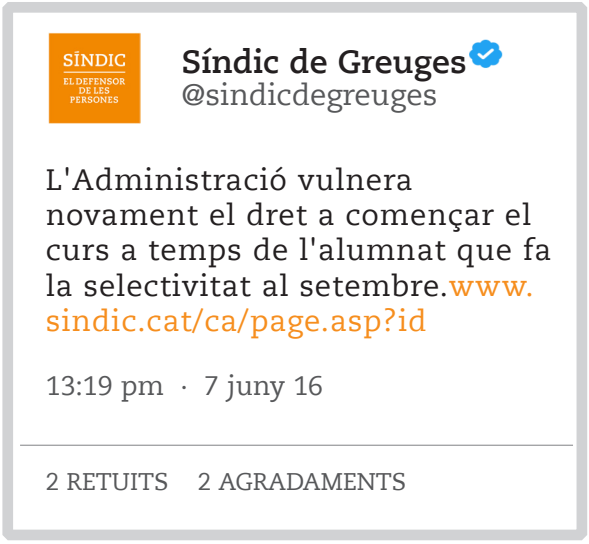
El Departament d'Empresa i Coneixement expressa les dificultats de fer compatibles els calendaris, atès el volum d'estudiants a Catalunya i la diversitat dels centres d'estudis existents.

Aquest curs 2016/2017, en virtut del Reial decret llei 5/2016, s'amplia el calendari d'implantació de la Llei orgànica 8/2013, de 9 de desembre, per a la millora de la qualitat educativa, i es farà una prova de característiques similars a la fins ara vigent prova d'accés a la universitat vàlida als efectes d'accés a la universitat.

L'Ordre ECD/1941/2016, de 22 de desembre, mitjançant la qual es determinen les característiques, el disseny i el contingut de l'avaluació de batxillerat per a l'accés a la universitat, les dates màximes de realització i de resolució dels procediments de revisió de les qualificacions obtingudes per al curs 2016/2017, manté oberta la possibilitat que l'administració educativa competent determini la realització de la prova extraordinària el mes de setembre i indica que la data límit de la realització de les proves és el 15 de setembre i els resultats provisionals s'han de publicar abans del 23 de setembre.

El Consell Interuniversitari va aprovar el dia 18 de març que la convocatòria extraordinària de 2017 tingués lloc els dies 5, 6 i 7 de setembre.

El Síndic insisteix en la necessitat que els calendaris definitius respectin els drets de tots els estudiants en l'accés a la universitat en condicions d'igualtat.



Queixa 08096/2015

El mes de setembre de 2015 va presentar una queixa una alumna que s'havia examinat a la prova extraordinària de selectivitat (PAU) convocada aquell mateix mes. La interessada plantejava que, malgrat que no coneixia els resultats de la prova ni s'havia pogut matricular, havia començat a assistir a les classes dels estudis desitjats. Així mateix, indicava que no havia pogut sol·licitar ni accedir a les beques disponibles per aquest mateix motiu. Durant el curs 2014/2015 els alumnes de la convocatòria de setembre van rebre les notes el dia 18, la preinscripció es va obrir el dia 21, l'assignació de places es va fer el dia 25 i la matrícula al centre universitari es va poder fer el dia 28 de setembre.

Durant el curs 2015/2016 la convocatòria extraordinària de les PAU va tenir lloc els dies 6, 7 i 8 de setembre, es van publicar els resultats el 20 de setembre i, a partir d'aquí, es va obrir el període de reclamació i doble correcció, que va finalitzar el dia 7 d'octubre. La majoria d'universitats catalanes ja havien iniciat el curs acadèmic molt abans.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00018/2016
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a l'exclusió del català en la prova d'accés a l'advocacia

El Síndic ha obert una actuació d'ofici després de tenir coneixement que la prova d'accés a l'advocacia, que va tenir lloc el dia 27 de febrer i a la qual van participar aproximadament uns 900 graduats en dret de Catalunya, es faria únicament en llengua castellana.

La Secretaria d'Estat del Ministeri de Justícia, per mitjà del Defensor del Poble, ha indicat que no hi ha cap obligació legal de fer la prova d'accés a la professió d'advocat en altres llengües que no siguin el castellà. Tot i això, el Ministeri de Justícia ha manifestat la voluntat de fer la prova en altres llengües cooficials, i ha acordat elaborar un conveni de col·laboració per regular aquesta qüestió.

AO 00101/2016
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa al fet que el Jutjat d'Olot obligui a presentar els escrits en castellà per evitar indefensió a una de les parts en un procediment judicial

El Síndic ha tingut coneixement que la lletrada de l'Administració de justícia del Jutjat de Primera Instància núm. 1 d'Olot ha signat una diligència d'ordenació per tal que en un judici monitori la part demandada presenti l'escrit d'oposició en llengua castellana, amb la finalitat de no ocasionar indefensió a la part actora, alhora que la commina que, en endavant, redacti en castellà tots els escrits relatius a aquest procediment judicial.

AO 00175/2016
En tramitació

Vulneració de drets lingüístics a les dependències de la Policia Nacional a Vic

El Síndic ha obert una actuació d'ofici després que el dia 19 de juliol de 2016 una veïna de Vic, que es va personar a les dependències de la Policia Nacional d'aquest municipi amb la intenció de renovar el seu passaport, no fos atesa pel fet de no haver volgut parlar en castellà a l'agent de policia a qui es va adreçar per dur a terme aquest tràmit.

AO 00232/2016
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la vulneració dels drets lingüístics de les persones catalanoparlants a l'aeroport del Prat de Llobregat

El Síndic ha tingut coneixement, arran de la denúncia d'un diputat del Parlament de Catalunya, de la falta de respecte als drets lingüístics de les persones catalanoparlants en ocasió d'un control efectuat per personal de l'empresa de seguretat privada de l'aeroport del Prat que gestiona la mercantil AENA.

VALOR DE LES RESOLUCIONS DEL SÍNDIC

31. EL VALOR DE LES RESOLUCIONS DEL SÍNDIC

El Síndic de Greuges clou els seus procediments amb una resolució motivada en què s'indica si s'ha detectat, en el curs de la investigació endegada, alguna vulneració de drets i llibertats. Com és notori, les resolucions del Síndic de Greuges, com a institució d'ombudsman, no tenen força vinculant ni caràcter coercitiu. No obstant això, la immensa majoria de les resolucions del Síndic són acceptades i executades per l'Administració i les empreses que presten serveis d'interès general.

En aquest apartat, es volen posar alguns exemples de resolucions del Síndic, relatives a àrees diverses, que han estat acceptades per l'Administració i que han comportat canvis reals tant per a persones individuals com per a col·lectius afectats per determinades actuacions o per a la ciutadania en general, i també millores en el funcionament de l'Administració. Amb aquest capítol, doncs, es vol posar en valor l'impacte real que tenen les resolucions del Síndic, gràcies al rigor dels seus arguments i al capteniment favorable que les administracions tenen envers la institució.

Entre les reclamacions col·lectives més significatives dels darrers temps hi ha els centenars de queixes promogudes per la Plataforma Trens Dignes a les Terres de l'Ebre-Priorat, tant l'any 2015 com enguany. La Plataforma ha plantejat prop d'un miler de queixes que reclamaven millores en els serveis regionals (línies R15 i R16) de les Terres de l'Ebre-Priorat. Les queixes demanaven, entre d'altres, una rebaixa de tarifes i una millora de freqüències. Gràcies a la intervenció del Síndic, la rebaixa tarifària es va fer efectiva el gener del 2016, mentre que des del 6 de setembre de 2016 s'ha inclòs un nou tren a l'R16 que surt de Tortosa a les 20.57 hores i arriba a l'estació de França de Barcelona a les 23.50 hores. Així mateix, des del 12 de novembre de 2016 vuit serveis de trens Euromed tenen parada a l'estació de l'Aldea. Aquestes millores no resolen totes les reivindicacions de la Plataforma, que es continuen tramitant a la institució, però han suposat un alleujament de la situació d'abandonament que pateixen aquelles comarques en l'àmbit del transport públic ferroviari.

No és l'única queixa vinculada a la vertebració del territori i l'urbanisme sostenible. L'any 2013, en el marc d'una actuació d'ofici, el Síndic va recomanar diverses actuacions al Departament de Territori i Sostenibilitat per regularitzar les urbanitzacions inacabades, un tema que s'ha reprès enguany i que planteja problemàtiques de diferent ordre. En aquell moment (2014), el Síndic va recomanar, entre altres coses, que s'elaborés l'inventari amb les dades bàsiques de les urbanitzacions inacabades i un marc legislatiu que tingués en compte les seves particularitats. Així, el mes de juny d'enguany, la Direcció General d'Ordenació del Territori i Urbanisme ha inventariat i catalogat totes les urbanitzacions en situació irregular que hi ha a Catalunya. Aquest catàleg es pot consultar en la pàgina web del Departament. Per bé que aquest inventari no resol problemes com ara l'accés d'aquests habitatges a subministraments bàsics, constitueix un pas en la direcció correcta perquè permet conèixer l'abast del problema i les particularitats de cadascuna d'aquestes urbanitzacions no recepcionades.

Una de les àrees amb més projecció del Síndic de Greuges és la que s'ocupa de la protecció dels drets de la infància i l'adolescència. A principis de 2016 es va presentar una queixa relativa a la prohibició de fumar en espais on hi hagi infants. En efecte, l'article 67.2 de la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, estableix que "no és permès vendre ni consumir tabac, ni vendre qualsevol altre producte que l'imiti o indueixi a fumar en centres d'ensenyament i formatius de qualsevol nivell, amb independència de l'edat dels alumnes, ni en instal·lacions destinades a activitats amb infants i adolescents. [...] Aquestes prohibicions s'han de fer constar en llocs ben visibles".

En el marc de les actuacions desenvolupades, alguns ajuntaments han manifestat a aquesta institució que la previsió de la Llei 14/2010 no és aplicable a les instal·lacions municipals no destinades exclusivament a infants i adolescents, i que les terrasses de bars en instal·lacions municipals poden tenir la mateixa consideració que qualsevol terrassa de bar. A parer del Síndic, en canvi, és indiferent si les instal·lacions municipals estan destinades exclusivament

a infants o no, perquè la finalitat de la norma és protegir els drets dels infants i, per tant, impedir que entrin en contacte amb el tabaquisme. En aquest sentit, la mateixa Llei es refereix a instal·lacions destinades a activitats amb infants i adolescents, sense més condicionants, i els equipaments esportius i culturals acostumen a ser instal·lacions destinades a activitats amb infants i adolescents.

En vista d'aquestes consideracions, el Síndic demana als ajuntaments de Catalunya que: a) es prohibeixi el consum de tabac a totes les instal·lacions municipals esportives i culturals on es desenvolupin activitats per a infants, encara que no siguin utilitzades exclusivament per ells i encara que estiguin ubicades a l'aire lliure; b) es prohibeixi el consum de tabac a totes les terrasses de bar de les instal·lacions municipals esportives i culturals on es desenvolupin activitats per a infants, encara que estiguin ubicades a l'aire lliure; c) es prohibeixi el consum de tabac a tots els parcs infantils, i d) se senyalitzi aquesta prohibició convenientment en llocs visibles.

Malgrat el capteniment inicial, són molts els ajuntaments que, arran la recomanació del Síndic, han formalitzat els canvis reglamentaris necessaris per prohibir el tabac en aquests espais. És el cas, entre d'altres, de Sabadell, les Franqueses, Martorelles, Salou i el Masnou.

En l'àmbit de les polítiques socials, i vinculat amb els drets dels infants, el Síndic va demanar que es revisessin els reglaments d'adjudicació dels habitatges d'emergència social per millorar la protecció dels infants (i les seves famílies) que es troben en risc d'exclusió residencial. L'Agència de l'Habitatge de Catalunya va incorporar plenament aquestes recomanacions en el Reglament de la Mesa de Valoració per a Situacions d'Emergències Econòmiques i Socials de Catalunya per a l'any 2016, en concret: a) l'especial atenció per a les situacions en què hi hagi infants que tinguin risc de pèrdua de l'habitatge imminent o d'exclusió residencial com a criteri per determinar l'emergència social (art. 4.a); b) el deure de motivar la decisió en el cas de denegació de la sol·licitud (art.11.2); c) la presència d'infants a la unitat de convivència com a criteri de prioritització (art. 11.1); d) la necessitat de proporcionar per a les famílies amb infants a càrrec la solució d'habitatge o d'allotjament més adequat (art. 11.4) i e) el no-establiment de requisits referents als anys d'empadronament o d'ingressos mínims (art. 7).

Addicionalment, hi ha diverses administracions locals (Badalona, Barcelona o Terrassa) que han modificat o han iniciat els tràmits per a la modificació dels propis reglaments, a fi d'incorporar-hi aquestes recomanacions.

En un altre cas, una família de Badalona, amb cinc fills menors d'edat i escassos recursos econòmics, va plantejar la situació de necessitat en què es trobava davant la imminent pèrdua de l'habitatge habitual, com a conseqüència d'un procediment judicial de desnonament, en què ja s'havia assenyalat la data de llançament. El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Badalona que valorés, amb caràcter d'urgència, la situació d'emergència social en què es trobava aquesta família i que portés a terme les actuacions necessàries per garantir-ne el reallotjament.

A més d'instar judicialment la suspensió del llançament, l'Ajuntament de Badalona va traslladar a la Mesa d'Emergències Socials i Econòmiques de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, des d'on s'ha resolt favorablement sobre l'adjudicació d'un habitatge a aquesta família.

En l'àmbit de l'ensenyament universitari, un grup de directors d'escoles d'enginyeria que no imparteixen el Grau d'Enginyeria en Tecnologies Industrials, sinó altres graus d'enginyeria que habiliten per a l'exercici de la professió d'enginyer tècnic industrial (anteriors enginyeries tècniques) van presentar una queixa el 2014, atès que consideraven que els estudiants de les escoles que representaven, tot i complir les condicions d'accés al Màster d'Enginyeria Industrial de la UPC, es veien discriminats per raó de l'origen dels seus estudis a l'hora de complir els criteris d'admissió al Màster aprovats pel Consell de Govern de la UPC. L'Agència de Qualitat Universitària (AQU) va emetre el seu informe sobre la qüestió, en què exposava que considerava que s'havia de modificar l'apartat d'accés i admissió dels estudiants a aquest màster, ja que s'establia una reserva

d'un cert nombre de places i es podia excloure els graduats de l'àmbit d'enginyeries que habiliten per a l'exercici de la professió d'enginyer tècnic industrial.

El Síndic, d'acord amb la normativa existent, va interpretar i comunicar a la UPC que entenia que l'establiment de criteris ulteriors de baremació per a l'admissió al Màster en Enginyeria Industrial discriminava els estudiants per raó de la procedència dels estudis i conculcava la normativa que estableix els requisits d'accés a l'exercici de la professió d'enginyer industrial.

Després d'aquesta intervenció, l'AQU ha comunicat a la Secretaria d'Universitats i Recerca que la UPC ha efectuat les modificacions en la memòria de verificació del màster vinculades a l'admissió d'estudiants i s'ha eliminat qualsevol possible discriminació per raó d'origen d'estudis de les persones sol·licitants.

La participació política i democràtica és un altre dels grans àmbits d'actuació del Síndic de Greuges. L'any 2015 hi va haver tres conteses electorals i la institució va emetre diverses resolucions (recollides en l'informe d'aquell any) en relació amb el vot pregat (per a persones que són a l'estranger el dia dels comicis), l'efectivitat del dret de sufragi actiu de les persones amb discapacitat o la supressió dels blocs electorals. Tot i que en les primeres qüestions s'han aconseguit pocs avenços, enguany, a les darreres eleccions generals celebrades al juny de 2016, la Corporació Catalana de Mitjans de Comunicació va elaborar un pla de cobertura de la campanya electoral sense blocs electorals. Un pla que no va ser impugnat per cap partit i que, per tant, seguint les indicacions de la Junta Electoral Central, es va poder aplicar. S'afegia així a l'acollida positiva de la resolució pertinent del Síndic que ja havia mostrat, l'any anterior, Barcelona Televisió. A parer del Síndic, la supressió dels blocs electorals marca un precedent en relació amb la llibertat d'informació, garanteix el dret a formar-se una opinió política lliure i informada, i afavoreix l'exercici del dret de vot en condicions d'igualtat.

També en matèria de participació política, el Síndic ha posat de manifest, des de l'any 2014, la necessitat d'eliminar el sistema de vot pregat establert normativament per als residents temporalment absents i residents de manera permanent a l'estranger, i que des de 2007 o 2011, segons el cas, els obliga a demanar expressament la possibilitat de votar i a seguir tota una sèrie de tràmits mediats pels serveis de correu postal nacional i internacional per poder exercir efectivament el dret de vot. La conseqüència ha estat que l'índex de participació electoral d'aquest col·lectiu ha caigut de manera notable.

El Síndic va traslladar al legislador estatal la conveniència de regular un sistema telemàtic d'emissió del certificat d'inscripció en el cens electoral, eliminar el requisit de vot pregat i incorporar un sistema d'emissió de vot per Internet. Pel que fa al Parlament de Catalunya, va recomanar que regulés mecanismes de votació electrònica que permetessin exercir el dret de sufragi actiu de forma remota (a distància) d'una manera més senzilla per a l'elector. Aquesta recomanació ha estat acollida favorablement i el mes d'octubre de 2016 el Parlament de Catalunya va admetre a tràmit el projecte de llei del procediment de votació electrònica per als catalans i catalanes residents a l'estranger que recull la proposta del Síndic.

Al Síndic també arriben queixes vinculades amb el dret de participació política de persones que ocupen regidories de l'oposició municipal i a qui, presumptament, es denega el dret preferent d'accés a la informació de què legalment gaudeixen. En un cas tramitat enguany, un regidor de l'oposició a l'Ajuntament de Martorell va manifestar la seva disconformitat amb el fet que l'Ajuntament no hagués atès de forma completa la seva sol·licitud d'accés a la informació.

El Síndic va assenyalar que l'Administració pot demanar al sol·licitant que concreti la informació demanada, però ha d'oferir suport per fer-ho. També va destacar que ha de donar accés a tota la informació que posseeixi en exercici de les seves funcions, encara que no l'hagi elaborada. El Síndic considera que cal aplicar els paràmetres de la Llei de transparència en allò que sigui més favorable al càrrec electe que demana la informació, en línia amb el criteri sostingut per la Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació

Pública (GAIP). L'Ajuntament de Martorell va acceptar la recomanació del Síndic.

La Llei 11/2014, de 10 d'octubre, per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgèneres i intersexuals i per a eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia, ha singularitzat el paper de garant dels drets del col·lectiu LGTBI del Síndic de Greuges. En aquest marc, l'Associació Catalana per a la Integració d'Homosexuals, Bisexuals i Transsexuals Immigrants (en endavant ACATHI) va exposar el cas d'una persona de cinquanta-dos anys que, després de sis anys en llista d'espera per sotmetre's a una cirurgia de reassignació de sexe, va ser exclosa de la llista per raons d'edat. L'estudi del cas (i la seva resolució positiva, que s'explica en un altre apartat d'aquest informe) ha permès a la institució entrar en contacte amb les associacions que defensen els drets de les persones transsexuals i conèixer les seves reivindicacions. Amb el suport de les actuacions del Síndic, el Departament de Salut ha emprès una reforma en profunditat del sistema d'atenció a aquestes persones, en què la transsexualitat deixarà de ser tractada com una patologia i les necessitats de cada persona seran ateses de manera individualitzada.

En l'àmbit de la protecció del medi ambient, la intervenció del Síndic ha propiciat que l'Ajuntament de Caldes de Malavella publiqui les analítiques periòdiques i específiques amb relació a l'evolució del paràmetre d'urani natural que es va trobar a l'aigua del municipi.

Tot i que la presència d'urani a l'aigua pot afectar la salut, ni la normativa estatal ni l'europea exigeix que es controli aquest paràmetre, que sí que es controla als EUA. Després de detectar la presència d'aquest paràmetre, les administracions implicades feien un control de la seva evolució de manera periòdica, però no informaven els veïns dels resultats. El Síndic va demanar que s'habilités un espai en el web de l'Ajuntament o en el web de Prodaisa per fer públics els resultats d'aquestes analítiques periòdiques amb relació als nivells d'urani i el suggeriment es va acceptar i complir.

En l'àmbit urbanístic i de mobilitat, pot resultar interessant la queixa plantejada per un veí de Mataró, relativa al fet que l'estacionament de vehicles sobre les voreres en un carrer de la vila, prop d'una escola, dificultava la mobilitat a la gent gran i als discapacitats que hi transitaven durant les hores d'entrada i de sortida dels estudiants. Segons l'Ajuntament, la policia municipal tolerava aquesta infracció en moments puntuals, a fi de garantir els drets dels vianants, però també d'alumnes i pares, de conviure a la ciutat. El Síndic va recordar que correspon als municipis aplicar la normativa d'accessibilitat en l'àmbit de les seves competències. En aquest sentit, el Codi d'accessibilitat, aprovat pel Decret 135/1995, de 24 de març, de desplegament de la Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques, estableix que un itinerari de vianants es considera adaptat quan té una amplada lliure mínima de 0,90 m. En conseqüència, va suggerir que s'estudiés la mobilitat en la zona, s'oferissin alternatives al transport privat d'alumnes a l'escola i s'habilitessin espais d'estacionament correcte.

Arran d'aquests suggeriments, l'Ajuntament ha avaluat la mobilitat de l'indret, ha millorat la senyalització i l'accessibilitat de la parada més propera i ha posat en funcionament un aparcament gratuït en un solar al carrer adjacent al centre. A més, la policia local ha dictat una ordre específica de vigilància i control de la indisciplina viària a la zona.

Finalment, en l'àmbit tributari, es vol posar com a exemple l'Ordenança fiscal reguladora de la taxa dels serveis especials de les gestes locals de Benissanet, que s'havia aprovat per finançar les despeses derivades de les festes populars i altres esdeveniments. Considerava subjectes passius les persones empadronades al municipi. Fins i tot, obligava al pagament les persones d'entre onze a disset anys

El Síndic va considerar que la celebració de festes populars no és un servei de prestació ni de recepció obligatòries. Per aquest motiu, el seu finançament no podia ser objecte d'una prestació patrimonial de caràcter coercitiu als veïns del municipi i exigir-se a través d'una taxa. Tampoc no podien ser subjectes de tribut els menors d'onze a disset anys, per vulneració del principi de capacitat econòmica establert en l'article 31.1 de la Constitució.

A suggeriment del Síndic, l'Ajuntament va anul·lar l'Ordenança fiscal d'acord amb qual exigia aquesta taxa.

En un altre cas, la promotora de la queixa va manifestar el seu desacord amb les liquidacions que se li havien practicat en concepte de l'impost sobre l'increment del terreny de naturalesa urbana (IIVTNU), arran de la dissolució de la copropietat que mantenia amb els seus germans sobre diversos immobles, adquirits en part per donació i en part per herència.

El Síndic va recordar a l'Administració que, en aquest cas, la dissolució de la comunitat de béns no tenia naturalesa translativa, sinó que la divisió de la cosa comuna i la consegüent adjudicació a cada comuner en proporció al seu interès en la comunitat era perquè la cosa comuna era indivisible i, per tant, no es podia entendre que hi hagués un acte de transmissió de la propietat subjecte a l'impost.

Per això, el Síndic va suggerir a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona que revisés la decisió presa en la resolució del recurs de reposició, en el sentit d'entendre que la dissolució de la comunitat de béns i la consegüent adjudicació a cada un dels comuners no eren operacions susceptibles de constituir el fet imposable de l'IIVTNU. I, en conseqüència, li va suggerir que dugués a terme les actuacions oportunes per acordar anul·lar les liquidacions practicades a la promotora de la queixa i acordar la devolució de la quantitat indegudament ingressada més els interessos corresponents. L'Administració va acceptar el suggeriment del Síndic i ja ha estat feta efectiva a la interessada la devolució d'ingressos indeguts més els interessos corresponents (10.312,20 euros).

ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT

INTRODUCCIÓ

El capítol IV està dedicat íntegrament a retre comptes, d'una banda, dels compliments de les resolucions emeses pel Síndic i acceptades per les administracions, empreses i organismes supervisats; i, de l'altra, de totes les no-acceptacions de les recomanacions del Síndic per part de les institucions objecte d'investigació.

En la figura 12 i la taula 14 del capítol II es presenten les magnituds d'aquests casos en relació amb el conjunt de les actuacions del Síndic. Com ja s'ha assenyalat en pàgines anteriors d'aquest mateix informe, el percentatge d'acceptació total o parcial de les resolucions del Síndic és molt elevat, concretament del 99,3%, i el compliment d'aquestes acceptacions també presenta proporcions molt similars.

Els casos de compliment que recull aquest apartat es presenten a partir d'una petita mostra d'entre totes les resolucions complertes durant el 2016. La informació i el resum de tots els casos es poden trobar a l'espai web de les actuacions del 2016 (www.sindic.cat/resolucions).

Pel que fa a les resolucions no acceptades, s'han reproduït totes. S'ha optat en cada cas per incorporar un resum del problema que va originar la queixa, per presentar les recomanacions formulades al seu dia pel Síndic de Greuges i, finalment, per recollir les raons de la manca d'acceptació al·legades per l'administració, l'organisme o l'empresa supervisada.

Per manament de la Llei 24/2009, de 23 de desembre, del Síndic de Greuges, es recull un informe sobre l'obstaculització i la manca de col·laboració, tal com els defineix l'article 61 de la llei esmentada.

4.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Polítiques socials

1. Salut

Q 03131/2011 — **Disconformitat amb la negativa de l'Hospital de Bellvitge a una petició d'intervenció quirúrgica sense transfusió de sang**

Departament de Salut

El Síndic ha instat el Departament de Salut a accelerar tant com sigui possible la redacció i publicació del document que està elaborant perquè els professionals de tots els centres coneguin quina és la normativa actual, siguin conscients de la importància d'estudiar amb deteniment cadascun dels casos amb què es puguin trobar en què el pacient els proposi alguna limitació en el tractament que se'ls ofereix i, en general, tinguin en compte les recomanacions del Comitè de Bioètica de Catalunya. Pel que fa al cas concret de la persona interessada, el Síndic ha suggerit al Departament que doni les ordres oportunes perquè des del CatSalut es duguin a terme les gestions indagatòries que calguin per esbrinar si hi ha algun centre de la xarxa pública disposat a valorar el cas d'aquesta persona i que, en cas que sigui així, el CatSalut mateix tramiti la derivació.

Posteriorment, el Departament ha informat dels centres hospitalaris del Sistema sanitari integral d'utilització pública de Catalunya (SISCAT) que practiquen cirurgia bariàtrica, i ha assegurat que tots assumeixen derivacions d'aquest tipus de cirurgia sempre que hi hagi l'autorització de transfusió sanguínia per part del pacient. Atès, doncs, que ha quedat palès que el CatSalut ha fet les gestions indagatòries oportunes que es van suggerir, es dona per finalitzada la intervenció del Síndic en aquest assumpte.

Q 03459/2011 — **Disconformitat amb la llista per a una intervenció de pròtesi de genoll a l'Hospital de Bellvitge i amb la negativa de l'Hospital de dur a terme una intervenció quirúrgica sense transfusió de sang**

Departament de Salut

El Síndic ha suggerit i reiterat al Departament de Salut que avaluï el cas de la promotora de la queixa, que l'informi de les alternatives al tractament amb transfusió sanguínia, verificant la possibilitat d'autotransfusió, i que la derivi a un altre centre, si escau, tenint en compte l'acompanyament i no abandonament de l'assistència per part del Servei Català de la Salut.

De la resposta del Departament se'n desprèn que la promotora va ser derivada de l'Hospital de Bellvitge a l'Hospital del Sagrat Cor, on va ser intervinguda el dia 28 de setembre de 2015.

Q 01390/2014 **Queixa relativa a les dificultats amb què es troben les persones que s'han sotmès a un trasplantament renal per trobar a les farmàcies la medicació que els cal**

Departament de Salut

El Síndic ha suggerit al Departament de Salut: que introdueixi mesures encaminades a assegurar que totes les oficines de farmàcia coneixen tots els instruments de què disposen perquè el pacient obtingui la seva medicació en aquells casos en què no poden dispensar-la per la raó que sigui; que revisi tots els instruments establerts per donar solució a aquest problema als efectes d'introduir-hi millores; que l'oficina de farmàcia informi el pacient sobre l'existència del procediment establert conjuntament pel CatSalut i el Consell de Col·legis de Farmacèutics de Catalunya (CCFC) i de com activar-lo; que valori introduir l'oficina de farmàcia com a activador del procediment establert conjuntament pel CatSalut i el CCFC; que valori la possibilitat de fer arribar la medicació a l'oficina de farmàcia més propera al domicili del pacient, en aquells casos en què l'oficina de farmàcia en què està disponible es troba lluny del seu domicili; que introdueixi mesures encaminades a assegurar que totes les persones que han de participar en els procediments els coneixen, saben quina és la seva funció i la duen a terme amb celeritat. I que s'asseguri també que, lluny d'augmentar l'angoixa del pacient, li transmeten tranquil·litat, i que continuï amb les actuacions d'inspecció i les intensifiqui, si cal.

En un informe tramès pel Departament de Salut, s'indica que la situació de desproveïment de medicaments immunosupressors a les oficines de farmàcia de Catalunya de l'any 2014 va estar motivada per una distribució inversa il·legal, és a dir, que els medicaments eren exportats de manera il·legal a diversos països europeus. Un cop detectades aquestes pràctiques, es va posar en marxa un programa de control i seguiment periòdic de compra de determinats medicaments de les oficines de farmàcia de Catalunya a magatzems de distribució, la qual cosa ha permès identificar les oficines de farmàcia que feien compres anormalment elevades d'aquests medicaments i demostrar que s'estaven duent a terme pràctiques de distribució inversa il·legal. Aquest programa i les actuacions informatives dutes a terme des dels col·legis de farmacèutics per sensibilitzar els farmacèutics han suposat que es pugui donar per pràcticament eliminada la distribució inversa il·legal de medicaments a les farmàcies de Catalunya.

Q 00983/2015 **Demora en una intervenció quirúrgica al Parc Hospitalari Martí i Julià de Girona**

Departament de Salut

El Síndic ha suggerit al Departament de Salut que s'avanci i es fixi la data d'intervenció al més aviat possible, i que es comuniqui formalment la nova data a la persona interessada.

La intervenció de què estava pendent la persona interessada ja s'ha dut a terme.

Q 01007/2015 **Demora en una intervenció quirúrgica a l'Hospital Universitari de Bellvitge**

Departament de Salut

El Síndic suggereix al Departament que adopti les mesures oportunes perquè es practiqui a la promotora la intervenció indicada sense més dilació.

El Departament ha informat que la promotora va ser intervinguda el mes d'octubre de 2015.

Q 01869/2015 i altres **Queixa relativa al procediment de devolució de la taxa abonada en concepte d'euro per recepta**

Departament de Salut

El Síndic suggereix al Departament de Salut que doni les ordres oportunes perquè es resolguin sense més demora les sol·licituds de devolució de la taxa de l'euro per recepta dels promotors de les queixes, i que es retorni l'import que aquestes persones van abonar en concepte de taxa d'euro per recepta, amb els interessos corresponents des que es va fer l'aportació fins que es faci efectiu el pagament -tal com el Servei Català de la Salut va informar que es faria- en els casos en què la sol·licitud s'aprovi.

El Departament de Salut ha informat que s'ha tramitat el retorn de la taxa abonada per les persones interessades més els imports dels interessos de demora corresponents.

Q 05441/2015 **Queixa relativa a la demora d'una visita a l'Hospital Universitari Arnau de Vilanova de Lleida**

Departament de Salut

El Síndic ha suggerit al Departament de Salut que adopti les mesures organitzatives necessàries per corregir el termini de la visita amb l'especialista que té fixat el promotor i s'avanci la visita al màxim possible, per tal de fixar-la dins del termini de referencia de 90 dies, és a dir, per al mes d'octubre de 2015.

La visita de què estava pendent la persona interessada ja s'ha dut a terme.

Q 09473/2015 **Queixa relativa a la demora a programar una prova diagnòstica**

Departament de Salut

El Síndic ha suggerit al Departament de Salut que s'adoptin les mesures organitzatives que siguin necessàries per tal de fixar, sense més demora, la inclusió en llista d'espera per a la prova del promotor, i que la data li sigui comunicada al més aviat possible.

La visita de què estava pendent la persona interessada ja s'ha dut a terme.

Q 010171/2015 **Queixa relativa a la demora per dur a terme una intervenció quirúrgica a l'Hospital Sant Antoni Abat de Vilanova i la Geltrú**

Departament de Salut

El Síndic ha suggerit al Departament de Salut que es revisi el cas de la promotora de la queixa i se la inclogui sense més demora en llista d'espera per a la programació de la prova i de la intervenció de cataractes, i que comuniqui a la persona interessada les dates en què es duran a terme la prova i la intervenció.

La promotora de la queixa ha comunicat que ja ha estat intervinguda d'ambdós ulls.

Q 00697/2016 **Queixa relativa al tracte dispensat per un metge avaluador de l'Institut Català d'Avaluacions Mèdiques en el marc de l'avaluació d'un procés d'incapacitat temporal**

Departament de Salut

El Síndic suggereix al Departament de Salut que es corregeixi el tracte poc deferent del professional de l'ICAM objecte de queixa i que des de la direcció es revisi i es corregeixi, si escau, l'actitud d'aquest doctor en l'atenció que presta als ciutadans, a fi d'estudiar la conveniència d'obrir un expedient informatiu i, si escau, disciplinari, ateses les diverses reclamacions que ha rebut de pacients. També demana que s'adoptin les mesures organitzatives que siguin necessàries a fi de trobar els professionals més idonis per atendre els pacients, amb la corresponent preparació i formació específica en habilitats comunicatives i de tracte, i suggereix que es traslladi el professional esmentat, si escau, a desenvolupar tasques o funcions diferents de les que exerceix.

El Departament ha informat que el professional esmentat ja no presta actualment els seus serveis a la Subdirecció General d'Avaluacions Mèdiques (SGAM), i que la Direcció General d'Ordenació Professional i Regulació Sanitària ha assumit la responsabilitat de la SGAM i s'han implementat diverses iniciatives, tant organitzatives, com de formació, adreçades a la millora de la qualitat en totes les vessants de l'activitat que s'hi duu a terme, inclosa l'atenció als usuaris.

2. Serveis socials

Q 05068/2010 **Manca de condicions d'accessibilitat dels trens de Rodalies Renfe**

Departament de Territori i Sostenibilitat

El Síndic ha demanat al Departament de Territori i Sostenibilitat que prengui les mesures que consideri necessàries per tal, d'una banda, de millorar la informació a l'usuari amb discapacitat, i de l'altra, d'establir, en cadascuna de les línies de Rodalies de Catalunya, torns diaris d'anada i tornada, amb horari fix, en què circulin combois adaptats per tal que les persones amb discapacitat i mobilitat reduïda en tinguin coneixement i puguin fer-ne ús amb la garantia de la regularitat d'aquest servei. El Síndic considera que seria desitjable garantir que en cada línia de Rodalies de Catalunya circulin un mínim de dos trens adaptats per dia i trajecte amb horari fix.

En vista de la resposta del Departament de Territori i Sostenibilitat, el Síndic entén que el Departament ha acceptat el suggeriment fet i que ha iniciat les actuacions pertinents per tal d'estudiar la manera de posar en funcionament les propostes concretes del Síndic.

Q 03426/2012

Disconformitat amb la manca de resposta a una sol·licitud de represa de la renda mínima d'inserció

Departament d'Empresa i Ocupació

El Síndic ha suggerit al Departament d'Empresa i Ocupació que revisi aquest expedient, modifiqui la data d'efectes de la resolució de fi de suspensió de la prestació i estableixi la nova data d'efectes a partir del moment de la finalització del subsidi d'atur de la persona interessada, o a partir dels dos mesos posteriors a la finalització d'aquest subsidi, moment en què expirava el termini de sol·licitud de l'ajuda del Programa de requalificació professional PREPARA. Ha demanat també al Departament que faci efectives les quantitats reconegudes pendents d'abonar a la persona interessada al més aviat possible.

El Departament d'Empresa i Coneixement ha informat que el dia 11 de gener de 2016 es va fer efectiu un pagament parcial d'endarreriments corresponents a 705 expedients relatius al període 2011-2013, entre els quals figura el de la persona interessada.

AO-06945/2012

Actuació d'ofici relativa a les conseqüències de les reformes introduïdes pel Reial decret llei 20/2012, de 13 de juliol, i de les modificacions en el finançament del Sistema per a l'autonomia i atenció a la dependència, en relació amb l'efectivitat del dret de les persones en situació de dependència a rebre una prestació econòmica per cures en l'entorn familiar

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va suggerir a l'antic Departament de Benestar Social i Família: que establís mecanismes adreçats a minimitzar els efectes negatius de la situació d'incertesa i greuge comparatiu que s'ha generat en relació amb els beneficiaris de la prestació econòmica per cures en l'entorn familiar; que fes els estudis de viabilitat econòmica que considerés adients a fi d'establir un pla general de pagament i fixar un calendari amb terminis concrets per satisfer les prestacions de l'SCAAD reconegudes i impagades; que establís expressament els criteris objectius que es faran servir per a la priorització d'expedients i que n'informés les persones afectades; que, pel que fa a la decisió d'ajornar el pagament de les prestacions reconegudes i respecte de les quals no s'ha iniciat el pagament, concretés expressament la determinació d'ajornar aquests pagaments, i que n'informés els beneficiaris de la prestació; i que dugués a terme els estudis pertinents a fi de dissenyar i implementar, com més aviat millor, mesures econòmiques, financeres i organitzatives adreçades a garantir l'estabilitat financera i la sostenibilitat de l'SCAAD en un futur.

El Departament va informar que el Govern de la Generalitat destina cada any més recursos a les polítiques socials, entre les quals l'atenció al sistema de la dependència. Tot i això, afirma que actualment es produeix una dependència financera de l'Estat, que impedeix establir un calendari viable de pagaments. El Departament considera que l'obligació d'assegurar la viabilitat financera del sistema de la dependència correspon al Govern de l'Estat, el qual incompleix reiteradament el compromís de finançar el 50% dels costos.

Q 06993/2012

Disconformitat amb la resposta rebuda de l'Ajuntament de Gavà a una queixa relativa a unes obres

Ajuntament de Gavà

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Gavà que dugués a terme les actuacions oportunes per garantir l'accessibilitat i la seguretat dels vianants, sobretot d'aquells que tenen mobilitat reduïda.

El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies ha indicat que en data 9 de març de 2016 l'Ajuntament de Gavà li va trametre la informació tècnica del projecte d'obra que duria a terme i que havia passat el tràmit d'exposició pública. La persona interessada ha confirmat que l'obra projectada ja ha estat executada.

Q 08260/2012

Disconformitat amb les dificultats per accedir al transport públic de Reus amb un gos d'assistència per a persones amb discapacitat

Ajuntament de Reus

El Síndic ha recomanat a l'Ajuntament que modifiqui l'article 8 del Reglament del servei del transport públic urbà de viatgers de la ciutat de Reus per tal de permetre l'accés als vehicles de transport públic d'aquesta ciutat als gossos d'assistència que, degudament identificats, acompanyin les persones amb discapacitat. També li ha recomanat que dugui a terme campanyes informatives, divulgatives i educatives adreçades especialment a tot el personal de Reus Transports Públics, SA, per sensibilitzar-los en tot allò referent als usuaris de gossos d'assistència, amb l'objectiu d'assolir-ne la integració real i efectiva i d'evitar, en un futur, circumstàncies com les que van motivar aquesta queixa.

L'Ajuntament ha informat que l'empresa municipal Reus Transport Públic, SA va sol·licitar formalment a l'Ajuntament de Reus la modificació del reglament en la línia de la recomanació del Síndic, especialment pel que fa a la possibilitat de fer ús dels autobusos en companyia dels gossos d'assistència en general i no solament dels gossos pigall. També ha informat que paral·lelament l'empresa ja ha adaptat els seus protocols interns de funcionament en aquesta línia.

AO-06105/2013

Actuació d'ofici relativa a la decisió del Departament de Benestar Social i Família de suspendre de manera transitòria la realització de programes individuals d'atenció de prestació econòmica vinculada al servei d'atenció residencial

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va suggerir a l'anterior Departament de Benestar Social i Família: que adoptés les mesures oportunes per garantir el dret subjectiu de les persones dependents a rebre les prestacions adequades a les necessitats derivades de la seva situació de dependència; que arbitrés mesures pal·liatives per atendre la insuficiència de recursos residencials de la xarxa pública, a fi de garantir que en un termini prudencial les persones accedissin al servei residencial que s'ha valorat adient en el seu programa individual d'atenció; que establís les mesures que considerés adients per tal de desbloquejar la possibilitat de tramitar els programes individuals d'atenció en el marc dels quals els professionals dels serveis socials de referència han considerat que el recurs més adequat per a l'atenció de la persona dependent és un recurs residencial; que dictés les instruccions oportunes per tal d'adequar a la normativa vigent els procediments de tramitació de propostes de programa individual d'atenció amb recomanació de servei residencial i en relació amb els quals no es pugui concedir aquest servei per manca de disposició de plaça de la xarxa pública, i que, d'acord amb la normativa vigent, si es verifica que tot i la proposta dels serveis socials de referència no es pot determinar l'ingrés residencial per manca de disponibilitat de places de la xarxa pública, en tot cas s'ha de continuar la tramitació del PIA, bé amb proposta d'un servei alternatiu al servei residencial, bé amb el reconeixement, mitjançant resolució PIA, de la prestació econòmica vinculada al servei residencial.

La Direcció General de Protecció Social ha informat dels criteris d'urgència social pels quals es prioritza l'accés a les prestacions econòmiques vinculades al servei d'atenció residencial de les persones afectades per un grau més elevat de dependència i dels casos d'urgència social.

Q 01800/2014

Queixa relativa a la tramitació del PIA en un cas en què els serveis socials d'atenció primària han recomanat servei residencial i es constata manca de disponibilitat de places residencials finançades amb fons públics

Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic ha suggerit al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que iniciï un procediment de revisió d'ofici de l'expedient de dependència iniciat a nom de la mare de la promotora.

La Secretaria d'Inclusió Social i de Promoció de l'Autonomia Personal informa que el maig de 2015 es va dictar la resolució PIA per la qual s'atorgava a la persona interessada una prestació econòmica vinculada a servei residencial.

Q 04739/2014

Disconformitat amb la manca de disponibilitat de places de serveis ocupacionals finançades amb fons públics

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic ha demanat al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que adopti les mesures que consideri adients per tal que s'estudiï l'aplicació del protocol elaborat pel Departament de Benestar Social i Família, el Departament d'Ensenyament i l'entitat Dincat en el cas del fill del promotor amb l'objectiu que, de cara al curs 2014/2015, es garanteixi la continuïtat de la seva atenció en un centre que compleixi amb les característiques recomanades per l'equip de valoració i orientació laboral. Addicionalment, el Síndic ha demanat al Departament que doni les instruccions oportunes per tal que es traslladi a la família d'aquest noi tota la informació referent a aquest protocol i la relacionada amb els centres finançats amb fons públics que disposen dels recursos necessaris per atendre adequadament les seves necessitats.

El mes d'octubre de 2016 el fill del promotor es va incorporar en un centre ocupacional i disposa d'una persona de suport que s'ha incorporat també al centre.

Q 05307/2014

Disconformitat amb la manca de resposta a una sol·licitud de prestacions meritades i no percebudes

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic ha demanat al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que doni les instruccions oportunes a fi que s'agiliti al màxim la tramitació de la sol·licitud de prestacions meritades i no percebudes presentada pel promotor, i que se li doni resposta sense demora, ja que s'han superat amb escreix els terminis legalment establerts.

El Departament ha informat que va enviar al promotor de la queixa un escrit explicatiu de la quantia que li ha estat reconeguda. D'això es desprèn, doncs, que s'ha fet la comprovació de l'import i s'ha informat expressament el promotor sobre el resultat de les actuacions de verificació. Pel que fa al pagament de la quantia reconeguda, s'informa que es farà al més aviat possible, tot i que no és possible preveure de forma exacta el calendari de pagaments.

AO 05520/2014 i altres

Actuació d'ofici relativa a la suspensió de fet de l'elaboració d'acords del Programa individual d'atenció

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic ha suggerit al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que adopti les mesures que consideri oportunes per tal de modificar (o, si escau, derogar) l'Ordre BSF/130/2014, de 22 d'abril, que complementa la disposició addicional divuitena de la Llei 3/2015, d'11 de març, de mesures fiscals, financeres i administratives, a fi de donar compliment tant a la Resolució 37/XI del Parlament de Catalunya sobre el copagament de l'atenció a les persones en situació de dependència com als acords signats amb el sector de la discapacitat amb l'objecte de fer efectiva una revisió de l'import dels coneguts com a "diners de butxaca" de les persones amb discapacitat beneficiàries d'un servei residencial i que s'apliqui de forma retroactiva al gener del 2016.

Posteriorment s'ha aprovat l'Ordre TSF/306/2016, de 7 de novembre, de modificació de l'annex de l'Ordre BSF/130/2014, de 22 d'abril, per la qual s'estableixen els criteris per determinar la capacitat econòmica de les persones beneficiàries de les prestacions de servei no gratuïtes i de les prestacions econòmiques destinades a l'atenció a la situació de dependència que estableix la Cartera de serveis socials, i la participació en el finançament de les prestacions de servei no gratuïtes. D'acord amb la disposició final d'aquesta norma, els nous percentatges per determinar la quantitat mínima garantida per a despeses personals en les prestacions de servei no gratuït establerts en aquesta Ordre són aplicables retroactivament des de l'1 de gener de 2016.

Q 08695/2014 i altres

Disconformitat amb la manca de resposta a una sol·licitud de prestacions meritades i no percebudes

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic ha demanat al Departament de Benestar Social i Família que doni les instruccions oportunes a fi que s'agiliti al màxim la tramitació de la sol·licitud de prestacions meritades i no percebudes presentada per la promotora, i que se li doni resposta sense demora, ja que s'han superat amb escreix els terminis legalment establerts.

El Departament ha informat que el mes de març de 2016 es va fer efectiu el pagament corresponent a l'import total de les prestacions meritades i no percebudes.

Q 10015/2014

Manca d'actuació dels serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona davant les molèsties que genera una persona gran als seus veïns

Ajuntament de Barcelona

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que l'informi sobre les actuacions que s'han dut a terme des del Districte de Ciutat Vella en relació amb el problema de salut pública que deriva de la manca de condicions de salubritat i higiene de l'habitatge denunciat.

L'Ajuntament ha informat que, atesa la manca de compliment per part del veí implicat de la resolució que ordenava una neteja de xoc, l'Administració municipal va ordenar executar subsidiàriament aquella resolució, per la qual cosa es va fixar el dia 12 d'abril de 2016 per iniciar els treballs.

Q 00759/2015 **Queixa relativa a la denegació d'una plaça d'aparcament reservada per a una persona amb discapacitat titular d'una targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat**

Ajuntament de Martorell

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Martorell que, tenint present la normativa vigent i la resolució sobre la valoració de grau de discapacitat del promotor, s'elabori un nou informe i se li concedeixi, si escau, la reserva d'aparcament personalitzada amb el número de matrícula del seu cotxe, tal com demana.

L'Ajuntament ha concedit a la persona interessada una plaça d'aparcament individualitzada amb el número de matricula del seu cotxe.

Q 03195/2015 **Manca de resposta de l'Ajuntament de Barcelona a una sol·licitud de reserva d'estacionament de vehicle per a una persona amb discapacitat**

Ajuntament de Barcelona

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Barcelona que doni les instruccions pertinents per tal que es tramiti la sol·licitud presentada per la persona interessada i s'endeguin els tràmits necessaris per resoldre-la.

L'Ajuntament ha informat que la senyalització es va fer efectiva el dia 25 de juliol de 2015.

Q 03432/2015 **Manca de resposta del Departament de Benestar Social i Família a una sol·licitud de revisió del grau de discapacitat**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic ha demanat al Departament que doni les instruccions oportunes a fi que s'agiliti al màxim la tramitació de la sol·licitud de revisió del grau de discapacitat presentada pel marit de la promotora, i que se li doni resposta sense demora, ja que s'ha superat el termini legalment establert.

La Secretaria d'Inclusió social i de Promoció d'Autonomia Personal ha comunicat que en data 3 d'agost de 2015 es va dictar la resolució de qualificació del grau de discapacitat de la persona interessada.

Q 03876/2015 **Queixa relativa a un expedient de la prestació de la renda mínima d'inserció**

Departament d'Empresa i Ocupació

El Síndic ha suggerit al Departament d'Empresa i Ocupació que modifiqui amb celeritat l'import de la prestació de què és titular la promotora de la queixa i l'adeqüi a les circumstàncies de la unitat de convivència.

L'Administració ha informat que l'octubre de 2015 es va dictar resolució mitjançant la qual s'incrementava l'import de la prestació de la renda mínima d'inserció que tenia concedida la promotora.

Q 07563/2015 **Queixa referida a un procediment de reconeixement de la situació de dependència i del dret d'accés als serveis i a les prestacions vinculades**

Ajuntament de Barcelona
Consorci de Serveis Socials de Barcelona

D'una banda, el Síndic ha suggerit al Consorci de Serveis Socials de Barcelona que agiliti al màxim la resolució sobre la revisió de grau sol·licitada pel promotor de la queixa, a fi que es pugui resoldre al més aviat possible tot el procés i fer les modificacions oportunes perquè aquestes persones tinguin cobertes de manera adequada les necessitats derivades de la situació de dependència. I de l'altra, ha suggerit a l'Ajuntament de Barcelona que adopti les mesures oportunes per impulsar i agilitar al màxim el procés d'elaboració del programa individual d'atenció a la mare del promotor i també la modificació del programa individual d'atenció al pare, de manera que s'adaptin els serveis i/o les prestacions que reben actualment a la nova situació i que tinguin cobertes de manera adequada les necessitats derivades de la situació de dependència que els afecta.

L'Ajuntament de Barcelona ha informat que ja s'ha dictat resolució sobre la revisió de grau sol·licitada pel promotor i s'ha fet la modificació del seu programa individual d'atenció.

Q 07646/2015 **Queixa relativa a la manca de pagament d'una prestació per dependència**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic suggereix al Departament de Benestar Social i Família que adopti les mesures oportunes per agilitar la tramitació de la sol·licitud de prestacions meritades i no percebudes presentada per la promotora i resoldre-la amb celeritat; i que, en cas que es reconegui el seu dret al cobrament d'aquestes prestacions, s'aboni la quantia corresponent al més aviat possible.

El Departament ha informat que ja s'ha fet el pagament íntegre de la quantia que pertoca.

Q 07782/2015 **Queixa relativa la data d'efectes d'una resolució que modifica el copagament d'un servei residencial**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic ha suggerit al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies: 1. Que revisi d'ofici l'expedient de la persona interessada i apliqui correctament la data d'efectes de l'aportació econòmica del beneficiari que es determina en la resolució de 9 de juliol de 2014. En aquesta revisió s'haurien de tenir en compte dades econòmiques actualitzades per adequar el copagament actual i rectificar d'ofici els efectes econòmiques en la data de la resolució de revisió i, si escau, el deute que es pugui haver estimat en aplicació de la resolució de 9 de juliol que es demana revisar. 2. Que determini el motiu pel qual l'Administració va trigar tres anys a tenir coneixement de l'ingrés de la persona interessada en un centre de la seva titularitat. 3. Que corregeixi la disfuncionalitat a què refereix el punt anterior i garanteixi que en tot moment l'Administració tingui coneixement de l'estat d'ocupació dels serveis de la seva titularitat i dugui un registre actualitzat de les altes i baixes vinculada al registre de beneficiaris/usuaris.

El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies ha informat que, atès que el deute que es reclamava a la promotora de la queixa es va generar a causa d'un retard en l'actuació de l'Administració i, per tant, no és imputable a la persona usuària, es va dictar una resolució de rectificació per la qual es manté l'import que la promotora ja havia aportat fins al 25 de març de 2014. La promotora ha confirmat que se li han retornat les quantitats pendents.

Q 08575/2015 **Disconformitat amb la desestimació d'una sol·licitud de prestació de la renda mínima d'inserció**

Departament d'Empresa i Ocupació

El Síndic ha suggerit al Departament d'Empresa i Ocupació que agiliti la tramitació del recurs d'alçada interposat pel promotor contra la resolució de desistiment de data 28 de juliol de 2015, que l'estimi i que doni continuïtat al procediment de sol·licitud de renda mínima d'inserció.

Segons ha informat el Departament, el recurs d'alçada es va resoldre mitjançant resolució de 17 de gener de 2016, i va ser desestimat. També s'assenyala que prèviament el promotor va formular una altra sol·licitud, que va donar lloc a un altre procediment, en el marc del qual se li ha concedit la prestació de renda mínima d'inserció.

Q 01099/2016 **Queixa relativa a un procediment de reconeixement de la situació de dependència i del dret d'accés als serveis i a les prestacions vinculades**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic ha suggerit al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que s'impulsi al màxim la tramitació del procediment de modificació del programa individual d'atenció a la promotora, que s'estudiï la proposta d'acord tramesa, i que es dicti una resolució com més aviat millor.

El Departament ha informat que el febrer de 2016 es va dictar resolució sobre la modificació del programa individual d'atenció, d'acord amb la proposta prèvia, i que la persona interessada ja és beneficiària de la prestació econòmica vinculada al servei residencial.

3. Treball

Q 02455/2016 **Queixa relativa a la dificultat per accedir a un lloc de treball a través dels plans ocupacionals municipals de Juneda**

Ajuntament de Juneda

El Síndic va demanar a l'Ajuntament de Juneda que adoptés les mesures adients a fi d'informar la persona interessada sobre la gestió dels plans d'ocupació i els resultats de la selecció del personal, si esqueia.

L'Ajuntament ha acceptat aquest suggeriment i ha donat resposta a l'escrit de la persona interessada.

Q 01385/2016 **Manca de resposta de Barcelona Activa a diverses instàncies i desacord amb el funcionament dels serveis que presta**

Ajuntament de Barcelona

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Barcelona que doni una resposta a la persona interessada.

De la informació tramesa se'n desprèn que s'ha corregit el silenci objecte de la queixa del promotor, i que se li va donar una resposta per correu electrònic, en la qual es posa a la seva disposició les activitats del catàleg de serveis de Barcelona Activa, els itineraris per trobar feina i els serveis que es gestionen.

Q 00167/2016

Disconformitat amb la manca de resposta a una reclamació relativa a una oferta de treball publicada per l'Oficina de Treball del Poblenou mitjançant el portal Feina Activa

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El promotor de la queixa considera que s'ajusta a un perfil professional publicat al web del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) i trasllada la seva disconformitat pel fet que l'oferta de treball era per a deu places i només s'havien presentat cinc candidats, entre els quals ell. Tot i això, no va ser seleccionat.

El SOC ha indicat que va informar el promotor de la queixa de l'errada en la publicació de les places (deu en lloc d'una), amb les corresponents explicacions sobre els requisits que l'empresa demanava.

Q 10430/2015

Disconformitat amb la informació facilitada per l'Ajuntament de Cabrera de Mar en relació amb les bonificacions dels cursos municipals per a persones en situació d'atur

Ajuntament de Cabrera de Mar

La promotora de la queixa exposa que a l'Ajuntament de Cabrera de Mar la van informar verbalment que, com que es trobava en situació d'atur, el curs d'anglès de l'escola d'adults que volia fer tenia una bonificació municipal del 100%, raó per la qual s'hi va inscriure. Un cop iniciat el curs, però, el consistori li va indicar que no reunia els requisits per rebre la bonificació municipal atès que superava els ingressos màxims establerts per la normativa municipal.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que s'ha acordat aprovar la bonificació a promotora de la queixa a causa de la disminució de la seva prestació d'atur, que fan que la promotora ja compleixi els requisits establerts a l'article 5 de la Normativa especifica número 0.1 reguladora del Preu públic per a la participació en cursets i activitats organitzats per l'Ajuntament.

Q 07743/2015

Dificultats per accedir a la tramitació electrònica a la pagina web del Servei d'Ocupació de Catalunya

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va demanar al Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) que informés el promotor de la queixa de les causes per les quals no podia fer tràmits amb els seus certificats digitals a través de la web del SOC.

El SOC ha informat que s'ha produït una fallida a la pagina web que, temporalment, no permet fer tràmits en línia als demandants d'ocupació amb els certificats electrònics, però que els serveis TIC del SOC estan treballant per resoldre la incidència. Mentrestant, s'ofereix als usuaris alternatives per fer aquests tràmits. S'afegeix, a més, que el SOC s'ha posat en contacte, tant telefònicament com per escrit, amb el promotor de la queixa per tal d'exposar-li la situació.

Q 03344/2015 **Disconformitat amb la gestió i el funcionament del Servei Local d'Ocupació de Parets del Vallès i amb la possibilitat que el tanquin**

Ajuntament de Parets del Vallès

La persona interessada va presentar una queixa referent al tracte i l'atenció rebuts al Servei Local d'Ocupació de Parets del Vallès.

L'Ajuntament de Parets del Vallès ha tramès un informe del qual se'n desprèn, en síntesi, quines són les funcions del Servei i quines mesures s'han adoptat per organitzar-lo, i també que hi ha hagut un augment de les partides pressupostàries, la qual cosa assegura la continuïtat de la prestació dels serveis.

4. Infància i adolescència - Eduació i recerca

Q 00923/2012 **Queixa referida a les mesures de protecció adoptades amb una menor que havia estat tutelada per la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència i en acolliment familiar en família extensa amb els oncles materns**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

Atès que la promotora de la queixa, àvia materna de la menor, va informar que la nena va ser retornada amb la seva mare, amb la qual havia tingut molt poc contacte els darrers anys, després de dues visites de dues hores al servei de punt de trobada, el Síndic va sol·licitar informació sobre la seva situació actual: a càrrec de qui està, si té una mesura de protecció i la valoració de la seva situació personal.

Posteriorment, la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència ha informat que el febrer de 2013 es va dictar resolució de tancament de l'expedient d'aquesta menor i el retorn de les funcions tutelars a la seva mare, arran de l'informe-proposta de l'equip d'atenció a la infància i l'adolescència del Montsià. Els serveis socials es van coordinar amb els de Sant Carles de la Ràpita i també van valorar positivament la integració de la menor al nucli familiar, i es van comprometre a informar en cas que es produís una situació de risc greu per tal d'obrir l'expedient de nou.

Q 03967/2012 **Disconformitat amb la denegació de l'accés d'un infant al casal d'estiu organitzat o finançat per l'Ajuntament de la Seu d'Urgell**

Ajuntament de la Seu d'Urgell

El Síndic ha demanat que no es condicioni l'accés dels infants a les activitats d'estiu subvencionades per l'Ajuntament de la Seu d'Urgell al compliment per part dels seus progenitors de les obligacions tributàries.

L'Ajuntament manifesta que el 10 de novembre de 2014 es va fer una modificació de l'ordenança municipal per garantir que tothom pugui accedir a una plaça al casal municipal d'estiu.

Q 04244/2012 **Disconformitat amb l'expulsió d'un jove del pis assistit on residia**

Consorci de Serveis Socials de Barcelona

El Síndic ha demanat al Consorci de Serveis Socials de Barcelona, en primer lloc, que l'informi sobre si el pis assistit té un reglament de funcionament intern i que n'elabori un en cas que no existeixi; en segon lloc, que verifiqui si en l'aplicació de la mesura d'expulsió del servei del jove s'han garantit aspectes com ara la proporcionalitat, la gradació i la notificació de les sancions, i especialment si les diferents faltes lleus aplicades a aquest jove es van produir el mateix dia, o si consten faltes lleus o greus en altres dies; i finalment, que es tinguin en compte en els procediments d'expulsió vies de derivació dels joves a altres recursos residencials de la xarxa d'adults, amb l'acord de la persona afectada, per evitar que aquesta expulsió aboqui aquests joves a una situació d'extrema vulnerabilitat social i d'indigència sense sostre.

El Consorci de Serveis Socials de Barcelona ha comunicat que el Reglament de règim intern de què disposa el recurs on resideix la persona interessada no tracta suficientment aspectes com ara la gradació o la proporcionalitat de les sancions, motiu pel qual se n'ha elaborat un de nou.

Q 04854/2012 **Disconformitat amb la tramitació del pagament d'una sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència d'un menor**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic ha suggerit al Departament de Benestar Social i Família que es facin les gestions necessàries per fer possible el pagament de la prestació vinculada a la dependència del fill del promotor.

El Departament ha informat que ja s'ha fet el pagament que correspon a l'import total dels ajornaments periodificats.

AO 07712/2012 **Actuació d'ofici per estudiar el retard en el pagament de les prestacions i els ajuts per infant a càrrec**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic ha demanat al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que s'agilitzi el pagament de les prestacions econòmiques universals aprovades però pendents de ser abonades, i que, en cap cas, se superi el termini de cinc anys establert en la disposició addicional cinquantena de la Llei 2/2015, d'11 de març, de pressupostos de la Generalitat de Catalunya.

El Departament ha informat que ja s'ha fet el pagament de les prestacions per infant a càrrec corresponents als anys 2010 i 2011 que corresponien a la persona interessada i que estaven pendents de pagament des d'aleshores.

AO 00686/2013

Actuació d'ofici relativa a l'expulsió de pisos dependents del Consorci de Serveis Socials de Barcelona de joves estrangers immigrats no acompanyats als quals s'ha determinat la majoria d'edat mèdica mitjançant proves decretades per la Fiscalia

Consorci de Serveis Socials de Barcelona

El Síndic ha demanat al Consorci de Serveis Socials de Barcelona que, en coordinació amb les entitats proveïdores d'aquests serveis, revisi els reglaments de funcionament intern d'aquests pisos i els règims sancionadors.

El Consorci de Serveis Socials de Barcelona exposa que en data 9 de setembre de 2016 es va finalitzar l'elaboració del Reglament de règim intern que s'aplicarà en aquests serveis.

Q 04824/2013

Disconformitat amb el resultat de la revisió del grau de dependència d'un infant

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va suggerir a l'anterior Departament de Benestar Social i Família, d'una banda, que, en general, davant dels casos en què es rebaixa el grau de discapacitat, es prenguin mesures ràpides per evitar que es generi deute a les famílies; i de l'altra, que, en aquest cas concret, es faciliti el retorn del pagament i es valori si es poden prendre mesures per condonar, corregir i/o reequilibrar el deute amb el nou PIA que s'ha d'establir amb el grau II.

El Departament ha informat que es va fer una revisió de la gestió de l'expedient d'aquest infant i que de la nova interpretació, més favorable a l'administrat, se'n desprèn una nova liquidació sobre imports percebuts i drets generats, de manera que s'ha equilibrat i reduït considerablement el deute, en la línia suggerida pel Síndic. Aquesta nova liquidació es comunicarà a la família per tal d'acordar la forma del retorn del deute romanent amb les màximes facilitats.

Q 00264/2014

Desacord amb diversos aspectes relacionats amb els processos d'adopció d'infants per part de parelles homosexuals

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic ha demanat a l'Administració que es valori la conveniència d'iniciar una anàlisi detallada i comparativa de diversos aspectes (com ara el temps d'espera, el tracte, les valoracions, les al·legacions, les idoneïtats i les assignacions), amb relació als processos d'adopció d'infants per part de parelles homosexuals, a fi d'introduir-hi millores per garantir que els aspectes de fons i forma s'adaptin plenament a la realitat jurídica i social d'aquestes famílies.

L'Institut Català de l'Acolliment i de l'Adopció (ICAA) indica que està treballant per tal d'aconseguir ampliar les opcions que aquestes famílies tenen en l'actualitat. L'octubre de 2015, es van possibilitar els processos d'adopció al Brasil com a nova via per a aquesta tipologia de famílies (fins aleshores només hi havia un dels estats de Mèxic que legalment permetia l'adopció a parelles del mateix sexe). Així mateix, l'ICAA exposa que continua amb els contactes amb estats concrets dels Estats Units d'Amèrica que permeten l'adopció de parelles homoparentals, i que valora la possibilitat d'obrir aquesta nova via per a les famílies homoparentals a Catalunya que estiguin interessades en l'adopció internacional.

Q 00698/2014 **Queixa relativa a la tramitació de la targeta de transport T-12 dels infants que es troben en situació de custòdia compartida**

Autoritat del Transport Metropolità

El Síndic ha demanat a l'Autoritat del Transport Metropolità que tingui en compte la possibilitat que la reglamentació de la targeta T-12 tingui en compte qualsevol dels dos domicilis -si el període de residència és equiparable- amb independència del lloc on estigui formalitzat l'empadronament.

S'ha constatat que el nou Reglament d'utilització de la targeta T-12 ha estat modificat en el sentit que demanava la promotora i incorpora la previsió que "en cas de fills/es menors d'edat de pare/mare/tutor legal que acreditin estar en situació de custòdia compartida, es pot sol·licitar la doble emissió de la targeta T-12, sempre que els esmentats progenitors o representants legals justifiquin residir en zones tarifàries diferents".

Q 01382/2014 **Queixa relativa a l'atenció rebuda a la Unitat de Cures Intensives de Pediatria de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau**

Departament de Salut

El Síndic suggereix al Departament de Salut que adopti les mesures necessàries perquè els infants ingressats a la UCIP de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau puguin estar acompanyats dels seus progenitors o acompanyants de manera permanent.

El Departament de Salut ha informat que fa un any aproximadament l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau va posar en marxa el Programa d'unitat de cures intensives de pediatria oberta les 24 hores, tots els dies de l'any, cosa que vol dir que no hi ha cap limitació horària per accedir i acompanyar els infants que hi estan ingressats.

Q 01887/2014 **Disconformitat amb la revisió del grau de dependència d'un infant**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic ha suggerit al Departament de Benestar Social i Família: que comuniqui a la persona interessada la incoació de la revisió d'ofici del grau de dependència amb indicació de les possibles conseqüències que se'n poden derivar, i també el justificant la data en què es dicta l'acord d'incoació, d'acord amb la normativa vigent i les indicacions del Reial decret 174/2011, d'11 de febrer, en casos d'infants; que determini els efectes de la resolució de 6 de juny de 2013, per la qual s'estableix el PIA i es reconeix la prestació econòmica per cures a l'entorn familiar a favor del fill de la promotora de la queixa, d'acord amb el nou grau de dependència a partir de la data de la resolució o, en tot cas, a partir dels sis mesos posteriors a la data d'incoació de la revisió d'ofici del seu grau de dependència, per analogia al que estableix la disposició final primera, apartat tercer, de la Llei 39/2006; i que, en conseqüència, adeqüi l'import que reclama a la persona interessada en concepte d'ingressos indeguts a aquests efectes i que regularitzi la situació actual.

El Departament ha informat que ha revisat d'ofici la resolució PIA del fill de la promotora i se li ha reconegut el nou grau de dependència des de la data d'efectes de la resolució PIA, en data 6 de juny de 2013.

Q 02339/2014

Manca de pagament d'una prestació econòmica de caràcter universal per part, adopció, tutela o acolliment múltiple

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic ha demanat al Departament de Benestar Social i Família que resolgui la sol·licitud d'aquesta prestació i que es faci el pagament d'aquest import al més aviat possible.

El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies ha informat que ja s'ha fet efectiu el pagament de la prestació.

AO 02737/2014

Actuació d'ofici relativa a la informació que les entitats col·laboradores d'adopció internacional proporcionen en relació amb el caràcter recuperable o no de les malalties que poden patir els infants adoptats a Rússia

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va suggerir a l'Institut Català de l'Acolliment i de l'Adopció que continués aprofundint en el procés de treball iniciat amb les entitats col·laboradores d'adopció internacional acreditades a Rússia.

S'ha informat que el mes de juny de 2014 es va trametre un nou protocol de comunicació de preassignacions a totes les ECAI que gestionen els processos d'adopció i, concretament, a les competents a la federació Russa. L'ICAA, juntament amb les entitats que formen part d'aquest protocol, ha aconseguit consolidar el circuit d'informació, homogeneïtzant i millorant els circuits de coordinació, i també ha pogut millorar la seva funció de supervisió de les entitats col·laboradores vinculades en els processos d'adopció.

Q 05818/2014

Queixa relativa a la situació d'una noia tutelada per la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic ha recomanat a la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA), d'una banda, que sol·liciti de manera immediata i efectiva la nacionalitat espanyola de la promotora de la queixa, abans que compleixi la majoria d'edat; i de l'altra, que garanteixi que aquesta noia pugui cursar 1er de batxillerat en condicions de normalitat, i que la DGAIA faci front a les despeses de l'import de matriculació i llibres.

La DGAIA ha informat que es van iniciar les gestions per tramitar la nacionalitat espanyola de la promotora abans que arribés a la majoria d'edat i que se li va tramitar l'autorització de residència de llarga durada, que va ser atorgada per resolució de la Subdelegació del Govern a Barcelona. També ha informat que se li han tramitat diverses prestacions i que està duent a terme una formació amb pràctiques no laborals.

Q 07815/2014 **Demora en el pagament de la prestació econòmica de caràcter universal per naixement, adopció, tutela o acolliment múltiple per a l'any 2013**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va suggerir a l'antic Departament de Benestar Social i Família que es fes efectiva la prestació de la persona interessada com més aviat millor.

El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies ha comunicat que s'ha fet efectiu el pagament de la prestació a favor dels fills de la persona interessada.

Q 09431/2014 **Queixa relativa a la gestió de la llista d'espera d'adopcions d'un infant a Etiòpia**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va suggerir al Departament de Benestar Social i Família que introduís mesures a fi i efecte de dotar de més transparència la informació que s'ofereix respecte de la gestió i els moviments de la llista d'espera de persones i famílies que s'ofereixen a adoptar un infant etíop.

El Departament ha informat que actualment tant l'ICAA com les ECAI acreditades a Etiòpia poden informar les famílies de l'ordre cronològic en què se situa actualment el seu expedient, sens perjudici que aquesta situació pugui variar constantment a causa dels perfils de les propostes d'assignació d'infants.

Q 00643/2015 i altres **Disconformitat amb la manca de pagament de la prestació econòmica per cures en l'entorn familiar que té reconeguda un infant en virtut de la Llei de la dependència**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic ha suggerit al Departament de Benestar Social i Família que adopti les mesures necessàries per fer efectiu el pagament de la prestació aprovada en el marc de la Llei de la dependència a la persona interessada.

El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies ha informat que ja s'ha efectuat el pagament corresponent a l'import parcial dels ajornaments periodificats.

Q 00854/2015 **Situació de precarietat social que pateixen una persona i el seu fill**

Ajuntament de Barberà del Vallès

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Barberà del Vallès que doni continuïtat a les actuacions de suport que ja presta a aquesta família i, concretament, que estudiï si la situació convivencial en el servei d'acolliment residencial d'urgència per a persones en situació d'exclusió residencial perjudica el benestar i el desenvolupament de l'infant. I, en cas afirmatiu, que desenvolupi les actuacions necessàries per millorar aquesta situació entre les persones que hi resideixen o, alternativament, que busqui una altra solució que, en cap cas, passi per minorar l'atenció o desatendre les necessitats socials de l'infant i la seva família.

L'Ajuntament ha informat que la intervenció de la treballadora familiar en el domicili ha millorat la situació.

Q 00972/2015

Manca de resposta del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies a la sol·licitud de vista d'un expedient relatiu a la situació de dependència d'una menor

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic ha suggerit al Departament de Benestar Social i Família que adopti les mesures necessàries per fer efectiu el pagament de la prestació aprovada en el marc de la Llei de la dependència a la filla de la promotora i dels endarreriments que hi pugui haver.

La persona interessada ha informat que finalment s'han fet efectius els imports corresponents als ajornaments periodificats i ajornats.

Q 05136/2015

Queixa relativa a les condicions de seguretat d'unes atraccions infantils instal·lades en un aparcament públic de Tarragona

Ajuntament de Tarragona

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament, d'una banda, que consideri la possibilitat d'ubicar l'espai de joc objecte de queixa en un lloc alternatiu, fora de l'aparcament de vehicles, o bé que se situï en un emplaçament que garanteixi l'accés a través d'un espai diferenciat al dels vehicles, amb plena garantia de la seguretat dels infants; i de l'altra banda, que, mentre aquesta proposta no es faci efectiva, instal·li mesures de protecció per assegurar la separació efectiva de l'espai d'accés a l'activitat infantil de l'accés dels vehicles a l'aparcament.

L'Ajuntament ha informat que en data 17 de desembre de 2015 es va emetre una comunicació a la persona titular dels llits elàstics objecte de queixa per informar-la que d'ara en endavant no s'autoritzarà aquest tipus d'ocupacions en l'espai que ocupen actualment, sens perjudici que es pugui estudiar una ubicació alternativa.

Q 05575/2015

Preocupació pel règim de custòdia compartida d'un infant, pel tracte que pot estar rebent mentre està amb el seu pare

Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló informació de les accions de seguiment empreses amb el nucli familiar a partir de l'agost de 2015, en interès de l'infant.

L'Ajuntament ha informat de les actuacions que han dut a terme els serveis socials del municipi per vincular la promotora a recursos familiars, econòmics i laborals. L'Administració local també s'ha coordinat amb el centre de desenvolupament infantil i d'atenció precoç (CDIAP) i amb la pediatra del fill de la promotora.

Q 00757/2016 **Disconformitat amb la detenció d'un menor per part d'un agent de la Policia Local de Terrassa**

Ajuntament de Terrassa

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Terrassa que revisi l'actuació duta a terme en aquest cas i es donin instruccions perquè les futures actuacions de la Policia Local que afectin infants o adolescents menors d'edat es comuniquin als progenitors i s'asseguri la seva presència.

L'Ajuntament ha informat que ha tingut en compte les consideracions del Síndic i que s'ha canviat el protocol que se segueix en aquests casos. Afegeix que a partir d'ara, en el moment en què és deté i s'identifica un menor d'edat es comunica el fet als seus pares, tutors o responsables legals.

Q 01553/2016 **Disconformitat amb l'actuació d'una advocada i amb la manca de resposta del Col·legi d'Advocats i Advocades de Tortosa a la reclamació contra aquesta advocada**

Col·legi d'Advocats i Advocades de Tortosa

El Síndic ha recordat al Col·legi que l'article 20 de la Normativa de l'advocacia catalana recull els drets del client a ser informat per l'advocat de les actuacions realitzades i els resultats que es vagin assolint. S'entén que la lletrada que té l'encàrrec d'aquest cas i que està col·legiada al Col·legi d'Advocats i Advocades de Tortosa ha de respondre a les peticions del Col·legi i, en cas que no ho faci en un termini prudencial, cal valorar les actuacions que cal emprendre, ja que aquesta manca de resposta ja indica una manca de diligència professional que ha de veure's reflectida en l'impuls del procediment previst amb la màxi-ma diligència possible per salvaguardar el dret a defensa i tutela judicial efectiva de la clienta i el seu fill menor d'edat.

El Col·legi ha informat el Síndic del procediment disciplinari seguit en aquest cas i de la resolució emesa i notificada a l'advocada, i també ha indicat que s'ha designat un nou advocat d'ofici per tal que tramiti l'assumpte de la persona interessada.

Q 02484/2016 **Queixa relativa a la situació d'una adolescent tutelada per la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència i ingressada en un pis d'acollida de Lleida**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic ha demanat a la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) que faci efectiva de manera urgent la proposta de l'equip d'atenció a la infància i l'adolescència Bages i Berguedà d'ingrés de la menor en un centre terapèutic.

La DGAIA ha informat que la noia va ingressar en un centre terapèutic el mes de de juny de 2016.

Q 02681/2016 **Manca de pagament de la prestació econòmica per cures en l'entorn familiar que té reconeguda un infant en virtut de la Llei de la dependència**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic ha suggerit al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que adopti les mesures necessàries per fer efectiu el pagament de la prestació aprovada en el marc de la Llei de la dependència a la filla de la promotora i dels endarreriments que hi pugui haver.

El Departament ha informat que els mesos de juny, agost, setembre i octubre de 2016 s'han fet efectius els pagaments corresponents a l'import total dels ajornaments periodificats.

5. Discriminació

Q 04776/2016 i altres — **Queixa relativa a l'organització d'un curs a Barcelona que promou la violència contra les dones**

D'acord amb la legislació i els valors de la societat catalana, no és tolerable una sexualització i cosificació de la dona. Per aquest motiu, el Síndic ha suggerit a l'organitzador del curs que en cancel·li la programació a Barcelona i que, en el termini màxim de 15 dies naturals, informi la institució de la seva decisió i n'acrediti la cancel·lació. Així mateix, s'ha traslladat aquesta resolució a l'Institut Català de la Dona perquè, si escau, iniciï el procediment sancionador corresponent; i al Ministeri Fiscal, a fi de dirimir la possible existència d'un il·lícit penal en la realització d'aquest curs, d'acord amb el que estableix l'article 11 (3) de la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista.

Finalment, l'organitzador del curs ha informat que s'ha suspès, motiu pel qual el Síndic dona per finalitzades les seves actuacions en aquest assumpte.

Q 03221/2016 — **Queixa relativa a una possible discriminació contra una dona transsexual en un curs d'auxiliar de perruqueria en una escola de Barcelona**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic ha demanat al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que doni les ordres oportunes per assegurar que la promotora pot continuar el curs i, si així ho demana, sense coincidir amb les altres dues noies implicades en el conflicte.

El Servei d'Ocupació de Catalunya ha informat sobre les mesures que s'han adoptat amb caràcter global per garantir i vetllar per la igualtat de tracte i no-discriminació dels drets de les persones transsexuals en els diferents programes ocupacionals. També ha informat que s'han iniciat els tràmits per acordar un protocol d'actuació, amb l'assessorament de la Direcció General d'Igualtat, per donar resposta a altres casos similars a aquest que puguin esdevenir-se. En relació amb la continuïtat del certificat de professionalitat que la promotora de la queixa estava cursant, s'informa que es garanteix que, si ho sol·licita, el podrà acabar al centre que correspongui.

AO 00166/2015 **Actuació d'ofici relativa a la denegació d'entrada d'un ciutadà al Registre Civil de Valls per part d'un vigilant de seguretat, actuació que va ser gravada en vídeo i publicada en un mitjà digital**

Departament de Justícia

Atès que el Síndic considera que l'actuació del vigilant de seguretat és desproporcionada i arbitrària, va suggerir al Departament d'Interior que la Subdirecció General de Seguretat Interior dictés un acord d'iniciació de l'expedient sancionador corresponent, la qual cosa es va dur a terme el 2 de febrer de 2016. També es va suggerir al Departament de Justícia que considerés la possibilitat de crear una àrea específica i especialitzada en matèria de seguretat privada que faci les funcions que actualment té assignades l'Àrea d'Informació i Seguretat, sens perjudici de la coordinació que es dugui a terme entre ambdues unitats.

Posteriorment, s'ha informat que el Departament estudiarà, d'acord amb les disponibilitats pressupostàries i atès el volum considerable de serveis de seguretat que té, la possibilitat de crear aquesta àrea.

Q 02313/2016 **Disconformitat amb la prohibició per part de l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat de la desfilada d'una associació el Dijous Sant**

Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que donés resposta al promotor de la queixa en relació amb el tema que plantejava.

L'Àrea de Seguretat, Convivència i Civisme de l'Ajuntament ha tramès al Síndic tots els documents que informen de les actuacions dutes a terme pel consistori per tal de donar resposta a la persona interessada. Entre altres coses, l'Ajuntament indica que va ser coneixedor de la intenció d'aquesta entitat de fer una desfilada el Dijous Sant, però no li constava cap petició d'ocupació de la via pública. Així mateix, va recordar a l'associació que les peticions s'havien de presentar amb una antelació de quinze dies. Tot i això, no va rebre cap comunicació de l'entitat.

Q 08007/2016 **Queixa relativa a un possible cas de contingut homòfob en un manual de dret penitenciari**

Departament d'Empresa i Coneixement

El Síndic ha recordat al Departament d'Empresa i Coneixement que amb l'entrada en vigor de la Llei 11/2014, de 10 d'octubre, el Govern de la Generalitat té l'obligació de garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgèneres i intersexuals (LGTBI) i evitar-los situacions de discriminació i violència per fer efectiu el dret a la igualtat, ja sigui en l'àmbit públic o privat.

De la informació tramesa per l'Administració se'n desprèn que la Secretaria d'Universitats i Recerca ha adoptat diverses mesures pel que fa a aquest cas concret, i que des del món universitari s'estan duent a terme diverses actuacions per vetllar que es respecti la diversitat afectiva i sexual i la identitat de gènere, en compliment de la Llei 11/2014, de 10 d'octubre, per garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgèneres i intersexuals i per eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia. També s'ha constatat que la Universitat de Barcelona ha establert contactes amb l'Observatori contra l'Homofòbia, entitat promotora de la queixa, i l'ha informat de les actuacions que duu a terme.

Administració pública i tributs

1. Administració pública

Q 00106/2015 **Disconformitat amb la resolució d'un expedient sancionador de trànsit incoat per l'Ajuntament de Premià de Mar**

Ajuntament de Premià de Mar

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Premià de Mar, d'una banda, que revisi la tramitació de l'expedient sancionador i, atès que d'acord amb la prova aportada pel promotor el vehicle estava estacionat correctament a l'hora en què va ser denunciat, revoqui la sanció imposada i li retorni l'import que va abonar per anul·lar la denúncia; i d'altra banda, que revisi el model de butlleta de denúncia que utilitzen els vigilants a les zones d'estacionament regulat, per tal que quan formulin una denúncia quedi recollit de forma clara quina de les possibles infraccions que ara mateix es recullen en el document és la que realment ha comès la persona denunciada.

L'Ajuntament ha comunicat que, tot i que no s'ha admès la prova aportada pel promotor de la queixa corresponent al tiquet per acreditar l'estacionament del vehicle al lloc on va ser denunciat, li retornarà l'import que va abonar per l'anul·lació de la denúncia. Pel que fa a la revisió del model de butlleta de denúncia que estenen els vigilants de les zones d'estacionament regulat, es comunica que les propostes formulades pel Síndic queden recollides i que es tindran en compte quan es facin eventuals modificacions de l'Ordenança municipal de circulació.

Q 00793/2015 **Disconformitat amb un procediment de responsabilitat patrimonial iniciat contra l'Ajuntament de Castelló d'Empúries**

Ajuntament de Castelló d'Empúries

Atès que el termini per dictar i notificar la resolució d'un recurs de reposició és d'un mes i en aquest cas s'ha sobrepassat amb escreix, el Síndic demana a l'Ajuntament de Castelló d'Empúries que doni les ordres oportunes per tal que es dicti i notifiqui en el termini més breu possible la resolució del recurs a la persona interessada.

L'Ajuntament ha informat que es va mantenir una entrevista amb la persona interessada en la qual es va adquirir el compromís de donar una resolució expressa a la seva sol·licitud.

Q 00841/2015 **Queixa relativa al fet que l'entitat municipal descentralitzada del Pla de la Font no exposi al públic els comptes de l'exercici 2013**

Entitat municipal descentralitzada del Pla de la Font

El Síndic ha recomanat a l'entitat municipal descentralitzada que cerqui un punt d'equilibri entre la resposta puntual i individual a cada petició d'accés a informació i l'absència general de resposta.

L'entitat ha comunicat que havia citat la persona que va presentar la queixa perquè pogués consultar la informació que sol·licitava. Tanmateix, el Síndic li ha recordat que les actes de les sessions de la junta veïnal haurien de ser accessibles a tots els ciutadans.

Q 01065/2015

Disconformitat amb diversos aspectes d'un expedient sancionador tramitat per una presumpta infracció de la normativa reguladora de l'accés motoritzat al medi natural

Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació

Atès que la sanció es fonamenta en l'acta dels agents i no s'han tingut en compte altres elements, manquen a l'expedient elements de prova sobre les característiques del camí que determinaven que estigués prohibit circular-hi d'acord amb els paràmetres de la Llei 9/1995, de 27 de juliol, de regulació de l'accés motoritzat al medi natural. En vista d'aquestes consideracions, doncs, el Síndic va demanar al Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació que revisés l'expedient sancionador iniciat contra el promotor de la queixa.

El Departament ha informat que s'ha revocat la resolució sancionadora i s'ha acordat la devolució de l'import abonat pel promotor.

Q 01282/2015

Queixa relativa a diverses reclamacions presentades a l'Ajuntament de Santa Coloma de Farners pels danys que van patir les rodes d'un vehicle a conseqüència de les obres que es feien a la via pública durant el mes de juliol de 2014

Ajuntament de Santa Coloma de Farners

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que s'interessi per la tramitació que l'empresa adjudicatària de les obres ha donat als escrits de reclamació del promotor, i que li comuniqui el resultat de les seves actuacions.

L'Ajuntament ha informat que ha indemnitzat el promotor pels danys que va patir el seu vehicle.

Q 01708/2015

Queixa relativa al retard en la tramesa dels esborranys de les actes de les reunions de la Mesa Sectorial de Negociació del Personal d'Administració i Tècnic de l'Administració de la Generalitat de Catalunya

Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge

El Síndic va suggerir al Departament de Governació i Relacions Institucionals que estudiés la conveniència de poder disposar d'algun mitjà per enregistrar les manifestacions de les parts a fi de facilitar la confecció de les actes, i que es proposés en la propera sessió de la Mesa. No consta si aquesta sessió de la Mesa s'ha dut a terme, ni tampoc quines propostes s'han formulat amb aquesta finalitat, ni l'acord a què es podria haver arribat, tot i que s'ha manifestat que les recomanacions que ha formulat el Síndic coincideixen amb les que han estat objecte de consideració i valoració pel Departament. Igualment, pel que fa a la qüestió sobre el tractament i la cessió de les dades recollides en l'enregistrament, la problemàtica sobre el consentiment a què fa referència el Departament no té rellevància atès que, d'una banda, si l'enregistrament s'acorda en el si de la Mesa estarà implícitament atorgat i recollit el consentiment de les parts per dur-lo a terme, i d'altra banda, atès que l'enregistrament només té la finalitat de transcriure la totalitat de les intervencions (com ja es feia fins ara) i no la de fer-les públiques, no serien procedents les manifestacions sobre el tractament i la cessió de dades a què es fa referència. Finalment, el Síndic constata que el Departament no es pronuncia sobre la recomanació que, en el termini més breu possible, s'aprovin les actes de les reunions de la Mesa Sectorial que s'hagin dut a terme des del novembre de 2014 fins ara, raó per la qual li demana que respongui de forma expressa i que, si escau, l'informi de les actuacions que s'hagin dut a terme en aquest sentit i del calendari previst sobre l'aprovació de les que encara estiguin pendents d'aprovació.

El Departament informa que totes les actes corresponents a l'any 2014 han estat aprovades i lliurades a totes les parts presents a la Mesa Sectorial. També informa de l'estat de tramitació de les que corresponen a l'any en curs, sobre les quals l'Administració manifesta que en l'actualitat s'està assolint un grau d'immediatesa en la seva redacció i lliurament que es considera satisfactori per a totes les parts. Amb relació al suggeriment relatiu a l'enregistrament de les sessions, s'informa que es va parlar d'aquesta possibilitat en la sessió d'1 de juliol de 2015, sense que s'hagi assolit un acord unànime, si bé s'exposen les dificultats que comporta la composició variable de les meses en cada sessió amb la presència, al marge dels membres titulars i suplents, d'assessors per cada part i/o personal que desenvolupa punts concrets de l'ordre del dia o hi dona resposta. Això no obstant, el Departament comunica que es va acordar analitzar el contingut de les actes transcorregut un temps, per tal de valorar si es recullen satisfactòriament les manifestacions efectuades per cada part.

Q 02025/2015

Manca de resolució de l'Ajuntament de Santa Maria de Palautordera d'una reclamació de responsabilitat patrimonial presentada arran dels danys ocasionats per la caiguda d'un arbre que es trobava dins d'una propietat privada

Ajuntament de Santa Maria de Palautordera

D'una banda, no consta que s'hagi notificat encara el tràmit d'audiència a la reclamant, ni que se l'hagi informat de la relació de documents que formen part de l'expedient de responsabilitat patrimonial de referència. Per tant, el Síndic demana a l'Ajuntament que estudiï la possibilitat de retrotraure les actuacions per tal de garantir el compliment dels requisits en el procediment. D'altra banda, atès que l'Ajuntament no ha proporcionat tota la informació que sol·licitava el Síndic sobre les actuacions realitzades amb relació a l'estat dels arbres que queden a la zona, tenint en compte que en el darrer any n'han caigut dos, i no queda clara l'actuació pel que fa als arbres no caiguts que no són de titularitat privada, el Síndic reitera que se li faci arribar aquesta informació i que se l'informi també sobre el règim especial del terreny i, si escau, sobre les actuacions de conservació i manteniment que es duran a terme des de l'Ajuntament.

L'Ajuntament ha indicat que atès el caràcter privat de la propietat dels terrenys on es trobava l'arbre, no pot dur-hi a terme directament treballs de manteniment ni de conservació, sinó que únicament pot ordenar a les persones propietàries que executin les obres necessàries per conservar les condicions d'ús i conservació dels terrenys. També ha comunicat que es durà a terme una inspecció periòdica per tal de comprovar les condicions de seguretat del terreny. A banda d'això, ha informat que s'ha atorgat a la promotora de la queixa la llicència urbanística per a la tala d'arbres que va sol·licitar, tot i que en un primer moment se l'hi va denegar perquè s'havia de dur a terme una visita de la tècnica municipal per comprovar l'estat dels arbres objecte de la sol·licitud de tala per avaluar-ne el risc de caiguda.

Q 02138/2015

Manca de resposta de l'Ajuntament de Sant Quintí de Mediona a una reclamació de responsabilitat patrimonial

Ajuntament de Sant Quintí de Mediona

Si bé es posa de manifest que no hi ha inactivitat per part de l'Administració, el cert és que la reclamació encara no ha estat resolta, tot i que ja s'ha exhaurit el termini legalment establert per haver-ho fet. Per tant, el Síndic ha demanat a l'Ajuntament que, tan aviat com sigui possible, resolgui la reclamació del promotor de la queixa.

L'Ajuntament ha informat que en data 2 de març de 2016 la Junta de Govern Local ha aprovat la proposta de resolució a la reclamació del promotor.

Q 02272/2015

Queixa relativa a la convocatòria de la Comissió Especial de Comptes de l'Ajuntament de Montornès del Vallès amb la periodicitat establerta al Reglament orgànic municipal

Ajuntament de Montornès del Vallès

El Síndic destaca que el seguiment periòdic de l'execució dels pressupostos municipals i els moviments de tresoreria per mitjà de la Comissió no és merament un requisit formal de periodicitat sinó que respon al principi de participació democràtica, en la mesura que permet el coneixement i el debat, si escau, entre els representants dels grups municipals a la Comissió de la informació facilitada.

Amb posterioritat a la intervenció del Síndic, l'Ajuntament ha convocat la Comissió amb la periodicitat establerta reglamentàriament.

Q 02919/2015

Queixa relativa a una reclamació de responsabilitat patrimonial formulada per al rescabalament de les lesions patides a causa d'una caiguda a la via pública a Manresa

Ajuntament de Manresa

Tot i que en data 22 de juliol de 2015 es va dictar la resolució del recurs de reposició interposat per la persona interessada, cal recordar que el principi d'oficialitat, que recull l'article 74 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, determina que el procediment, sotmès al criteri de celeritat, s'ha d'impulsar d'ofici en tots els seus tràmits. Per tant, el Síndic demana a l'Ajuntament de Manresa que doni les ordres oportunes per tal que en endavant la durada de la tramitació de les reclamacions de responsabilitat patrimonial s'ajusti a uns estàndards admissibles i raonables.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que, seguint les recomanacions del Síndic i per tal de fer possible la resolució dintre del termini legalment establert dels expedients en curs, ha decidit reforçar puntualment el personal tècnic que elabora els informes preceptius.

Q 03260/2015

Disconformitat amb el procediment sancionador de trànsit incoat per estacionament en zona blava

Consell Comarcal del Baix Empordà

Atès que en aquest cas l'Administració va enviar la notificació al domicili que constava a la Direcció General de Trànsit, amb el resultat d'adreça incorrecta, i atès que no consta que es dugués a terme cap altra actuació indagatòria per buscar un domicili alternatiu i garantir el dret de defensa de la persona interessada, el Síndic ha suggerit al Consell Comarcal del Baix Empordà que anul·li la resolució administrativa sancionadora.

L'Administració ha informat que s'ha anul·lat la resolució administrativa sancionadora i s'ha fet la devolució dels imports corresponents a la persona interessada.

Q 05492/2015

Disconformitat amb un expedient sancionador de trànsit incoat per l'Ajuntament de Blanes

Ajuntament de Blanes

El Síndic considera que no ha estat suficientment acreditada la comissió del fet infractor i, per aquest motiu, ha suggerit a l'Ajuntament de Blanes que revisi i anul·li la resolució sancionadora dictada en l'expedient de referència.

L'Ajuntament ha informat que ha acordat anul·lar la sanció que va motivar la queixa de la promotora.

Q 07568/2015 **Desacord amb la denegació de la Junta de Govern de l'Ajuntament de la Tallada d'Empordà d'incloure el correu electrònic dels regidors d'un grup municipal al web de l'Ajuntament**

Ajuntament de la Tallada d'Empordà

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que es facin públiques les dades de contacte que els regidors acceptin publicar, amb la finalitat de facilitar l'accés dels ciutadans als seus representants polítics, com a instrument de participació política en l'àmbit municipal.

D'acord amb la resposta de l'Ajuntament, la Junta de Govern Local ha acordat incloure a la pàgina web municipal i als horaris dels plafons informatius les dades de contacte de tots els regidors integrats al Ple.

Q 08300/2015 **Queixa relativa a un procediment sancionador de trànsit iniciat per l'Ajuntament de Terrassa**

Ajuntament de Terrassa

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que doni les ordres oportunes per tal que es resolgui el recurs interposat per la promotora i s'estimi la nul·litat de la resolució sancionadora, i que en conseqüència s'ordeni la devolució dels ingressos percebuts indegudament per l'Ajuntament.

L'Ajuntament de Terrassa ha informat que ha notificat a la promotora la resolució per la qual s'anul·la la sanció sancionadora objecte de la seva queixa i s'ordena la devolució de l'import abonat.

Q 09107/2015 **Queixa relativa al dret d'un funcionari de carrera del cos docent de professors d'ensenyament secundari a percebre una compensació econòmica per les vacances no gaudides**

Departament d'Ensenyament

El Síndic ha demanat al Departament d'Ensenyament que, en compliment del que la jurisprudència ha determinat amb relació al dret a les vacances dels treballadors, laborals o funcionaris, resolgui atorgar al promotor de la queixa una compensació econòmica per les vacances que li corresponien i de què no ha pogut gaudir els anys 2014 i 2015.

El Departament d'Ensenyament ha acordat abonar al promotor les quantitats degudes per no haver pogut gaudir de les vacances els anys 2014 i 2015.

Q 09537/2015 **Disconformitat amb diversos aspectes d'un expedient sancionador tramitat per presumpta infracció de la normativa de civisme i convivència ciutadana aprovada per l'Ajuntament d'Altafulla**

Ajuntament d'Altafulla

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament d'Altafulla que doni les ordres oportunes per tal que es revisi l'actuació administrativa i que, a l'empara de l'article 105 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, ordeni revocar la resolució sancionadora ateses les irregularitats que s'han constatat. Igualment, ha demanat a l'Ajuntament que doni les ordres oportunes per tal que es revisi el peu de recurs de les resolucions sancionadores, atès que d'acord amb el que estableix l'article 109 c) de la Llei 30/1992, en conjunció amb l'article 108 de la Llei de bases de règim local, el recurs de reposició no és potestatiu sinó preceptiu, per tal que les persones interessades puguin interposar recurs contenciós administratiu.

L'Ajuntament ha informat que ha ordenat la revocació de la resolució sancionadora en què s'imposava al promotor una multa de 100 euros i que així ho ha comunicat a Base-Gestió d'Ingressos, amb la intenció que se li aboni l'import embargat per aquest concepte.

Q 09573/2015 **Queixa relativa a la manca de regulació de la situació administrativa especial de segona activitat per al cos de la Policia Local d'Alella**

Ajuntament d'Alella

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament d'Alella que, en compliment del que estableix la Llei 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals, elabori un reglament intern que reguli l'accés i les condicions del personal funcionari per desenvolupar una segona activitat dins de l'estructura de l'Ajuntament.

L'Ajuntament ha informat que el Ple municipal, en sessió celebrada el dia 28 de juliol de 2016, va aprovar inicialment el Reglament de segona activitat de l'Ajuntament d'Alella.

Q 09794/2015 **Queixa relativa a la tramitació d'un procediment de reclamació per responsabilitat patrimonial contra l'Ajuntament de Viladecans**

Ajuntament de Viladecans

El Síndic ha recordat a l'Ajuntament de Viladecans la necessitat de tramitar i resoldre la reclamació de responsabilitat patrimonial presentada per la promotora d'acord amb el que estableix el Reial decret 429/1993, de 26 de març, sobre el reglament dels procediments en matèria de responsabilitat patrimonial.

L'Ajuntament ha informat que ha revocat la decisió presa d'inadmetre a tràmit la reclamació de responsabilitat patrimonial presentada per la promotora i que impulsarà d'ofici el procediment fins a la seva resolució.

Q 10345/2015 **Queixa relativa a la negativa de l'Ajuntament de Figueres a empadronar una persona al municipi**

Ajuntament de Figueres

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que revisi la tramitació de la sol·licitud d'alta de la persona interessada en el padró municipal d'habitants, i que estudiï i, si escau, resolgui els problemes de manca de coordinació entre els serveis municipals detectats en aquest cas, a fi de millorar l'atenció de les persones i la garantia dels seus drets, i també de millorar i optimitzar el funcionament dels serveis que ofereix l'Administració municipal.

L'Ajuntament ha informat que s'ha empadronat el promotor en una adreça de les dependències dels serveis socials municipals i que el Servei de Benestar Social li presta l'atenció que necessita.

Q 10572/2015 **Manca de pagament per part de l'Ajuntament d'Arenys de Mar a una entitat de l'import d'una bestreta corresponent al 20% d'un ajut concedit per a les obres de reforma d'un edifici titularitat de l'entitat**

Ajuntament d'Arenys de Mar

El Síndic ha recomanat a l'Ajuntament que, com més aviat millor, doni resposta escrita a l'entitat promotora de la queixa i l'informi dels requisits que cal que compleixi perquè li pugui ser abonada la bestreta; de l'estat en què es troben les actuacions encaminades a assolir el compliment dels requisits, en cas que ja n'hi haguessin algunes en marxa, i del calendari aproximat en què, si escau, li serà transferida la bestreta i podrà iniciar les obres. A més, atès que la signatura d'un nou conveni és un dels requisits que cal complir, el Síndic suggereix a l'Ajuntament que tingui enllestit l'esborrany a fi de poder-lo tractar com més aviat millor amb l'entitat.

L'Ajuntament ha donat compte del Decret d'alcaldia 1528/2016, de 28 d'octubre, dictat per atorgar a l'entitat promotora de la queixa la subvenció consignada en el pressupost municipal de 2016 i per aprovar el conveni regulador de la subvenció, i també del Decret d'alcaldia 1539/2016, de 31 d'octubre, dictat per acceptar la justificació presentada per l'entitat i aprovar el reconeixement de l'obligació de la despesa.

Q 10625/2015 **Queixa relativa a la tramitació d'un procediment sancionador de trànsit**

Ajuntament del Prat de Llobregat

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament del Prat de Llobregat: que revisi l'expedient i, llevat que hi hagi proves que acreditin el contrari, es revoqui la resolució sancionadora imposada al promotor, a l'empara del que estableix a l'article 105 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú; que doni les ordres oportunes per tal que es tingui la màxima cura en la confecció i conservació intacta dels documents originals de denúncia, i que doni les ordres oportunes per tal que quedin recollits a l'expedient els fets i les circumstàncies que fonamenten la imputació.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que ha resolt la revocació de la resolució dictada en aquest expedient sancionador i ha ordenat la devolució de l'import que el promotor va abonar en concepte de sanció.

Q 00730/2016 **Disconformitat amb una sanció de trànsit imposada per una infracció consistent a no obeir les ordres dels agents de l'autoritat en servei de regulació del trànsit**

Ajuntament del Prat de Llobregat

El Síndic considera que les proves que conté l'expedient permeten presumir un alt grau de versemblança de la versió del promotor sobre un possible error humà susceptible de desvirtuar la presumpció de veracitat de l'agent denunciant. És per aquest motiu que demana a l'Ajuntament del Prat de Llobregat que revisi l'expedient i doni les ordres oportunes per tal de revocar la resolució sancionadora que afecta el promotor de la queixa.

L'Ajuntament ha informat que un cop revisat l'expedient s'ha proposat la revocació de la sanció, perquè ha considerat que amb les proves aportades pel promotor a l'expedient s'ha desvirtuat la presumpció de veracitat dels agents de l'autoritat intervinents.

Q 01011/2016 **Disconformitat amb la incoació d'un expedient sancionador per consum d'alcohol en espais públics i la desestimació del recurs de reposició interposat contra aquest expedient**

Ajuntament de Sant Cugat del Vallès

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès, d'una banda, que revisi la tramitació de l'expedient sancionador; i de l'altra, que adopti les mesures oportunes per tal que les ordenances municipals regulin el consum de begudes alcohòliques al carrer de forma específica.

L'Ajuntament ha informat que s'ha revisat el procediment sancionador i s'ha estimat en part el recurs de reposició presentat pel promotor de la queixa, de manera que s'ha dictat resolució per la qual s'anul·la la sanció econòmica i es retornaran, si escau, les quantitats cobrades.

Q 01315/2016 **Queixa relativa a l'actuació de l'Ajuntament de la Fuliola en relació amb la cessió d'uns crèdits**

Ajuntament de la Fuliola

La promotora de la queixa, en representació d'una empresa, va exposar que l'abril de 2015 l'Ajuntament de la Fuliola va signar i formalitzar la presa de raó d'uns documents de cessió de crèdit, i mostra el seu malestar perquè en aquests moments encara no s'han satisfet els imports corresponents a aquests crèdits. El Síndic ha recomanat a l'Ajuntament que determini una previsió de termini de pagament, ja que cal activar, en la mesura que sigui viable, els mecanismes extraordinaris de finançament que tingui a l'abast per revertir aquesta situació al més aviat possible.

L'Ajuntament ha informat que el 5 de juliol de 2016 va fer un pagament parcial de les factures cedides a l'empresa i que el 24 d'agost va fer el pagament de l'import restant.

Q 03230/2016 **Queixa relativa a les denúncies dels vigilants de l'aparcament de l'Hospital de Sant Joan de Déu de Manresa**

Ajuntament de Manresa

El Síndic ha suggerit que es deixin sense efecte les sancions imposades com a conseqüència de les denúncies incoades en virtut de les fotografies trameses del vigilant de l'aparcament de l'Hospital Sant Joan de Déu de Manresa. Tot i això, caldria que l'Ajuntament establís les mesures oportunes, mitjançant la intervenció dels agents de l'autoritat competents, que permetessin comprovar si efectivament s'estan produint les infraccions denunciades amb les garanties que estableix l'ordenament jurídic sancionador.

L'Ajuntament de Manresa ha informat que s'han revisat els expedients sancionadors que estaven en tràmit, i que ha tingut en consideració els arguments exposats pel Síndic quant a la tramitació de les denúncies de caràcter voluntari, de manera que se n'ha modificat la tramitació. En concret, s'informa la persona denunciada que la denúncia que se li atribueix no ha estat formulada per un agent encarregat de la vigilància del trànsit sinó que té caràcter voluntari, i s'ha modificat també el document de manera que s'adeqüi de forma expressa a aquest tipus de denúncia.

2. Tributs

Q 01664/2012 — Disconformitat amb l'Ajuntament d'Esparreguera per la taxa de prestació de serveis d'assistència i estada a la residència municipal d'avis

Ajuntament d'Esparreguera

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament, d'una banda, que revisi els imports que el promotor estava obligat a satisfer tenint en compte que va ser beneficiari d'una plaça privada del servei residencial entre l'1 de gener de 2009 i el 31 de juliol de 2010 i que tenia concedida una prestació de servei residencial; i de l'altra, que detalli al promotor les quotes que havia de satisfer pel servei residencial dels exercicis 2009 i 2010 i les quotes que realment ha satisfet. En cas que del resultat diferencial entre ambdós imports es detecti que el promotor va ingressar un import superior al que correspondria, el Síndic suggereix que se li retornin els ingressos indeguts.

L'Ajuntament ha informat que ja es va fer efectiu el pagament de les quantitats corresponents a la devolució dels ingressos indeguts satisfets pel promotor i dels interessos de demora que en deriven.

Q 07719/2013 — Disconformitat amb l'Ajuntament de Sabadell per la liquidació de la taxa d'escombraries

Ajuntament de Sabadell

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Sabadell, en primer lloc, que s'anul·lin les liquidacions practicades a la persona interessada en concepte de la taxa pel servei de recollida d'escombraries, atès que el servei municipal de recollida d'escombraries no s'ha prestat al carrer o lloc on hi ha ubicat el seu immoble i ha de recórrer una distància considerable per llençar les escombraries; en segon lloc, que es revisi el contingut de l'Ordenança fiscal reguladora de la taxa de recollida d'escombraries, a fi de tenir en compte supòsits en què els receptors del servei han de recórrer una distància considerable per transportar els residus fins al contenidor més pròxim, i en tercer lloc, que s'ubiqui algun contenidor pròxim a l'immoble de la persona interessada.

L'Ajuntament ha informat que no anul·larà la taxa, perquè entén que la societat de la promotora és subjecte passiu de la taxa de recollida de residus, d'acord amb la redacció de l'Ordenança vigent en el moment de la meritació de la taxa, i atès que té a la seva disposició diversos contenidors ubicats a prop. Tot i això, indica que revisarà el servei de recollida de residus en els polígons i altres punts específics de la ciutat i determinarà si cal modificar l'Ordenança fiscal núm. 3.6 reguladora de la taxa de residus pel que fa a la possibilitat d'ampliar la bonificació del 20% de la quota, segons la distància dels immobles als contenidors, a tots els subjectes passius de la taxa.

Q 07915/2013 — Disconformitat amb el recàrrec sobre la taxa per serveis urbanístics relativa a una finca de Sant Feliu de Llobregat

Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat que doni les ordres oportunes perquè es deixi sense efecte la via de constrenyiment de la liquidació de la taxa per serveis urbanístics i, en conseqüència, es retorni al promotor l'import que va abonar en concepte de recàrrec. També li suggereix que revisi l'adreça que consta del promotor a la base de dades de l'Ajuntament.

L'Ajuntament ha informat que en data 25 de juny de 2015 es va efectuar la transferència a favor del promotor corresponent a la devolució del recàrrec de constrenyiment de l'any 2013, sobre la quota de les taxes per serveis urbanístics.

Q 08610/2013

Disconformitat amb Base - Gestió d'Ingressos de la Diputació de Tarragona per la desestimació d'una sol·licitud de devolució d'ingressos relativa a diversos tributs satisfets per un immoble

Ajuntament d'Alfara de Carles
Diputació de Tarragona

Atès que en la documentació tramesa pel promotor de la queixa hi consten dos rebuts d'IBI de l'exercici 2012, el Síndic ha suggerit que es duguin a terme les actuacions oportunes per revisar si hi ha hagut una duplicitat en el pagament pel que fa a l'IBI de l'exercici 2012, i en cas que sigui així, que s'iniciï d'ofici el procediment per al reconeixement del dret a la devolució d'ingressos indeguts a la persona interessada.

Base - Gestió d'Ingressos de la Diputació de Tarragona ha informat que, per resolució de data 9 de febrer de 2016, ha acordat la devolució dels ingressos indeguts i que l'ordre de transferència es va donar el dia 22 de març de 2016.

Q 08720/2013

Queixa relativa a l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana corresponent a la transmissió d'una finca de Cubelles

Ajuntament de Cubelles

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Cubelles que valori si els subjectes passius de les liquidacions de l'IIVTNU corresponent a l'execució hipotecària de la finca de la promotora podrien resultar beneficiaris de l'exempció del pagament d'aquest impost en aplicació del nou marc legal i que, a aquest efecte, efectuï els tràmits administratius oportuns per aplicar-lo.

Segons l'Ajuntament de Cubelles, la liquidació de l'IIVTNU emesa a nom de la promotora va ser donada de baixa, per resolució de l'Organisme de Gestió Tributària, un cop aplicada l'exempció establerta per la Llei 18/2014, de 15 d'octubre.

Q 01881/2014

Queixa relativa a la taxa per la renovació i reposició de la targeta sanitària individual

Departament de Salut

El Síndic va suggerir al Departament de Salut, en primer lloc, que valorés la possibilitat de regular beneficis fiscals que comportin una exempció o bonificació en el pagament de la quota de la taxa vinculats a la capacitat econòmica dels subjectes passius, amb la finalitat de donar empara a les persones amb situacions econòmiques més vulnerables; en segon lloc, que cerqués alternatives de gestió de la taxa que comportin una simplificació de les actuacions, sobretot de les que han de dur a terme els ciutadans, i en tercer lloc, que ampliés les formes i els mitjans de pagament per fer efectiva la igualtat de condicions dels ciutadans en l'accés als serveis públics i la igualtat de condicions per fer efectiu el compliment de les seves obligacions tributàries.

El Departament ha informat que els criteris d'exempció de la taxa s'han anat ampliant, i que el 2 de juliol de 2014 es van declarar exemptes de pagament les sol·licituds de targeta sanitària de persones considerades amb risc d'exclusió social. Així mateix, es van afegir nous criteris d'exempció de la taxa, tant per a les renovacions per caducitat com per canvi de cobertura sanitària.

Q 02306/2014

Disconformitat amb la quota tributària en concepte d'impost sobre béns immobles corresponent a unes parcel·les de Riudoms

Ajuntament de Riudoms
Diputació de Tarragona

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Riudoms que anul·li les liquidacions de l'IBI de 2011 corresponents a les finques resultants del Projecte de reparcel·lació del PPR-2 "Ampliació la Soleiada", i retorni els imports satisfets indegudament.

BASE - Gestió d'Ingressos de la Diputació de Tarragona ha informat que ha revisat les liquidacions tributàries emeses i no prescrites d'acord amb les modificacions del valor cadastral i que retornarà a la promotora de la queixa la diferència entre els imports reconeguts a favor seu i l'import al qual ascendeixen les liquidacions de l'IBI d'unes finques corresponents a l'exercici 2014. La promotora ha confirmat que ha rebut l'import ingressat.

Q 04596/2013

Disconformitat amb la incoació de tres expedients tributaris relatius a l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana i amb la incoació d'un expedient sancionador per manca de compliment de l'obligació de presentar la declaració-liquidació de l'impost

Ajuntament de Vilanova i la Geltrú

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que revisi la decisió presa i acordi anul·lar les liquidacions de l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana perquè les transmissions dels immobles no estan subjectes a l'impost, anul·lar la sanció imposada al promotor de la queixa i retornar-li els ingressos indeguts més els interessos que corresponguin i fer-los efectius al més aviat possible.

L'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú ha informat que ha revisat l'expedient i ha comprovat que la devolució de les quantitats indegudament ingressades es va efectuar mitjançant transferència de 31 de maig de 2014, per un import de 281,80 euros, quantitat que no incloïa els interessos de demora.

Q 05216/2014

Disconformitat amb l'exacció de la taxa de recollida d'escombraries en una finca sense activitat econòmica, comercial ni industrial

Ajuntament de Riudellots de la Selva
Consell Comarcal de la Selva

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Riudellots de la Selva que, després de comprovar que l'objecte de tribut no ha estat donat d'alta d'activitat ni ha disposat de contractes de subministrament d'aigua potable i/o llum, doni de baixa les liquidacions de la taxa pel servei complementari de recollida, tractament i eliminació de residus comercials que es reclamen a aquesta empresa.

L'Ajuntament ha informat que va modificar l'Ordenança fiscal número 8, reguladora de la taxa pel servei de recollida de deixalles, aplicable per a l'exercici de 2015, de manera que la nova redacció estableix que queden exempts de la taxa els contribuents titulars d'habitatges, locals i establiments quan l'habitatge, local o establiment no disposi de contracte de subministrament d'aigua potable. A més, en aplicació de la nova ordenança, l'Ajuntament ha donat de baixa del padró de la taxa de residus comercials la nau industrial de la persona interessada, amb efectes de l'exercici de 2015.

Q 08942/2014

Disconformitat amb el fet que les ordenances fiscals de Figueres per a l'any 2014 no reconeguin cap benefici de forma expressa a favor de les famílies monoparentals

Ajuntament de Figueres

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Figueres que dicti les disposicions normatives pertinents per garantir que les famílies monoparentals puguin ser destinatàries de beneficis fiscals en les mateixes condicions que les famílies nombroses.

El Síndic ha constatat que hi ha hagut una modificació de les ordenances municipals que regulen el preu de l'aigua en el sentit que demanava la institució.

Q 09185/2014

Disconformitat amb l'exigència de pagament per part de l'Ajuntament de Cambrils de la taxa d'ocupació de la via pública per dur a terme activitats artístiques corresponent a l'any 2008

Ajuntament de Cambrils

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que revisi la liquidació tributària emesa, i que valori les circumstàncies que hi concorren a fi i efecte de determinar-ne la possible improcedència per manca de realització del fet imposable de la taxa.

L'Ajuntament ha informat que ha acordat declarar la caducitat de l'autorització de l'ocupació de la via pública a la promotora de la queixa, deixar sense efecte la liquidació corresponent a la taxa per ocupació comercial del sòl de la via pública que se li exigia i reintegrar-li els imports pagats corresponents a aquesta liquidació, recàrrecs, costes i interessos de demora.

Q 01466/2015

Disconformitat amb la quota de la taxa per la recollida i la gestió dels residus generats per l'aparcament d'una comunitat de Molins de Rei

Ajuntament de Molins de Rei

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Molins de Rei que revisi el contingut de les ordenances que regulen les taxes pel servei de recollida i transport de residus municipals (domèstics i comercials), a fi que es tingui en compte que els residus generats en aparcaments comunitaris són domèstics. I, en aquest sentit, suggereix que es duguin a terme les actuacions que siguin oportunes perquè es modifiquin les ordenances corresponents i s'estableixi que la taxa pel servei de recollida i transport de residus que es puguin generar en un aparcament comunitari tingui la consideració de taxa pel servei de recollida de residus domèstics.

L'Ajuntament ha informat que, per a l'exercici 2016, s'ha modificat l'Ordenança fiscal C-7 que regula la taxa per la recollida i transport de residus d'origen domèstic, de manera que s'hi ha incorporat la taxa pel servei de recollida i transport dels residus que pugui generar un aparcament comunitari i s'ha eliminat de l'Ordenança C-19 reguladora de la taxa per la prestació del servei municipal i transport de residus comercials, on figurava fins a l'any 2015.

Q 01733/2015

Disconformitat amb el cobrament per part de l'Ajuntament de Badia del Vallès de la taxa per l'expedició d'un certificat històric d'empadronament per un import de 0,50 euros

Ajuntament de Badia del Vallès

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Badia del Vallès que estudiï la possibilitat d'establir una tarifa reduïda o d'import "0" d'aquesta taxa per a determinats col·lectius.

L'Ajuntament ha informat que ha modificat l'Ordenança fiscal número 6 reguladora de la taxa per expedició de documents administratius i ha establert que "gaudiran d'exempció en la tarifa d'expedició de certificacions de dades del padró municipal d'habitants les persones que acreditin situació legal d'atur".

Q 01775/2015

Queixa relativa a la taxa per la gestió de residus d'un local de Canet de Mar

Ajuntament de Canet de Mar
Diputació de Barcelona

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que, d'acord amb l'article 26.2 del Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, valori la possibilitat de regular, mitjançant l'ordenança corresponent, que el prorrateig de la quota en casos d'inici i cessament de l'ús d'un servei o de l'aprofitament especial del domini públic quedi més ajustat al període impositiu durant el qual té lloc el fet imposable a fi que no es produeixi una situació com la que es planteja en aquesta queixa, en què es va exigir a la persona interessada la primera fracció de la taxa per la gestió de residus domèstics (corresponent al primer semestre de l'exercici de 2015) quan a partir del 18 de febrer de 2015 ja se li havia liquidat la quota íntegra de la taxa per la gestió de residus comercials.

L'Ajuntament de Canet de Mar ha informat que els reglaments i les ordenances relatius al cobrament de taxes s'adaptaran a l'ordenança tipus proposada per l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona i, per tant, es regularà el prorrateig trimestral de la quota en els supòsits d'inici o cessament dels serveis, utilització privativa o aprofitament especial.

Q 02996/2015

Queixa relativa a unes liquidacions girades en concepte d'impost sobre l'increment de valor de terrenys de naturalesa urbana arran de la dissolució d'una copropietat de diversos immobles de Vilafranca del Penedès

Diputació de Barcelona

El Síndic ha suggerit a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona que revisi la decisió presa en la resolució de data 24 de juliol de 2015, en el sentit d'entendre que la dissolució de la comunitat de béns i la consegüent adjudicació a cada un dels comuners no constitueixen operacions susceptibles de constituir el fet imposable de l'IIVTNU. I, en conseqüència, li suggereix que dugui a terme les actuacions oportunes per acordar anul·lar les liquidacions practicades a la promotora de la queixa i que, si escau, acordi la devolució de la quantitat indegudament ingressada més els interessos corresponents.

L'Organisme de Gestió Tributària ha informat que en data 21 de juny de 2016 s'ha dictat una resolució per la qual ha revocat la resolució dictada en data 24 de juliol de 2015. Així, la resolució acorda: estimar el recurs de reposició formulat per la promotora, anul·lar les liquidacions de l'IIVTNU emeses a nom seu, reconèixer el seu dret a la devolució dels imports ingressats corresponents a aquestes liquidacions més els interessos de demora corresponents i retornar-li la suma d'aquests imports al compte bancari que comuniqui a l'Organisme.

Q 04750/2015 **Queixa relativa a l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana al municipi d'Artés**

Ajuntament d'Artés

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que valori la possibilitat d'introduir en l'Ordenança fiscal de l'IIVTNU la bonificació de la quota establerta en l'article 108.4 del Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals.

L'Ajuntament ha comunicat que en la sessió del Ple del dia 29 d'octubre de 2015 es va acordar aprovar l'establiment potestatiu d'una bonificació del 30 per cent de la quota de l'impost, en les transmissions de terrenys i en la transmissió o constitució de drets reals de gaudiment limitatiu del domini que afectin l'habitatge habitual del causant realitzades a títol lucratiu per causa de mort a favor dels seus descendents de primer grau i adoptats, els cònjuges i els seus ascendents de primer grau i adoptants. També ha informat que comunicarà aquest acord al promotor.

Q 04940/2015 **Disconformitat amb el requeriment per part de l'Ajuntament de Castellbisbal de la liquidació d'una llicència d'obres amb interessos i amb un recàrrec del 20%**

Ajuntament de Castellbisbal

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que doni les ordres oportunes perquè es revisi el model de liquidacions, a fi que s'hi afegeixi un advertiment segons el qual el recurs de reposició no suspèn l'executivitat de l'acte impugnat, i s'indiqui com s'ha de procedir si es vol sol·licitar la suspensió de l'acte impugnat o sol·licitar el fraccionament o ajornament d'una liquidació, en cas que en les liquidacions que s'emeten actualment no es faci constar aquesta informació.

L'Ajuntament de Castellbisbal ha informat que s'han modificat els peus de recursos de les resolucions en el sentit suggerit pel Síndic.

Q 05505/2015 **Manca de resolució d'un recurs de reposició per part de l'Ajuntament del Montseny**

Ajuntament del Montseny

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament, d'una banda, que resolgui el recurs de reposició que va presentar l'entitat promotora de la queixa sense més demora, i de l'altra, que publiqui a la web de l'Ajuntament als textos actualitzats i complets de totes les ordenances fiscals municipals, o que faciliti l'enllaç que correspongui en aquesta web per poder-hi accedir en cas que no hi siguin, i si hi són, que adopti els mitjans que corresponguin perquè siguin de fàcil cerca.

L'Ajuntament ha informat que s'ha retornat a l'entitat promotora de la queixa la quantitat corresponent a l'import de la liquidació emesa per l'Ajuntament en data 21 de maig de 2014. No consta, però, que s'hagi emès resolució expressa amb relació al recurs que es va presentar, ni que s'hagi publicat a la web de l'Ajuntament l'Ordenança fiscal reguladora de la taxa per l'expedició de documents.

Q 05579/2015 **Queixa relativa a la informació que recollia una revista municipal sobre les bonificacions fiscals per a famílies nombroses i monoparentals en l'impost sobre béns immobles**

Ajuntament de Viladecavalls

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Viladecavalls que dugui a terme les actuacions que siguin oportunes, d'una banda, per completar la informació de la web municipal en l'apartat "Informació fiscal" referent als requisits que s'han de complir per poder ser beneficiari de les bonificacions que s'anuncien o, si escau, que es faci constar en aquella secció una nota de remissió a l'ordenança fiscal corresponent; i de l'altra, perquè en properes edicions de la revista en què es pretengui fer difusió d'informació fiscal no s'indueixi a confusió, tal com s'ha produït en aquest cas. Si escau, es pot fer constar les notes de remissió a l'ordenança corresponent.

L'Ajuntament ha informat que el 29 d'octubre de 2015 es van aprovar les ordenances fiscals per al 2016, que inclouen els canvis proposats pel Síndic respecte a les famílies nombroses i monoparentals. També ha indicat que amb l'objectiu de facilitar el màxim de difusió als habitants de Viladecavalls que puguin acollir-se a qualsevol de les bonificacions i/o reduccions que recullen les ordenances fiscals s'ha traslladat una circular informativa als domicilis, s'ha publicat al web municipal un bàner d'informació fiscal corresponent al 2016 i s'incorporarà aquesta mateixa informació en la publicació de la revista municipal.

Q 02767/2016 **Queixa relativa a l'aplicació de bonificacions als partits polítics per la realització d'activitats no esportives a les instal·lacions esportives municipals de Sant Joan Despí**

Ajuntament de Sant Joan Despí

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Sant Joan Despí que, sense més demora, dugui a terme les actuacions oportunes a fi de modificar l'Ordenança fiscal número 21, reguladora dels preus públics, en relació amb la utilització d'espais públics, de manera que s'expressi de forma clara qui pot gaudir dels beneficis fiscals que s'hi regulen.

L'Ajuntament ha informat que la Junta de Govern local de 7 de novembre de 2016 va aprovar modificar l'Ordenança fiscal número 21.

Polítiques territorials

1. Medi ambient

Q 01613/2010 **Manca d'actuació de l'Ajuntament de Llavaneres davant diverses denúncies i reclamacions presentades per les molèsties per olors, fums i sorolls ocasionades per una activitat de bar**

Ajuntament de Llavaneres

El Síndic ha recomanat a l'Ajuntament, en primer lloc, que ordeni que es faci un mesurament acústic a l'activitat, de conformitat amb les prescripcions del Decret 176/2009, que desenvolupa la Llei 16/2002, de 28 de juny, de protecció contra la contaminació acústica; en segon lloc, que verifiqui si el sistema de ventilació del local és el suficient en funció de la seva superfície per evitar que s'hagin de mantenir les portes i les finestres obertes, i en tercer lloc, que ordeni la realització d'inspeccions, en diferents hores del dia, per verificar en quines condicions surten els usuaris del local per fumar i el nombre de gent que acostuma a concentrar-se a l'exterior, a fi d'actuar en conseqüència.

L'Ajuntament ha informat que es va fer una nova visita a l'activitat, en el marc de la qual es va comprovar el compliment de les mesures correctores, en especial el funcionament de l'activitat amb les portes tancades. També s'informa que no s'ha modificat cap tipus de maquinària de l'activitat ni l'equip de climatització, i que l'activitat funciona com a bar únicament i compleix els horaris regulats per la normativa vigent.

Q 03959/2011 **Manca d'actuació de l'Ajuntament de la Bisbal d'Empordà davant diverses denúncies per les molèsties que genera una activitat de bar**

Ajuntament de la Bisbal d'Empordà

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que dugui a terme un mesurament sonomètric per conèixer el nivell d'immissió sonora que percep el promotor de la queixa, i que a partir dels resultats d'aquests mesurament adopti els acords pertinents.

En data 28 de novembre de 2014 l'Ajuntament de la Bisbal d'Empordà va confirmar l'efectivitat de la llicència d'espectacle públic o activitat recreativa, concedida a l'establiment en qüestió per desenvolupar l'activitat de bar amb terrassa a l'aire lliure, amb diverses condicions relatives a aforament màxim, horari de tancament de la terrassa, nivells màxims d'immissió sonora a l'exterior i controls periòdics de l'activitat.

Q 07322/2011 **Manca d'actuació de l'Ajuntament de Salou davant diverses queixes de veïns per les incomoditats que els genera la presència dels arbres plantats a les voreres d'un carrer del municipi**

Ajuntament de Salou

D'una banda, pel que fa a l'afectació de l'arbrat per una possible plaga de "tigre dels plataners" (Corythuca ciliata), el Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que intensifiqui els tractaments fitosanitaris en els arbres a què fa referència la promotora de la queixa, i que, com a mesura addicional, es valori la possibilitat de podar aquests arbres de manera que les branques es mantinguin com més allunyades millor de les façanes i finestres dels habitatges. D'altra banda, pel que fa a l'accessibilitat de les voreres, el Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que adopti, com més aviat millor, les mesures que consideri adequades per solucionar les mancances d'accessibilitat en les voreres del carrer de la promotora.

L'Ajuntament ha informat que ha dut a terme la intervenció proposada pel Síndic d'eliminar un costat de l'aparcament habilitat al carrer on viu la promotora (mitjançant la protecció de pilones) i habilitar aquesta part de la calçada com a pas de vianants.

Q 08060/2012 **Disconformitat amb les molèsties que ocasionen el soroll i els fums dels autobusos que circulen per un carrer de Castelldefels**

Ajuntament de Castelldefels

El Síndic considera que l'Ajuntament de Castelldefels hauria d'objectivar les molèsties que pateix la persona interessada i prendre les mesures correctores oportunes per atendre la seva queixa.

L'Ajuntament ha informat, d'una banda, que s'està treballant en el Pla de mobilitat urbana, i de l'altra, que ha fet una modificació de final de línia de l'L99, que disminueix el pas en dos sentits i la freqüència de 30 minuts pel carrer en qüestió.

Q 05477/2014 **Queixa relativa a les molèsties que ocasiona l'activitat d'una discoteca de Salou**

Ajuntament de Salou

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Salou, d'una banda, que dugui a terme les actuacions oportunes perquè l'activitat no ocasioni més molèsties de sorolls als veïns; i de l'altra, que vetlli perquè sigui la mateixa activitat la que procuri evitar comportaments incívics dels seus clients al carrer.

L'Ajuntament ha informat que mitjançant el Decret d'alcaldia de 18 d'agost de 2016 es va ordenar a la Policia local que precintés qualsevol element de reproducció sonora instal·lat a la terrassa descoberta de la discoteca, ja que l'establiment no disposava de cap autorització per a aquests elements. Segons l'acta de la Policia Local de 20 d'agost de 2016, ja s'han precintat els elements esmentats.

Q 07806/2014 **Manca d'actuació de l'Ajuntament de Torelló davant les molèsties per sorolls que pateixen uns veïns a conseqüència de l'activitat de diversos establiments d'una plaça del municipi**

Ajuntament de Torelló

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que, a banda de la incoació i tramitació dels expedients sancionadors a una activitat de bar per incompliment d'horaris, dicti resolució per la qual s'avanci l'horari de tancament a aquesta activitat per incompliment de l'article 48.j) de la Llei 11/2009, de 6 de juliol, de regulació administrativa dels espectacles públics i les activitats recreatives.

L'Ajuntament ha informat que, arran d'una sentència dictada pel Jutjat Contenciós Administratiu núm. 6 de Barcelona segons la qual la inactivitat administrativa ha vulnerat els drets fonamentals i les llibertats públiques, ha adoptat les mesures necessàries per fer cessar l'excés de soroll provocat per les terrasses dels locals objecte de queixa. També ha facilitat còpia del certificat del decret d'alcaldia de data 8 de setembre de 2015, en el qual s'adopten les mesures que cal adoptar per complir la sentència esmentada, entre les quals hi ha la reducció de l'horari de tancament de la terrassa d'un dels establiments, tal com va suggerir el Síndic.

Q 09064/2014 **Queixa relativa a les molèsties per sorolls que ocasiona l'activitat del camp de futbol municipal de Mataró**

Ajuntament de Mataró

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que si continua rebent denúncies dels veïns per molèsties del camp porti a terme mesuraments sonomètrics que permetin objectivar les molèsties i, si escau, adoptar les mesures correctores necessàries per apaivagar-les.

L'Ajuntament ha informat que va sol·licitar el mesurament sonomètrics corresponent per valorar l'abast de la contaminació acústica i que continuarà treballant perquè la relació entre els usuaris del camp de futbol i els veïns sigui la millor possible.

Q 09595/2014 **Queixa relativa a les molèsties que ocasiona una activitat de bar a Sant Andreu de la Barca**

Ajuntament de Sant Andreu de la Barca

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que faci adoptar alguna de les mesures provisionals que té al seu abast amb la finalitat d'evitar les molèsties als veïns denunciants, sens perjudici de la incoació d'un expedient sancionador a la propietat del bar.

L'Ajuntament considera que hi ha indicis clars que el tub de la xemeneia d'extracció dels fums de la cuina del bar s'ha instal·lat aprofitant el buit d'obra que serveix per a la ventilació natural dels banys d'uns quants habitatges, motiu pel qual va notificar el mes de maig de 2016 un decret pel qual es requereix al titular de l'establiment que aporti la documentació que acrediti la instal·lació i el funcionament correctes del sistema d'extracció, evacuació i filtratge dels fums produïts a la cuina. Així mateix, l'ha advertit sobre la imposició de successives multes coercitives i la possibilitat d'adoptar la mesura cautelar de precintament o tancament de la instal·lació si no es presenta la documentació sol·licitada dins del termini concedit.

Q 09735/2014 **Queixa relativa a les molèsties per sorolls que provoca la recollida selectiva d'escombraries en horari nocturn a Sant Carles de la Ràpita**

Ajuntament de Sant Carles de la Ràpita

El Síndic va demanar a l'Ajuntament de Sant Carles de la Ràpita i al Consell Comarcal del Montsià que valoressin si les mesures que indiquen que han adoptat s'han acomplert i si realment han apaivagat les molèsties que denunciava la promotora de la queixa.

La promotora ha confirmat que les molèsties s'han reduït considerablement.

Q 04119/2015 **Queixa relativa a les molèsties que provoquen uns concerts organitzats anualment per una entitat a Vilanova i la Geltrú**

Ajuntament de Vilanova i la Gertrú

El Síndic ha recordat a l'Ajuntament l'obligació d'analitzar acuradament l'impacte acústic per tal que s'implementin les mesures correctores més adients per reduir els nivells d'immissió sonora als nivells previstos normativament. D'altra banda, si continuen les queixes dels veïns, caldrà valorar la idoneïtat de l'emplaçament escollit per celebrar el festival i, si escau, la implantació de noves mesures per apaivagar les molèsties produïdes, com ara ubicar els altaveus d'una manera més apropiada per reduir incidències acústiques, incorporar limitadors de so i valorar l'avançament de l'horari de finalització dels concerts.

L'Ajuntament ha informat que el 2016 els concerts que van motivar la queixa de la persona interessada s'havien canviat d'emplaçament i que, alhora, s'havien implementat les mesures correctores oportunes per reduir les molèsties de sorolls als veïns.

Q 00210/2016 **Queixa relativa a les molèsties que ocasiona, sobretot en horari nocturn, el repic de les campanes de l'església de Tordera**

Ajuntament de Tordera

Si bé el toc de les campanes pot ser objecte de protecció com a manifestació d'un costum tradicional, cal que sigui regulat per tal de conciliar la preservació de la tradició amb el legítim dret al descans i així evitar molèsties innecessàries i evitables. Per tot això, cal disposar de mesuraments objectius dels valors d'immissió acústica que es produeixen dins els habitatges afectats (tant en horari diürn com nocturn) per tenir un coneixement real del valor de la intensitat sonora; cal establir mesures correctores, que poden anar des de la supressió total dels tocs en horari nocturn fins a la disminució suficient de la intensitat i del nombre dels tocs, i cal fer un treball de diàleg, participació i informació entre la població per tal d'aconseguir la màxima legitimació i acceptació de les mesures que es puguin acordar.

L'Ajuntament ha informat que des del dia 11 de març de 2016 està en funcionament un nou sistema de doble martell de repic de campana amb la voluntat de reduir les molèsties dels tocs de les campanes en horari nocturn.

2. Urbanisme i habitatge

Q 05887/2010 **Queixa pel mal estat en què es troba la carretera del terme municipal de Bellver de Cerdanya que dona accés als nuclis de Cortàs i Éller**

Ajuntament de Bellver de Cerdanya
Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca, Alimentació i Medi Natural

El Síndic ha suggerit al Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca, Alimentació i Medi Natural i a l'Ajuntament de Bellver de Cerdanya que agilitin l'aprovació del projecte d'arranjament o, si més no, que duguin a terme les obres de condicionament necessàries per resoldre de forma provisional els desperfectes que puguin ser causa de risc per al trànsit.

L'Ajuntament ha informat que els treballs del projecte de "Condicionament i millora del camí d'accés a Cortàs i Éller des de la N-260, en el TM de Bellver de Cerdanya", executats pel Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca, Alimentació i Medi Natural, van finalitzar el mes d'octubre de 2015, i que actualment, el camí està obert al trànsit de vehicles i el seu estat és satisfactori.

Q 08398/2012 **Manca d'actuació de l'Ajuntament de Tarragona davant la queixa per la construcció d'un porxo en un domicili**

Ajuntament de Tarragona

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Tarragona que, sense més dilació, dicti els actes administratius corresponents a l'expedient de protecció de la legalitat urbanística a fi de restituir la tutela de l'ordenament jurídic.

L'Ajuntament de Tarragona ha ordenat l'enderroc del tancament executat sense llicència. Així mateix, s'ha iniciat l'expedient d'execució forçosa i s'ha imposat al titular de l'estructura una primera multa coercitiva per l'incompliment de l'ordre d'enderroc. També se l'ha advertit que en cas que persisteixi en l'incompliment se li imposarà una segona multa per un import superior, sens perjudici que es dugui a terme l'execució subsidiària a càrrec seu de l'enderroc.

Q 06024/2013 i altres **Disconformitat amb la denegació de l'ajut de la renda bàsica d'emancipació**

Departament de Territori i Sostenibilitat

El Síndic ha demanat al Departament de Territori i Sostenibilitat que adopti les mesures que consideri convenients perquè el Ministeri de Foment reconsideri el cas del promotor, atès que es deixa sense poder accedir a l'ajut un sol·licitant que reunia tots els requisits pel fet que l'Administració no ha pogut resoldre els seus problemes de gestió.

El Síndic ha estat informat que el promotor de la queixa ja ha cobrat l'ajut.

Q 06917/2014 **Queixa relativa a la necessitat de construir una vorera que comuniqui dos carrers de Canovelles**

Ajuntament de Canovelles
Departament de Territori i Sostenibilitat

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Canovelles que valorés l'oportunitat i la conveniència de perllongar la vorera per a vianants en les condicions que estableix l'informe de la Direcció General d'Infraestructures de Mobilitat Terrestre; que decidís de forma motivada basant-se en aquesta valoració la viabilitat d'aquesta obra, i que informés els veïns que han demanat aquesta vorera sobre la decisió que finalment es prengui.

El Servei Territorial de Carreteres de Barcelona ha plantejat autoritzar un itinerari de vianants en paral·lel a la C-1415b, però segregat a la carretera.

Q 07892/2014 **Disconformitat amb la manca d'execució de la resolució d'enderroc dictada per l'Ajuntament de Montmeló en relació amb unes obres dutes a terme sense llicència**

Ajuntament de Montmeló

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Montmeló que iniciï el procediment d'execució forçosa en cas d'incompliment de l'ordre d'enderroc de l'estructura per part de la persona infractora.

Segons informa l'Ajuntament, s'ha enderrocat la totalitat de la construcció auxiliar il·legal i s'han deixat exclusivament els perfils metàl·lics d'una part del sostre per construir la pèrgola-tendal que s'adapta a l'Ordenança municipal.

Q 08053/2014 i altres **Manca de pagament de les subvencions reconegudes per l'Ajuntament de Cardona per raó de les obres de rehabilitació dutes a terme als habitatges del nucli antic**

Ajuntament de Cardona
Departament de Territori i Sostenibilitat
Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda

El Síndic considera imprescindible que el Departament de Territori i Sostenibilitat prevegi una partida pressupostària suficient per fer front al deute pendent amb l'Ajuntament de Cardona i que faci efectiu el pagament d'aquest import sense més demora. Subsidiàriament, i ateses les dificultats econòmiques que travessa l'Administració de la Generalitat de Catalunya, el Síndic entén necessari prioritzar el pagament de l'import relatiu a les subvencions per a la rehabilitació d'immobles al nucli antic per part de particulars, sens perjudici del pagament posterior de l'import restant a favor de l'Ajuntament de Cardona.

El Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda de la Generalitat de Catalunya ha informat que hi ha previst el pagament dels imports pendents a l'Ajuntament de Cardona perquè aquest pugui, al seu torn, fer efectiu els pagament de les subvencions reconegudes.

Q 08086/2014 **Queixa per les molèsties que ocasiona a una comunitat de veïns l'estacionament indegut de vehicles al seu carrer**

Ajuntament de Subirats

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Subirats que estudiï mesures realment efectives per evitar o minimitzar les molèsties causades per l'estacionament indegut de vehicles i garantir l'accés de vehicles als pàrquings, especialment si aquests disposen de gual i se satisfà la taxa corresponent.

L'Ajuntament ha informat que ja ha adoptat les mesures que s'han considerat escaients per resoldre aquest problema. Concretament, s'ha assenyalat amb línia groga contínua la vorera del carrer a fi d'imposar la prohibició de parada i estacionament. Tot i això, en cas que l'Ajuntament detecti en un futur que la problemàtica no ha quedat resolta, es valorarà l'adopció de mesures addicionals com ara la contractació del servei de grua que garanteixi la reserva de via pública i/o la imposició de sancions administratives per estacionament indegut.

Q 09610/2014 **Disconformitat amb la manca de resposta de l'Ajuntament de Rubí a diverses sol·licituds perquè es reparin les humitats d'un habitatge de protecció oficial**

Ajuntament de Rubí

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Rubí, entre altres coses, que, com a propietari de l'habitatge, inicii les actuacions de reclamació corresponents contra el propietari de l'habitatge que genera les humitats, la comunitat de propietaris de l'edifici i/o les entitats asseguradores corresponents amb la finalitat, d'una banda, de reclamar la reparació de la fuita d'aigua que presumiblement és la causa de les filtracions a l'habitatge de la promotora, i de l'altra, de reparar els danys i perjudicis ocasionats en aquest habitatge.

L'Ajuntament de Rubí ha informat que s'han dut a terme diverses tasques de comprovació i de localització de la fuita d'aigua i actuacions de reclamació davant l'entitat asseguradora de la comunitat de propietaris. Per la seva banda, la promotora de la queixa ha indicat que ja s'ha resolt el problema que va plantejar.

Q 01046/2015 **Queixa relativa al mal estat d'un solar abandonat del Vendrell**

Ajuntament del Vendrell

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament del Vendrell que l'informi sobre si s'ha donat compliment a les resolucions emeses per la Junta de Compensació, i li suggereix que inicii els actes d'execució forçosa de la neteja en cas contrari.

L'Ajuntament ha acreditat que ha executat subsidiàriament les ordres de conservació: s'ha desbrossat el matollar existent a la zona, s'ha eliminat arbrat i s'ha dut a terme la recollida de brossa i residus.

Q 03385/2015 **Manca de resposta a un escrit presentat davant l'Ajuntament de Badalona**

Ajuntament de Badalona

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Badalona que agiliti al màxim la tramitació de la sol·licitud del promotor de la queixa.

L'Ajuntament ha informat que el novembre de 2015 ja va comunicar a la persona interessada les conclusions de l'informe redactat per l'arquitecte del Servei de Patrimoni de l'Ajuntament.

Q 04102/2015 **Queixa relativa a la situació en què es troba una família de l'Hospitalet, a punt de perdre el seu habitatge habitual**

Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que, amb caràcter d'urgència, doni resposta a la situació d'emergència social en què es troba aquesta família, i que els faciliti l'accés a un habitatge social abans del dia 30 de setembre o, en tot cas, que porti a terme les actuacions necessàries per garantir el seu reallotjament transitori fins que es prevegi el reallotjament definitiu de la família en un habitatge social.

L'Ajuntament ha informat que està negociant amb les entitats financeres i els grans tenidors d'habitatge per intentar assolir acords que garanteixin el lloguer social dels habitatges. En el marc d'aquesta línia de treball, l'Ajuntament ha consensuat amb l'entitat financera actualment propietària de l'habitatge on resideix aquesta família una pròrroga de sis mesos de permanència en l'habitatge, i, de forma paral·lela, està estudiant la possibilitat d'arribar a un acord respecte del lloguer social de l'habitatge.

Q 04249/2015 **Desacord amb el mal estat de conservació en què es troba l'espai que hi ha entre uns edificis que donen a la riera de Cervelló**

Ajuntament de Cervelló

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que faci una previsió en els pressupostos de l'any 2016 per fer possible la reparació de la tanca i garantir la seguretat de les persones.

L'Ajuntament ha informat que la tanca va ser reparada el febrer de 2016.

Q 04682/2015

Queixa relativa a la necessitat d'una unitat familiar d'accedir a un habitatge assequible com a conseqüència de la pèrdua imminent de l'habitatge habitual

Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat
Departament de Territori i Sostenibilitat
Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge

El Síndic ha proposat: 1. Que l'Ajuntament valori la situació de vulnerabilitat i d'emergència social en què es troba aquesta família i que li garanteixi l'accés a un habitatge del fons social de l'Ajuntament. 2. Que, en cas que l'Ajuntament no pugui garantir l'adjudicació d'un habitatge del fons social d'habitatges per manca de disponibilitat suficient o per qualsevol altra causa justificada, la Mesa de valoració per a situacions d'emergències econòmiques i socials de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya valori la situació de vulnerabilitat en què es troba aquesta família i resolgui sobre la possible adjudicació d'un habitatge per situació d'emergència social. 3. Que l'Ajuntament i l'Agència de l'Habitatge de Catalunya duguin a terme les actuacions que siguin necessàries per garantir que no es produeixi la pèrdua de l'habitatge habitual fins que no estigui garantit el reallotjament de la família en un habitatge alternatiu. 4. Que els serveis socials de l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat continuïn fent el seguiment social que ja es fa d'aquesta família, a fi de garantir que tenen cobertes les necessitats bàsiques i que es presta una atenció especial als infants que integren la unitat de convivència.

El Síndic ha constatat que, gràcies a l'ajut econòmic facilitat per l'Ajuntament, la família ha pogut accedir a un habitatge en règim de lloguer. També s'han ofert a aquesta família altres ajuts per cobrir necessitats bàsiques i se li fa un seguiment des dels serveis socials de l'Ajuntament.

Q 08415/2015

Manca de resolució per part de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya de diverses sol·licituds de prestació per al pagament del lloguer corresponent a les convocatòries dels anys 2014 i 2015

Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge

El Síndic ha suggerit al Departament de Territori i Sostenibilitat que doni les ordres oportunes perquè l'Agència de l'Habitatge de Catalunya resolgui, amb caràcter d'urgència i de forma expressa i motivada, la sol·licitud de prestació permanent per al pagament del lloguer de la promotora de la queixa, i que, un cop resolta, es valori i es resolgui expressament també la sol·licitud de pròrroga de la prestació amb relació a la convocatòria de prestacions per al pagament del lloguer del 2015.

El Departament ha informat que l'Agència de l'Habitatge de Catalunya ha resolt favorablement l'expedient de prestació permanent per al pagament del lloguer corresponent a l'any 2014 de la promotora i que la prestació està en tràmit de pagament. Quant a l'expedient corresponent a la prestació per al pagament del lloguer de l'any 2015, s'indica que la Direcció de Programes Socials de l'Habitatge de l'Agència l'està estudiant per valorar si la promotora ha acreditat que compleix els requisits legalment establerts per seguir percebent la prestació.

Q 01228/2016

Queixa relativa a les molèsties que causa l'estacionament indegut de vehicles en una zona del municipi de Subirats

Ajuntament de Subirats

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Subirats que estudiï mesures realment efectives per evitar o minimitzar les molèsties causades per l'estacionament indegut de vehicles i garantir l'accés de vehicles als pàrquings, especialment si aquests disposen de gual i se satisfà la taxa corresponent.

L'Ajuntament ha informat que ha adoptat les mesures escaients per resoldre la problemàtica de l'estacionament en aquesta zona, que es concreten en la concessió de llicència de gual als veïns interessats i la senyalització de la prohibició de parada i estacionament mitjançant una línia groga contínua pintada a la vorera del carrer.

Q 02588/2016 **Queixa relativa a la situació en què es troba una família amb cinc fills menors com a conseqüència d'un procediment judicial de desnonament**

Ajuntament de Badalona

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Badalona que, amb caràcter d'urgència, valori i doni resposta a la situació d'emergència social en què es troba aquesta família i li faciliti l'accés a un habitatge social abans del dia 12 de maig o, en tot cas, que en garanteixi el reallotjament transitori fins que es prevegi el seu reallotjament definitiu en un habitatge assequible als seus escassos ingressos econòmics.

El Síndic ha constatat que la sol·licitud d'adjudicació d'un habitatge per situació d'emergència social per a aquesta família ha estat valorada favorablement per la Mesa d'emergències socials i econòmiques de Catalunya. A més, el promotor de la queixa ha confirmat que se li ha assignat un habitatge a Badalona.

Q 03172/2016 **Manca de resposta de l'Ajuntament de Roses a una instància relativa a la velocitat de circulació dels vehicles dins de la urbanització Mas Buscà**

Ajuntament de Roses

El Síndic ha demanat informació a l'Ajuntament sobre aquesta qüestió.

L'Ajuntament ha informat que ha instal·lat reductors de velocitat a la zona objecte de queixa.

Consum

Q 05369/2016 i altres **Queixa de la Plataforma Trens Dignes a les Terres de l'Ebre-Priorat sobre el servei ferroviari de Rodalies i Regionals de Catalunya, principalment pel que fa a les línies R15 i R16**

Departament de Territori i Sostenibilitat

El Síndic s'ha adreçat al Departament de Territori i Sostenibilitat, al Ministeri de Foment i a l'empresa Renfe per demanar-los informació detallada sobre aquest assumpte.

Arran de les actuacions dutes a terme per aquesta institució, el Departament de Territori i Sostenibilitat va implementar una rebaixa de tarifes a partir del gener del 2016, i des del 6 de setembre de 2016 s'ha inclòs un nou tren a l'R16 entre Tortosa i Barcelona. Així mateix, des del 12 de novembre de 2016 vuit serveis de trens Euromed tenen parada a l'estació de l'Aldea. Més enllà d'això, el Síndic va publicar el setembre de 2016 un document que analitza la manca d'inversions en la xarxa ferroviària catalana, i el mes d'octubre va presentar l'*Informe sobre els drets de les persones en els serveis ferroviaris a Catalunya* al Parlament, que inclou 75 mesures que aquesta institució proposa a les administracions públiques per millorar els serveis ferroviaris a Catalunya.

Q 04440/2015 i altres **Queixes relatives a la facturació del subministrament d'electricitat a la Vall d'Aran**

Endesa

El Síndic ha rebut diverses queixes de persones residents a la Vall d'Aran que exposen que des del mes de gener de 2015 no han rebut les factures d'Endesa corresponents al subministrament d'electricitat als seus habitatges. Indiquen també que, arran de les gestions que han dut a terme amb el servei d'atenció als clients de l'empresa, han constatat la voluntat d'aquesta de suprimir una bonificació existent en el preu corresponent al 20% de la factura.

Endesa ha informat que des de l'1 de gener de 2015 hi ha una nova normativa estatal que afecta tots els clients que tenen concessions, i els residents de la Vall d'Aran formen part d'aquest segment. Des de la companyia s'ha elaborat el procediment més idoni per donar forma a les noves factures, d'aquí el retard en l'enviament. Informa també que la facturació dels subministraments ja està regularitzada, la qual cosa s'ha comunicat als clients.

Q 00195/2015 **Queixa relativa a les dificultats per donar-se de baixa del servei de telefonia mòbil de Vodafone**

Vodafone

El promotor de la queixa exposa que ha demanat tant telefònicament i per escrit com presencialment la baixa d'un servei de telefonia mòbil a Vodafone. No obstant això, la companyia no atén la seva petició i continua reclamant-li l'import d'una factura. El promotor demana que la companyia anul·li aquest import, que és posterior a la petició de baixa, i que es doni de baixa definitiva el servei.

El Síndic ha tractat aquest assumpte amb el Servei de Mediació al Client de Vodafone, el qual ha informat que s'ha aprovat un abonament per la quantitat cobrada indegudament al client.

Q 05456/2016 **Queixa relativa al greuge comparatiu que suposa que Sallent i altres municipis hagin estat exclosos de les bonificacions del peatge a la C-16**

Departament de Territori i Sostenibilitat

El Síndic ha demanat a la Direcció General d'Infraestructures de Mobilitat del Departament de Territori i Sostenibilitat que l'informi de les actuacions que durà a terme en relació amb l'exclusió de les persones residents als municipis de la part nord del Bages dels beneficiaris de les bonificacions al peatge de l'autopista C-16.

Posteriorment, el Departament ha informat que s'ha impulsat la modificació de l'actual sistema de descomptes per incorporar com a beneficiaris els usuaris provinents del nord de la comarca del Bages, informació que s'ha traslladat també a la persona interessada.

Q 07036/2014 **Disconformitat amb una factura del servei d'aigua i amb la manca de resposta a una reclamació presentada a l'Ajuntament de Santa Cristina d'Aro**

Ajuntament de Santa Cristina d'Aro

El Síndic ha constatat que el Reglament del servei d'abastament d'aigua potable de Santa Cristina d'Aro determina en l'article 5.d) que el prestador del servei té el dret de "suspendre o limitar el subministrament d'aigua potable després de no haver pagat un rebut correctament emès". Tot i això, el Codi de consum de Catalunya disposa en l'article 252-5 que "per a interrompre el servei de tracte continuat, cal que hi hagi, com a mínim, dos rebuts o factures impagats (...)". El Síndic, doncs ha demanat a l'Ajuntament que l'informi, si escau, sobre les mesures que s'adoptaran per ajustar el reglament municipal a la legislació vigent.

Posteriorment, l'Ajuntament ha indicat que, d'acord amb el suggeriment del Síndic, la Junta de Govern Local va adoptar l'acord de modificar part dels articles 5 i 55 del Reglament esmentat, per tal que el procediment de tall de subministrament s'iniciï amb dos rebuts d'aigua pendents de pagament.

Q 01314/2015 **Disconformitat amb una factura de Movistar**

Telefónica España, SAU

El promotor de la queixa exposa que passat el període permanència d'un contracte que va formalitzar amb Movistar va demanar la baixa del servei. Tot i això, la companyia li va seguir emetent factures.

Arran de la intervenció del Síndic, Movistar ha informat que ja es va retornar l'import facturat indegudament al promotor de la queixa.

Q 07529/2016 **Manca de resposta d'Endesa a diverses reclamacions en relació amb el manteniment d'una instal·lació elèctrica**

Endesa

La promotora de la queixa exposa que el seu pare va presentar reiterades reclamacions a Endesa en què li sol·licitava que dugués a terme les actuacions de manteniment i conservació necessàries de la instal·lació elèctrica adossada a la façana de l'habitatge familiar.

En resposta a la petició d'informació del Síndic, la Direcció General d'Energia, Mines i Seguretat Industrial ha informat que el Servei d'Inspecció i Control d'Instal·lacions Elèctriques ha obert un expedient a fi d'analitzar i resoldre aquest problema.

Q 06096/2016 **Problemes amb el subministrament d'un servei de telefonia fixa de Movistar**

Telefónica España, SAU

La promotora de la queixa exposa que es va quedar sense línia telefònica i, després de la intervenció dels tècnics de Movistar, tenia línia però no Internet. Demana que la companyia solucioni la incidència amb el subministrament d'Internet i que li confirmi que està donada de baixa del servei de manteniment, del qual va ser donada d'alta sense el seu consentiment.

Movistar ha informat que va enviat un tècnic al domicili de la promotora, el qual va resoldre els problemes de connexió que denunciava.

Q 005548/2016 **Disconformitat amb la facturació de la companyia comercialitzadora Electra Caldense, per excés de potència contractada**

Electra Caldense

El promotor de la queixa exposa que des del 2006 i fins a mitjan 2015 la comercialitzadora Electra Caldense li ha estat cobrant el servei amb una tarifa superior a la que ell necessitava. Després de queixar-se, li han abonat un import, però considera que no és el total de la quantitat que se li ha cobrat de més.

La companyia ha informat el Síndic que ha abonat al promotor de la queixa la diferència de potència des del moment en què va començar a ser aplicable la nova normativa reguladora. De tota manera, el Servei d'Atenció al Client de la comercialitzadora es va posar en contacte amb aquest client i el va citar per a una entrevista per poder atendre la seva petició personalment.

Q 005613/2016 **Queixa relativa a la demora d'Endesa a donar d'alta un nou subministrament al pàrquing d'una comunitat de propietaris**

Endesa

El promotor de la queixa exposa que Endesa va resoldre el contracte de subministrament del pàrquing d'una comunitat de Barcelona per impagament de factures. El juliol de 2016 l'empresa va comunicar que enviaria un tècnic per verificar la no-existència de comptador a fi que la comunitat pogués presentar una sol·licitud d'alta nova. El tècnic, però, no ha passat, i per tant no es pot demanar l'alta de subministrament. Per aquest motiu s'ha demanat a la distribuïdora que agiliti els tràmits per tal que, en el termini més breu possible, es doni accés al subministrament elèctric.

En resposta a la petició d'informació del Síndic, Endesa ha informat que ha dut a terme les gestions necessàries perquè es pugui sol·licitar, en breu, a la nova contractació. Concretament, el dia 21 de juliol de 2016, els serveis tècnics van comprovar que el subministrament és correcte, sense tensió ni consum, i que el comptador havia estat retirat.

Seguretat ciutadana i justícia

Q 05334/2015 **Queixa relativa a la situació en què es troba un intern del Centre Penitenciari Brians 1**

Departament de Justícia

El Síndic ha demanat a la direcció del centre penitenciari al qual ha estat traslladat l'intern que en faci un seguiment individualitzat i exhaustiu que abordi aspectes elementals del seu tractament, tant emocionals com de seguiment psicològic. També ha demanat al Departament de Justícia que el centre penitenciari mantingui les entrevistes oportunes amb la germana de l'intern per tal de fer un seguiment i un treball continuat amb el referent familiar.

De la informació tramesa se'n desprèn que la direcció del Centre Penitenciari Quatre Camins coneix perfectament el cas d'aquest intern i que farà un seguiment específic i complet del seu tractament i de la seva evolució. Així mateix, es confirma que la treballadora social de referència ja ha mantingut una primera entrevista amb la promotora de la queixa, i el centre s'ha posat a la seva disposició per tractar qualsevol tema referent al seu germà.

Q 06927/2015 **Queixa relativa a una sol·licitud de trasllat d'un pres del Centre Penitenciari Brians 2**

Departament de Justícia

El Síndic va suggerir al Departament de Justícia que, si es comprovaven les dificultats de conciliació familiar que al·legava el promotor de la queixa, s'estudiés la possibilitat de traslladar-lo al Centre Penitenciari Tarragona encara que fos amb caràcter temporal i davant les previsions d'obrir el nou Centre Penitenciari Mas d'Enric a finals de 2015.

La Direcció General de Serveis Penitenciaris ha informat que el promotor va ser traslladat al Centre Penitenciari Mas d'Enric per motius familiars.

Q 03356/2016 **Queixa d'un intern del Centre Penitenciari Ponent**

Departament de Justícia

El Síndic ha suggerit al Departament de Justícia que s'accelerin els tràmits per traslladar el promotor al Centre Penitenciari de Mas d'Enric al més aviat possible.

El promotor de la queixa ja ha estat traslladat al centre sol·licitat.

Q 10282/2015 **Queixa relativa al tracte rebut pel personal de la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Penitents (Gràcia)**

Departament d'Interior

La promotora de la queixa es mostrava disconforme amb el tracte que va rebre dels agents de la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Penitents, a Gràcia, quan va anar a interposar una denúncia per un càrrec no autoritzat en un compte bancari.

Arran de la intervenció del Síndic, la Direcció General de la Policia va trametre una resposta a la promotora, en què se la informava que s'havia revisat i valorat tota la informació relacionada amb els fets que s'exposaven en l'escrit de queixa i s'havia conclòs que els efectius policials que van atendre la promotora van actuar dins dels paràmetres de normalitat i professionalitat i que el tracte que va rebre aquesta persona va ser seriós i professional.

Q 06073/2016 **Queixa d'un intern al Centre Penitenciari Ponent en relació amb un trasllat**

Departament de Justícia

El promotor de la queixa exposava que complia condemna al Centre Penitenciari Quatre Camins i que per motius que desconeix va ser traslladat al Centre Penitenciari Ponent. Va demanar un nou trasllat a qualsevol altre centre penitenciari més proper a la seva família, però no va rebre resposta.

Posteriorment, la Direcció General de Serveis Penitenciaris va informar que el trasllat sol·licitat per l'intern ja s'havia dut a terme.

Q 04179/2016 **Queixa relativa als actes d'incivisme que es produeixen als voltants del Palau Firal i de Congressos de Tarragona**

Ajuntament de Tarragona

El Síndic va sol·licitar informació sobre aquesta qüestió a l'Ajuntament de Tarragona i li va plantejar diverses qüestions.

De l'informe tramès per la Guàrdia Urbana de Tarragona (GUT) se'n desprèn que s'han dut a terme diverses actuacions policials per fer front a les conductes d'incivisme denunciades per la persona interessada, mesures que s'han fet complementàriament amb els serveis de neteja. També s'observa que la GUT adquireix el compromís per seguir treballant i incidint en la zona de conflicte, amb l'objectiu que els veïns de la zona puguin disposar d'uns nivells de seguretat, convivència i cohesió social que els permeti una qualitat de vida en uns estàndards assumibles.

Q 01526/2016 **Manca de resposta a la petició d'un intern d'un centre penitenciari de substitució de pena per l'expulsió al seu país d'origen**

Departament de Justícia

El Síndic va demanar un informe a la Direcció General de Serveis Penitenciaris del Departament de Justícia en relació amb les sol·licituds d'expulsió de l'intern i amb la seva situació penitenciària.

De la informació tramesa per aquesta Direcció General se'n desprèn que el centre penitenciari ha impulsat i promogut les actuacions necessàries per atendre la petició de l'intern i que, un cop realitzats tots els tràmits que depenien del centre penitenciari respecte de la petició de substitució de la pena, es resta en espera del pronunciament judicial.

Q 00113/2016 **Queixa relativa a la necessitat d'instal·lar consignes o armariets a la Ciutat de la Justícia per poder-hi dipositar bicicletes plegables**

Departament de Justícia

La promotora de la queixa exposava que en una ocasió se li va negar l'entrada a la Ciutat de la Justícia amb la seva bicicleta plegada, sense que tampoc hi hagués cap consigna o taquilla on poder-la dipositar amb seguretat. Per aquest motiu, sol·licitava que a la Ciutat de la Justícia s'instal·lin consignes o armariets per poder-hi dipositar bicicletes plegables.

El Departament de Justícia ha indicat que s'han fet les gestions oportunes amb l'empresa concessionària de l'aparcament de vehicles de la Ciutat de la Justícia, la qual ha informat que des del 19 de febrer de 2016 es disposa de places reservades per a l'aparcament de bicicletes durant una estada de 2-3 hores i una tarifa d'un euro.

Universitats, cultura i llengua

Q 07745/2014 — Disconformitat amb el fet que l'Ajuntament del Vendrell no disposi d'un catàleg dels elements arquitectònics que cal protegir

Ajuntament del Vendrell

Un cop examinades les afirmacions sobre la manca de disponibilitat econòmica i de personal al·legades pel consistori com a impeditives per poder dur a terme les tasques prèvies a la declaració dels béns immobles del precatàleg contingut al Pla general d'ordenació urbana com a béns culturals d'interès local i, per tant, mereixedors d'un règim de preservació i manteniment establert a la Llei, el Síndic ha instat l'Ajuntament a fer efectiu el deure de col·laboració entre administracions públiques legalment establert. A més, l'article 3 de la Llei de patrimoni cultural català ha establert un deure de col·laboració perquè les competències respectives siguin exercides de la millor manera possible, raó per la qual es demana a l'Ajuntament que posi en coneixement de les altres administracions públiques les limitacions amb què es troba per exercir les seves competències i en demani la col·laboració, per tal de donar compliment a l'obligació de protegir i conservar els béns immobles que mereixen, d'acord amb la Llei, ser declarats béns immobles d'interès local i ser catalogats.

L'Ajuntament ha informat que en el projecte de pressupost que s'havia de sotmetre a l'aprovació del Ple municipal del dia 16 de febrer de 2016, s'inclou la partida pressupostària corresponent per iniciar els tràmits del nou Pla d'ordenació urbanística municipal.

Q 03639/2015 — Queixa relativa a la publicació únicament en llengua catalana del Butlletí Oficial de la Província de Lleida

Atès que el Butlletí Oficial de la Província és un servei públic d'àmbit provincial i les diputacions són les responsables d'editar-lo i gestionar-lo, el Síndic demana a la Diputació de Lleida que doni les ordres oportunes per garantir la disponibilitat en castellà d'aquesta publicació.

La Diputació de Lleida ha comunicat que ha encarregat al servei que s'ocupa de l'edició del Butlletí que estudiï les mesures necessàries per a la incorporació del castellà a fi de facilitar l'accés a la informació publicada, en línia del que ja han fet altres administracions.

4.2. RESOLUCIONS NO ACCEPTADES

Polítiques socials (6)

1. Educació i recerca (3)

Q 01738/2012 — **Disconformitat amb la normativa que regula els preus públics dels cursos a distància impartits per l'Institut Obert de Catalunya**

Departament d'Ensenyament

La promotora de la queixa considera que l'Ordre EDU/258/2010, de 20 d'abril, per la qual se suprimeixen, es creen i s'actualitzen els imports de diversos preus públics pels ensenyaments, les formacions i els cursos impartits a distància per l'IOC, discrimina les famílies monoparentals, atès que preveu només una equiparació entre el tractament de famílies nombroses i monoparentals en la bonificació del 50% dels preus públics però no en les exempcions d'aquests preus públics previstes a l'article 5.2, que no esmenta les famílies monoparentals amb categoria especial.

El Síndic entén que la interpretació que cal donar a la norma és la que equipara les famílies nombroses de categoria especial amb les monoparentals de categoria especial, d'acord amb la regulació que se'n fa al Decret 151/2009, de 29 de setembre, un cop prevista a l'Ordre EDU/258/2010, de 20 d'abril, la bonificació també per a famílies monoparentals de categoria general que s'equiparen a les nombroses de categoria general.

El Departament d'Ensenyament, però, es ratifica en el fet que la previsió inclosa a l'Ordre EDU/258/2010, de 20 d'abril, per la qual se suprimeixen, es creen i s'actualitzen els imports de diversos preus públics pels ensenyaments, les formacions i els cursos impartits a distància per l'Institut d'Educació Secundària Obert de Catalunya, s'adequa a la normativa vigent.

Q 05966/2010 — **Disconformitat amb la inadmissió a tràmit de la candidatura de la mare d'un alumne escolaritzat en règim d'escolaritat compartida entre dos centres com a representant del sector de pares en el consell escolar d'un institut de Montcada i Reixac**

Departament d'Ensenyament

La promotora de la queixa exposava que atès que el seu fill està escolaritzat en règim d'escolaritat compartida entre dos centres, un centre d'educació especial de Barcelona i un institut de Montcada i Reixac, a ella no se la considera part del cens del sector de pares de l'institut.

El Síndic va suggerir al Departament d'Ensenyament que donés les instruccions necessàries per autoritzar que els pares, mares o tutors d'alumnes en règim d'escolarització compartida puguin ser inclosos en les llistes per ser escollits membres del consell escolar dels dos centres on estiguin escolaritzats.

El Departament, però, ha informat que totes les famílies poden participar en el procés electoral del consell escolar del centre en què estan matriculats els seus fills i que sempre s'està matriculat en un únic centre, sense que en cap cas hi hagi doble matriculació. Afegeix que aquest és el règim aplicat com a general i així s'estableix en l'article 13.2 del Reglament orgànic dels instituts d'educació secundària, aprovat per Reial decret 83/1996, de 26 de gener, encara vigent, o a l'article 58.2 del Reglament orgànic de les escoles infantils de segon cicle, dels col·legis d'educació infantil i primària i dels centres públics específics, aprovat per Decret 328/2010, de 13 de juliol, a Andalusia.

Q 08778/2014

Queixa relativa a la convocatòria de les proves per a l'obtenció d'un títol de tècnic del Departament d'Ensenyament

Departament d'Ensenyament

El promotor de la queixa exposava que no es va poder apuntar a la convocatòria 2014/2015 de les proves lliures per a l'obtenció del títol d'un cicle de formació professional inicial. Quan s'hi va voler apuntar, una hora després que s'obrís la convocatòria, li va aparèixer un missatge que deia que les places ja s'havien exhaurit. També va intentar presentar la sol·licitud presencialment a l'oficina del Departament d'Ensenyament a Manresa, on no tenien constància de cap possibilitat ni formulari per tramitar aquesta sol·licitud. En conseqüència, no va poder presentar la sol·licitud i es va quedar sense plaça.

El Síndic va suggerir al Departament que revisés el procediment establert per dur a terme les proves per a l'obtenció de títols de formació professional, i que se substituís l'ordre d'inscripció per criteris alternatius com ara un sorteig o altres que n'afavoreixin l'accessibilitat i garanteixin la igualtat d'oportunitats de totes les persones que hi volen accedir.

El Departament d'Ensenyament ha assenyalat que ha valorat diferents sistemes possibles d'accedir a la inscripció per a les proves d'obtenció de títols, i que ha ponderat tant aspectes tècnics i organitzatius com aspectes d'equitat. Ha afegit que el sorteig va ser descartat, ja que es considera que no és més equitatiu que el sistema actual.

AO 00075/2016

Actuació d'ofici relativa al projecte de decret de les activitats d'educació en el lleure en les quals participen menors de divuit anys

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic ha tingut constància que el Govern està tramitant un decret sobre les activitats d'educació en el lleure que no incorpora bona part de les consideracions formulades pel Síndic en el marc de l'informe *El lleure educatiu a Catalunya*, lliurat al Parlament l'any 2014, ni tampoc reflecteix algunes de les modificacions normatives que hi ha hagut durant aquest període, especialment la Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació de Catalunya.

En el marc d'aquesta actuació d'ofici, el Síndic va demanar al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que es tinguessin en compte aquestes recomanacions en l'elaboració del nou decret de les activitats d'educació en el lleure en les quals participen menors de divuit anys.

El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, però, ha exposat que l'objectiu del nou decret, ja aprovat, era ampliar i millorar la definició de les diverses tipologies d'activitats d'educació en el lleure existents a Catalunya, i revisar i reforçar els criteris que han de garantir-ne la qualitat i la seguretat, sense que la regulació del sistema de finançament de les activitats o de les condicions d'accés a les activitats o dels mecanismes per garantir la igualtat d'oportunitats en fos l'objectiu. Per tant, el Departament suggereix que es vehiculi una hipotètica regulació normativa dels sistemes d'ajut econòmic i d'altres formes de suport a través d'altres instruments normatius.

El Síndic, doncs, constata que no s'ha acceptat el seu suggeriment i, atès que el decret ja ha estat aprovat, dona per closes les seves actuacions en aquest assumpte.

2. Salut (3)

Q 07289/2012 — Disconformitat amb la denegació d'una sol·licitud de derivació a la Fundació Puigvert i d'una petició de segona opinió mèdica

Departament de Salut

El promotor de la queixa exposava que a l'Hospital del Mar, on l'han intervingut quirúrgicament en tres ocasions sense gaire èxit, no li tramiten una derivació a la Fundació Puigvert ni donen curs a la seva petició de segona opinió mèdica per part d'un especialista.

El Síndic no aprecia cap actuació irregular de l'Administració, però atès que el promotor manifesta que encara no s'ha trobat una solució satisfactòria al seu problema, el Síndic ha demanat al Departament de Salut que valori la possibilitat de tramitar la derivació que sol·licita.

El Departament, però, no ha acceptat aquest suggeriment, perquè considera que el Servei d'Urologia de l'Hospital del Mar té capacitat i disposa dels recursos sanitaris per atendre la patologia del promotor.

Q 01002/2015 — Demora en una prova diagnòstica

Departament de Salut

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la demora en la realització d'una colonoscòpia que té programada per al mes de març de 2016.

Atès que en aquest cas s'ha superat el termini de referència fixat per a aquest tipus de prova en l'Ordre SLT/102/2015, de 21 d'abril, el Síndic va suggerir al Departament de Salut que estudiés la possibilitat d'avançar la colonoscòpia de què es troba pendent aquesta persona.

Finalment, la prova es va dur a terme en la data en què estava programada, de manera que s'ha superat el temps de referència fixat.

Q 03263/2015 — Queixa relativa a la dispensació per part del CAP del material necessari per controlar la diabetis

Departament de Salut

La promotora de la queixa mostrava el seu malestar perquè al CAP no se li faciliten les llancetes per punxar-se i extreure's la sang per controlar-se la diabetis que té diagnosticada.

El Síndic va suggerir al Departament de Salut que valorés la possibilitat de considerar les llancetes com a material necessari per al control de la diabetis i, per tant, incloses dins les prestacions del sistema públic de salut.

El Departament, però, ha indicat que davant la perspectiva d'implantació de nous dispositius que permeten conèixer els valors de glucosa de manera menys agressiva i que no precisen la punció per a l'extracció de sang, actualment no escau modificar les prestacions previstes en la cartera de serveis per a aquest material al territori català.

Administració pública i tributs (6)

1. Administració pública (6)

Q 04696/2012 **Disconformitat amb una sanció imposada per estacionar el vehicle en doble fila a Santa Perpètua de Mogoda**

Diputació de Barcelona

El promotor de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la sanció imposada per estacionar el vehicle en doble fila. Negava la comissió dels fets que se li imputen, i així ho ha posat de manifest en tota la tramitació del procediment sancionador.

El Síndic va constatar que hi ha proves gràfiques que evidencien que el vehicle del promotor no estava estacionat en doble fila, i que, a més, a la fotografia que dona lloc a la denúncia no es visualitza la placa de matrícula. Per tant, va suggerir a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona que anul·lés les actuacions efectuades en l'expedient sancionador incoat contra el promotor.

L'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda, però, reitera que els fets denunciats havien estat apreciats per un agent de l'autoritat encarregat de la vigilància del trànsit, i que no es podia posar en dubte la presumpció de veracitat de l'agent ni desvirtuar-la mitjançant fotografies que en tot cas serveixen per complementar el que l'agent ha denunciat.

Q 05850/2014 **Queixa relativa a un procediment de responsabilitat patrimonial tramitat per l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat arran d'un accident a la via pública**

Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat

La promotora de la queixa exposava que va patir un accident en un punt on s'iniciava una zona de prioritat invertida i on només constava un senyal vertical indicatiu de zona residencial en el mateix punt on començava una elevació del sòl, ambdós escassament visibles a l'hora en què es va produir l'accident per efecte del sol. L'Ajuntament va concloure que la causa de l'accident va ser la manca d'adequació de la conducció de la promotora a les condicions d'enlluernament i va determinar que no hi havia nexe de causalitat entre els danys i el funcionament dels serveis públics.

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que revisés la decisió de no estimar la reclamació de responsabilitat patrimonial formulada per la promotora, atès que l'Administració no va complir adequadament el deure legal de mantenir la via en les condicions de seguretat exigibles per al trànsit, i hauria d'haver instal·lat els senyals adequats amb la finalitat d'evitar que els conductors circulessin confiats i que de manera sobtada es trobessin elements invisibles a l'hora del dia en què van succeir els fets. També li va suggerir que en la proporció que s'acordi i en funció de les circumstàncies concurrents, es fes el rescabalament a la promotora dels danys personals i materials que van resultat acreditats.

L'Ajuntament, però, ha manifestat que no concorren les circumstàncies per dur a terme la revocació suggerida, especialment tenint en compte que la promotora va tenir la possibilitat d'anar a la via jurisdiccional i que no ho va fer. Alhora, s'ha refermat en la posició que ja va manifestar amb relació a les circumstàncies i les proves de què es disposa sobre la forma en què va tenir lloc l'accident, i arriba a qüestionar l'actuació dels agents de la Policia Local que hi van intervenir.

Q 09854/2014

Disconformitat amb la carta tramesa pels Serveis Funeraris de Sabadell en relació amb la caducitat del dret funerari d'un nínxol

Ajuntament de Sabadell

La promotora de la queixa exposava que el seu pare havia rebut una carta dels Serveis Funeraris de Sabadell en què se li comunicava que la concessió del dret funerari s'havia atorgat en data 10 d'octubre de 1963 per un termini de cinquanta anys i, atès que havia transcorregut aquest termini, se l'emplaçava a renovar la concessió. Tot i això, segons la promotora, en el títol de l'any 1963 no es va fixar cap termini de durada, de manera que entén que el termini de cinquanta anys que estableix el Reglament de patrimoni dels ens locals no és aplicable al seu títol.

El Síndic va exposar a l'Ajuntament de Sabadell les raons per les quals entenia que el dret funerari esmentat tenia una durada de noranta-nou anys, atès que va ser constituït abans de l'entrada en vigor del Reglament de patrimoni del ens locals, l'any 1988.

L'Ajuntament, però, discrepa d'aquest posicionament, ja que reitera que, a partir de l'entrada en vigor del Reglament de béns dels ens locals, l'any 1955, la durada màxima dels drets funeraris sobre sepultures és de cinquanta anys.

Q 01714/2015
Q 02571/2015

Disconformitat amb l'exclusió de les llistes de la convocatòria de concurs públic per formar part de la borsa de treball per prestar serveis amb caràcter temporal com a personal interí docent en centres públics no universitaris dependents del Departament d'Ensenyament

Departament d'Ensenyament

Les persones interessades es queixen que se les ha exclòs de les llistes per formar part d'una borsa de treball per prestar serveis de manera temporal com a personal docent pel fet que l'administració convocant ha considerat que el contingut del certificat mèdic que havien aportat no era correcte.

El Síndic va suggerir al Departament d'Ensenyament: 1. que revisés totes les exclusions de la convocatòria de concurs públic que tinguessin com a causa únicament i exclusiva el certificat mèdic incorrecte; 2. que examinés els certificats mèdics estimats incorrectes per determinar, d'acord amb els criteris interpretatius de l'article 3.1 del Codi civil, si aquests acrediten que els sol·licitants tenen la capacitat funcional exigida per desenvolupar la funció docent; 3. que en tots els casos en què quedi acreditada la capacitat funcional del sol·licitant es deixi sense efecte la seva exclusió i se l'inclogui dins de la borsa de treball, i que se l'hi notifiqui de forma expressa; 4. que en cas que es consideri necessari que el certificat mèdic acreditatiu de la capacitat funcional tingui un únic contingut en futures convocatòries se'n faciliti un model.

El Departament, però, considera que la Resolució EDU/2053/2010, que regula les convocatòries de concurs públic, ja estableix els requisits que ha de recollir el certificat que el metge ha de redactar segons el seu criteri. També ha assenyalat que les persones que hagin resultat excloses de la borsa per aquesta causa disposen d'un termini de deu dies per reclamar contra la llista provisional, període durant el qual poden presentar un certificat mèdic correcte, i també poden interposar un recurs de reposició contra la llista definitiva que els hagi exclòs.

Q 01838/2015 **Manca de resposta de l'Ajuntament de Ripollet a un escrit presentat contra la resolució d'un procediment sancionador per infracció de l'Ordenança municipal de convivència**

Ajuntament de Ripollet

El promotor de la queixa exposava que va ser denunciat per haver comès una infracció consistent a emetre sorolls que pertorbaven el descans de la resta de veïns tant a la via pública com a l'interior d'un immoble. Sembla que aquesta denúncia deriva d'un problema personal que té amb una veïna de l'immoble on viu. El promotor va interposar dintre de termini recurs de reposició contra la resolució sancionadora. Tot i això, se li va imposar una sanció, que va abonar.

El Síndic va demanar a l'Ajuntament de Ripollet que revisés la decisió de cobrar la sanció imposada quan la resolució no era executiva, ja que no s'havia resolt el recurs de reposició interposat pel promotor, i que conseqüentment ordenés el retorn l'import cobrat indegudament en concepte de recàrrec amb els interessos meritats.

L'Ajuntament, però, no ha acceptat aquest suggeriment i es nega a retornar l'import abonat pel promotor.

Consum (2)

Q 10687/2015 **Queixa per la denegació de l'emissió d'un duplicat d'una targeta T-Jove robada**

Autoritat del Transport Metropolità

La promotora de la queixa exposava que al seu fill li van robar la targeta T-Jove que havia adquirit i que a les oficines del metro la van informar de la impossibilitat d'emetre'n un duplicat.

Atès que el nou sistema amb tecnologia electrònica (T-Mobilitat) que ha d'entrar en funcionament properament ha de permetre la implantació d'un sistema tarifari integrat amb tecnologia electrònica que permeti poder donar de baixa la targeta, i atès que el títol de transport queda virtualment anul·lat per impossibilitat d'acreditar el DNI/NIE/passaport del legítim propietari de la targeta, el Síndic va suggerir a l'Autoritat del Transport Metropolità, d'una banda, que establís una moratòria en la decisió de no retornar o efectuar duplicats per títols de transports que requereixin la identificació, sempre que hi hagi documentació acreditativa que el sol·licitant va comprar el títol de transport i que ha presentat la denúncia corresponent per pèrdua o robatori, fins que entri en funcionament el T-Mobilitat; i de l'altra, que emetés un duplicat de la targeta de la persona interessada, sens perjudici de demanar-li que acrediti que va fer el pagament de la targeta robada o perduda.

L'Autoritat del Transport Metropolità ha informat que les condicions d'ús dels títols de transport integrat estableixen que no es farà cap bescanvi o duplicat en cas de pèrdua o sostracció.

Q 01731/2016 **Queixa relativa a la interrupció del servei de subministrament d'aigua en un habitatge de Blanes**

Ajuntament de Blanes

El promotor de la queixa exposava que els serveis socials municipals l'ajudaven a fer front a les despeses del servei de subministrament d'aigua i electricitat, però que ja no li donaven el suport que necessitava i se li ha interromput el servei de subministrament d'aigua.

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que donés les ordres oportunes a fi que es restablís, sense demora, el servei de subministrament d'aigua al domicili del promotor.

L'Ajuntament ha informat que no acceptarà el suggeriment del Síndic mentre la persona interessada no accepti el pla de treball establert per la seva professional de referència, atès que les normes internes i els barems per a l'atorgament d'ajuts per al subministrament d'aigua aprovades per la Junta de Govern Local de l'Ajuntament de Blanes exigeixen que les persones interessades no poden disposar de béns immobles diferents de l'habitatge habitual, i sembla que el promotor no compleix aquest requisit.

Seguretat ciutadana i justícia (2)

Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura

AO 00024/2015 **Actuació d'ofici relativa a la visita a la comissaria de la Policia Local d'Arenys de Mar**

Ajuntament d'Arenys de Mar

El Síndic va obrir una actuació d'ofici arran de la visita que l'Equip de Treball de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura i d'altres Tractes o Penes Cruels, Inhumans o Degradants va dur a terme a la comissaria de la Policia Local d'Arenys de Mar en data 11 de febrer de 2015.

L'Equip va recomanar a l'Ajuntament d'aquest municipi que donés de baixa l'àrea de custòdia i revisés el protocol d'actuació i de coordinació subscrit amb el Cos de Mossos d'Esquadra perquè aquests darrers es facin càrrec de la custòdia del detingut des de l'inici de la detenció fins que queda en llibertat o passa a disposició judicial, en tots els casos.

L'informe tramès per la Policia Local conclou que no es poden traslladar els detinguts directament a la comissaria dels Mossos d'Esquadra sense fer els tràmits i les diligències escaients. Així mateix, s'indica que no es considera adient canviar l'ús actual que tenen les instal·lacions de la Policia Local.

AO 00025/2015 **Visita del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura al Centre Penitenciari Mas d'Enric**

Departament de Justícia

En el marc de la visita que una delegació del Mecanisme Català per a la Prevenció de la Tortura del Síndic de Greuges va dur a terme al nou Centre Penitenciari Mas d'Enric en data 3 de febrer de 2016 es van inspeccionar diferents instal·lacions del centre i, en particular, el mòdul residencial de violència, on es va comprovar que no hi ha cel·les d'aïllament i/o contenció, les quals es troben al Departament de Règim Tancat (DERT).

El Síndic va recomanar al Departament de Justícia que habilités en cadascun dels mòduls de vida ordinària del centre una cel·la d'aïllament i/o contenció per a casos d'incidents que alterin la vida de la unitat i que requereixin la separació temporal de l'intern de la resta de població del mòdul.

La Direcció General de Serveis Penitenciaris ha tramès un informe en què fa diverses consideracions per fonamentar les raons per les quals no es considera viable habilitar cel·les d'aïllament als mòduls de règim de vida ordinària.

4.3. OBSTACULITZACIÓ I MANCA DE COL·LABORACIÓ

Aquest article determina que es considera que hi ha una obstaculització de l'actuació del Síndic de Greuges per part de les administracions, els organismes, les empreses i les persones a què fa referència l'article 26 en els supòsits següents

a) Si impedeix l'accés del síndic o síndica o dels seus adjunts als expedients, les informacions, les dades i la documentació necessaris en el curs d'una investigació.

b) Si impedeixen l'accés del síndic o síndica o dels seus adjunts als espais a què hagin d'accedir per obtenir la informació necessària en el curs d'una investigació.

Com en els darrers anys, el Síndic ha conclòs que cap administració ni empresa no ha obstaculitzat la seva actuació i que els retards existents en les respostes pendents de recepció no són atribuïbles als supòsits de l'article 61.2 de la Llei del Síndic.

Tanmateix, és inqüestionable que la manca de resposta a la sol·licitud d'informació del Síndic impedeix a la institució continuar i concloure la tramitació d'un expedient i deixa en la més absoluta indefensió la persona que ha confiat el seu problema al Síndic.

Per aquesta raó, tenim el ferm propòsit de continuar insistint a administracions i empreses que millorin els seus processos interns per fer que les respostes a les peticions d'informació del Síndic siguin com més ràpides i completes millor.

ACTIVITAT INSTITUCIONAL I DIFUSIÓ

5. ACTIVITAT INSTITUCIONAL I DIFUSIÓ

5.1. RELACIONS D'ÀMBIT INTERNACIONAL

1.1. Defensor del Poble Europeu

ENO (European Network of Ombudsman-DPE)

La trobada de coordinació de la xarxa de defensors que organitza anualment la defensora del poble de la Unió Europea va tenir lloc els dies 13 i 14 de juny a Brussel·les. Per primer cop, la defensora va unir les dues xarxes que fins ara coexistien, la de defensors d'àmbit estatal i la de defensors regionals, per aconseguir més transversalitat i profunditat en la coordinació. Entre les matèries tractades, cal destacar l'abordatge de la transparència per les oficines d'ombudsman i també la crisi de refugiats que afecta Europa.

1.2.Institut Internacional de l'Ombudsman (International Ombudsman Institute)

Durant el 2016 diversos processos electorals han configurat unes noves juntes en el marc mundial i europeu de l'IOI, atesa la confluència del Congrés Mundial, que obliga a elegir de nou les juntes regionals per configurar, finalment, la mundial.

La Junta Europea va celebrar eleccions per mitjans electrònics, tal com estableixen els estatuts, els mesos de juliol, setembre i novembre de 2016. La primera elecció, de juliol, era per escollir els set nou membres de la Junta Europea. Per nombre de vots, el resultat va ser: Rafael Ribó (Catalunya), Catherine de Bruecker (Bèlgica), Lucia Francini (Toscana), Peter Tyndall (Irlanda), Nick Bennett (Gal·les), Ülle Madise (Estònia), Reiner Van Zutphen (Holanda) i Igli Totozani (Albània). A causa d'un empat entre els dos darrers candidats, els defensors d'Albània i Holanda, es va organitzar de nou una votació electrònica, arran de la qual finalment Van Zutphen ocuparà la plaça a la Junta, i ell i la defensora estoniana romanen a la Junta Europea (no són membres de la Junta Mundial). Finalment, les terceres eleccions es van fer per escollir els càrrecs a la Junta Europea, de la qual el síndic de greuges, Rafael Ribó, va ser escollit president europeu, i Catherine de Bruecker, defensora federal de Bèlgica, vicepresidenta.

La Junta Mundial de l'IOI es va renovar, tal com preveuen els estatuts, durant la celebració del Congrés Mundial. Actualment, el comitè executiu està presidit per Peter Tyndall, defensor d'Irlanda, i les dues vicepresidències les ocupen Diane Welborn (Ohio, EUA) i Chris Field (Austràlia). El tresorer és Viddhavat Rajatanun (Tailàndia). El secretari general continua sent Gunter Krauter (defensor d'Àustria). La Junta Mundial està formada per 25 membres de set regions diferents.

Junta Europea

Reunions de la Junta Europea de l'IOI

Durant el 2016, la Junta Europea s'ha reunit en dues ocasions: el 27 d'abril a Barcelona i el 27 de setembre a Nàpols. Atesa la tessitura i el context de canvi de junta, aquestes reunions han posat l'accent sobretot en el pla de treball: organització de seminaris, coordinació de matèries específiques i grups de treball. La Junta Europea també va celebrar una assemblea general amb els membres, coincidint amb el Congrés Mundial, a Bangkok el 14 de novembre (el síndic hi va participar per videoconferència).

"Reptes actuals dels drets humans: l'ombudsman davant les amenaces"

Seguint un acord de la Junta Mundial de l'IOI, el Síndic de Greuges va organitzar el 26 i 27 d'abril de 2016, a Barcelona, el seminari "Reptes actuals dels drets humans i el paper dels defensors davant les amenaces".

Inaugurat pel president de la Generalitat de Catalunya, Carles Puigdemont, i l'alcaldessa de Barcelona, Ada Colau, quasi totes les defensories d'Europa membres de l'Institut van acudir a la cita, que va centrar els debats en el dilema llibertat vs. seguretat, les persones migrades i refugiades, la crisi social, les noves competències dels defensors i les amenaces als defensors.

De les conclusions, cal destacar la crida a posar fi a les vulneracions de drets de refugiats i migrants, la necessitat de garantir les

llibertats en les mesures de seguretat, l'erosió dels drets socials a causa de polítiques d'austeritat davant la crisi econòmica, i les noves competències que poden adquirir els defensors i la necessitat de preservar-ne la independència davant els atacs vinculats a regressions democràtiques.

Seminari New PSOW powers

El 28 d'octubre de 2016 el defensor de Gal·les, Nick Bennett, juntament amb la Universitat d'Aberystwyth, va organitzar a Gal·les un seminari per tractar sobre els mecanismes d'actuació dels defensors i la facultat d'actuar d'ofici. El síndic hi va ser convidat a pronunciar una ponència, centrada en l'anàlisi comparada d'oficines europees de defensors i en els èxits aconseguits gràcies a aquesta facultat del defensor a Catalunya.

Seminari Human Rights - A 21st Century Approach to the work of Ombudsmen

L'ombudsman d'Irlanda del Nord i el comissari de drets humans d'Irlanda del Nord van treballar conjuntament en una metodologia per a la capacitació del seu personal en matèria de drets humans. També conjuntament i amb l'aixopluc de l'IOI, van organitzar un seminari sobre com al segle XXI es desenvolupa la tasca de l'ombudsman. El síndic hi va ser convidat a pronunciar la ponència principal, en la qual va destacar les competències més noves per fer efectiva i útil la tasca de l'ombudsman des de la perspectiva de la defensa i la promoció dels drets humans

Junta Mundial

Missió a Polònia

La Junta de l'IOI va acordar organitzar una missió de supervisió i anàlisi de la situació dels drets a Polònia. Encapçalada pel president europeu, Rafael Ribó, la delegació de defensors la conformaven el defensor austríac i secretari general de l'IOI, Gunter Kräuter; el defensor d'Irlanda, Peter Tyndall, i la defensora d'Estònia, Ülle Madise. Aquesta missió es va desenvolupar en dues sessions, en la primera de les quals, del 18 al 20 de juliol de 2016, es van mantenir reunions amb institucions i organitzacions poloneses, com ara els presidents del Tribunal Constitucional, del Tribunal Suprem, del Consell Nacional de la Judicatura, membres del Senat, membres del Govern (Ministeri d'Afers Exteriors i Ministeri Plenipotenciari per a la Societat Civil), i també amb ONG i els dos defensors: l'estatal i el dels drets dels infants.

Fruit d'aquesta primera visita es va elaborar un informe, que va ser presentat públicament a Varsòvia l'octubre de 2016. Durant aquesta segona sessió de la reunió, també es va mantenir una reunió amb l'OSCE per plantejar actuacions conjuntes amb l'IOI.

XI Conferència Mundial de l'IOI

La Conferència Mundial de l'IOI, que se celebra cada quatre anys, va tenir lloc a Tailàndia del 12 al 20 de novembre del 2016. El síndic, després d'haver manifestat en totes les reunions de la Junta el seu desacord a celebrar la reunió en un context sense garanties democràtiques suficients i constants vulneracions de drets humans, va decidir no acudir-hi, i ho va motivar i explicar a tots els membres de l'Institut, molts dels quals van donar suport a la iniciativa.

OSCE – Varsòvia

El 28 i 29 de novembre es va organitzar a Varsòvia el seminari sobre l'enfortiment de la independència de les estructures nacionals de drets humans a la regió de l'OSCE. Organitzat conjuntament pel Consell d'Europa, la Xarxa Europea d'Estructures Nacionals de Drets Humans (ENNHRI), l'Institut Internacional de l'Ombudsman (IOI), l'OSCE i l'Ombudsman de Polònia, el seminari tenia l'objectiu de garantir la independència de les estructures nacionals de drets humans, seguint els principis de París, i incrementar-ne la coordinació en l'àmbit nacional i internacional amb altres institucions de defensa de drets

1.3. ENOC

Conferència Anual de l'ENOC

La XX Conferència Anual de l'ENOC (Xarxa Europea de Defensors dels Infants) va tenir lloc a Vilnius, Lituània, del 21 al 23 setembre de 2016, amb el títol "Igualtat d'oportunitats

en l'educació per a tots els infants" (Equal Opportunities for all Children in Education).

Seguidament a la Conferència Anual, es va celebrar la XX sessió de l'Assemblea General Anual de l'ENOC, que va tenir lloc el 22 de setembre de 2016. L'Assemblea General, dirigida per Edita Ziobiene, defensora per als drets dels infants de Lituània, va aprovar la declaració de l'ENOC sobre la igualtat en l'educació

Dos membres de l'ENOC es van unir a la nova junta: Tuomas Kurttila, defensor dels infants de Finlàndia, que va ser elegit president per al període 2017-2018, i Niall Muldoon, defensor dels infants d'Irlanda, que va ser triat en el càrrec de president per al període 2016-2017. George Moschos (tresorer) i Maria Jesús Larios (secretària) continuaran en les seves funcions un any més.

L'ENOC continua vigilant de prop la situació dels infants en trànsit a Europa mitjançant el Grup de Treball establert sobre els infants en trànsit, que durant el 2017 també operarà per via electrònica.

Finalment, com a projecte de participació d'infants i adolescents (ENYA), es va visualitzar el documental elaborat per ells sobre igualtat d'oportunitats en l'educació.

1.4. NEON

Assemblea General i seminari

La Xarxa de Defensors de l'Energia, NEON, s'ha reunit durant el 2016 en quatre ocasions: Brussel·les (9-10 febrer), París (2 de març de 2016), Brussel·les (15 de juny de 2016) i Milà (30 de setembre).

Durant la sessió de febrer, es va organitzar a Brussel·les el seminari sobre el desenvolupament del codi dels consumidors d'energia, amb la participació de diversos ponents de la Comissió Europea i del BEUC.

També cal destacar que durant la sessió de Brussel·les de juny de 2016 es va dur a terme la signatura davant de notari dels estatuts fundacionals de la Xarxa de Defensors de l'Energia, NEON.

1.5. Associació Internacional de Comissaris Lingüístics (International Association of Language Commissioners)

Conferència anual

L'Associació Internacional de Comissaris de Llengua va celebrar la Conferència Anual a Galway (Irlanda), el març de 2016, organitzada pel comissari lingüístic irlandès. El síndic hi va contribuir amb una ponència sobre el model lingüístic a Catalunya des de la perspectiva de la defensa de drets, en el marc de la taula rodona sobre l'evolució de la llei de llengua.

1.6. Associació dels Ombudsman i Mediadors ancòfons (Assotiation des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie)

Seminari "Children, Europe, Emergency. Protection and future of migrant children: a challenge for Europe"

Celebrat a París el 28 de juny de 2016 a la seu de la UNESCO i organitzat per l'AOMF, l'AOM, l'ENOC i el Defensor dels Drets, es va centrar en la situació dels menors migrants a Europa i les notables deficiències en l'àmbit europeu, nacional i local per protegir efectivament les necessitats dels infants i assegurar-ne la protecció.

El síndic, en nom de l'IOI, va participar en la sessió de cloenda, en la qual va relatar bona part de les conclusions que havien sorgit al seminari organitzat per l'IOI a Barcelona.

Reunió i seminari de l'AOMF

El 20 i 21 d'octubre va tenir lloc al Principat de Mònaco una reunió dels membres de l'AOMF i un seminari al voltant de les relacions amb les instàncies de l'ONU. El seminari va aprofundir en l'anàlisi del procés d'acreditació de les Nacions Unides i l'examen periòdic universal des de la perspectiva dels ombudsman.

1.7. Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO)

XXI Assemblea General de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman

Celebrada a Santa Cruz de Tenerife (Illes Canàries) del 22 al 24 de novembre de 2016, la trobada anual de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman va focalitzar les seves sessions de debat en l'anàlisi de la pobresa i la dignitat des de la perspectiva dels drets humans.

1.8. Associació de defensors de la Mediterrània (AOM)

Reunió Anual de l'AOM

La novena reunió de l'AOM va tenir lloc durant el 9 i 10 de març a Malta. En el marc d'aquesta reunió, es va acceptar la sollicitud del Síndic de ser-ne membre associat. Per tant, va ser la primera ocasió en la qual la seva participació no s'emmarcava en la invitació a formar part de la delegació del defensor del poble per participar a les conferències.

Conferència

Liderada pel defensor d'Albània i president de l'AOM, i organitzada conjuntament amb l'AOMF, la FIO i l'IOI, del 7 al 9 de setembre de 2016 va tenir lloc a Tirana (Albània) la conferència sobre els reptes de les institucions d'ombudsman davant els fluxos migratoris. Es va centrar en l'anàlisi de la tasca de les defensories en els països d'origen, els països de trànsit i els països de destinació i, finalment, en la tasca contra el discurs de l'odi i l'erradicació de la xenofòbia i el paper dels defensors davant de la crisi de refugiats.

1.9. Altres

Congrés Internacional de Defensors Locals

El síndic va ser convidat a pronunciar la conferència inaugural del Congrés Internacional de Defensors Locals, organitzat pel Fòrum de Síndics i Defensors locals, que va tenir lloc a Girona del 23 al 25 de novembre de 2016. Amb el títol "Defensors/res en xarxa", Rafael Ribó va centrar la seva ponència en l'impuls de la coordinació de les defensories del territori per augmentar-ne l'efectivitat i també per aprofitar sinèrgies, a la vegada que va reivindicar les xarxes supraestatals com a escenaris d'aprenentatge i intercanvi positius.

5.2. RELACIONS D'ÀMBIT ESTATAL

Relacions amb defensors autonòmics

XXXI Jornades de Coordinació de Defensors del Poble

Les Jornades de Coordinació dels Defensors Autonòmics i del Defensor del Poble, que van tenir lloc a Pamplona del 21 al 23 de setembre de 2016, van abordar la temàtica de la contaminació acústica. L'abordatge es va fer des de la perspectiva civil i la perspectiva penal, i es van analitzar les mesures de què disposen les administracions locals i els cossos de seguretat per fer front a la contaminació acústica i fer-la conciliable amb el dret al descans.

El síndic va participar en la taula rodona de cloenda de les jornades explicant la tasca acomplerta per la institució pel que fa al dret al descans.

5.3. ORGANITZACIÓ DE JORNADES I FORMACIÓ

Curs del Síndic (UAB)

El mes de març es va organitzar un curs reconegut amb 2 crèdits ECTS per la Universitat Autònoma de Barcelona sobre la institució del Síndic de Greuges de Catalunya. El curs va consistir en vuit sessions de tres hores de durada en què es van tractar qüestions com ara el fonament de la figura del Ombudsman, la cooperació entre els diferents defensors de drets i el funcionament pràctic del Síndic, tant des del vessant procedimental com des de les diverses àrees de treball de la institució.

Per al 2017 s'han revisat els continguts del curs amb la col·laboració de la Universitat Autònoma de Barcelona, la Universitat de Barcelona i la Universitat Pompeu Fabra, al qual donaran també reconeixement acadèmic.

Jornada de Commemoració del Dia de les Víctimes de la Tortura: els drets de les dones en privació de llibertat

Per quart any consecutiu, el Síndic va organitzar una jornada per commemorar el Dia Internacional de Suport a les Víctimes de la Tortura, el dia 28 de juny de 2016. La jornada es va dedicar als drets de les dones en privació de llibertat i va comptar amb una presentació de les regles de Bangkok per al tractament de les dones recluses i la situació a Catalunya, i també una taula rodona amb membres del Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura, de l'Administració penitenciària de Catalunya i del món acadèmic. La presentació de la Jornada, a càrrec del síndic, va posar en relleu el paper de la institució en la defensa dels drets de les persones privades de llibertat, amb les visites que com a Mecanisme es fan als centres de privació de llibertat i també la mirada especial que enguany s'ha dedicat a la perspectiva de gènere.

ÍNDEX TAULES I GRÀFICS

ÍNDEX TAULES I GRÀFICS

	Pàgina
1. Actuacions del Síndic iniciades el 2016	19
2. Actuacions tramitades el 2016	19
3. Evolució de les queixes i actuacions d'ofici iniciades al Síndic	20
4. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2016 en l'àmbit de polítiques socials	21
4.1. Educació i recerca	21
4.2. Infància i adolescència	21
4.3. Salut	21
4.4. Serveis socials	22
4.5. Treball i pensions	22
4.6. Discriminació	22
5. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2016 en l'àmbit d'administració pública i tributs	22
5.1. Administració pública	22
5.2. Tributs	23
6. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2016 en l'àmbit del consum	23
7. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2016 en l'àmbit de polítiques territorials	23
7.1. Medi ambient	23
7.2. Urbanisme, mobilitat i habitatge	23
8. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2016 en l'àmbit de seguretat ciutadana i justícia	24
9. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2016 en l'àmbit de cultura i llengua	24
10. Situació de les queixes i actuacions d'ofici en finalitzar l'any 2016	24
11. Queixes i actuacions d'ofici admeses i en tramitació	24
12. Aceptació dels suggeriments del Síndic en queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2016	25
13. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades	26
14. Compliment dels suggeriments del Síndic durant el 2016	27
15. Evolució de la tramitació de les queixes i les actuacions d'ofici durant el període 2010-2016	28
16. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes tramitades el 2016	28

	Pàgina
17. Promotors de queixes iniciades segons gènere i matèria	29
18. Queixes iniciades durant el 2016 per gènere	30
19. Llengua emprada en la presentació de les queixes i consultes iniciades el 2016	30
20. Tipus de persona que presenta les queixes tramitades el 2016	31
21. Temps de tramitació de les queixes i actuacions d'ofici finalitzades per any	31
22. Procedència comarcal dels promotors de les queixes i consultes tramitades el 2016	32
23. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Administració durant el 2016	34
24. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els departaments de la Generalitat de Catalunya durant el 2016	35
25. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Administració local durant el 2016	35
25.1. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els ajuntaments durant el 2016	36
25.2. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els consells comarcals durant el 2016	63
25.3. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les diputacions durant el 2016	64
25.4. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les entitats metropolitanes durant el 2015	64
25.5. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les entitats municipals descentralitzades durant el 2016	65
25.6. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb mancomunitats durant el 2016	65
26. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les universitats durant el 2016	65
27. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les cambres oficials i els col·legis professionals durant el 2015	66
28. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els consorcis durant el 2016	67
29. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies prestadores de serveis d'interès general durant el 2016	68
29.1. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies d'aigua durant el 2016	68
29.2. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies de gas durant el 2016	69
29.3. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies elèctriques durant el 2016	69

	Pàgina
29.4. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies telefòniques durant el 2016	69
29.5. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies de transport durant el 2016	70
30. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb altres entitats durant el 2016	70
31 Institucions a les quals es trasllada la queixa	71
31.1. Nombre de trasllats de queixes a defensors estrangers	71
31.2. Nombre de trasllats de queixes a defensors autonòmics i estatal	71
31.3. Nombre de trasllats de queixes a defensors locals	72
32. Temps de tramitació dels expedients del Síndic per subjecte	74
33. Compromisos adquirits en la carta de serveis	75
34. Grau de satisfacció dels usuaris del Síndic respecte a la resolució obtinguda	76
35. Nombre de queixes i consultes recollides en els desplaçaments de l'oficina del Síndic el 2016	79

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