



INFORME AL PARLAMENT 2020

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

INFORME AL PARLAMENT 2020

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya

1a edició: febrer de 2021
Informe al Parlament 2020
ISSN: 2014-7252 (versió electrònica)
Maquetació: Síndic de Greuges

Disseny original: America Sanchez
Foto portada: © Stocksnap/Pixabay

ÍNDIX GENERAL

CAPÍTOL I: CONSIDERACIONS GENERALS	7
CAPÍTOL II: LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC EN DADES DURANT EL 2020	19
2.1. DADES PER MATÈRIA	23
2.2. ESTAT DE LES ACTUACIONS	34
2.3. PERFIL DE LES PERSONES USUÀRIES	38
2.4. TEMPS DE TRAMITACIÓ	42
2.5. TRAMITACIÓ AMB ADMINISTRACIONS I EMPRESES	45
2.6. VALORACIÓ DEL SERVEI DEL SÍNDIC DE GREUGES	84
2.7. PRESENCIA TERRITORIAL DE L'OFICINA DEL SÍNDIC	92
CAPÍTOL III: LES ACTUACIONS MÉS RELLEVANTS	97
3.1. POLÍTIQUES SOCIALS	101
3.1.1. Salut	
▪ Coronavirus i salut mental	103
▪ Mort digna i dificultats en l'acompanyament en el final de la vida durant la pandèmia ..	105
▪ Afectacions en l'atenció primària i en la programació de visites i intervencions durant la pandèmia	107
▪ Les dificultats per obtenir informació sobre procediments i gestions relacionades amb els problemes de salut per la COVID-19	110
▪ Actuacions d'ofici	113
3.1.2. Serveis socials	
▪ L'atenció residencial a la gent gran en temps de pandèmia	117
▪ Renda garantia de ciutadania en el context de pandèmia	120
▪ Actuacions d'ofici	124
3.1.3. Treball i pensions	
▪ Dificultats dels autònoms per accedir a la prestació per caiguda i cessament de l'activitat arran de la COVID-19 i altres mesures de suport	129
▪ Actuacions d'ofici	132
3.1.4. Infància	
▪ Actuacions del Síndic en l'àmbit d'infància i adolescència	135
3.1.5. Igualtat	
▪ Xenofòbia i racisme durant l'estat d'alarma	139
▪ Tràfic d'éssers humans i situació de les dones provinents de països de la Unió Europea ..	143
▪ Actuacions d'ofici	146
3.2. ADMINISTRACIÓ PÚBLICA I TRIBUTS	153
3.2.1. Administració pública	
▪ Avenços tecnològics al servei de la ciutadania	155
▪ L'empadronament sense títol jurídic d'ocupació	159

▪ L'accés de les persones amb discapacitat a la funció pública: Algunes novetats	162
▪ Transparència: publicitat informativa i dret d'accés a la informació pública	165
3.2.2. Tributs	
▪ La bona administració com a garantia dels drets en temps de COVID-19.....	168
▪ El tribut metropolità	170
▪ Actuacions d'ofici	172
3.3. POLÍTIQUES TERRITORIALS	181
3.3.1. Medi ambient	
▪ Emissions a l'atmosfera: zona de baixes emissions.....	183
▪ Les molèsties produïdes pel servei de recollida de residus urbans.....	185
▪ Actuacions d'ofici	187
3.3.2. Urbanisme i mobilitat	
▪ L'impacte de la crisi de la COVID-19 en l'urbanisme	195
▪ Les garanties d'un urbanisme participatiu.....	198
▪ Límits al consum injustificat de sòl.....	200
▪ El deure d'assistència a la ciutadania i la bona administració	202
▪ Actuacions d'ofici	204
3.3.3. Habitatge	
▪ L'impacte de la COVID-19 en el dret a l'habitatge	207
▪ Els ajuts per al pagament del lloguer com a instrument clau per fer front a les situacions d'exclusió residencial.....	210
▪ Actuacions d'ofici	213
3.4. CONSUM	219
▪ El subministrament d'electricitat i el bo social elèctric	221
▪ Els transports públics i la compensació dels títols afectats per l'estat d'alarma	223
▪ Consums estimats d'aigua durant l'estat d'alarma	225
▪ Fibra òptica i caixes de comunicació a les façanes.....	228
▪ Actuacions d'ofici	231
3.5. SEGURETAT CIUTADANA I JUSTÍCIA	239
▪ Presumptes maltractaments al Centre Penitenciari Brians 1	241
▪ Paper de les forces d'ordre públic durant l'estat d'alarma	244
▪ Estat d'alguns equipaments judicials a Catalunya	247
▪ Actuacions d'ofici	250
3.6. PARTICIPACIÓ	261
▪ Participació ciutadana en temps de pandèmia: Dret de manifestació, dret de vot i dret a presentar candidatures.....	263
▪ Participació ciutadana a través de les xarxes socials de l'Administració	267
▪ Actuacions d'ofici	270
3.7. UNIVERSITATS, CULTURA I LLENGUA	273
▪ Impacte de les mesures de contenció de la COVID-19 a la universitat.....	275
▪ Regulació del dret a l'aturada acadèmica i llibertat ideològica en l'àmbit universitari. . .	278
▪ Llengua a la universitat	281
▪ Cultura en temps de pandèmia	283
▪ Actuacions d'ofici	285

CAPÍTOL IV: ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS DEL SÍNDIC	287
4.1. RESOLUCIONS COMPLERTES	290
▪ Polítiques socials	290
▪ Administració pública i tributs	321
▪ Polítiques territorials	335
▪ Seguretat ciutadana i justícia	349
▪ Consum	354
▪ Cultura i llengua	363
4.2. RESOLUCIONS NO ACCEPTADES	365
▪ Polítiques socials	365
▪ Administració pública i tributs	369
▪ Polítiques territorials	374
▪ Consum	374
▪ Seguretat ciutadana i justícia	375
4.3. OBSTACULITZACIÓ I MANCA DE COL-LABORACIÓ	377
CAPÍTOL V: ACTIVITAT INSTITUCIONAL I DIFUSIÓ	379
5.1. RELACIONS D'ÀMBIT INTERNACIONAL	381
5.2. RELACIONS D'ÀMBIT ESTATAL	383
5.3. RELACIONS D'ÀMBIT LOCAL I UNIVERSITARIS	383
ÍNDIX DE TAULES I GRÀFICS	385

■ CONSIDERACIONS GENERALS

CONSIDERACIONS GENERALS

L'informe 2020 del Síndic de Greuges de Catalunya recull tota l'activitat duta a terme per la institució i en destaca per a cada àrea les actuacions més rellevants en un any que ha estat marcat per la pandèmia de la COVID-19, la declaració de dos estats d'alarma i diversos graus de restriccions a la mobilitat i a altres drets per fer front a l'expansió de la malaltia. Tant les dades d'enguany com bona part de les qüestions de fons que es tracten en aquest informe estan influïdes per aquesta situació tan excepcional que encara perdura.

Seguint la sistemàtica dels darrers anys, i tal com estableix la Llei del Síndic, 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 relació 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, alhora que reflecteix algunes queixes a tall d'exemple 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 relacionen totes i cadascuna de les resolucions del Síndic que no han estat acceptades per l'Administració, i també una mostra de les resolucions que sí que s'han complert. Seguint la pràctica iniciada fa tres anys, aquest apartat ha estat ampliat amb dades relatives a les modalitats de compliment de les resolucions del Síndic. L'informe conclou 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 informes anuals que, per manament legal, la institució presenta al Parlament de Catalunya. Tota la informació de l'àmbit de la infància i l'educació està recollida en l'*Informe sobre els drets dels infants*, que es va lliurar al Parlament el dia 30 de novembre de 2020 i

que es pot consultar íntegrament en el web de la institució: https://www.sindic.cat/site/unitFiles/7418/Informe%20Infancia%20novembre%202020_ok_cat.pdf.

També se sintetitzen, en l'apartat corresponent, les principals conclusions i recomanacions de l'informe anual de 2020 sobre els drets de la infància.

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 2020 i que també es pot consultar en el web de la institució: https://www.sindic.cat/site/unitFiles/7496/Informe%20MCPT%202020_cat_def.pdf.

Més endavant, en aquest mateix capítol introductori, es fa referència a altres informes monogràfics lliurats al Parlament al llarg d'aquest any.

El detall de totes les actuacions i les recomanacions del Síndic es pot trobar en les pàgines següents i també en l'espai web en què es recullen totes les resolucions emeses al llarg del 2020: (<https://seu.sindic.cat/Resolucions/ClientWeb/SinRes2017.html>).

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 2020 pel Síndic de Greuges de Catalunya i que cal posar en relleu per la seva transcendència.

PROTECCIÓ DELS DRETS SOCIALS

Enguany, les polítiques socials representen prop del 40% del volum d'intervenció del Síndic, xifres comparables als pitjors anys de la crisi econòmica del decenni passat, amb un increment significatiu de totes les matèries respecte de l'any anterior.

Tot i que la pandèmia de la COVID-19 ha tingut un impacte notable en un ampli nombre de drets al nostre país, no hi ha dubte que el dret a la salut ha estat el més

directament i greument afectat. En l'informe presentat el mes de juny de 2020 (*Salut i drets en la crisi de la COVID-19*), el Síndic reconeixia l'esforç immens fet pels professionals de salut i que, des de la sorpresa i el possible retard inicial, s'havia anat construint dia a dia una resposta creixent amb l'ús i la readaptació de tots els mitjans i les instal·lacions disponibles, tot cooperant públic, concertat i privat amb gran mèrit i resultats.

Aquesta anàlisi inicial apuntava, però, la necessitat de millores a curt i mitjà termini que mesos després es constata que no s'han dut a terme, la qual cosa porta la institució a ser necessàriament crítica amb la gestió de les successives onades que està tenint la pandèmia.

Aleshores es reclamava, a curt termini, que calia garantir immediatament els recursos humans i materials necessaris per afrontar una nova crisi sanitària com la que s'està patint en aquests moments. I, a mitjà termini, un enfortiment pressupostari de l'àmbit de la salut i el benestar que ens equipari en percentatge al PIB dels països del nord d'Europa i que es tradueixi en un pla estratègic de salut que inclogui, com a mínim: inversió en infraestructures necessàries, política de recursos humans que afavoreixi la dedicació exclusiva del personal sanitari, programes de renovació d'aparells i de maquinària dels centres d'acord amb la innovació tecnològica, potenciació de la recerca, prevenció i vigilància epidemiològica, i enfortiment de l'àmbit de la salut pública. I, pel que fa a l'atenció a les persones, treballar en problemàtiques pendents ajornades, com ara la situació de l'atenció primària, l'atenció a l'envelliment de la població i l'augment de l'esperança de vida, la prevenció i l'atenció de la patologia crònica i les pluripatologies, o l'atenció social i sanitària.

Si en els primers mesos de la pandèmia la pressió assistencial va afectar més intensament els centres hospitalaris, posteriorment aquesta pressió s'ha estès àmpliament a l'atenció primària. Juntament amb les mancances ja preexistents, els serveis d'atenció primària han hagut de fer front a un increment de les tasques assumides i s'ha reorganitzat el

funcionament dels centres per fer compatible l'atenció a les persones infectades per coronavirus, la detecció de possibles nous casos i l'atenció a la resta de pacients, tot intentant garantir alhora la prevenció, la protecció i les condicions de seguretat dels pacients i del personal. En aquest sentit, el Síndic ha rebut queixes tant relacionades amb la cancel·lació, l'ajornament o el retard en la programació de visites, de proves diagnòstiques i d'intervencions quirúrgiques, com referents a les dificultats per accedir-hi telefònicament o al tancament temporal de centres de salut en diferents poblacions.

Si bé hi ha constància que alguns dels centres afectats ja han recuperat el servei, i sens perjudici que previsiblement l'evolució de la pandèmia i de les necessitats assistencials pugui obligar a altres canvis, cal recuperar tan aviat com sigui possible el funcionament i la cartera de serveis de tots els centres.

D'altra banda, en el segon semestre de l'any també han crescut les queixes relatives al desconeixement i la desinformació sobre els criteris d'actuació pel que fa a persones que havien tingut contacte amb altres persones amb diagnòstic posterior d'infecció per coronavirus i sobre la possibilitat d'accedir o no a proves de diagnòstic o sobre la inseguretat amb què es trobaven per no haver rebut els resultats de les proves de diagnòstic PCR dins del temps que inicialment se'ls havia comunicat. És necessari, per tant, millorar la informació que s'ofereix a la ciutadania sobre aquests processos, ampliar els canals d'informació sobre aquesta qüestió, fer-la més aclaridora i incorporar noves guies d'actuació amb pautes clares.

La crisi del coronavirus, però, ha tingut afectacions greus en altres col·lectius i en relació amb altres drets socials.

Entre els primers, segurament el més colpidor ha estat l'enorme incidència de la pandèmia a les residències de gent gran. Amb independència de la necessitat d'investigar, com està fent el Síndic, què ha passat en aquests centres i en altres establiments residencials durant la primera onada de la pandèmia, és imprescindible revisar l'actual model residencial i la seva

capacitat d'afrontar la pandèmia amb les mesures de precaució i prevenció indispensables. Aquesta revisió ha d'analitzar a fons l'estructura i la mida dels centres residencials, l'atenció social i mèdica a les persones usuàries i els protocols vigents, els recursos humans i les ràtios de professionals, i també la relació amb les famílies i l'entorn. És important potenciar i desenvolupar els recursos alternatius al residencial (pisos tutelats, suport a la pròpia llar) que permetin que el sistema d'atenció social estigui més descentralitzat i dispersat en recursos amb menys nombre d'usuaris.

La pandèmia de la COVID-19 ha tingut un gran impacte sobre l'exercici efectiu del dret a l'educació dels infants, sigui perquè ha comportat el tancament de centres, sigui perquè les mesures de prevenció interfereixen en l'activitat docent i en la dinàmica ordinària dels centres. Aquests obstacles suposen un escenari propici per a la reproducció i l'amplificació de les desigualtats educatives. Per l'anterior, el Síndic ha destacat la necessària presencialitat en el curs 2020/2021 en l'informe *Els centres educatius amb elevada complexitat davant la crisi derivada de la pandèmia de la COVID-19*, malgrat els reptes que pugui implicar, especialment en els centres amb alta complexitat. Es recomanen convocatòries d'ajuts a l'escolaritat per a l'alumnat socialment desfavorit, mesures de suport als centres amb elevada complexitat i programes de reforç escolar i d'acompanyament familiar a través dels plans educatius d'entorn i dels serveis d'intervenció socioeducativa per prevenir l'absentisme i la desconexió.

Els treballadors autònoms i per compte d'altri també han patit els efectes de la crisi sanitària arran de les mesures socials per fer-hi front: primer, entre els mesos de març i juny, un confinament domiciliari que va obligar a tancar nombrosos negocis i comerços, i a partir de l'octubre, diferents mesures de limitació de la mobilitat i restriccions que han afectat en diferents graus la restauració, l'oci, la cultura, etc.

En aquesta tessitura, la ràpida posada en marxa de milers d'expedients de regulació d'ocupació temporal (ERTO) i, més endavant, l'ingrés mínim vital (IMV) han quedat

enterbolits per greus mancances de gestió que han endarrerit durant mesos el cobrament efectiu d'aquests ajuts. De fet, l'àmbit de relacions laborals i pensions presenta l'increment més important de totes les matèries del Síndic de Greuges de Catalunya aquest any. En primer lloc, perquè les persones han buscat institucions que, tot i no tenir competències en la matèria, poguessin ajudar a resoldre els problemes de contacte amb els serveis públics que gestionen el subsidi d'atur, els ERTO, etc.

A més, també ha estat important el nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes amb relació a la manca d'ajuts suficients o problemes en la tramitació d'ajuts promoguts per l'Administració de la Generalitat de Catalunya, com ara els ajuts per al col·lectiu d'autònoms; col·lectiu que no només s'ha vist afectat per les incidències de la pandèmia, sinó que també s'ha revelat com un dels més desatesos per les administracions. En aquest sentit, tant les mesures d'ajuda adoptades a escala estatal en el primer semestre com les aprovades el mes de novembre per la Generalitat s'han traduït en dificultats en l'accés i el col·lapse dels sistemes establerts per tramitar-les.

En suma, el Síndic troba a faltar un major suport en forma d'ajuts àgils i suficients a l'emprenedoria del país, que constitueix la columna vertebral de la nostra economia. En aquest sentit, caldria aprofitar plenament els fons de la Unió Europea, que encara no estan arribant als seus destinataris finals.

El dret a l'habitatge, que a Catalunya ja no estava garantit amb relació a un gran nombre de persones, ha patit noves regressions arran de la pandèmia en la mesura que moltes persones que fins ara havien pogut assumir el cost econòmic de manteniment del seu habitatge habitual han passat o passaran a no poder fer-ho. Certament, tant el Govern de l'Estat com el de la Generalitat de Catalunya han adoptat mesures adreçades a facilitar el manteniment de l'habitatge habitual i a evitar-ne la pèrdua: moratòria en el pagament de les quotes hipotecàries, dels préstecs amb garantia hipotecària i del deute d'arrendament amb relació a l'habitatge habitual i persones en situació de vulnerabilitat econòmica; establiment de microcrèdits avalats pel Govern de l'Estat

per facilitar el pagament del lloguer de l'habitatge habitual; suspensió amb caràcter temporal dels llançaments judicials en situacions de vulnerabilitat social o econòmica sobrevinguda, etc.

També hi ha hagut ajudes d'urgència social per garantir la cobertura de necessitats bàsiques en l'àmbit local, i gràcies a la intervenció de les entitats del tercer sector s'ha contribuït també que moltes persones hagin pogut fer front a l'assumpció de les despeses relacionades amb l'allotjament habitual.

No obstant l'anterior, la situació actual permet intuir les conseqüències devastadores que tindrà la crisi per a moltes persones, i molt especialment per a les que ja es trobaven en una situació de vulnerabilitat i de risc d'exclusió residencial. Les mesures i els ajuts públics previstos són transitoris i no donen resposta a totes les persones afectades. Per aquest motiu, cal consensuar mesures més estructurals, sens perjudici de resoldre les necessitats més immediates. En aquest sentit, el Síndic ha manifestat que cal que les diverses administracions i els agents públics i privats que intervenen en matèria d'habitatge assoleixin un pacte nacional en aquesta matèria en què s'estableixin les bases d'unes polítiques d'habitatge que abordin reformes estructurals quant a la necessitat de garantir el dret a l'habitatge a mitjà i a llarg termini. A més, també cal destinar els recursos econòmics necessaris per garantir una resposta immediata a les dificultats actuals en el manteniment de l'habitatge habitual, de manera que se'n pugui evitar la pèrdua, i alhora per donar resposta suficient a les situacions d'emergència residencial ja existents i a les que, malauradament, es puguin produir com a conseqüència de la pandèmia.

El mes de juny, el Síndic va crear la Taula d'Emergència Social amb vuit entitats del tercer sector (Taula del Tercer Sector, DINCAT, Càritas Catalunya, Creu Roja, Amics de la Gent Gran, Banc dels Aliments, Comunitat de Sant'Egidio i Fundesplai), amb la voluntat d'abordar la urgència assistencial i la detecció de necessitats i prioritats per fer les recomanacions de canvi i millora a les administracions afectades i al Parlament en el marc del context actual de la pandèmia de la COVID-19. El 30 de juny es va presentar

una declaració que pretenia fixar les bases sobre les quals haurien de girar el conjunt de mesures que caldria implementar per fer front a la situació sanitària, social i econòmica, que s'ha vist molt agreujada per la pandèmia. En aquesta declaració es va posar de manifest que, per garantir el dret a la salut i el benestar de totes les persones, és necessari un enfortiment pressupostari que equipari el nostre país en percentatge del PIB amb els països del nord d'Europa i que es tradueixi en un pla estratègic que inclogui la millora de l'atenció social primària i especialitzada.

La Taula d'Emergència Social ha continuat treballant per proposar les bases que considera necessàries per consolidar un sistema de protecció social que garanteixi els drets de les persones a viure en una societat justa, igualitària i cohesionada. En aquesta línia, posa en relleu que durant aquesta crisi sense precedents moltes persones veuen compromesa la satisfacció de les seves necessitats bàsiques, sense que la resposta de les administracions públiques doni solucions concretes amb la urgència que requereixen les circumstàncies. L'actual crisi també ha evidenciat que les entitats socials han estat desenvolupant un paper fonamental en la cobertura immediata i urgent d'aquestes necessitats, raó per la qual és urgent un reconeixement legal i pressupostari d'aquestes entitats i del tercer sector.

TERRITORI I CONSUM

Com s'apuntava en l'*Informe Salut i drets a la crisi de la COVID-19*, la millora de la qualitat de l'aire i la dràstica caiguda en el nivell de sorolls a les ciutats, conseqüència directa del confinament de la població i de l'alentiment de l'activitat econòmica durant moltes setmanes, són dos dels pocs efectes positius que ha tingut la pandèmia. En el moment en què es gaudia d'aquests efectes, tota la societat semblava estar d'acord que calia prendre mesures perquè aquest benefici conjuntural i colateral sobre el medi natural es perllongués en el temps. Malauradament, les greus pèrdues econòmiques d'aquest període han pressionat per un ràpid retorn a l'activitat, que només s'ha mitigat per les noves restriccions a la mobilitat, inclòs el toc

de queda nocturn, en les successives onades de la pandèmia. S'està perdent l'oportunitat de planejar un retorn a la normalitat que sigui més sostenible i respectuós amb el medi natural, amb canvis profunds culturals i estructurals.

Ahora, algunes mesures de reducció de la contaminació a l'Àrea Metropolitana de Barcelona, com ara la zona de baixes emissions, han estat objecte de nombroses queixes al Síndic de Greuges. No obstant això, i amb independència d'algunes qüestions puntuals que calia corregir, el Síndic considera que les mesures adoptades per l'Ajuntament i l'Àrea Metropolitana de Barcelona, i les que adoptaran en el futur aquestes i altres administracions públiques, responen a l'objectiu de millorar la qualitat de l'aire i, en definitiva, la qualitat de vida de les persones. Totes les persones tenen dret a viure en un medi equilibrat, sostenible i respectuós amb la salut, d'acord amb els estàndards i els nivells de protecció que determinen les lleis, i cal que les administracions continuïn fent polítiques públiques que permetin donar compliment als límits establerts pels valors de referència fixats per l'Organització Mundial de la Salut i la normativa vigent a Europa.

En aquesta estratègia han de tenir un paper central els transports públics (metro, bus urbà i interurbà, Rodalies i FGC, principalment), que van continuar funcionant amb normalitat durant l'estat d'alarma, tot i la reducció d'oferta per intentar ajustar-la al grau de mobilitat de les persones decretat pel Govern estatal. En aquest marc, el transport públic ha de continuar essent un vector de sostenibilitat de la nostra societat, per bé que els riscos associats a la seva sobreocupació en un context en què es demana distància interpersonal pot allunyar-ne una part de la població.

Per aquest motiu, el Síndic ha intervingut amb relació a les mesures de seguretat adoptades per Rodalies de Catalunya, Transports Metropolitans de Barcelona i Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya per evitar la propagació de la COVID-19. La crisi sanitària i el retorn a un escenari de nova normalitat han comportat la modificació de les pautes de conducta i interacció entre les persones, també al

transport públic. Així, les empreses operadores del transport han hagut d'establir nous protocols per garantir la salut i la seguretat de les persones usuàries, tot i que algunes queixes posen de manifest que es produeixen comportaments contraris a aquestes indicacions i no sempre es manté la distància social, a banda de les franges horàries o dies en què una inadequada planificació dels serveis per part de l'empresa operadora comporta episodis de massificació.

D'altra banda, la pandèmia de la COVID-19 ha posat encara més de manifest la necessitat de garantir el dret als subministraments bàsics. Durant la vigència de l'estat d'alarma, la legislació especialment promulgada per l'Estat ha prohibit els talls d'electricitat a persones físiques al seu habitatge habitual. Tanmateix, durant el 2020 han continuat sense resoldre's dues situacions que el Síndic ha estat reclamant des de fa anys: el desplegament reglamentari de la Llei 24/2015, de pobresa energètica, i el deute que van acumulant les persones a qui no es tallen els subministraments bàsics pel fet de disposar d'un informe dels serveis socials que acredita la seva situació de vulnerabilitat.

La pandèmia ha agreujat les dificultats amb què ja es trobaven moltes persones a l'hora d'accedir al bo social elèctric mitjançant un procediment que s'havia constatat com a complex per a moltes persones consumidores en situació de vulnerabilitat. Les dificultats per renovar el bo social per la impossibilitat de renovar el títol de família nombrosa que havia finalitzat la vigència el mes de maig de 2020 són només un exemple d'aquesta necessitat de millorar el procediment vigent.

TRANSPARÈNCIA I DRET A LA BONA ADMINISTRACIÓ

El dret a obtenir informació de les administracions interpel·la la institució del Síndic i sovint és objecte de queixa, tant pel que fa a l'exercici del dret d'accés com amb relació a la informació publicada en els portals de transparència. Com és sabut, el Síndic té la funció d'avaluació del compliment de la Llei 19/2014, de 29 de

desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. A reserva de les conclusions que es desprenguin de l'informe d'avaluació que es preveu presentar en els primers mesos de 2021, cal insistir a destacar l'alentiment en el desplegament de les obligacions de la Llei, una vegada superada l'etapa inicial de l'aplicació. També cal subratllar que el desplegament és asimètric, molt condicionat a la capacitat i els recursos de cada administració. Davant una llei complexa de desplegar, si no es reforcen els mecanismes de cooperació, difícilment s'arribarà a una aplicació plena i homogènia per part de totes les administracions obligades.

En el moment de redactar aquest informe, s'acaba d'aprovar el Decret de desplegament de la Llei 19/2014, en els àmbits de publicitat informativa i dret d'accés. El Síndic ha tingut ocasió de formular aportacions en aquest procés que s'han acceptat gairebé totalment. Cal destacar, així mateix, que el projecte de reglament afronta la regulació de tots els aspectes que s'han reclamat en els informes d'avaluació com a necessaris per fer avançar l'aplicació de la Llei en els àmbits de publicitat informativa i dret d'accés.

La declaració de l'estat d'alarma el mes de març de 2020 va comportar l'adopció de diverses mesures d'ordre administratiu, entre les quals hi ha interrompre els terminis per a la tramitació dels procediments a tot el sector públic i suspendre els terminis de prescripció i caducitat de les accions i drets. En el procés de desescalada, les mesures organitzatives adoptades per les administracions han prioritzat l'atenció telefònica i la digital, tot introduint la cita prèvia en la prestació dels serveis d'atenció al públic presencials. La instauració de la cita prèvia per fer qualsevol tràmit presencial, ja sigui per rebre assessorament o registrar qualsevol document, s'ha generalitzat en totes les administracions. Es tracta d'un instrument útil des del punt de vista de la protecció de riscos laborals i també per ordenar la gestió de les oficines d'atenció ciutadana, sempre que se'n pugui garantir un accés raonable, que opera com a garantia d'atenció al ciutadà en el dia i l'hora assignats. Ara bé, això no pot implicar la desatenció dels

ciutadans sense resguard de cita prèvia que compareguin per registrar documents o per gestionar tràmits que no es poden posposar.

D'altra banda, el Síndic ha continuat rebent queixes relatives als procediments que segueixen alguns ajuntaments a l'hora de tramitar les sol·licituds d'empadronament de les persones que resideixen de forma habitual al municipi i en un domicili amb unes condicions d'ocupació precàries, amb el resultat de no facilitar la inscripció en el padró d'aquestes persones. La manca d'empadronament de persones que efectivament viuen en un municipi, sigui quin sigui el seu títol d'ocupació, no només vulnera la legislació vigent, sinó que impedeix l'accés efectiu de les persones afectades a serveis i drets socials bàsics, com ara l'atenció sanitària i l'escolarització. Si això és greu en qualsevol circumstància, encara ho és més en l'actual context de pandèmia i restriccions a la mobilitat. En síntesi, el Síndic insisteix que, quan no hi ha títol d'ocupació, com ara en els supòsits d'ocupacions de propietats alienes, el gestor municipal ha de comprovar per altres mitjans que el veí habita al domicili i, en cas afirmatiu, inscriure la persona sol·licitant en el padró sense dilacions.

LLIBERTATS I QUALITAT DEMOCRÀTICA

Enguany el Síndic s'ha pronunciat sobre la necessitat de garantir els drets polítics també en el marc de la crisi derivada de la pandèmia de la COVID-19 i, concretament, sobre l'abast del dret de reunió i manifestació i del dret a la llibertat d'expressió, i també sobre la possibilitat de modular-ne les condicions per exercir-lo en situacions d'excepcionalitat; sobre la necessitat de garantir el dret de vot en condicions d'igualtat i seguretat a tota la ciutadania, i sobre l'exercici del dret a la igualtat i la no-discriminació en el context de pandèmia.

Respecte de la contesa electoral del 14 de febrer de 2021, el mes de novembre de 2020 el Síndic va presentar l'informe *La garantia del dret de sufragi actiu en les eleccions al Parlament de febrer de 2021 en el marc de l'actual pandèmia*, en què cridava l'atenció sobre el fet que en la situació actual hi havia certs col·lectius que,

per diversos motius, podien quedar exclosos dels mecanismes previstos per garantir el seu dret de vot.

Tot i que l'informe plantejava propostes legislatives i executives per facilitar l'exercici del dret de sufragi, la manca d'actuació immediata per part del legislador català i espanyol, i també la intensificació de la pandèmia a partir del mes de desembre, han portat el Síndic a recomanar, assessorat per una comissió de persones expertes i independents, l'ajornament de la contesa fins que no es pugui garantir que es faci amb ple respecte del dret universal de sufragi i de les més elementals mesures de salut pública, tot potenciant les reformes legislatives necessàries per fer viable el vot no presencial.

Malgrat que el Govern de la Generalitat va acceptar aquesta recomanació mitjançant el Decret 1/2021, la decisió va ser anul·lada pel Tribunal de Justícia de Catalunya, raó per la qual el Síndic ha continuat fent recomanacions per assolir uns comicis amb la màxima participació i seguretat per a tothom, i presentarà un informe de balanç sobre aquesta qüestió.

D'altra banda, durant el primer estat d'alarma i el confinament domiciliari que va comportar es van produir nombroses limitacions governatives dels drets de reunió i manifestació, sovint sense cap ponderació respecte de l'element de salut pública; element que pot constituir una raó sòlida per a la limitació o exclusió d'aquests drets, però sempre amb una anàlisi cas per cas i sense apriorismes de cap tipus. En altres paraules, qualsevol modulació o restricció del dret de reunió o manifestació, fins i tot durant un estat d'alarma, s'ha de fer tot ponderant els drets que concorren en el cas concret i les circumstàncies específiques que, en cada situació concreta, puguin afectar altres béns o drets constitucionals en joc, i tot analitzant en cada cas les circumstàncies que es donen d'acord amb els paràmetres de ponderació establerts per la jurisprudència constitucional.

La situació de confinament també ha multiplicat la impunitat dels abusos racistes i la violència contra les dones i els col·lectius vulnerabilitzats, segons denunciïn les entitats de defensa dels drets humans. A més, això ha succeït de manera més opaca,

amb menys denúncies i menys testimonis. Per aquest motiu, és una bona notícia que el 18 de desembre de 2020 el Parlament de Catalunya hagi aprovat per unanimitat la Llei d'igualtat de tracte i no-discriminació, que estableix una regulació integral de les mesures i les garanties bàsiques per fer efectiu el dret a la igualtat de tracte i la no-discriminació per raó de religió o conviccions, discapacitat, edat, origen racial o ètnic, sexe o orientació o identitat sexual i de gènere, expressió de gènere o per qualsevol altra condició social o personal. Alhora, la Llei pretén promoure l'erradicació del racisme i de qualsevol forma de persecució per motius religiosos de la xenofòbia, de l'homofòbia i de qualsevol altra expressió que atempti contra la igualtat i la dignitat de les persones, i també garantir la convivència i la cohesió socials mitjançant el reconeixement de la dignitat de la persona i el lliure desenvolupament de la personalitat.

LA PANDÈMIA DE LA COVID-19 EN PERSPECTIVA DE FUTUR

Les pàgines anteriors, i bona part de les dades i reflexions que conté aquest informe, obliguen la institució a fer un crit d'alerta respecte d'almenys quatre àmbits socials i polítics que haurien d'esdevenir lliçons apreses per part de totes les administracions i poders públics.

1. La crisi de la COVID-19 ha posat en qüestió la fortalesa dels nostres serveis públics de salut, d'educació i de serveis socials, que són pilars de l'estat social. Cal emfasitzar la cabdal importància d'aquests i tots els serveis públics i la necessitat que les administracions els reforcin tant com sigui possible, de manera que es reverteixin les retallades i els ajustos que van patir fa una dècada.

2. Totes les anàlisis apunten que, més enllà de la crisi sanitària, la COVID-19 deixarà durant molts anys importants seqüeles socials en forma de més precarietat, pobresa i vulnerabilitat d'una part molt important de la nostra societat, cosa que pot posar en risc la convivència als nostres pobles i ciutats. Cal posar en marxa noves mesures, i millorar les existents, tant d'emergència com de represa social en suport de les persones

vulnerables (incloses les migrants), dels treballadors i de l'emprenedoria de Catalunya.

3. El medi natural del nostre país, el nostre hàbitat, continua patint agressions de tota mena que només l'aturada econòmica de la primavera de 2020 va esmorteir temporalment. Cal reforçar les polítiques de protecció del medi ambient i aplicar amb el màxim rigor el principi d'alternativa zero en les projeccions urbanístiques presents i futures, com a via per garantir un país respectuós amb el seu entorn natural.

4. En el marc dels successius estats d'alarma s'han restringit drets i llibertats fonamentals, com ara el dret de reunió o la llibertat de moviments, amb el legítim objectiu de protegir la salut pública. Cal ser molt curós i vigilar amb zel aquestes limitacions de drets, que han de ponderar amb tot el rigor els drets en joc amb la necessitat de les mesures de restricció. En el context de les llibertats públiques, a més, continua constituint un greuge democràtic que les nou persones condemnades en la sentència del Tribunal Suprem en la causa del procés continuïn, tres anys després de l'1 d'octubre de 2017, privades de llibertat, raó per la qual caldria aprovar una llei d'amnistia sobre aquells fets.

Catalunya s'ha dotat d'un instrument complet i innovador per fer front a aquests i molts altres reptes en matèria de drets, el Pla de drets humans de Catalunya 2020-2023, que es va presentar al Govern i al Parlament el 10 de desembre de 2019. El Síndic, en el marc de l'Estructura de Drets Humans de Catalunya i en associació amb l'Institut de Drets Humans de Catalunya, continuarà promovent i avaluarà el compliment dels objectius i les mesures previstos en el Pla en els propers mesos i anys.

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 informes periòdics, de caràcter anual, que encomanen a la institució la Llei del Síndic i la Llei de transparència. Aquesta activitat extraordinària s'ha anat consolidant 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 en la Comissió del Síndic de Greuges o en la comissió competent per raó de la matèria. Enguany, s'han elaborat i registrat en seu parlamentària vuit informes extraordinaris:

- *La Sentència 459/2019 del Tribunal Suprem i la seva repercussió en l'exercici dels drets fonamentals. Gener 2020*
- *Els centres educatius amb elevada complexitat davant la crisi derivada de la COVID-19. Maig 2020*
- *Informe sobre salut i drets en la crisi de la COVID-19. Juny 2020*
- *Informe sobre l'estimació del cost de la plaça escolar a Catalunya. Juliol 2020*
- *Informe sobre la prevenció i reparació dels abusos sexuals infantils per representants de l'Església catòlica. Octubre 2020*
- *La garantia del dret de sufragi actiu en les eleccions al Parlament de febrer de 2021 en el marc actual de pandèmia. Novembre 2020*
- *Afectació de drets en l'execució penitenciària de la Sentència 459/2019 del Tribunal Suprem. Novembre 2020*
- *Els drets dels infants i adolescents: centre d'atenció en les separacions conflictives. Desembre 2020*

Tots aquests informes es poden trobar en el web del Síndic i de la majoria se'n dona compte al llarg del capítol 3 d'aquest informe anual.

REFLEXIÓ FINAL

El Síndic 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 suggeriments.

Cal tenir present que enguany s'ha superat per primer cop i amb escreix el llindar de les 11.000 queixes presentades durant l'any a la institució, i se n'han tramitat més de 17.000. També hi ha hagut un rècord d'actuacions d'ofici iniciades (303). Si a aquestes dades s'hi sumen les consultes formulades, s'han tramitat més de 28.000 expedients al llarg de l'any. També cal posar en valor el fet que el Síndic no ha apreciat situacions greus d'obstaculització de la seva tasca per part de cap administració ni empresa, malgrat les dificultats que hi va haver durant el primer estat d'alarma i subsegüent confinament, que va dur a un fort alentiment en la recepció de respostes per part de l'Administració fins al tercer trimestre de l'any. Aquest alentiment, que s'ha anat corregint en el segon semestre de l'any, ha portat aparellat que els terminis de tramitació de les queixes s'hagin allargat.

Pel que fa a l'acceptació de les resolucions del Síndic, i seguint la tendència d'anys anteriors, en un 98,9% dels casos en què s'ha detectat una actuació irregular de l'Administració, s'han acceptat totalment o parcialment les mesures suggerides o recomanades pel Síndic.

Tant pel que fa a la tramitació com a l'acceptació de les recomanacions, el Síndic continuarà treballant per millorar aquestes dades. La tramitació electrònica torna a ser la principal via de comunicació amb la ciutadania, sempre respectant els drets de les persones que tenen dificultats amb els mitjans electrònics.

Entre els reptes que té plantejats el Síndic hi ha assolir una major difusió i presència de la institució entre la població i ser àmpliament conegut com a garant de drets. En l'apartat institucional es dona compte de les visites del síndic i els seus adjunts a diversos punts del territori al llarg de l'any. Així mateix, són freqüents les reunions a la seu de la institució i pel territori amb actors socials rellevants per tractar la situació dels drets que els afecten.

Unes i altres han estat condicionades enguany per les restriccions a la mobilitat que imposa la pandèmia i sovint s'han fet per mitjans telemàtics.

Aquestes restriccions han impactat especialment el Servei Itinerant d'Atenció a les Persones. Durant el 2020, el Servei Itinerant d'Atenció a les Persones ha efectuat 27 desplaçaments presencials, l'últim dels quals va tenir lloc el 12 de març. Un cop aixecat el primer estat d'alarma, i atès que la recomanació de les autoritats sanitàries ha estat sempre reduir la presencialitat a la mínima expressió, el servei es va reprendre de forma telemàtica, i s'ha traduït en 47 desplaçaments "virtuals" addicionals. En aquests 74 desplaçaments s'han presentat 750 queixes i s'han fet 361 consultes que sumen un total de 1.111 actuacions.

Alhora és voluntat de la institució continuar treballant de manera estreta amb tots els actors rellevants, incloent-hi els síndics locals i universitaris, els defensors autonòmics i el Defensor del Poble, i també amb els organismes internacionals competents en l'àmbit dels drets humans.

Aquestes millores i el treball en xarxa permetran mantenir i incrementar la bona valoració que tenen de la institució les persones que s'hi apropen. 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, que enguany no ha deixat d'atendre les queixes i consultes de la ciutadania ni un sol dia, malgrat el tancament físic de la seu de la institució durant tres mesos a partir de la declaració del primer estat d'alarma i gràcies a la rapidesa en la implantació del règim de teletreball, que, fins aquell moment, no existia a la institució. A elles i ells, per tant, l'agraïment per la seva dedicació i professionalitat.

■ LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC EN DADES

2. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC EN DADES DURANT EL 2020

Aquest capítol té com a objectiu presentar els principals motius pels quals les persones han demanat la intervenció del Síndic al llarg de l'any 2020. Així, de manera sintètica, s'informa de les actuacions més rellevants de la institució, especialment pel que fa a la recepció de queixes i consultes. Les dades recullen totes les actuacions iniciades entre l'1 de gener de 2020 i el 31 de desembre del mateix any. També s'informa de les actuacions tramitades, que són les que s'han treballat en el decurs de l'any, independentment de l'any d'obertura.

Tot i que l'estructura de l'informe és similar a la resta d'anys, és cert que aquest any és molt diferent de qualsevol altre. La COVID-19, la declaració de l'estat d'alarma, les mesures de reducció de la mobilitat, de confinament i de desconfinament són causa o conseqüència de bona part de les queixes i consultes presentades a la institució, i també del conjunt d'actuacions del Síndic.

En efecte, l'aparició de la COVID-19 ha afectat substancialment els drets de les persones, les polítiques públiques implementades i la gestió dels serveis públics com no s'havia produït durant qualsevol altre any. Per aquest motiu, moltes de les dades que es presenten i que fins ara havien mantingut una sèrie de tendències, aquest any s'han vist en bona part alterades.

La COVID-19 ha influït en bona part de les actuacions del Síndic de Greuges durant l'any 2020

Durant l'any 2020 s'ha incrementat el volum d'actuació del Síndic respecte als anys anteriors. En concret, des de l'any 2015 (moment en què s'estabilitza la situació econòmica generada de la crisi de 2008), no s'havia tingut un volum d'actuació tan significatiu a la institució del Síndic de Greuges. És més, el 2020 ha estat l'any en què s'han presentat més queixes de tota la història de la institució i per primer cop s'han superat les 11.000.

El 2020 ha estat l'any en què s'han presentat més queixes a la institució i per primer cop s'han superat les 11.000

Tot i que els àmbits que s'agrupen en el conjunt de polítiques públiques de caràcter social sempre són el principal motiu d'intervenció del Síndic de Greuges, aquest any voregen el 40% de les queixes i actuacions d'ofici iniciades, xifres que no s'observaven des de 2011 i 2012. Amb tot, convé destacar que el principal motiu pel qual se sol·licita la intervenció del Síndic és diferent del d'altres anys.

Així, mentre que en anys anteriors hi havia persones que presentaven diverses queixes al Síndic que en termes generals estaven relacionades amb el cercle d'exclusió social (pèrdua del lloc de treball, manca d'ajuts, impossibilitat de fer front a les seves despeses i pèrdua de l'habitatge), aquest any hi ha molta més variabilitat en el tipus de perfil de les persones que sol·liciten la intervenció del Síndic per motius completament diferents.

De fet, encara avui és difícil dimensionar les conseqüències socials i econòmiques que es derivaran de l'emergència sanitària i de les mesures implementades, i de moment el que s'observa són els efectes directes derivats de la malaltia i els efectes indirectes a curt termini (com a conseqüència de l'aplicació de les mesures) generats per la COVID-19.

No obstant això i la variabilitat de perfils, les dades confirmen que el principal volum de queixes es concentra especialment en els col·lectius més vulnerabilitzats. En primer lloc, en les dones, que pateixen una situació de desigualtat, ja sigui pel repartiment desigual de les tasques de cura dels infants o de persones dependents. A aquest fet, s'hi afegeixen altres dimensions que incrementen encara més aquesta situació de desigualtat, ja sigui perquè han estat víctimes de violència

masclista, perquè presenten alguna discapacitat o pel fet de ser migrants, entre d'altres.

Durant aquest any, malauradament, la invisibilització de la violència masclista o

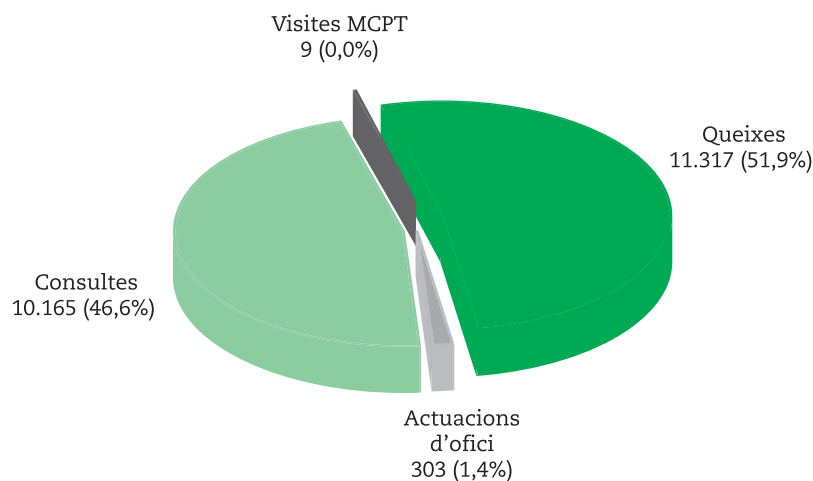
LGTBI-fòbica, com a conseqüència de les mesures de confinament i la manca de llibertat en la mobilitat, també ha estat molt present en les queixes i les actuacions del Síndic.

1. Actuacions del Síndic iniciades el 2020

	N	%
■ Queixes	11.317	51,9
■ Actuacions d'ofici	303	1,4
■ Consultes	10.165	46,6
■ Visites MCPT	9	0,0
Total	21.794	100,0

2. Actuacions tramitades el 2020

	N	%
Queixes	17.680	61,8
Actuacions d'ofici	733	2,6
Consultes	10.165	35,5
Visites MCPT	20	0,1
Total	28.598	100,0



2.1. DADES PER MATÈRIA

L'àmbit de polítiques socials se situa en xifres pròximes al 37,5% del conjunt de queixes i actuacions d'ofici del Síndic de Greuges, seguit de l'àmbit de polítiques territorials, que presenta una reducció respecte de l'any anterior (18,52%).

Les polítiques socials s'apropen al 40% del volum d'intervenció del Síndic, xifres comparables a les del 2011 i 2012

Dins l'àmbit de polítiques socials, totes les matèries presenten increments significatius respecte de l'any anterior. Educació i recerca ha estat una de les matèries que ha tingut més queixes, com a conseqüència del conjunt de mesures, quant al confinament, la gestió de la formació en línia o les mesures aplicades durant l'inici del curs escolar. Una altra de les matèries que també ha experimentat un creixement significatiu ha estat salut, especialment pel que fa a la saturació dels centres sanitaris, la manca d'equips de protecció durant el primer semestre de l'any o els problemes d'atenció de pacients amb altres malalties que no estan relacionades amb la COVID-19. L'àmbit de serveis socials –i, en particular, la gestió de les residències com a conseqüència de l'aparició de la malaltia– ha experimentat un increment significatiu respecte de l'any anterior.

Finalment, convé destacar el volum de sol·licitud d'intervencions en l'àmbit de relacions laborals i pensions, com ara la gestió dels expedients de regulació temporal de l'ocupació (ERTO) i la gestió del mateix servei públic, pel que fa a la impossibilitat de sol·licitar cita prèvia o de contactar amb el servei.

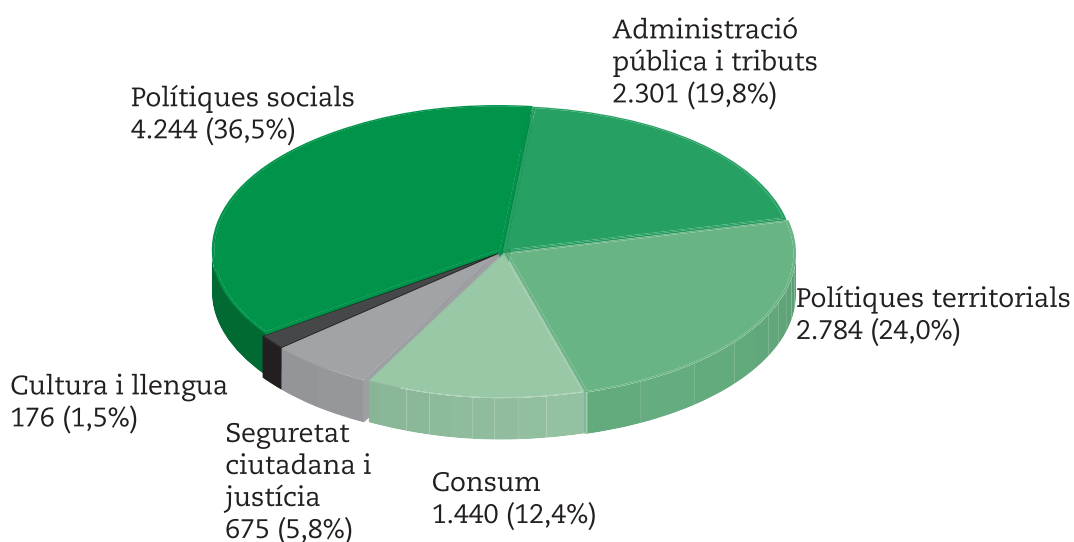
L'àmbit de polítiques territorials presenta una important reducció respecte de l'any anterior. En efecte, la reducció de queixes i consultes que afecta el medi ambient o la suspensió, durant un període de l'any, dels desnonaments expliquen en bona mesura aquesta reducció.

Pel que fa a la matèria d'administració pública i tributs, tot i que es manté estable respecte de l'any anterior quant a xifres, la tipologia de queixes ha variat de manera significativa. La gestió de les cites prèvies en els serveis públics, la necessitat de relacionar-se de manera digital amb l'Administració i els problemes que se'n deriven es configuren com un dels principals motius d'intervenció i un dels reptes que cal abordar en els pròxims anys.

L'àrea de consum continua mantenint-se estable, amb comportaments similars respecte d'altres anys, tot i que durant el primer semestre de l'any es van incrementar les intervencions relacionades amb la cancel·lació de vols i la indemnització a les persones. Finalment, convé destacar la reducció de les queixes en l'àrea de seguretat ciutadana i justícia.

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

	2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	3.486	33,9	2.945	28,2	3.367	31,3	3.205	29,8	4.244	36,5%
Educació i recerca	1.081	10,5	641	6,1	834	7,7	865	8,0	1.329	11,4%
Infància i adolescència	704	6,8	632	6,1	619	5,8	662	6,1	945	8,1%
Salut	814	7,9	696	6,7	680	6,3	790	7,3	885	7,6%
Serveis socials	745	7,2	643	6,2	1.068	9,9	735	6,8	883	7,6%
Treball i pensions	91	0,9	112	1,1	66	0,6	77	0,7	149	1,3%
Discriminació	51	0,5	221	2,1	100	0,9	76	0,7	53	0,5%
Administració pública i tributs	1.894	18,4	2.038	19,5	2.996	27,8	2.216	20,6	2.301	19,8%
Administració pública i drets	1.443	14,0	1.460	14,0	2.668	24,8	1.744	16,2	1.618	13,9%
Tributs	451	4,4	578	5,5	328	3,0	472	4,4	683	5,9%
Polítiques territorials	2.370	23,0	2.885	27,6	1.993	18,5	3.001	27,9	2.784	24,0%
Medi ambient	824	8,0	813	7,8	1.023	9,5	2.096	19,5	1.806	15,5%
Habitatge	386	3,7	338	3,2	408	3,8	328	3,0	288	2,5%
Urbanisme i mobilitat	1.160	11,3	1.734	16,6	562	5,2	577	5,4	690	5,9%
Consum	1.778	17,3	1.637	15,7	1.679	15,6	1.489	13,8	1.440	12,4%
Seguretat ciutadana i justícia	709	6,9	881	8,4	685	6,4	822	7,6	675	5,8%
Cultura i llengua	57	0,6	59	0,6	42	0,4	32	0,3	176	1,5%
Total	10.294	100,0	10.445	100,0	10.762	100,0	10.765	100,0	11.620	100,0%



4. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2020 en l'àmbit de polítiques socials

En l'àmbit de polítiques socials, totes les matèries han experimentat un increment significatiu, i han arribat a doblar o triplicar el volum d'intervencions respecte de l'any anterior. De fet, per primer cop, relacions laborals i pensions, que per la manca de competències autonòmiques era una àrea més minoritària, aquest any s'ha configurat com un dels àmbits que més intervenció ha requerit, com a conseqüència de la gestió de l'atenció presencial i la impossibilitat de disposar d'eines per contactar amb el servei públic.

L'àrea de serveis socials és la matèria en què s'han iniciat més queixes, consultes i actuacions d'ofici durant tot l'any dins del conjunt de matèries agregades a polítiques socials. De fet, la gestió de les residències com a conseqüència de l'aparició de la COVID-19 ha incrementat el volum d'intervencions en aquest àmbit, tant pel que fa a la possible desatenció de les persones que hi resideixen o la manca de proves mèdiques com a les dificultats perquè les visitin els familiars.

També s'han incrementat les queixes relacionades amb la inclusió social i la necessitat d'ajuts a les persones vulnerables. En efecte, la reducció de l'activitat econòmica ha afectat la majoria de la societat catalana, però ha estat especialment greu en les persones que ja presentaven dificultats econòmiques o que es trobaven per sota del llindar de pobresa.

De la mateixa manera, la reducció de la mobilitat ha suposat una alteració en el mode de vida, que es fa especialment complex en les persones que presenten discapacitats físiques, psíquiques o sensorials. En aquest sentit, per exemple, la impossibilitat d'obrir centres de dia o centres d'ocupació no només genera problemes en aquestes persones, sinó també en els seus familiars, que han hagut d'assumir i estan assumint càrregues superiors.

Educació i recerca és el segon àmbit en què s'han presentat més queixes. Ara bé, respecte a aquesta qüestió, convé destacar l'efecte dels moviments massius. És a dir,

mentre que les queixes o consultes que es presenten en l'àmbit de salut o de serveis socials afecten casos concrets amb característiques específiques, en l'àmbit d'educació i recerca, i també infància aquest any, hi ha moltes queixes relacionades de manera genèrica amb les mesures de seguretat i sanitàries aplicades (inici del curs escolar 2020/2021), el model d'educació en línia i la manca de recursos tecnològics, o les conseqüències econòmiques per a les famílies (quotes de centres escolars concertats).

Tot i això, la preinscripció i l'accés a centres, la preparació de proves o d'exàmens, les càrregues en les tasques de llar de les famílies en l'adaptació a les mesures imposades o l'alumnat amb necessitats educatives especials continuen constituint un volum important d'actuacions en aquesta matèria.

El tercer àmbit amb més intervencions aquest any és salut, tant pels efectes directes de la COVID-19 com pels efectes indirectes. Així, la saturació dels centres sanitaris, la manca d'atenció necessària als pacients durant el primer període de la malaltia, la manca d'equips de protecció o les condicions laborals (quant a prevenció de riscos laborals) del personal sanitari expliquen en bona part el nombre d'intervencions.

En segon lloc, hi ha tot un conjunt de queixes que afecten la possible desatenció i l'increment en els terminis de les llistes d'espera com a conseqüència de la centralització d'esforços dels centres sanitaris i del personal en el tractament de la malaltia.

Pel que fa a l'àmbit d'infància i adolescència, tot i que no s'observa un decrement en el nombre de queixes que ja es produïen en relació amb l'atenció a la infància i l'adolescència, els drets de les famílies (amb especial atenció a les situacions d'emergència residencial) i la protecció d'infants i adolescents, sí que s'ha produït un increment en les queixes i consultes relacionades amb els drets dels infants i adolescents limitats durant el confinament,

el finançament del lleure educatiu, especialment aquest any, o l'efecte que han tingut les mesures imposades en els registres civils pel que fa a la inscripció de nadons nascuts durant el període de confinament, amb les consegüents dificultats per a l'obtenció dels permisos de maternitat i paternitat.

A més, en relació amb aquesta qüestió, també els infants que presenten alguna discapacitat o problema de salut han estat especialment afectats durant aquest període, i el pes ha recaigut en les famílies. Aquesta càrrega també s'incrementa quan les famílies són monoparentals o nombroses.

De nou, també les afectacions dels infants per problemes en les relacions familiars, normalment originats per un procés de separació o divorci conflictiu, o les queixes, consultes i actuacions d'ofici que posen de manifest la situació de risc o desemparament d'infants i l'actuació dels EAIA o els serveis socials constitueixen una part significativa del volum d'intervencions del Síndic. Finalment, convé assenyalar, tot i que en una dimensió menor, el nombre de sol·licituds originades per situacions d'abusos sexuals i maltractaments a

infants, ja sigui actuals o produïts en anys anteriors.

Aquest any l'àmbit de relacions laborals i pensions, com ja s'ha assenyalat anteriorment, presenta l'increment més important de totes les matèries del Síndic de Greuges. En primer lloc, perquè les persones s'han adreçat a institucions que, tot i no tenir competències en la matèria, poguessin ajudar a resoldre els problemes de contacte amb els serveis públics que gestionen el subsidi d'atur, els ERTO, etc. De fet, en el capítol III d'aquest informe es recull aquesta situació. Però també ha estat important el nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes amb relació a la manca d'ajuts suficients o problemes en la tramitació d'ajuts promoguts per l'Administració de la Generalitat de Catalunya, com ara els ajuts al col·lectiu d'autònoms.

Finalment, quant a l'àrea de discriminacions, s'ha incrementat el nombre d'actuacions respecte de l'any 2019, especialment pel que fa a la violència masclista, la violència LGTBI-fòbica i també la discriminació racial, les quals en època de confinament domiciliari poden quedar més invisibilitzades.

4.1. Educació i recerca	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Preinscripció a l'educació i centres	473	26,0	364	28,2	7	18,9	102	20,7
Drets i deures de l'alumnat	264	14,5	172	13,3	5	13,5	87	17,6
Estudis universitaris i recerca	215	11,8	125	9,7	5	13,5	85	17,2
Beques i ajuts	37	2,0	28	2,2	2	5,4	7	1,4
Necessitats educatives especials	106	5,8	76	5,9	8	21,6	22	4,5
Assetjament escolar	36	2,0	16	1,2	-	0,0	20	4,1
Centres d'ensenyament	167	9,2	132	10,2	-	0,0	35	7,1
Organització i planificació del sistema escolar	279	15,3	226	17,5	1	2,7	52	10,5
Altres ensenyaments	172	9,4	136	10,5	1	2,7	35	7,1
Professorat	14	0,8	4	0,3	-	0,0	10	2,0
Altres	59	3,2	13	1,0	8	21,6	38	7,7
Total	1.822	100,0	1.292	100,0	37	100,0	493	100,0

4.2. Infància i adolescència	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Risc o desemparament de l'infant i actuació dels EAIA	347	23,4	145	16,6	28	38,9	174	32,4
Drets de les famílies	233	15,7	142	16,3	10	13,9	81	15,1
Problemes en les relacions familiars	156	10,5	45	5,2	1	1,4	110	20,5
Salut de l'infant	160	10,8	109	12,5	4	5,6	47	8,8
Educació en el lleure, oci i activitats esportives de l'infant	372	25,1	293	33,6	12	16,7	67	12,5
Discapacitat en l'infant	78	5,3	63	7,2	2	2,8	13	2,4
Centres de menors	61	4,1	33	3,8	6	8,3	22	4,1
Menors migrants no acompanyats	16	1,1	12	1,4	2	2,8	2	0,4
Mitjans de comunicació i noves tecnologies.	10	0,7	4	0,5	1	1,4	5	0,9
Acolliment familiar i adopcions	45	3,0	27	3,1	3	4,2	15	2,8
Discriminacions	4	0,3	-	0,0	3	4,2	1	0,2
Total	1.482	100,0	873	100,0	72	100,0	537	100,0

4.3. Salut	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Drets i deures del pacient	870	49,4	426	48,9	3	23,1	441	50,3
Llistes d'espera	219	12,4	169	19,4	-	0,0	50	5,7
Prestacions sanitàries	124	7,0	63	7,2	1	7,7	60	6,8
Disconformitat amb el diagnòstic i tractament de la malaltia	85	4,8	13	1,5	1	7,7	71	8,1
Salut mental	56	3,2	18	2,1	1	7,7	37	4,2
Infraestructures, gestió i recursos	117	6,6	75	8,6	-	0,0	42	4,8
Avaluacions mèdiques	35	2,0	9	1,0	-	0,0	26	3,0
Malalties minoritàries	126	7,2	96	11,0	-	0,0	30	3,4
Altres	129	7,3	3	0,3	7	53,8	119	13,6
Total	1.761	100,0	872	100,0	13	100,0	876	100,0

4.4. Serveis socials	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Inclusió social (renda garantida de ciutadania i prestacions no contributives)	877	46,4	312	35,9	3	23,1	562	55,7
Persones amb discapacitat (subvencions i ajuts, reconeixements de grau i accessibilitat)	379	20,0	196	22,5	2	15,4	181	17,9
Gent gran (subvencions i ajuts, serveis residencials i atenció domiciliària)	602	31,8	351	40,3	7	53,8	244	24,2
Sense llar	21	1,1	9	1,0	1	7,7	11	1,1
Incapacitacions judicials	13	0,7	2	0,2	-	0,0	11	1,1
Total	1.892	100,0	870	100,0	13	100,0	1.009	100,0

4.5. Treball i pensions	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Prestació d'atur	476	42,0	78	54,2	1	20,0	397	40,3
Inserció laboral	286	25,2	38	26,4	3	60,0	245	24,9
Pensió de jubilació	51	4,5	4	2,8	-	0,0	47	4,8
Incapacitat laboral	31	2,7	1	0,7	-	0,0	30	3,0
Formació ocupacional	24	2,1	12	8,3	-	0,0	12	1,2
Expedients reguladors d'ocupació	181	16,0	7	4,9	-	0,0	174	17,7
Prevenió de riscos laborals	12	1,1	-	0,0	-	0,0	12	1,2
Altres	72	6,4	4	2,8	1	20,0	67	6,8
Total	1.133	100,0	144	100,0	5	100,0	984	100,0

4.6. Discriminació	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Igualtat de gènere	30	34,1	17	50,0	6	31,6	7	20,0
Discriminació per orientació sexual	51	58,0	14	41,2	12	63,2	25	71,4
Discriminacions socials o ideològiques	2	2,3	-	0,0	-	0,0	2	5,7
Discriminació racial	5	5,7	3	8,8	1	5,3	1	2,9
Afers religiosos	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	88	100,0	34	100,0	19	100,0	35	100,0

5. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2020 en l'àmbit d'administració pública i tributs

Tal com s'ha assenyalat anteriorment, l'àmbit d'administració pública manté una tendència similar respecte de l'any passat, però s'hi ha produït un canvi molt important quant a la tipologia de les queixes. De fet, aquest any les dificultats en l'atenció presencial, en la gestió dels sistemes de cita prèvia o en l'àmbit d'administració digital han tingut més relleu que fins ara.

En primer lloc, perquè la cita prèvia s'ha erigit com el sistema amb el qual interaccionar amb els serveis públics, però com a mecanisme substitutori en molts casos, no complementari, la qual cosa genera demores en l'atenció a les persones. En segon lloc, perquè com a conseqüència d'aquestes dificultats en l'atenció presencial o telefònica, s'ha produït un increment en l'atenció telemàtica i això ha generat un doble problema.

D'una banda, hi ha la manca de coneixement per part d'algunes persones dels mecanismes per poder signar electrònicament o tramitar de manera electrònica qualsevol expedient amb l'Administració. D'altra banda, les administracions públiques encara no han consolidat els serveis telemàtics de manera plena i integral, de manera que o bé es generen caigudes en el sistema o bé

es produeixen problemes en la mesura que la gestió externa de les administracions és operativa, però encara hi ha moltes mancances en la gestió interna que impedeixen completar els tràmits amb la mateixa eficàcia que durant l'any anterior.

Pel que fa a altres àmbits que afecten l'Administració pública, la tarifació de determinats serveis telefònics, com ara el 061, o els processos de selecció de personal i les condicions en què s'han hagut de fer aquests processos també són un motiu important d'intervenció per part del Síndic de Greuges. A més, el desconcert de la ciutadania quant a les mesures de confinament i desconfinament i la incertesa sobre els límits d'aquestes mesures han generat moltes consultes a la institució.

Finalment, convé destacar que també es comença a detectar l'impacte de la normativa aprovada en els darrers anys en matèria de transparència o protecció de dades de caràcter personal.

En l'àrea de tributs, com cada any, l'àmbit local és qui acostuma generar més intervencions del Síndic i, en concret, aquest any l'increment del tribut metropolità ha estat el principal motiu pel qual les persones han expressat la seva disconformitat.

5.1. Administració pública	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Procediment administratiu	794	28,3	246	15,4	9	42,9	539	45,5
Funció pública	836	29,8	655	41,0	3	14,3	178	15,0
Procediment sancionador i expropiació forçosa	498	17,8	247	15,5	-	0,0	251	21,2
Patrimoni de l'Administració	39	1,4	31	1,9	-	0,0	8	0,7
Participació ciutadana, política i règim electoral	201	7,2	131	8,2	7	33,3	63	5,3
Responsabilitat patrimonial	124	4,4	77	4,8	-	0,0	47	4,0
Autoritzacions i concessions	65	2,3	28	1,8	-	0,0	37	3,1
Transparència	38	1,4	25	1,6	1	4,8	12	1,0
Subvencions i ajuts	151	5,4	113	7,1	-	0,0	38	3,2
Contractació administrativa	56	2,0	44	2,8	1	4,8	11	0,9
Total	2.802	100,0	1.597	100,0	21	100,0	1.184	100,0

5.2. Tributs	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Tributs locals	808	79,1	595	88,7	9	75,0	204	60,4
Tributs estatals	130	12,7	28	4,2	1	8,3	101	29,9
Tributs autonòmics	83	8,1	48	7,2	2	16,7	33	9,8
Total	1.021	100,0	671	100,0	12	100,0	338	100,0

6. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2020 en l'àmbit del consum

El consum energètic (electricitat i gas) i els problemes generats per la telefonia són les principals causes que motiven la intervenció del Síndic quant a actuacions d'ofici i queixes. Malgrat la lleugera reducció que s'ha produït en tots els àmbits, s'ha incrementat el nombre de queixes en què la persona manifesta els problemes que té davant les denegacions del bo social o els problemes de pagament de les factures.

També són destacables els problemes derivats de la gestió dels serveis funeraris com a conseqüència de la pandèmia.

Si bé els subministraments sempre han estat el motiu que també centralitza bona part de les consultes en matèria de consum, durant el 2020 les cancel·lacions de viatges i les indemnitzacions com a conseqüència d'aquestes cancel·lacions són un dels principals motius d'intervenció del Síndic.

Consum	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Electricitat	536	14,5	301	21,2	6	26,1	229	10,1
Telefonia	722	19,5	405	28,6	2	8,7	315	14,0
Transports	534	14,4	376	26,5	7	30,4	151	6,7
Aigua	304	8,2	166	11,7	2	8,7	136	6,0
Gas	181	4,9	90	6,4	2	8,7	89	3,9
Administració defensa de consumidors	176	4,8	33	2,3	1	4,3	142	6,3
Altres	1.244	33,6	46	3,2	3	13,0	1.195	52,9
Total	3.697	100,0	1.417	100,0	23	100,0	2.257	100,0

7. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2020 en l'àmbit de polítiques territorials

Pel que fa a les polítiques territorials, en aquest àmbit s'ha reduït substancialment, en termes relatius, el nombre d'intervencions del Síndic. En termes absoluts, les xifres són similars a l'any anterior, però l'increment en l'àmbit de polítiques socials ha fet que aquest valor es redueixi. Com en l'àmbit d'educació, medi ambient és una de les àrees que generen queixes de molts ciutadans per un mateix fet. En aquest sentit, és destacable el conjunt de queixes que han arribat a la institució per part de les persones aficionades al senderisme o l'excursionisme de muntanya, en relació amb les mesures de desescalada. També és destacable el conjunt de queixes per les molèsties acústiques de l'estació central d'autobusos de Tortosa o les molèsties generades per la incineradora de residus industrials.

Tot i això, la contaminació acústica, odorífera, d'emissions de gasos, lumínica, etc. continua essent el principal motiu d'intervenció del Síndic.

En relació amb urbanisme i mobilitat, aquest any també hi ha hagut un increment d'actuacions motivat per les persones que practiquen autocaravanisme, com a conseqüència de les mesures de restricció de circulació, parada i estacionament, i també per la utilització indeguda de senyalització, que limita el dret de mobilitat i posa en perill la seguretat viària, o la manca d'infraestructures o espais habilitats que els permeti la pràctica del autocaravanisme i les activitats d'esbarjo i lleure associades.

En relació amb la matèria d'habitatge, l'emergència residencial i els problemes derivats quant als ajuts al lloguer continuen essent, com en l'any anterior, el principal motiu de queixa dins d'aquest àmbit. Malgrat la suspensió de desnonaments, aquest any s'ha hagut d'actuar amb caràcter d'urgència per pal·liar els problemes derivats de l'emergència residencial.

7.1. Medi ambient	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Protecció de la biodiversitat	232	10,3	188	10,6	3	11,1	41	9,2
Contaminació (acústica, odorífera, atmosfèrica, lumínica o radioelèctrica)	1.162	51,6	958	53,9	16	59,3	188	42,3
Control i tinença d'animals domèstics	171	7,6	104	5,8	-	0,0	67	15,1
Gestió de residus	112	5,0	76	4,3	2	7,4	34	7,7
Neteja de la via pública i solars abandonats	130	5,8	89	5,0	-	0,0	41	9,2
Llicències d'activitats	338	15,0	303	17,0	1	3,7	34	7,7
Arbrat i jardineria pública	63	2,8	37	2,1	1	3,7	25	5,6
Control de poblacions d'animals salvatges	30	1,3	20	1,1	1	3,7	9	2,0
Emergències ambientals. Inundacions, incendis	12	0,5	4	0,2	3	11,1	5	1,1
Total	2.250	100,0	1.779	100,0	27	100,0	444	100,0

7.2. Urbanisme i mobilitat	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Mobilitat	497	51,4	391	57,3	4	50,0	102	36,8
Disciplina urbanística i inspecció	276	28,5	172	25,2	-	0,0	104	37,5
Planejament i execució urbanística	163	16,9	96	14,1	4	50,0	63	22,7
Urbanitzacions no recepcionades	31	3,2	23	3,4	-	0,0	8	2,9
Altres	0	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	967	100,0	682	100,0	8	100,0	277	100,0

7.3. Habitatge	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Emergència residencial	205	25,1	78	28,6	4	26,7	123	23,2
Subvencions i ajuts a l'habitatge (ajuts al lloguer, renda bàsica d'emancipació)	109	13,3	62	22,7	2	13,3	45	8,5
Accés i adquisició d'habitatges	84	10,3	40	14,7	1	6,7	43	8,1
Conservació i manteniment d'habitatges	352	43,0	85	31,1	6	40,0	261	49,2
Conseqüències de l'ocupació d'un habitatge sense títol habilitant propi o proper	36	4,4	6	2,2	1	6,7	29	5,5
Assetjament immobiliari	8	1,0	1	0,4	-	0,0	7	1,3
Altres	24	2,9	1	0,4	1	6,7	22	4,2
Total	818	100,0	273	100,0	15	100,0	530	100,0

8. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2020 en l'àmbit de seguretat ciutadana i justícia

Les xifres en l'àmbit de seguretat ciutadana i justícia són similars a anys anteriors, si bé és cert que hi ha hagut un increment en les queixes, principalment en l'àmbit d'administració de justícia i d'actuació de forces de seguretat. En particular, l'endarreriment en l'Administració de justícia; el mal estat d'infraestructures d'alguns jutjats; l'endarreriment dels registres civils, com a conseqüència de les mesures imposades

davant la situació d'emergència sanitària, o l'actitud dels cossos i les forces de seguretat en relació amb la imposició de sancions per les mesures de seguretat han estat els àmbits de més intervenció del Síndic.

Pel que fa als serveis penitenciaris, les dificultats per poder visitar les persones internes en centres penitenciaris són un dels principals motius d'intervenció.

Seguretat ciutadana i justícia	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Administració de justícia	516	41,3	224	35,1	3	8,3	289	50,3
Actuació de les forces de seguretat	327	26,2	157	24,6	15	41,7	155	27,0
Serveis penitenciaris	407	32,6	258	40,4	18	50,0	131	22,8
Total	1.250	100,0	639	100,0	36	100,0	575	100,0

9. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2020 en l'àmbit de cultura i llengua

L'àrea de cultura i llengua és tradicionalment l'àmbit que genera menys sol·licituds d'intervenció del Síndic. No obstant això, a diferència dels darrers anys, en què la llengua, dins d'aquest àmbit minoritari, representava el major

nombre de queixes, aquest any 2020 la situació dels professionals de les arts en viu i la dansa, com a conseqüència de les mesures establertes en l'àmbit cultural, ha estat el principal motiu d'intervenció del Síndic.

Cultura i llengua	Total	%	Queixes	%	AO	%	Consultes	%
Cultura i arts	150	70,4	136	78,2	1	50,0	13	35,1
Vulneració en l'ús dels drets dels catalanoparlants	26	12,2	15	8,6	1	50,0	10	27,0
Vulneració en l'ús dels drets dels castellanoparlants	29	13,6	20	11,5	-	0,0	9	24,3
Vulneració dels drets dels parlants de l'aranès	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres	8	3,8	3	1,7	-	0,0	5	13,5
Total	213	100,0	174	100,0	2	100,0	37	100,0

2.2. ESTAT DE LES ACTUACIONS

Aquest any s'han finalitzat un 72,2% de les queixes i actuacions d'ofici tramitades, mentre que en romanen obertes un 27,8%. Aquest fet s'interpreta com a positiu, tant des de la perspectiva de l'Administració com del Síndic de Greuges. En particular, convé destacar que el Síndic de Greuges ha fet un esforç per finalitzar el major nombre d'expedients possibles, especialment durant el primer semestre de l'any, en què s'ha produït un alentiment o aturada per part de moltes administracions, que estaven preparant els seus sistemes d'informació i adaptant-los al règim de teletreball.

Aquest any s'han finalitzat un 72,2% dels expedients tramitats

De les actuacions finalitzades, s'ha detectat alguna irregularitat en el 50,2% dels casos i, d'aquests, en un 47,9% s'ha solucionat el problema sense que fos necessària una resolució del Síndic; és a dir, l'Administració, un cop el Síndic ha informat del problema, ha corregit la seva actuació. En aquest sentit, l'Administració ha fet un esforç per ser diligent en la mesura que ha detectat el problema i l'ha resolt de la manera més immediata possible de cara a la ciutadania.

Pel que fa a l'acceptació de les resolucions del Síndic, i seguint la tendència d'anys anteriors, en un 98,9% dels casos en què s'ha detectat una actuació irregular de l'Administració, s'han acceptat totalment o parcial les mesures suggerides o recomanades pel Síndic.

Ara bé, sí que s'ha produït un increment de les resolucions en què l'Administració ha

acceptat parcialment les recomanacions o els suggeriments del Síndic, a diferència d'anys anteriors, motivat per l'acceptació parcial d'alguns expedients acumulats, com ara, en l'àmbit de consum, del desmantellament del ferrocarril entre Cambrils, Salou i Port Aventura, o en l'àmbit d'educació, la preocupació per la reincorporació als centres educatius el curs 2020-2021.

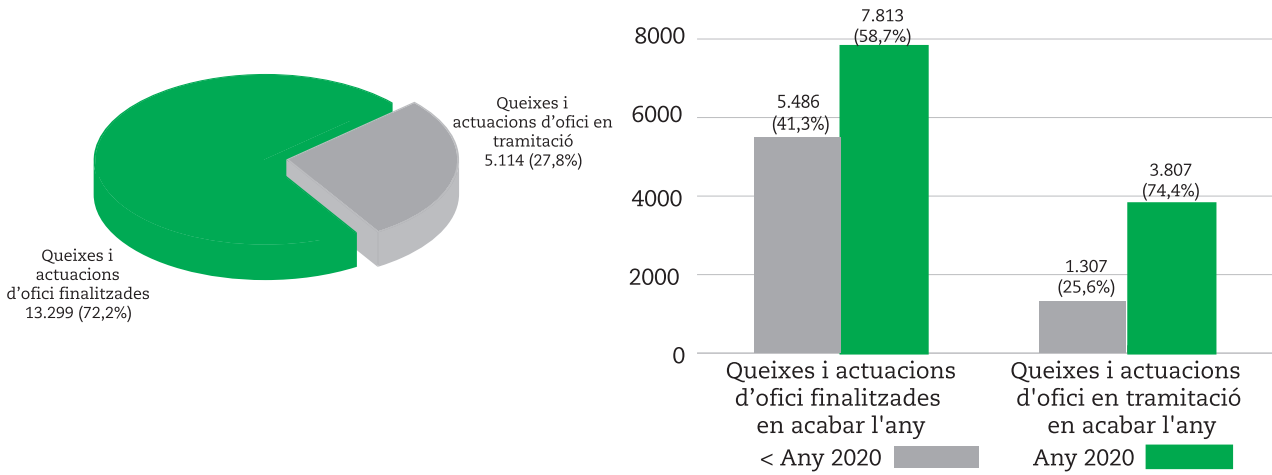
En un 98,9% dels casos s'han acceptat totalment o parcial les recomanacions i els suggeriments del Síndic

Una altra qüestió rellevant que convé destacar és l'eficàcia del Síndic, mesurada en la resolució dels problemes i el compliment de les resolucions que prèviament han estat acceptades totalment o parcial per l'Administració.

Així, en un 58,4% dels casos s'ha resolt el problema o s'han complert les resolucions del Síndic, mentre que en un 41,6% dels casos encara estan en vies d'execució. Aquesta darrera dada, que s'ha incrementat respecte de l'any anterior, es justifica pel volum de tancament d'expedients que s'ha produït aquest any i que acaba repercutint en el seguiment posterior.

Pel que fa a les matèries, tal com es pot veure en la taula 14, consum, polítiques socials i polítiques territorials són els àmbits en què hi ha hagut un percentatge més alt de compliment global per part de l'Administració o de les empreses destinades a serveis d'interès general.

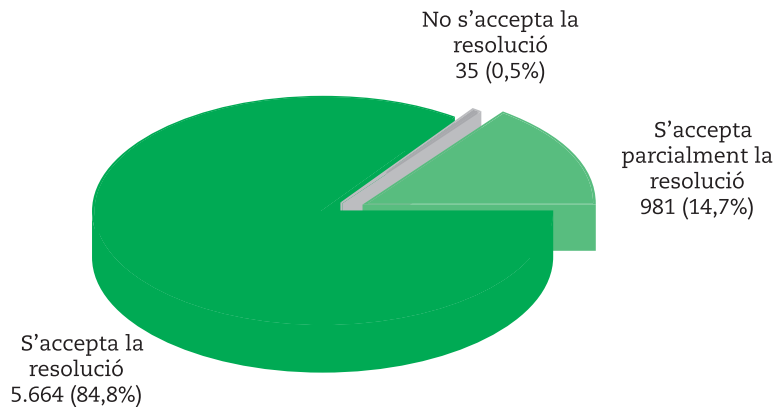
10. Situació de les queixes i actuacions d'ofici en finalitzar l'any 2020



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

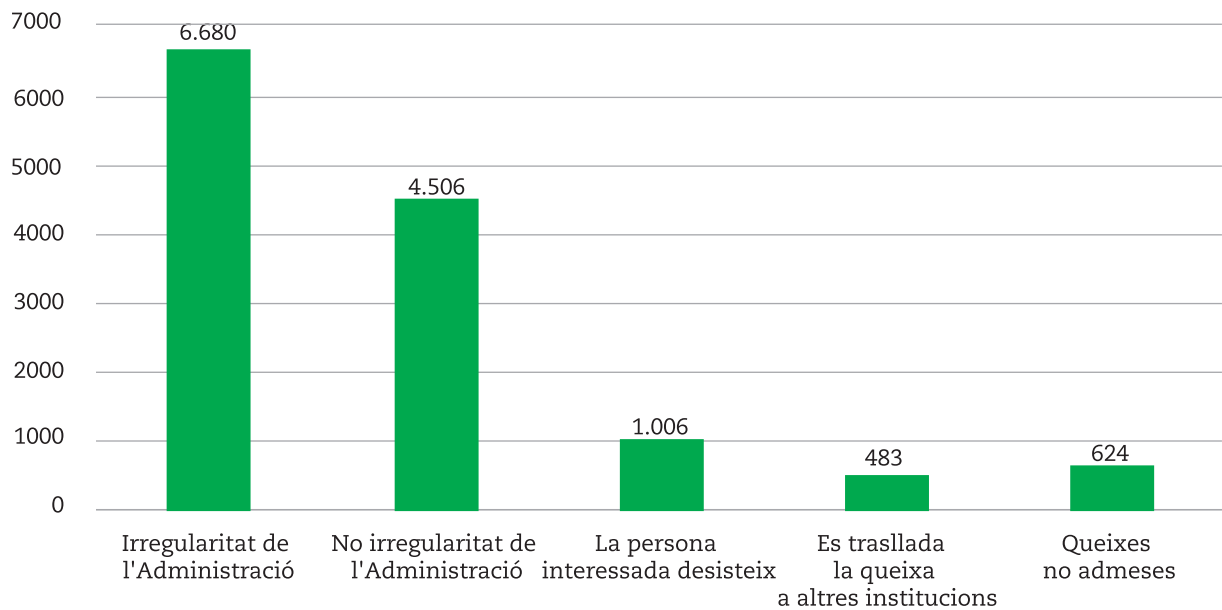
	< 2020	2020	Total	%
Obertura de la queixa	1	535	536	10,5
Pendent de rebre més informació de la persona interessada	8	328	336	6,6
Pendent de rebre informació de l'Administració	538	1.759	2.297	44,9
Pendent de resoldre pel Síndic	153	680	833	16,3
Pendent d'acceptació per l'Administració	496	418	914	17,9
Pendent de finalització pel Síndic	111	87	198	3,9
Total	1.307	3.807	5.114	100,0

12. Acceptació dels suggeriments del Síndic en queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2020



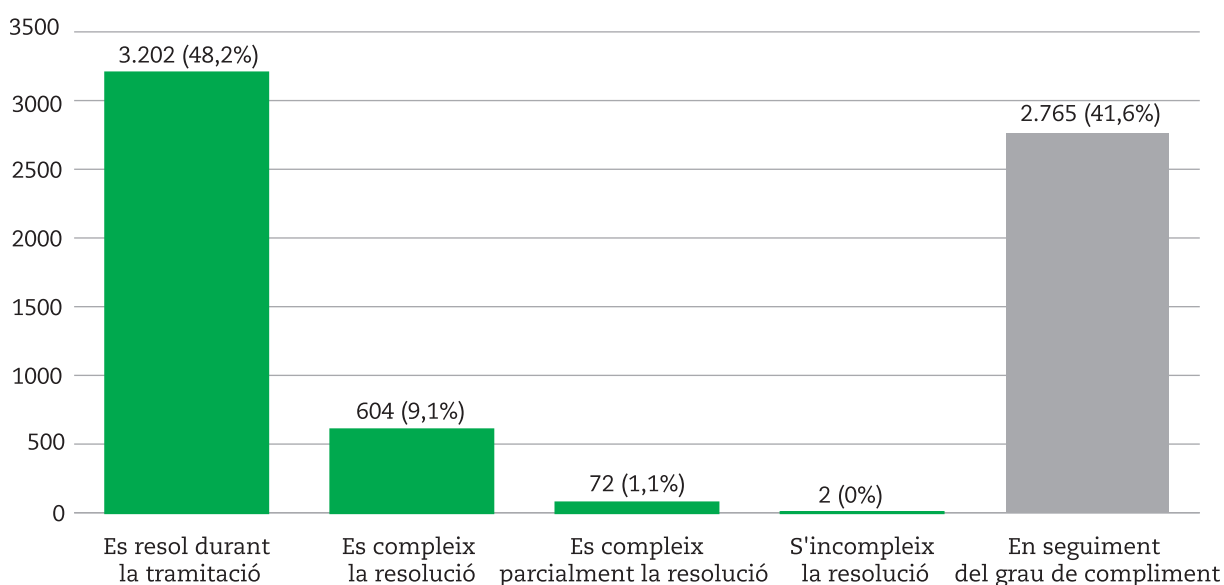
13. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	< 2020	2020	Total	%
Irregularitat de l'Administració	3.700	2.980	6.680	50,2
No-irregularitat de l'Administració	1.346	3.160	4.506	33,9
La persona interessada desisteix	240	766	1.006	7,6
Es trasllada la queixa a altres institucions	93	390	483	3,6
Queixes no admeses	107	517	624	4,7
Total	5.486	7.813	13.299	100



14. Compliment dels suggeriments del Síndic durant el 2020

	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	952	48,1	309	15,6	42	2,1	-	0,0	675	34,1	1.978	29,8
Educació i recerca	317	44,9	99	14,0	18	2,5	-	0,0	272	38,5	706	10,6
Infància i adolescència	94	16,1	124	21,3	20	3,4	-	0,0	345	59,2	583	8,8
Salut	299	83,1	45	12,5	1	0,3	-	0,0	15	4,2	360	5,4
Serveis socials	215	77,9	37	13,4	3	1,1	-	0,0	21	7,6	276	4,2
Treball i pensions	15	78,9	2	10,5	-	0,0	-	0,0	2	10,5	19	0,3
Discriminació	12	35,3	2	5,9	-	0,0	-	0,0	20	58,8	34	0,5
Administració pública i tributs	373	24,2	134	8,7	5	0,3	-	0,0	1.030	66,8	1.542	23,2
Administració pública	263	19,1	104	7,6	5	0,4	-	0,0	1.004	73,0	1.376	20,7
Tributs	110	66,3	30	18,1	-	0,0	-	0,0	26	15,7	166	2,5
Polítiques territorials	1.272	63,9	138	6,9	22	1,1	1	0,1	557	28,0	1.990	29,9
Medi ambient	1.001	86,1	68	5,8	11	0,9	1	0,1	82	7,1	1.163	17,5
Habitatge	81	59,6	14	10,3	7	5,1	-	0,0	34	25,0	136	2,0
Urbanisme i habitatge	190	27,5	56	8,1	4	0,6	-	0,0	441	63,8	691	10,4
Consum	516	65,2	10	1,3	-	0,0	-	0,0	266	33,6	792	11,9
Seguretat ciutadana i justícia	80	24,8	9	2,8	3	0,9	1	0,3	229	71,1	322	4,8
Cultura i llengua	9	42,9	4	19,0	-	0,0	-	0,0	8	38,1	21	0,3
Total	3.202	48,2	604	9,1	72	1,1	2	0,0	2.765	41,6	6.645	100,0



15. Evolució de la tramitació de queixes i actuacions d'ofici durant el període 2011-2020

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
En tramitació	5.148	4.826	4.837	6.006	7.471	6.365	4.450	6.663	4.727	5.114
Finalitzades	7.821	8.626	9.517	9.337	10.059	11.714	12.624	9.347	12.788	13.299
Total	12.969	13.452	14.354	15.343	17.530	18.079	17.074	16.010	17.515	18.413

16. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes tramitades el 2020

	2020
Nombre de persones afectades en les queixes	12.311
Nombre de persones afectades en les consultes	10.165
Total	22.476

2.3. PERFIL DE LES PERSONES USUÀRIES

Un 95,1% de les queixes del Síndic de Greuges durant l'any 2020 han estat presentades per persones físiques, mentre que un 4,3% han estat iniciades per persones jurídiques (entitats sense ànim de lucre, empreses, etc.), altres administracions o altres defensories.

passat, la majoria han estat iniciades per entitats sense ànim de lucre (45,6%), seguides per comunitats de propietaris, comunitats i associacions de propietaris i veïns (27,6%). En un percentatge inferior hi ha les empreses i els sindicats o col·lectius o organitzacions laborals.

En relació amb les queixes presentades per persones jurídiques, a diferència de l'any

17. Tipus de persona que presenta les queixes iniciades el 2020

	N	%
Persona física	10.764	95,1
Persona jurídica	483	4,3
Administració	61	0,5
Ombudsman	2	0,0
Centres de referència	7	0,1
Total	11.317	100,0

18. Tipus de persona jurídica de les queixes iniciades el 2020

	N	%
Comunitats i associacions de propietaris i veïns	133	27,5
Empreses privades	45	9,3
Entitats sense ànim de lucre (ESAL)	220	45,5
Mitjans de comunicació	3	0,6
Organitzacions religioses	2	0,4
Organitzacions de treballadors	27	5,6
Organitzacions empresarials	5	1,0
Organitzacions polítiques	48	9,9
Total	483	100,0

Pel que fa a les persones físiques, val a dir que la incorporació d'aquesta informació als sistemes del Síndic ve determinada pel contingut de la queixa. És a dir, aquesta informació està recollida si se'n desprèn de la descripció o posterior desenvolupament de la queixa, però no es demana mitjançant un qüestionari predefinit a la persona interessada, d'acord amb la normativa de protecció de dades de caràcter personal.

Les dades generals mostren un increment en el nombre de queixes presentades per dones (53,7%) respecte de les queixes presentades per homes (46,3%). Des de 2013, que és quan es va iniciar aquesta estadística en els informes anuals del Síndic, es manté la tendència que quan polítiques socials és l'àmbit en què es reben més queixes, sempre és superior el nombre de queixes presentades per dones que per homes.

Aquestes dades encara són més evidents quan es desagreguen per matèria. Així, les diferències més significatives (70%-30%) es produeixen en educació i recerca, serveis socials, i infància i adolescència,

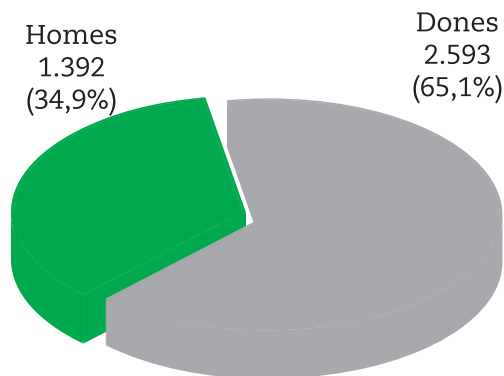
fet que mostra, un cop més, que no es tracta només que les dones com a subjectes es puguin trobar en un situació més desfavorable, sinó que el treball de cura i la càrrega familiar recau principalment en elles, i en aquests àmbits aquesta desproporció és fins i tot superior a la que mostren les dades de l'any passat.

Aquestes dades es reverteixen quan es tracta d'àmbits com ara tributs o polítiques territorials, tot i que no en la mateixa proporció.

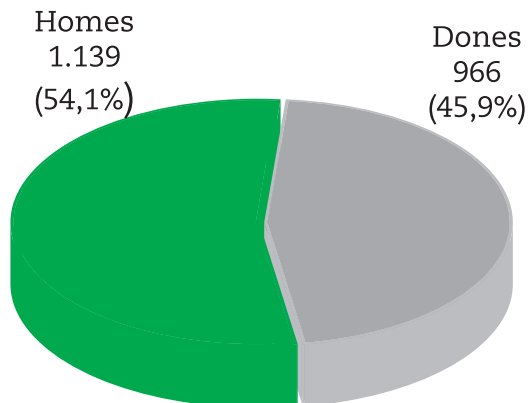
En un any com aquest, en què les càrregues familiars s'han incrementat com a conseqüència de les mesures de seguretat i de reducció de la mobilitat, convé destacar les desigualtats en la corresponsabilitat de les càrregues entre els homes i les dones, tant pel que fa a la cura d'infants com a la cura de persones dependents. I encara es fa més palesa la probabilitat de trobar-se en una situació de vulnerabilitat quan un col·lectiu en situació desfavorable també presenta característiques d'altres col·lectius vulnerables, amb efectes que són multiplicadors.

19. Promotors de queixes iniciades segons gènere i matèria

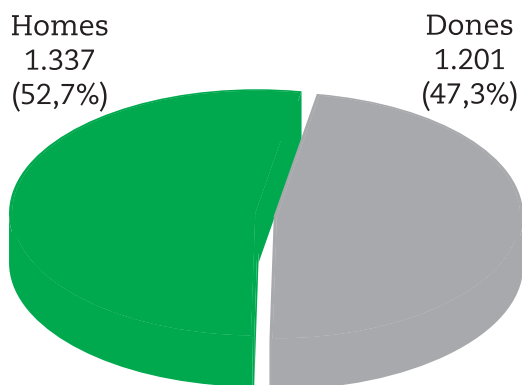
Polítiques socials



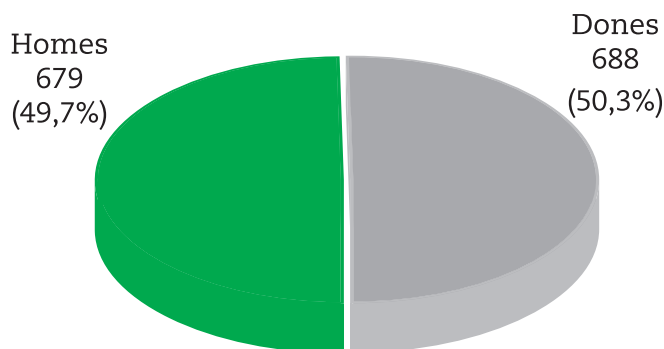
Administració pública i tributs



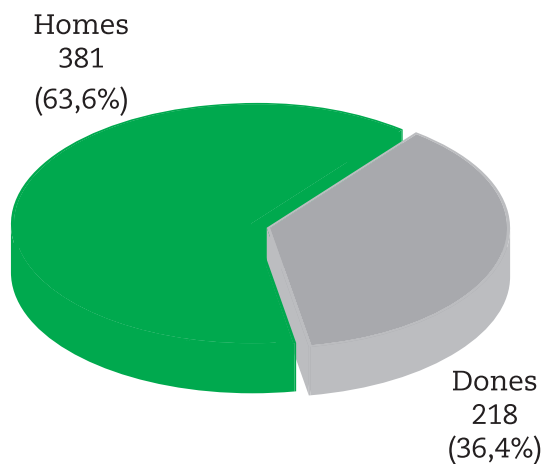
Polítiques territorials



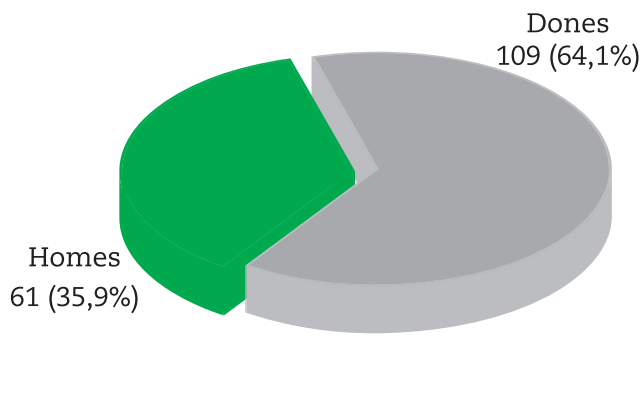
Consum



Seguretat ciutadana



Cultura i llengua



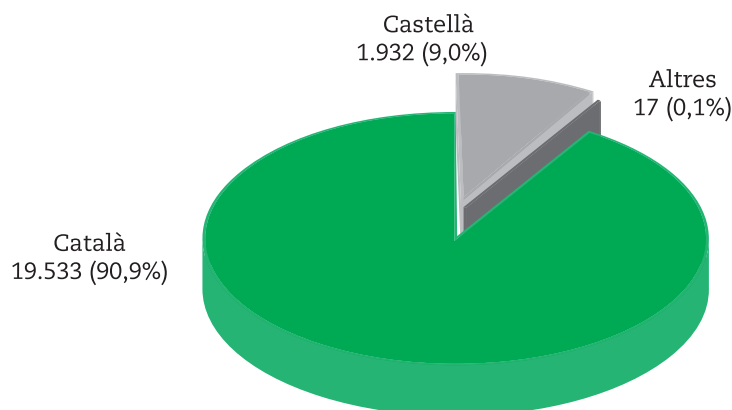
■ Dones
■ Homes

20. Queixes iniciades durant el 2020 per gènere

	Dones		Homes		Total
	N	%	N	%	N
Polítiques socials	2.593	65,1	1.392	34,9	3.985
Educació i recerca	887	70,2	377	29,8	1.264
Infància i adolescència	571	68,0	269	32,0	840
Salut	514	59,8	345	40,2	859
Serveis socials	539	63,3	313	36,7	852
Treball i pensions	66	47,1	74	52,9	140
Discriminació	16	53,3	14	46,7	30
Administració pública i drets	966	45,9	1.139	54,1	2.105
Administració pública	686	47,1	772	52,9	1.458
Tributs	280	43,3	367	56,7	647
Polítiques territorials	1.201	47,3	1.337	52,7	2.538
Medi ambient	747	45,6	892	54,4	1639
Urbanisme	287	44,8	353	55,2	640
Habitatge	167	64,5	92	35,5	259
Consum	688	50,3	679	49,7	1.367
Seguretat ciutadana i justícia	218	36,4	381	63,6	599
Cultura i llengua	109	64,1	61	35,9	170
Total	5.775	53,7	4.989	46,3	10.764

21. Llengua emprada en la presentació de les queixes i consultes iniciades el 2020

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Català	9.848	87,0	9.685	95,3	19.533	90,9
Castellà	1.459	12,9	473	4,7	1.932	9,0
Aranès	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres	10	0,1	7	0,1	17	0,1
Total	11.317	100,0	10.165	100,0	21.482	100,0



2.4. TEMPS DE TRAMITACIÓ

El temps de tramitació dels expedients de queixa i actuacions d'ofici, tal com es pot veure en la taula 23, s'ha reduït, i es trenca la dinàmica negativa dels darrers dos anys. Aquesta dada s'explica per diversos motius. En primer lloc, perquè s'ha incrementat el nombre d'expedients derivats al Defensor del Poble com a conseqüència del funcionament del SEPE. En segon lloc, perquè el Síndic ha fet un esforç a intentar agilitar al màxim tots els expedients que es podien resoldre d'una manera ràpida i sense necessitat d'haver de demanar informació a l'Administració. Finalment, perquè durant el segon trimestre de l'any, el nivell de resposta de les administracions va ser molt baix i, en canvi, el Síndic va

continuar treballant al mateix ritme que ho feia.

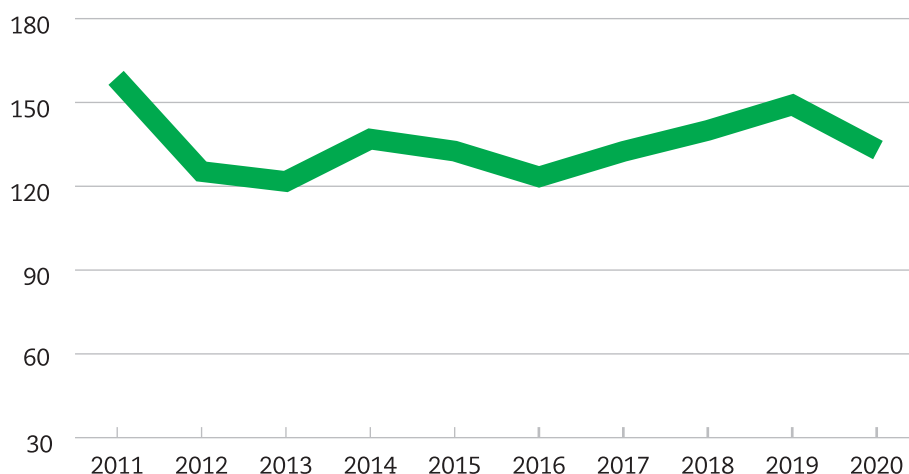
En aquest sentit, es continua treballant per millorar aquests terminis amb l'Administració i amb el conjunt d'empres prestadores de serveis d'interès general que intervenen en aquest procediment.

De fet, com a exemple, s'ha constituït una comissió entre la Generalitat de Catalunya, el Consorci Administració Oberta de Catalunya i el Síndic de Greuges, amb l'objectiu d'incrementar la interoperabilitat administrativa i el catàleg de dades disponibles a Via Oberta, i també reduir els temps de tramitació.

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

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Mitjana de temps de tramitació *	158,4	125,3	121,8	136,9	132,6	123,4	132,5	140,0	149,1	133,2
Expedients finalitzats	7.821	8.626	9.517	9.337	10.059	11.174	11.292	9.347	12.788	13.299

* Dies hàbils



El temps de tramitació de les queixes i les actuacions d'ofici és de 133,2 dies

23. Procedència comarcal dels promotors de les queixes i consultes tramitades el 2020

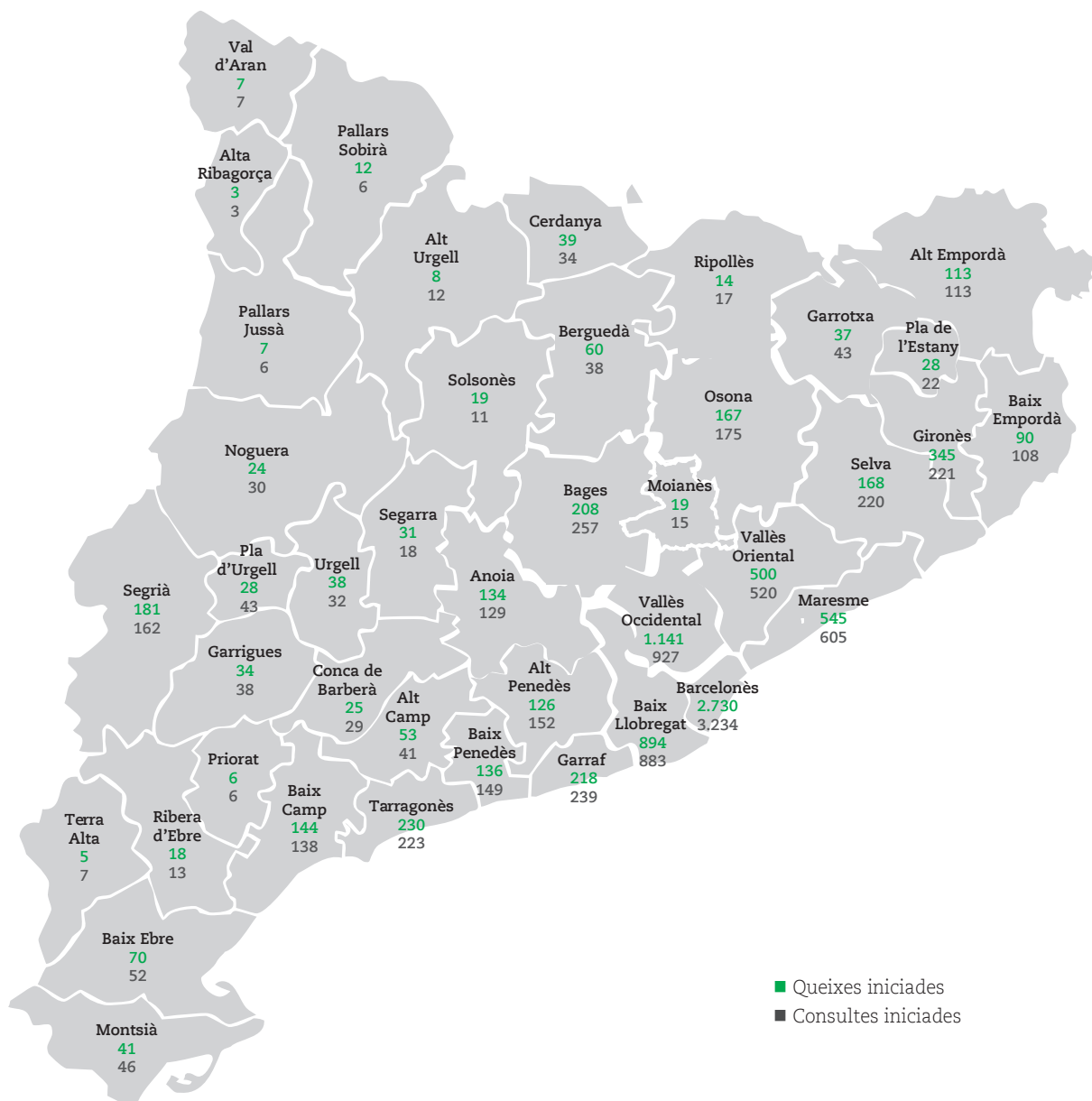
Comarca	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Alt Camp	53	0,6%	41	0,5%	94	0,5%
Alt Empordà	113	1,3%	113	1,3%	226	1,3%
Alt Penedès	126	1,4%	152	1,7%	278	1,6%
Alt Urgell	8	0,1%	12	0,1%	20	0,1%
Alta Ribagorça	3	0,0%	3	0,0%	6	0,0%
Anoia	134	1,5%	129	1,4%	263	1,5%
Bages	208	2,4%	257	2,8%	465	2,6%
Baix Camp	144	1,7%	138	1,5%	282	1,6%
Baix Ebre	70	0,8%	52	0,6%	122	0,7%
Baix Empordà	90	1,0%	108	1,2%	198	1,1%
Baix Llobregat	894	10,3%	883	9,8%	1.777	10,0%
Baix Penedès	136	1,6%	149	1,7%	285	1,6%
Barcelonès	2.730	31,4%	3.234	35,8%	5.964	33,7%
Berguedà	60	0,7%	38	0,4%	98	0,6%
Cerdanya	39	0,4%	34	0,4%	73	0,4%
Conca de Barberà	25	0,3%	29	0,3%	54	0,3%
Garraf	218	2,5%	239	2,6%	457	2,6%
Garrigues	34	0,4%	38	0,4%	72	0,4%
Garrotxa	37	0,4%	43	0,5%	80	0,5%
Gironès	345	4,0%	221	2,4%	566	3,2%
Maresme	545	6,3%	605	6,7%	1.150	6,5%
Moianès	19	0,2%	15	0,2%	34	0,2%
Montsià	41	0,5%	46	0,5%	87	0,5%
Noguera	24	0,3%	30	0,3%	54	0,3%
Osona	167	1,9%	175	1,9%	342	1,9%
Pallars Jussà	7	0,1%	6	0,1%	13	0,1%
Pallars Sobirà	12	0,1%	6	0,1%	18	0,1%
Pla d'Urgell	28	0,3%	43	0,5%	71	0,4%
Pla de l'Estany	28	0,3%	22	0,2%	50	0,3%
Priorat	6	0,1%	6	0,1%	12	0,1%
Ribera d'Ebre	18	0,2%	13	0,1%	31	0,2%
Ripollès	14	0,2%	17	0,2%	31	0,2%
Segarra	31	0,4%	18	0,2%	49	0,3%
Segrià	181	2,1%	162	1,8%	343	1,9%
Selva	168	1,9%	220	2,4%	388	2,2%

Comarca	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Solsonès	19	0,2%	11	0,1%	30	0,2%
Tarragonès	230	2,6%	223	2,5%	453	2,6%
Terra Alta	5	0,1%	7	0,1%	12	0,1%
Urgell	38	0,4%	32	0,4%	70	0,4%
Val d'Aran	7	0,1%	7	0,1%	14	0,1%
Vallès Occidental	1.141	13,1%	927	10,3%	2.068	11,7%
Vallès Oriental	500	5,7%	520	5,8%	1.020	5,8%
Total	8.696	100,0%	9.024	100,0%	17.720	100,0%

Origen desconegut de consultes i queixes:

* S'exclouen d'aquest recompte les actuacions d'ofici. De les 11.317 queixes iniciades, 74 s'han fet des d'altres comunitats autònomes o estats i 2.531 s'han tramitat de manera electrònica sense conèixer la procedència de les persones interessades. De 10.165 consultes, 76 s'han fet des d'altres comunitats autònomes o estats i de 1.047 se'n desconeix l'origen.

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



2.5. TRAMITACIÓ AMB ADMINISTRACIONS I EMPRESES

Aquest any, el nombre de tràmits adreçats a la Generalitat de Catalunya i a l'Administració local han estat els majoritaris i de manera força equilibrada. De fet, un 46,6% dels tràmits s'ha fet amb l'Administració autonòmica, mentre que un 47,9% s'ha fet amb l'Administració local. De nou, i a diferència de l'any anterior, es torna a reproduir la tendència de la resta d'anys, en què l'Administració local representava el principal àmbit d'actuació del Síndic de Greuges.

En relació amb la Generalitat de Catalunya, de la mateixa manera que l'any anterior, però especialment com a conseqüència de l'aparició de la COVID-19, el Departament de Salut, el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i el Departament d'Educació concentren el gruix de queixes i actuacions d'ofici amb l'Administració autonòmica.

Pel que fa a l'Administració local, els ajuntaments acumulen el 87% dels expedients tramitats, seguits per les entitats metropolitanes. Respecte a les diputacions, la Diputació de Barcelona

concentra la gran majoria de tràmits, en bona mesura per l'Organisme de Gestió Tributària.

Les empreses privades prestadores de serveis d'interès general mantenen la tendència d'altres anys i suposen un volum de tramitació del 2,8%. Val a dir que les empreses prestadores de serveis d'interès general tenen un elevat i eficaç nivell de resposta (temps de tramitació) i de resolució de problemes.

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 tramitació i, en cas que hagi finalitzat, quin n'ha estat el resultat.

La informació recollida respon a una demanda general de les administracions de xifrar no només el nombre de queixes i actuacions d'ofici que s'hi ha tramitat, sinó també la finalització, per mostrar que en un alt nivell dels casos no s'ha detectat cap irregularitat o bé s'ha resolt el problema abans que el Síndic s'hi pronunciés.

24. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Administració durant el 2020

	Q/AO	%
Generalitat de Catalunya	7.132	46,6
Administració local	7.333	47,9
Cambres oficials i col·legis professionals	40	0,3
Universitats	81	0,5
Consortis	280	1,8
Serveis d'interès general	430	2,8
Altres entitats	12	0,1
Total	15.308	100,0

25. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els departaments de la Generalitat de Catalunya durant el 2020

	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	59 0,8%	157 25,4%	3 5,1%	14 23,7%	2 3,4%	-	8 13,6%	17 28,8%
Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda	49 0,7%	12 24,5%	21 42,9%	5 10,2%	-	-	11 22,4%	-
Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació	419 5,9%	10 2,4%	4 1,0%	4 1,0%	385 91,9%	1 0,2%	15 3,6%	-
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	1.310 18,4%	535 40,8%	215 16,4%	115 8,8%	260 19,8%	9 0,7%	165 12,6%	11 0,8%
Departament de Cultura	17 0,2%	7 41,2%	2 11,8%	5 29,4%	1 5,9%	-	2 11,8%	-
Departament d'Empresa i Coneixement	410 5,7%	231 56,3%	104 25,4%	18 4,4%	7 1,7%	-	49 12,0%	1 0,2%
Departament d'Acció Exterior, Relacions Institucionals i Transparència	5 0,1%	2 40,0%	1 20,0%	1 20,0%	1 20,0%	-	-	-
Departament d'Educació	1.362 19,1%	512 37,6%	68 5,0%	120 8,8%	270 19,8%	8 0,6%	379 27,8%	5 0,4%
Departament de Polítiques Digitals i Administració Pública	33 0,5%	6 18,2%	4 12,1%	11 33,3%	-	-	10 30,3%	2 6,1%
Departament d'Interior	591 8,3%	232 39,3%	22 3,7%	214 36,2%	13 2,2%	3 0,5%	94 15,9%	13 2,2%
Departament de Justícia	319 4,5%	77 24,1%	39 12,2%	23 7,2%	10 3,1%	1 0,3%	164 51,4%	5 1,6%
Departament de Salut	1.482 20,8%	747 50,4%	347 23,4%	110 7,4%	18 1,2%	6 0,4%	239 16,1%	15 1,0%
Departament de Territori i Sostenibilitat	1.076 15,1%	321 29,8%	150 13,9%	35 3,3%	422 39,2%	-	140 13,0%	8 0,7%
Total	7.132 100%	2.707 38,0%	980 13,7%	675 9,5%	1.389 19,5%	28 0,4%	1.276 17,9%	77 1,1%

26. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Administració local durant el 2020

	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	6.379 87,0%	1.388 21,8%	740 11,6%	1.633 25,6%	1.495 23,4%	7 0,1%	1.014 15,9%	102 1,6%
Conselh Generau d'Aran	9 0,1%	8 88,9%	-	-	-	-	1 11,1%	-
Consells comarcals	76 1,0%	13 17,1%	12 15,8%	10 13,2%	3 3,9%	-	37 48,7%	1 1,3%
Diputacions	565 7,7%	56 9,9%	42 7,4%	27 4,8%	391 69,2%	1 0,2%	46 8,1%	2 0,4%
Entitats metropolitanes	294 4,0%	231 78,6%	17 5,8%	8 2,7%	2 0,7%	1 0,3%	35 11,9%	-
Entitats municipals descentralitzades	9 0,1%	3 33,3%	1 11,1%	3 33,3%	-	-	2 22,2%	-
Mancomunitats	1 0,0%	-	-	-	-	-	-	1 100%
Total	7.333 100%	1.699 23,2%	812 11,1%	1.681 22,9%	1.891 25,8%	9 0,1%	1.135 15,5%	106 1,4%

26.1. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els ajuntaments durant el 2019

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	1	-	-	-	1	-	-	-
Abrera	3	-	-	-	1	-	2	-
Àger	1	-	-	-	1	-	-	-
Agramunt	2	-	-	-	1	-	1	-
Aguilar de Segarra	1	-	-	-	1	-	-	-
Agullana	1	-	-	-	1	-	-	-
Aiguafreda	7	-	4	1	1	-	1	-
Aiguamúrcia	4	3	-	-	1	-	-	-
Aiguaviva	1	-	-	-	1	-	-	-
Aitona	1	-	-	-	1	-	-	-
Alamús, els	4	1	-	1	1	-	1	-
Alàs i Cerc	2	-	-	-	1	-	1	-
Albagés, l'	1	-	-	-	1	-	-	-
Albanyà	1	-	-	-	1	-	-	-
Albatàrrec	4	2	1	-	1	-	-	-
Albesa	1	-	-	-	1	-	-	-
Albi, l'	1	-	-	-	1	-	-	-
Albinyana	1	-	-	-	1	-	-	-
Albiol, l'	1	-	-	-	1	-	-	-
Albons	1	-	-	-	1	-	-	-
Alcanar	5	1	1	-	3	-	-	-
Alcanó	1	-	-	-	1	-	-	-
Alcarràs	3	1	1	-	1	-	-	-
Alcoletge	5	4	-	-	1	-	-	-
Alcover	3	-	-	-	2	-	1	-
Aldea, l'	1	-	-	-	1	-	-	-
Aldover	1	-	-	-	1	-	-	-
Aleixar, l'	2	-	1	-	1	-	-	-
Alella	2	-	1	-	1	-	-	-
Alfara de Carles	1	-	-	-	1	-	-	-
Alfarràs	2	-	-	-	1	-	1	-
Alfés	1	--	-	-	1	-	-	-
Alforja	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	3	-	-	1	1	-	1	-
Almatret	1	-	-	-	1	-	-	-
Almenar	1	-	-	-	1	-	-	-
Almoster	4	1	1	-	1	-	1	-
Alòs de Balaguer	1	-	-	-	1	-	-	-
Alp	4	-	2	-	1	-	1	-
Alpens	1	-	-	-	1	-	-	-
Alpicat	2	-	1	-	1	-	-	-
Alt Àneu	2	-	-	-	1	-	1	-
Altafulla	5	-	2	-	1	-	2	-
Amer	2	-	-	-	1	-	1	-
Ametlla de Mar, l'	11	3	3	2	1	1	1	-
Ametlla del Vallès, l'	7	4	1	-	1	-	1	-
Ampolla, l'	2	1	-	-	1	-	-	-
Amposta	9	1	2	1	1	-	3	1
Anglès	1	-	-	-	1	-	-	-
Anglesola	2	1	-	-	1	-	-	-
Arbeca	1	-	-	-	1	-	-	-
Arboç, l'	1	-	-	-	1	-	-	-
Arbolí	1	-	-	-	1	-	-	-
Arbúcies	4	3	-	-	1	-	-	-
Arenys de Mar	17	3	5	3	1	-	5	-
Arenys de Munt	8	1	1	3	1	-	2	-
Argelaguer	1	-	-	-	1	-	-	-
Argençola	1	-	-	-	1	-	-	-
Argentera, l'	2	-	-	1	1	-	-	-
Argentona	9	3	3	1	1	-	1	-
Armentera, l'	5	1	2	-	1	-	1	-
Arnes	1	-	-	-	1	-	-	-
Arres	1	-	-	-	1	-	-	-
Arsèguel	1	-	-	-	1	-	-	-
Artés	6	1	-	2	1	1	1	-
Artesa de Lleida	3	1	-	-	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	1	-	-	-	1	-	-	-
Aspa	1	-	-	-	1	-	-	-
Avellanes i Santa Linya, les	1	-	-	-	1	-	-	-
Avià	1	-	-	-	1	-	-	-
Avinyó	3	-	-	-	1	-	2	-
Avinyonet de Puigventós	1	-	-	-	1	-	-	-
Avinyonet del Penedès	3	-	-	-	2	-	1	-
Badalona	92	50	7	5	3	-	27	-
Badia del Vallès	9	2	-	1	3	-	3	-
Bagà	3	-	2	-	1	-	-	-
Baix Pallars	1	-	-	-	1	-	-	-
Balaguer	2	-	-	-	1	-	1	-
Balenya	1	-	-	-	1	-	-	-
Balsareny	1	-	-	-	1	-	-	-
Banyeres del Penedès	4	-	-	2	2	-	-	-
Banyoles	7	-	1	1	1	-	4	-
Barbens	1	-	-	-	1	-	-	-
Barberà de la Conca	1	-	-	-	1	-	-	-
Barberà del Vallès	23	3	2	9	1	-	8	-
Barcelona	923	380	146	89	27	1	202	78
Baronia de Rialb, la	1	-	-	-	1	-	-	-
Bàscara	1	-	-	-	1	-	-	-
Bassella	1	-	-	-	1	-	-	-
Batea	1	-	-	-	1	-	-	-
Bausen	3	2	-	-	1	-	-	-
Begues	4	1	-	1	1	-	1	-
Begur	6	1	2	1	1	-	1	-
Belianes	1	-	-	-	1	-	-	-
Bellguarda	1	-	-	-	1	-	-	-
Bellcaire d'Empordà	1	-	-	-	1	-	-	-
Bellcaire d'Urgell	3	2	-	-	1	-	-	-
Bell-lloc d'Urgell	3	1	1	-	1	-	-	-
Bellmunt del Priorat	2	-	-	-	1	-	1	-
Bellmunt d'Urgell	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	3	1	1	-	1	-	-	-
Bellvei	4	2	1	-	1	-	-	-
Bellver de Cerdanya	2	-	1	-	1	-	-	-
Bellví	1	-	-	-	1	-	-	-
Benavent de Segrià	1	-	-	-	1	-	-	-
Benifallet	1	-	-	-	1	-	-	-
Benissanet	1	-	-	-	1	-	-	-
Berga	14	6	2	2	2	-	2	-
Besalú	2	1	-	-	1	-	-	-
Bescanó	4	-	1	-	1	-	2	-
Beuda	1	-	-	-	1	-	-	-
Bigues i Riells	15	6	5	2	1	-	1	-
Biosca	1	-	-	-	1	-	-	-
Bisbal de Falset, la	1	-	-	-	1	-	-	-
Bisbal del Penedès, la	9	5	1	-	2	-	1	-
Bisbal d'Empordà, la	6	3	-	1	1	-	1	-
Biure	2	1	-	-	1	-	-	-
Blancafort	1	-	-	-	1	-	-	-
Blanes	23	3	7	7	3	-	3	-
Boadella i les Escaules	1	-	-	-	1	-	-	-
Bolvir	1	-	-	-	1	-	-	-
Bonastre	1	-	-	-	1	-	-	-
Bordils	3	1	1	-	1	-	-	-
Borges Blanques, les	4	-	-	2	1	-	1	-
Borges del Camp, les	1	-	-	-	1	-	-	-
Borrassà	1	-	-	-	1	-	-	-
Borredà	1	-	-	-	1	-	-	-
Bossòst	3	-	-	1	1	-	1	-
Bot	1	-	-	-	1	-	-	-
Botarell	2	-	-	-	1	-	1	-
Bovera	1	-	-	-	1	-	-	-
Bràfim	1	-	-	-	1	-	-	-
Breda	3	2	-	-	1	-	-	-
Bruc, el	9	6	1	-	1	-	1	-
Brull, el	1	-	-	-	1	-	-	-
Brunyola i Sant Martí Sapresa	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	1	-	-	-	1	-	-	-
Cabanabona	1	-	-	-	1	-	-	-
Cabanelles	2	-	-	-	1	-	1	-
Cabanes	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	2	1	-	-	1	-	-	-
Cabrils	5	2	1	1	1	-	-	-
Cadaqués	6	2	3	-	1	-	-	-
Calaf	1	-	-	-	1	-	-	-
Calafell	33	21	7	-	1	-	4	-
Calders	1	-	-	-	1	-	-	-
Caldes de Malavella	4	-	-	2	2	-	-	-
Caldes de Montbui	11	1	3	1	2	-	4	-
Caldes d'Estrac	3	-	2	-	1	-	-	-
Calella	19	5	1	3	5	-	5	-
Calldetenes	4	-	2	-	1	-	1	-
Callús	1	-	-	-	1	-	-	-
Calonge	18	8	2	3	2	-	3	-
Calonge de Segarra	1	-	-	-	1	-	-	-
Camarasa	1	-	-	-	1	-	-	-
Camarles	1	-	-	-	1	-	-	-
Cambrils	22	6	2	4	7	-	3	-
Camós	1	-	-	-	1	-	-	-
Campdevàrol	3	-	-	1	2	-	-	-
Campelles	1	-	-	-	1	-	-	-
Campins	1	-	-	-	1	-	-	-
Campllong	1	-	-	-	1	-	-	-
Camprodon	2	1	-	-	1	-	-	-
Canejan	1	-	-	-	1	-	-	-
Canet d'Adri	1	-	-	-	1	-	-	-
Canet de Mar	16	2	3	1	1	1	8	-
Canonja, la	4	-	1	1	2	-	-	-
Canovelles	6	1	-	-	3	-	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
Cànoves i Samalús	2	1	-	-	1	-	-	-
Cantallops	1	-	-	-	1	-	-	-
Canyelles	3	1	-	-	1	-	-	1
Capafonts	2	1	-	-	1	-	-	-
Capçanes	1	-	-	-	1	-	-	-
Capellades	5	2	1	-	1	-	1	-
Capmany	1	-	-	-	1	-	-	-
Capolat	1	-	-	-	1	-	-	-
Cardedeu	10	1	1	1	1	-	6	-
Cardona	2	1	-	-	1	-	-	-
Carme	1	-	-	-	1	-	-	-
Caseres	1	-	-	-	1	-	-	-
Cassà de la Selva	6	1	-	-1	2	-	2	-
Casserres	2	1	-	-	1	-	-	-
Castell de l'Areny	2	1	-	-	1	-	-	-
Castell de Mur	2	1	-	-	1	-	-	-
Castellar de la Ribera	1	-	-	-	1	-	-	-
Castellar de n'Hug	1	-	-	-	1	-	-	-
Castellar del Riu	1	-	-	-	1	-	-	-
Castellar del Vallès	19	5	5	3	1	-	5	-
Castellbell i el Vilar	4	2	-	-	1	-	1	-
Castellbisbal	12	-	4	5	1	-	2	-
Castellcir	1	-	-	-	1	-	-	-
Castelldans	1	-	-	-	1	-	-	-
Castelldefels	31	14	2	2	5	-	8	-
Castellet i la Gornal	5	1	1	2	1	-	-	-
Castellfollit de la Roca	1	-	-	-	1	-	-	-
Castellfollit de Riubregós	1	-	-	-	1	-	-	-
Castellfollit del Boix	1	-	-	-	1	-	-	-
Castellgalí	1	-	-	-	1	-	-	-
Castellnou de Bages	3	1	-	1	1	-	-	-
Castellnou de Seana	1	-	-	-	1	-	-	-
Castelló de Farfanya	2	-	-	-	1	-	-	1
Castelló d'Empúries	13	5	3	2	1	-	2	-
Castelloí	1	-	-	-	1	-	-	-
Castell-Platja d'Aro	14	3	5	-	2	-	4	-

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	1	-	-	-	1	-	-	-
Castellvell del Camp	1	-	-	-	1	-	-	-
Castellví de la Marca	4	1	-	1	1	-	1	-
Castellví de Rosanes	2	-	1	-	1	-	-	-
Catllar, el	5	3	-	-	1	-	1	-
Cava	2	-	-	-	1	-	1	-
Celler de Ter, la	2	-	1	-	1	-	-	-
Celrà	1	-	-	-	1	-	-	-
Centelles	5	3	1	-	1	-	-	-
Cercs	6	5	-	-	1	-	-	-
Cerdanyola del Vallès	43	27	8	2	3	-	3	-
Cervelló	4	3	-	-	1	-	-	-
Cervera	2	-	-	-	1	-	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	4	-	2	1	1	-	-	-
Coll de Nargó	1	-	-	-	1	-	-	-
Collbató	8	1	3	2	1	-	1	-
Colldejou	1	-	-	-	1	-	-	-
Collsuspina	1	-	-	-	1	-	-	-
Colomers	1	-	-	-	1	-	-	-
Coma i la Pedra, la	1	-	-	-	1	-	-	-
Conca de Dalt	1	-	-	-	1	-	-	-
Conesa	3	1	-	-	1	-	1	-
Constantí	4	1	-	1	2	-	-	-
Copons	3	1	-	-	1	-	1	-
Corbera de Llobregat	16	2	7	1	2	1	3	-
Corbera d'Ebre	1	-	-	-	1	-	-	-
Corbins	2	-	1	-	1	-	-	-
Corçà	2	-	1	-	1	-	-	-
Cornellà de Llobregat	24	5	3	2	3	-	10	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
Cornellà del Terri	2	-	-	1	1	-	-	-
Cornudella de Montsant	1	-	-	-	1	-	-	-
Creixell	2	-	1	-	1	-	-	-
Crespià	1	-	-	-	1	-	-	-
Cruïlles, Monells i Sant Sadurní de l'Heura	5	3	1	-	1	-	-	-
Cubelles	33	12	6	5	5	-	5	-
Cubells	2	-	-	1	1	-	-	-
Cunit	11	2	4	2	1	-	2	-
Darnius	1	-	-	-	1	-	-	-
Das	3	1	-	-	1	-	1	-
Deltebre	4	-	-	2	1	-	1	-
Dosrius	5	3	-	-	1	-	1	-
Duesaigües	1	-	-	-	1	-	-	-
Es Bòrdes	1	-	-	-	1	-	-	-
Escala, l'	9	3	3	-	1	-	2	-
Esparreguera	35	9	9	2	2	-	13	-
Espinelves	1	-	-	-	1	-	-	-
Espluga Calba, l'	1	-	-	-	1	-	-	-
Espluga de Francolí, l'	2	-	-	-	2	-	-	-
Esplugues de Llobregat	27	7	6	4	1	-	9	-
Espolla	2	-	1	-	1	-	-	-
Esponellà	1	-	-	-	1	-	-	-
Espot	1	-	-	-	1	-	-	-
Espunyola, l'	1	-	-	-	1	-	-	-
Esquirol, l'	5	3	-	1	1	-	-	-
Estamariu	1	-	-	-	1	-	-	-
Estany, l'	1	-	-	-	1	-	-	-
Estaràs	2	1	-	-	1	-	-	-
Esterri d'Àneu	2	-	-	-	1	-	1	-
Esterri de Cardós	1	-	-	-	1	-	-	-
Falset	3	-	-	1	1	-	-	1
Far d'Empordà, el	1	-	-	-	1	-	-	-
Farrera	1	-	-	-	1	-	-	-
Fatarella, la	2	-	-	-	1	-	1	-
Febró, la	1	-	-	-	1	-	-	-
Figaró-Montmany	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	1	-	-	-	1	-	-	-
Fígols i Alinyà	1	-	-	-	1	-	-	-
Figuera, la	1	-	-	-	1	-	-	-
Figueres	15	5	2	1	1	-	6	-
Figuerola del Camp	3	1	-	-	1	-	1	-
Flaçà	1	-	-	-	1	-	-	-
Flix	4	-	1	1	1	-	1	-
Floresta, la	4	1	1	-	2	-	-	-
Fogars de la Selva	3	1	-	1	1	-	-	-
Fogars de Montclús	2	-	-	-	1	-	-	1
Foixà	1	-	-	-	1	-	-	-
Folgueroles	1	-	-	-	1	-	-	-
Fondarella	1	-	-	-	1	-	-	-
Fonollosa	1	-	-	-	1	-	-	-
Fontanals de Cerdanya	3	1	-	-	1	-	1	-
Fontanilles	1	-	-	-	1	-	-	-
Fontcoberta	1	-	-	-	1	-	-	-
Font-rubí	3	-	1	-	1	-	1	-
Foradada	1	-	-	-	1	-	-	-
Forallac	2	-	-	-	1	-	1	-
Forès	1	-	-	-	1	-	-	-
Fornells de la Selva	2	-	-	1	1	-	-	-
Fortià	2	-	1	-	1	-	-	-
Franqueses del Vallès, les	18	3	5	3	3	-	4	-
Freginals	1	-	-	-	1	-	-	-
Fuliola, la	1	-	-	-	1	-	-	-
Fulleda	1	-	-	-	1	-	-	-
Gaià	1	-	-	-	1	-	-	-
Galera, la	1	-	-	-	1	-	-	-
Gallifa	1	-	-	-	1	-	-	-
Gandesa	3	2	-	-	1	-	-	-
Garcia	3	2	-	-	1	-	-	-
Garidells, els	1	-	-	-	1	-	-	-
Garriga, la	5	1	-	1	1	-	2	-
Garrigàs	1	-	-	-	1	-	-	-
Garrigoles	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
Garriguella	1	-	-	-	1	-	-	-
Gavà	17	6	4	2	1	-	4	-
Gavet de la Conca	2	1	-	-	1	-	-	-
Gelida	3	1	-	1	1	-	-	-
Ger	3	2	-	-	1	-	-	-
Gimenells i el Pla de la Font	1	-	-	-	1	-	-	-
Ginestar	1	-	-	-	1	-	-	-
Girona	36	15	2	6	1	-	12	-
Gironella	2	1	-	-	1	-	-	-
Gisclareny	1	-	-	-	1	-	-	-
Godall	1	-	-	-	1	-	-	-
Golmés	1	-	-	-	1	-	-	-
Gombrèn	1	-	-	-	1	-	-	-
Gósol	2	1	-	-	1	-	-	-
Granada, la	2	-	-	1	1	-	-	-
Granadella, la	1	-	-	-	1	-	-	-
Granera	1	-	-	-	1	-	-	-
Granja d'Escarp, la	1	-	-	-	1	-	-	-
Granollers	21	4	3	5	1	-	8	-
Granyanella	2	-	-	-	1	-	1	-
Granyena de les Garrigues	1	-	-	-	1	-	-	-
Granyena de Segarra	1	-	-	-	1	-	-	-
Gratallops	1	-	-	-	1	-	-	-
Gualba	6	2	-	-	1	-	3	-
Gualta	2	1	-	-	1	-	-	-
Guardiola de Berguedà	1	-	-	-	1	-	-	-
Guiamets, els	1	-	-	-	1	-	-	-
Guils de Cerdanya	1	-	-	-	1	-	-	-
Guimerà	1	-	-	-	1	-	-	-
Guingueta d'Àneu, la	3	1	1	-	1	-	-	-
Guissona	2	1	-	-	1	-	-	-
Guixers	1	-	-	-	1	-	-	-
Gurb	1	-	-	-	1	-	-	-
Horta de Sant Joan	2	-	-	-	1	-	1	-
Hospitalet de Llobregat, l'	81	28	12	10	8	-	22	1
Hostalets de Pierola, els	3	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
Hostalric	3	-	-	1	1	-	1	-
Igualada	8	1	4	1	1	-	1	-
Isona i Conca Dellà	2	-	1	-	1	-	-	-
Isòvol	1	-	-	-	1	-	-	-
Ivars de Noguera	1	-	-	-	1	-	-	-
Ivars d'Urgell	1	-	-	-	1	-	-	-
Ivorra	1	-	-	-	1	-	-	-
Jafre	2	1	-	-	1	-	-	-
Jonquera, la	1	-	-	-	1	-	-	-
Jorba	4	-	1	1	1	-	1	-
Josa i Tuixén	1	-	-	-	1	-	-	-
Juià	1	-	-	-	1	-	-	-
Juncosa	1	-	-	-	1	-	-	-
Juneda	3	-	-	1	1	-	1	-
Les	1	-	-	-	1	-	-	-
Linyola	1	-	-	-	1	-	-	-
Llacuna, la	3	1	1	-	1	-	-	-
Lladó	1	-	-	-	1	-	-	-
Lladorre	1	-	-	-	1	-	-	-
Lladurs	1	-	-	-	1	-	-	-
Llagosta, la	6	2	-	1	2	-	1	-
Llagostera	2	-	-	-	1	-	1	-
Llambilles	1	-	-	-	1	-	-	-
Llanars	1	-	-	-	1	-	-	-
Llançà	8	1	4	2	1	-	-	-
Llardecans	1	-	-	-	1	-	-	-
Llavorsí	2	1	-	-	1	-	-	-
Lleida	34	11	8	3	3	-	8	1
Llers	1	-	-	-	1	-	-	-
Lles de Cerdanya	1	-	-	-	1	-	-	-
Lliçà d'Amunt	8	-	3	-	1	-	4	-
Lliçà de Vall	3	1	-	-	2	-	-	-
Llimiana	1	-	-	-	1	-	-	-
Llinars del Vallès	6	-	2	1	1	-	2	-
Llívia	1	-	-	-	1	-	-	-
Lloar	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
Llobera	1	-	-	-	1	-	-	-
Llorac	1	-	-	-	1	-	-	-
Llorenç del Penedès	3	2	-	-	1	-	-	-
Lloret de Mar	26	8	8	4	2	-	4	-
Llosses, les	1	-	-	-	1	-	-	-
Lluçà	1	-	-	-	1	-	-	-
Maçanet de Cabrenys	2	-	-	-	1	-	1	-
Maçanet de la Selva	14	2	8	1	3	-	-	-
Madremanya	1	-	-	-	1	-	-	-
Maià de Montcal	4	-	-	1	1	-	2	-
Maials	1	-	-	-	1	-	-	-
Maldà	1	-	-	-	1	-	-	-
Malgrat de Mar	10	2	-	2	3	-	3	-
Malla	1	-	-	-	1	-	-	-
Manlleu	7	1	-	1	2	-	3	-
Manresa	39	6	13	7	3	-	10	-
Marçà	3	2	-	-	1	-	-	-
Margalef	1	-	-	-	1	-	-	-
Marganell	1	-	-	-	1	-	-	-
Martorell	15	2	4	3	2	1	3	-
Martorelles	4	1	1	-	1	-	1	-
Mas de Barberans	1	-	-	-	1	-	-	-
Masarac	1	-	-	-	1	-	-	-
Masdenverge	1	-	-	-	1	-	-	-
Masies de Roda, les	3	-	1	-	1	-	1	-
Masies de Voltregà, les	2	-	-	-	1	-	1	-
Masllorenç	1	-	-	-	1	-	-	-
Masnou, el	14	6	1	2	1	-	4	-
Masó, la	1	-	-	-	1	-	-	-
Maspujols	1	-	-	-	1	-	-	-
Masquefa	5	-	-	2	1	-	2	-
Masroig, el	1	-	-	-	1	-	-	-
Massalcoreig	1	-	-	-	1	-	-	-
Massanes	1	-	-	-	1	-	-	-
Massoteres	1	-	-	-	1	-	-	-
Matadepera	193	3	1	188	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
Mataró	35	9	6	9	1	-	9	1
Mediona	8	2	2	2	1	-	1	-
Menàrguens	2	-	1	-	1	-	-	-
Meranges	1	-	-	-	1	-	-	-
Mieres	1	-	-	-	1	-	-	-
Milà	1	-	-	-	1	-	-	-
Miralcamp	1	-	-	-	1	-	-	-
Miravet	1	-	-	-	1	-	-	-
Moià	10	7	-	1	1	-	1	-
Molar, el	1	-	-	-	1	-	-	-
Molins de Rei	31	14	5	2	2	-	8	-
Mollerussa	6	1	1	2	1	-	1	-
Mollet de Peralada	1	-	-	-	1	-	-	-
Mollet del Vallès	17	7	3	1	2	-	3	1
Molló	1	-	-	-	1	-	-	-
Molsosa, la	1	-	-	-	1	-	-	-
Monistrol de Calders	2	-	1	-	1	-	-	-
Monistrol de Montserrat	3	2	-	-	1	-	-	-
Montagut i Oix	1	-	-	-	1	-	-	-
Montblanc	4	-	-	-	2	-	1	1
Montbrió del Camp	3	2	-	-	1	-	-	-
Montcada i Reixac	19	3	4	1	2	-	8	1
Montclar	1	-	-	-	1	-	-	-
Montellà i Martinet	1	-	-	-	1	-	-	-
Montesquiu	2	-	-	1	1	-	-	-
Montferrer i Castellbò	1	-	-	-	1	-	-	-
Montferri	1	-	-	-	1	-	-	-
Montgai	1	-	-	-	1	-	-	-
Montgat	4	-	1	1	1	-	1	-
Montmajor	1	-	-	-	1	-	-	-
Montmaneu	1	-	-	-	1	-	-	-
Montmell, el	2	1	-	-	1	-	-	-
Montmeló	5	-	-	2	1	-	2	-
Montoliu de Lleida	1	-	-	-	1	-	-	-
Montoliu de Segarra	1	-	-	-	1	-	-	-
Montornès de Segarra	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
Montornès del Vallès	6	1	1	1	1	-	2	-
Mont-ral	1	-	-	-	1	-	-	-
Mont-ras	4	-	2	-	1	-	1	-
Mont-roig del Camp	11	2	2	3	1	-	3	-
Montseny	389	1	1	1	386	-	-	-
Móra d'Ebre	5	1	2	-	1	-	1	-
Móra la Nova	2	-	-	1	1	-	-	-
Morell, el	5	1	2	1	1	-	-	-
Morera de Montsant, la	1	-	-	-	1	-	-	-
Muntanyola	1	-	-	-	1	-	-	-
Mura	1	-	-	-	1	-	-	-
Nalec	1	-	-	-	1	-	-	-
Naut Aran	2	1	-	-	1	-	-	-
Navarcles	4	1	1	-	1	-	1	-
Navàs	1	-	-	-	1	-	-	-
Navata	2	-	1	-	1	-	-	-
Navès	1	-	-	-	1	-	-	-
Nou de Berguedà, la	1	-	-	-	1	-	-	-
Nou de Gaià, la	1	-	-	-	1	-	-	-
Nulles	1	-	-	-	1	-	-	-
Odèn	2	-	-	1	1	-	-	-
Òdena	6	3	-	-	1	-	2	-
Ogassa	2	1	-	-	1	-	-	-
Olèrdola	3	-	1	-	1	-	1	-
Olesa de Bonesvalls	2	1	-	-	1	-	-	-
Olesa de Montserrat	11	3	1	3	1	-	3	-
Oliana	2	1	-	-	1	-	-	-
Oliola	1	-	-	-	1	-	-	-
Olius	1	-	-	-	1	-	-	-
Olivella	4	1	-	1	1	-	1	-
Olost	2	1	-	-	1	-	-	-
Olot	11	2	2	1	2	-	4	-
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	1	-	-	-	1	-	-	-
Orpí	1	-	-	-	1	-	-	-
Òrrius	2	-	-	-	1	-	1	-
Os de Balaguer	1	-	-	-	1	-	-	-
Osor	1	-	-	-	1	-	-	-
Ossó de Sió	1	-	-	-	1	-	-	-
Pacs del Penedès	1	-	-	-	1	-	-	-
Palafolls	8	2	2	-	1	-	3	-
Palafrugell	15	3	4	2	1	-	5	-
Palamós	9	-	3	1	1	-	4	-
Palau d'Anglesola	1	-	-	-	1	-	-	-
Palau de Santa Eulàlia	1	-	-	-	1	-	-	-
Palau-sator	1	-	-	-	1	-	-	-
Palau-saverdera	2	-	-	1	1	-	-	-
Palau-solità i Plegamans	8	3	-	-	1	-	4	-
Pallaresos, els	4	1	1	1	1	-	-	-
Pallejà	11	3	2	2	1	-	3	-
Palma de Cervelló, la	3	2	-	-	1	-	-	-
Palma d'Ebre, la	1	-	-	-	1	-	-	-
Palol de Revardit	1	-	-	-	1	-	-	-
Pals	10	4	2	2	2	-	-	-
Papiol, el	3	-	1	-	1	-	1	-
Pardines	1	-	-	-	1	-	-	-
Parets del Vallès	7	2	-	-	1	-	4	-
Parlavà	1	-	-	-	1	-	-	-
Passanant i Belltall	2	-	1	-	1	-	-	-
Pau	1	-	-	-	1	-	-	-
Paüls	1	-	-	-	1	-	-	-
Pedret i Marzà	1	-	-	-	1	-	-	-
Penelles	2	1	-	-	1	-	-	-
Pera, la	4	3	-	-	1	-	-	-
Perafita	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	1	-	-	-	1	-	-	-
Peramola	1	-	-	-	1	-	-	-
Perelló, el	1	-	-	-	1	-	-	-
Piera	31	17	7	3	1	-	3	-
Piles, les	1	-	-	-	1	-	-	-
Pineda de Mar	15	4	1	1	1	-	8	-
Pinell de Brai	1	-	-	-	1	-	-	-
Pinell de Solsonès	1	-	-	-	1	-	-	-
Pinós	1	-	-	-	1	-	-	-
Pira	1	-	-	-	1	-	-	-
Pla de Santa Maria, el	1	-	-	-	1	-	-	-
Pla del Penedès, el	2	-	-	1	1	-	-	-
Planes d'Hostoles, les	2	-	-	-	1	-	-	1
Planoles	1	-	-	-	1	-	-	-
Plans de Sió, els	4	-	2	-	1	-	1	-
Poal, el	1	-	-	-	1	-	-	-
Pobla de Cérvoles, la	1	-	-	-	1	-	-	-
Pobla de Claramunt, la	1	-	-	-	1	-	-	-
Pobla de Lillet, la	1	-	-	-	1	-	-	-
Pobla de Mafumet, la	2	-	-	1	1	-	-	-
Pobla de Massaluca, la	1	-	-	-	1	-	-	-
Pobla de Montornès, la	10	4	-	-	1	-	4	1
Pobla de Segur, la	2	-	-	-	1	-	1	-
Poboleda	1	-	-	-	1	-	-	-
Polinyà	4	2	-	-	2	-	-	-
Pont d'Armentera, el	1	-	-	-	1	-	-	-
Pont de Bar, el	1	-	-	-	1	-	-	-
Pont de Molins	1	-	-	-	1	-	-	-
Pont de Suert, el	11	3	5	2	1	-	-	-
Pont de Vilomara i Rocafort, el	2	1	-	-	1	-	-	-
Pontils	1	-	-	-	1	-	-	-
Pontons	1	-	-	-	1	-	-	-
Pontós	2	-	1	-	1	-	-	-
Ponts	3	1	1	-	1	-	-	-
Porqueres	3	-	-	-	2	-	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	8	1	4	-	1	-	1	1
Portbou	3	-	2	-	1	-	-	-
Portella, la	2	-	-	1	1	-	-	-
Pradell de la Teixeta	1	-	-	-	1	-	-	-
Prades	3	-	-	-	1	-	2	-
Prat de Comte	3	-	-	2	1	-	-	-
Prat de Llobregat, el	29	-	5	8	2	-	14	-
Pratdip	4	-	-	2	1	-	1	-
Prats de Lluçanès	1	-	-	-	1	-	-	-
Prats de Rei, els	2	1	-	-	1	-	-	-
Prats i Sansor	2	1	-	-	1	-	-	-
Preixana	1	-	-	-	1	-	-	-
Preixens	1	-	-	-	1	-	-	-
Premià de Dalt	13	-	-	2	6	-	5	-
Premià de Mar	19	3	3	2	2	-	9	-
Preses, les	1	-	-	-	1	-	-	-
Prullans	1	-	-	-	1	-	-	-
Puigcerdà	9	2	2	3	1	-	1	-
Puigdàlber	1	-	-	-	1	-	-	-
Puiggròs	1	-	-	-	1	-	-	-
Puigpelat	3	2	-	-	1	-	-	-
Puig-reig	3	-	2	-	1	-	-	-
Puigverd d'Agramunt	2	1	-	-	1	-	-	-
Puigverd de Lleida	2	-	-	1	1	-	-	-
Pujalt	1	-	-	-	1	-	-	-
Quar, la	1	-	-	-	1	-	-	-
Quart	1	-	-	-	1	-	-	-
Queralbs	1	-	-	-	1	-	-	-
Querol	1	-	-	-	1	-	-	-
Rabós	1	-	-	-	1	-	-	-
Rajadell	1	-	-	-	1	-	-	-
Rasquera	2	-	1	-	1	-	-	-
Regencós	1	-	-	-	1	-	-	-
Rellinars	2	-	1	-	1	-	-	-
Renau	1	-	-	-	1	-	-	-
Reus	29	11	3	3	3	-	9	-

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	1	-	-	-	1	-	-	-
Riba, la	1	-	-	-	1	-	-	-
Riba-roja d'Ebre	2	1	-	-	1	-	-	-
Ribera d'Ondara	2	-	-	-	1	-	1	-
Ribera d'Urgellet	1	-	-	-	1	-	-	-
Ribes de Freser	1	-	-	-	1	-	-	-
Riells i Viabrea	3	1	1	-	1	-	-	-
Riera de Gaià, la	2	1	-	-	1	-	-	-
Riner	1	-	-	-	1	-	-	-
Ripoll	9	5	-	-	1	-	3	-
Ripollet	20	9	2	4	1	-	4	-
Riu de Cerdanya	1	-	-	-	1	-	-	-
Riudarenes	1	-	-	-	1	-	-	-
Riudaura	1	-	-	-	1	-	-	-
Riudecanyes	1	-	-	-	1	-	-	-
Riudecols	1	-	-	-	1	-	-	-
Riudellots de la Selva	1	-	-	-	1	-	-	-
Riudoms	3	-	2	-	1	-	-	-
Riumors	1	-	-	-	1	-	-	-
Roca del Vallès, la	16	12	2	-	1	-	1	-
Rocafort de Queralt	1	-	-	-	1	-	-	-
Roda de Berà	3	-	1	-	1	-	1	-
Roda de Ter	2	-	-	1	1	-	-	-
Rodonyà	1	-	-	-	1	-	-	-
Roquetes	1	-	-	-	1	-	-	-
Roses	12	2	3	1	3	-	3	-
Rosselló	2	-	-	-	1	-	1	-
Rourell	1	-	-	-	1	-	-	-
Rubí	27	13	1	5	2	-	5	1
Rubió	1	-	-	-	1	-	-	-
Rupià	1	-	-	-	1	-	-	-
Rupit i Pruit	1	-	-	-	1	-	-	-
Sabadell	39	9	10	13	2	-	5	-
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	1	-	-	-	1	-	-	-
Salomó	1	-	-	-	1	-	-	-
Salou	10	1	2	2	3	-	2	-
Salt	7	-	-	2	1	-	4	-
Sanatija	1	-	-	-	1	-	-	-
Sant Adrià de Besòs	27	4	5	4	1	-	11	2
Sant Agustí de Lluçanès	1	-	-	-	1	-	-	-
Sant Andreu de la Barca	3	1	-	-	1	-	1	-
Sant Andreu de Llavaneres	4	1	-	1	1	-	1	-
Sant Andreu Salou	1	-	-	-	1	-	-	-
Sant Aniol de Finestres	1	-	-	-	1	-	-	-
Sant Antoni de Vilamajor	1	-	-	-	1	-	-	-
Sant Bartomeu del Grau	1	-	-	-	1	-	-	-
Sant Boi de Llobregat	14	6	2	2	1	-	3	-
Sant Boi de Lluçanès	1	-	-	-	1	-	-	-
Sant Carles de la Ràpita	5	-	2	-	1	-	2	-
Sant Cebrià de Vallalta	10	1	2	-	3	-	4	-
Sant Celoni	21	3	5	5	3	-	5	-
Sant Climent de Llobregat	3	1	-	1	1	-	-	-
Sant Climent Sescebes	1	-	-	-	1	-	-	-
Sant Cugat del Vallès	19	4	3	2	2	-	8	-
Sant Cugat Sesgarrigues	1	-	-	-	1	-	-	-
Sant Esteve de la Sarga	2	1	-	-	1	-	-	-
Sant Esteve de Palautordera	2	-	1	-	1	-	-	-
Sant Esteve Sesrovires	7	-	3	-	1	-	3	-
Sant Feliu de Buixalleu	2	-	1	-	1	-	-	-
Sant Feliu de Codines	5	2	1	-	1	-	1	-
Sant Feliu de Guíxols	10	-	4	2	1	-	3	-
Sant Feliu de Llobregat	10	4	-	1	2	-	3	-
Sant Feliu de Pallerols	1	-	-	-	1	-	-	-
Sant Feliu Sasserra	1	-	-	-	1	-	-	-
Sant Ferriol	1	-	-	-	1	-	-	-
Sant Fost de Campsentelles	7	3	1	-	2	-	1	-
Sant Fruitós de Bages	12	7	1	-	1	-	3	-
Sant Gregori	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
Sant Guim de Freixenet	1	-	-	-	1	-	-	-
Sant Guim de la Plana	1	-	-	-	1	-	-	-
Sant Hilari Sacalm	2	1	-	-	1	-	-	-
Sant Hipòlit de Voltregà	3	-	-	-	1	-	1	1
Sant Iscle de Vallalta	2	-	-	-	1	-	1	-
Sant Jaume de Frontanyà	1	-	-	-	1	-	-	-
Sant Jaume de Llierca	2	-	-	1	1	-	-	-
Sant Jaume dels Domenys	4	2	-	-	1	-	1	-
Sant Jaume d'Enveja	2	1	-	-	1	-	-	-
Sant Joan de les Abadesses	1	-	-	-	1	-	-	-
Sant Joan de Mollet	2	1	-	-	1	-	-	-
Sant Joan de Vilatorrada	3	-	-	1	1	-	1	-
Sant Joan Despí	11	4	-	2	2	-	3	-
Sant Joan les Fonts	1	-	-	-	1	-	-	-
Sant Jordi Desvalls	5	2	1	-	2	-	-	-
Sant Julià de Cerdanyola	1	-	-	-	1	-	-	-
Sant Julià de Ramis	1	-	-	-	1	-	-	-
Sant Julià de Vilatorrada	1	-	-	-	1	-	-	-
Sant Julià del Llor i Bonmatí	3	1	-	1	1	-	-	-
Sant Just Desvern	9	2	2	1	1	-	3	-
Sant Llorenç de la Muga	1	-	-	-	1	-	-	-
Sant Llorenç de Morunys	2	-	1	-	1	-	-	-
Sant Llorenç d'Hortons	2	-	1	-	1	-	-	-
Sant Llorenç Savall	3	1	-	-	1	-	1	-
Sant Martí d'Albars	3	-	-	-	2	-	1	-
Sant Martí de Centelles	2	-	1	-	1	-	-	-
Sant Martí de Llémena	1	-	-	-	1	-	-	-
Sant Martí de Riucorb	1	-	-	-	1	-	-	-
Sant Martí de Tous	2	-	1	-	1	-	-	-
Sant Martí Sarroca	1	-	-	-	1	-	-	-
Sant Martí Sesgueioles	2	-	-	-	1	-	1	-
Sant Martí Vell	1	-	-	-	1	-	-	-
Sant Mateu de Bages	1	-	-	-	1	-	-	-
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	39	22	3	9	1	-	4	-
Sant Pere de Riudebitlles	1	-	-	-	1	-	-	-
Sant Pere de Torelló	1	-	-	-	1	-	-	-
Sant Pere de Vilamajor	4	2	-	-	1	-	1	-
Sant Pere Pescador	5	-	2	1	1	-	-	1
Sant Pere Sallavinera	1	-	-	-	1	-	-	-
Sant Pol de Mar	9	2	2	2	1	-	2	-
Sant Quintí de Mediona	2	-	-	-	1	-	1	-
Sant Quirze de Besora	4	1	-	1	1	-	1	-
Sant Quirze del Vallès	23	13	4	-	2	-	4	-
Sant Quirze Safaja	1	-	-	-	1	-	-	-
Sant Ramon	2	-	1	-	1	-	-	-
Sant Sadurn d'Anoia	13	2	3	2	2	-	4	-
Sant Sadurn d'Osormort	1	-	-	-	1	-	-	-
Sant Salvador de Guardiola	1	-	-	-	1	-	-	-
Sant Vicenç de Castellet	17	8	-	-	2	-	7	-
Sant Vicenç de Montalt	4	2	1	-	1	-	-	-
Sant Vicenç de Torelló	2	1	-	-	1	-	-	-
Sant Vicenç dels Horts	39	14	12	5	1	-	7	-
Santa Bàrbara	1	-	-	-	1	-	-	-
Santa Cecília de Voltregà	1	-	-	-	1	-	-	-
Santa Coloma de Cervelló	5	-	1	-	1	-	3	-
Santa Coloma de Farners	5	-	2	-	1	-	2	-
Santa Coloma de Gramenet	43	8	7	8	3	-	17	-
Santa Coloma de Queralt	1	-	-	-	1	-	-	-
Santa Cristina d'Aro	5	-	4	-	1	-	-	-
Santa Eugènia de Berga	2	-	-	-	1	-	1	-
Santa Eulàlia de Riuprimer	2	-	-	1	1	-	-	-
Santa Eulàlia de Ronçana	9	4	1	-	2	-	2	-
Santa Fe del Penedès	1	-	-	-	1	-	-	-
Santa Llogaia d'Àlguema	1	-	-	-	1	-	-	-
Santa Margarida de Montbui	3	-	-	-	1	-	2	-
Santa Margarida i els Monjos	2	-	-	1	1	-	-	-
Santa Maria de Besora	1	-	-	-	1	-	-	-
Santa Maria de Martorelles	3	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
Santa Maria de Merlès	1	-	-	-	1	-	-	-
Santa Maria de Miralles	1	-	-	-	1	-	-	-
Santa Maria de Palautordera	5	1	2	-	1	-	1	-
Santa Maria d'Oló	3	-	1	-	1	-	1	-
Santa Oliva	5	-	1	-	2	-	2	-
Santa Pau	8	-	-	-	1	-	7	-
Santa Perpètua de Mogoda	10	2	1	3	2	-	2	-
Santa Susanna	5	3	-	-	1	-	1	-
Santpedor	8	2	-	1	1	-	4	-
Sarral	3	-	1	1	1	-	-	-
Sarrià de Ter	2	1	-	-	1	-	-	-
Sarroca de Bellera	1	-	-	-	1	-	-	-
Sarroca de Lleida	1	-	-	-	1	-	-	-
Saus, Camallera i Llampaiès	4	3	-	-	1	-	-	-
Savallà del Comtat	1	-	-	-	1	-	-	-
Secuita, la	1	-	-	-	1	-	-	-
Selva de Mar, la	1	-	-	-	1	-	-	-
Selva del Camp, la	3	-	2	-	1	-	-	-
Senan	1	-	-	-	1	-	-	-
Sènia, la	2	-	-	-	1	-	1	-
Senterada	1	-	-	-	1	-	-	-
Sentiu de Sió, la	1	-	-	-	1	-	-	-
Sentmenat	20	10	4	1	4	-	1	-
Serinyà	1	-	-	-	1	-	-	-
Seròs	1	-	-	-	1	-	-	-
Serra de Daró	2	-	-	1	1	-	-	-
Setcases	2	1	-	-	1	-	-	-
Seu d'Urgell, la	5	-	1	1	1	1	1	-
Seva	2	1	-	-	1	-	-	-
Sidamon	2	-	1	-	1	-	-	-
Sils	1	-	-	-	1	-	-	-
Sitges	53	11	6	25	4	-	7	-
Siurana	1	-	-	-	1	-	-	-
Sobremunt	1	-	-	-	1	-	-	-
Soleràs, el	1	-	-	-	1	-	-	-
Solivella	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
Solsona	7	5	-	-	1	-	1	-
Sora	1	-	-	-	1	-	-	-
Soriguera	2	-	-	-	1	-	1	-
Sort	6	2	2	1	1	-	-	-
Soses	2	1	-	-	1	-	-	-
Subirats	4	-	1	-	1	-	2	-
Sudanell	1	-	-	-	1	-	-	-
Sunyer	2	-	1	-	1	-	-	-
Súria	2	-	-	-	1	-	1	-
Susqueda	1	-	-	-	1	-	-	-
Tagamanent	1	-	-	-	1	-	-	-
Talamanca	1	-	-	-	1	-	-	-
Talarn	1	-	-	-	1	-	-	-
Talavera	1	-	-	-	1	-	-	-
Tallada d'Empordà, la	2	-	-	1	1	-	-	-
Taradell	1	-	-	-	1	-	-	-
Tarragona	55	17	13	5	2	-	18	-
Tàrraga	13	5	4	-	2	-	2	-
Tarrés	1	-	-	-	1	-	-	-
Tarroja de Segarra	1	-	-	-	1	-	-	-
Tavèrmoles	1	-	-	-	1	-	-	-
Tavertet	1	-	-	-	1	-	-	-
Teià	5	1	1	2	1	-	-	-
Térmens	1	-	-	-	1	-	-	-
Terrades	1	-	-	-	1	-	-	-
Terrassa	32	16	5	2	1	-	8	-
Tiana	1	-	-	-	1	-	-	-
Tírvia	1	-	-	-	1	-	-	-
Tiurana	1	-	-	-	1	-	-	-
Tivenys	1	-	-	-	1	-	-	-
Tivissa	1	-	-	-	1	-	-	-
Tona	2	1	-	-	1	-	-	-
Torà	1	-	-	-	1	-	-	-
Tordera	15	2	5	1	1	-	6	-
Torelló	11	1	2	-	1	-	7	-
Torms, 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
Tornabous	1	-	-	-	1	-	-	-
Torre de Cabdella, la	1	-	-	-	1	-	-	-
Torre de Claramunt, la	4	-	2	-	1	-	1	-
Torre de Fontaubella, la	1	-	-	-	1	-	-	-
Torre de l'Espanyol, la	1	-	-	-	1	-	-	-
Torrebesses	1	-	-	-	1	-	-	-
Torredembarra	13	2	3	1	1	-	6	-
Torrefarrera	2	1	-	-	1	-	-	-
Torrefeta i Florejacs	1	-	-	-	1	-	-	-
Torregrossa	2	1	-	-	1	-	-	-
Torrelameu	1	-	-	-	1	-	-	-
Torrelavit	1	-	-	-	1	-	-	-
Torrelles de Foix	4	1	1	1	1	-	-	-
Torrelles de Llobregat	12	7	1	3	1	-	-	-
Torrent	1	-	-	-	1	-	-	-
Torres de Segre	2	-	1	-	1	-	-	-
Torre-serona	1	-	-	-	1	-	-	-
Torroella de Fluvià	1	-	-	-	1	-	-	-
Torroella de Montgrí	14	9	3	-	1	-	1	-
Torroja del Priorat	2	-	-	1	1	-	-	-
Tortellà	1	-	-	-	1	-	-	-
Tortosa	34	19	6	2	1	-	5	1
Toses	1	-	-	-	1	-	-	-
Tossa de Mar	12	2	2	4	1	-	3	-
Tremp	6	2	2	-	2	-	-	-
Ullà	1	-	-	-	1	-	-	-
Ullastrell	4	-	2	-	1	-	1	-
Ullastret	3	2	-	-	1	-	-	-
Ulldecona	2	-	-	1	1	-	-	-
Ulldemolins	2	-	1	-	1	-	-	-
Ultramort	1	-	-	-	1	-	-	-
Urús	1	-	-	-	1	-	-	-
Vacarisses	9	6	1	1	1	-	-	-
Vajol, la	1	-	-	-	1	-	-	-
Vall de Bianya, la	1	-	-	-	1	-	-	-
Vall de Boí, la	3	-	-	-	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
Vall de Cardós	2	-	-	-	2	-	-	-
Vall d'en Bas, la	1	-	-	-	1	-	-	-
Vallbona d'Anoia	4	-	1	1	2	-	-	-
Vallbona de les Monges	1	-	-	-	1	-	-	-
Vallcebre	1	-	-	-	1	-	-	-
Vallclara	1	-	-	-	1	-	-	-
Vallfogona de Balaguer	1	-	-	-	1	-	-	-
Vallfogona de Ripollès	1	-	-	-	1	-	-	-
Vallfogona de Riucorb	1	-	-	-	1	-	-	-
Vallgorguina	4	-	-	-	1	-	3	-
Vallirana	21	2	5	2	1	-	10	1
Vall-llobrega	1	-	-	-	1	-	-	-
Vallmoll	1	-	-	-	1	-	-	-
Vallromanes	3	-	-	-	1	-	2	-
Valls	19	5	4	1	2	-	7	-
Valls d'Aguilar, les	1	-	-	-	1	-	-	-
Valls de Valira, les	2	-	1	-	1	-	-	-
Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant	3	1	-	1	1	-	-	-
Vansa i Fòrnols, la	1	-	-	-	1	-	-	-
Veciana	1	-	-	-	1	-	-	-
Vendrell, el	65	27	12	13	3	-	10	-
Ventalló	2	-	1	-	1	-	-	-
Verdú	1	-	-	-	1	-	-	-
Verges	3	-	-	-	1	-	2	-
Vespella de Gaià	1	-	-	-	1	-	-	-
Vic	929	2	-	922	2	-	3	-
Vidrà	1	-	-	-	1	-	-	-
Vidreres	3	-	-	-	1	-	2	-
Vielha e Mijaran	6	2	-	-	1	-	2	1
Vilabella	1	-	-	-	1	-	-	-
Vilabertran	1	-	-	-	1	-	-	-
Vilablareix	1	-	-	-	1	-	-	-
Vilada	2	1	-	-	1	-	-	-
Viladamat	2	1	-	-	1	-	-	-
Viladasens	1	-	-	-	1	-	-	-
Viladecans	15	5	1	4	1	-	4	-

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
Viladecavalls	6	-	2	-	1	-	3	-
Vilademuls	1	-	-	-	1	-	-	-
Viladrau	5	3	-	-	1	-	1	-
Vilafant	12	1	3	-	1	-	7	-
Vilafranca del Penedès	11	4	2	-	1	-	4	-
Vilagrassa	2	-	-	-	1	-	1	-
Vilajuïga	2	-	-	-	1	-	1	-
Vilalba dels Arcs	1	-	-	-	1	-	-	-
Vilalba Sasserra	1	-	-	-	1	-	-	-
Vilaller	1	-	-	-	1	-	-	-
Vilallonga de Ter	2	-	-	-	1	-	1	-
Vilallonga del Camp	1	-	-	-	1	-	-	-
Vilamacolum	1	-	-	-	1	-	-	-
Vilamalla	1	-	-	-	1	-	-	-
Vilamaniscle	1	-	-	-	1	-	-	-
Vilamòs	1	-	-	-	1	-	-	-
Vilanant	1	-	-	-	1	-	-	-
Vilanova de Bellpuig	1	-	-	-	1	-	-	-
Vilanova de la Barca	1	-	-	-	1	-	-	-
Vilanova de l'Aguda	1	-	-	-	1	-	-	-
Vilanova de Meià	1	-	-	-	1	-	-	-
Vilanova de Prades	1	-	-	-	1	-	-	-
Vilanova de Sau	1	-	-	-	1	-	-	-
Vilanova de Segrià	1	-	-	-	1	-	-	-
Vilanova del Camí	9	1	3	-	1	-	4	-
Vilanova del Vallès	1	-	-	-	1	-	-	-
Vilanova d'Escornalbou	2	-	-	-	1	-	1	-
Vilanova i la Geltrú	31	5	5	10	3	-	8	-
Vilaplana	1	-	-	-	1	-	-	-
Vila-rodona	1	-	-	-	1	-	-	-
Vila-sacra	1	-	-	-	1	-	-	-
Vila-sana	1	-	-	-	1	-	-	-
Vila-seca	7	2	-	1	1	-	3	-
Vilassar de Dalt	20	3	2	2	6	-	6	1
Vilassar de Mar	15	6	2	-	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
Vilaür	1	-	-	-	1	-	-	-
Vilaverd	1	-	-	-	1	-	-	-
Vilella Alta, la	1	-	-	-	1	-	-	-
Vilella Baixa, la	1	-	-	-	1	-	-	-
Vilobí del Penedès	2	1	-	-	1	-	-	-
Vilobí d'Onyar	1	-	-	-	1	-	-	-
Vilopriu	1	-	-	-	1	-	-	-
Vilosell, el	1	-	-	-	1	-	-	-
Vimbodí i Poblet	1	-	-	-	1	-	-	-
Vinaixa	2	-	-	-	2	-	-	-
Vinebre	1	-	-	-	1	-	-	-
Vinyols i els Arcs	1	-	-	-	1	-	-	-
Viver i Serrateix	1	-	-	-	1	-	-	-
Xerta	1	-	-	-	1	-	-	-
Total	6.379	1.388	740	1.633	1.495	7	1.014	102

26.2. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els consells comarcals durant el 2020

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	2	1	-	-	-	-	1	-
Alt Empordà	4	-	1	-	-	-	3	-
Alt Penedès	3	-	-	1	-	-	2	-
Alt Urgell	1	-	-	-	-	-	1	-
Alta Ribagorça	1	-	-	1	-	-	-	-
Anoia	2	-	-	-	1	-	1	-
Bages	0	-	-	-	-	-	-	-
Baix Camp	5	2	-	-	-	-	3	-
Baix Ebre	1	1	-	-	-	-	-	-
Baix Empordà	5	-	2	1	-	-	2	-
Baix Llobregat	3	-	-	2	-	-	1	-
Baix Penedès	4	1	1	1	-	-	1	-
Berguedà	1	1	-	-	-	-	-	-
Cerdanya	1	1	-	-	-	-	-	-
Conca de Barberà	0	-	-	-	-	-	-	-
Garraf	4	1	2	-	-	-	1	-
Garrigues	2	-	2	-	-	-	-	-
Garrotxa	0	-	-	-	-	-	-	-
Gironès	1	-	-	-	-	-	1	-
Maresme	2	1	-	-	1	-	-	-
Moianès	0	-	-	-	-	-	-	-
Montsià	3	-	1	-	-	-	2	-
Noguera	0	-	-	-	-	-	-	-
Osona	2	1	-	-	-	-	1	-
Pallars Jussà	0	-	-	-	-	-	-	-
Pallars Sobirà	2	1	-	1	-	-	-	-
Pla de l'Estany	2	-	-	-	-	-	2	-
Pla d'Urgell	2	-	-	-	1	-	1	-
Priorat	1	-	-	-	-	-	-	1
Ribera d'Ebre	1	-	-	-	-	-	1	-
Ripollès	0	-	-	-	-	-	-	-
Segarra	2	-	-	-	-	-	2	-
Segrià	0	-	-	-	-	-	-	-
Selva	11	1	3	2	-	-	5	-

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
Solsonès	0	-	-	-	-	-	-	-
Tarragonès	1	-	-	-	-	-	1	-
Terra Alta	0	-	-	-	-	-	-	-
Urgell	0	-	-	-	-	-	-	-
Vallès Occidental	5	-	-	1	-	-	4	-
Vallès Oriental	2	1	-	-	-	-	1	-
Total	76	13	12	10	3	0	37	1

26.3. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les diputacions durant el 2020

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	506	35	34	18	390	1	26	2
Girona	33	10	7	2	1	-	13	-
Lleida	12	6	1	2	-	-	3	-
Tarragona	14	5	-	5	-	-	4	-
Total	565	56	42	27	391	1	46	2

26.4. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les entitats metropolitanas durant el 2020

	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
Àrea Metropolitana de Barcelona	293	231	17	8	2	1	34	-
Institut Metropolità del Taxi	1	-	-	-	-	-	1	-
Total	294	231	17	8	2	1	35	0

26.5. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les entitats municipals descentralitzades durant el 2020

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
Aubèrt e Betlan	2	1	1	-	-	-	-	-
Bellaterra	1	-	-	1	-	-	-	-
Campredó	1	1	-	-	-	-	-	-
Gerb	1	-	-	1	-	-	-	-
Pla de la Font	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Miquel de Balenyà	2	-	-	1	-	-	1	-
Valldoreix	1	-	-	-	-	-	1	-
Total	9	3	1	3	0	0	2	0

26.6. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb mancomunitats durant el 2020

	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 de Gratallops, Torroja del Priorat, Poboleda i Porrera	1	-	-	-	-	-	-	1
Total	1	0	0	0	0	0	0	1

27. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les universitats durant el 2020

	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 Abat Oliba	1	-	-	1	-	-	-	-
Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)	10	3	2	2	3	-	-	-
Universitat de Barcelona (UB)	14	3	3	5	1	-	2	-
Universitat de Girona (UDG)	13	1	-	3	1	-	8	-
Universitat de Lleida (UdL)	8	2	-	2	2	-	2	-
Universitat de Vic (UdV)	3	2	-	1	-	-	-	-
Universitat Internacional de Catalunya (UIC)	1	-	-	1	-	-	-	-
Universitat Oberta de Catalunya (UOC)	7	2	-	2	1	-	2	-
Universitat Politècnica de Catalunya (UPC)	6	3	-	2	1	-	-	-
Universitat Pompeu Fabra (UPF)	11	6	-	3	1	-	1	-
Universitat Ramon Llull (URL)	2	-	-	2	-	-	-	-
Universitat Rovira i Virgili (URV)	5	2	-	2	1	-	-	-
Total	81	24	5	26	11	0	15	0

28. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les cambres oficials i els col·legis professionals durant el 2020

	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'Advocats de Manresa	2	1	-	-	-	-	1	-
Col·legi d'Advocats de Sant Feliu de Llobregat	1	-	-	-	-	-	1	-
Col·legi d'Advocats de Tarragona	2	1	1	-	-	-	-	-
Col·legi d'Advocats de Terrassa	3	1	-	-	-	-	2	-
Col·legi d'Arquitectes de Catalunya	1	1	-	-	-	-	-	-
Col·legi d'Economistes de Catalunya	1	-	-	-	-	-	1	-
Col·legi de Farmacèutics de Barcelona	1	-	-	-	-	-	-	1
Col·legi de Metges de Lleida	1	-	-	-	-	-	1	-
Col·legi de Metges de Tarragona	1	1	-	-	-	-	-	-
Col·legi de Notaris de Catalunya	2	-	2	-	-	-	-	-
Col·legi de Periodistes de Catalunya	3	-	1	1	-	-	-	1
Col·legi Oficial de Metges de Barcelona	8	3	2	-	1	-	2	-
Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya	1	-	1	-	-	-	-	-
Col·legi Oficial de Veterinaris de Barcelona	2	1	-	-	-	-	1	-
Consell de Col·legis de Farmacèutics de Catalunya	1	1	-	-	-	-	-	-
Consell de l'Advocacia Catalana (CICAC)	4	1	-	1	-	-	2	-
Il·lustre Col·legi d'Advocats de Mataró	1	-	1	-	-	-	-	-
Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona	4	-	-	-	1	-	3	-
Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Sabadell	1	-	-	-	-	-	-	1
Total	40	11	8	2	2	0	14	3

29. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els consorcis durant el 2020

	Total	S'estan tramitant	Finalitzades					Actuació no irregular	Altres formes de finalitzar
			Se soluciona el problema	S'accepta la resolució	S'accepta parcialment la resolució	No s'accepta la resolució			
Autoritat del Transport Metropolità (ATM)	43	9	3	1	3	1	26	-	
Consorci Administració Oberta de Catalunya	2	-	1	-	-	-	1	-	
Consorci Aeròdrom de la Cerdanya	1	-	-	-	-	-	1	-	
Consorci Besòs Tordera	1	1	-	-	-	-	-	-	
Consorci d'Educació de Barcelona	124	34	22	24	15	-	28	1	
Consorci de l'Habitatge de l'Àrea Metropolitana de Barcelona	4	4	-	-	-	-	-	-	
Consorci de Serveis Socials de Barcelona	16	3	4	-	2	-	7	-	
Consorci del Barri de la Mina	72	1	-	-	-	-	-	71	
Consorci del Besòs	1	1	-	-	-	-	-	-	
Consorci del Patrimoni de Sitges	1	1	-	-	-	-	-	-	
Consorci Gran Teatre del Liceu	1	-	1	-	-	-	-	-	
Consorci per a la Gestió de Residus del Vallès Oriental	1	-	-	-	-	-	1	-	
Consorci per a la Normalització Lingüística	7	4	2	1	-	-	-	-	
Consorci Sanitari de Barcelona	2	1	1	-	-	-	-	-	
Consorci Sanitari de Terrassa	1	-	-	-	-	-	1	-	
Consorci Teledigital Granollers	1	-	-	-	-	-	1	-	
Consorci Transport Públic de l'Àrea de Lleida ATM	1	1	-	-	-	-	-	-	
Consorci urbanístic per al desenvolupament de les àrees residencials estratègiques l'Estrella i Sant Crist	1	-	-	-	-	-	1	-	
Total	280	60	34	26	20	1	67	72	

30. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies prestadores de serveis d'interès general durant el 2020

	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	49 11,4%	9 18,4%	21 42,9%	11 22,4%	1 2,0%	-	7 14,3%	-
Companyies de gas	34 7,90%	6 17,6%	20 58,8%	-	-	-	5 14,7%	3 8,8%
Companyies elèctriques	158 36,7%	22 13,9%	90 57,0%	1 0,6%	-	-	-	45 28,5%
Companyies telefòniques	187 43,5%	22 11,8%	116 62,0%	-	-	-	49 26,2%	-
Companyies de transport	2 0,5%	1 50,0%	1 50,0%	-	-	-	-	-
Total	430 100%	60 14,0%	248 57,7%	12 2,8%	1 0,2%	-	61 14,2%	48 11,2%

30.1. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies d'aigua durant el 2020

	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)	49	9	21	11	1	-	7	-
Total	49	9	21	11	1	0	7	0

30.2. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies de gas durant el 2020

	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
Naturgy	34	6	20	-	-	-	5	3
Total	34	6	20	0	0	0	5	3

30.3. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies elèctriques durant el 2020

	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
ENDESA	153	22	87	1	-	-	43	-
Electra Caldense, SA	1	-	1	-	-	-	-	-
Iberdrola. Delegació Catalunya	4	-	2	-	-	-	2	-
Total	158	22	90	1	0	0	45	0

30.4. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies telefòniques durant el 2020

	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
Orange	39	5	20	-	-	-	14	-
Telefónica España, SAU	114	15	72	-	-	-	27	-
Vodafone Catalunya	34	2	24	-	-	-	8	-
Total	187	22	116	0	0	0	49	0

30.5. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies de transport durant el 2020

	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
Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF)	1	1	-	-	-	-	-	-
Vueling	1	-	1	-	-	-	-	-
Total	2	1	1	0	0	0	0	0

31. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb altres entitats durant el 2020

	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
Aeroport de Barcelona - El Prat	1	-	-	-	-	-	-	1
Àltima	3	3	-	-	-	-	-	-
Autoritat Catalana de Protecció de Dades (APDCAT)	1	-	-	-	-	-	1	-
Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública	1	-	-	-	-	-	1	-
Federació Catalana de Patinatge	1	1	-	-	-	-	-	-
Federació d'Entitats Excursionistes de Catalunya (FEEC)	1	1	-	-	-	-	-	-
Grupo Eulen	1	-	-	-	-	-	1	-
SAREB	3	1	-	-	-	-	2	-
Total	12	6	0	0	0	0	5	1

32. Institucions a les quals es trasllada la queixa

	N	%
Tribunal Superior de Justícia de Catalunya	62	76,6
Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya	3	3,7
Fiscalia de Menors de Barcelona	12	14,8
Fiscalia de Menors de Girona	3	3,7
Fiscalia de Menors de Tarragona	1	1,2
Total	81	100,0

32.1. Nombre de trasllats de queixes a defensors estrangers

	Total	Rebudes		Traslladades	
		N	%	N	%
Commissioner for Human Rights - Council of Europe	1	-	0	1	100
Le Défenseur des Droits	1	-	0	1	100
Raonador del Ciutadà del Principat d'Andorra	1	-	0	1	100
Total	3	0	0	3	100

32.2. Nombre de trasllats de queixes a defensors autonòmics i al defensor estatal

	Total	Rebudes		Traslladades	
		N	%	N	%
Ararteko	1	-	0,0	1	100,0
Defensor del Pueblo Andaluz	1	-	0,0	1	100,0
Defensor del Pueblo de España	247	-	0,0	247	100,0
Defensor del Pueblo de Navarra	2	1	50,0	1	50,0
Diputado del Común de Canarias	1	-	0,0	1	100,0
El Justicia de Aragón	1	-	0,0	1	100,0
Procurador del Común de Castilla y León	2	-	0,0	2	100,0
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	12	11	91,7	1	8,3
Valedora do Pobo	1	-	0,0	1	100,0
Total	268	12	4,5	256	95,5

32.3. Nombre de trasllats de queixes a defensors locals

	Total	Rebudes		Traslladades	
		N	%	N	%
Defensor de la Ciutadania de Girona	1	1	100,0	-	0,0
Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet	1	1	100,0	-	0,0
Defensor del Ciutadà de Mataró	1	-	0,0	1	100,0
Defensor del Ciutadà de Montblanc	1	1	100,0	-	0,0
Defensora de la Ciutadania d'Ampostà	1	-	0,0	1	100,0
Defensora de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú	1	1	100,0	-	0,0
Síndic de Greuges de Sant Cugat del Vallès	11	11	100,0	-	0,0
Síndic de Greuges Municipal de Cornellà de Llobregat	9	9	100,0	-	0,0
Síndic de Greuges Municipal de Reus	4	4	100,0	-	0,0
Síndic del Ciutadà de Lloret de Mar	3	3	100,0	-	0,0
Síndic Municipal de Greuges de Gavà	4	4	100,0	-	0,0
Síndic Municipal de Greuges de Manlleu	2	2	100,0	-	0,0
Síndic Municipal de Greuges de Vic	6	6	100,0	-	0,0
Síndic Municipal de Greuges de Viladecans	5	5	100,0	-	0,0
Síndic Personer de Mollet	6	5	83,3	1	16,7
Síndica de Greuges d'Igualada	3	3	100,0	-	0,0
Síndica de Greuges de Barcelona	6	6	100,0	-	0,0
Síndica de Greuges de l'Hospitalet de Llobregat	8	8	100,0	-	0,0
Síndica de Greuges de Sant Feliu de Llobregat	2	2	100,0	-	0,0
Síndica Municipal de Greuges de Lleida	28	28	100,0	-	0,0
Síndica Municipal de Greuges de Rubí	2	2	100,0	-	0,0
Síndica Municipal de Greuges de Sabadell	21	19	90,5	2	9,5
Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat	5	5	100,0	-	0,0
Síndica Municipal de Greuges de Terrassa	67	66	98,5	1	1,5
Total	198	192	97,0	6	3,0

33. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb òrgans estatutaris i legislatius durant el 2020

	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
Consell de l'Audiovisual de Catalunya	9	-	2	1	-	-	-	6
Parlament de Catalunya	8	-	-	3	1	-	1	3
Total	17	0	2	4	1	0	1	9

2.6. VALORACIÓ DEL SERVEI DEL SÍNDIC DE GREUGES

L'any 2020 ha suposat un canvi substancial en la modalitat de treball de la institució del Síndic de Greuges de Catalunya. De fet, actualment el règim de teletreball és majoritari en el conjunt de la institució del Síndic de Greuges de Catalunya, tot i garantir el servei presencial d'atenció a les persones, en què el sistema de cita prèvia es configura com a preferent, però no com a substitutori, amb l'objectiu que les persones usuàries puguin acudir a presentar la seva queixa o consulta a la institució.

Per assolir aquestes fites, el Síndic, que ja treballava en aquesta línia des de fa uns quants anys, ha hagut d'incrementar els seus esforços en l'administració digital, en la implementació del sistema de gestió documental electrònica i arxiu digital, en el desenvolupament d'indicadors per avaluar les càrregues de treball, o en l'impuls i la implementació de nous models de gestió en matèria d'atenció a les persones.

En el decurs d'aquest apartat, es detallarà l'evolució en el compliment d'aquests àmbits. Aquest punt també valora el compliment de la Carta de serveis i bona conducta administrativa i recull la valoració de les persones usuàries sobre el servei rebut a la institució.

1. Avançant en teletreball

Com a conseqüència de l'estat d'alarma decretat el 14 de març de 2020, el Síndic va haver d'impulsar en poc temps una estratègia per assolir que gran part del seu personal pogués teletreballar, tenint present en tot moment la importància de donar la màxima cobertura de servei possible en la defensa dels drets i les llibertats públiques de la ciutadania.

Com a conseqüència d'això, el Síndic que fins llavors no tenia prevista la possibilitat que el seu personal teletreballés, després d'una setmana va assolir que el 70% de la seva plantilla teletreballés i, després de la segona setmana de l'estat d'alarma, que aquest percentatge s'incrementés fins arribar al 96%.

Actualment, el règim de teletreball o treball a distància es configura com el model preferent de règim de treball, ateses la situació d'emergència sanitària i les restriccions a la mobilitat, i resta pendent de definir per al 2021 la manera com s'aplicarà aquest tipus de règim de treball a partir del moment en què finalitzi el període d'emergència.

2. Avançant en transformació digital

Tal com s'assenyalava en l'Informe anual de l'any 2019, s'ha consolidat l'expedient genèric en totes les sèries documentals definides ja íntegrament de manera electrònica. Igualment, s'han incrementat durant aquest 2020 les sèries documentals analitzades i incorporades a l'expedient genèric. Així, de moment hi ha definides 68 sèries documentals que han permès identificar, descriure i classificar el 86,9% del total de documents creats i conservats per la institució des de l'any 2009 i no vinculats a la tramitació de queixes i consultes.

La implementació d'aquestes funcionalitats ha permès millorar l'estructura i la recuperació de la informació a la institució, i també incrementar el nivell de coneixement de les diferents actuacions del Síndic entre el personal, fet que reverteix positivament en la seva eficàcia.

A més, el 25 de març de 2020 es va aprovar el Protocol de digitalització de la institució i el Catàleg de formats, requisits bàsics establerts per les Normes tècniques d'interoperabilitat. El Protocol de digitalització té l'objectiu d'establir les directrius i les pautes de treball a seguir per garantir els millors resultats possibles davant de qualsevol procés de digitalització de la documentació del Síndic i per assegurar la fiabilitat, la integritat, la usabilitat i la conservació dels documents electrònics. El Catàleg de formats de documents electrònics del Síndic de Greuges de Catalunya té com a objectiu identificar els formats electrònics admesos

per la institució, i també aquells d'ús preferent, amb previsió d'una futura obsolescència tecnològica i necessitats de migració.

També s'han elaborat, tot i que resten pendents d'aprovació, l'Esquema general de metadades del Síndic de Greuges de Catalunya (en endavant, EMSG) i el Quadre de tipus documentals. En particular, convé destacar que l'EMSG de la institució ja preveu el nom i cognoms sentits, per poder interoperar aquesta informació amb qualsevol administració, amb l'objectiu que el conjunt d'administracions catalanes, o les defensories autonòmiques i estatals puguin, a partir de la informació facilitada, garantir que aquestes persones siguin tractades com realment se senten, d'acord amb la Llei 11/2014, de 10 d'octubre.

Resta pendent per a l'any 2021 l'aprovació de la política de seguretat i accés, el catàleg de documents essencials/vitals del Síndic de Greuges o el pla de preservació digital i obsolescència tecnològica.

També en aquest àmbit s'ha aprovat la nova versió del document de seguretat, que recull les darreres modificacions normatives en matèria de protecció de dades, concretament l'entrada en vigor del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE, i també de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals. S'inclouen, a més, les mesures relatives al règim de teletreball o treball a distància del personal.

En l'àmbit extern, mentre que l'any 2019 es trametien el 63,35% de les notificacions a les persones interessades de manera electrònica i segura, aquest any aquest percentatge s'ha incrementat fins arribar al 89,4%. En relació amb les administracions, aquest percentatge actualment és del 97,6%.

A més, durant aquest període excepcional, pel que fa a l'Administració, el Síndic:

- Ha establert criteris de prioritització per a les trameses de sol·licituds d'informació a les administracions.
- Ha donat suport informàtic al personal d'altres administracions que no disposava de les eines necessàries per poder teletreballar i accedir a les plataformes de tramitació de les seves organitzacions.
- Ha creat un tràmit específic per al Departament de Salut, de manera que es poguessin detectar amb caràcter immediat les trameses que estaven relacionades amb la COVID-19.
- Ha fet gestions amb institucions anàlogues, com ara el Defensor del Poble, per flexibilitzar els criteris d'admissió de les queixes de la ciutadania, com ara els problemes de cita prèvia i contacte amb relació als ERTO i els subsidis d'atur.

3. Avançant en el model d'atenció a les persones

L'any 2020 ha suposat un canvi en les tendències que fins ara es produïen a la institució. És evident que alguns dels canvis són conjunturals, fruit de la COVID-19 (per exemple, el mes d'agost ha estat un mes plenament actiu en l'atenció quan, tradicionalment, és un mes en què l'activitat es redueix), però d'altres són estructurals (la consolidació de nous mitjans d'interacció entre el Síndic i les persones).

Pel que fa als diferents mecanismes d'entrada de queixes i consultes, l'atenció presencial s'ha reduït un 58,1%, mentre que s'ha incrementat significativament l'atenció telefònica (21,3%) i telemàtica (20,6%). Tot i això, malgrat que l'atenció presencial s'hagi vist disminuïda, les persones han incrementat el contacte amb el Síndic mitjançant altres mecanismes, com ara l'ús de mitjans telemàtics o telefònics.

De fet, mentre que l'any 2019 les visites presencials suposaven un 5,2% de l'atenció del Síndic de Greuges de Catalunya, durant el 2020 en són un 1,9% del total. En canvi, l'atenció telemàtica ja ha arribat al 80% del Síndic i, finalment, l'atenció telefònica és del 17,4%.

	2019	2020	Variació (%)
Atenció presencial	1.454	659	-54,7
Atenció telemàtica	23.685	27.997	18,2
Atenció telefònica	5.003	6.161	23,1

Aquest canvi implica la modificació del model d'atenció a les persones que hi havia fins ara i d'adaptació a una nova realitat. En aquest sentit, s'entén que cal continuar consolidant la cita prèvia com a mitjà preferent (no substitutori) d'atenció presencial del Síndic. A més, cal incentivar l'ús de videoconferències, mitjançant cita prèvia, com a mecanisme de reducció de la mobilitat i que alhora continua aportant l'objectiu de proximitat amb la ciutadania. En aquest sentit, cal afavorir una major interrelació entre les unitats que hi intervenen i incrementar l'eficàcia dins d'aquestes actuacions.

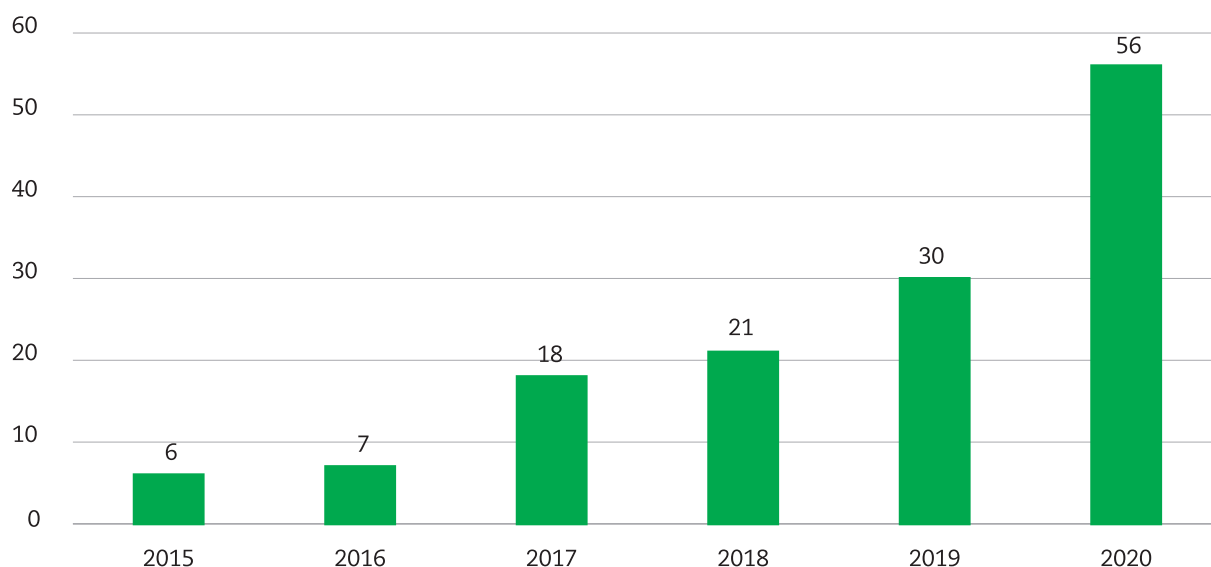
Finalment, cal continuar incrementant la interoperabilitat de dades entre les administracions per evitar que les persones

hagin d'aportar informació de què ja disposa l'Administració.

4. Avançant en transparència

Des de l'aprovació de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, el nombre de sol·licituds d'accés a la informació pública s'ha anat incrementant, fet que demostra l'interès cada cop més creixent de la ciutadania en la defensa dels seus drets respecte de l'Administració i els assumptes públics en general. De fet, tal com es pot veure en la taula següent, s'ha produït un increment del 86,7% de les persones que exerceixen els seus drets en aquest àmbit.

Taula 34: Nombre de sol·licituds d'accés a la informació pública



En l'àmbit de publicitat activa, el Síndic ha continuat actualitzant la seva informació i publicant nous continguts. De fet, en un context com l'actual, la publicitat activa per a la ciutadania pren una importància més significativa, i l'exercici de les administracions i institucions públiques s'ha de centrar a millorar tant l'actualització de la informació com l'automatització de la publicació de continguts.

S'ha produït un increment del 83,3% de sol·licituds d'accés a la informació pública durant l'any 2020

En relació amb l'àmbit de govern obert, convé assenyalar que el Síndic de Greuges encara no disposa d'un portal en què es publiquin les dades de la institució, objectiu que es vol assolir en els pròxims anys.

5. Avançant en eficàcia i eficiència

Tot i que l'activitat del Síndic és àmplia, l'eficàcia i eficiència del Síndic sempre s'ha mesurat a partir d'indicadors de compliment (que es detallen en el capítol IV d'aquest informe) i analitzant el temps de

tramitació, especialment pel que fa a les queixes i actuacions d'ofici.

En aquest sentit, s'ha desagregat el temps total d'expedients de queixa i actuacions d'ofici tramitats al Síndic de Greuges durant el 2020, 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 o empreses i la resolució de la queixa), 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 de la sol·licitud d'informació, i si s'escau, la comunicació de la resolució) i el temps que triga la persona interessada a emetre la resposta a les demandes d'informació.

Convé assenyalar que aquest any s'ha constituït una comissió entre la Generalitat de Catalunya, el Consorci Administració Oberta de Catalunya i el Síndic de Greuges, amb l'objectiu d'interoperar millor els expedients de tramitació de queixes i actuacions d'ofici entre la Generalitat i el Síndic i incrementar el catàleg de dades disponibles a Via Oberta, per reduir el temps de tramitació dels expedients, tant pel que fa als terminis respecte a l'Administració com pel que fa als terminis amb la ciutadania.

35. Temps de tramitació dels expedients del Síndic per subjecte

	Síndic	Administració	Persona interessada
Actuacions	14.816	11.084	6.550
Dies	40,86	131,30	36,65

Segons es desprèn de les dades, hi ha hagut un increment significatiu en els terminis, no del Síndic, sinó de l'Administració. En efecte, l'aparició de la COVID-19, especialment en el segon trimestre de l'any, ha generat un endarreriment significatiu en els tràmits per part de l'Administració, fet que s'ha materialitzat en un increment del 50% dels temps de tramitació quant a l'Administració.

En aquest sentit, hi ha hagut una reducció de terminis per part del Síndic i del conjunt de queixes finalitzades, com a conseqüència

de la derivació immediata a altres administracions o institucions anàlogues, però alhora un increment que probablement s'acabi registrant l'any 2021, com a conseqüència de l'endarreriment de l'Administració en la resposta.

En relació amb les persones interessades, es reproduïx 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.

6. Avançant en igualtat

Després d'un any des que va entrar en vigor el Pla d'igualtat del Síndic de Greuges, querecull un conjunt d'actuacions externes, en la mesura que es preveu la intervenció del Síndic tant en la Llei 17/2015, de 2 de juliol, d'igualtat efectiva entre homes i dones, com en la Llei 11/2014, de 10 d'octubre, per garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia, i també mesures internes per garantir la igualtat i no-discriminació entre el personal de la institució, s'ha continuat desplegant el compliment d'aquest pla i s'ha donat compliment a diverses actuacions com ara:

- La inclusió de tot un conjunt de variables sociodemogràfiques en la recollida de dades i s'ha establert el procediment per anar introduint-les en els expedients de tramitació.
- S'ha incrementat el nombre d'actuacions d'ofici en l'àmbit d'igualtat de gènere i discriminacions per orientació sexual.
- S'ha incorporat a l'Esquema general de metadades del Síndic el nom i cognoms sentits perquè les persones, en la tramitació de queixes del Síndic i en la tramitació amb altres administracions, puguin ser anomenades com realment se senten.
- S'han incrementat les mesures de conciliació de la vida laboral i familiar.
- S'han pres mesures per fomentar la corresponsabilitat en l'àmbit familiar.
- S'ha incrementat el nombre d'hores formatives en matèria d'igualtat i no-discriminació per orientació sexual.

7. Avançant en accessibilitat

En compliment del Reial decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic, i més tenint present les circumstàncies excepcionals de l'any 2020, s'ha fet un esforç perquè tota la documentació adreçada a les persones interessades s'hagi fet mitjançant documents accessibles amb plenes garanties pels programes informàtics que necessiten com a suport.

No obstant això, el Síndic té pendent la implementació, fruit de la diagnosi feta en matèria d'accessibilitat, del conjunt d'instruments per garantir la plena accessibilitat del web i de les pàgines complementàries, com ara la pàgina web de resolucions i la seu electrònica del Síndic.

De la mateixa manera, també es pretén avaluar la intranet del Síndic per garantir que es compleixen els requeriments establerts en el Reial decret.

8. Carta de serveis

La Carta de serveis i bona conducta administrativa té com a objectiu establir compromisos amb les persones i valorar el nivell de compliment assolit.

Seguint la tendència expressada en apartats anteriors, aquest any s'ha produït una reducció generalitzada en els terminis de tramitació pel que fa a tots els aspectes que avalua la Carta de serveis.

Convé destacar, també, l'increment en el nombre de videoconferències, produït com a conseqüència del canvi de comportament de la ciutadania en relació amb els mitjans d'atenció.

36. 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 18 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.	659	3 minuts	99,9%
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.	3.554	3,24	77,5%
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.	6.612	0,01	96,96%
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.	39	0,03	100%
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.	9.619	2,09	79,5%
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.	6.105	28,55	54,79
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.	1.487	51,85	43,17%
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.	1.331	23,52	37,34%
La comunicació a la persona interessada del rebuig de la queixa per les causes que disposa la Llei 24/2009, s'ha de fer en un termini no superior a 15 dies hàbils.	594	23,2	63,42%

*Com a conseqüència de l'aplicació de les mesures recomanades pel PROCICAT per la COVID-19, els horaris d'atenció a les persones s'han modificat en diverses ocasions, motiu pel qual aquest compromís no es pot avaluar aquest any.

8. Valoració de les persones usuàries del servei del Síndic

Enguany s'han tramès 8.623 enquestes, que han respost 1.570 persones, la qual cosa representa el 18,2% del total enviat, xifra pràcticament idèntica a la dels anys anteriors.

L'anàlisi dels indicadors de perfil de les persones que contesten l'enquesta mostra que són majoritàriament homes (50%), amb estudis universitaris (53%), que treballen (55%) i amb una edat compresa entre 35 a 64 anys (71%).

Pel que fa als indicadors de gestió, el 83% va fer una valoració molt bona o bona de l'atenció rebuda per part del personal, i el 56% està satisfet amb el contingut de la resolució. Pel que fa a la percepció del temps transcorregut fins a la resolució, un 47% l'ha valorat com a curt o molt curt, mentre que un 25% el considera llarg o molt llarg.

Els principals motius d'insatisfacció assenyalats han estat que no s'ha investigat

prou la queixa (49%) i que l'Administració no ha complert la resolució emesa pel Síndic (22%).

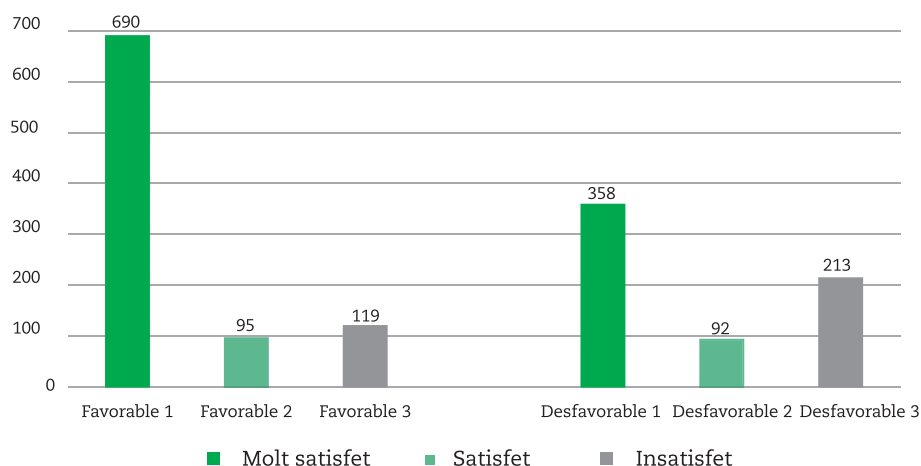
Pel que fa als aspectes susceptibles de millora, les persones enquestades han assenyalat la rapidesa del procés (33%), un tracte més personalitzat (19%) i la informació que es facilita durant la tramitació (15%).

La nota mitjana obtinguda, en una escala del 0 a 10, ha estat un 6,74, pràcticament idèntica que la de l'any anterior.

Pel que fa al grau de satisfacció del servei rebut, un 79% de les persones que han respost l'enquesta se senten molt satisfetes o satisfetes, mentre que un 21,19% de les persones se senten insatisfetes. Cal destacar que del total de persones insatisfetes més d'un 64% han tingut un final desfavorable d'acord amb el seu plantejament del cas.

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

	Total		Molt satisfet		Satisfet		Insatisfet	
Favorable	904	57,7%	690	44,1%	95	6,0%	119	7,6%
Desfavorable	663	42,3%	358	22,8%	92	5,9%	213	13,6%
Total	1.567	100%	1.048	66,9%	187	11,9%	332	21,2%



Enquesta de coneixement i valoració del Síndic

El Síndic ha avaluat per sisè cop consecutiu, amb caràcter biennal, el grau de coneixement i d'acceptació de la institució entre la població catalana de més de setze anys. L'enquesta, de tipus òmnibus i duta a terme pel Gabinet d'Estudis Socials i Opinió Pública (GESOP) entre el 25 i el 21 de gener 2021, s'ha fet a partir d'una mostra de 1.616 persones de més de 16 anys.

L'estudi posa en relleu que un 66,6% del conjunt de la població catalana coneix o ha sentit a parlar del Síndic de Greuges. El coneixement de la institució s'ha estabilitzat en els darrers anys al voltant dels dos terços de la població de Catalunya. Aquestes dades, positives, però insuficients, s'han de ponderar amb el fet que un 15,9% de les persones enquestades ha manifestat de manera espontània que coneixia el Síndic, mentre que el 50,7% restant ha expressat que el coneixia després que la persona enquestadora li suggerís el nom de la institució entre un conjunt d'altres organismes i institucions.

Des d'un punt de vista sociològic, la notorietat del Síndic és especialment elevada entre les persones catalanoparlants, les de nacionalitat espanyola, els homes, les persones que tenen estudis superiors i que estan ocupades.

La valoració de la utilitat del Síndic de Greuges de Catalunya obté un 6,4 de mitjana en una escala del 0 al 10, semblant a la

d'enquestes anteriors (la més baixa fou el 2013, amb un 5,9, i la més alta el 2019, amb 6,8). Fent una anàlisi més acurada d'aquesta valoració, cal destacar que el gruix més important de les persones entrevistades (27,2%) dona al Síndic una valoració de notable (7-8). Des del punt de vista sociològic, no hi ha grans diferències de valoració entre els diversos segments de població analitzats. Aquesta valoració homogènia, independentment del segment d'anàlisi, és un dels indicadors més clars de la consistència de la valoració del Síndic per part del conjunt de la població catalana.

Els bons resultats relatius que ofereix l'enquesta no han de ser un obstacle per afirmar que cal intensificar els esforços per difondre la institució arreu, especialment entre les persones amb un nivell baix d'estudis, les persones aturades, les que es dediquen a les tasques de la llar, les persones estrangeres i les que tenen el castellà com a llengua habitual. En cadascun d'aquests segments, el grau de coneixement de la institució és menys d'un 50%, de manera que és menys probable que en puguin fer ús per defensar els seus drets individuals.

El mandat de servei públic fa que la voluntat del Síndic sigui arribar de manera eficaç a totes les persones que viuen a Catalunya amb un únic objectiu: garantir que la institució del Síndic estigui al seu abast.

2.7. PRESENCIA TERRITORIAL DE L'OFICINA DEL SÍNDIC

Com no podia ser d'altra manera, l'oficina itinerant del Síndic de Greuges també s'ha vist afectada per la pandèmia i les mesures de restricció de la mobilitat associades. El 12 de març a Rubí va ser l'últim desplaçament presencial abans del confinament, i es van haver de suspendre o ajornar nou desplaçaments ja programats, previstos per a la segona quinzena de març i principis d'abril.

El servei es va reprendre el 30 de juny a Tarragona, però ja amb un nou format adaptat als nous temps, de manera telemàtica, sense desplaçament ni atenció presencial, però amb una data dedicada a cada municipi. En aquest nou format, que s'ha anat fent fins a final d'any i, com a mínim també està previst els primers mesos de l'any 2021, tota l'atenció s'ha fet i es farà per telèfon o videotrucada. La difusió (amb bustiada informativa a totes les llars del municipi o barri visitat) i el procediment per concertar l'entrevista (correu electrònic o trucada prèvia) són els habituals, però l'atenció sempre és telemàtica. Els resultats han estat prou bons i en molts casos s'han atès més persones en format telemàtic que presencialment, gràcies a la seva major flexibilitat i disponibilitat horària. És veritat, però, que en casos puntuals la pèrdua de la presencialitat ha dificultat la

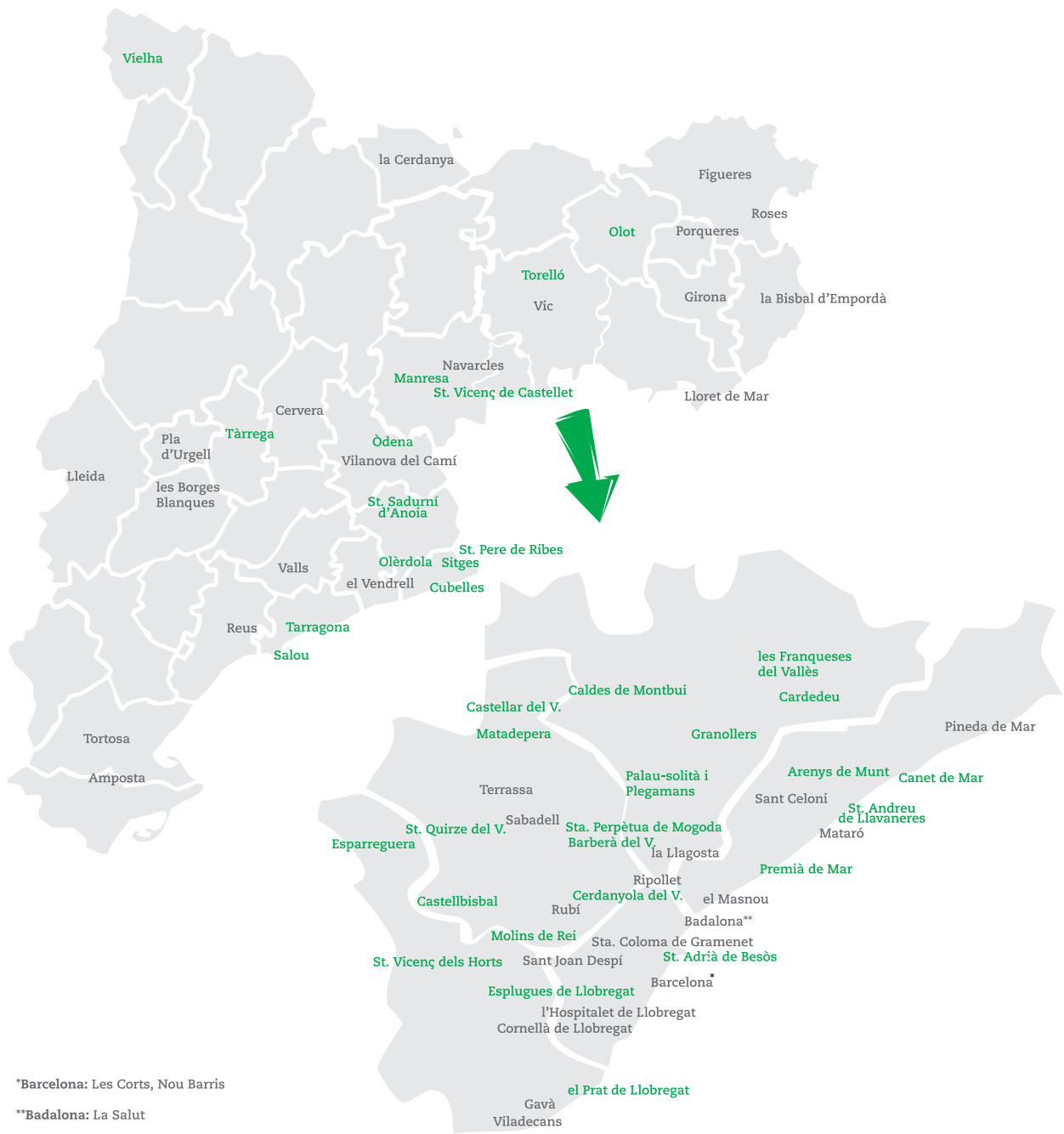
presentació de queixes o fer consultes en persones sense accés a correu electrònic o ordinador.

Al llarg del 2020 l'equip del Síndic ha fet 74 desplaçaments, 27 presencials i 47 telemàtics

En total, durant el 2020 s'ha fet un total de 74 desplaçaments, 27 presencials i 47 telemàtics. S'han visitat tots els municipis amb conveni d'atenció singularitzada i les principals ciutats de Catalunya, en total 70 localitats i dues comarques.

Aprofitant l'atenció virtual que no requeria el desplaçament del personal del Síndic ni de la persona interessada, i havent fet una difusió comarcal, en dos casos, la Cerdanya i al Pla d'Urgell, s'han fet desplaçaments comarcals telemàtics. A la Val d'Aran, tot i que la difusió també és comarcal, es va fer atenció presencial a Vielha.

En aquests 74 desplaçaments s'han presentat 750 queixes i s'han fet 361 consultes, que sumen un total de 1.111 actuacions.



- Localitats on el Síndic ha fet un desplaçament puntual l'any 2020
- Localitats amb què el Síndic té un conveni de supervisió singular i on ha fet un desplaçament el 2020

38. Nombre de queixes i consultes recollides en els desplaçaments de l'oficina del Síndic el 2020

Municipi	Data de desplaçament	Queixes	Consultes	Total
Viladecans	09/01/20	11	1	12
La Salut (Badalona)	13/01/20	16	4	20
Sant Sadurní d'Anoia	15/01/20	12	3	15
Cervera	16/01/20	9	1	10
Esplugues de Llobregat	20/01/20	11	2	13
Valls	21/01/20	16	1	17
Barberà del Vallès	22/01/20	3	1	4
Vic	23/01/20	18	5	23
Sant Vicenç de Castellet	30/01/20	3	3	6
Granollers	03/02/20	17	6	23
El Prat de Llobregat	05/02/20	13	7	20
Sitges	06/02/20	4	2	6
Les Corts (Barcelona)	11/02/20	39	4	43
Castellbisbal	12/02/20	9	2	11
Sant Adrià de Besòs	14/02/20	10	2	12
Vilanova del Camí	17/02/20	5	0	5
Les Borges Blanques	18/02/20	12	4	16
Castellar del Vallès	19/02/20	10	4	14
Ampostà	26/02/20	10	4	14
Palau-solità i Plegamans	27/02/20	1	6	7
Premià de Mar	28/02/20	5	3	8
Esparreguera	02/03/20	5	2	7
Mataró	03/03/20	22	7	29
Navarces	05/03/20	5	1	6
Porqueres	09/03/20	6	1	7
Sant Celoni	11/03/20	23	7	30
Rubí	12/03/20	14	6	20
Tarragona	30/06/20	11	11	22
Manresa	01/07/20	6	2	8
Cerdanyola del Vallès	02/07/20	5	3	8
Olot	06/07/20	5	5	10
Santa Perpètua de Mogoda	07/07/20	6	1	7
Les Franqueses del Vallès	13/07/20	8	4	12
Girona	14/07/20	8	7	15
Lleida	20/07/20	3	3	6

Municipi	Data de desplaçament	Queixes	Consultes	Total
Caldes de Montbui	23/07/20	1	3	4
Matadepera	17/09/20	4	1	5
Molins de Rei	18/09/20	7	3	10
Tàrrega	21/09/20	0	4	4
Vielha	22/09/20	8	3	11
Torelló	22/09/20	3	5	8
Santa Coloma de Gramenet	23/09/20	13	10	23
Cubelles	29/09/20	11	3	14
Canet de Mar	30/09/20	3	4	7
Sant Quirze del Vallès	02/10/20	16	5	21
Cornellà de Llobregat	06/10/20	15	9	24
Roses	08/10/20	4	2	6
Arenys de Munt	14/10/20	2	4	6
Olèrdola	15/10/20	1	2	3
Salou	19/10/20	3	3	6
La Llagosta	20/10/20	3	6	9
La Bisbal d'Empordà	22/10/20	1	1	2
Sabadell	26/10/20	17	3	20
El Vendrell	02/10/18	24	11	35
Sant Andreu de Llavaneres	29/10/20	12	4	16
Lloret de Mar	02/11/20	4	9	13
Nou Barris (Barcelona)	05/11/20	33	11	44
Gavà	09/11/20	16	5	21
Pla d'Urgell	10/11/20	13	9	22
Ripollet	11/11/20	4	1	5
Òdena	16/11/20	5	2	7
Sant Vicenç dels Horts	18/11/20	13	9	22
La Cerdanya	19/11/20	9	8	17
Cardedeu	23/11/20	12	14	26
Tortosa	24/11/20	3	6	9
Figueres	25/11/20	5	7	12
El Masnou	30/11/20	11	5	16
Terrassa	02/11/20	2	5	7
L'Hospitalet de Llobregat	03/12/20	37	21	58
Manresa	09/12/20	9	6	15
Sant Pere de Ribes	10/12/20	29	14	43
Sant Joan Despí	14/12/20	7	6	13
Reus	15/12/20	17	6	23
Pineda de Mar	17/12/20	12	6	18
Total		750	361	1.111

■ LES ACTUATIONS 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 2020. 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.

■ POLITIQUES SOCIALES

1. CORONAVIRUS I SALUT MENTAL

La irrupció del coronavirus SARS-CoV-2 en el món ha suposat un impacte sense precedents en tots els àmbits de la vida de les persones i també en el sistema sanitari, que ha hagut de fer-hi front partint d'una situació prèvia que ja no era l'òptima. Aquesta situació extraordinària ha comportat que s'hagin hagut de prendre tota una sèrie de mesures dràstiques i contundents, dirigides tant a fer front directament a la malaltia com a prevenir-ne el contagi, i que han afectat totes les persones amb independència que s'hagin infectat o no. Davant d'aquesta situació, les queixes que s'han rebut des de mitjan març en l'àmbit de salut també han estat majoritàriament relacionades amb l'atenció de la COVID-19 i amb els seus efectes col·laterals.

En aquesta línia, el fet que una de les primeres mesures que s'apliqués fos el confinament domiciliari de la població, i que el termini de quinze dies inicialment previst a mitjan març s'anés prorrogant fins a iniciar el pla de transició per a una nova normalitat (període de desescalada) a finals d'abril, ja va fer que el Síndic mostrés ben aviat la seva preocupació per l'impacte emocional que aquesta mesura podia tenir tant en les persones afectades d'una problemàtica prèvia de salut mental com en aquelles que, sense tenir una patologia prèvia, podien presentar algun tipus de desestabilització en la salut mental per les conseqüències que ha tingut el coronavirus en diversos àmbits (personal, social, laboral, econòmic, etc.), tant si han arribat a emmalaltir de la COVID-19 com si no.

En aquesta situació, és clar que una persona que pateix una malaltia mental haurà de poder continuar el tractament i el seguiment que té establerts, sense que l'excepcionalitat del moment justifiqui posposar-los. Ans al contrari, s'ha de preveure que la situació la pugui afectar més i que es pugui descompensar. Així, el Síndic entén que s'ha de garantir que pugui continuar tenint accés als professionals que l'atenen habitualment.

Tanmateix, si la situació anterior a l'aparició del coronavirus ja evidenciava la manca de recursos suficients en aquest àmbit, l'esclat de

la pandèmia no ho afavoreix gens, ja que molts dels esforços s'han hagut de centrar a fer-hi front.

Cal assegurar la continuïtat en l'atenció de les persones vinculades a la xarxa de salut mental

El Síndic ha recordat que els especialistes afirmen que les persones que pateixen trastorns de la salut mental greus presenten una especial vulnerabilitat durant les emergències, ja que no disposen de tots els recursos i les habilitats psicosocials per afrontar una situació com l'actual. També adverteixen que en els pacients que pateixen depressions i els que estan diagnosticats amb trastorns mentals greus el temor d'allò que és desconegut d'aquesta pandèmia pot derivar en ansietat, cosa que els pot desequilibrar i sembla lògic pensar que puguin empitjorar. Així, insisteixen que és rellevant contactar amb el professional que els atén habitualment, i per això cal poder garantir aquesta atenció.

Pel que fa explícitament a la possible afectació de la COVID-19 en persones amb malaltia mental, la Guia d'actuació enfront de casos d'infecció pel nou coronavirus SARS-CoV-2 als serveis de salut mental i addiccions recull que les persones amb malaltia mental, especialment trastorn mental greu, tenen més factors de risc que la població general de presentar comorbiditat mèdica, i com que el risc de complicacions en aquestes persones en cas que emmalaltissin de COVID-19 és més alt, cal evitar tant com sigui possible que emmalalteixin, però també cal saber com actuar en cas que, malgrat tot, resultin infectades, i en aquesta línia la guia esmentada recull un procediment d'actuació.

Els objectius d'aquest document són fer una sèrie de recomanacions per reduir el contagi en els recursos de la xarxa de salut mental; protegir tant els professionals com els usuaris d'aquesta xarxa; potenciar la utilització dels serveis comunitaris i les eines de comunicació no presencials sempre que la situació clínica ho permeti, preservant l'estabilitat clínica i evitant la descompensació de la malaltia, i proposar

actuacions dirigides a optimitzar la utilització dels recursos de la xarxa sanitària.

Així, com que l'accés als recursos sanitaris de la xarxa de salut mental pot augmentar el risc de propagació de l'epidèmia en aquest col·lectiu i entre els professionals, per minimitzar-lo es fan unes recomanacions generals i unes altres, a més, d'específiques ajustades a cadascuna de les tipologies de servei.

La insuficiència prèvia de recursos en aquest àmbit pot dificultar atendre l'increment de demanda que es preveu

En vista d'això, doncs, se'n desprèn que l'atenció que es preveu per a les persones que presenten problemes de salut mental es manté, això sí, adaptada a l'actual context d'atenció al coronavirus. És interessant destacar, d'una banda, que es prioritza com a modalitat d'atenció preferent l'atenció no presencial per garantir la salut dels pacients mateixos i que, tal com preveu la Instrucció 02/2020, de 26 de març de 2020, del Servei Català de la Salut, és imprescindible que sigui accessible. I, d'altra banda, tot i aquesta preferència, no es descarta una visita presencial en els casos en què després d'una valoració es considera la millor opció.

Així mateix, partint de la base que cada persona s'enfronta d'una manera diferent a les situacions extremes davant les quals es pugui trobar, el Síndic és del parer que també cal preveure que hi ha moltes persones que, sense tenir una malaltia mental, requeriran assistència de la xarxa de salut mental pels efectes que els ha causat el pas del coronavirus. Així, tot apunta que els problemes de salut mental derivats dels efectes de la COVID-19 aniran emergint i se sumaran a aquells a què s'havia de fer front abans. De fet, els especialistes adverteixen de "l'altra epidèmia": la de les malalties psiquiàtriques. Se sap que

quan es produeixen situacions d'epidèmies que porten associat patiment social, els problemes d'ansietat, les depressions i, en general, les patologies de salut mental es multipliquen ràpidament, sens perjudici, però, que la probabilitat de desenvolupar una malaltia mental depengui de cada persona.

Menció a banda es mereixen els treballadors de serveis essencials i el personal sanitari, que en aquesta crisi han tingut un paper crucial i han combatut el coronavirus a primera línia en unes condicions de seguretat per a ells mateixos que no sempre han estat les adequades, ja que han hagut de treballar amb un altíssim grau d'estrès en veure com dia a dia el nombre de pacients que havien d'atendre s'incrementava exponencialment i, en definitiva, han estat exposats a una situació límit. Tot fa pensar que tan bon punt puguin desconnectar de la realitat en què han estat immersos, i que els ha mantingut actius, necessitaran atenció.

En vista d'aquest nou context, el Síndic ha insistit davant del Departament de Salut que des dels serveis de salut mental cal estar especialment pendent de les persones que ja presenten una patologia de salut mental, però també d'aquelles altres que puguin patir més les altres conseqüències del coronavirus, i que s'ha de preveure que els efectes d'aquest impacte s'hagin de tractar.



Queixa 02858/2020

Una persona exposava la seva preocupació per l'atenció que s'oferiria a les persones afectades per una problemàtica de salut mental ingressades en un centre en cas que alguna presentés simptomatologia pròpia del coronavirus i també pels efectes que podien tenir les mesures d'aïllament i els canvis en les seves rutines.

2. MORT DIGNA I DIFICULTATS EN L'ACOMPANYAMENT EN EL FINAL DE LA VIDA DURANT LA PANDEMIA

Enguany també s'han tractat algunes queixes en què els promotors exposaven que l'atenció que s'ha prestat als seus familiars en el tram final de la vida al centre sanitari a què han acudit no ha estat l'adequada. Val a dir que aquesta qüestió ja ha estat destacada en algun informe anterior, però la situació plantejada arran de la crisi sanitària per la COVID-19 ha comportat l'adopció d'un seguit de mesures que tenen un fort impacte en el dret a viure amb dignitat els moments finals de la vida, amb afectacions molt importants també en les famílies i les persones properes a la persona difunta.

D'una banda, el Síndic coincideix plenament que l'atenció que ha de rebre una persona en el procés final de la vida (i també els seus familiars) ha d'estar envoltada d'una sensibilitat especial. I tenint en compte que moltes persones són ateses en un centre sanitari durant els últims dies de vida, els professionals han d'estar preparats per facilitar que el procés de mort pugui ser viscut amb dignitat, respectant la seva intimitat i, en la mesura que sigui possible, respectant la seva autonomia. En aquest sentit, s'han de preveure mesures pal·liatives i de confort per garantir que aquest procés final de la vida pugui ser com més serè millor i tenir en compte tant les preferències del pacient com el document de voluntats anticipades de la persona, si n'hi ha.

En aquestes circumstàncies, a més, els professionals han de poder disposar d'habilitats per comunicar-se amb el pacient mateix, si és possible, i per extensió amb la seva família o persones properes si es dedueix o es constata l'autorització per fer-ho. Cal recordar que el pacient és el titular del dret a la informació i que, a banda del deure dels professionals sanitaris de facilitar-li informació pròpiament assistencial del seu procés, és important facilitar-la-hi d'una manera comprensible, mostrant-se disposats a aclarir tots els dubtes i les preguntes que es puguin suscitar, i assegurant-se que la informació proporcionada ha estat ben entesa i que s'ha facilitat en l'entorn adequat. També és imprescindible ser molt curós en la manera

com es transmet aquesta informació per evitar augmentar el patiment del pacient o dels seus familiars.

En aquesta línia, l'Estatut d'autonomia mateix reconeix el dret a viure amb dignitat el procés de la mort i determina el dret de totes les persones a rebre un tractament adequat del dolor i cures pal·liatives integrals i a viure amb dignitat el procés de la mort. En aquest mateix sentit, la Carta de drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària, editada pel Departament de Salut, es refereix al dret d'una persona a rebre una atenció de qualitat que promogui l'alleujament del patiment i que els professionals sanitaris li ofereixin les cures i els tractaments necessaris per facilitar-li una mort digna i sense patiment, sempre dins del marc legal vigent. Sobre aquesta qüestió, en nombroses ocasions el Síndic també ha fet referència a les Recomanacions als professionals sanitaris per a l'atenció als malalts al final de la vida, elaborades pel Comitè de Bioètica de Catalunya.

Les persones han de poder viure amb dignitat el procés de la mort

D'altra banda, aquest any s'han rebut queixes de familiars de persones afectades de coronavirus que estaven ingressades en centres hospitalaris i que exposen la seva inquietud per la manca d'informació sobre l'estat d'un familiar i/o per no haver-lo pogut acompanyar en els darrers moments de la seva vida perquè no se'ls ha permès de visitar-lo.

Davant d'aquesta circumstància, el Síndic ha recordat a l'Administració sanitària que la Carta estableix expressament que sigui quin sigui el context final de vida, s'ha de facilitar al màxim l'acompanyament dels familiars en un context social adequat que en permeti la intimitat i, finalment, l'acompanyament a la pèrdua. En aquesta línia, el Síndic ha destacat que, fins i tot en les complexes circumstàncies de la pandèmia, cal preservar, amb tots els esforços possibles, el dret a una atenció de qualitat al final de la vida, i ha fet referència a la conveniència que l'Administració

sanitària elabori un protocol d'acompanyament a les persones al final de la vida adequat a la situació actual i, alhora, amb previsió dels diferents escenaris i de les circumstàncies que es puguin anar produint segons l'evolució de les persones ingressades en centres sanitaris.

Així, va recomanar al Departament de Salut que en els casos en què les persones malaltes ingressades a les unitats de cures intensives demanessin la companyia d'un familiar s'informés el familiar i el pacient del risc de contagi, i que si es mantenia la voluntat d'acompanyament, es garantís; que en el cas de pacients terminals es facilités un espai individualitzat perquè poguessin estar acompanyats dels seus familiars més directes determinant-ne, si escau, un nombre màxim, i que s'establís o es reforcés un servei de suport psicològic a les persones que han patit la mort d'un familiar en les circumstàncies d'aïllament esmentades. Això, però, sens menystenir la professionalitat i l'empatia dels professionals sanitaris que han acompanyat moltes persones en aquest trànsit.

Cal garantir que els familiars o persones properes a una persona ingressada en un centre hospitalari puguin acompanyar-la fins i tot en context de pandèmia

Per la seva banda, el Departament de Salut informa de la publicació de la Instrucció 3/2020, del Servei Català de la Salut, que té per objecte establir i implantar el Pla d'acció per al suport emocional i la gestió de l'estrès agut de la ciutadania davant la situació de

pandèmia causada pel nou coronavirus, la comunicació a familiars de pacients i l'acompanyament del dol per la COVID-19. En aquesta instrucció es recullen pautes adreçades a totes les entitats proveïdores de serveis sanitaris de l'àmbit del sistema sanitari integral d'utilització pública de Catalunya (SISCAT), amb l'objectiu de garantir als pacients i familiars el contacte i la informació sanitària de l'evolució del pacient en el context d'epidèmia de la COVID-19, i previsions per facilitar l'accés de familiars, entre altres situacions, quan la persona es troba en fase de no retorn.

També assenyala que s'han habilitat recursos específics com a mesures de suport psicològic a la ciutadania –i, en particular, a les persones que es troben en fase de dol per la pèrdua d'un familiar– i que s'ha constituït la Comissió de salut emocional, apoderament i acompanyament de la ciutadania per impulsar accions de seguiment psicològic, sanitari, assistencial i comunicatiu de familiars de les víctimes del coronavirus i afectats, que té com a objectiu l'atenció adequada a les necessitats en l'àmbit de la salut emocional i la salut mental en el context de la pandèmia pel coronavirus SARS-CoV-2.

Cal entendre, per tant, que s'han tingut en compte els suggeriments efectuats i que les mesures adoptades van en la línia plantejada. En qualsevol cas, el Síndic ha incidit en la importància que el Servei Català de la Salut, com a responsable de la prestació dels serveis sanitaris, supervisi de manera contínua que els centres proveïdors adopten les mesures organitzatives adequades, i que els faciliti, si cal, orientacions addicionals per assegurar de manera generalitzada la possibilitat d'acompanyament de familiars, amb les mesures de protecció oportunes, com a element indispensable de l'objectiu d'humanització de l'atenció sanitària.

3. AFECTACIONS EN L'ATENCIÓ PRIMÀRIA I EN LA PROGRAMACIÓ DE VISITES I INTERVENCIIONS DURANT LA PANDÈMIA

La pandèmia per coronavirus ha tingut, i encara té, un impacte enorme en tots els nivells de l'atenció sanitària. D'una banda, ha posat en relleu el valor i l'esforç dels professionals sanitaris –i, en conjunt, de tot el personal que presta serveis en el sistema de salut– i alhora les mancances i debilitats del sistema. I, de l'altra, ha fet més evident la necessitat d'enfortir el sistema sanitari públic com a element indispensable de la protecció i garantia del benestar de la ciutadania, tenint en compte aspectes de finançament i reformes estructurals, en la línia del que indicava l'informe *Salut i drets en la crisi de la COVID-19* del mes de juny.

Si en els primers mesos de la pandèmia la pressió assistencial va afectar més intensament els centres hospitalaris, posteriorment aquesta pressió s'ha estès àmpliament a l'atenció primària. Juntament amb les mancances ja preexistents, els serveis d'atenció primària han hagut de fer front a un increment de les tasques assumides i reorganitzar el funcionament dels centres per fer compatible l'atenció a les persones infectades per coronavirus, la detecció de possibles nous casos i l'atenció a la resta de pacients, intentant garantir alhora la prevenció, la protecció i les condicions de seguretat dels pacients i del personal.

Cal recuperar el funcionament i la cartera de serveis de tots els centres al més aviat possible

Les queixes que s'han plantejat en aquest àmbit són moltes i variades. Juntament amb les relacionades amb la cancel·lació, l'ajornament o el retard en la programació de visites, de proves diagnòstiques i d'intervencions quirúrgiques, s'ha posat en relleu la preocupació per l'afectació que aquesta crisi i les mesures adoptades tenen en el seguiment de patologies no relacionades

amb el coronavirus, per possibles afectacions de la demora a obtenir un diagnòstic o aplicar un tractament, i en particular per als pacients crònics, en la mesura que les intervencions per al control de l'evolució del seu estat de salut puguin ser més distanciades en el temps.

També s'han plantejat queixes referents al tancament temporal de centres de salut en diferents poblacions. El Departament de Salut ha informat que per fer front a les necessitats assistencials durant la pandèmia es va decidir tancar els consultoris locals i concentrar l'atenció en alguns centres d'atenció primària i que, posteriorment, la coincidència amb el període d'estiu i la necessitat de compatibilitzar l'atenció als pacients amb els drets dels professionals el van portar a mantenir els canvis organitzatius per fer-ne un replantejament posterior. Si bé hi ha constància que alguns dels centres afectats ja han recuperat el servei, i sens perjudici que previsiblement l'evolució de la pandèmia i de les necessitats assistencials pot obligar a altres canvis, és convenient recuperar tan aviat com sigui possible el funcionament i la cartera de serveis de tots els centres.

D'altra banda, les dificultats per contactar telefònicament amb els centres sanitaris també han estat objecte de queixa per part de moltes persones que volien demanar informació, demanar visita mèdica o fer qualsevol altra gestió i manifestaven que les línies estaven col·lapsades. Malgrat reiterades trucades, no aconseguien contactar-hi, cosa que, de vegades, portava els pacients a anar-hi presencialment per fer aquestes gestions, mentre que, alhora, es desaconsellaven els desplaçaments als centres.

La utilització de consultes virtuals o telefòniques no ha de representar una pèrdua de la qualitat assistencial

La pandèmia ha comportat un increment en l'ús de noves formes de prestació dels serveis sanitaris, tant per a gestions de caràcter més burocràtic, com ara la renovació de receptes, com per a les consultes mèdiques. Les consultes virtuals i telefòniques s'han

plantejat com una forma eficient de donar resposta a la nova situació, tot entenent que permeten prestar l'atenció mèdica que requereix el pacient i evitar desplaçaments i riscos associats a la confluència de persones en un lloc. Tot fa pensar que aquestes noves formes de consulta mèdica que han emergit s'incorporaran de manera permanent a la prestació dels serveis sanitaris.

Tanmateix, no es pot obviar que això suscita recels i desconfiances en moltes persones, que també plantegen la seva insatisfacció amb les consultes telefòniques. Consideren que no resolen de manera efectiva molts problemes de salut, que es perd part del coneixement que aporta l'exploració presencial del pacient i que suposen una pèrdua de la qualitat de l'atenció mèdica.

A parer del Síndic, cal aprofitar els avantatges que ofereixen les noves tecnologies, però

sense oblidar que una gran part de la població no hi té accés o no té habilitats en el maneig d'aquestes tecnologies, i és essencial reforçar la confiança de les persones usuàries del sistema, cosa que implica dotar-lo de formes de relació fàcils, senzilles i eficients. En aquest sentit, la utilització de consultes virtuals o telefòniques tampoc no ha de suposar una pressió més alta per als professionals o que hagin d'atendre més visites, ja que l'atenció al pacient i l'estudi dels problemes de salut plantejats en una consulta telefònica requerirà en molts casos la mateixa inversió de temps o més que una visita presencial. En tot cas, la realització de visites telefòniques no hauria de constituir-se en una alternativa principal en la prestació dels serveis sanitaris. Cal atendre de forma preeminent el criteri dels professionals responsables i cal garantir la realització de visites presencials sempre que el cas ho requereixi.

Queixa 06091/2020

L'interessat exposa que està pendent d'una visita amb l'especialista en cardiologia, sol·licitada amb caràcter preferent i inicialment prevista per al mes de març, que va ser ajornada i que quatre mesos després encara no ha estat reprogramada.

El Departament de Salut informa que la situació generada per la pandèmia ha obligat a reprogramar totes les visites interrompudes, i que en el cas de l'interessat s'ha programat per al mes de novembre.

El Síndic suggereix que es revisi el cas per valorar si la situació del pacient permet aquesta espera, i destaca la necessitat d'esmerçar esforços perquè totes les patologies es puguin atendre dins d'uns terminis raonables.

Queixa 07426/2020

La persona interessada planteja la seva queixa per diverses incidències amb què es trobava per a la programació de visites amb els serveis de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau de Barcelona i al centre d'atenció primària. Exposa la seva preocupació perquè les mesures adoptades en la realització de visites arran de la pandèmia (l'ajornament de proves i visites i, en especial, el fet que moltes es facin de manera telefònica) podrien resultar perjudicials per a persones que, com és el seu cas, tenen pluripatologies i requereixen un seguiment.

L'Administració informa que el centre hospitalari va donar resposta escrita a les reclamacions de la interessada, com també el centre d'atenció primària. El director del centre, a més, va mantenir una entrevista amb la interessada i la va informar sobre la utilització de les visites telefòniques com a mesura per compaginar l'atenció als pacients amb les mesures preventives de contagi. Comunica també que la interessada havia estat atesa pel facultatiu i la infermera i que se li va fer l'anàlisi pendent.

El Síndic valora que en la situació actual són inevitables mesures de reorganització dels serveis i de les formes més tradicionals de prestació de l'assistència sanitària, i també remarca la importància de garantir la realització de visites presencials sempre que el cas ho requereixi.

Queixa 07594/2020

La persona interessada exposa el seu desacord amb les condicions d'atenció a les persones usuàries en el CAP Barceloneta, perquè, segons exposa, es formen cues excessives al carrer i no es donen les condicions adequades de privacitat.

L'Administració informa que, arran de les circumstàncies ocasionades per la pandèmia, el centre d'atenció primària ha adaptat l'assistència, de manera que es valoren diàriament les sol·licituds telefòniques, i que en els casos que requereixen visita presencial se cita les persones per franges horàries per evitar aglomeracions i són dirigides a la consulta. Indica que les persones que requereixen una atenció urgent i es dirigeixen presencialment al CAP són ateses en aquell moment mateix, que s'han incrementat les visites domiciliàries en el cas de persones més vulnerables i que en l'atenció als pacients crònics s'intenta agrupar les diverses actuacions que puguin requerir.

Quant a l'ús de les instal·lacions, informa que el centre s'ha adequat a les recomanacions vigents, ha establert una zona segura separada de la zona d'atenció COVID i ha fixat circuits d'entrada i sortida senyalitzats, i també que es permet fer ús de totes les instal·lacions en les condicions de seguretat adequades.

4. LES DIFICULTATS PER OBTENIR INFORMACIÓ SOBRE PROCEDIMENTS I GESTIONS RELACIONADES AMB ELS PROBLEMES DE SALUT PER LA COVID-19

De la diversa casuística de les queixes relacionades amb els serveis sanitaris també se'n desprenen les dificultats amb què s'han trobat moltes persones per fer gestions en processos d'atenció sanitària i amb altres qüestions vinculades a circumstàncies de salut rellevants amb relació a les mesures adoptades arran de la irrupció de la pandèmia per coronavirus.

Una de les qüestions que s'han posat en relleu és el desconeixement i la desinformació sobre la forma d'actuar per part de persones que havien tingut contacte amb altres persones amb diagnòstic posterior d'infecció per coronavirus i sobre la possibilitat d'accedir a proves de diagnòstic o no.

Tot i que el Departament de Salut ha anat publicant en la seva pàgina web informació sobre el procediment d'actuació davant casos d'infecció pel nou coronavirus, les queixes rebudes indiquen que moltes persones no arribaven fàcilment a aquesta informació o bé que no era prou comprensible i aclaridora. L'evolució ràpida de les circumstàncies i la necessitat successives modificacions en els protocols i en els procediments d'actuació per adaptar-se als nous escenaris i als coneixements disponibles en cada moment, el canvi de criteris sobre la realització de proves i la incorporació de nous perfils per a la realització de les tasques de control o seguiment, han comportat una complexitat notable.

Aquesta situació ha suposat per a moltes persones un patiment afegit per la inseguretat i la incertesa en què es trobaven. En són un exemple les queixes en què algunes persones denunciaven la incertesa i la inseguretat en què es trobaven per no haver rebut els resultats de les proves de diagnòstic PCR dins del termini que inicialment se'ls havia comunicat; o d'aquelles que plantejaven la mateixa

inquietud pel fet que, tot i haver estat contactes estrets, no podien fer les proves i exhaurien els dies d'aïllament sense conèixer si havien estat infectades o no.

En el mateix sentit, també s'han plantejat diverses queixes referents a gestions diverses davant l'Administració sanitària com ara les baixes mèdiques. La pandèmia i les mesures adoptades per fer-hi front, sobretot durant el període corresponent al primer estat d'alarma i els mesos posteriors, han provocat un increment substancial dels procediments d'incapacitat temporal, i alhora ha estat necessari anar adequant els serveis i buscar formes alternatives a les ordinàries per fer aquestes gestions.

Cal millorar i actualitzar la informació a la ciutadania sobre les formes de gestió de processos vinculats a problemes de salut

En aquest aspecte, les queixes presentades indiquen que es va produir una certa descoordinació en la informació que es facilitava sobre la intervenció dels serveis d'atenció primària i els serveis de l'Institut Català d'Avaluacions Mèdiques, cosa que es va traduir en una percepció negativa per part de moltes persones que rebien informació contradictòria. Així, per exemple, el Departament de Salut va informar que, per descongestionar i alleugerir la càrrega dels professionals d'atenció primària, l'Institut Català d'Avaluacions Mèdiques havia assumit la tasca de fer les baixes en determinats casos de persones que havien estat contactes estrets de persones diagnosticades de COVID-19. D'aquests canvis, però, no se'n va donar coneixement a la ciutadania i, per tant, les persones que es trobaven en aquesta situació i consultaven la informació en la pàgina web no en tenien coneixement i rebien l'orientació que per gestionar una baixa s'havien d'adreçar al metge d'atenció primària.

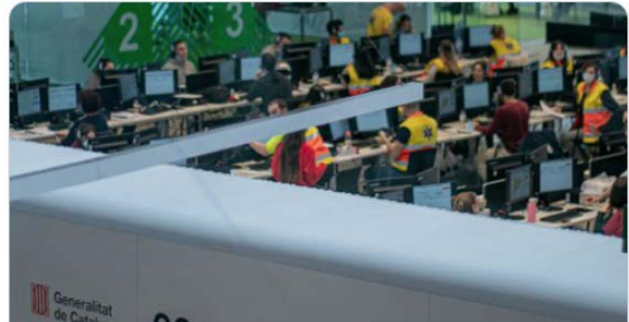
Igualment, també s'han trobat a faltar orientacions i informació més clara sobre les pautes a seguir per gestionar la baixa

mèdica en els casos en què el diagnòstic o el contacte s'havia produït mentre la persona estava fora de la comunitat autònoma, per exemple, durant el període estival de vacances.

Si bé en la gran majoria de casos s'han resolt de manera satisfactòria les incidències plantejades, del conjunt de les situacions plantejades es pot extreure com a conclusió la conveniència de millorar la informació que s'ofereix a la ciutadania sobre aquests processos, ampliar els canals d'informació sobre aquesta qüestió, fer-la més aclaridora i incorporar noves guies d'actuació amb pautes clares, entenedores i més explícites sobre les gestions a fer i l'òrgan al qual han d'adreçar-se les persones.



El Síndic demana de garantir la gratuïtat del 061 mitjançant un acord entre @govern i les operadores de telefonia:



El Síndic demana de garantir la gratuïtat del 061 mitjançant un acord entre la Ge...
Durant la pandèmia l'Administració de la Generalitat ha sufragat el cost de les trucades a aquest telèfon. El Síndic considera que les operadores de telefonia ...
@sindic.cat

Queixa 05753/2020

Una persona formula queixa perquè no se li facilita un justificant conforme no està indicat l'ús de mascareta en el seu cas. Exposa que està afectada d'una patologia respiratòria i que, davant la negativa a facilitar-li l'informe que havia demanat, va presentar una reclamació sobre la qual no havia rebut resposta.

El Departament de Salut informa posteriorment que es va donar resposta a la persona, en la qual es fa referència al procés de desburocratització de l'atenció primària engegat i a la necessitat d'una valoració en el cas dels pacients que exposen dificultat respiratòria que es pugui veure agreujada per l'ús de mascareta, i en què s'indica que només en casos molt concrets s'emetrà un informe que ho justifiqui.

El Síndic constata que de la informació facilitada no es dedueix que en el cas de la promotora de la queixa s'hagi fet aquesta valoració, i suggereix que es faci i se li faciliti una resposta clara. Així mateix, demana informació sobre el procediment previst en aquests casos.

Queixa 06897/2020

Una persona s'adreça al Síndic per plantejar la seva disconformitat amb la demora en els resultats d'una prova PCR. Exposa que, després d'estar divuit dies en confinament amb un resultat positiu d'infecció per coronavirus, se li va fer una segona prova PCR al centre de salut i, quatre dies més tard, no tenia els resultats ni li indicaven quan podria tenir-los.

El Departament de Salut informa posteriorment que, atès el context clínic, es va considerar convenient verificar el resultat mitjançant dues tècniques diferents, cosa que va ocasionar un temps d'espera més alt, i que els resultats van ser comunicats a la interessada dies després.

Queixa 07962/2020

La persona interessada exposa la seva disconformitat amb la gestió del procés d'incapacitat temporal. Exposa que, per raó de la seva situació personal, se li va fer una baixa mèdica com a persona vulnerable o de risc a l'exposició per COVID-19. En finalitzar l'estat d'alarma, el metge de primària li va fer una altra baixa per un altre motiu, però a causa d'una incidència motivada per un creuament de les dates d'alta i de baixa va deixar de cobrar la prestació.

La persona interessada assenyala que, mitjançant la plataforma d'e-consulta, li van indicar que hi havia un error, que havien donat trasllat de la incidència a l'ICAM i que no hi podien fer res més fins que aquest organisme en fes la correcció. En plantejar aquesta qüestió a l'Institut Català d'Avaluacions Mèdiques, aquest organisme li va comunicar que la baixa emesa pel metge d'atenció primària era nul·la.

El Síndic demana informació sobre aquest assumpte al Departament de Salut. Abans de rebre la informació, la persona interessada comunica que s'ha resolt satisfactòriament la situació que motivava la queixa i es posa fi a les actuacions iniciades.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00051/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la gestió que ha fet el Departament de Salut de la situació de crisi derivada de la COVID-19

El 13 de març de 2020 es va obrir una actuació d'ofici per obtenir informació de l'Administració sanitària sobre com s'estava gestionant la crisi derivada de la pandèmia de la COVID-19. En concret, el Síndic va demanar al Departament de Salut informació sobre el protocol d'actuació quan una persona acudeix a un centre hospitalari un cop diagnosticada de COVID-19 i amb simptomatologia important; la possible coordinació entre els centres hospitalaris d'àmbit més local i els centres de primer nivell; les actuacions dutes a terme tant abans com després de la declaració de l'estat d'alarma; el dret de les persones a morir acompanyades, i l'atenció d'altres patologies i la desprogramació de visites durant la pandèmia. Així mateix, el Síndic també va demanar informació al Consell de Col·legis Farmacèutics de Catalunya sobre les dificultats amb què les farmàcies s'han trobat per dur a terme la seva tasca; sobre les possibles mesures implementades des del col·lectiu mateix, i sobre la possible resposta de l'Administració davant les problemàtiques denunciades.

AO 00052/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la sortida de persones de diversos municipis de la conca d'Òdena a causa del confinament per la crisi sanitària derivada de la COVID-19

Arran de la gestió de la crisi de la COVID-19, el 13 de març de 2020 es va emetre una resolució que restringia les entrades i sortides dels municipis d'Igualada, Vilanova del Camí, Santa Margarida de Montbui i Òdena. Aquesta situació va fer que moltes de les persones que no van poder anar a treballar en virtut de l'ordre de confinament no cobressin la part del sou meritada a partir del dia 13 ni poguessin tenir accés a una baixa mèdica.

El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies va indicar que compartia la necessitat de garantir els drets laborals de les persones de la conca d'Òdena, encara que fos de manera retroactiva, i que així li constava que ho havia traslladat el Departament de Salut. Per aquest motiu, el Síndic ha demanat al Departament de Salut que informi sobre les actuacions que s'hagin dut a terme en relació amb aquest assumpte i del resultat obtingut.

AO 00082/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a l'atenció de les persones afectades per un problema de salut mental durant la crisi derivada de la pandèmia de la COVID-19

El Síndic va obrir una actuació d'ofici per conèixer amb més detall l'impacte que la COVID-19 i la gestió que se'n fa pot tenir en les persones que estan afectades d'algun tipus de patologia de salut mental, tant si estan ingressades en algun centre sota la tutela de l'Administració com si són ateses habitualment en centres ambulatoris de salut mental.

En el marc d'aquesta actuació, s'ha suggerit al Departament de Salut que, entre d'altres, implementi les mesures necessàries per poder fer front a l'increment de demanda d'assistència de salut mental que es preveu pels efectes de la COVID-19, que reforci els serveis de suport a la salut mental en tots els seus àmbits d'atenció, que asseguri la continuïtat de l'atenció als pacients ja vinculats a la xarxa de salut mental i que segueixi treballant en el desenvolupament del Pla integral d'atenció a les persones amb trastorns mental i addiccions.

AO 00083/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a l'acompanyament en la mort en el context de la crisi de la COVID-19

El Síndic va recomanar al Departament de Salut i a la direcció dels hospitals que garantissin que les persones ingressades a l'UCI poguessin tenir, si ho demanaven, la companyia d'un familiar. També cal garantir als pacients en fase terminal un espai individualitzat perquè puguin estar acompanyats dels seus familiars més directes, establint-ne, si escau, un nombre màxim. A més, els hospitals i les autoritats sanitàries han d'establir un servei de suport psicològic a les persones que han patit la mort d'un familiar en circumstàncies d'aïllament. Aquestes consideracions es van traslladar també al Defensor del Poble.

Posteriorment, el Departament ha informat que s'ha aprovat la Instrucció 03/2020, mitjançant la qual s'implanta el Pla d'acció per al suport emocional i la gestió de l'estrès agut de la ciutadania davant la situació de pandèmia causada per la COVID-19, la comunicació a familiars de pacients i l'acompanyament del dol. També s'han habilitat mesures de suport psicològic a la ciutadania, i en particular a les persones que es troben en fase de dol per la pèrdua d'un familiar, i s'ha constituït la Comissió de salut emocional, apoderament i acompanyament de la ciutadania, amb l'objectiu d'impulsar accions de seguiment psicològic, sanitari, assistencial i comunicatiu de familiars de víctimes de la COVID-19 i persones afectades.

AO 00108/2020
Finalitzada

Possibles irregularitats en centres socio-sanitaris del SISCAT durant la crisi de la COVID-19

El Síndic ha tingut coneixement d'algunes irregularitats que es van produir en l'atenció a les persones ingressades en algun centre socio-sanitari (manca d'aïllament en casos positius, impediments en els trasllats a centres hospitalaris, dificultats de les famílies per obtenir informació sobre l'estat de salut de familiars ingressats o per posar-s'hi en contacte, etc.).

Per tant, s'ha demanat al Departament de Salut que informi sobre les possibles irregularitats que s'hagin detectat en l'atenció als pacients que es troben ingressats en aquests centres, i sobre les actuacions que hagi iniciat el Departament. També demana conèixer quina és la incidència que ha tingut la COVID-19 en els centres socio-sanitaris catalans i quina és la situació actual.

AO 00131/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la situació de la sanitat pública al Vallès Occidental

La Coordinadora del Moviment Veïnal del Vallès ha fet arribar al Síndic un manifest segons el qual les retallades que s'han fet durant dècades a la sanitat pública han tingut molt a veure amb la manca de recursos per afrontar en millors condicions la pandèmia de la COVID-19 a tot arreu i també al Vallès Occidental. En conseqüència, el Síndic ha demanat al Departament de Salut que informi sobre quina és la situació sanitària que presenta la comarca, quines són les actuacions previstes pendents -si és que n'hi ha- i quan es preveu que s'implementin, i quina ha estat la resposta del Departament davant el manifest de la Coordinadora.

AO 00145/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la recuperació de l'activitat assistencial ajornada com a conseqüència de la pandèmia de COVID-19

La crisi derivada de la pandèmia de COVID-19 ha tingut un impacte extraordinari en el sistema sanitari. A partir de mitjans de març de 2020 es van cancel·lar les intervencions quirúrgiques, proves i consultes especialitzades que no fossin urgents. Tot indica que aquesta situació ha portat ineludiblement a ajornar l'atenció d'altres patologies i que probablement s'han incrementat les llistes d'espera.

La recuperació de l'activitat afectada per aquesta crisi pot trigar temps, i les previsions de rebrots o noves onades de contagis afegeixen incertesa sobre l'objectiu que l'activitat assistencial ajornada durant la primera onada es pugui resoldre de manera ràpida. El Síndic, doncs, ha obert una actuació d'ofici per conèixer les mesures endegades i previstes per l'Administració sanitària per abordar aquesta situació.

AO 00156/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a les tasques relacionades amb la gestió de la COVID-19 als centres d'atenció primària

El juliol de 2020 el Síndic va obrir una actuació d'ofici a fi que l'Administració sanitària informés sobre quines són les mesures organitzatives i d'actuació que s'han determinat perquè l'atenció primària pugui desenvolupar les tasques que se li han assignat relacionades amb l'atenció de la COVID-19 de manera adequada i alhora seguir fent les que li són pròpies.

AO 00159/2020
En tramitació

Detecció, contenció i seguiment de nous casos en el rebrot de COVID-19 al Segrià

El juliol de 2020 van aparèixer diversos brots actius de COVID-19 a la Regió Sanitària Lleida, que van fer que es decidís confinar la comarca del Segrià. Sembla que l'origen d'una part dels contagis es va concentrar en treballadors de recol·lecció de fruita i en treballadors d'empreses agroalimentàries. En aquest context, alguns experts van posar de manifest que hi havia hagut mancances en el sistema de vigilància epidemiològica que havien dificultat la capacitat de detecció precoç i el seguiment dels nous casos.

Per tant, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per estudiar el sistema de vigilància epidemiològica en aquesta zona i fer el seguiment dels nous casos detectats i dels seus contactes, més enllà del reforç de l'atenció primària per detectar nous casos i fer proves.

AO 00229/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa al finançament de l'atenció sanitària a la Val d'Aran i a la possibilitat d'analitzar les proves PCR al mateix territori

Arran de la visita que el Síndic ha fet a l'Espitau Val d'Aran, en el marc de la qual s'ha exposat la complexa situació de la sanitat aranesa pels problemes de finançament que arrossega des de fa uns anys i que s'han evidenciat encara més arran de la pandèmia de la COVID-19, s'ha obert una actuació d'ofici i s'ha demanat al Departament de Salut quines actuacions té previstes en relació amb el finançament de la sanitat pública al territori de l'Aran. També s'ha demanat informació sobre la possibilitat de poder analitzar les mostres PCR a l'Espitau Val d'Aran mateix.

AO 00259/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa al funcionament d'un centre residencial de Barcelona per a persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental

El Síndic ha rebut una comunicació anònima relacionada amb les restriccions que pateixen les persones usuàries d'un centre residencial de Barcelona i amb el desacord amb el funcionament del servei. Atesa la situació de vulnerabilitat especial en què es poden trobar les persones usuàries del servei, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per estudiar aquest assumpte, i s'ha adreçat al Departament de Salut i al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies perquè valorin la possibilitat de dur a terme una inspecció al centre residencial en qüestió.

AO 00303/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a les dificultats amb què es troben les dones de la Regió Sanitària Lleida per accedir a la prestació d'interrupció voluntària de l'embaràs al seu territori

D'una banda, sembla que no hi ha dificultats per accedir a la interrupció voluntària de l'embaràs (IVE) farmacològica, però de l'altra no és possible accedir a l'IVE quirúrgica perquè tots els professionals de l'Hospital Arnau de Vilanova són objectors de consciència respecte d'aquest procediment. Per aquest motiu, les dones tributàries d'una IVE quirúrgica són derivades a algun centre de Tarragona, Girona o Barcelona. Pel que fa a les usuàries de la Regió Sanitària Alt Pirineu, a banda de no tenir accés a l'IVE quirúrgica, tampoc no els és possible accedir a l'IVE farmacològica, i són derivades al CAP de Balaguer. A més, sembla que no hi ha cap centre privat acreditat a Lleida on es pugui practicar l'IVE amb càrrec al Servei Català de la Salut.

AO 00320/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la situació de l'atenció primària a Sant Feliu de Llobregat

Atès que s'han rebut queixes de veïns de Sant Feliu de Llobregat per la manca de seguiment de pacients crònics, per endarreriments de proves, per retards en els diagnòstics, per problemes per poder ser atesos per telèfon a causa del col·lapse del sistema, per increments de les llistes d'espera, etc., el Síndic ha considerat oportú obrir una actuació d'ofici a fi d'analitzar la situació actual de la sanitat pública en aquest municipi.

5. L'ATENCIÓ RESIDENCIAL A LA GENT GRAN EN TEMPS DE PANDÈMIA

La situació d'emergència sanitària viscuda durant el 2020 ha posat de manifest la vulnerabilitat dels col·lectius usuaris d'equipaments residencials, tant a les residències de persones grans com a les de persones amb discapacitat intel·lectual, o en centres de menors d'edat o de dones víctimes de violència de gènere. En el marc de les queixes rebudes i les actuacions iniciades, el Síndic ha detectat insuficiències d'informació, de relació i diàleg amb els familiars, de transparència i de lideratge, i també s'han evidenciat greus mancances tant en recursos materials com humans, sobretot al principi de la pandèmia.

Pel que fa a les residències per a persones grans o persones amb discapacitat, el Síndic va recomanar de revisar amb urgència el model residencial i la seva capacitat d'afrontar la pandèmia amb les mesures de precaució i prevenció indispensables. Aquesta revisió havia d'analitzar a fons l'estructura i la mida dels centres residencials, l'atenció social i mèdica a les persones usuàries i els protocols vigents, els recursos humans i les ràtios de professionals, i també la relació amb les famílies i amb l'entorn. Es va considerar important i necessari potenciar i desenvolupar els recursos alternatius al residencial (pisos tutelats, suport a la pròpia llar) que permetessin que el sistema d'atenció social estigués més descentralitzat i dispersat en recursos amb menys nombre d'usuaris.

Els centres han d'establir vies de comunicació amb les famílies que permetin conèixer en tot moment la situació del resident

El dia 25 de març de 2020 el Síndic de Greuges de Catalunya va iniciar d'ofici una investigació arran de la publicació de notícies en els mitjans de comunicació sobre casos de persones mortes en centres residencials per a gent gran arreu de Catalunya a causa de la COVID-19. L'actuació tenia l'objectiu d'investigar si s'ha-

vien pres les mesures oportunes per prevenir i controlar la transmissió del coronavirus, tant entre els residents com entre el personal, d'acord amb les instruccions sanitàries i la prevenció de riscos laborals.

La institució ha rebut moltes queixes sobre l'atenció en serveis residencials en temps de pandèmia. A través d'aquestes queixes i consultes, s'ha pogut detectar que hi ha hagut una manca de previsió i d'informació, i que es van anar adoptant mesures organitzatives i de recursos humans i instruccions tant per a residències com per a centres de dia, però a partir de mitjan març. El principal motiu de les consultes i les queixes rebudes, a banda de la manca d'informació, era no saber en quina situació es trobava el familiar o si la residència disposava de prou personal i de mesures de protecció. Diversos professionals també es van adreçar a la institució per mostrar la preocupació per la situació en la qual es trobaven i els riscos laborals que havien d'assumir.

Cal facilitar ajuda i acompanyament als familiars en el dol

El Síndic de Greuges de Catalunya és conscient de la gravetat de la situació i també de les dificultats que comporta. Cal elogiar la tasca dels professionals que han treballat diàriament per a l'atenció de les persones grans als centres residencials, sovint en situacions extremadament complicades, difícils i de gran estrès emocional i psicològic. El sector dels serveis socials, i en particular la xarxa d'atenció a la dependència-gent gran, pateix, de forma estructural, mancances i problemes que han convertit aquesta crisi en una complexitat afegida per a aquests recursos.

Dit això, la institució considera que en general el lideratge de l'Administració de la Generalitat hauria d'haver estat ferm i clar des d'un inici, amb una transparència absoluta per retre comptes davant la societat, i en concret també a les famílies afectades. I caldria haver articulat una coordinació més forta entre els departaments de Treball, Benestar Social i Famílies i Salut.

Hi ha hagut una manca d'informació al voltant de la gestió de la crisi de la COVID-19 en l'àmbit de les residències de la gent gran, i aquesta és una circumstància que no ha permès analitzar exactament la dimensió del problema. El Síndic demana que les dades sobre l'impacte del coronavirus siguin clares, actualitzades i transparents. El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies ha de tenir els mecanismes necessaris per aconseguir i publicar la informació dels centres residencials, tant per fer-la pública com per prendre les mesures que es considerin necessàries per a la gestió de la crisi. La institució també ha requerit que es faci pública la informació sobre el nombre de centres intervinguts per la Generalitat de Catalunya per incapacitat del mateix centre, i també les garanties preses per poder donar continuïtat al servei.

A més, cal prendre les mesures necessàries per mantenir els familiars de les persones residents puntualment informats. El Síndic va suggerir l'elaboració d'un protocol d'actuació general clar en el qual es dispensés la informació als familiars de forma acurada i puntual. També es va demanar saber el nombre de residents que havien retornat als domicilis respectius, tot concretant si se'ls havia fet la prova PCR.

La dotació de recursos sanitaris i de personal ha de ser preferent per al col·lectiu de la gent gran

Així mateix, la dotació dels recursos sanitaris i de personal necessaris per fer l'atenció sense risc ha de ser preferent per a aquest col·lectiu especialment vulnerable, tant per als residents com per als professionals. El material d'autoprotecció ha de ser accessible per a les persones dels centres residencials. A més, cal vetllar per la necessària dotació dels equips dels diversos centres residencials. Pel que fa a la desinfecció de centres, cal establir directrius clares sobre la seva necessitat i oportunitat, i també la manera com s'ha de dur a terme, tot garantint la desinfecció dels centres que ho requereixin.

Respecte a l'atenció mèdica, s'ha d'establir el seguiment sanitari per part de l'atenció

primària i la corresponent derivació a recursos hospitalaris en cas que es consideri necessari. Detallar de forma concisa com es farà l'acompanyament d'aquestes persones quan estan en estat crític i també si no hi ha possibilitat de recuperació. El Síndic considera imprescindible vetllar expressament per les persones grans que tenen les capacitats cognitives afectades, com ara demència o Alzheimer, i també preveure protocols d'actuació diferenciats i específics en aquest tipus de casos. Pel que fa a l'acompanyament de les famílies i el dol, cal articular mecanismes de comunicació per via telemàtica o telefònica dels familiars amb els residents per poder garantir el vincle familiar. Cal un protocol de comunicació i ajuda als familiars en cas de mort i un acompanyament. També es demana d'oferir un suport psicològic a les famílies que han acomiadat els seus familiars sense poder-los haver acompanyat en els darrers moments.

S'ha d'establir el seguiment sanitari de l'atenció primària i la corresponent derivació a recursos hospitalaris en cas necessari

Finalment, es demana una recopilació de bones pràctiques als centres que hagin superat amb èxit la gestió de la crisi del coronavirus, per vetllar de cara al futur perquè aquestes bones pràctiques s'estenguin al màxim pel territori.

D'altra banda, el 28 de juliol la Generalitat va activar dos ajuts per als serveis que atenen persones dependents. A través del Decret llei 29/2020, el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies va fixar diversos ajuts econòmics. Un, de 196 euros mensuals per cada plaça geriàtrica en residències, i un altre, de 60 euros per usuari de centre de dia, per compensar els costos de material i de personal. El mateix decret també establí el finançament del 85% del preu mitjà ponderat de la Cartera de serveis socials de caràcter residencial de gent gran per a les places reservades de lliure ocupació. Aquest segon ajut tenia per objectiu facilitar els aïllaments dins les residències.

Tot i l'anterior, es va tenir coneixement que aquests ajuts no s'havien fet efectius i això va fer que molts centres es trobessin al límit de la seva tresoreria. Amb l'objectiu d'aclarir aquesta situació, el Síndic ha iniciat una investigació i s'ha adreçat al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies perquè l'informi sobre l'estat dels ajuts esmentats, si s'han fet efectius o no, o de la previsió de quan es duran a terme.

El Síndic també ha obert altres actuacions d'ofici en relació amb la intervenció per part de la Generalitat en algunes residències durant la segona onada davant la constatació de mancances assistencials greus en l'atenció a les persones residents, i també el seguiment dels casos en els quals s'ha detectat un nombre molt elevat d'usuaris morts.



El Síndic investiga l'actuació de l'Administració en la gestió de la pandèmia del coronavirus a les residències de persones grans



El Síndic investiga l'actuació de l'Administració en la gestió de la pandèmia del c...
La institució reclama que les dades siguin clares, actualitzades i transparents per poder analitzar i actuar de forma adequada davant la problemàtica Cal una ...
@sindic.cat

Queixa 02751/2020

L'interessat mostrava la seva disconformitat perquè els seus pares, ingressats en un centre residencial, compartien la mateixa habitació, tot i que el pare havia donat positiu en el test de coronavirus.

La residència havia parlat amb el matrimoni quan el pare va començar a tenir símptomes i els va recomanar la separació per evitar el risc de contagi. El matrimoni, de forma inequívoca, va transmetre al personal del centre la voluntat de romandre junts a la mateixa habitació i de no separar-se en cap moment. Es va considerar que no hi havia cap tipus d'irregularitat en l'actuació de l'Administració perquè s'ha de respectar l'autonomia de voluntat de les persones grans que poden decidir per si mateixes.

Queixa 03859/2020

La promotora de la queixa exposa que el seu pare, afectat de demència i amb simptomatologia compatible amb COVID-19, va patir innecessàriament durant dos mesos diferents trasllats, entre residència i centres sociosanitaris, i que va estar confinat en habitacions petites, sense rebre les atencions necessàries adequades al seu estat. També es queixa de la manca de contacte entre el pacient i la família.

El Síndic recorda que un malalt amb demència hauria d'estar en un entorn com més estable millor. Per aquest motiu, s'ha de garantir que en aquests casos es produeixin el mínim de trasllats de centres possibles. També cal potenciar la relació dels residents amb la seva família, encara que la comunicació no pugui ser presencial i s'hagi de fer via telefònica o telemàtica.

Per tot això, el Síndic recorda que cal garantir, d'una banda, el dret a un tracte digne de les persones grans, no només en el sentit d'absència de maltractament, sinó també en el sentit de bon tracte dins del conjunt d'actuacions i mesures que determinen formes d'acció i comunicació que generen benestar en les persones grans; i de l'altra, el dret a l'acompanyament, especialment quan la persona presenta malalties associades a l'edat, trastorns de conducta o desorientació que en dificulta l'atenció sanitària.

6. LA RENDA GARANTIDA DE CIUTADANIA EN EL CONTEXT DE PANDÈMIA

La renda garantida de ciutadania ha continuat generant un nombre considerable de queixes durant aquest any. La major part de queixes tenen a veure amb qüestions que ja han estat tractades anteriorment, però que, amb tot, continuen produint nombrosos problemes. És el cas, per exemple, de la manca de claredat de les resolucions dictades en aquests procediments, que no recullen les dades bàsiques considerades per l'Administració.

Això fa que les persones desconguin els elements de judici amb base als quals l'Administració ha denegat la prestació o l'ha concedit per un import determinat, i provoca grans dificultats a l'hora d'impugnar una resolució, ja que sovint les persones han de basar l'argumentació dels recursos en informacions verbals que reben a les oficines, però que no consten formalment en la resolució. Alhora genera un volum de recursos elevat, amb la càrrega administrativa consegüent, quan probablement una millor redacció i fonamentació dels actes resolutoris podrien evitar aquesta situació.

La possibilitat d'una motivació succinta o concisa, que sovint al·lega l'Administració, no empara la manca de claredat. La justificació de la decisió que s'adopta ha de constar en l'acte administratiu, no es pot remetre a informacions informals o a actuacions posteriors.

Convé generalitzar la compatibilitat de la renda garantida de ciutadania amb les rendes de treball a temps parcial

Tot i que en algunes de les queixes estudiades s'ha constatat que finalment l'Administració ha estimat els recursos i ha reconegut el dret de les persones a la prestació, el fet és que això es produeix molt de temps després,

en alguns dels casos més de dos anys després de la resolució. Tenint en compte que aquesta prestació està destinada precisament a atendre situacions de necessitat i de pobresa, és clar que la solució no és satisfactòria. La privació de la prestació en el moment que es necessita pot comportar o agreujar situacions d'exclusió que en molts casos no es poden revertir.

El Síndic ha d'incidir, i així ho ha expressat a l'Administració, en la necessitat que es valorin acuradament i amb rigor totes les sol·licituds i que s'evitin denegacions improcedents que poden tenir conseqüències nefastes.

Durant l'any 2020 s'ha completat el desplegament de la renda garantida de ciutadania, segons el calendari fixat per la Llei 14/2017, de 20 de juliol. També durant aquest any s'han produït algunes modificacions en el règim regulador de la prestació que convé destacar.

Primerament, la Llei 1/2020, de 17 de febrer, va modificar els ingressos a tenir en compte i ha reduït a dos mesos el període de mancança d'ingressos per tenir dret a la prestació. A més, amb la finalitat d'evitar interpretacions restrictives de la manca d'ingressos, ha modificat el càlcul d'ingressos en el sentit que no s'han de computar alguns ajuts de familiars.

Cal agilitar la possibilitat de tramitació telemàtica dels procediments de renda garantida de ciutadania

El Síndic comparteix la necessitat d'evitar interpretacions restrictives, com ja va expressar en informes anteriors. Tanmateix, considera que aquesta previsió no resol satisfactòriament els problemes plantejats en aquest aspecte perquè, a la pràctica, implica computar altres ajuts puntuals de familiars o terceres persones quan, de fet, no impliquen realment que la persona disposi de recursos suficients per cobrir les necessitats bàsiques.

D'altra banda, s'ha aprovat el reglament de desplegament de la Llei, mitjançant el Decret 55/2020, de 28 d'abril. El Decret desenvolupa algunes qüestions que estaven pendents, com ara els supòsits d'excepcionalitat, que haurien de permetre, amb una aplicació raonable, estendre la cobertura de la prestació, però encara resten moltes qüestions per resoldre.

Així, per exemple, cal abordar de manera decidida la compatibilitat de la prestació amb les rendes de treball a temps parcial. El Síndic és del parer – i així ho va traslladar a l'Administració – que la impossibilitat de compatibilitzar de manera general la prestació amb una activitat laboral a temps parcial no s'ajusta a la finalitat de la prestació. A més, aquesta situació perjudica especialment el col·lectiu de dones, tenint en compte que l'ocupació a temps parcial és majoritàriament femenina.

Les previsions del Decret 55/2020, de 28 d'abril, comporten una ampliació dels supòsits en què és possible compatibilitzar la percepció de la renda garantida de ciutadania amb les rendes de treball derivades d'un contracte de treball a temps parcial, però encara no hi ha compatibilitat plena amb l'activitat laboral.

Cal millorar el contingut de les resolucions per evitar situacions d'indefensió de les persones afectades

És convenient que aquesta compatibilitat es generalitzi al més aviat possible, atès que permetria atendre més eficaçment els objectius que fixa la Llei 14/2017, de 20 de juliol, i pal·liar les situacions de pobresa, cosa que és encara més urgent i necessària en la situació actual, en què s'ha incrementat el nombre de persones i de famílies que no poden fer front a les necessitats bàsiques.

Les circumstàncies especials ocasionades arran de la pandèmia també han tingut incidència en la gestió de la renda garantida de ciutadania i han motivat actuacions en aquest sentit.

Des de la consideració que els efectes de la crisi podien afectar de manera més ràpida i intensa les persones i famílies que ja abans es trobaven en una situació econòmica més precària, aquesta institució va incidir en la conveniència de mesures excepcionals per fer possible que les persones superin aquest període, si més no, amb el manteniment dels ingressos econòmics per cobrir les necessitats bàsiques.

Així, davant la possibilitat legal de suspensió de la prestació en determinats supòsits i alhora del fet que les circumstàncies derivades de la declaració del primer estat d'alarma comportaven dificultats extraordinàries per al compliment d'algunes obligacions (per exemple, per comunicar canvis o per sol·licitar altres prestacions), el Síndic va recomanar de donar continuïtat al pagament de les prestacions de renda garantida de ciutadania i posposar les possibles suspensions i extincions de la prestació durant el període de l'estat d'alarma fins a la normalització del funcionament ordinari dels serveis públics i la reobertura de les oficines d'atenció al públic. Igualment, va recomanar que en els casos en què la prestació s'hagués suspès poc abans de la declaració de l'estat d'alarma se'n reprengués el pagament, amb caràcter provisional, i també s'informés expressament les persones que estaven en aquestes situacions sobre la possibilitat de fer alguns tràmits per mitjans telemàtics.

D'altra banda, amb la situació generada amb la pandèmia s'ha fet més evident que el sistema ordinari de presentació de sol·licituds (la presentació presencial a les oficines del Servei d'Ocupació de Catalunya) resultava molt inadequat en el context derivat de la pandèmia, en què durant un temps es van tancar les oficines d'atenció al públic.

A partir del maig l'Administració va tornar a obrir els canals de presentació de sol·licituds, de forma telefònica, i també va informar de la reprogramació de les cites cancel·lades.

El Síndic, en la línia del que ja havia plantejat en ocasions anteriors, ha recomanat d'habilitar la possibilitat de presentació i tramitació telemàtica, la qual és convenient per pal·liar les dificultats de

la situació actual, però també cal valorar-ho amb una perspectiva de futur, de manera que, un cop superades les circumstàncies actuals, es puguin aprofitar els avantatges que ofereixen les noves tecnologies dins del nou concepte de relacions entre administracions i ciutadania.

Alhora cal evitar l'exclusió de les persones que possiblement no puguin fer ús dels mitjans telemàtics i vetllar acuradament per donar una resposta adequada a les necessitats d'aquestes persones i mantenir sistemes de presentació i d'atenció presencials.



Queixa 01310/2020

Una persona presenta queixa per la denegació de la renda garantida de ciutadania i per manca de resolució del recurs d'alçada que havia presentat. La prestació es va denegar per no haver reclamat una pensió d'aliments o compensatòria. L'interessat va interposar un recurs d'alçada el juliol de 2019 tot al·legant que es tractava d'una valoració errònia, ja que l'únic membre de la unitat familiar que tenia dret a pensió d'aliments la rebia i així ho havia declarat en la sol·licitud. El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies tramet un informe a finals de maig de 2020 en què fa referència a la suspensió de terminis establerta pel Reial decret 463/2020, de 14 de març, pel qual es declara l'estat d'alarma per a la gestió de la crisi sanitària ocasionada per la COVID-19.

El Síndic posa de manifest que no s'ha tramès la informació sol·licitada, que en aquest cas es va presentar el recurs molt abans de la suspensió de terminis al·legada i que no justifica la demora. També destaca que de les dades disponibles se'n desprèn que el motiu pel qual es va denegar la prestació no és correcte, i suggereix al Departament que agiliti la tramitació del cas, que instrueixi les actuacions adequades per comprovar les dades necessàries i que resolgui el recurs al més aviat possible.

Finalment, el Departament informa que ha estimat el recurs d'alçada i que ha reconegut el dret de l'interessat a la prestació.

Queixa 01613/2020

Una persona presenta una queixa per l'extinció de la prestació de renda garantida de ciutadania i la manca de resolució del recurs d'alçada. L'interessat va comunicar a l'òrgan gestor de la prestació que faria una sortida de Catalunya amb una previsió de durada inferior a trenta dies. Posteriorment, però, va romandre fora de Catalunya més temps del previst a causa de la malaltia d'un familiar.

L'Administració va extingir la prestació perquè considerava que l'interessat havia incomplert l'obligació de residir de manera continuada i efectiva a Catalunya.

El Síndic constata que la normativa reguladora de la prestació permet amb caràcter general la sortida per a un període inferior al mes i, en casos excepcionals, absències de durada superior, si es donen unes circumstàncies determinades, concretament, la malaltia greu o mort de familiars. En el cas estudiat, la situació de malaltia greu es va produir després que l'interessat sortís de Catalunya, i la normativa no conté cap previsió específica sobre aquesta situació concreta.

Per això, considera que s'han de valorar les circumstàncies específiques d'aquest cas, i suggereix al Departament que agiliti la tramitació del recurs d'alçada i que instrueixi les actuacions adequades per verificar les circumstàncies del cas, a fi de considerar l'admissibilitat d'aquesta sortida amb caràcter excepcional i reconsiderar l'extinció de la prestació.

Queixa 02590/2020

La persona interessada planteja les dificultats amb què es troba per tramitar les sol·licituds de renda garantida de ciutadania per raó del tancament de les oficines d'atenció presencial. Exposa que tenia concertada una cita per presentar la sol·licitud a l'Oficina del Servei d'Ocupació de Catalunya per al dia 17 de març de 2020 i que va ser cancel·lada pel tancament de les oficines arran de la declaració de l'estat d'alarma.

El Síndic suggereix al Departament d'habilitar els mitjans adequats per fer possible la presentació de les sol·licituds de renda garantida de ciutadania per mitjans telemàtics o altres formes que no requereixin la presència de les persones a les oficines; d'agilitar al màxim les actuacions per posar en marxa aquests sistemes; i alhora, atesa la possibilitat que no totes les persones puguin fer ús d'aquests mitjans, de reprogramar les cites anul·lades en el termini més breu possible, tot destinant-hi els recursos humans i materials necessaris. També suggereix que es contacti amb el promotor de la queixa per orientar-lo sobre les possibilitats existents i les mesures previstes. El Departament informa posteriorment que es va reprogramar la cita i que l'interessat va presentar la sol·licitud durant el mes d'abril.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00025/2020
En tramitació

Actuació d'ofici sobre els procediments d'extinció de prestacions de la renda garantida de ciutadania

El Síndic ha rebut diverses queixes de persones disconformes amb l'extinció de la prestació de la renda garantida de ciutadania que percebien. En l'estudi de les queixes s'han detectat qüestions comunes i deficiències en el compliment de les garanties procedimentals que fan oportú plantejar algunes propostes de millora en aquest sentit, i amb aquesta finalitat s'ha obert una actuació d'ofici sobre aquesta qüestió.

AO 00053/2020
En tramitació

Presumptes maltractaments físics i sexuals en una residència pública de gent gran de Barcelona

El Síndic ha tingut coneixement d'un cas de presumptes maltractaments físics i sexuals en una residència de gent gran de titularitat pública de Barcelona. El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies es personarà com a acusació popular, i els Mossos d'Esquadra han detingut dos dels cuidadors del centre, que han passat a disposició judicial. En conseqüència s'ha obert una actuació d'ofici per investigar els fets i les possibles responsabilitats administratives.

AO 00060/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la gestió de la crisi de la COVID-19 a les residències per a la gent gran de Catalunya

Arran de les nombroses queixes que s'han rebut, s'ha pogut detectar que hi ha hagut una manca de previsió i d'informació en relació amb la gestió de la crisi de la COVID-19 a les residències per a la gent gran. El Síndic considera que el lideratge de l'Administració de la Generalitat hauria d'haver estat ferm i clar des d'un inici, i que caldria haver articulat una coordinació més forta entre els departaments de Treball, Benestar Social i Famílies i de Salut.

Per això, ha recomanat a les autoritats responsables, entre d'altres, que les dades sobre l'impacte del coronavirus siguin clares, actualitzades i transparents; que s'elabori un protocol d'actuació general clar per mantenir els familiars de les persones residents puntualment informats; que es dotin els centres dels recursos sanitaris i del personal necessaris, i que s'elabori un protocol de comunicació i ajuda als familiars en cas de mort i es prevegi un acompanyament.

AO 00073/2020
En tramitació

Actuació d'ofici sobre la suspensió de prestacions de la renda garantida de ciutadania durant la vigència de l'estat d'alarma derivat de la pandèmia de COVID-19

El Síndic ha tingut coneixement de la situació d'algunes persones que han deixat de rebre la prestació de la renda garantida de ciutadania i que plantegen, d'una banda, la situació de risc extrem en què es troben; i, de l'altra, la impossibilitat de fer les gestions per recuperar la prestació o obtenir-ne una altra.

En el marc de l'actuació d'ofici que s'ha obert, s'ha suggerit al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, entre d'altres, que se segueixin pagant les prestacions i es posposin les suspensions i extincions de la prestació mentre es perllongui la situació de l'estat d'alarma i fins que es reobrin les oficines d'atenció presencial; que informi les persones interessades sobre la possibilitat de fer tràmits per mitjans telemàtics, i que eviti suspendre prestacions sense haver fet totes les gestions pertinents.

AO 00074/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la gestió de la crisi de la COVID-19 per part d'una residència per a gent gran de Barcelona

A començament d'abril de 2020 el Síndic va tenir coneixement d'una residència de Barcelona que ja tenia el 50% dels residents contagiats per COVID-19. Per aquest motiu, els familiars van demanar mesures immediates d'aïllament i que les persones contagiades fossin traslladades fora del centre, atesa la manca de personal i de mesures protectores.

En vista d'aquesta informació, el Síndic va obrir una actuació d'ofici per investigar els fets i saber la situació en què es trobaven els residents.

AO 00075/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la gestió de la crisi de la COVID-19 en una residència per a gent gran de Barcelona

El Síndic va rebre un escrit d'una treballadora d'una residència de Barcelona en què posava de manifest que hi havia residents del centre afectats per la COVID-19 i que no s'estava adoptant cap mesura.

L'Administració ha informat de les actuacions que s'han dut a terme al centre en relació amb la situació de crisi per la COVID-19, i dels protocols d'acompanyament a les famílies i d'acompanyament al dol que s'apliquen. Un cop estudiada la informació tramesa, el Síndic ha conclòs que en aquest cas en concret no hi ha hagut irregularitat en l'actuació de l'Administració.

AO 00085/2020
En tramitació

Actuació d'ofici sobre l'atenció social a persones sense llar en el context de la crisi de la COVID-19

En les circumstàncies actuals de crisi sanitària per la COVID-19, l'atenció a les necessitats de les persones que viuen al carrer és molt complexa. L'habilitació d'instal·lacions i d'espais d'allotjament que garanteixin a les persones sense llar un allotjament segur mentre duri aquesta situació és un element fonamental, com també ho és la disponibilitat d'altres recursos per assegurar la higiene, l'alimentació i la protecció d'aquestes persones.

Per això, el Síndic ha obert una actuació d'ofici i s'ha adreçat als ajuntaments de les principals ciutats del país i a la Direcció General de Serveis Socials per conèixer les mesures que s'han adoptat o que estan previstes per atendre aquesta qüestió.

AO 00117/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la presentació de les sol·licituds de renda garantida de ciutadania durant el període d'estat d'alarma derivat de la crisi de la COVID-19

Atès que les sol·licituds de la prestació de la renda garantida de ciutadania s'han de presentar obligatòriament de manera presencial a les oficines del Servei d'Ocupació de Catalunya, el tancament a partir de mitjan mes de març de 2020 de les oficines va suposar un inconvenient per a les persones que ja tenien una cita concertada per tramitar la sol·licitud o bé volien fer-ho posteriorment.

En vista d'aquesta situació, el Síndic ha suggerit al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que habiliti els mitjans adients per fer possible la presentació de les sol·licituds de renda garantida de ciutadania per mitjans telemàtics; que adequi la informació que s'ofereix a la pàgina web del Departament sobre el procediment que cal seguir per presentar noves sol·licituds; que es garanteixi que es puguin seguir presentant les sol·licituds de manera presencial, i que reprogrami totes les cites que van ser anul·lades a causa de l'estat d'alarma.

AO 00162/2020
En tramitació

Actuació d'ofici sobre l'atenció i el suport que es presta a les persones que acudeixen a les oficines d'afers socials i famílies per fer determinats tràmits

El Síndic ha detectat algun cas de persones que, en adreçar-se a una oficina d'afers socials i famílies per presentar una sol·licitud, s'han trobat amb dificultats per aconseguir ajuda del personal de l'oficina per emplenar la sol·licitud. Aquesta negativa obeïa, segons la informació obtinguda, a instruccions específiques en aquest sentit. El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies ha admès la necessitat de corregir aquesta situació, que afecta molt especialment les persones amb discapacitat, i ha informat de la voluntat de modificar les instruccions aplicades fins ara, amb l'elaboració, si escau, d'un protocol en aquest sentit.

AO 00206/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a l'acomiadament de dues treballadores d'un centre residencial de titularitat pública de Terrassa per tracte vexatori a una persona gran

Atesa la gravetat dels fets i la vulneració dels drets d'una persona gran i especialment vulnerable, el Síndic ha obert una actuació d'ofici a fi d'investigar si s'ha produït alguna irregularitat en l'actuació administrativa.

L'alcalde de Terrassa ha qualificat els fets d'inacceptables i ha demanat respostes contundents al Govern de la Generalitat i al centre gestor. Per la seva banda, la Generalitat ha anunciat que s'ha presentat una denúncia davant els Mossos d'Esquadra per si els fets són constitutius de delictes, i que es personarà en les actuacions judicials que en derivin. A més, el Departament de Salut i el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies han anunciat l'obertura d'un expedient a les dues treballadores, que han estat apartades de les seves funcions.

AO 00237/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa al tancament de residències per mancances en l'atenció als residents

El Síndic té constància que s'ha produït el tancament de diverses residències per a persones grans per la constatació de mancances materials i assistencials greus en l'atenció a les persones residents. El darrer cas ha estat un centre de Segur de Calafell, que s'ha tancat després que s'hi detectés un brot de COVID-19 amb 82 positius. Per tant, s'ha obert una actuació d'ofici a fi de saber quantes residències per a gent gran en total han estat tancades, els protocols d'actuació que s'han utilitzat i on han estat derivats els usuaris.

AO 00239/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la manca de pagament de les ajudes promeses als centres residencials per cobrir els costos de la pandèmia de la COVID-19

El Síndic ha tingut coneixement que el juliol de 2020 la Generalitat va activar dos ajuts per als serveis que atenen persones dependents, per compensar els costos de material i de personal derivats de la crisi de la COVID-19. Un altre ajut promès és el finançament del 80% de les places que van quedar buides per facilitar els aïllaments. Tot i això, sembla que aquests ajuts encara no han arribat, i alguns centres ja s'han endeutat i diuen que estan al límit de la tresoreria.

Per aquest motiu, s'ha obert una actuació d'ofici a fi que el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies informi al més aviat possible de quin és l'estat dels ajuts i si s'han fet efectius, o de quan preveu que es facin els pagaments.

AO 00321/2020
En tramitació

Actuació d'ofici sobre la regulació de les reserves d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda al municipi de la Llagosta

L'any 2017 el Síndic va recomanar a l'Ajuntament de la Llagosta que regulés mitjançant una ordenança les reserves d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda, i que incorporés també en la regulació les reserves d'ús individual. L'Ajuntament va indicar que aquesta recomanació es tindria en compte en la redacció de les ordenances de l'any 2018, i posteriorment va informar que s'estava elaborant, pendent d'aprovació. En el darrer informe tramès, però, ha comunicat que no considera necessària aquesta regulació i que no té prevista l'elaboració d'una ordenança específica reguladora d'aquest àmbit.

7. DIFICULTATS DELS AUTÒNOMS PER ACCEDIR A LA PRESTACIÓ PER CAIGUDA I CESSAMENT DE L'ACTIVITAT ARRAN DE LA COVID-19 I ALTRES MESURES DE SUPORT

No hi ha cap dubte que, arran de la declaració de l'estat d'alarma en virtut del Reial decret 463/2020, de 14 de març, per a la gestió de la situació de crisi sanitària originada per la COVID-19, molts col·lectius i sectors d'activitats de tota mena s'han vist greument afectats, però entre els que es troben en una situació més vulnerable cal destacar el col·lectiu de treballadors autònoms, ja que sovint no disposen d'altres recursos que el propi patrimoni, que, alhora, avala els deutes contrets per posar en funcionament els seus negocis.

El mes de juny d'enguany la institució va presentar un informe en què es posaven de manifest les conseqüències de l'emergència sanitària i el seu impacte en el funcionament de les empreses i del treball.

Alhora que es feia ressò de les nombroses queixes i consultes rebudes amb relació a la situació patida per la ciutadania per l'aïllament a què va quedar sotmesa arran de l'esmentada declaració, la institució també palesava el tancament d'empreses, el cessament d'activitats, tant per part dels treballadors autònoms com dels treballadors per compte d'altri, i constatava les demandes de les persones que perdien l'ocupació i de les empreses.

Un dels col·lectius més castigats ha estat, sens dubte, el dels treballadors autònoms, que no només s'ha vist afectat per les incidències de la pandèmia, sinó que també s'ha revelat com un dels col·lectius més desatesos per les administracions.

Si bé és cert que el Govern estatal va decidir de manera pràcticament immediata (mitjançant RDL 8/2020, de 17 de març) l'adopció de mesures urgents per fer front a l'impacte econòmic i social, i va determinar una prestació extraordinària amb caràcter excepcional i vigència fins a l'últim dia del mes en què finalitzés l'estat d'alarma per als treballadors autònoms l'activitat dels quals hagués quedat suspesa, de seguida

també es van posar de manifest les dificultats per percebre els ajuts.

El col·lectiu d'autònoms ha estat un dels més castigats i desatesos durant la situació d'emergència sanitària ocasionada per la COVID-19

La prestació, d'una durada inicial d'un mes ampliable fins a la finalització de l'estat d'alarma, donava lloc que el temps de la seva percepció es considerés com a temps cotitzat i es concedia a les persones del col·lectiu que, fins i tot no havent cessat en l'activitat, el mes natural anterior a la sol·licitud haguessin vist reduïda la facturació en almenys un 75% respecte de la mitjana de facturació del semestre natural anterior, amb algunes excepcions per a determinats treballadors autònoms.

Les dificultats per rebre els ajuts van venir determinades per la necessitat de complir determinats requisits per tenir-hi dret: estar afiliats i en alta en la data de declaració de l'estat d'alarma, suspensió d'activitat o acreditació de la reducció dels ingressos com a mínim en un 75% en determinats períodes concretats en la norma aplicable i trobar-se al corrent de pagament de les quotes de la Seguretat Social.

Si bé la prestació era compatible amb qualsevol altra de la Seguretat Social que s'estigués percebent, l'exigència de la reducció en la facturació era draconiana, en tant que exclouïa qui hagués experimentat una reducció d'un 60%, xifra que és catastròfica per a qualsevol economia, i alhora no hi havia cap previsió de moratòria per al pagament de les quotes.

En finalitzar l'estat d'alarma, la situació d'emergència ha exigint el manteniment de les mesures extraordinàries del reial decret llei esmentat i també de les que es van dictar en defensa de l'ocupació en virtut del Reial decret llei 18/2020, de 12 de maig, atesa la impossibilitat de la recuperació íntegra de l'activitat.

El mes de juny, un cop aixecat l'estat d'alarma, es van adoptar noves mesures de protecció amb la finalitat de reactivar l'ocupació, la protecció del treball autònom i la competitivitat del sector industrial, i es van adoptar un seguit de mesures per alleugerir, en l'àmbit de la Seguretat Social, i de manera progressiva, la càrrega econòmica que calia assumir com a conseqüència de l'inici o la continuació de l'activitat.

Les dificultats en l'accés als ajuts estatals han vingut determinades per la manca de flexibilitat en els requisits exigits per poder obtenir-los

Com a conseqüència, es va establir una exempció progressivament descendent de l'obligació de cotitzar durant els tres primers mesos següents a l'estat d'alarma per als treballadors que estiguessin percebent els ajuts per cessament d'activitat a què s'ha fet referència, alhora que es va preveure la possibilitat de compatibilitzar el fet de continuar percebent-los amb la feina per compte propi, sempre amb la finalitat de garantir uns ingressos que ajudessin els treballadors autònoms a mantenir l'activitat.

Si bé només es va exigir la presentació d'una declaració responsable sobre la reducció de la facturació (un dels requisits a què també es condicionava la percepció), el cert és que caldrà acreditar-la efectivament o retornar la prestació percebuda més endavant, tot i que sense recàrrec ni interessos de cap tipus.

Representants d'associacions de treballadors autònoms van qualificar la prestació de fracàs per les condicions imposades per poder accedir-hi, especialment pel que fa al percentatge de reducció de la facturació del tercer trimestre (un 75% inferior per comparació a la del mateix període de l'any 2019), i també per l'existència de treballadors beneficiaris de tarifa plana o de reducció en la cotització o que feia menys d'un any que es trobaven d'alta com a autònoms i

que, per aquesta raó, no s'havien pogut acollir a la prestació en els termes en què estava establerta.

També amb la finalitat de respondre a l'impacte econòmic de la COVID-19 es van adoptar mesures d'ajornament dels deutes tributaris, i més concretament es va concedir facilitat de pagament d'impostos a pimes i autònoms, sense meritar interessos de demora durant els primers quatre mesos de l'ajornament. Tanmateix, d'acord amb diverses notícies aparegudes en els mitjans de comunicació, l'AEAT està compensant la devolució de la declaració anual de l'IRPF amb els ajornaments concedits, d'acord amb el que disposa el Reglament general de recaptació, la qual cosa desvirtua l'esperit de l'ajut, que era que els treballadors autònoms disposessin de liquiditat.

L'anàlisi de tota la situació viscuda, la previsibilitat de rebrots de la malaltia i l'eventual caiguda de l'activitat econòmica, més nociva per als treballadors més vulnerables, van dur el Síndic a obrir una actuació d'ofici.

Cal garantir la igualtat en l'accés i la tramitació dels ajuts

Com a resultat, i per raons de competència, ha sotmès a la consideració del Defensor del Poble l'estudi i la recomanació, per al cas en què es decretin noves mesures per cessament de l'activitat o disminució de la facturació, que es tinguin en compte, entre d'altres, uns requisits més flexibles pel que fa al percentatge de reducció d'aquesta activitat, la combinació de la prestació amb moratòries amb el pagament de cotitzacions a la seguretat social o l'establiment de crèdits tous en funció de les diferents situacions.

Igualment, es plantejava la conveniència d'adoptar mesures per retornar als treballadors autònoms amb declaracions negatives de la renda de 2019 els imports corresponents, sense compensar-los amb els ajornaments extraordinaris esmentats, o valorar línies de finançament públic a les persones afectades per aquesta compensació.

A Catalunya, el mes de novembre de 2020, es va acordar una prestació per als autònoms que no havien suspès l'activitat o que l'havien represa després de l'aixecament de la vigència del primer estat d'alarma, però que havien vist reduït el seu volum de negoci, sense que es prevegi una millora d'aquesta situació a curt termini, la qual fins i tot es pot veure empitjorada en funció de l'evolució del virus i de les mesures que calgui adoptar per fer-hi front.

L'ajut s'atorgava en un pagament únic, pel procediment de concurrència no competitiva i per ordre cronològic de sol·licituds presentades, fins a l'exhauriment de la partida pressupostària destinada a aquests efectes, i era compatible amb qualsevol altre ajut, prestació, subsidi o subvenció, públics o privats, destinat a la mateixa finalitat, excepte amb els ajuts establerts en la Resolució TSF/1270/2020, de 3 de juny, per afavorir l'autoocupació de joves inscrits en el Programa de garantia juvenil per a l'any 2020.

Tanmateix, les dificultats en l'accés i el col·lapse del sistema establert per a la tramitació van donar lloc a l'obertura d'una

actuació d'ofici i a recomanar al Govern que, davant la necessitat de garantir el principi d'igualtat que ha de presidir la gestió d'aquests ajuts, i en l'escenari d'una nova convocatòria, cal incorporar a les bases altres criteris de resolució de les sol·licituds formulades, diferents de l'exclusiu de l'ordre cronològic de presentació, en el marc d'una política pública global i coherent per fer front als efectes socials de la COVID-19.

Igualment, el Síndic suggereix d'adoptar mecanismes que assegurin la participació dels sol·licitants pels canals que es determinin en les bases de la convocatòria, sense incidències tècniques imputables a l'Administració; de fixar la informació necessària sobre els efectes fiscals que pugui tenir la concessió de l'ajut per a les persones que en resultin beneficiàries; d'assegurar la màxima transparència en la gestió del procediment fins a la seva resolució, i d'adoptar un conveni amb el govern de l'Estat perquè s'articuli un pla de xoc de suport econòmic i social que incorpori recursos econòmics i millores fiscals, a través de la moratòria d'impostos i de cotitzacions socials, per als sectors més afectats per la pandèmia.



El Síndic suggereix millores en la nova convocatòria d'ajuts per al manteniment de l'activitat econòmica de les persones treballadores autònomes:



El Síndic suggereix millores en la nova convocatòria d'ajuts per al manteniment ...
Cal revisar les bases per acordar un mecanisme que garanteixi el principi d'igualtat que ha de presidir la gestió dels ajuts i incorporar un criteri de resoluci...
🔗 sindic.cat

11:37 a. m. · 14 de nov. de 2020 · Twitter Web App



El Síndic recomana que es flexibilitzin les moratòries en els pagaments de cotitzacions dels treballadors autònoms:



El Síndic recomana que es flexibilitzin les moratòries en els pagaments de cotitz...
Els autònoms es troben en una situació més vulnerable i compromesa, ja que molts cops no disposen de cap altre recurs que el propi patrimoni. La flexibilitzaci...
🔗 sindic.cat

12:49 p. m. · 22 de set. de 2020 · Twitter Web App

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00078/2020
Finalitzada

Afectació de la crisi de la COVID-19 en les persones majors de quaranta-cinc anys en situació d'atur de llarga durada

El Síndic vol alertar sobre les dificultats amb què es troba el col·lectiu de persones majors de quaranta-cinc anys en situació d'atur de llarga durada, davant la manca d'una previsió per part del Govern de l'Estat a l'hora de tenir en compte aquest col·lectiu en l'establiment de les mesures i els ajuts aprovats per minimitzar l'impacte econòmic i social derivat de la crisi sanitària ocasionada per la COVID-19.

Per tant, s'ha obert una actuació d'ofici amb la finalitat de traslladar al Govern de l'Estat, per la via del Defensor del Poble, la necessitat d'implementar les mesures i els ajuts que siguin necessaris per donar solució a la problemàtica que afecta el col·lectiu, i perquè sigui degudament tinguda en compte a l'hora d'establir els requisits i condicionants per accedir a l'ingrés mínim vital anunciat pel Govern de l'Estat.

AO 00098/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la situació dels treballadors temporers a diferents municipis del Segrià

De cara a la temporada de recollida de fruita del 2020, es preveien possibles amuntegaments de persones a diferents municipis del Segrià sense les condicions d'higiene, de seguretat i de salut laborals idònies per viure i treballar. Molts dels municipis afectats van reclamar ajuts i mesures per poder fer front a les despeses que havien d'assumir per complir el protocol establert per als treballadors del camp, i reclamaven tenir disponibilitat de tests PCR amb celeritat per si sortís algun cas positiu per COVID-19.

Un cop estudiat aquest assumpte, el Síndic va suggerir al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, al Departament de Salut i al Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació que duguessin a terme les actuacions necessàries a fi de regularitzar la situació generada com a conseqüència de la crisi de la COVID-19.

AO 00190/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa al col·lapse de les oficines de l'Institut Nacional de la Seguretat Social (INSS), les quals han estat tancades durant l'estat d'alarma decretat arran de la COVID-19 i també amb posterioritat

El Síndic ha rebut nombroses queixes i consultes amb motiu del tancament, durant l'estat d'alarma i posteriorment, de les oficines de l'Institut Nacional de la Seguretat Social (INSS), i també arran del col·lapse en la tramitació de les prestacions i la impossibilitat de posar-se en contacte amb les oficines, tant per via telefònica com per Internet. Cal tenir present que amb aquestes traves burocràtiques s'estan vulnerant els drets socials de les persones, i que les demores en la tramitació dels expedients i procediments afecten moltes famílies que tenen necessitats econòmiques peremptòries i estan en situació de vulnerabilitat.

Per tant, s'ha suggerit al Defensor del Poble que recomani l'adopció de les mesures oportunes, tant estructurals com de recursos humans, per corregir la greu situació de l'accés de la ciutadania a la informació i a les prestacions, i salvaguardar així els drets de les persones afectades.

AO 00213/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a les dificultats dels autònoms per accedir a la prestació per cessament d'activitat arran de la COVID-19 i a altres mesures de suport

Davant de la previsibilitat dels rebrots de la COVID-19 i d'una caiguda de l'activitat econòmica, el Síndic ha demanat al Defensor del Poble que estudiï i recomani que, en cas que es decretin noves mesures per cessament de l'activitat o disminució de la facturació de l'activitat, es tingui en compte, entre d'altres, l'establiment d'uns requisits més flexibles pel que fa al percentatge de reducció de l'activitat, la combinació de la prestació amb moratòries en el pagament de les cotitzacions a la Seguretat Social o l'establiment de crèdits tous en funció de les diferents situacions.

AO 00269/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a les dificultats en la presentació de les sol·licituds d'ajuts per al manteniment de l'activitat econòmica dels treballadors autònoms

En relació amb aquest assumpte, el Síndic considera que s'ha vulnerat el principi d'igualtat que hauria d'haver presidit la gestió d'aquests ajuts i, davant l'escenari d'una nova convocatòria, ha instat el Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda a seguir criteris de resolució de les sol·licituds formulades diferents de l'ordre cronològic, a adoptar mecanismes que garanteixin el principi d'igualtat en l'accés als ajuts, a assegurar la màxima transparència en la gestió del procediment i a incrementar la partida pressupostària destinada a la nova convocatòria, entre d'altres.

8. ELS DRETS DE L'INFANT

La pandèmia de la COVID-19 i la situació d'emergència sanitària global han tingut un impacte especialment negatiu entre els infants i en l'exercici efectiu dels seus drets. El dret a la mobilitat, a l'educació, a l'atenció a la salut mental, al desenvolupament, entre molts altres, han quedat condicionats per les decisions preses amb vista a la contenció de la propagació del virus.

En la gestió de la crisi sanitària, i en les mesures preses, s'ha de tenir en consideració l'interès primordial de l'infant i que els infants són un col·lectiu especialment vulnerable que està en ple procés de desenvolupament. Limitar l'accés a les oportunitats socials i educatives posa en risc el seu màxim desenvolupament possible, especialment en el cas dels infants socialment desfavorits.

Davant d'aquesta situació, l'Informe sobre els drets dels infants del Síndic (https://www.sindic.cat/site/unitFiles/7418/Informe%20Infancia%20novembre%202020_ok_cat.pdf) d'aquest any exposa deu elements clau sobre les polítiques d'infància, partint de la situació de mancances estructurals, sobre els quals el Síndic ha desplegat actuacions específiques relacionades amb la situació generada per la crisi actual.

1. LA GESTIÓ ADULTOCÈNTRICA DE LA PANDÈMIA

Durant l'aplicació de l'estat d'alarma, els infants i els adolescents van restar invisibilitzats com a subjectes de dret. Les seves necessitats i els seus drets no apareixen clarament especificats en els textos normatius que es van aprovar després que es decretés l'estat d'alarma.

Cal promoure la participació i l'escolta dels infants, tant en totes les decisions que els afecten en la vida ordinària com també en situacions d'emergència.

2. L'INCREMENT DE LA POBRESA INFANTIL DAVANT LA CRISI ECONÒMICA

El confinament domiciliari i el tancament temporal dels àmbits de socialització habituals encara han fet més dependent el desenvolupament dels infants de les oportunitats disponibles en el seu entorn familiar immediat. Sense els beneficis socials derivats de la participació dels centres escolars, dels serveis d'intervenció socioeducativa, etc., les desigualtats socials en l'accés al benestar entre els infants que viuen en aquestes condicions materials i els infants en una situació socialment més afavorida són més elevades.

En els darrers anys, el Síndic ja ha destacat que la millora de la conjuntura macroeconòmica viscuda en el període 2014-2019 no havia comportat una millora dels indicadors de risc de pobresa a Catalunya. De fet, l'any 2019 la taxa de risc de pobresa infantil se situa en el 31,1%, la xifra més elevada al llarg de la darrera dècada, mentre que la privació material severa, a l'entorn del 9% dels infants.

A més, l'increment de la precarietat social en què es troben moltes famílies tindrà afectacions concretes sobre la qualitat de vida dels infants, no només en les condicions materials de vida, sinó també en condicions afectives derivades de situacions d'inestabilitat i de patiment psicològic familiar creixents. Per l'anterior, el Síndic demana d'articular un sistema integrat de prestacions econòmiques per combatre la pobresa infantil que garanteixi l'accessibilitat econòmica als diferents serveis socials i educatius.

Síndic de Greuges @sindicdegreuges · 30 de nov. de 2020
El sindic alerta sobre el fort impacte de la crisi de la pandèmia en els infants: [sindic.cat/ca/page.asp?id...](https://www.sindic.cat/ca/page.asp?id...)



3. MANGANCES DE SUPORT, ACOMPANYAMENT I CURA DELS INFANTS EN CONTEXT DE PANDÈMIA

Durant l'any 2020, els serveis socials han tingut nombroses dificultats per exercir la seva funció de suport i acompanyament a les famílies. Les ràtios de personal dels equips bàsics d'atenció social i els equips especialitzats d'atenció a la infància i l'adolescència no han estat suficients per atendre l'increment de necessitats manifestades. Cal configurar els serveis socials d'atenció primària com a serveis essencials que han de garantir, en tot moment, els serveis d'atenció directa de cura, acompanyament i suport a les persones. El Síndic també demana de valorar que s'incrementin la provisió i la dotació de prestacions, programes i serveis d'atenció directa, i també de serveis terapèutics per a l'acompanyament psicològic de les famílies i els infants que han vist deteriorades les seves condicions de vida.

El teletreball s'ha establert com una mesura de conciliació, però el Síndic vol fer notar que invisibilitza i menysté de nou les necessitats de l'infant, per una banda, i la tasca de la cura dels infants, que és una tasca que requereix atenció i dedicació plena per part de l'adult o adults que l'assumeixen, per l'altra. El Síndic insisteix que cal preveure permisos retribuïts per a la cura d'infants.

4. EL REPTE DE LA PRESENCIALITAT I LA LLUITA CONTRA LES DESIGUALTATS A L'ESCOLA

La pandèmia de la COVID-19 ha tingut un gran impacte sobre l'exercici efectiu del dret a l'educació dels infants, sigui perquè ha comportat el tancament de centres, sigui perquè les mesures de prevenció interfereixen en l'activitat docent i en la dinàmica ordinària dels centres. Aquests obstacles suposen un escenari propici per a la reproducció i l'amplificació de les desigualtats educatives.

Per l'anterior, el Síndic ja va destacar la necessària presencialitat en el nou curs 2020/2021 en l'informe *Els centres educatius amb elevada complexitat davant la crisi derivada de la pandèmia de la COVID-19*,

malgrat els reptes que pugui implicar, especialment als centres amb alta complexitat. En aquest apartat, el Síndic recomana convocatòries d'ajuts a l'escolaritat per a l'alumnat socialment desfavorit, mesures de suport als centres amb elevada complexitat i programes de reforç escolar i d'acompanyament familiar a través dels plans educatius d'entorn i dels serveis d'intervenció socioeducativa per prevenir l'absentisme i la desconexió.



Sindic de Greuges @sindicdegreuges · 27 d'ag. de 2020

El Síndic recomana que s'extremi les mesures als centres educatius ubicats en entorns més complexos socialment i epidemiològicament



El Síndic recomana que s'extremi les mesures als centres educatius ubi...
Reclama que es determinin les ràtios recomanades a secundària per garantir la presencialitat en condicions de seguretat, i també les ...
sindic.cat



5. LA PARTICIPACIÓ AL LLEURE EDUCATIU EN UN CONTEXT DE DESIGUALTAT I DE DISTANCIAMENT FÍSIC

La participació a les activitats de lleure durant l'estiu s'ha reduït en un 34,5%. La crisi econòmica derivada de la pandèmia pot introduir obstacles a la participació dels infants socialment menys afavorits a l'hora de participar en activitats que requereixen un cost d'accés per part de les famílies, com són les de lleure. Per contrarestar aquest fet, el Síndic demana que es promoguin mesures d'accessibilitat econòmica (ajuts econòmics, bonificacions i exempcions, sistemes de tarifació social, etc.).

6. DESIGUALTATS I RISCOS EN L'ÚS DE LES TIC PER PART DELS INFANTS I ADOLESCENTS DAVANT EL CONFINAMENT

Durant el confinament, en què el seguiment del curs escolar ha estat telemàtic, la bretxa digital ja existent ha resultat

especialment discriminatòria per al col·lectiu d'alumnat que per raons socioeconòmiques pot tenir més problemes de connectivitat i de provisió d'equipaments adequats. Malgrat l'esforç del Departament d'Educació i les administracions locals encara hi ha alguns alumnes sense un dispositiu electrònic per desenvolupar l'activitat lectiva.

El Síndic també es mostra preocupat pels excessos i les addiccions en l'ús de les pantalles i manifesta la necessitat urgent d'establir mesures de control i supervisió de l'ús que les empreses que es lucren en l'àmbit digital fan dels infants i adolescents en benefici propi (tant de les seves dades personals, com del seu temps i les vulnerabilitats que presenten per raó d'edat).

7. SITUACIONS D'ESPECIAL VULNERABILITAT DELS INFANTS I ADOLESCENTS AMB DISCAPACITAT EN EL CONTEXT DE LA PANDÈMIA

El Síndic ha rebut queixes de moltes famílies d'infants amb discapacitat i dependència reconegudes que posen de manifest la manca gairebé absoluta de suport i d'atenció per part dels professionals i els serveis que habitualment els atenen. Davant aquest fet, el Síndic manifesta que cal reforçar i ampliar l'abast d'alguns dels serveis, prestacions bàsiques i recursos especialitzats i adoptar mesures excepcionals de suport al domicili.

8. LA SALUT INTEGRAL DE L'INFANT MÉS ENLLÀ DE LA COVID-19

Un altre tema que el Síndic ha denunciat han estat les mancances en l'atenció pediàtrica que hi ha des de fa anys, la qual cosa afecta la qualitat de l'atenció sanitària que reben els infants i adolescents. En aquesta línia caldrà estudiar l'impacte que haurà tingut la gestió de la pandèmia, per exemple, en les llistes d'espera. També demana que s'esmercin esforços per poder garantir la presencialitat del servei i l'aplicació del protocol d'activitats preventives i de promoció de la salut a l'edat pediàtrica.

El Síndic també es mostra preocupat per l'increment dels problemes de salut mental infantojuvenil en temps de pandèmia, ja que, d'una banda, la pobresa constitueix un factor de vulnerabilitat i augmenta el risc de patir trastorns i patologies de salut mental i, de l'altra, impedeix l'accés a recursos complementaris en l'àmbit de la salut mental de tipus privat.

9. LA INCIDÈNCIA DE LA CRISI DE LA COVID-19 EN EL SISTEMA PROTECTOR

A Catalunya, l'acolliment familiar ha esdevingut una mesura quasi subsidiària respecte de l'acolliment en centre. L'allargament de la crisi i situacions puntuals de contagi en centres van obligar inicialment a adoptar mesures urgents per desinternar infants i pot ser una oportunitat per impulsar definitivament l'acolliment en família aliena.

En aquest sentit, cal desenvolupar una estratègia de desinstitucionalització dels infants i adolescents, amb l'objectiu que l'ingrés en centre tingui lloc únicament quan es consideri el recurs més adequat per a l'infant; promoure l'acolliment en família aliena, incloent-hi l'acolliment en unitat convivencial d'acció educativa (professional) i l'acolliment d'urgència i diagnòstic, i adoptar mesures per prohibir i eliminar l'ingrés en centre dels infants de menys de sis anys.

10. LA INVISIBILITZACIÓ DE LA VIOLÈNCIA EN EL MARC DE LES MESURES DE CONTENCIÓ DE LA COVID-19

La situació de confinament i les diferents mesures preses per contenir l'avenç de la COVID-19 han incrementat la probabilitat que es produeixin situacions de violència envers els infants i adolescents, i que la detecció, sobretot en els mesos d'estricta confinament domiciliari i de tancament d'escoles, fos més baixa de l'habitual. De fet, les dades avalen un descens en les notificacions al Registre unificat de maltractament o el nombre d'intervencions de la UDEPMI.

En aquest context el Síndic demana que de manera urgent es prenguin mesures per prioritzar la prevenció, detecció i

intervenció immediata de les situacions de violència que es poden estar produint en infants durant la crisi de la COVID-19.



El Síndic recomana que es prenguin mesures per prioritzar la prevenció, detecció i intervenció immediata de les situacions de violència en infants que es poden veure agreujades durant la pandèmia:



El Síndic recomana que es prenguin mesures per prioritzar la prevenció, detecció...
La situació de pressió en què s'han trobat moltes famílies pot portar a respondre a les demandes dels fills amb diferents formes d'agressivitat o abús Durant el ...
[sindic.cat](https://www.sindic.cat)

9. XENOFÒBIA I RACISME DURANT L'ESTAT D'ALARMA

Entitats de defensa dels drets humans han alertat de casos de xenofòbia detectats durant l'estat d'alarma, alguns dels quals relacionats amb els cossos i les forces de seguretat. Segons aquestes entitats, com ara SOS Racisme, la situació actual multiplica la impunitat dels abusos racistes, alhora que es mostren preocupades perquè l'estat d'alarma redueix el nombre de denúncies, ja que hi ha menys testimonis. També exposen que el racisme s'està agreujant, especialment entre els col·lectius més vulnerables: venedors ambulants, treballadores sexuals i joves migrants que viuen al carrer. A més, també són del parer que el Codi penal i la llei mordassa donen un ampli marge de discrecionalitat als cossos de seguretat.

Les identificacions per perfil racial són una de les denúncies més recurrents per part d'aquestes entitats. A banda, les dades disponibles procedents de diverses fonts demostren que la policia para i escorcolla de manera desproporcionada grups minoritaris. Un estudi elaborat l'any 2008 per l'Agència de Drets Fonamentals (FRA) de la Unió Europea va assenyalar que el 12% de les persones blanques declaraven que les havien parat en els últims dotze mesos, en relació amb el 42% de les persones d'origen àrab o nord-africà. L'any 2013, la Universitat de València va publicar els resultats d'una enquesta nacional que preguntava als enquestats amb quina freqüència els havien parat en els darrers dos anys. Les persones blanques que havien viscut un control policial representaven un 6%, davant el 22% de persones llatinoamericanes, el 39% de persones de color, el 45% de persones nord-africanes o àrabs i el 60% de persones gitanes.

Per la seva banda, el Parlament Europeu ha identificat el problema de l'elaboració de perfils ètnics i racials com un tema urgent a resoldre en l'àmbit de l'actuació policial, i també el Consell d'Europa i la Comissió Europea han destacat el perfil ètnic i racial com un àmbit preocupant respecte a les pràctiques policials discriminatòries.

La campanya impulsada per SOS Racisme "Pareu de parar-me" aborda la perfilació

racial com un problema de racisme institucional, en el qual insten les mateixes institucions a intervenir i a prendre mesures per prevenir-lo. En aquest marc, denuncien que l'estat d'alarma no ha anat acompanyat de l'establiment de mecanismes de control de les possibles actuacions policials abusives i desproporcionades.

El perfilament ètnic i racial en les pràctiques policials és un problema que preocupa a escala europea

Cal recordar que el dictamen del Comitè de Drets Humans de les Nacions Unides emès l'any 2009 en l'assumpte de Rosalind Williams c. Espanya estima que és legítim efectuar controls d'identitat de manera general amb finalitats de protecció de seguretat ciutadana i de prevenció del delictes o per controlar la immigració il·legal. Ara bé, estableix que quan les autoritats efectuen aquests controls les característiques físiques o ètniques de les persones objecte de control no s'han de tenir en consideració com a indicis de la seva possible situació il·legal al país. Tampoc s'han de dur a terme de manera que només les persones amb determinats trets físics o ètnics siguin assenyalades. El contrari no només afectaria negativament la dignitat de les persones afectades, sinó que també contribuiria a la propagació d'actituds xenòfobes entre la població en general i seria contradictori amb una política efectiva contra la discriminació racial.

En aquests casos, són poques les queixes presentades sobre l'ús de perfils ètnics perquè el principal canal per fer-ho és a través de la mateixa policia que acaba de fer el control. Les persones que s'hi troben s'estimen més deixar al marge l'experiència i eviten qualsevol nou contacte amb la policia. És més habitual trobar suport en les organitzacions de la societat civil, que alerten de la dificultat de provar els fets denunciats o qüestionar la versió dels fets que pugui donar l'agent policial.

En aquest àmbit, són molt poques les queixes que ha rebut el Síndic de Greuges

sobre aquest tema durant el decret d'alarma, però sí que hi ha hagut persones que s'han adreçat al Síndic per alertar de controls d'identitat discriminatoris o de pràctiques policials injustes contra aquestes persones. A tall d'exemple, Irídia ha denunciat altres situacions racistes, com ara el dispositiu d'estrangeria que es va fer el 17 d'abril al Raval, en què es van identificar i detenir algunes persones basant-se en un criteri de selecció de perfil racial, segons l'entitat.

Per tot això, és necessari enfortir les garanties i els mecanismes de denúncia, i també els mecanismes d'avaluació i de control de l'actuació policial. En aquest sentit, és important el màxim compromís i diàleg amb les entitats de defensa de les persones migrants per tractar els casos que els arriben i aportar el seu coneixement i experiència per combatre la discriminació en l'actuació policial. Per bé que el control de la immigració és una funció policial legítima, no es pot dur a terme a partir l'aparença racial o ètnica. No només perquè aquestes presumpcions són incorrectes, sinó per les conseqüències negatives que se'n deriven per a les persones que les pateixen, i també per a l'entorn que les envolta.

Els controls d'identitat per perfil ètnic afecten la dignitat de les persones i són contraris a una política efectiva contra la discriminació racial

El Síndic també ha posat en relleu que cal prestar una atenció especial a les necessitats específiques de les dones en l'àmbit del dret d'asil i la migració, i intensificar la protecció dels grups vulnerables, incloses les dones que han estat víctimes de violència en contextos d'asil i migració.

En aquest sentit, el 18 de desembre de 2020 el Parlament de Catalunya va aprovar la Llei d'igualtat de tracte i no-discriminació, una llei aprovada per unanimitat que estableix una regulació integral de les mesures i les garanties bàsiques per fer efectiu el dret a la igualtat de tracte i la no-discriminació. La Llei té com a objectiu fer efectiu el dret a

la igualtat de tracte i a la no-discriminació per raó de religió o conviccions, discapacitat, edat, origen racial o ètnic, sexe o orientació o identitat sexual i de gènere, expressió de gènere o per qualsevol altra condició social o personal. Alhora, pretén promoure l'erradicació del racisme, i de qualsevol forma de persecució per motius religiosos de la xenofòbia, de l'homofòbia, i de qualsevol altra expressió que atempti contra la igualtat i la dignitat de les persones. Així mateix, té com a objectiu garantir la convivència i la cohesió social mitjançant el reconeixement de la dignitat de la persona i el lliure desenvolupament de la personalitat.

L'article 3 de la Llei atorga al Síndic de Greuges funcions específiques relatives a vetllar per garantir el dret a la igualtat de tracte i la no-discriminació en els àmbits a què fa referència la Llei. En l'àmbit de la col·laboració i la coordinació entre institucions, l'article 29 disposa que "l'Administració de la Generalitat i les entitats locals han d'establir, si escau, la col·laboració i la coordinació oportunes amb el Síndic de Greuges, la Fiscalia i altres institucions públiques que incideixin en l'àmbit de la no-discriminació".

També es preveu que s'estableixi (art. 34.f) la col·laboració entre l'Organisme de Protecció i Promoció de la Igualtat de Tracte i la No-discriminació que es crearà, amb el Síndic de Greuges, el Ministeri Fiscal i les institucions i organismes públics. En l'àmbit de la col·laboració específica amb l'Organisme de Protecció i Promoció de la Igualtat de Tracte i la No-discriminació, l'article 35 de la Llei disposa que l'autoritat esmentada "ha de signar convenis de col·laboració amb el Síndic de Greuges per a establir els mecanismes de cooperació que es considerin oportuns". El mateix article 35 aclareix que l'organisme que es crearà exercirà les seves funcions sens perjudici de les competències del Síndic de Greuges.

Mentrestant, el Ple del Parlament de Catalunya, en la sessió del 18 de juny de 2020 amb relació a la Moció 169/XII, sobre les discriminacions en els diferents àmbits, insta el Govern a impulsar mesures efectives de prevenció, control i erradicació de les actuacions policials de caràcter racista, que incompleixen els codis d'ètica policial i

comporten una vulneració de drets fonamentals i violència institucional, i a formar els cossos de seguretat per posar fi a les identificacions i detencions arbitràries de persones racialitzades o en situació administrativa irregular.

Posteriorment, el Ple del Parlament de Catalunya, durant el debat sobre la gestió de la crisi sanitària de la COVID-19, les mesures adoptades per fer-hi front i les accions previstes de protecció social i reactivació econòmica i sobre la reconstrucció de Catalunya davant de l'impacte de la pandèmia de la COVID-19, el 2 de juliol de 2020, va aprovar la proposta de resolució d'eliminar la discriminació en el si de la societat i les seves institucions envers persones migrants i/o racialitzades i va instar el Govern a “elaborar un pla per eliminar els criteris discriminatoris de base ètnica o racial en les identificacions policials dutes a terme per les forces i els cossos de seguretat presents a Catalunya amb competències en matèria de seguretat pública que inclogui la prevenció, detecció i intervenció”.

Cal enfortir les garanties i els mecanismes de denúncia, i els mecanismes d'avaluació i de control de l'actuació policial

Aquestes dues resolucions sorgeixen arran de la publicació d'unes gravacions en les quals es fa evident que el gener de 2019, a Sant Feliu Sasserra, es va produir una actuació amb clares connotacions racistes per part d'agents de Mossos d'Esquadra. En aquest sentit, el Síndic va obrir una actuació d'ofici en el moment de publicar-se en diferents mitjans un arxiu d'àudio relacionat amb aquesta actuació. La Direcció General de la Policia (DGP) informa que es tracta d'un

document del qual no es tenia coneixement abans d'haver-se publicat en els mitjans i que no es va facilitar en la reunió que un comandament superior del cos va mantenir el febrer de 2019 amb els familiars de la persona que va fer la gravació.

Amb tot, tan bon punt es va tenir coneixement, la DGP informa que es va acordar l'aplicació immediata d'una mesura cautelar de canvi de destinació dels agents implicats en aquest incident, en espera de la resolució judicial del procediment obert als jutjats de Manresa. D'altra banda, el Departament d'Interior va fer públic en un comunicat el seu rebuig absolut a qualsevol actuació que vulneri la normativa i l'ètica policial.

Per la seva banda, el Parlament ha creat una comissió d'estudi sobre el racisme institucional i estructural en la gestió de la seguretat per part de les forces i els cossos de seguretat. L'objectiu és establir un diagnòstic compartit sobre les mesures a prendre per evitar qualsevol discriminació racial en la gestió de la seguretat, tant pública com privada, que quedaran plasmades en la redacció d'un informe final.

De moment, qui ha fet un estudi sobre les identificacions per perfil ètnic i racial per part de les policies de Catalunya és l'Oficina de Drets Civils i Polítics, òrgan dependent del Departament de Vicepresidència, que ha elaborat un document en què proposa eines per superar la discriminació racial en el si de les forces i els cossos de seguretat de Catalunya i per erradicar el biaix racista en les actuacions policials. Els canvis que proposa estan vinculats amb altres polítiques de la mateixa Generalitat tals com el Pla integral del poble gitano, el Pacte nacional per a la interculturalitat o el Pacte nacional per a la immigració. En aquest últim s'integren mesures específiques relacionades amb les actuacions policials i el perfil ètnic i racial.

Queixa 03064/2020

La fundació Secretariado Gitano presenta una queixa amb relació a uns fets que presumptament havien tingut lloc a la comissaria de la PG-ME de Sant Adrià de Besòs, quan una dona s'hi va presentar per denunciar la sostracció de dos telèfons mòbils, documents i diners.

La DGP envia escrit a la directora de la fundació, en resposta a les qüestions plantejades. El Síndic demana de reobrir la queixa pel desacord amb la resposta facilitada pel director de la DGP, i aquest fa arribar còpia de la nova resposta enviada a la directora de la fundació.

Si bé no es pot concloure una actuació irregular, la DGP informa que els responsables del servei han fet un estricte recordatori als agents sobre l'actuació de la recollida de denúncies de la tipologia del cas. També que l'ABP Badalona incidirà en la tasca formadora dels funcionaris adscrits a la Comissaria de Districte de Sant Adrià de Besòs, per donar la millor atenció possible als ciutadans que acudeixen a les dependències a fer gestions.

10. TRÀFIC D'ÉSSERS HUMANS I SITUACIÓ DE LES DONES PROVINENTS DE PAÏSOS DE LA UNIÓ EUROPEA

La definició de *tràfic d'éssers humans* (TEH) a partir dels diversos instruments legals de les Nacions Unides és: "Reclutament, transport, embarcament o recepció de persones, per mitjà d'amenaça, ús de la força, coacció, frau, engany, abús de poder o de situacions de vulnerabilitat, o mitjançant pagament o benefici econòmic a l'obtenció del consentiment d'una persona perquè cedeixi el control sobre una altra amb el propòsit d'explotació. L'explotació inclou, com a mínim, la derivada de la prostitució i altres formes d'explotació sexual, treballs o serveis forçats, esclavitud o pràctiques similars, servitud i extracció d'òrgans".

Així mateix, es considera *tràfic* el transport, el trasllat o la recepció de persones menors de divuit anys amb finalitat d'explotació, encara que no es recorri als mitjans enunciats anteriorment.

La Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista, descriu en l'article 5 els diferents àmbits de la violència masclista, i estableix el tràfic i l'explotació sexual de dones i infants com una forma de violència en l'àmbit social o comunitari. En aquest sentit, l'article 67.2 de la Llei estableix l'obligatorietat del Govern de desenvolupar les estructures i els mecanismes adequats per acollir i atendre les dones afectades per tràfic i explotació sexual.

SICARcat, entitat reconeguda per la intervenció integral amb dones i infants víctimes de TEH a Catalunya i experta en aquest àmbit, va trametre al Síndic un informe sobre la situació de les víctimes d'origen comunitari europeu, en què es posa de manifest la diferència de tractament amb les persones d'origen extracomunitari, la qual perjudica les primeres.

Per aquest motiu, i un cop valorada la situació i les deficiències detectades, el Síndic va obrir l'actuació d'ofici 221/2019,

que es feia ressò de l'estudi realitzat per l'entitat, i en data 4 de març de 2020 va traslladar al president del Parlament de Catalunya i al Defensor del Poble una resolució amb les consideracions pertinents perquè es poguessin valorar i, si escau, per a una eventual reforma legislativa.

En data 10 de març de 2020 el president del Parlament va informar que s'havia lliurat còpia de la resolució als portaveus dels grups i subgrups parlamentaris, i també, per raó de matèria, a les diputades que en representació d'aquests van participar al Parlament de les Dones, per emprendre les iniciatives parlamentàries convenients. Amb aquesta informació, el Síndic va deixar les actuacions en seguiment, en espera de rebre informació sobre les iniciatives parlamentàries que es consideressin convenients.

Per la seva banda, en data 8 de maig de 2020, el Defensor del Poble va trametre un escrit que indicava que estava treballant en la visibilització del TEH, posant l'atenció en la víctima i els seus drets, sense discriminacions per raó d'origen, i que s'informaria el Síndic de Greuges de les actuacions que es duguessin a terme.

Cal tractar el tràfic d'éssers humans des d'un enfocament de drets humans

La problemàtica detectada arran de l'estudi realitzat per l'entitat SICARcat és la següent:

Malgrat el que estableix la normativa internacional i nacional sobre l'assistència, la protecció i la promoció de drets de totes les víctimes de TEH independentment de la seva procedència (nacionals, comunitàries o estrangeres), hi ha una disparitat de tracte entre les víctimes extracomunitàries i les comunitàries o nacionals que paradoxalment perjudica les segones. En efecte, malgrat que les dones extracomunitàries poden patir altres discriminacions, les víctimes que són

nacionals de països que pertanyen a la Unió Europea es troben amb dificultats afegides per les circumstàncies següents:

a) La protecció de les víctimes de TEH està recollida en la Llei d'estrangeria: Es focalitza la qüestió en la no-expulsió de les víctimes i aquest fet impossibilita que les nacionals o comunitàries siguin protegides. El fet que la identificació o l'oferiment de drets (obtenir un permís de residència o treball) estiguin regulats per la Llei d'estrangeria perjudica les víctimes en situació regular. Les víctimes en situació administrativa regular no obtenen cap document que les reconegui com a tals a l'efecte de tenir accés a drets.

b) Discrepància entre els criteris d'identificació: Manca d'harmonització de criteris entre les diferents comunitats autònomes per dur a terme aquest procés. A Catalunya les presumptes víctimes no signen cap document en què consti que són possibles víctimes i en què constin mesures de protecció i assistència. En altres comunitats signen l'acta d'informació de mesures de protecció i seguretat per a les víctimes no comunitàries. En algunes comunitats atorguen un certificat de víctimes d'un delictes TEH per facilitar-los l'accés als drets com a víctimes.

c) Vulneració del principi de no-discriminació: El fet d'haver inclòs la normativa de TEH en la regulació sobre estrangers extracomunitaris porta a associar el TEH exclusivament a persones fora del territori europeu. Per tant, hi ha una desigualtat de tracte amb les dones en situació regular a qui no es facilita el període de restabliment i reflexió.

d) Inscripció en el Registre central d'estrangers: Les víctimes comunitàries que decideixen quedar-se a viure a Espanya troben grans dificultats a l'hora de regularitzar la residència perquè no tenen cap tipus de documentació que pugui acreditar-ne la condició de possibles víctimes o víctimes de TEH.

e) Recuperació de la documentació: Segons la legislació espanyola, quan una persona estrangera no pot acreditar cap tipus de documentació, pot ser documentada per l'Estat espanyol. Les víctimes comunitàries

indocumentades no podran fer-ho a diferència de les extracomunitàries.

f) Incentius empresarials per a la contractació laboral: La Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del Sistema de Protecció a la Infància i a l'Adolescència, en la disposició final 8a, inclou la possibilitat de contractar indefinidament les víctimes de TEH identificades segons l'article 59 bis de la Llei d'estrangeria i es donen bonificacions als ocupadors respecte a les víctimes TEH que s'acullin a un permís de residència i treball de l'article 59 bis, de manera que es discriminen les víctimes nacionals i les comunitàries.

Cal posar fi a la desigualtat de tracte entre víctimes de TEH extracomunitàries i comunitàries

Com a conseqüència d'aquesta disparitat de tracte, el Síndic va suggerir les propostes de millora següents:

1. Definir i clarificar el concepte de *presumpta víctima* i *indícis raonables* amb un enfocament de drets humans. El TEH s'associava al trasllat de dones i nenes per a explotació sexual. Amb la definició del dret internacional, en poden ser víctimes els homes, i no només per a explotació sexual, i pot ser una persona nacional o transfronterera. D'altra banda, no és el mateix el TEH que el tràfic il·lícit de persones migrants (trasllat il·legal a través d'una frontera internacional amb benefici econòmic, però no explotació). Tampoc no es requereix sempre un trasllat, també és TEH el manteniment d'una persona en situació d'explotació.

2. Detectar i identificar els casos de TEH amb la ponderació dels elements següents:

- entrevista i informació proporcionada per la víctima
- informe policial segons indicadors
- informació de tercers, mitjançant informe de detecció d'indícis d'organitzacions especialitzades en matèria de TEH

3. Interpretar la situació personal de la víctima amb relació a la greu vulneració de drets humans que ha patit com a víctima de TEH. Així, hi hauria la possibilitat d'obtenir un permís de residència que no estigui condicionat a la col·laboració en la investigació policial o el procediment penal i que no perjudiqui les víctimes que no hi vulguin participar.

4. Assimilar les autoritzacions provisionals de residència i treball per a víctimes de TEH amb les temporals, de manera que siguin vàlides a l'hora de computar l'estada regular per un possible arrelament, llarga durada i/o reagrupació familiar.

5. Equiparar tant com sigui possible les condicions dels permisos de residència provisionals per la situació personal de la víctima i per la col·laboració amb les autoritats policials i judicials.

6. Permetre el canvi d'un tipus de permís a un altre.

7. Establir terminis per a la resolució de les autoritzacions de residència i treball i/o equiparar les autoritzacions de residència i de treball provisionals a les residències temporals amb arrelament social, de manera que es considerin residències legals continuades.

8. Revisar la legislació interna per garantir el compliment efectiu del que estableixen l'article 2 del Conveni del Consell d'Europa sobre la lluita contra el TEH (Varsòvia 16/05/2005) i l'article 1 del Protocol marc de protecció a les víctimes de TEH, per posar fi a la discriminació pel fet ser membres d'estats de la Unió Europea.

9. Adaptar les previsions de la legislació actual per garantir el compliment de l'article 1.3 de la Llei orgànica 4/2000, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, a l'article únic 2 "Aprovació i àmbit d'aplicació del Reglament

i amb la disposició addicional única sobre identificació i protecció de la víctima de tràfic d'éssers humans del Reial decret 557/2011". A aquests efectes es considera necessari:

- Preveure la possibilitat d'oferir un període de restabliment i reflexió a les presumptes víctimes comunitàries i a les estrangeres en situació regular.

- Crear una acta d'informació de mesures de protecció i seguretat, adaptada a les especificitats de les possibles víctimes nacionals o comunitàries.

- Fer efectiva l'aplicació de l'apartat 4 de l'article 4 de la Llei 43/2006 també a les víctimes de TEH nacionals i comunitàries.

10. Crear una documentació acreditativa de la condició de víctima de TEH a les nacionals i a les comunitàries per facilitar-los l'accés a drets.

11. Facilitar, a la seva elecció, el retorn assistit al país d'origen o la inscripció en el Registre central d'estrangers a totes les víctimes comunitàries que hagin estat identificades, a causa de la seva cooperació per a les finalitats d'investigació o de les accions penals, o en atenció a la seva situació personal.

12. Cercar alternatives a la recuperació de la documentació personal de les víctimes comunitàries indocumentades, ja que és limitada l'única possibilitat que tenen d'acudir a la missió diplomàtica o oficina consular del seu país.

13. Harmonitzar els criteris adoptats pels agents que intervenen en la identificació en tot el territori espanyol. També es demana que se'ls pugui facilitar un document provisional que els permeti tramitar el permís de residència i treball al més aviat possible.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00012/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a un crim masclista que va tenir lloc a Terrassa

El Síndic ha tingut coneixement del presumpte assassinat d'una dona a mans de la seva exparella, agent del cos de Mossos d'Esquadra, que després es va suïcidar.

En resposta a la petició d'informació del Síndic, la Direcció General de la Policia ha indicat que els fets s'estan investigant sota la instrucció del Jutjat de Violència Domèstica de Terrassa; que en la base de dades policials no consta cap denúncia entre la víctima i el presumpte agressor, motiu pel qual la víctima mai no va tenir cap seguiment ni protecció, i que Afers Interns no té cap expedient obert en relació amb aquest cas.

AO 00024/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la manca de pagament de les indemnitzacions previstes per a les dones víctimes de violència masclista

El Síndic ha tingut constància que les indemnitzacions a víctimes de violència masclista legalment previstes a Catalunya es fan efectives en molt poques ocasions. Segons les dades de què es disposa, d'ençà que es va aprovar el Decret 80/2015, de 26 de maig, de les indemnitzacions i ajuts per a dones víctimes de violència masclista, s'han produït a Catalunya 60.000 denúncies, hi ha hagut 7.000 sentències condemnatòries i s'han atorgat 90 indemnitzacions.

Sembla que aquest fet es deu, d'una banda, a la manca de coneixement d'aquest ajut, que fa que se sol·liciti en poques ocasions; i de l'altra, al fet que les sentències judicials no recullen l'existència de seqüeles vinculades a la violència masclista. S'assenyala com a possibles solucions continuar amb la formació del personal de judicatura i modificar la normativa vigent perquè les seqüeles puguin ser acreditades per professionals d'àmbits com el de la salut, i no només per sentència judicial.

AO 00030/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a una agressió homòfoba produïda al barri de Gràcia de Barcelona

El Síndic ha tingut coneixement de l'agressió que van patir dos homes per part de cinc persones que els van insultar i agredir físicament al carrer. La parella va aconseguir fugir dels agressors i va posar els fets en coneixement dels Mossos d'Esquadra.

Com a resposta a la petició d'informació del Síndic, el Departament d'Interior ha posat de manifest que l'agressió pot tenir components homòfobs, per la qual cosa, a banda de tramitar les diligències obertes al jutjat de guàrdia de Barcelona, n'ha enviat còpia al fiscal provincial de Delictes d'Odi i Discriminació. Així mateix, ha indicat que els Mossos d'Esquadra es van posar en contacte amb les víctimes i en van fer el seguiment preceptiu per seguir l'evolució del cas.

AO 00034/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a una agressió homòfoba produïda en una discoteca d'Esparreguera

El Síndic ha obert una actuació d'ofici després de tenir coneixement de l'agressió que va patir una parella d'homes per part d'un vigilant de seguretat d'una discoteca d'Esparreguera. Els agents de la Policia Local que van acudir al lloc dels fets no van identificar l'agressor i van culpar de l'agressió les víctimes. Posteriorment, es va presentar una denúncia als Mossos d'Esquadra.

La Direcció General de la Policia ha informat que els Mossos d'Esquadra van identificar l'autor dels fets i el van detenir com a autor d'un delictes de lesions lleus i d'un delictes contra els drets fonamentals i les llibertats públiques. Per la seva banda, l'Ajuntament d'Esparreguera s'ha compromès a difondre i promoure el coneixement de la normativa en defensa dels drets de les persones LGTBI entre el personal de l'Administració local i, en particular, del cos de la Policia Local, i està treballant per adherir-se al Protocol de seguretat contra les violències sexuals en entorns d'oci, aprovat pel Departament d'Interior. A més, ha resolt reduir l'horari de finalització de l'activitat de la discoteca on van tenir lloc els fets, atès el gran nombre d'incidents que s'hi han produït darrerament.

AO 00039/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a una agressió homòfoba produïda al barri de la Font d'en Fargues de Barcelona

El Síndic ha obert una actuació d'ofici després de tenir coneixement del robatori violent i l'agressió homòfoba que va patir un home al carrer. La víctima va denunciar els fets als Mossos d'Esquadra i va acudir a un centre hospitalari, on va ser explorat per constatar les lesions patides. Ha estat atès psicològicament a l'Observatori Contra l'Homofòbia (OCH) i s'ha traslladat el cas a l'Oficina per la No-Discriminació de l'Ajuntament de Barcelona.

Com a resposta a la petició d'informació del Síndic, el Departament d'Interior ha informat que la denúncia de la víctima es va trametre a la unitat d'investigació per identificar els responsables i l'atestat es va traslladar al Jutjat d'Instrucció número 1 de Barcelona. Posteriorment, les diligències es van trametre a la Fiscalia de Delictes d'Odi i Discriminació i al Grup d'Atenció a la Victima perquè es fes un seguiment del denunciant.

AO 00081/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a un incident homòfob produït al mercat del Clot de Barcelona per part d'un vigilant de seguretat

El Síndic ha obert una actuació d'ofici després de tenir coneixement que una persona va denunciar als Mossos d'Esquadra un vigilant de seguretat del mercat del Clot per la seva actitud humiliant quan es disposava a entrar a les instal·lacions.

L'Administració ha informat que la Direcció General d'Igualtat s'ha coordinat amb l'Oficina per la No-Discriminació de l'Ajuntament de Barcelona a fi de gestionar el cas i valorar la possibilitat d'aplicar l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona, depenent de com evolucioni la denúncia interposada als Mossos, o bé resoldre el cas amb altres mesures alternatives d'acord amb la voluntat de les persones interessades. Per la seva banda, el Departament d'Interior ha informat dels procediments penals que s'han obert, les accions de comunicació i divulgació que s'han fet en l'àmbit de la prevenció i detecció dels delictes d'odi i discriminació i les accions transversals dutes a terme amb entitats i departaments de la Generalitat.

AO 00087/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la gestió pública de la crisi de la COVID-19 a Catalunya i a l'Estat espanyol en perspectiva de gènere

En el context de crisi actual per la pandèmia de la COVID-19, el Síndic recorda que en el 70% dels casos les dones són a la primera línia de la pandèmia (neteja, sanitat, botigues d'alimentació), on el risc de contagi és més alt, i conclou que cal fer èmfasi en la integració de la dimensió de gènere en l'àmbit de l'anàlisi de la crisi sanitària.

La problemàtica de la violència de gènere també s'ha agreujat durant l'estat d'alarma. En aquest context, els governs espanyol i català han reforçat els dispositius i han elaborat normatives per pal·liar la violència de gènere i ajudar les víctimes. Cal destacar el paper dels professionals que treballen en els dispositius d'atenció a les dones, les entitats o organitzacions no governamentals i el paper de la policia, especialment els grups d'atenció a les víctimes.

Així i tot, la institució considera que cal reforçar els equips que actualment treballen en els diversos serveis d'atenció especialitzada d'arreu de Catalunya (SIE) i dotar els nous amb equips multidisciplinaris per dur a terme una intervenció i una atenció integrals a les dones víctimes i als infants. A més, cal garantir el dret de les víctimes a rebre les indemnitzacions i els ajuts corresponents.

AO 00119/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa al tancament arran de l'estat d'alarma d'un centre que atén dones sense llar a Nou Barris

El Síndic ha tingut coneixement del tancament des del 13 de març de 2020 d'un local que atén dones sense llar a Nou Barris, perquè l'Ajuntament de Barcelona no permet obrir-lo, com ha fet amb altres locals d'entitats del districte. Sembla que l'Ajuntament ha ofert a l'entitat una empresa que anés a desinfectar el local abans de poder utilitzar les dutxes, la cuina i els altres serveis, però està en llista d'espera. L'únic que s'hi podria fer és rebre visites, la qual cosa l'entitat tampoc no ha pogut assumir per manca de recursos econòmics per atendre les usuàries amb totes les garanties.

AO 00124/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a l'atenció i l'acollida de treballadors temporers a Lleida

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la notícia segons la qual els hotelers i propietaris de pisos de la ciutat de Lleida es neguen a allotjar treballadors temporers. Es calcula que al voltant d'unes 200 persones s'han hagut de quedar dormint al carrer.

Un cop estudiada la resposta de l'Ajuntament de Lleida, el Síndic ha conclòs que aquesta administració i les entitats del tercer sector, un any més, han fet un esforç considerable per fer front a la situació. Amb tot, cal reforçar i dotar pressupostàriament l'Ajuntament de Lleida i els ajuntaments que es vegin igualment afectats perquè es puguin dotar dels recursos necessaris per garantir una resposta eficaç que s'avanci a l'arribada d'aquestes persones. A més, cal instar la participació de tots els sectors i les administracions implicats i establir un diàleg per sensibilitzar sobre la problemàtica i evitar pràctiques discriminatòries. Pel que fa als establiments que no han facilitat allotjament a aquestes persones, cal reprovar la conducta que han tingut en incomplir els principis d'igualtat, equitat i no-discriminació, i això ha fet palesa la necessitat d'aprovar la Llei d'igualtat de tracte i no-discriminació.

AO 00130/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a una agressió homòfoba produïda en una terrassa d'un bar de Lleida

El Síndic ha obert una actuació d'ofici després de tenir coneixement que dues persones van ser detingudes per la presumpta agressió homòfoba a una parella d'homes en una terrassa d'un bar de Lleida.

El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies ha informat que el Servei d'Atenció Integral a les Persones LGBTI de Lleida va atendre les víctimes de l'agressió i els va oferir els serveis competència de l'Administració local i de l'Administració de Catalunya als quals poden optar. Per la seva banda, el Departament d'Interior ha informat de l'actuació policial que va tenir lloc i les diligències policials que es van instruir arran dels fets. També s'ha informat de l'atenció que es va prestar a les víctimes i del seguiment que s'ha fet, tal com marquen les instruccions i les pautes operatives establertes i basades en el Protocol per a l'abordatge de l'homofòbia, la disfòbia i la transfòbia a Catalunya.

AO 00137/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a un incident racista per part d'agents dels Mossos d'Esquadra

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de l'aparició d'un àudio en què se sent un agent del Cos de Mossos d'Esquadra proferint insults racistes contra un jove. La denúncia de la víctima va donar lloc a la incoació de diligències penals per part del Jutjat d'Instrucció núm. 5 de Manresa contra sis agents del cos.

La Direcció General de la Policia ha informat que la Divisió d'Afers Interns estava investigant el cas, que finalment va ser arxivat provisionalment en espera de la resolució judicial ferma que posi fi al procediment de diligències prèvies instruït pel jutjat de Manresa, atès que no es van observar altres possibles responsabilitats disciplinàries diferents de les conegudes per aquest òrgan judicial. Pel que fa a les mesures cautelars adoptades, s'informa que es va acordar l'aplicació immediata d'un canvi de destinació dels agents implicats en l'incident, en espera de la resolució judicial.

AO 00165/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a l'assassinat d'una dona a mans de la seva parella al barri del Raval de Barcelona

El Síndic va tenir coneixement de la detenció d'un home per l'assassinat de la seva parella en un pis del Raval el juliol de 2020. Com a conseqüència d'aquests fets, va obrir una actuació d'ofici, en el marc del pla d'igualtat, a fi de constatar si s'havien adoptat mesures de prevenció en el cas que s'hagués interposat alguna denúncia i si s'havia atès la víctima i el seu fill.

Posteriorment, el Departament d'Interior ha informat que els fets estan judicialitzats al Jutjat de Violència sobre la Dona núm. 1 de Barcelona i que s'han iniciat diligències prèvies, motiu pel qual el Síndic dona per finalitzada la seva intervenció en aquest assumpte.

AO 00184/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a l'expulsió d'una dona d'una piscina pública per alletar el seu fill

El Síndic ha tingut coneixement que el juliol de 2020 una dona va ser expulsada d'una piscina pública del municipi de Montcada i Reixac perquè estava alletant el seu nadó a la vora de la piscina. Sembla que el recepcionista de la piscina la va amonestar i li va demanar que anés al vestuari.

Preguntat pel Síndic, l'Ajuntament de Montcada i Reixach ha informat que, segons l'empresa gestora de la piscina, a la dona en cap moment se li va indicar que abandonés la instal·lació, sinó que se li va recomanar que se situés en un lloc més segur per a ella i el nadó. El Síndic, doncs, determina que en aquest cas no s'ha vulnerat el dret a la lactància materna i a la no-discriminació amb la maternitat i/o la lactància.

AO 00197/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a un cas d'LGBTI-fòbia vers un veí del municipi de Prades

Un veí del municipi de Prades va denunciar que havia rebut diversos missatges amenaçadors per vestir-se de *drag-queen*, missatges que es van fer virals a les xarxes socials. El Síndic va demanar informació a la Direcció General de la Policia, a l'Ajuntament de Prades i al Servei d'Atenció Integral a les persones LGBTI del Baix Camp, per conèixer les actuacions que s'han dut a terme des de cadascuna de les administracions implicades.

La Direcció General de la Policia ha informat que, sens perjudici de les diligències policials per esclarir els fets denunciats, també s'han fet actuacions amb la Fiscalia de Delictes d'Odi i Discriminació de la província de Tarragona, amb el Servei d'Atenció Integral LGTBI i amb l'Ajuntament de Prades. Així mateix, el Grup d'Atenció a la Víctima de la comissaria de Reus es va posar en contacte amb el denunciant i li està fent un seguiment en coordinació amb la unitat instructora de les diligències. Per la seva banda, l'Ajuntament de Prades va publicar un escrit institucional en suport a la víctima i va convocar una concentració de rebuig vers els fets.

AO 00202/2020
Finalitzada

Agressió al districte de Nou Barris de Barcelona a dues persones per la seva condició sexual

El Síndic ha tingut coneixement d'una nova agressió a dues persones per la seva condició sexual, al districte de Nou Barris de Barcelona. Les víctimes van ser agredides a la via pública i van ser traslladades a un centre hospitalari, i el presumpte agressor va ser detingut per la Policia la Generalitat - Mossos d'Esquadra per un delictes contra l'exercici dels drets fonamentals i les llibertats públiques i un delictes de lesions.

AO 00205/2020
En tramitació

Greu incident violent a Sitges en què van resultar ferides diverses persones, dues de les quals per la seva condició sexual

El Síndic ha obert una actuació d'ofici després de tenir coneixement de l'agressió que va tenir lloc als carrers de Sitges el dia 12 de juliol de 2020, quan un grup de joves va començar a agredir indiscriminadament persones al carrer, a la zona d'oci nocturn de la localitat. En el marc d'aquesta actuació, la institució s'ha posat en contacte amb l'Ajuntament de Sitges, la Direcció General de la Policia i la Direcció General d'Igualtat perquè informin de la seva intervenció i de les mesures que han adoptat.

AO 00246/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la discriminació de les parelles de dones no casades quan volen inscriure el seu infant al Registre Civil

El Síndic ha rebut queixes de parelles de dones que quan han volgut inscriure el seu infant al Registre Civil se'ls ha exigut que estiguessin casades. Aquest requisit es demana en alguns registres, com el d'Esplugues de Llobregat, però en d'altres, com el de Barcelona o el d'Igualada, no s'exigeix. Per això, el Síndic ha demanat al Tribunal Superior de Justícia de Catalunya (TSJC) que valori adoptar iniciatives per homogeneïtzar els criteris que han de seguir tots els registres civils de Catalunya en els casos d'inscripcions amb filiació de les dues mares.

Tot i això, el TSJC ha respost que no li consten criteris discrepants entre registres civils, però que en qualsevol cas s'impulsaran accions formatives que redundin en una major seguretat jurídica.

AO 00274/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa als insults homòfobs rebuts per l'alcalde de Terrassa

El Síndic ha obert una actuació d'ofici relativa a la denúncia de l'alcalde de Terrassa per haver estat víctima d'insults homòfobs a les xarxes socials per part d'un usuari del parc de patinatge de la ciutat. Sembla que les agressions van començar arran del tancament del parc per les mesures sanitàries per frenar la pandèmia de COVID-19.

En el marc d'aquesta actuació d'ofici, el Síndic ha demanat a la Direcció General d'Igualtat del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que l'informi si s'ha denunciat l'atac a l'Àrea LGTBI i si s'han fet gestions amb la víctima pel que fa a la resolució del cas i a una condemna pública o qualsevol altre tipus d'intervenció relacionada.

AO 00282/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a dos nous incidents LGTBI-fòbics ocorreguts a Barcelona

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de dos nous incidents LGTBI-fòbics ocorreguts a la ciutat de Barcelona el cap de setmana del 21 i 22 de novembre de 2020: d'una banda, l'agressió a una noia transsexual quan sortia de casa seva; i de l'altra, l'atac homòfob a un jove que viatjava en un tren de Ferrocarrils de la Generalitat.

En el marc d'aquesta actuació, el Síndic s'ha adreçat a la Direcció General de la Policia, a Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) i a l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI de l'Ajuntament de Barcelona, als quals ha demanat informació, entre d'altres, sobre quines mesures s'han dut a terme o estan previstes en relació amb aquesta qüestió.

■ ADMINISTRACIÓ PÚBLICA I TRIBUTS

11. AVENÇOS TECNOLÒGICS AL SERVEI DE LA CIUTADANIA

El registre electrònic de documents i la implantació de la cita prèvia

La situació d'emergència de salut pública ocasionada per la COVID-19 va dur el Govern de l'Estat a declarar l'estat d'alarma, fet que va comportar la limitació de la llibertat de circulació de les persones i l'adopció de diferents mesures, entre les quals hi ha interrompre els terminis administratius per a la tramitació dels procediments a tot el sector públic i suspendre els terminis de prescripció i caducitat d'accions i de drets.

Paral·lelament, en matèria de salut pública, es van adoptar mesures preventives, de protecció i organitzatives, aplicables al personal al servei de les administracions. Així, es va haver de limitar la prestació dels serveis públics a aquells que fossin estrictament bàsics i restringir, per tant, la mobilitat del personal, sens perjudici de la que fos necessària per prestar els serveis essencials.

En el procés de desescalada, les mesures organitzatives adoptades per les administracions han prioritzat l'atenció telefònica i la digital, i han introduït la cita prèvia en la prestació dels serveis d'atenció al públic presencials.

L'atenció digital va associada bàsicament a la comunicació del ciutadà amb l'Administració mitjançant la presentació d'un escrit, sol·licitud o petició sobre qualsevol matèria, per via telemàtica, a través del registre electrònic de documents.

Cal parar atenció al fet que la disposició final setena de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, va establir un alentiment en l'entrada en vigor de la Llei per a les previsions relatives, entre d'altres, al registre electrònic. Aquest endarreriment s'ha hagut d'ampliar en dues ocasions més per la dificultat de concloure els processos d'adaptació a les previsions de la Llei, la darrera de les quals va tenir lloc amb el Reial decret llei 28/2020, de 22 de setembre, que la va fixar fins al 2 d'abril de 2021.

Tanmateix, cal dir que gran part dels ajuntaments de Catalunya ja disposa d'un registre electrònic operatiu per presentar documentació adreçada a la mateixa administració titular del registre. Aquest mecanisme hauria de contribuir a facilitar als ciutadans el lliurament i el registre de documents que vulguin o hagin de presentar a la mateixa administració sense necessitat de desplaçar-se.

La cita prèvia es pot configurar com una via preferent d'atenció a la ciutadania, però no pot erigir-se en requisit absolut

Per fer ús d'aquest mitjà de presentació, el ciutadà s'ha de poder identificar i ha de signar electrònicament per acreditar la seva identitat i l'autenticitat i integritat del document tramès. Per això, és necessari que disposi d'un certificat digital. Ara bé, hi ha diferents tipus de certificats digitals, entre els quals hi ha l'idCAT Mòbil, que, pel fet d'estar basat en claus concertades i d'incloure la modalitat de registre en línia sense desplaçament a cap oficina, permet que els ciutadans puguin operar telemàticament amb molta més facilitat. És convenient, doncs, que per facilitar la tasca als ciutadans, els tràmits de les administracions siguin disponibles per IdCAT Mòbil i, en particular, el tràmit de la instància o de la petició genèrica.

No obstant això, el canvi cultural que implica treballar en un entorn digital no abasta tota la ciutadania, ja que hi ha un sector de la població que es troba en situació de vulnerabilitat, que no té possibilitat de fer ús dels mitjans telemàtics i que s'estima més l'atenció presencial.

En aquest punt, les mesures adoptades per les administracions per facilitar la reincorporació progressiva del personal a la modalitat presencial als centres de treball ha comportat que s'hagin hagut d'emprendre mesures per minimitzar els riscos per a la salut del personal –no només entre els mateixos treballadors, sinó també en la interacció que mantenen amb els ciutadans

que s'hi adrecen personalment— que han desembocat en l'ús de la cita prèvia per a tots els que optin per fer els tràmits administratius de forma presencial.

La instauració de la cita prèvia per fer qualsevol tràmit presencial, ja sigui per rebre assessorament o registrar qualsevol document, s'ha generalitzat en totes les administracions. Es tracta d'un instrument útil des del punt de vista de la protecció de riscos laborals i també per ordenar la gestió de les oficines d'atenció ciutadana, sempre que se'n pugui garantir un accés raonable, que opera com a garantia d'atenció al ciutadà en el dia i l'hora assignats. Ara bé, això no pot implicar la desatenció dels ciutadans sense resguard de cita prèvia que compareguin per registrar documents o per gestionar tràmits que no es poden posposar.

Per aquest motiu, el Síndic de Greuges ha estimat oportú obrir una actuació d'ofici per adreçar-se a totes les administracions públiques amb seu a Catalunya amb l'objecte de traslladar-los les bones pràctiques a seguir en la implantació de la cita prèvia, i ha assenyalat que:

- La cita prèvia es pot configurar com una via preferent d'atenció al ciutadà, però no pot erigir-se en requisit absolut.
- La implantació de la cita prèvia ha d'anar acompanyada de sistemes àgils per formalitzar-la (per mitjà del canal telefònic, que, si convé, cal reforçar amb més línies d'atenció, i la instauració d'un canal electrònic) amb els quals es pugui obtenir cita per ser atès en un termini raonable.
- L'Administració pública ha d'articular sistemes que admetin excepcions a l'exhibició del resguard de cita prèvia quan es tracta de registrar documents o de prestar assistència davant de qualsevol altre tràmit en què la data de la cita assignada excedeixi el termini preclusiu per dur-lo a terme. Tot això, sens perjudici de valorar, en aplicació dels principis de prudència i de racionalitat, l'assistència del ciutadà que comparegui sense cita en la resta de casos.
- Les cartes de serveis de les oficines d'atenció i les pàgines web de les administracions han d'exposar de forma clara i entenedora quins són els mecanismes

d'accés a la cita prèvia, però també han d'assenyalar que aquesta no és una condició sense la qual el ciutadà no pugui ser atès. Per això, les cartes de serveis també han d'identificar els casos que queden exceptuats de cita prèvia.

Les revisions telemàtiques de les proves

En qualsevol procés avaluador, tot aspirant que hi prengui part ha de tenir la possibilitat de conèixer quins han estat els resultats obtinguts i quines han estat les errades comeses. En funció de la tipologia de les proves, quan es tracta de desenvolupar algun tema o respondre preguntes amb més o menys extensió, el coneixement de les errades acostuma a venir donat amb la visualització de l'examen realitzat juntament amb la puntuació assolida i els criteris de correcció emprats en l'avaluació. Quan s'avaluen proves tipus test o amb respostes automatitzades, la visualització de les errades s'efectua comparant el model de qüestionari amb la plantilla de respostes correctes.

Les administracions han de verificar que tots els tràmits puguin ser formulats electrònicament amb sistemes assequibles de clau concertada

Les disposicions reguladores de l'acreditació de competències en tecnologies de la informació i de la comunicació (ACTIC) han establert un sistema en què, mitjançant la participació d'entitats col·laboradores, es facilita la realització de les proves als aspirants sense haver de fer grans desplaçaments, atesa la facilitat de trobar un centre col·laborador al seu mateix municipi de residència o ben a la vora. Un cop realitzada la prova, el sistema automàtic d'avaluació permet saber al moment si l'aspirant ha resultat apte o no. Tanmateix, per exercir el dret de revisió de la prova, cal sol·licitar-ho telemàticament a través del portal ACTIC perquè l'oficina gestora pugui contactar amb l'aspirant per acordar el dia i l'hora de la revisió, que s'ha de fer

presencialment a l'oficina amb seu a l'Hospitalet de Llobregat.

En aquest punt, el Síndic de Greuges ha considerat que els avenços tecnològics han d'estar al servei de la ciutadania, de manera que cal aconseguir trobar un mecanisme semblant al que s'aplica en el procés d'avaluació perquè l'exercici del dret de revisió no comporti grans desplaçaments i es pugui facilitar a distància, a través del mateix portal ACTIC i amb garanties de seguretat.

Les administracions han d'anar incorporant els mitjans electrònics en els processos de revisió de les proves

Actualment, ja hi ha un projecte de decret de nova regulació de l'ACTIC, la darrera versió del qual ha modificat el mecanisme de la revisió de la prova i ha establert expressament que es podrà dur a terme a la seu de l'oficina gestora o de manera telemàtica en un centre col·laborador.

El principi de neutralitat tecnològica

La realitat del desenvolupament informàtic i la varietat de programari existent poden provocar problemes de connexió i d'incidències tècniques, derivades de la interoperabilitat entre l'ordinador de la persona interessada i la plataforma de l'Administració pública, de les quals no s'ha de fer responsable el ciutadà.

Precisament, una de les incompatibilitats detectades afecta les persones que utilitzen el sistema operatiu lliure Linux o Android i que volen fer tràmits a través de l'Oficina Virtual de Tràmits de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, atès que aquest

sistema és incompatible amb l'Adobe Acrobat Reader, que ha deixat d'actualitzar aquest programari per a sistemes operatius.

Aquesta circumstància interfereix en la realització dels tràmits dels ciutadans que utilitzin aquest sistema per relacionar-se electrònicament amb l'Administració.

La incorporació de mitjans electrònics en les actuacions del sector públic ha de ser informada, entre altres principis, pel de neutralitat tecnològica. Això vol dir que l'Administració ha de fer possible l'ús dels mitjans electrònics amb independència de les opcions tecnològiques escollides pels destinataris, tot promovent l'ús d'estàndards oberts.

Les administracions han de garantir el principi de neutralitat tecnològica per evitar perjudicis d'interoperabilitat a la ciutadania

Peraquest motiu, cal que les administracions adoptin les mesures per garantir el compliment del principi de neutralitat tecnològica que recull l'article 4 de la Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya.

A aquest efecte, l'Administració de la Generalitat assenyala que ha estudiat la implantació d'una opció per esmenar aquesta situació, de manera que iniciarà el desplegament gradual dels nous tipus de formularis en format HTML, compatibles amb qualsevol navegador web per substituir els més de 1.400 formularis PDF existents. Un d'aquests canvis s'ha materialitzat amb el tràmit digital per formular la sol·licitud d'accés a la informació pública.

Queixa 01142/2020

La persona promotora de la queixa va exposar al Síndic les dificultats que tenia per fer els tràmits que, per raó de la seva condició, havia de fer necessàriament de forma electrònica a través de l'OVT de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

La problemàtica derivava del fet que la persona interessada treballava amb un sistema operatiu lliure Linux, que és incompatible amb els formularis, que només poden ser oberts i emplenats amb l'aplicació Adobe Acrobat Reader.

El Síndic va recordar al Departament de Polítiques Digitals i Administració Pública que, en aplicació del principi de neutralitat tecnològica, calia adoptar mesures per resoldre les incompatibilitats detectades, com ara utilitzar formularis web.

El Departament va informar que havia posat en servei un entorn per generar formularis de tramitació en format HTML compatibles amb qualsevol navegador web, que haurà d'anar implementant de forma progressiva, ja que no es tracta d'una transformació exclusivament tecnològica –i, per tant, mecànica–, sinó que implica repensar el flux de conversa que cada formulari estableix amb la persona que l'emplena.

Queixa 02074/2020

Un aspirant del municipi de Palafrugell que havia pres part en la prova d'avaluació de competències de l'ACTIC va sol·licitar-ne la revisió. El Servei d'Inclusió i Capacitació Digital del Departament de Polítiques Digitals i Administració Pública el va informar de la puntuació obtinguda en la prova i en cada competència; quant a la revisió, calia fer-la de forma presencial a la seu del servei ubicada a l'Hospitalet de Llobregat i en horari d'atenció al públic. Atesa la impossibilitat de desplaçar-se per fer la revisió a l'oficina gestora, l'interessat va demanar-ne la revisió telemàtica. La resposta a la seva petició fou desfavorable atenent a les disposicions reguladores de l'ACTIC, que només preveuen la revisió presencial. A més, el Servei afegia que calia preservar el contingut de les preguntes d'avaluació, ja que si es fes de forma telemàtica hi hauria el perill d'enregistrar en vídeo i posar les preguntes a l'abast de tothom.

El Síndic va recomanar que es busqués un mecanisme per fer la revisió de la prova de l'interessat sense la càrrega del desplaçament i, a la vegada, que s'implementés amb caràcter general perquè es pogués oferir a les persones interessades, amb la consegüent modificació de les disposicions normatives.

12. L'EMPADRONAMENT SENSE TÍTOL JURÍDIC D'OCUPACIÓ

El Síndic ha rebut diverses queixes que posen en qüestió els procediments que segueixen alguns ajuntaments a l'hora de tramitar les sol·licituds d'empadronament de les persones que resideixen de forma habitual al municipi i en un domicili amb unes condicions d'ocupació precàries. Bàsicament, el resultat acaba essent no facilitar la inscripció en el padró d'aquestes persones.

Les situacions plantejades se centren bàsicament en dos supòsits de risc d'exclusió residencial: l'ocupació d'habitatges buits i els pisos compartits (lloguer o relloguer d'habitacions), en què el titular o llogater de l'habitatge no vol emetre l'autorització d'empadronament. En aquest darrer cas, els promotors de les queixes sol·licitaven una inscripció en el padró en "domicili fictici".

En l'Informe de 2017 el Síndic va abordar els empadronaments d'ocupes. Aleshores ja va assenyalar que no avalava l'ocupació irregular, però recordava que la negativa a inscriure en el padró les persones que, efectivament, resideixen habitualment a l'habitatge pel sol fet de no poder lliurar un títol d'ocupació no estava fonamentada en criteris jurídics, ja que la decisió sobre la inscripció s'ha de basar en la residència efectiva al domicili de l'alta i no en el dret a residir a l'habitatge.

El títol possessori no és requisit per a la inscripció al padró, sinó la via ordinària per acreditar la residència, que es pot comprovar per altres vies

Enguany, amb motiu de la tramitació d'aquestes queixes, el Síndic ha obert una actuació d'ofici en què ha recordat que el títol possessori no és un requisit per a la inscripció en el padró, sinó només la via ordinària per acreditar la residència, que també pot ser comprovada per altres vies.

Així mateix, ha assenyalarat, en síntesi, que:

- Les resolucions sobre les instruccions tècniques als ajuntaments sobre la gestió del padró municipal, de 30 de gener de 2015 i de 29 d'abril de 2020, reconeixen que una forma de provar la residència efectiva pot ser el títol que legitima l'ocupació de l'habitatge, però també pot ser que no hi hagi cap títol.

Quan no hi ha títol d'ocupació, com ara en els supòsits d'ocupacions de propietats alienes, públiques o privades, el gestor municipal ha de comprovar per altres mitjans (informe de la policia local, inspecció del mateix servei, etc.) que el veí habita al domicili i, en cas afirmatiu, inscriure'l en el padró.

A l'hora de tractar els casos especials d'empadronament, les instruccions es refereixen a la situació de les persones sense domicili com aquelles que viuen en infrahabitatges o en absència total d'habitatge, que han de figurar com a domicilis vàlids en el padró.

Pel que fa a les situacions més extremes, les instruccions estableixen que la decisió sobre la constància d'aquest domicili en el padró municipal, no pas de la inscripció, ha de venir determinada per la possibilitat d'adreçar una comunicació al domicili que figura a la inscripció o no.

Les seues electròniques municipals han d'informar del tràmit d'alta en el padró, tant si hi ha títol d'ocupació com si no n'hi ha

L'aplicació d'aquest criteri determina la possibilitat de recórrer a un domicili fictici quan la persona sense sostre resideixi habitualment al municipi i sigui coneguda pels serveis socials. A aquests efectes, l'adreça serà la que indiquin els serveis socials, ja sigui la del mateix servei, la de l'alberg municipal o la del punt geogràfic on el veí acostumi a pernoctar.

Conseqüentment, un ajuntament no pot abocar tota persona que vulgui empadronar-se sense disposar d'un títol que legítimi l'ocupació als serveis socials perquè determinin si hi concorre una situació d'alt risc com a requisit per empadronar-la, ja que aquest circuit no s'ajusta a la legalitat vigent.

- L'anàlisi de les seues electròniques dels ajuntaments objecte de les queixes ha permès comprovar que tota la informació sobre la tramitació de les altes en el padró s'articula a partir del que es pot anomenar com a *via ordinària* per acreditar la residència, amb la indicació de quina ha de ser la documentació necessària per tramitar la inscripció, com ara, pel que fa a l'habitatge: l'original del contracte de lloguer o escriptura de compravenda i, en el cas de no ser-ne el titular, l'autorització del propietari o arrendatari del pis.

L'empadronament sense títol d'ocupació permet concórrer en els processos de valoració de sol·licituds d'habitatge per la Mesa d'emergència

Tanmateix, l'alta en el padró també es pot dur a terme malgrat no disposar de la documentació requerida per tramitar la inscripció per la via ordinària. Per contraposició a aquesta via, la via extraordinària inclouria els supòsits en què la persona interessada:

- a) no pot lliurar documentació relativa al títol jurídic d'ocupació de l'habitatge en què viu;
- b) no viu en un habitatge pròpiament dit, perquè viu al carrer o en un espai no apte com a habitatge, o bé es troba en una situació d'itinerància residencial dins del municipi.

Per això, el Síndic manté que els ajuntaments han d'ampliar la informació que conté la seua electrònica relativa al tràmit d'alta en el padró municipal per incloure-hi aquesta via. Es tracta

d'informar els ciutadans que en els casos en què la persona interessada no tingui la documentació relativa a la disponibilitat de l'habitatge que ocupa també pot instar la sol·licitud d'alta en el padró, per a la tramitació de la qual caldrà que faciliti les dades del domicili de residència i els mitjans de contacte, amb la finalitat que l'ajuntament pugui fer les comprovacions que estimi necessàries.

No es pot deixar d'empadronar aquestes persones encara que no tinguin títol d'ocupació. Si no es fa se les està impedit, davant d'una situació d'emergència econòmica i social i d'acreditació de la vulnerabilitat de la unitat de convivència, com pot ser un desnonament, complir un dels requisits exigits per concórrer en els processos de valoració de sol·licituds d'habitatge per part de la Mesa de valoracions de situacions d'emergències econòmiques i socials de Catalunya.

La potestat d'inscripció al municipi no s'ha d'emprar per erradicar les ocupacions dels habitatges buits

Pel que fa a la problemàtica que es deriva a partir de les situacions de pisos compartits en què la persona major d'edat empadronada al domicili no està disposada a lliurar cap autorització per escrit a favor de la persona que l'ocupa, s'ha de resoldre, també, amb la realització prèvia de les comprovacions i inspeccions municipals. Al mateix temps, cal intentar esvair, si convé, les pors i els recels que el propietari/llogater pugui tenir pel fet de la inscripció de la persona "rellogada" en el padró.

- Els ajuntaments no poden adoptar decisions o criteris que impliquin utilitzar el padró per a finalitats diferents de les que li atorga l'ordenament jurídic, com ara erradicar les ocupacions dels habitatges buits denegant la inscripció a la persona que realment hi viu. Això és així perquè, malgrat que aquesta decisió

no resol el problema –ja que la persona possiblement seguirà vivint-hi–, l'exercici de la potestat d'inscripció o de denegació s'ha d'efectuar d'acord amb el principi de legalitat, sense que sigui possible fer-ne un ús per a finalitats diferents de les establertes per la norma.



Queixes 02970/2019, 06520/2019, 07978/2019, 07979/2019, 07980/2020 i 03057/2020

L'associació promotora de les queixes es va adreçar al Síndic per exposar el seu malestar per l'actuació dels ajuntaments de Martorell, Mataró, el Prat de Llobregat, l'Hospitalet de Llobregat, Cornellà de Llobregat i Rubí a l'hora de tramitar les sol·licituds d'empadronament de ciutadans residents al municipi i sense títol d'ocupació.

En tots els casos, llevat dels ajuntaments de Martorell i de Cornellà, les administracions han adequat la informació del tràmit d'inscripció en el padró que recull la seu electrònica, han actualitzat els protocols d'empadronament al municipi i estan revisant les situacions concretes plantejades per l'associació.

Pel que fa a l'Ajuntament de Martorell, cal posar de manifest la negativa a reconsiderar el criteri que manté (consistent a denegar qualsevol sol·licitud d'alta en el padró que no vagi acompanyada d'un títol jurídic d'ocupació), tot prescindint de les consideracions jurídiques i recomanacions del Síndic.

Quant a l'Ajuntament de Cornellà, el Síndic ha tramitat diferents requeriments perquè l'informi de la seva decisió.

13. L'ACCÉS DE LES PERSONES AMB DISCAPACITAT A LA FUNCIÓ PÚBLICA: ALGUNES NOVETATS

Previsió d'un percentatge de reserva en l'accés temporal en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat

A partir de l'anàlisi de diferents borses de treball de les administracions públiques, el Síndic va assenyalar, en l'Informe de 2016, que aquestes no acostumen a incloure mesures de discriminació positiva en favor de la integració de 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.

Per aquest motiu, el Síndic va recomanar a qui aleshores era el Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge que promogués 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, perquè introduís mesures de discriminació positiva quan es tracta d'accedir a la cobertura temporal de llocs de treball.

Així mateix, va recomanar que es promogués una regulació general de les borses de treball que introduís mesures de discriminació positiva per facilitar la inserció professional de les persones amb discapacitat.

Les administracions han de promoure accions per afavorir l'accés de les persones amb discapacitat a les convocatòries d'ocupació temporal

De fet, amb l'objecte de conèixer quina era la política d'integració en l'ocupació que seguien els ajuntaments de Catalunya a l'hora de configurar les borses de treball, el Síndic va obrir l'actuació d'ofici 253/2017, recollida en

l'Informe de 2017. Es va demanar informació a 117 ajuntaments de Catalunya, 77 dels quals van manifestar que no aplicaven cap mesura d'acció positiva.

El Síndic va recordar que:

- Les administracions són competents per promoure accions positives per afavorir la igualtat d'oportunitats en l'accés a l'ocupació, sense que s'hagin fer distincions entre l'ocupació permanent i temporal, sempre que la capacitat funcional quedi garantida.
- Els mecanismes o incentius per facilitar l'accés s'han de mantenir mentre continuï essent necessari corregir o compensar els desavantatges que tenen per incorporar-se a la feina.
- L'impuls per garantir la presència de les persones amb discapacitat no s'ha de restringir exclusivament a les convocatòries d'accés derivades de les ofertes d'ocupació.

La Generalitat té en marxa un projecte de decret per a la selecció de personal funcionari interí amb un percentatge de reserva d'un mínim del 5%

Enguany, el Departament de Polítiques Digitals i Administració Pública ha informat del projecte de decret pel qual s'estableixen els criteris i el procediment per a la selecció de personal funcionari interí per a la cobertura de llocs de treball vacants a l'Administració de la Generalitat de Catalunya i els seus organismes autònoms.

En aquest projecte s'estableix que les convocatòries per cobrir llocs vacants amb personal interí han de promoure la reserva corresponent per a persones amb una discapacitat igual o superior al 33%, i que els departaments i els organismes autònoms han de vetllar perquè, com a mínim, un de cada vint llocs de treball del mateix cos, escala o especialitat que convoquin per ser coberts temporalment per personal funcionari interí es reservi a persones amb discapacitat.

Finalment, respecte de l'aprovació d'una normativa de caràcter general sobre els requisits mínims per a la constitució i regulació de les borses de treball a les administracions públiques catalanes, amb la inclusió de mesures de discriminació positiva, el Departament estima que aquesta regulació s'ha d'enquibir dins d'una nova llei de funció pública, aplicable a les administracions públiques catalanes, l'avantprojecte de la qual cal tramitar al més aviat possible.

La identificació nominal en el torn de reserva

La identificació de la condició de persona amb discapacitat de qui participa en un procés selectiu a l'hora de publicar les llistes d'admesos i exclosos en una columna específica del torn de reserva és una dada de salut, encara que no es faci pública quina és la precisa causa de discapacitat que l'afecta.

Les dades de salut conformen una categoria especial de dada que està sotmesa a un règim especial pel que fa al tractament. En aquests casos, d'acord amb l'article 9.1 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPD), i l'article 9 a) del Reglament UE 2016/679, de 27 d'abril, el consentiment prestat per l'aspirant d'acord amb les bases de la convocatòria no és suficient per aixecar la prohibició del tractament i que se'l pugui identificar com a persona amb discapacitat en el torn de reserva.

El Síndic també estima que la identificació nominal de la condició d'aquests aspirants en l'apartat del torn de reserva és excessiu per assolir la finalitat del tractament de les dades i, per tant, no és ajustat al principi de minimització.

La disposició addicional de la LOPD estableix que quan sigui necessari publicar un acte administratiu que contingui dades personals de l'afectat se l'ha d'identificar amb el nom i cognoms amb l'afegit de les quatre xifres numèriques aleatòries del DNI, número d'identitat d'estranger, el passaport o un document equivalent. Tanmateix, el Síndic entén que en el cas de la publicació dels integrants del torn de reserva caldria ponderar aquesta identificació nominal explícita amb el dret a preservar la seva condició de discapacitat del coneixement de la resta d'aspirants i de terceres persones.

Per això, a l'hora de fer pública la llista provisional d'admesos i exclosos dels aspirants que componen o que, eventualment, poden formar part del col·lectiu que es presenta pel torn de reserva seria suficient amb la publicació dels seus DNI o del document equivalent.

Les administracions no han d'identificar nominalment en un entorn obert les persones que prenen part en els processos selectius pel torn de reserva

Ara bé, com que el fet de no identificar nominalment els noms de tots els aspirants pot arribar a limitar l'exercici del dret de recusació dels membres dels tribunals de selecció, el Síndic estima que aquesta qüestió es podria resoldre amb la publicació d'una única llista nominal de tots els aspirants admesos i exclosos per ambdós torns (lliure i reserva) a l'hora de fer pública la llista definitiva, completada amb la indicació numèrica dels que participen finalment pel torn de reserva.

Amb relació a aquesta qüestió, el Síndic ha observat que les persones que accedeixen pel torn de reserva en les diferents convocatòries en curs que gestiona la Direcció General de Funció Pública no se les identifica nominalment en la llista provisional, sinó amb un codi d'identificació.

Així mateix, l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades ha manifestat que cal emprar un sistema de publicació que conciliï la garantia de transparència envers els aspirants que competeixen en un procés selectiu d'accés a la funció pública amb el dret a la privacitat. D'aquesta manera, les llistes controvertides es podrien publicar en obert amb la identificació de les persones que participen en el torn de reserva de forma anonimitzada, mitjançant un codi d'identificació, mentre que la llista amb els noms i cognoms de tots els que hi participen es podria fer pública en un entorn amb accés restringit per a les persones que prenen part en el procés, que, en definitiva, són les interessades en el procediment.

Queixes 03552/2019 i 09047/2019

Les persones promotores d'ambdues queixes van exposar al Síndic la seva disconformitat amb el fet que amb motiu de la seva participació pel torn de reserva en procediments selectius convocats per l'Ajuntament de Barcelona se les identificués en una columna específica en la llista provisional de persones admeses i excloses, la qual cosa afecta una dada tan sensible com és la condició de discapacitat.

L'Ajuntament va justificar el manteniment de la identificació dels qui participen pel torn de reserva en el fet que cal distingir entre els aspirants que són admesos per aquest torn d'aquells les sol·licituds dels quals cal esmenar perquè no han lliurat el dictamen dels equips de valoració multiprofessional, sense el qual no queden exclosos del procés, sinó que passen a participar pel torn lliure. Així mateix, al·legava la necessitat que tots els aspirants coneguin amb quines persones estan competint dintre del torn.

El Síndic va assenyalar que la condició de discapacitat és una categoria especial de dada, per la qual cosa el consentiment de la persona interessada a participar en el procés selectiu no és suficient per tractar-la. També li va mostrar el mecanisme emprat per altres administracions a l'hora de publicar les llistes provisionals d'admesos i exclosos. Per això, va tornar a insistir en la necessitat d'adoptar mesures per deixar d'identificar nominalment aquestes persones.

Finalment, l'Ajuntament de Barcelona ha fet saber al Síndic que deixarà d'identificar amb noms i cognoms les persones aspirants incloses al torn de persones amb discapacitat en les llistes de persones admeses i excloses.

14. TRANSPARÈNCIA: PUBLICITAT INFORMATIVA I DRET D'ACCÉS A LA INFORMACIÓ PÚBLICA

La transparència informativa de les administracions públiques s'ha d'entendre des d'un triple vessant o perspectiva. Primerament, fa referència al dret de totes les persones a obtenir la informació en poder de les administracions públiques, ja sigui cercant-la en format obert i comprensible en els portals de transparència, o bé sol·licitant accedir a qualsevol informació no publicada –amb els límits establerts legalment, interpretats de forma restrictiva– en exercici del dret d'accés a la informació pública. I, de l'altra, com a manifestació necessària d'un model de govern obert, que s'articula al voltant de la participació informada de la ciutadania en la presa de decisions dels poders públics i en la definició i l'avaluació dels serveis que presten. I, finalment, la publicitat informativa és una forma de retre comptes de l'activitat de les administracions en la societat, ja que permet a la ciutadania accedir a la informació sobre les actuacions empreses i valorar-ne el resultat.

En qualsevol cas, i com a dret de les persones, el dret a obtenir informació de les administracions interpel·la obertament la institució del Síndic i sovint és objecte de queixa, tant pel que fa a l'exercici del dret d'accés com amb relació a la informació publicada en els portals de transparència. Més endavant, es fa referència a algunes de les qüestions que els ciutadans han plantejat i la valoració que se n'ha fet durant l'any 2020.

En informes anteriors també s'ha fet referència a l'exercici de la funció d'avaluació anual del compliment de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, que el Síndic té encomanada. A reserva de les conclusions que es desprenguin de l'informe d'avaluació que actualment està en procés d'elaboració, cal insistir a destacar l'alentiment en el desplegament de les obligacions de la Llei, una vegada superada l'etapa inicial d'aplicació. També cal remarcar que el desplegament està sent asimètric, molt

condicionat a la capacitat i els recursos de cada administració. En aquest sentit, no és una qüestió que calgui més temps per desplegar la Llei o no només és una qüestió de temps. Davant una llei complexa de desplegar, que introdueix obligacions en diferents àmbits que no són senzilles d'articular, si no es reforcen els mecanismes de cooperació, difícilment s'arribarà a una aplicació plena i homogènia per part de totes les administracions obligades. I en aquest moment aquest és el repte principal en el desplegament de la Llei que les administracions han d'afrontar de forma col·lectiva.

**La transparència
informativa és un
element clau en el
model de govern obert
que vol impulsar la Llei
19/2014**

En el moment de redactar aquest informe, l'aprovació d'un reglament de desplegament de la Llei 19/2014, en els àmbits de publicitat informativa i dret d'accés, es troba en la fase final de tramitació i el Síndic confia que s'aprovi properament. Des del primer text del projecte de decret elaborat fins el que actualment es preveu sotmetre a la consideració del Govern ha transcorregut un període llarg, en què el projecte s'ha modificat substancialment diverses vegades i s'ha sotmès successivament als tràmits d'audiència i informació pública, com a tràmits específicament participatius, juntament amb la resta de tràmits propis de la formulació de projectes normatius de desplegament legal. El Síndic ha tingut ocasió de formular aportacions en aquest procés que han estat acceptades gairebé en la seva totalitat. Així mateix, el projecte de reglament afronta la regulació de tots els aspectes que s'han reclamat en els informes d'avaluació com a necessaris per fer avançar l'aplicació de la Llei en els àmbits de publicitat informativa i dret d'accés.

Quan una sol·licitud d'accés a informació pública és estimada, cal facilitar la informació en el format en què l'hagi

demanada la persona sol·licitant, i si l'Administració considera que concorre algun dels supòsits que permet modificar-ne el format, cal justificar-ho en resolució formal i motivada, notificada amb indicació de les opcions de recurs i reclamació en contra que la persona interessada pot utilitzar. El Síndic així ho ha hagut d'indicar a un ajuntament que resolia facilitar de forma presencial una informació que la persona interessada havia demanat rebre de forma telemàtica, sense justificar aquesta decisió.

Les administracions han de lliurar a qui ho demana la informació que tenen en poder seu, encara que els l'hagin facilitat tercers

La Llei 19/2014 defineix com a informació pública la que ha estat elaborada per l'Administració i la que té en poder seu com a conseqüència de la seva activitat o de l'exercici de les seves funcions, inclosa la que li subministren els altres subjectes obligats d'acord amb el que estableix aquesta llei. El dret d'accés a la informació pública es projecta sobre qualsevol informació inclosa en aquest concepte ampli d'informació pública. Per tant, no cal que es tracti d'informació que hagi elaborat la mateixa administració, sinó que n'hi ha prou que l'hagi rebuda, que la posseeixi, a resultes de l'exercici de les seves funcions.

Per tant, les persones també tenen dret a accedir a la informació que altres persones, físiques o jurídiques, han aportat a l'Administració en l'exercici de les seves funcions, sens perjudici de l'aplicació, quan correspongui, dels límits a l'accés establerts legalment. Aquest seria el cas, per exemple, d'una associació que presta un servei públic, en què l'entitat ha de subministrar a l'Administració titular del servei informació directament relacionada amb la prestació del servei. Així ho va recordar el Síndic a un ens local que havia adreçat la promotora de la queixa a l'entitat prestadora del servei, en el cas que es relata més endavant.

Com s'ha assenyalat a l'inici d'aquest epígraf, les mancances en la informació publicada en els portals de transparència també és motiu de queixa al Síndic. Enguany es fa referència a dues actuacions relacionades amb la publicitat informativa. En la primera, el Síndic va recordar a un ajuntament que la Llei 19/2014 estableix que és obligatori publicar en el portal de transparència tots els acords i els pactes amb els seus treballadors. En el segon cas, el Síndic recomana a una administració local que publiqui el calendari de sessions del ple acordat i l'ordre del dia de les sessions del ple, ja que es tracta d'un acte públic, amb la finalitat de facilitar la participació ciutadana. Amb relació al tràmit d'informació pública en els pressupostos municipals aprovats inicialment, recomana que s'incorpori un enllaç a la documentació de l'expedient d'aprovació inicial, perquè també pugui ser consultada per via telemàtica i no només presencialment a les oficines municipals.

Queixa 08297/2019

Una persona va demanar a l'Ajuntament de Masquefa informació relativa al funcionament i la dotació material i econòmica d'una associació de protecció civil del municipi. Inicialment, l'Ajuntament va indicar a la persona sol·licitant que havia de demanar la informació directament a l'associació. El Síndic de Greuges va recordar a l'ajuntament indicat que les entitats prestadores de serveis públics estan subjectes a la regulació del dret d'accés a la informació pública i que, en aquest cas, l'accés a la informació s'ha d'articular a través de l'administració responsable del servei. L'Ajuntament de Masquefa va acceptar aquest suggeriment.

Queixa 00506/2020

Un ciutadà va presentar queixa al Síndic de Greuges en què plantejava, entre altres qüestions, que l'Ajuntament de l'Ametlla de Mar no publicava les convocatòries de les sessions del Ple ni tampoc havia publicat en el portal de transparència la documentació del pressupost aprovat inicialment i aleshores en tràmit d'informació pública. El Síndic de Greuges va considerar que calia publicar en el portal de transparència i en la seu electrònica tant la informació relativa al calendari de dies previstos per a les sessions del Ple com l'ordre del dia de les sessions, en el mateix moment en què es notifiqués la convocatòria als electes, amb la finalitat de facilitar als ciutadans el coneixement d'una informació que els havia de permetre decidir l'assistència al Ple, en funció de les qüestions que es tractessin, atès el caràcter públic de les sessions. Pel que fa a la documentació del pressupost aprovat inicialment el Síndic va indicar que havia de ser accessible també de forma telemàtica durant el tràmit d'informació pública. En el moment de cloure la redacció d'aquest informe, aquesta recomanació resta pendent de resposta.

Queixa 00722/2020

L'Ajuntament de Banyeres del Penedès va estimar una sol·licitud d'accés a informació relativa a una convocatòria per constituir una borsa de treball per proveir determinats llocs de treball, però va adreçar la interessada a consultar la informació de forma presencial a les oficines municipals. La sol·licitant va presentar queixa al Síndic perquè havia demanat que l'accés a la informació fos per via electrònica.

El Síndic va recomanar de facilitar la informació en el format demanat, i que en cas que no fos possible fer-ho així, dictés resolució expressa que motivés el canvi de format. La notificació d'aquesta resolució hauria d'indicar les vies per formular-hi recurs, amb indicació expressa de la possibilitat de reclamar davant la GAIP. L'Ajuntament de Banyeres del Penedès va acceptar facilitar a la promotora de la queixa la informació en el format demanat.

Queixa 06307/2020

Un regidor de l'Ajuntament del Prat del Llobregat va presentar queixa al Síndic de Greuges perquè l'Ajuntament indicat no publicava determinats acords i pactes amb els treballadors municipals. La informació facilitada per l'Ajuntament va confirmar que la informació indicada només s'havia publicat internament i el Síndic de Greuges va indicar que la Llei 19/2014 determinava que els acords i pactes de naturalesa funcional, laboral i sindical s'havien de publicar al portal de transparència. Posteriorment, l'Ajuntament del Prat de Llobregat va informar el Síndic que ja havia publicat els acords indicats en el portal de transparència, d'acord amb la recomanació plantejada.

15. LA BONA ADMINISTRACIÓ COM A GARANTIA DELS DRETS EN TEMPS DE COVID-19

En data 14 de març de 2020 es va publicar en el BOE el Reial decret 463/2020, que declara l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada per la COVID-19, pocs dies després que l'Organització Mundial de la Salut declarés la situació de pandèmia, el dia 11 de març de 2020.

Les mesures adoptades van comportar el confinament domiciliari de la població, la suspensió de l'activitat comercial, cultural, recreativa, de restauració, etc., i també la paralització parcial de l'Administració. De sobte, es va produir una situació totalment excepcional, amb la paralització de tota activitat no essencial, inclosa la mateixa Administració, que ha tingut grans implicacions per a la ciutadania i que ha donat lloc a una gran crisi econòmica i social.

Durant tot aquest període s'han aprovat nombroses lleis per donar cobertura a les mesures derivades de l'estat d'alarma i de la situació de crisi sanitària i econòmica, entre les quals n'hi ha d'àmbit tributari. Això no obstant, ni l'activitat legislativa ni la pràctica administrativa han donat empara suficient a les persones contribuents davant les complexes situacions en què s'han trobat per raó de la COVID-19.

El Reial decret 463/2020 va establir la suspensió dels terminis administratius en la tramitació dels procediments, si bé no era aplicable en l'àmbit tributari, que queda subjecte a la seva normativa especial. En particular, no va afectar els terminis de presentació de declaracions i autoliquidacions tributàries.

L'article 14 del Reial decret llei 7/2020, de 12 de març, va establir un mecanisme extraordinari d'ajornament dels deutes tributaris per a autònoms i pimes de fins a sis mesos, si bé circumscrit a l'àmbit de l'Administració tributària de l'Estat i amb exoneració d'interessos de demora només per als tres primers mesos.

Posteriorment, el Reial decret llei 8/2020, de 17 de març, de mesures urgents extraordinàries per fer front a l'impacte econòmic i social de la COVID-19, va regular en l'article 33 la suspensió

d'alguns terminis en l'àmbit tributari. Bàsicament, s'ampliaven fins al 30 de maig els terminis següents: pagament de les liquidacions tributàries i les provisions de constrenyiment; venciments dels fraccionaments i ajornaments concedits; atenció a requeriments, diligències d'embargament, sol·licituds d'informació amb transcendència tributària; formulació d'al·legacions; execució de garanties que recaiguin sobre béns immobles i termini per interposar recursos. Les mesures esmentades van ser ampliadades a les entitats locals per mitjà del Reial decret llei 11/2020, de 31 de març.

És cabdal adoptar mesures de flexibilització fiscal, tributària i recaptatòria per pal·liar els efectes de la COVID-19

Sens perjudici de les particularitats de cada tribut, el legislador, a través de les mesures adoptades, renuncia a la condonació d'impostos i obligacions accessòries o al relaxament de les obligacions tributàries. Contràriament, manté el règim d'obligacions materials i formals i se centra en la flexibilització d'alguns terminis, sense cap altra consideració que permeti adaptar-ne el compliment a la situació excepcional causada per la COVID-19.

Enguany, han estat nombroses les queixes presentades per persones contribuents que, per una diversa casuística ocasionada per la COVID-19, han tingut dificultats o impediments per complir les seves obligacions tributàries en el termini establert i la forma escaient, i també per exercir els seus drets en matèria tributària.

Entre les causes que destaquen els ciutadans a través de les queixes presentades hi ha els problemes de salut o les restriccions decretades en l'estat d'alarma; la manca d'assistència i assessorament per part de l'Administració tributària derivada del tancament de les oficines i les dificultats per contactar-hi; la manca de coneixements tècnics i tecnològics o la manca d'accés a mitjans telemàtics; la

manca de capacitat econòmica per pèrdua del treball o el cessament de l'activitat econòmica, entre d'altres.

Lluny de la flexibilitat que requereix la situació excepcional, la rigidesa i la contundència de l'ordenament jurídic tributari, i també l'estricta aplicació de la norma per part de les administracions tributàries, generen en els contribuents situacions de gran injustícia tributària i social, ja que es veuen abocats al pagament de tributs quan no disposen de recursos, són penalitzats amb la pèrdua de beneficis fiscals, recàrrecs d'extemporaneïtat, recàrrecs executius, i fins i tot sancions pel retard o l'incompliment quan les causes que ho provoquen escapen del seu control, o quan de vegades les dificultats en el compliment tenen causa en la mateixa paralització o funcionament anormal de l'Administració.

Així mateix, se'n deriven altres conseqüències fiscals i financeres que els perjudiquen com ara l'alteració del límit en l'obligació de declarar en l'impost sobre la renda de les persones físiques quan els rendiments provenen de més d'un pagador, o la impossibilitat d'accedir a ajudes econòmiques i subvencions pel fet de no estar al dia amb les obligacions tributàries.

Les persones tenen dret a una bona administració que les ajudi a fer front a l'impacte de la crisi sanitària i econòmica ocasionada per la COVID-19

Les persones necessiten més que mai una resposta de les administracions públiques que garanteixi els seus drets, els faciliti el compliment de les seves obligacions tributàries i els permeti afrontar la situació de necessitat econòmica i social mitjançant l'adopció de mesures fiscals i financeres adequades.

La situació excepcional generada per la COVID-19 requereix l'adopció de mesures excepcionals per part de les administracions que permeti

als ciutadans superar les dificultats amb què es troben. És cabdal adoptar mesures de flexibilització fiscals, tributàries i recaptatòries per pal·liar els efectes de la COVID-19

La bona administració també és essencial. Cal una administració justa, que no penalitzi les persones quan no són negligents, que valori les circumstàncies que els han pogut afectar durant la pandèmia, que no les perjudiqui per les alteracions en el seu funcionament. Ha de ser proactiva en tant que s'avanci a les dificultats, eviti la conflictivitat i garanteixi la seguretat jurídica, i també una informació clara i una assistència de qualitat.

I, sobretot, cal que garanteixi l'accés de totes les persones a l'Administració en condicions d'igualtat. La bretxa digital durant l'estat d'alarma ha estat un impediment per a l'exercici de drets de moltes persones, la qual cosa ha agreujat la desigualtat ja existent.

En el context actual, raons de justícia tributària justifiquen que algunes obligacions tributàries no es meritin, s'exonerin o es condonin; que s'aprovin mesures legislatives específiques adaptades a la situació; que s'apliquin reduccions fiscals sobre la quota, en funció de la prestació real del servei o de l'efectiva ocupació del domini públic, o que es facin devolucions pels serveis no prestats.

En tot cas, la imposició dels tributs s'ha de fer en funció de la capacitat econòmica i el Síndic recorda que és inconstitucional sotmetre a tributació situacions inexpressives d'aquesta, com ara la renda inexistent o fictícia.



El Síndic recomana que s'informi de forma clara les persones afectades per ERTO sobre les seves obligacions tributàries



El Síndic recomana que s'informi de forma clara les persones afectades per ERTO... Es destaca que durant almenys sis setmanes el Servei Públic d'Ocupació Estatal ha estat pràcticament col·lapsat. El SEPE es considera un altre pagador als efectes de...
@sindic.cat

16. EL TRIBUT METROPOLITÀ

En data 16 d'octubre de 2018, el Consell Metropolità de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) va aprovar la nova ordenança fiscal del tribut metropolità, amb el qual es va ampliar el tribut als 18 municipis metropolitans de la segona corona tarifària, que fins ara no el pagaven, i es feia extensiu així a tota la metròpoli de Barcelona.

L'ampliació del tribut respon a la voluntat de l'AMB que, a partir de l'1 de gener de 2019, els 36 municipis que formen l'àrea metropolitana de Barcelona funcionessin amb una única zona tarifària, amb les condicions de zona 1. Amb aquesta nova zona tarifària, que esdevé una tarifa plana, es pot viatjar per tota l'àrea metropolitana de Barcelona amb el títol de la zona 1. D'acord amb el que exposa l'AMB, això beneficia els habitants de la primera i segona corona metropolitana, ja que comporta la reducció del preu del títol de transport que, en alguns casos, com ara la T-10, és de fins a gairebé un 50%. És a dir, un estalvi directe del bitllet que incentivarà la utilització del transport públic.

L'AMB també manifesta que la millora dels preus i dels serveis als municipis metropolitans de la segona corona és imprescindible per facilitar un veritable canvi d'hàbits entre la ciutadania cap a una mobilitat més sostenible i neta. És un pas més per incrementar l'ús del transport públic que permeti reduir la contaminació atmosfèrica i millorar la qualitat de l'aire.

El tribut metropolità s'ha de configurar en termes que garanteixi el dret a una fiscalitat justa

En aquest sentit, el tribut metropolità finança les actuacions necessàries per aconseguir un territori metropolità més ordenat i vertebrat en matèria d'espai públic i d'infraestructures necessàries per a l'articulació, la connectivitat, la mobilitat i la funcionalitat del territori. També finança la prestació d'altres serveis metropolitans com ara el tractament de residus i el cicle de l'aigua i la impulsió de polítiques d'ocupació estable i d'habitatge assequible, entre d'altres.

En termes de recaptació, l'AMB preveu que l'ampliació de l'Ordenança fiscal del tribut metropolità als 18 municipis de la segona corona tarifària sigui de 17 milions d'euros.

Els municipis afectats són: Badia del Vallès, Barberà del Vallès, Begues, Castellbisbal, Cerdanyola del Vallès, Cervelló, Corbera de Llobregat, Molins de Rei, Pallegà, la Palma de Cervelló, el Papiol, Ripollet, Sant Andreu de la Barca, Sant Climent de Llobregat, Sant Cugat del Vallès, Sant Vicenç dels Horts, Santa Coloma de Cervelló i Torrelles de Llobregat.

En conseqüència, a partir de l'exercici fiscal 2019, molts ciutadans es van veure obligats a satisfer un nou impost i manifestaven la seva disconformitat davant el Síndic de Greuges en rebre les primeres cartes de pagament.

S'han presentat 319 queixes, en resposta a les quals el Síndic va iniciar una actuació d'ofici, anotada amb el número 00215/2019, amb la finalitat d'estudiar els diversos motius de disconformitat exposats per les persones interessades, l'adequació del tribut a la legalitat i a les bones pràctiques administratives, i la gestió que n'ha fet l'Administració a l'hora d'implementar-lo.

Cal una reforma de l'impost i del sistema de finançament metropolità

La ciutadania té dret a una fiscalitat justa. Per això, el sistema fiscal ha de ser: solidari; basat en la contribució d'acord amb el principi de capacitat econòmica; progressiu; redistributiu, igualitari i equitatiu; no confiscatori; suficient i eficient; participatiu, accessible i transparent; basat en la cooperació, el foment del compliment i amb vocació de servei; segur jurídicament; no arbitrari i ambiental.

Sobre la base del dret a una fiscalitat justa, el Síndic ha fet les consideracions següents en relació amb el tribut metropolità amb la finalitat:

- Que se cerquin altres vies per configurar un sistema de finançament de l'AMB més just, igualitari, equitatiu, eficient i suficient.

A tal efecte, insta l'AMB a revisar, millorar o reformar el sistema de finançament i el legisla-

dor estatal a fer les modificacions oportunes en el TRLHL que doti les àrees metropolitanes de més capacitat d'obtenir recursos.

- Que s'inclouguin en la configuració del tribut criteris de capacitat econòmica per modular la càrrega tributària, tot protegint les economies familiars més desfavorides, fer tributar la riquesa i dotar-lo de més progressivitat i capacitat redistributiva.
- Que es valori la tributació sobre la propietat immobiliària, excessiva, i que es disminueixi la pressió fiscal sobre l'habitatge habitual. També que es valori la imposició del tribut en funció de la càrrega fiscal que suporten els ciutadans en el conjunt de tot el sistema fiscal.
- Que es configuri el tribut i el sistema de finançament metropolità en compliment dels principis de solidaritat i generalitat, ja que tothom està obligat a contribuir al sosteniment de les despeses públiques. A tal efecte, el Síndic suggereix que es valori d'ampliar els fets imposables i introduir altres subjectes passius que també són beneficiaris dels serveis que presta l'AMB.
- Que es corregeixin les diferències de tributació derivades del càlcul del tribut sobre el valor cadastral, amb entrada en vigor de les ponències de valors entre els anys 1990 i 2020. I que es configuri el tribut des de bases imposables més homogènies per garantir els principis d'igualtat, equitat i justícia tributàries.
- Que es recalculi l'impost si el càlcul s'ha fet erròniament o si en aplicació del mètode de càlcul establert en l'article 7.d.2) de l'Ordenança el ciutadà en surt més beneficiat. I que es faci la devolució de l'import satisfet indegudament per garantir els principis de legalitat i no-confiscatorietat.

Les persones tenen dret que, en casos d'error, es recalculi el tribut i se'ls retorni l'import satisfet indegudament

- Que es revisin els beneficis fiscals perquè serveixin com a instruments efectius de política fiscal per lluitar contra la desigualtat, la pobresa i l'exclusió social.

- Que s'apliquin els títols de tarifació social als municipis de la segona corona metropolitana, en condicions d'igualtat amb els municipis de la primera corona.
- Que s'esmenin els defectes de notificació. El Síndic considera que no es poden aplicar els recàrrecs de la via executiva si l'Administració no acredita que ha fet la notificació individualitzada d'alta en el padró i cal garantir el dret de defensa qualificant els recursos que s'hi puguin presentar i atorgant els terminis oportuns a aquest efecte.
- Que es faciliti a la ciutadania una informació i assistència adequada, àmplia, clara, entenedora, accessible i transparent sobre tots els elements del tribut, els seus drets i obligacions. És imprescindible un sistema tributari just que generi confiança i garanteixi la seguretat jurídica dels contribuents.
- Que es garanteixi la participació ciutadana, tot establint un diàleg obert i proactiu amb la ciutadania i les agrupacions veïnals en l'escolta de peticions i la cerca consensuada de solucions.
- Que es concretin i es calendaritzin les millores en infraestructures i serveis per pal·liar les deficiències i els desequilibris entre municipis, per assolir els objectius de qualitat en transport públic, mobilitat sostenible, accessibilitat universal i protecció dels col·lectius més vulnerables.
- Que es garanteixi la cooperació i la col·laboració de les administracions implicades en la gestió del tribut per garantir una administració eficient, eficaç i amb vocació de servei a la ciutadania.

Síndic de Greuges @sindicdegreuges · 20 de gen. ...

El Síndic demana una reforma del tribut metropolità i un sistema de finançament que garanteixi una fiscalitat justa:



El Síndic demana una reforma del tribut metropolità i un sistema de fin...
El 2019 el tribut metropolità s'ha ampliat a 36 municipis al·legant que tots els ciutadans de la metròpoli tenen el mateix dret a la mobilitat i, ...
sindic.cat

3

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00055/2020
Finalitzada

L'empadronament de persones que no poden acreditar el títol jurídic d'ocupació o que no tenen l'autorització del propietari o del llogater en els casos de relloguer d'habitacions

El Síndic ha rebut queixes de diverses entitats que qüestionen els procediments d'alguns ajuntaments a l'hora de tramitar sol·licituds d'empadronament de persones que no poden acreditar el títol jurídic d'ocupació de l'habitatge. Les situacions que es plantegen se centren en dos supòsits de risc d'exclusió residencial: el de l'ocupació d'habitatges buits i el dels pisos compartits (lloguer o relloguer d'habitacions), en què el titular o l'arrendatari no vol emetre l'autorització d'empadronament.

En vista d'aquesta situació, el Síndic ha obert una actuació d'ofici i s'ha adreçat al Defensor del Poble, a fi que formuli les seves consideracions en relació amb la realitat exposada i elevi la qüestió, si escau, al Consell d'Empadronament perquè valori no només l'emissió d'un informe que ajudi a resoldre les controvèrsies descrites, sinó també la conveniència de revisar la normativa padronal per introduir alguna modificació en la Resolució de 30 de gener de 2015 relativa a les instruccions tècniques als ajuntaments sobre la gestió del padró municipal.

AO 00089/2020
En tramitació

La manca d'atenció a les demandes formulades pel Cos de Mossos d'Esquadra durant la vigència de l'estat d'alarma per fer front a la crisi sanitària ocasionada per la COVID-19

El Cos de Mossos d'Esquadra es queixa, d'una banda, que no s'han fet tests PCR per a la detecció de COVID-19 a agents i comandaments del Cos, i de l'altra, que s'ha exclòs aquest col·lectiu de la gratificació extraordinària que el Govern va anunciar que abonaria a altres treballadors públics que també han prestat serveis essencials i d'emergència de forma presencial.

AO 00094/2020
En tramitació

La inclusió del telèfon 012 d'informació de la Generalitat a les tarifes planes que ofereixen les companyies de telefonia

El Síndic ha obert una actuació d'ofici després de rebre diverses queixes relatives a la facturació separada de les trucades al 012 per part dels operadors de telefonia, especialment coincidint amb els moments de més saturació del servei, en què el temps d'espera es perllonga i, per tant, augmenta el cost de la trucada.

En el marc d'aquesta actuació, ha demanat al Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda que li indiqui si s'ha portat a terme alguna iniciativa perquè els telèfons públics d'informació s'incloguin en les tarifes planes de trucades amb tarifa ordinària que les companyies de telefonia ofereixen als seus clients. Com a opció alternativa, el Síndic ha demanat al Departament que indiqui si s'ha valorat la possibilitat d'acordar directament amb les principals companyies de telefonia que aquesta integració de les trucades al 012 en la tarifa general de trucades geogràfiques que ofereixen als seus clients es porti a terme per iniciativa pròpia i sense necessitat de canvi normatiu.

AO 00158/2020
En tramitació

La contractació d'una empresa del grup Ferrovial per dur a terme el seguiment i el rastreig de contactes amb persones infectades per COVID-19

El Síndic ha tingut coneixement que el Departament de Salut va contractar una empresa del grup Ferrovial per portar a terme les tasques de seguiment i control de contagis per COVID-19 durant la fase de represa. Posteriorment s'ha sabut que arran de les crítiques rebudes amb relació a aquesta contractació, el Departament ha deixat sense efecte el contracte. Amb aquesta actuació d'ofici, el Síndic pretén valorar si aquella contractació i, si escau, la posterior resolució del contracte, s'han portat a terme d'acord amb la legislació de contractes del sector públic.

AO 00161/2020
Finalitzada

L'afectació de l'estat d'alarma en els terminis de vigència de la ITV dels vehicles que han hagut de reprogramar la data de la inspecció

La reprogramació de la inspecció tècnica dels vehicles que tenien prevista la data de revisió dins del període de vigència de l'estat d'alarma derivat de la crisi de la COVID-19 ha comportat, en aplicació de l'Ordre ministerial SND/413/2020, de 15 de maig, que a l'hora d'emplenar les targetes ITV i els certificats d'inspecció tècnica es prengui com a referència la data de validesa de l'última revisió en lloc de la data en què s'ha dut a terme la revisió reprogramada. Això comporta, a la pràctica, que les persones hagin de pagar una tarifa per a un període de validesa de la inspecció que té una durada inferior a la freqüència amb què, en funció de l'antiguitat del vehicle, s'han de dur a terme les inspeccions. Per tant, l'Ordre SND/413/2020 té una vessant restrictiva que no respecta el principi de proporcionalitat.

En vista d'aquesta informació, el Síndic ha demanat al Defensor del Poble que examini la possibilitat de dur a terme les actuacions pertinents que permetin revertir i corregir la previsió recollida en l'ordre esmentada.

AO 00200/2020
En tramitació

La inacció del Govern de la Generalitat davant presumptes casos d'assetjament sexual al Departament d'Acció Exterior, Relacions Institucionals i Transparència

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran dels fets que es van produir al Departament d'Acció Exterior, Relacions Institucionals i Transparència, que van comportar la dimissió de l'exconseller Alfred Bosch quan es va fer públic que el seu cap de gabinet havia assetjat presumptament diverses treballadores del Departament.

El Síndic considera que des del moment en què el partit Esquerra Republicana va ser coneixedor de l'existència d'indisidències d'assetjament, el Govern de la Generalitat, d'una banda, hauria d'haver activat el Protocol en matèria d'assetjament sexual o el Protocol en matèria d'assetjament laboral, o ambdós, per preservar la dignitat del personal del Departament; i de l'altra, s'hauria d'haver adreçat al Comitè Assessor d'Ètica Pública per incoar un procediment sancionador per incompliment del Codi de conducta. El Síndic entén, a més, que el Govern hauria de dur a terme també una investigació interna per conèixer exactament què és el que va succeir en el si del Departament, les conclusions de la qual pugui posar a disposició de les víctimes per assistir-les en el cas que volguessin emprendre accions judicials.

AO 00203/2020
Finalitzada

La immatriculació d'immobles a favor de l'Església catòlica

Arran de les informacions aparegudes als mitjans de comunicació sobre les dades d'immatriculacions d'immobles a favor de l'Església catòlica portades a terme amb empara de la legislació anterior, s'ha obert una actuació d'ofici per valorar-ne l'abast i les actuacions que les administracions portin a terme davant possibles situacions irregulars generades per aquest procediment singular d'inscripció registral de la titularitat sobre béns immobles.

El Departament de Justícia ha informat que s'ha fet pública la relació de béns enregistrats mitjançant aquest procediment extraordinari i s'ha facilitat també l'accés telemàtic a un model de mapa interactiu que permet identificar els béns immatriculats i el seu emplaçament físic.

AO 00222/2020
En tramitació

L'enduriment de l'empadronament a Premià de Mar

El síndic ha tingut coneixement de la moció resolutiva que va ser aprovada en el Ple municipal de l'Ajuntament de Premià de Mar de 23 de setembre de 2020 a fi d'endurir l'empadronament de les persones que no puguin acreditar la titularitat o la possessió del pis amb un contracte de lloguer, amb l'objectiu de posar fre a l'augment d'ocupacions il·legals de pisos al municipi.

Cal recordar que el padró ha de reflectir les persones que viuen habitualment al municipi, i no es pot veure distorsionat per les qüestions de naturalesa juridicoprivada sobre la titularitat de l'habitatge. No empadronar les persones que no tenen un títol d'ocupació comporta impedir-los que puguin complir un dels requisits exigits per concórrer en els processos de valoració de sol·licituds d'habitatge de la Mesa d'emergències. A més, els ajuntaments no poden adoptar decisions o criteris que impliquin utilitzar el padró per a finalitats diferents de les que atorga l'ordenament jurídic, com ara erradicar les ocupacions dels habitatges buits. Per tot això, el Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Premià de Mar que dugui a terme les actuacions pertinents per revertir la moció que va aprovar el Ple.

AO 00245/2020
En tramitació

El cost de la trucada al telèfon d'informació i atenció sanitària 061 durant la pandèmia de COVID-19

El mes de març de 2020, el Govern de la Generalitat de Catalunya va acordar que el telèfon 061 fos gratuït, atesa la funció que desenvolupava en el seguiment i control de la pandèmia de COVID-19. Posteriorment, però, va confirmar als mitjans que, un cop finalitzat l'estat d'alarma, aquest telèfon tornaria a ser de pagament, si bé s'estaven cercant alternatives per mantenir-ne la gratuïtat.

El Síndic considera que, sens perjudici d'altres iniciatives que el Govern de la Generalitat pugui portar a terme per evitar aquest cost a la ciutadania, hauria de ser possible que les operadores de telefonia incloguin el servei 061 dins les ofertes de tarifa plana dels seus clients, atès que no els suposa un cost afegit.

AO 00249/2020
En tramitació

L'ús d'una aplicació per facilitar la detecció de contactes de persones contagiades per COVID-19 a Catalunya

El Govern de l'Estat ha dissenyat una aplicació que facilita la detecció de contactes de persones positives de COVID-19 entre les persones que la descarreguin als seus dispositius mòbils. Actualment s'aplica a la major part del territori de l'Estat espanyol, i no hi ha constància que s'hagi previst a Catalunya la disponibilitat d'aquesta aplicació o d'una altra d'alternativa. Per tant, el Síndic ha obert una actuació d'ofici a fi de conèixer les actuacions del Departament de Salut pel que fa a la implantació a Catalunya d'una aplicació de detecció de contactes.

AO 00255/2020
En tramitació

Presumptes irregularitats en les proves d'accés a la Guàrdia Urbana de Barcelona d'octubre de 2020

El Síndic ha rebut diversos escrits d'aspirants que han pres part en la convocatòria de places d'agent de la Guàrdia Urbana d'octubre de 2020 i que es queixen de la desorganització i la descoordinació detectades i de les condicions inadequades d'alguns dels espais on van tenir lloc les proves previstes en les bases. Atesa la transcendència de les incidències denunciades, que poden arribar a afectar els principis d'igualtat i capacitat que han de regir els processos selectius, el Síndic va creure convenient obrir una actuació d'ofici per estudiar aquesta qüestió.

AO 00278/2020
Finalitzada

La implantació de la cita prèvia per dur a terme qualsevol tràmit presencial davant l'Administració arran de l'esclat de la pandèmia de COVID-19

El Síndic ha rebut diverses queixes i consultes de persones que expressen el seu malestar amb la implantació generalitzada de la cita prèvia per a la gestió de tràmits presencials amb les administracions.

En aquest sentit, ha obert una actuació d'ofici i ha traslladat a totes les administracions públiques amb seu a Catalunya unes pautes d'actuació o bones pràctiques que cal seguir en la gestió de la cita prèvia, en les quals es destaca la idea que si bé aquest mecanisme es configura com una via excel·lent per a l'atenció preferent de les persones, no es pot erigir com un requisit excloent, en particular pel que fa al registre d'escrits i a l'assessorament davant dels tràmits peremptoris.

AO 00318/2020
En tramitació

La suspensió indefinida de les activitats de salons de jocs, casinos i sales de bingo

El 15 d'octubre de 2020 es van adoptar mesures per a la contenció de la pandèmia de COVID-19, entre les quals es va suspendre l'obertura al públic de les activitats relacionades amb la restauració i amb el joc. Posteriorment, s'hi va afegir el tancament d'altres activitats, com ara les arts escèniques i musicals. Tanmateix, així com aquestes altres activitats van poder reobrir el mes de novembre de 2020, el sector del joc, tot i haver definit conjuntament amb els sindicats i les patronals plans de seguretat amb la inclusió de protocols i mesures, segueixen sense poder reobrir els seus locals.

Per aquest motiu, el Síndic va demanar informació sobre les raons que fonamenten el tractament diferenciat que rep el sector del joc amb relació a altres sectors, i va suggerir al Departament d'Interior que es reunís amb representants d'aquest sector per estudiar quines mesures caldria emprendre per poder aixecar la suspensió que pateixen des del 15 d'octubre.

Tributs

AO 00029/2020
En tramitació

L'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica

El desembre de 2020, el Parlament de Catalunya va aprovar la Llei 9/2019, de 23 de desembre, de modificació de la Llei 16/2017, d'1 d'agost, del canvi climàtic, la qual va introduir alguns canvis en l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica. La mesura legislativa adoptada pretén donar resposta a necessitats mediambientals.

Atès que el Síndic ha rebut diverses queixes amb relació a aquest impost, ha obert una actuació d'ofici amb la finalitat de conèixer les actuacions que es faran de control de l'assoliment de l'objectiu que persegueix aquest tribut ambiental i d'avaluació de l'efectivitat de l'impost.

AO 00046/2020
En tramitació

L'exigència de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica en casos en què la titularitat anotada en el Registre de la Direcció General de Trànsit és indeguda

Els darrers anys el Síndic ha rebut queixes de persones disconformes amb el fet que l'Administració tributària exigeixi l'impost sobre vehicles de tracció mecànica a una persona que no és la titular real del vehicle encara que en el Registre de la Direcció General de Trànsit el vehicle consti inscrit al seu nom.

A parer del Síndic, en aquests casos s'atribueix a la persona afectada una capacitat econòmica inexistent, contrària al principi constitucional de capacitat econòmica i justícia tributària. I, per tant, considera que l'aplicació de la norma dona lloc a un resultat injust.

AO 00077/2020
En tramitació

L'increment de les tarifes establertes en l'Ordenança de prestacions patrimonials de caràcter públic no tributari dels serveis de cementiris de Barcelona

Arran de les diverses queixes rebudes, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per conèixer la justificació de l'increment de la quota en concepte de conservació de cementiris i les actuacions de conservació programades per als cementiris durant l'exercici del 2020.

AO 00132/2020
Finalitzada

L'impacte de la COVID-19 en la tributació de les persones físiques

El Síndic posa de manifest que és probable que entre les persones que s'han vist afectades per un ERTO hi hagi desconeixement sobre els efectes que té el fet d'haver rebut la prestació per desocupació en la declaració d'impost sobre la renda de les persones físiques per a l'exercici 2020, tenint en compte que el Servei Públic d'Ocupació Estatal (SEPE) es considera un altre pagador i que aplica una retenció mínima sobre la quantitat que paga als treballadors en ERTO.

No consta que en el procediment de tramitació de la prestació es doni aquesta informació a les persones interessades, ni s'ha pogut constatar que se n'informi en el web del SEPE. Les persones han de conèixer els efectes fiscals de la percepció de la prestació a fi d'evitar situacions inesperades en la declaració de l'IRPF de 2021. Per tant, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per estudiar aquest assumpte i, si escau, proposar les mesures que es considerin oportunes a fi que es garanteixi el dret de les persones a ser informades sobre el compliment de les seves obligacions tributàries.

AO 00149/2020
En tramitació

La fiscalitat relacionada amb l'accés a l'habitatge

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per estudiar la fiscalitat que recau sobre l'habitatge i fer les propostes o els suggeriments escaients perquè s'adoptin mesures fiscals de protecció, promoció i incentivació que permetin fer efectiu el dret a accedir i gaudir d'un habitatge digne i adequat.

AO 00151/2020
Finalitzada

Les cartes de pagament de tributs emeses per XALOC

El Síndic ha tingut coneixement d'un possible problema en relació amb les cartes de pagament de l'impost sobre béns immobles emeses per la Xarxa Local de Municipis de la Diputació de Girona (XALOC), en concret, per l'oficina de Puigcerdà, de manera que és possible que s'hagin ingressat quantitats de forma indeguda. En aquest sentit, s'ha demanat a XALOC que informi sobre si té coneixement d'aquesta incidència en els avisos de pagament que s'hagin pogut emetre en concepte de l'IBI o en l'avís de pagament de qualsevol altre rebut que emeti XALOC des de l'oficina de Puigcerdà o qualsevol altra oficina, i sobre quines mesures s'han adoptat o s'adoptaran per solucionar-ho i avisar les possibles persones afectades. Així mateix, en cas que XALOC detecti que s'han ingressat indegudament rebuts amb recàrrec, el Síndic li suggereix que adopti les mesures oportunes per retornar, d'ofici i al més aviat possible, el recàrrec més els interessos que corresponguin.

AO 00204/2020
Finalitzada

L'ús del superàvit dels ajuntaments

El Ministeri d'Hisenda i la Federació Espanyola de Municipis i Províncies (FEMP) van arribar a un acord recollit en el Reial decret llei 27/2020, de 4 d'agost, de mesures financeres, de caràcter extraordinari i urgent, aplicables a les entitats locals, per afavorir la recuperació dels pobles i ciutats en el context de la pandèmia de COVID-19. Tot i això, en lloc de possibilitar que l'Administració local utilitzi els romanents acumulats per gestionar els seus interessos en defensa dels drets de la comunitat local, les mesures establertes en el Reial decret llei només permeten transferir aquests romanents a l'Administració general de l'Estat, com a préstec per ser retornat al cap de quinze anys, i no garanteixen la suficiència financera de les entitats locals en el moment de crisi actual. Per aquest motiu, el Síndic s'ha adreçat al Defensor del Poble a fi que valori la possibilitat de dur a terme actuacions que permetin revertir i corregir aquesta situació.

AO 00212/2020
En tramitació

La nova taxa pel servei de recollida de residus municipals generats als domicilis particulars al municipi de Barcelona

El Síndic va obrir una actuació d'ofici després de rebre diverses queixes sobre aquesta qüestió, i un cop estudiat a fons l'assumpte va suggerir a l'Ajuntament de Barcelona, entre d'altres, que valorés la possibilitat d'excloure de la factura del servei de subministrament domiciliari d'aigua l'import de la taxa de recollida de residus municipals; que reforçés la divulgació d'informació dirigida a la ciutadania perquè tingui coneixement sobre el cost del servei, sobre les reduccions tarifàries aplicables i sobre els motius pels quals és necessari reduir els residus i impulsar la recollida selectiva, i que promoguéssin l'ús de les deixalleries i avalués la relació entre l'ús que se'n fa i les persones beneficiàries de la reducció de la quota de la taxa per fer-ne ús.

AO 00218/2020
En tramitació

L'embargament de la renda garantida de ciutadania

Darrerament, el Síndic ha rebut queixes de persones a les quals els ha estat embargada la prestació de la renda garantida de ciutadania, malgrat que l'article 3.3 de la Llei 14/2017, de 20 de juliol, disposa que "la renda garantida de ciutadania (...) no pot ser objecte de cessió, embargament o retenció".

Per això, el Síndic ha demanat als organismes de gestió tributària de les quatre províncies catalanes que l'informin sobre el funcionament dels embargaments de comptes corrents i que indiquin si seria possible discriminar a priori la procedència de les rendes o assegurar que l'embargament no s'efectuï sobre aquelles quanties que són declarades inembargables perquè estan destinades a la subsistència. També els ha suggerit que elaborin protocols d'actuació en relació amb procediments executius que garanteixin que la pràctica dels embargaments no priva les persones deutors dels mitjans econòmics indispensables per satisfer les seves necessitats vitals i les de la unitat familiar.

AO 00236/2020
En tramitació

El retard en la devolució del 50% de l'IBI dels habitatges de la bossa de lloguer de l'Ajuntament de Barcelona

El Síndic ha detectat que les subvencions de l'IBI corresponents a l'any 2017 s'han pagat amb uns tres anys de retard, i les dels anys 2018 i 2019 estan pendents encara de tramitació i resolució. Per aquest motiu, ha obert una actuació d'ofici i ha demanat a l'Ajuntament de Barcelona informació sobre les raons del retard en la tramitació, la resolució i el pagament de les subvencions de l'IBI per a les persones propietàries que han inclòs el seu habitatge a la borsa de lloguer d'habitatges de l'Ajuntament de Barcelona. També li ha suggerit que elimini els obstacles existents perquè es tramitin, resolguin i paguin les subvencions del 50% de l'IBI dels exercicis 2018 i 2019, i s'incorporin mecanismes per evitar una altra situació de retard en futures subvencions.

AO 00290/2020
En tramitació

Consideració d'habitatge habitual en la regulació de la bonificació en la quota de l'IIVTNU en les transmissions *mortis causa*

L'Ajuntament de Barcelona, en l'Ordenança reguladora de l'impost sobre l'increment del valor de terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU), estableix una bonificació del 95% de la quota en les transmissions *mortis causa* referents a l'habitatge habitual del causant quan els adquirents siguin el cònjuge, els descendents o adoptats o els ascendents o adoptants. Si el causant tenia la residència efectiva en un altre domicili del qual no era titular, també té la consideració d'habitatge habitual aquell que tenia aquesta consideració fins a cinc anys anteriors a la mort del causant. El Síndic ha obert una actuació d'ofici per estudiar els motius en què es fonamenta aquest límit temporal concret.

AO 00305/2020
En tramitació

Possibles irregularitats en l'aplicació del preu públic pel servei de menjador social als casals per a la gent gran i menjar a domicili a l'Hospitalet de Llobregat

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per estudiar l'existència de possibles irregularitats en l'aplicació del preu públic pel servei de menjador social als casals per a la gent gran i menjar a domicili a l'Hospitalet de Llobregat, i adoptar les mesures que corresponguin, si escau. Sembla que la quota del preu públic ha estat modificada en diverses ocasions des de l'any 2010, però la calculadora que s'utilitza per establir la quota no ha estat actualitzada d'acord amb les modificacions de l'Ordenança fiscal.

■ POLITIQUES TERRITORIALS

17. EMISSIONS A L'ATMOSFERA: ZONA DE BAIXES EMISSIONS

La contaminació de l'aire genera una gran preocupació a tota la societat per les conseqüències greus que suposa per a la salut i el medi ambient. Una de les mesures adoptades per l'Administració per mitigar i reduir la contaminació és la zona de baixes emissions (ZBE), regulada per l'Ordenança relativa a la restricció de la circulació de determinats vehicles a la ciutat de Barcelona amb l'objectiu de preservar i millorar la qualitat de l'aire.

La ZBE Rondes de Barcelona és l'àrea on es restringeix l'accés als vehicles més contaminants amb l'objectiu de protegir l'atmosfera, la salut de les persones i el medi ambient. La mesura s'aplica des de l'1 de gener de 2020 de dilluns a divendres laborables, de 7 a 20 hores, dins de la zona delimitada per les rondes que inclou els municipis de Barcelona (excepte la Zona Franca industrial, Vallvidrera, el Tibidabo i les Planes), Sant Adrià de Besòs, l'Hospitalet de Llobregat, Esplugues de Llobregat i Cornellà de Llobregat. Les multes havien de començar a l'abril, però la crisi sanitària derivada de la COVID-19 va fer endarrerir l'inici de les sancions al 15 de setembre. La ZBE no afecta les rondes de Barcelona: ni la ronda del Litoral ni la ronda de Dalt es veuen afectades per la nova normativa.

En concret, a la ZBE no hi poden circular els vehicles més contaminants, és a dir, aquells als quals no correspon l'etiqueta ambiental de la Direcció General de Trànsit (DGT) (0, Eco, C i B). Els vehicles afectats per aquesta restricció són:

- Cotxes de benzina anteriors a la norma Euro 3 (habitualment, matriculats abans del 2000) i els dièsel anteriors a la norma Euro 4 (habitualment, matriculats abans del 2005 o 2006).
- Motocicletes i ciclomotors (L) anteriors a la norma Euro 2 (habitualment matriculats abans de 2003).

El Síndic ha rebut nombroses queixes en aquests darrers anys amb relació a la

imposició d'aquesta mesura, ja que des de l'1 de desembre del 2017 i fins al 31 de desembre del 2019 la ZBE Rondes de Barcelona ha estat vigent de manera temporal i només es preveïen restriccions de trànsit en dies d'episodi de contaminació ambiental per NO₂.

**La contaminació de l'aire
afecta directament la salut
de les persones i el medi
ambient**

La tipologia de queixes que s'han rebut i encara es reben és diversa. D'una banda, hi ha les que manifesten la necessitat d'utilitzar el vehicle per acudir a visites mèdiques, per a la mobilitat de persones amb discapacitat, per a usos professionals, perquè no hi ha alternatives de transport públic per accedir al lloc de feina (sobretot en polígons industrials); de l'altra, les que al·leguen motius de caràcter econòmic, com ara les persones amb economia precària que no poden adquirir un nou vehicle. En aquest cas, destaquen les queixes de persones jubilades que manifesten que no estan en situació de poder canviar de vehicle.

També se'n plantegen d'altres amb supòsits de caràcter tècnic, com ara la possibilitat que l'Administració permeti circular amb vehicles que, tot i que per antiguitat no podrien, hagin adaptat els motors i els filtres, i d'altres que incideixen en la mateixa classificació de les etiquetes ambientals, per la disconformitat amb la classificació efectuada.

En aquest assumpte, el Síndic s'ha manifestat en diverses ocasions, d'una banda, en el marc d'una actuació d'ofici relativa als alts nivells de contaminació de l'aire a la conurbació de Barcelona i, de l'altra, en l'*Informe sobre la qualitat de l'aire a Catalunya* (juny de 2019), i ha traslladat les recomanacions següents a les administracions públiques afectades:

- Millorar la connexió en la xarxa de transport públic a l'àrea metropolitana de Barcelona, per facilitar les connexions entre els municipis de la conurbació i el

centre de la ciutat, i unificar els criteris pel que fa a bonificacions i gratuïtat. D'aquesta manera, s'incentivaria l'ús del transport públic en detriment del vehicle privat.

- En la línia del conveni subscrit, impulsar de manera decidida accions per fomentar l'ús del vehicle elèctric des de dos vessants: d'una banda, amb ajuts per a la compra i substitució de vehicles convencionals per aquest tipus de vehicle; i, de l'altra, creant en un termini breu una xarxa suficient de punts de recàrrega a la ciutat.
- D'acord amb els índexs de contaminació més alts d'alguns districtes i zones de la ciutat de Barcelona, valorar de tancar l'accés a aquestes zones més contaminades, i també la possibilitat de tancar el centre de la ciutat en dies alterns o amb caràcter permanent durant els dies laborables.
- Crear un peatge de congestió, és a dir, aplicar una taxa diària que s'hagi de pagar per conduir dins de la ciutat. Aquest peatge funciona en quinze ciutats de cinc països europeus, com ara Londres, Oslo, Palerm, Estocolm, Milà.
- Potenciar els *Park & Ride* propers a les estacions de tren o de ferrocarrils i a les entrades de la ciutat de Barcelona.
- Incloure entre els vehicles que estan exempts temporalment de les restriccions de trànsit els utilitzats pels marxants, sempre que siguin aptes d'acord amb la ITV.
- Establir una via de diàleg amb els col·lectius més afectats per les mesures de restricció de circulació de vehicles, com ara el de les persones que necessiten accedir al seu lloc de treball i no disposen d'una xarxa de transport públic que els ho permeti (accés a determinats polígons industrials), amb independència d'altres situacions que també requereixen que es tractin en el marc d'una taula de diàleg.

D'altra banda, cal tenir present que l'Ordenança relativa a la restricció de la circulació de determinats vehicles a la ciutat de Barcelona amb l'objectiu de preservar i millorar la qualitat de l'aire ja recull algunes excepcions per a determinats col·lectius.

Les administracions públiques han de garantir que la contaminació de l'aire s'ajusti com a mínim als valors de referència de l'OMS i la normativa europea

En tot cas, l'article 16 de l'Ordenança estableix la responsabilitat de l'Ajuntament a l'hora d'analitzar els resultats produïts per l'aplicació de la mesura de restricció del trànsit prevista en l'Ordenança i el seu efecte en la qualitat de l'aire i en altres aspectes de la ciutat. D'aquesta manera, si els nivells de qualitat de l'aire mesurats a les estacions de la Xarxa de Vigilància i Previsió de la Contaminació Atmosfèrica ubicades a Barcelona no estan dins els límits establerts, l'Ajuntament podrà modificar les mesures regulades en l'Ordenança.

El Síndic considera que les mesures que han adoptat l'Ajuntament de Barcelona i l'Àrea Metropolitana de Barcelona, i les que adoptaran en el futur aquestes i altres administracions públiques, responen a l'objectiu de millorar la qualitat de l'aire i, en definitiva, la qualitat de vida de les persones. Totes les persones tenen dret a viure en un medi equilibrat, sostenible i respectuós amb la salut, d'acord amb els estàndards i els nivells de protecció que determinen les lleis. L'objectiu de les administracions és fer polítiques públiques que permetin assolir la contaminació 0, entesa com aquella que doni compliment als límits establerts pels valors de referència fixats per l'Organització Mundial de la Salut (OMS) i la normativa vigent a Europa.

Per tant, el Síndic estarà atent al compliment de l'article 16 de l'Ordenança per verificar que, efectivament, els resultats obtinguts amb l'aplicació d'aquestes mesures compleixin l'objectiu principal que recull el preàmbul de l'Ordenança de reduir en els 15 anys següents un 30% de les emissions a l'atmosfera de contaminants d'efecte local, principalment l'NO₂ i les PM₁₀.

18. LES MOLÈSTIES PRODUÏDES PEL SERVEI DE RECOLLIDA DE RESIDUS URBANS

Els sorolls causats pel buidatge dels contenidors de recollida de residus, el desacord amb l'emplaçament escollit per ubicar-los, la brutícia que s'acumula al lloc en què s'ubiquen i també la pudor que originen (especialment a l'estiu) són qüestions habituals que any rere any es plantegen a la institució.

La ubicació dels contenidors de recollida de residus difícilment és innòcua per a les persones que hi viuen a prop: causen molèsties de sorolls en el moment de la recollida, amb freqüència causen problemes de salubritat i pudors (sobretot a l'estiu), i en algunes ocasions fins i tot problemes de seguretat, quan l'amplada de la vorera no permet garantir que un possible incendi en l'interior del contenidor no afecti els habitatges més propers (com li va succeir al promotor de la queixa 01564/2019).

La recollida de residus municipals és un servei públic imprescindible de prestació obligatòria per a les entitats locals i, pel que fa a la regulació i a l'organització, les administracions locals tenen plena potestat tant a l'hora de determinar la ubicació com les característiques dels contenidors o la fixació dels horaris de recollida, sense que les característiques d'aquest servei públic estiguin supeditades a la conveniència dels veïns. Tanmateix, és responsabilitat de l'Administració local que aquest servei es presti amb la màxima eficàcia i en les millors condicions ambientals possibles.

Els tribunals de justícia han considerat que les molèsties que origina la prestació d'aquest servei públic s'han de considerar com una càrrega social que les persones han de suportar per obtenir un benefici superior tant per a elles com per al conjunt de la societat. Ara bé, no es pot oblidar que igualment ens trobem davant d'una possible afectació de drets fonamentals, com ara la inviolabilitat del domicili, la intimitat personal i la integritat física (dret al descans, a la salut, etc.), per la qual cosa les molèsties que generi la prestació del servei mai no

haurien de ser desproporcionades i, amb aquest objectiu, les administracions públiques han d'esmerçar esforços per reduir al màxim les més que possibles molèsties que genera el servei.

Determinar amb caràcter previ els criteris per a la ubicació dels contenidors evita l'adopció de decisions arbitràries

De fet, cal recordar que un dels objectius de la gestió dels residus que recull l'article 2 del Decret legislatiu 1/2009, de 21 de juliol, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei reguladora dels residus, és "obtenir un alt nivell de protecció del medi ambient, sense posar en perill la salut de les persones i, en particular, eliminant les molèsties per sorolls i olors".

En conseqüència, una bona gestió dels residus urbans requereix que l'Administració apliqui solucions raonades i eficaces i causi unes molèsties proporcionades, i també que es faci un control correcte de les condicions en què es fa la prestació del servei per corregir allò que calgui.

En aquesta matèria, és difícil trobar un equilibri que permeti satisfer els requeriments de tota la ciutadania i fer compatibles tots els interessos que hi conflueixen (trànsit, horaris comercials, horaris escolars, etc.), especialment en grans ciutats o municipis amb gran densitat de població i importants limitacions urbanístiques que impedeixen cercar alternatives viables per organitzar el servei de la manera que resulti menys invasiva per a les persones.

Dit això, en vista de les queixes més freqüents referents a aquesta problemàtica, les administracions haurien de tenir presents, com a mínim, els suggeriments següents:

a) Determinació prèvia dels criteris emprats per a la ubicació dels contenidors de recollida de residus:

La decisió municipal del lloc en què s'ubiquen els contenidors és de caràcter discrecional i s'adopta en funció de la informació de què disposa l'ajuntament sobre les característiques de la zona, el volum de residus que cal recollir i les característiques tècniques de la recollida mecànica. Ara bé, determinar amb caràcter previ els criteris per a la ubicació dels contenidors evita l'adopció de decisions arbitràries i permet oferir una resposta raonada i fonamentada a les queixes que puguin presentar les persones més afectades.

En qualsevol cas, cal evitar la ubicació dels contenidors de recollida de residus (especialment els que poden generar més problemes de salubritat i pudors) davant de finestres i portes d'accés dels habitatges i, quan per raons tècniques no sigui possible una altra ubicació, l'ajuntament té el deure inexcusable de mantenir un nivell de neteja adequat tant dels contenidors com de l'espai en què s'ubiquen per evitar afectacions als veïns.

Fer la recollida de residus en horari diürn permet fer més compatible la prestació del servei amb el dret al descans de les persones

b) Evitar la creació d'àrees amb una concentració excessiva de contenidors:

Tampoc no es pot oblidar l'afectació que suposa al veïnat la concentració de més de cinc contenidors de recollida de residus (atès que són cinc les fraccions de recollida) en un mateix espai, especialment quan les voreres són estretes. En aquests casos, el Síndic considera que cal valorar si hi ha una afectació excessiva per a les persones que viuen més a prop de la ubicació i suggereix la creació d'illes de contenidors

més reduïdes per evitar problemes excessius de sorolls, salubritat i seguretat.

c) Evitar, o si més no reduir, la contaminació acústica amb una atenció especial a l'horari del servei de recollida de residus:

Amb aquesta finalitat, les administracions han d'esmerçar esforços per dotar el servei de mecanismes productors de menys emissions sonores i respectuoses amb el medi ambient; formar i sensibilitzar el personal perquè prengui consciència de les molèsties que poden ocasionar i, en qualsevol cas, evitar sempre que sigui possible que l'horari de recollida es faci més enllà de les 23 hores.

Cal destacar que l'horari de la recollida té un paper clau en la percepció del soroll, de manera que organitzar-la preferiblement en horari diürn permetrà fer més compatible la prestació del servei de recollida de residus amb el dret al descans de les persones ja sigui incorporant més mitjans per reduir el temps de recollida o avançant-ne els horaris.

d) Campanyes de formació i informació per incrementar la col·laboració ciutadana:

La col·laboració ciutadana també és clau per evitar els problemes de salubritat que sovint genera dipositar de manera incorrecta els residus. En aquest sentit, fer periòdicament campanyes informatives pot afavorir la consciència social sobre les actuacions individuals. Així mateix, conèixer els horaris per dipositar els residus i també la prohibició de dipositar els residus quan el contenidor de recollida estigui ple poden evitar problemes de salubritat i comportaments incívics no volguts per part dels usuaris.

En qualsevol cas, davant incompliments reiterats evidenciats per les denúncies presentades per les persones afectades, l'ajuntament ha de prestar una atenció especial, intensificar les campanyes informatives i, si escau, fer els corresponents advertiments als usuaris incívics.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00008/2020
En tramitació

Anàlisi de l'actuació de les administracions públiques arran de l'explosió ocorreguda el 14 de gener de 2020 en una empresa de la zona petroquímica de Tarragona

L'endemà de l'explosió que va tenir lloc el 14 de gener de 2020 a l'empresa Iqoxe, situada al polígon petroquímic sud, al municipi de la Canonja, el Síndic va iniciar una actuació d'ofici per analitzar l'actuació de les administracions públiques competents en aquests fets i, en concret, per estudiar aspectes com ara la coordinació entre les administracions públiques, l'aplicació dels plans i els protocols de protecció civil, les afectacions al medi ambient (aire, aigua, etc.), la determinació de la responsabilitat de l'empresa d'acord amb la legislació vigent, l'atenció a les persones afectades i la repercussió en els serveis bàsics.

Després d'estudiar a fons aquest assumpte, el Síndic va formular una sèrie de recomanacions i suggeriments al Departament d'Interior, al Departament de Territori i Sostenibilitat i al Departament d'Empresa i Coneixement.

AO 00018/2020
En tramitació

Anàlisi de l'actuació de les administracions públiques arran dels efectes del temporal Glòria, amb especial referència al delta de l'Ebre

El Síndic va obrir una actuació d'ofici per analitzar l'actuació de les administracions públiques competents en la resposta a les conseqüències del temporal Glòria dels dies 20 a 23 de gener de 2020, que va tenir una afectació especial al delta de l'Ebre, i, en concret, per estudiar aspectes com la coordinació entre les administracions, l'aplicació dels plans i protocols de protecció civil, les afectacions al medi ambient (aire, aigua, etc.), la reparació dels danys ambientals, l'atenció a les persones perjudicades i l'afectació als serveis públics. També s'inclou l'anàlisi de l'actuació de les administracions públiques en relació amb la problemàtica específica del delta de l'Ebre.

AO 00093/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a les activitats de muntanya en les diferents fases del desconfinament arran de la crisi sanitària provocada per la COVID-19

El mes de maig de 2020 la Federació d'Entitats Excursionistes de Catalunya (FEEC) i el Centre Excursionista de Catalunya - Club Alpí Català van plantejar la necessitat que es permetés l'accés al medi natural dels socis dels diferents clubs excursionistes de Catalunya que es trobessin en les regions que ja estiguessin en fase 1 de desconfinament.

Atès que l'Ordre SND/399/2020, de 9 de maig, permet les activitats de turisme actiu i de naturalesa organitzades per empreses per a grups d'un màxim de fins a deu persones, el Síndic entén que s'hi podrien incloure les activitats organitzades pels clubs excursionistes, i permetre en els mateixos termes l'accés a la natura dels seus socis. Per aquest motiu, va suggerir al Departament d'Interior i al Departament de la Presidència, d'una banda, que el Govern de la Generalitat incorporés en l'Ordre SND/399/2020 una regulació sobre l'accés a la natura per part dels clubs excursionistes en grups de fins a deu persones; i de l'altra, que el Govern de la Generalitat demanés al Govern central que en una propera ordre assimili les activitats d'aquest tipus d'empreses a les dels clubs excursionistes.

AO 00112/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa als criteris per ubicar contenidors de recollida de residus a l'Hospitalet de Llobregat

El Síndic ha tingut coneixement que a l'Hospitalet de Llobregat s'hi ubiquen àrees de set contenidors de recollida de residus en voreres no gaire amples, i que no sempre s'evita la instal·lació dels contenidors davant de les portes d'accés dels edificis, amb els consegüents problemes de seguretat i salubritat que això ocasiona.

Per aquest motiu, el Síndic ha obert una actuació d'ofici i ha demanat a l'Ajuntament d'aquesta localitat que l'informi sobre quins criteris segueix per determinar la ubicació dels contenidors de residus urbans.

AO 00139/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la circulació de motocicletes pel cim del Puigpedrós

El Síndic ha tingut coneixement de la circulació de motocicletes al cim del Puigpedrós, a la Cerdanya. De fet, el mes de juny de 2020 els Agents Rurals van comunicar a les xarxes socials que aquestes actuacions eren contràries a la llei i sancionables, i que estableixen controls periòdics per controlar l'accés motoritzat al medi natural.

Per aquest motiu, el Síndic ha obert una actuació d'ofici, en el marc de la qual s'ha adreçat a la Direcció General dels Agents Rurals, a la Direcció General de la Policia i al Servei de Protecció de la Naturalesa (SEPRONA) de la Guàrdia Civil perquè informin de quines actuacions porten a terme davant d'aquest tipus de situacions.

AO 00142/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a les trobades de motos d'alta cilindrada i cotxes esportius que fan curses a les carreteres del parc del Montseny els caps de setmana

Aquestes trobades provoquen molèsties pels nivells de contaminació acústica i atmosfèrica i problemes de seguretat a les persones, a més de perjudicar els hàbitats i les espècies que habiten en aquesta zona, que està catalogada com a reserva de la biosfera.

El servei Català de Trànsit ha informat que els matins dels caps de setmana, especialment a la BV-5301, sol haver-hi gran afluència de motoristes i ciclistes, especialment en l'època de primavera/estiu. I ha afegit que aquesta ha estat tradicionalment una de les vies establertes en el pla de patrullatge de l'Àrea Regional de Trànsit Metropolitana Nord per efectuar-hi els controls Premot de motocicletes, els quals es continuaran intensificant en les diferents carreteres del Montseny.

AO 00150/2020
En tramitació

Construcció d'una finca sense llicència en una zona protegida de Lloret de Mar

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la construcció d'un habitatge, ara fa un any, al massís de les Cadiretes, el qual no disposa dels permisos i les llicències corresponents i vulnera el Pla d'espais d'interès natural (PEIN), la Xarxa Natura 2000, el Pla director urbanístic del sistema costaner i la Llei de costes, i afecta la zona d'especial protecció per a les aus (ZEPA). Aquesta circumstància ha estat denunciada per una entitat ecologista a l'Ajuntament de Lloret de Mar i a l'Oficina Territorial d'Acció i Avaluació Ambiental del Departament de Territori i Sostenibilitat.

Per tant, el Síndic s'ha adreçat a aquestes dues administracions perquè informin de les actuacions que han portat a terme en relació amb aquest assumpte i de les que tenen previstes.

AO 00153/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a les afectacions que han ocasionat en diferents rius les actuacions de neteja de lleres i obres dutes a terme per l'Agència Catalana de l'Aigua amb l'objectiu d'adequar-les després dels efectes del temporal Glòria

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per estudiar les denúncies que efectuen diferents organitzacions ecologistes amb relació a les actuacions de neteja de lleres que està portant a terme l'Agència Catalana de l'Aigua per adequar les diferents zones afectades pel temporal Glòria del mes de gener de 2020. En concret, es denuncia l'eliminació i la destrucció dels boscos de ribera i dels ecosistemes fluvials a molts rius i rieres de Catalunya, especialment als rius Onyar, Fluvià, Ter, Llémena, Tordera i Francolí i a les rieres d'Arbúcies i de l'Alforja.

AO 00157/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a l'acumulació d'escombraries davant d'una escola bressol del barri del Raval de Barcelona

Les famílies de l'alumnat d'una escola bressol del Raval que va obrir el gener de 2020 i que es troba al costat d'un punt de recollida pneumàtica denuncien que l'acumulació de residus al carrer provoca problemes d'insalubritat, raó per la qual demanen un canvi d'ubicació d'aquest equipament de recollida.

El Síndic s'ha adreçat a l'Ajuntament de Barcelona per demanar informació sobre aquesta problemàtica i sobre l'augment de la freqüència de recollida en aquell punt que sembla que ha fet el Districte de Ciutat Vella. També ha demanat si es preveu la possibilitat de reubicar aquest punt de recollida o implantar algun sistema per solucionar de forma definitiva aquesta problemàtica. Finalment, l'Ajuntament ha informat que s'habilitarà un nou punt de recollida i s'anul·larà el punt de la porta de l'escola.

AO 00181/2020
En tramitació

Actuació d'ofici per analitzar la problemàtica relativa a la depuració de les aigües residuals

El Síndic ha tingut coneixement de dues problemàtiques en relació amb la depuració de les aigües residuals: el vessament d'aigües fecals a la platja de Castelldefels per l'avaria d'un col·lector, i el fet que 130 municipis de Lleida aboquin les seves aigües residuals directament a rius i torrents, per manca de depuradora.

L'Agència Catalana de l'Aigua ha informat sobre la previsió de dur a terme les actuacions necessàries a la xarxa de sanejament per evitar el vessament de les aigües residuals a la platja de Castelldefels. També ha informat que té previst actuar en trenta-tres nuclis de població que actualment no disposen de cap infraestructura de sanejament en alta en servei i fer millores en tres sistemes de sanejament més.

AO 00182/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a l'advertiment de la Comissió Europea a Espanya per la contaminació per nitrats de les aigües en dotze zones

La Comissió Europea ha atorgat un termini de tres mesos per corregir els dèficits detectats en diverses zones, una de les quals és Catalunya, abans d'engegar un procés que pot acabar en sancions. Per aquest motiu, el Síndic ha demanat a l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA) i a la Direcció General d'Agricultura i Ramaderia que informin sobre els fets denunciats i sobre les actuacions que estan portant a terme per intentar pal·liar aquesta situació.

D'acord amb l'informe tramès per l'ACA, s'estan portant a terme les actuacions necessàries per donar compliment als articles 3.4 i 5.6 de la Directiva 91/676/CEE del Consell, de 12 de desembre de 1991, relativa a la protecció de les aigües contra la contaminació produïda per nitrats procedents de fonts agràries.

AO 00194/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa al projecte de construcció d'una estació de muntanya per a bicicletes tot terreny a Ripoll

El Síndic ha tingut coneixement de la denúncia d'una plataforma veïnal de Ripoll en contra de la construcció d'una estació de muntanya per a bicicletes tot terreny, que romandrà oberta tot l'any i constarà de pistes d'obstacles i descens de diferents nivells. D'acord amb la informació de què es disposa, s'ubicarà en un paratge natural en què viuen espècies protegides de fauna i també arbòries. Aquesta instal·lació també inclourà un telecadira per remuntar els ciclistes.

L'Ajuntament de Ripoll ha respost que no s'ho ha presentat cap projecte d'aquest tipus, motiu pel qual no pot pronunciar-se sobre les possibles afectacions urbanístiques i ambientals del projecte. Sí que li consta, però, una empresa interessada a invertir en un projecte vinculat al món de la bicicleta de muntanya, que considera interessant per dinamitzar el territori.

AO 00195/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la possible creació d'un gran vedat de caça de cérvols al Berguedà

El Síndic ha tingut coneixement de la denúncia d'una plataforma segons la qual un grup d'inversors està comprant finques al Ripollès i al Berguedà amb la intenció de construir un gran espai tancat per criar cérvols per a la pràctica de la caça esportiva. El projecte inclou la construcció d'allotjaments per a caçadors d'alt poder adquisitiu.

El Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació ha indicat que no ha rebut cap notificació ni tràmit en aquest sentit, i que no disposa de cap informació veraç sobre aquesta qüestió. Els ajuntaments de la zona tampoc no tenen coneixement d'aquesta iniciativa. Dit això, aclareix que el Departament no té competència ni capacitat per intervenir sobre qui ven o compra cap propietat en terrenys forestals ni d'altra mena, la qual cosa resta dins de l'àmbit privat. Aclareix també que la zona en qüestió ja està formada per grans àrees de caça creades durant la dècada de 1970, i que ja s'hi cacen cérvols sense la necessitat de criar-los en llocs tancats, ja que la població és molt gran i creix molt. En qualsevol cas, afegeix que si es rep una sol·licitud de nova àrea de caça s'estudiarà i es vetllarà pel compliment de la Llei de caça.

AO 00207/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la caiguda d'una palmera al parc de la Ciutadella de Barcelona, que va causar la mort d'un home i ferides a una dona

Atès que es desconeixen les causes de la caiguda de la palmera, el Síndic s'ha adreçat a l'Ajuntament de Barcelona per saber quins estudis s'han fet per determinar els motius que van causar l'accident i quins són els protocols de revisió de l'estat de l'arbrat a la ciutat.

AO 00209/2020
En tramitació

Possible contaminació acústica produïda per l'activitat d'una empresa de begudes vegetals de Viladrau

El Síndic ha tingut coneixement que veïns del municipi de Viladrau es queixen de molèsties de sorolls provinents d'una empresa de begudes vegetals. Sembla que les molèsties es produeixen durant les vint-i-quatre hores del dia, ja que l'empresa funciona ininterrompudament, i que la font principal de soroll pot ser el funcionament de la maquinària ubicada a l'aire lliure.

Atès que aquesta qüestió ja va ser objecte d'estudi l'any 2017 i els veïns tornen a queixar-se, el Síndic ha obert una actuació d'ofici i s'ha adreçat a l'Ajuntament de Viladrau perquè l'informi de les mesures que ha adoptat o té previst adoptar per objectivar les molèsties i, si escau, exigir noves mesures correctores a l'empresa.

AO 00216/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la necessitat de regular l'accés als espais naturals

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la massificació que han patit les muntanyes catalanes al llarg de l'estiu de 2020, com per exemple el dia 11 de setembre a la Pica d'Estats, on hi havia retencions d'excursionistes fent cua per arribar al cim. Això comporta un perill per als espais naturals, però també per als excursionistes, sobretot els més inexperts.

Per això, el Síndic s'ha adreçat al Departament de Territori i Sostenibilitat per demanar informació sobre la proposta de creació d'una taula de treball amb la Federació d'Entitats Excursionistes de Catalunya (FEEC), el pressupost destinat a la protecció dels espais naturals, la política de gestió dels refugis de muntanya i les mesures que s'hagin estudiat per restringir la massificació d'aquests espais.

AO 00227/2020
En tramitació

Dotació de mitjans i recursos dels Pompiers d'Aran

El Síndic ha iniciat una actuació d'ofici per estudiar si els parcs dels Pompiers d'Aran disposen d'una dotació de mitjans, material i recursos que es pugui considerar equivalent o assimilable a la d'altres parcs de bombers, i també les previsions de les administracions competents respecte d'aquesta qüestió.

AO 00228/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa al projecte per mitigar les pudors provinents de l'estació depuradora d'aigües residuals del Besòs

El Síndic ha tingut coneixement que l'Àrea Metropolitana de Barcelona ha aprovat un projecte per mitigar els episodis de pudors procedents de l'estació depuradora d'aigües residuals (EDAR) del Besòs, finançat per l'Agència Catalana de l'Aigua. Atès que el problema de les pudors a la zona del Fòrum ja ha estat objecte de diverses queixes, el Síndic ha obert una actuació d'ofici a fi de conèixer amb més detall el projecte aprovat.

Per aquesta raó, ha demanat a l'Àrea Metropolitana de Barcelona que l'informi sobre el calendari d'execució d'aquest projecte i sobre si s'ha produït alguna millora en els nivells de contaminació de l'aire a la zona del Besòs-Fòrum darrerament, arran de les mesures de restricció de la circulació a la zona.

AO 00251/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la possibilitat que s'atorgui la T-verda a tots els membres de la unitat familiar en què s'ha desballestat un vehicle

El Síndic considera que les restriccions de la T-verda no afavoreixen a la pràctica l'ús del transport públic, ja que la resta de membres de la unitat familiar, que també s'han quedat sense vehicle, no gaudeixen dels avantatges de poder utilitzar el transport públic de forma gratuïta. Per aquest motiu, ha suggerit a l'Àrea Metropolitana de Barcelona que s'atorgui la T-verda a tots els membres de la unitat familiar, fins i tot als menors d'edat que ja tinguin la T-16, sempre que es comprovi que no hi ha cap altre membre de la unitat familiar que disposi de vehicle.

AO 00254/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a l'accés al medi natural amb vehicles motoritzats

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per valorar l'actual marc regulador de l'accés al medi natural per als vehicles motoritzats, en especial motocicletes i quads, ja que considera que la Llei 9/1995, de 27 de juliol, de regulació de l'accés motoritzat al medi natural, i el Decret 166/1998, de 8 de juliol, de regulació de l'accés motoritzat al medi natural, són excessivament permissius, perquè permeten accedir en vehicles de motor fins i tot en espais d'interès natural declarats de protecció especial. Atès que correspon al Cos d'Agents Rurals vetllar pel compliment d'aquesta normativa, el Síndic ha demanat informació sobre aquesta qüestió a la Direcció General dels Agents Rurals del Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació.

AO 00260/2020
Finalitzada

Tancament del parc del Turó de la Peira durant tres mesos per fer-hi un espectacle de llums i so

Atès que el tancament d'aquest espai pot vulnerar el dret a gaudir d'un medi ambient adequat que recullen tant l'article 47 de la Constitució com l'article 27 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, el Síndic va obrir una actuació d'ofici per estudiar els fets i traslladar un seguit de consideracions i suggeriments a l'Ajuntament de Barcelona amb relació a la manca d'idoneïtat de tancar el parc.

Finalment, però, el Districte de Nou Barris va decidir cancel·lar l'espectacle, de manera que l'Ajuntament ha corregit la seva actuació.

AO 00273/2020
En tramitació

Seguiment de l'Informe sobre la contaminació provocada per purins a Catalunya, de desembre de 2016

L'any 2016 el Síndic va obrir una actuació d'ofici amb relació a la contaminació per nitrats provinents dels purins, que va donar lloc a l'informe *La contaminació provocada per purins a Catalunya*. En aquest informe es feien una sèrie de recomanacions dirigides a les diferents administracions que tenen competència en aquesta matèria.

Per tant, s'ha obert una nova actuació d'ofici amb l'objectiu d'analitzar quines de les recomanacions que es recollien en l'informe s'han executat, quines estan en tramitació i quines no s'han tingut en compte.

AO 00287/2020
En tramitació

Anàlisi sobre l'actuació del Conselh Generau d'Aran pel que fa a la conservació de l'espècie protegida de l'os bru

El mes d'abril de 2020 es va trobar mort l'os Cachou en una zona de difícil accés de Les, i la jutge que investiga el cas va decretar el secret de sumari perquè hi havia indicis que no va tractar-se d'una mort natural. El Síndic ja va intervenir l'any 2012 en un assumpte relacionat amb les condicions en què vivien dos ossos bruns al nucli d'Arties, i per conèixer si les instal·lacions complien el que determina la Llei 31/2003, de conservació de la fauna salvatge en els parcs zoològics.

Amb aquests antecedents, s'ha obert una actuació d'ofici per estudiar quines són les mesures i els mitjans que es destinen a preservar i conservar aquesta espècie protegida.

AO 00301/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la tala arbres en un bosc del municipi de Ger

El Síndic ha tingut coneixement de la tala d'arbres produïda en un bosc de l'espai natural protegit de la Tossa Plana de Lles-Puigpedrós, al terme municipal de Ger. Entitats ecologistes denuncien que es van talar arbres sans i madurs, la qual cosa dificulta als animals, sobretot al gall fer, trobar amagatalls. També denuncien la manca de coordinació entre les dues administracions implicades (el Departament de Territori i Sostenibilitat i el Departament d'Agricultura). No obstant això, l'Ajuntament de Ger manifesta que disposa d'un informe tècnic sobre l'explotació forestal, i que l'actuació efectuada és molt petita i afavoreix la biodiversitat i la presència del gall fer. A més, la subhasta ja estava inclosa en el Pla d'ordenació territorial aprovat fa anys al municipi.

Per esclarir aquest assumpte, el Síndic ha obert una actuació d'ofici i s'ha adreçat a totes tres administracions.

AO 00309/2020
En tramitació

Actuació d'ofici per estudiar l'impacte ambiental que ocasiona una empresa de begudes vegetals ubicada a Viladrau

El Síndic ha rebut diverses queixes relatives a les molèsties per sorolls i pudors que ocasiona el funcionament d'una empresa que es dedica a l'elaboració de begudes vegetals, ubicada al municipi de Viladrau. A més, recentment, entitats ecologistes han denunciat el nou projecte de concessió per a l'explotació d'aigües subterrànies que s'està tramitant a l'Oficina Territorial d'Avaluació Ambiental de les Comarques Centrals. Així, per estudiar els conflictes ambientals que genera aquesta empresa, s'ha obert una actuació d'ofici i s'ha demanat informació a les administracions competents.

19. L'IMPACTE DE LA CRISI DE LA COVID-19 EN L'URBANISME

La crisi sanitària ocasionada per la COVID-19 i les mesures adoptades per gestionar-la han modificat i alterat la quotidianitat social, i també necessitats i interessos tant personals com generals. Al seu torn, s'ha generat un substrat òptim per a l'aparició d'altres directrius i principis rectoris que poden ser catalitzadors d'una profunda transformació de les ciutats i el seu entorn, com ara la incorporació del dret a la salut en la planificació urbanística i territorial.

El confinament domiciliari, les restriccions de moviments i desplaçaments i el manteniment necessari de la distància interpersonal creen una nova realitat, sanitària, social i econòmica, i noves necessitats i formes de convivència en l'espai públic a les quals l'urbanisme i la mobilitat han de donar resposta.

Així doncs, els municipis i la resta d'administracions competents s'enfronten al repte de donar respostes ràpides i de recuperació davant la COVID-19. Han de fer un gran exercici de detecció, valoració i anàlisi de les noves i diferents necessitats i aspiracions de la ciutadania en tots els àmbits de desenvolupament de la vida i les noves formes de convivència en l'espai públic. Han de ponderar drets i interessos i gestionar recursos que garanteixin l'equitat, i també han de prioritzar actuacions per protegir les persones més vulnerables; tot això per redissenyar les ciutats i l'espai públic transformant-los i adaptant-los a la nova normalitat.

Davant aquesta situació, emergeixen pràctiques que s'estan utilitzant en ciutats de tot el món i que van des de tractaments concrets, de resposta ràpida i basats en el disseny, com ara actuacions urbanístiques per dotar de flexibilitat les ciutats augmentant-ne la capacitat d'adaptar-se als nous requeriments, fins a plantejaments de transformació profunda de les ciutats i l'entorn.

La reestructuració dels carrers esdevé una tasca fonamental. Uns vials dissenyats principalment per a la circulació de vehicles i unes voreres amb mancances estructurals han de prioritzar les persones i configurar

nous espais que els permetin mantenir la distància de seguretat com a mesura de prevenció i protecció contra la COVID-19. La mobilitat dels vianants, les entrades i sortides dels centres escolars, les cues per a l'accés als centres i establiments, l'ocupació de l'espai públic per terrasses de bars i restaurants ara també han de ser segures d'acord amb el paràmetre del distanciament social.

La crisi de la COVID-19 posa sobre la taula la necessitat d'incorporar el dret a la salut i el benestar en els processos de planificació urbanística

Les noves formes de convivència requereixen nous equilibris, transparència administrativa i participació ciutadana que facin possible el consens i minimitzin els conflictes que puguin sorgir per la col·lisió entre drets i interessos de particulars i col·lectius relatius a l'ús que es fa dels espais públics. A aquest efecte, les ordenances municipals reguladores de les normes de convivència i usos dels espais públics han d'adaptar-ne el contingut a la nova situació i establir normes clares i taxatives.

La situació de crisi sanitària ha posat de manifest, un cop més, la incidència que l'organització de l'espai públic i el disseny urbanístic tenen en la vida de les persones i en l'efectivitat dels seus drets, com ara el dret a la igualtat, a la salut, a un medi ambient adequat, a un habitatge digne, el dret a la ciutat, etc. També ha posat de manifest les debilitats de la planificació urbanística i les mancances en les actuacions de conservació i manteniment de l'espai públic, circumstància que ha contribuït a l'obsolescència i el deteriorament de l'entorn.

El Síndic ha destacat en diversos informes anuals la innegable rellevància dels factors urbanístics esmentats a l'hora de promoure o obstaculitzar la igualtat i la inclusió de les persones. En aquest sentit, la capacitat de mobilitat d'una persona és fonamental per al desenvolupament de la seva autonomia personal i els desplaçaments s'han de poder fer de manera totalment accessible i segura.

També ha destacat la necessitat d'urbanitzar d'acord amb els principis del dret a un urbanisme harmoniós i sostenible com a garantia perquè tothom s'hi pugui desenvolupar plenament i dur una vida digna i adequada; i perquè es promogui la creació d'espais públics segurs, inclusivament, accessibles, verds i de qualitat com a zones multifuncionals per facilitar la interacció social i la inclusió, la salut i el benestar, l'intercanvi tant econòmic com cultural, i el diàleg entre la diversitat de persones i cultures. Tot això d'acord amb les noves circumstàncies.

Les administracions han d'adoptar polítiques públiques ràpides en la implantació i flexibles davant les circumstàncies canviants de la pandèmia

Enguany, l'ONU-Hàbitat i l'OMS han publicat el manual *Integrating health in urban and territorial planning*, amb l'objectiu de complementar l'aplicació de les directrius sobre ordenació del territori i urbanisme per millorar l'entorn i el benestar. Mostra la vinculació de la salut a l'Agenda 2030 per al desenvolupament sostenible i ocupa un lloc destacat entre els objectius de desenvolupament, en especial l'objectiu 11, sobre ciutats i comunitats sostenibles, i com la planificació urbanística i territorial ha de garantir la salut i el benestar a la ciutadania.

Incorporar el dret a la salut en els processos de planificació comporta predeterminar la qualitat de l'aire que es respira, els espais que s'usen, els habitatges on es viu, la forma en què es mouen les persones, la gestió dels recursos, l'eficiència energètica, l'accés als béns i serveis, etc. Comporta facilitar l'accés de la població a una opció de vida més saludable que minimitzi els riscos per a la salut i contribueixi al benestar. En definitiva, es tracta d'escollir l'opció en què la salut i el benestar siguin directrius i principis rector del disseny de les ciutats i els entorns i de l'espai públic urbà, motor de desenvolupament i de reducció de desigualtats.

Incorporar el dret a la salut en la planificació urbanística i territorial comporta assegurar el desenvolupament sostenible, ja que és la condició necessària, tot i que no suficient, d'una forma de vida més saludable.

A tall d'exemple, es descriuen accions possibles destinades a situar la salut en el si del procés de planificació per fomentar entorns i estils de vida més saludables i crear ciutats verdes i resilients:

- Garantir la mobilitat sostenible i equitativa, amb el mínim impacte ambiental possible.
- Planificar la mobilitat prenent com a base la prioritat dels sistemes de transport públic i col·lectiu i altres sistemes de transport ecològics i de baix impacte mediambiental.
- Fomentar i garantir el transport actiu, amb creació d'espais, itineraris i corredors que permetin un desplaçament actiu i saludable, com ara desplaçar-se caminant, en bicicleta o patinet, etc.
- Ampliar espais públics naturals i zones verdes i integrar-les en el teixit urbà, de manera que totes les persones hi puguin tenir un accés fàcil i pròxim.
- Destinar zones verdes, equipaments i rutines que permetin la pràctica d'activitat física i l'esport a l'aire lliure.
- Proporcionar accés universal a zones verdes i espais públics segurs, inclusivament i accessibles.
- Garantir l'accés i la mobilitat a zones periurbanes i rurals.
- Augmentar la urbanització compacta, inclusivament i sostenible.
- Reduir l'impacte ambiental negatiu, en especial l'atenció a la qualitat de l'aire, la gestió dels residus i l'ús eficient dels recursos.
- Promoure la proximitat a les ciutats, de manera que es fomenti l'economia local i es permeti a les persones arribar en un termini prudencial de temps i de manera fàcil i sostenible a qualsevol punt on cobrir les seves necessitats.

Queixa 04100/2020

Uns veïns es van adreçar al Síndic per les dificultats de mobilitat que els causava l'estacionament de motos a la vorera per part d'un taller de motos. L'Ajuntament va considerar que no detectava problemes d'accessibilitat, ja que es complia l'ordenança municipal, que permetia l'estacionament de motos a la vorera si es deixava un espai de tres metres de pas per a vianants.

El Síndic va considerar que la crisi sanitària motivada per la COVID-19 ha comportat l'adopció de mesures excepcionals de prevenció i seguretat, entre les quals hi ha mantenir la distància interpersonal de dos metres. Aquestes mesures, sens dubte, afecten la mobilitat dels vianants i, en conseqüència, l'actuació de les administracions públiques, obligades a garantir al màxim l'espai públic disponible.

Atès que l'estacionament de vehicles no es tracta d'una situació puntual, sinó que és habitual i els vehicles són nombrosos, el Síndic va considerar que seria més adequat cercar o habilitar altres llocs d'estacionament possibles que no comportessin una ocupació de la vorera i que permetessin una mobilitat dels vianants per garantir al màxim possible respectar la distància de seguretat entre les persones com a mesura de prevenció davant la COVID-19.

20. LES GARANTIES D'UN URBANISME PARTICIPATIU

Cada any el Síndic rep escrits de persones que li manifesten el desacord amb el contingut de plans urbanístics, sia en procés de tramitació o vigents de fa temps. Certament, hi ha un nombre important d'aquestes queixes que responen als interessos particulars de les persones que les promouen. Quan els plans urbanístics exclouen finques de l'ús residencial per afectar-les a sistemes o preservar-les d'un consum innecessari de sòl, es priva els propietaris de la possibilitat d'obtenir l'alta rendibilitat que fins ara ha suposat aquest ús. Aquesta frustració d'expectatives genera descontentament.

Però cada vegada el Síndic rep més queixes de col·lectius o persones individuals que qüestionen les decisions dels ajuntaments en matèria d'ordenació urbanística perquè les consideren no sostenibles. Els efectes de la crisi econòmica en la bombolla immobiliària i els casos de corrupció de què s'ha tingut notícia han convençut moltes persones de prendre part en l'exercici de les competències urbanístiques de l'Administració. L'urbanisme ha d'estar al servei de les necessitats de tothom. En conseqüència, quan les persones col·laboren en l'elaboració dels plans i qüestionen les propostes municipals es preserva aquest aspecte col·lectiu davant dels potents interessos immobiliaris que hi puguin concórrer.

S'ha de preservar el caràcter col·lectiu del planejament davant dels potents interessos immobiliaris

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. En aquest sentit, totes les mesures que afavoreixin la intervenció de tothom en l'elaboració del planejament són

garantia d'un urbanisme consensuat amb un fort control de la discrecionalitat i que respongui a les necessitats reals de les persones.

Ara bé, no correspon a la iniciativa privada la formulació i el tràmit per aprovar el planejament municipal. Certament, tal com estableix l'article 101.3 del Text refós de la Llei d'urbanisme, la iniciativa privada no té el dret al tràmit per a l'aprovació de les propostes de modificació dels plans d'ordenació urbanística municipal que presenti. No obstant això, el dret de petició és un dret fonamental segons l'article 29 de la Constitució i reconegut per l'Estatut d'autonomia de Catalunya, en l'apartat 5 de l'article 29. En conseqüència, qualsevol plantejament privat que proposi una regulació o una modificació del planejament vigent ha de ser tractada per l'administració que la rebi com una petició i ha de ser resposta de forma motivada per escrit.

La participació de tothom en l'elaboració del planejament és un mecanisme de control de la corrupció urbanística

Certament, la llei regula un procediment de formació de les figures de planejament i dels instruments de gestió urbanística en què està prevista la participació. 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 que determina com es durà a terme aquesta participació ciutadana. Aquest programa preveu 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.

Tanmateix, a través de les queixes que rep el Síndic, es constata que les persones desconfien de la seva capacitat d'influir en els processos de planificació. Aquests són alguns dels motius que fomenten aquest sentiment respecte dels quals el Síndic ja ha manifestat en diverses ocasions que són aspectes que caldria millorar:

1. La informació de les actuacions que es projecten no arriba a totes les persones. La tecnicitat de la matèria n'és un motiu important, però també les raons culturals, laborals i de cura familiar fan que les persones no assisteixin a les sessions informatives.

2. No sempre són valorades acuradament per l'Administració les propostes i les alternatives presentades, sobretot quan el que es planteja és l'alternativa zero. Hi ha la sensació que, excepte per corregir errors o introduir petites millores, la idea original plantejada a l'inici de l'elaboració del pla és la que s'acaba aprovant, de vegades per l'impuls d'interessos econòmics subjacents privats i desconeguts pels ciutadans.

S'han d'afavorir les mesures que garanteixin una participació àmplia en l'elaboració del planejament

3. L'estratègia d'obrir el termini d'exposició pública o d'audiència dels plans en època de vacances, moment en què és difícil que les persones es puguin organitzar o trobar

ajut professional per fonamentar les seves al·legacions. Per pal·liar part del problema, i atès que el mes d'agost és hàbil quant a procediments urbanístics, la disposició addicional desena del Text refós de la Llei d'urbanisme amplia un mes els terminis dels tràmits i de les resolucions quan coincideixen en tot o en part amb aquest mes.

Ara bé, la suspensió de terminis administratius arran de l'estat d'alarma decretat a conseqüència de la pandèmia de la COVID-19 va paraitzar durant els mesos en què va durar la tramitació del planejament en procés d'aprovació. I una vegada represos els terminis, per agilitar-la, l'article 1 del Decret-llei 18/2020, de 12 de maig, de mesures urgents en matèria d'urbanisme, fiances i ambiental, va suspendre per al 2020 l'aplicació de la disposició addicional desena esmentada. Per investigar si aquesta mesura podia tenir incidència negativa en la participació ciutadana, el Síndic va iniciar l'actuació d'ofici 00096/2020. Així mateix, amb la finalitat de fer el seguiment dels instruments de planejament aprovats inicialment durant aquest estiu, va obrir l'actuació 00172/2020, actualment en tramitació.

Queixa 07158/2020

La queixa planteja la manca de resposta d'un municipi a una sol·licitud de modificació del planejament municipal. L'alcalde havia comunicat a la persona interessada que el canvi proposat no era una prioritat per a l'ajuntament. El Síndic ha recomanat a l'ajuntament en qüestió que apliqui a la sol·licitud el procediment per fer efectiu el dret de petició i que respongui motivadament a l'interessat per escrit.

21. LÍMITS AL CONSUM INJUSTIFICAT DE SÒL

Com ja s'ha assenyalat en l'apartat en què es tracten les garanties d'un urbanisme participatiu, des de fa anys el Síndic ha constatat l'augment de queixes de diversos col·lectius en desacord amb modificacions o revisions del planejament municipal. El motiu pel qual s'adrecen a la institució és la consideració que aquestes iniciatives no responen al criteri de sostenibilitat que ha de regir l'urbanisme, sinó a interessos privats de promoció immobiliària.

En altres ocasions és la mateixa institució que, alertada pels mitjans de comunicació, investiga d'ofici les propostes municipals que suposen un creixement urbanístic que pugui posar en perill el medi ambient, els recursos naturals o els valors paisatgístics, arqueològics, històrics i culturals a què es refereix l'apartat 1 de l'article 3 del Text refós de la Llei d'urbanisme de Catalunya. A tall d'exemple, aquest any 2020 ha iniciat actuacions d'ofici amb relació a l'execució del Pla de Ponent de Gavà (00242/2020), al projecte de construcció de la variant de Torroella de Montgrí (00248/2020) i al projecte d'edificació d'habitatges a la finca de Can Raventós de Barcelona (00258/2020). Actualment, aquestes actuacions estan en tramitació.

El creixement urbanístic, si és necessari, ha de tendir a una morfologia de baix impacte i sostenible

Els municipis tenen competències pròpies en matèria de planejament urbanístic. Certament, la discrecionalitat amb què l'han d'exercir els dona un marge de decisió ampli en què han de valorar les necessitats de les persones en el marc del seu territori. La motivació dels plans, doncs, ha de reflectir una visió seriosa i aprofundida sobre l'interès general del municipi. Aquest és el primer límit a la discrecionalitat. La primera avaluació que cal fer és la necessitat d'incorporar el

creixement urbanístic respecte de la planificació anterior o fins i tot de mantenir-lo quan es tracta d'una revisió de planejament general. Hi ha força casos en què les expectatives d'aprofitament que s'havien previst no s'han arribat a materialitzar, tot i el transcurs de força anys.

En aquest sentit, el Síndic ha recomanat que es revisin les projeccions demogràfiques que, generalment, es basen en estadístiques anteriors a la crisi econòmica, algunes dels anys 2001 i 2002. El nombre d'habitatges previstos pel planejament per a cada sector ha de respondre a una demanda real o possible d'habitatge nou al municipi. En primer lloc, el Síndic considera que s'ha de prioritzar el reciclatge, la rehabilitació i la regeneració de sòl ja urbà per atendre un possible creixement demogràfic. Però si calgués mantenir o ampliar els sectors urbanitzables, el Síndic suggereix que es tendeixi a una morfologia de baix impacte, de baixa densitat urbanística, sostenible amb el consum de recursos i integrada a l'entorn. Així mateix, s'hauria d'evitar la proximitat a espais naturals protegits i hàbitats d'interès comunitari prioritari.

La possible responsabilitat patrimonial a què es podrien enfrontar els ajuntaments davant dels propietaris per la reclassificació de sòl i la càrrega que suposaria per a les finances municipals són obstacles que els frenen. S'ha de recordar, però, que l'estatut de la propietat ve definit per l'ordenació urbanística dels terrenys que contenen els plans urbanístics i que no confereix a les persones propietàries el dret a exigir indemnització.

No obstant això, la legislació preveu que, excepcionalment, es pugui indemnitzar quan s'impedeixi la participació en actuacions de nova urbanització o s'hagin efectuat despeses en exercici de la iniciativa i la promoció d'actuacions d'urbanització o d'edificació. Perquè calgui indemnitzar hi ha d'haver una lesió en els béns o els drets dels administrats. Però només podrà demanar el rescabament dels danys i perjudicis el propietari que hagi complert els seus deures urbanístics i materialitzat

l'aprofitament dels seus terrenys. Només en aquests casos una reclassificació de sòl podria donar lloc a responsabilitat patrimonial de l'Administració.

La responsabilitat patrimonial de l'Administració arran de la protecció del sòl neix quan els propietaris hagin complert els seus deures urbanístics

D'altra banda, la protecció del medi natural no ha de ser limitada ni obstaculitzada per una possible reclamació patrimonial dels propietaris o promotors. El Síndic ja ha manifestat sovint que l'exercici de les competències urbanístiques ha de garantir, d'acord amb l'ordenació territorial, l'objectiu del desenvolupament urbanístic sostenible. Així mateix, s'han de tenir presents els principis de prevalença de la

protecció ambiental sobre l'ordenació territorial i urbanística, i el de la precaució i cautela en les intervencions que puguin afectar els espais naturals protegits, de què el Síndic ja ha parlat en altres informes.

Finalment, també s'ha de fer esment dels casos en què els terrenys han passat a mans de la Societat de Gestió d'Actius procedents de la Reestructuració Bancària, més coneguda per l'acrònim SAREB. Cal recordar que aquesta societat està participada en un 55% per capital privat, però el 45% és capital públic a través del FROB (Fons de Reestructuració Ordenada Bancària). Així mateix, la SAREB, segons el seu codi de conducta, està compromesa amb l'aplicació del contingut de la Declaració universal dels drets humans del Pacte mundial de les Nacions Unides, al qual es troba adherida formalment. Així doncs, se li pot exigir que, en compliment de les seves funcions, i com a propietària de terrenys, actuï de forma preventiva a favor del medi ambient i fomenti les iniciatives que promoguin una major responsabilitat ambiental.

Queixa 08697/2019

El Síndic va rebre una queixa per la qual es demanava la protecció dels terrenys inclosos en el Pla parcial 4b de la platja de Muntanyans II de Torredembarra. Es tracta d'un sector classificat com a sòl urbanitzable delimitat pel Pla general d'ordenació urbanística de Torredembarra. El Síndic va recomanar a l'Ajuntament de Torredembarra i al Departament de Territori i Sostenibilitat que s'avaluessin els valors mediambientals i paisatgístics del sector; que es valoressin la inundabilitat de la zona i les mesures que caldria implementar, i si serien suficients, i que es ponderés l'aprofitament que es podria materialitzar, si fos el cas; que es modifiqués el planejament municipal per reclassificar el sector com a sòl no urbanitzable i s'incloués en el PEIN Platja de Torredembarra-Creixell, d'acord amb els resultats de l'avaluació.

Tant l'Ajuntament de Torredembarra com la Direcció General de Polítiques Medi Ambientals i Medi Ambient han respost sense pronunciar-se si efectivament hi ha valors en aquest paratge dignes de ser protegits i, en conseqüència, respecte d'incloure'l en el PEIN esmentat i reclassificar-lo. La seva resposta es basa en l'actual classificació i en el fet que les obres d'urbanització es van començar a executar. Casos com aquest fan necessari que la Generalitat continuï la tasca de protecció iniciada amb el Pla director urbanístic de revisió dels sòls no sostenibles del litoral gironí, i així s'ha manifestat al Departament de Territori i Sostenibilitat.

22. EL DEURE D'ASSISTÈNCIA A LA CIUTADANIA I LA BONA ADMINISTRACIÓ

L'estatut jurídic bàsic de la propietat del sòl regula un seguit de deures urbanístics als quals estan sotmesos els propietaris, en la consideració que el règim jurídic de la propietat del sòl és estatutari i resulta de la seva vinculació a destinacions concretes, en els termes que disposa la legislació sobre ordenació territorial i urbanística. També regula les facultats que formen part del contingut del dret de propietat del sòl i els drets de què són titulars els propietaris.

El Reial decret legislatiu 7/2015, de 30 d'octubre, que aprova el Text refós de la Llei del sòl i rehabilitació urbana (d'ara endavant TRLSRU), regula per a tot el territori estatal les condicions bàsiques per garantir, entre d'altres, la igualtat en l'exercici dels drets i el compliment dels deures relacionats amb el sòl. La normativa autonòmica i en darrera instància la normativa municipal, a través dels instruments de planejament urbanístic i les ordenances, en desenvoluparan, en definiran i en delimitaran el contingut.

No obstant la concurrència de normes que incideixen sobre els drets i els deures en matèria urbanística, aquests no sempre queden prou configurats i clarament delimitats de manera satisfactòria des de la perspectiva de la seguretat jurídica. O en altres casos, resulta que, perquè sigui possible el compliment dels deures i l'exercici dels drets, els propietaris del sòl i les administracions implicades han d'actuar conjuntament, d'acord amb els principis de corresponsabilitat, col·laboració i cooperació.

La concurrència d'altres interessos generals a banda dels propis del deure de conservació genera corresponsabilitat entre l'Administració i els particulars

El Síndic ha posat de manifest en diverses ocasions les dificultats amb què es troba la

ciutadania davant l'urbanisme. La complexitat tècnica de la matèria, la diversitat de normes urbanístiques que són aplicables, la divergència de criteris tècnics, el cost de l'assessorament professional, dels projectes, de la tramitació de llicències, etc. els comporta un gran repte que sovint es fa insuperable.

És essencial que l'Administració assisteixi i assessori les persones de manera que els permeti l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions de la manera menys costosa i evitant qualsevol tipus de perjudici. També cal que l'Administració atorgui una informació adequada, àmplia, clara, entenedora, coherent amb el seu nivell de coneixement, accessible i transparent. En aquest sentit, per garantir la seguretat jurídica, cal que les normes urbanístiques siguin clares i taxatives, i que els criteris tècnics emprats siguin homogenis i públics.

Cal recordar que l'article 30 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya reconeix el dret a una bona administració, quan estableix el dret que els poders públics de Catalunya tractin els ciutadans, en els assumptes que els afectin, de manera imparcial i objectiva, i el dret que l'actuació dels poders públics sigui proporcionada a les finalitats que la justifiquin.

En el context esmentat, enguany s'han tramitat queixes en què el Síndic de Greuges ha considerat que el deure urbanístic imposat a la persona interessada excedeix el seu contingut propi. O bé que cal la concurrència de l'actuació de l'Administració, juntament amb la del particular, atesa l'existència també d'altres interessos generals.

A tall d'exemple, hi ha la queixa 00692/2020, en què l'ajuntament va dictar una ordre d'execució perquè la persona propietària d'una finca (de 79 anys) restaurés la situació de salubritat, atesa l'existència de ratpenats que causaven molèsties.

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, estableix el deure de conservació que obliga les persones propietàries de tota classe de terrenys, construccions i instal·lacions a

mantenir-los en condicions de seguretat, salubritat, accessibilitat universal i ornament públics. En cas d'incompliment, s'imposen multes coercitives i l'Administració subsidiàriament en pot fer l'execució.

La bona administració ha de ser el principi rector de l'actuació de les administracions públiques per fer efectius els drets de la ciutadania

En el supòsit exposat, però, els ratpenats són una espècie de fauna salvatge autòctona i és prohibida la pertorbació dels seus espais de concentració, cria, muda, hivernada i descans. L'actuació excepcional que pot autoritzar l'administració competent, la Direcció General de Polítiques Ambientals i Medi Natural, requereix una valoració prèvia de totes les mesures possibles, i la prioritat és l'alternativa zero a l'afectació directa o indirecta dels animals. En aquest cas, segellar l'envà pluvial per evitar-ne l'entrada estaria condicionat a

fer-se entre els mesos de no-nidificació i després de constatar que la colònia hagi marxat i que no hi ha cap animal dins el lloc de cria.

El Síndic va considerar que l'ordre d'execució havia de tenir en consideració totes les circumstàncies que hi intervenen. En conseqüència, la normativa sectorial de protecció dels animals s'havia de d'ajustar al principi de proporcionalitat administrativa i fer constar les actuacions concretes que ordena per garantir la seguretat jurídica.

Així mateix, va considerar que calia una intervenció concurrent de les administracions implicades per raó de l'interès general que revesteix la protecció de la fauna salvatge autòctona i l'especificitat de les actuacions a fer, que aconsellen que les porti a terme personal competent i habilitat en la matèria; també una actitud proactiva d'assessorament, col·laboració i cooperació amb la persona interessada per fer-li possible el compliment del deure de conservació, ja que la intervenció en el marc d'espècies protegides excedeix amb escreix els seus coneixements i la seva capacitat d'actuació.

Queixa 02975/2019

En resposta a una sol·licitud de llicència, l'ajuntament va requerir la persona interessada perquè establís les alineacions a vial, determinés les superfícies destinades a vial i les cedís a l'Administració; tot això assumint-ne el cost i sota responsabilitat seva. El Síndic considera que en aquest cas correspon a l'ajuntament conèixer i concretar quines són les determinacions del planejament quant a la cessió de sòls destinats a titularitat o ús públic i quina és la delimitació sobre el terreny real.

Així, ha suggerit a l'ajuntament que faci les actuacions necessàries per delimitar, definir i concretar els terrenys que d'acord amb el planejament urbanístic han de ser objecte de cessió per part de les persones interessades per a vialitat i, a aquest efecte, que determini les superfícies de cessió, tot elaborant els topogràfics que ho justifiquin i els plànols que ho representin, i que ho notifiqui a les persones interessades perquè puguin exercir el seu dret de defensa en cas de desacord. També li demana que informi i doni l'assistència tècnica necessària a les persones interessades que els permeti exercir el dret d'edificació, de conformitat amb la normativa aplicable.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00096/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la suspensió arran de l'estat d'alarma per la COVID-19 de la pròrroga d'un mes dels tràmits de planejament urbanístic que coincideixen totalment o parcial amb el mes d'agost

L'article 1 del Decret llei 18/2020, de 12 de maig, de mesures urgents en matèria d'urbanisme, finances i ambiental, suspèn l'ampliació de terminis per a la resolució definitiva de les figures de planejament urbanístic que estableix la disposició addicional desena del Text refós de la Llei d'urbanisme, la qual ampliava un mes els terminis dels tràmits i de les resolucions quan coincidien de manera total o parcial amb el mes d'agost.

Arran de la possible incidència que pot tenir aquest article en l'exercici del dret de participació de les persones en l'elaboració del planejament, el Síndic ha decidit investigar d'ofici les implicacions d'aquesta mesura i les garanties per evitar-ne els efectes negatius.

AO 00109/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la problemàtica que afecta la pràctica de l'autocaravàning

Diversos membres d'una agrupació s'han queixat al Síndic de les restriccions no fonamentades de circulació, parada i estacionament de les autocaravanes i de la utilització indeguda de senyalització, que limiten el dret de mobilitat i posen en perill la seguretat viària. També s'han queixat de la manca d'infraestructures o espais habilitats que els permetin la pràctica de l'autocaravanisme i les activitats de lleure i esbarjo que hi estan associades. A més, en el context de la crisi sanitària ocasionada per la COVID-19, exposen manca d'informació i claredat quant a la mobilitat i la pràctica de l'autocaravàning en les fases de desconfinament.

AO 00172/2020
En tramitació

Mancances detectades en la publicitat del tràmit d'informació pública del planejament urbanístic de diversos ajuntaments

L'article 1 del Decret llei 18/2020, de 12 de maig, de mesures urgents en matèria d'urbanisme, finances i ambiental, suspèn l'ampliació de terminis per a la resolució definitiva de les figures de planejament urbanístic que estableix la disposició addicional desena del Text refós de la Llei d'urbanisme, la qual ampliava un mes els terminis dels tràmits i de les resolucions quan coincidien de manera total o parcial amb el mes d'agost.

A fi de poder fer un seguiment de l'aplicació d'aquesta normativa, el Síndic va investigar els anuncis publicats al DOGC des del 29 de maig de 2020, i va constatar que diversos ajuntaments havien publicat l'anunci de l'aprovació inicial de la modificació puntual del PGOU sobre la desafectació viària d'una o diverses finques sense fer esment de l'aplicació de la disposició addicional desena del Text refós de la Llei d'urbanisme, tot i que l'anunci afectava íntegrament el mes d'agost.

AO 00187/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a les obres de connexió de les autopistes A-2 i AP-7

La connexió que ha d'unir l'autovia del Baix Llobregat (A-2) i l'autopista del Mediterrani (AP-7) a l'alçada de Castellbisbal/el Papiol/Sant Andreu de la Barca està aturada des de fa temps. La Delegació del Govern de l'Estat a Catalunya va informar el mes de febrer de 2019 de la represa de les obres, però actualment la connexió encara no és efectiva i les obres continuen a un ritme de treball insuficient, tot i la condició estratègica d'aquesta via. En conseqüència, s'ha obert una actuació d'ofici a fi d'analitzar l'actuació de les administracions públiques implicades en aquesta obra.

AO 00242/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la incidència ambiental que té l'execució del Pla de Ponent de Gavà

El Síndic ha tingut coneixement que l'anomenat Pla de Ponent de Gavà suposa la construcció d'uns 5.000 habitatges, en una zona que afectaria el Calamot i la riera de Banyars i podria posar en perill un espai connector entre l'espai protegit del Garraf i el Parc Agrari Baix Llobregat. En conseqüència, s'ha obert una actuació d'ofici per estudiar el possible impacte mediambiental de l'execució d'aquest pla.

AO 00248/2020
En tramitació

Actuació d'ofici per investigar la necessitat d'executar el projecte de variant de Torroella de Montgrí

El Síndic ha tingut coneixement que hi ha en tramitació el projecte per construir un nou pont sobre el Ter per connectar la carretera que va de Verges a Torroella amb la que va de Serra de Daró a Torroella. Per tant, s'ha obert una actuació d'ofici per estudiar si s'estan tenint en compte altres alternatives que afectin menys terrenys agrícoles i en què es minimitzin els impactes paisatgístics i en l'entorn.

AO 00258/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa al projecte d'edificació d'habitatges de luxe a la finca Can Raventós, a Barcelona

El Síndic ha tingut coneixement del projecte de construcció de cinquanta-nou habitatges de luxe a la finca de Can Raventós, al barri de Sarrià-Sant Gervasi. Atesa la incidència que pot tenir una promoció d'aquestes característiques en els espais verds que configuren els jardins de la masia i en la mateixa casa, que forma part del patrimoni arquitectònic del municipi, s'ha considerat convenient investigar d'ofici l'actuació de l'Ajuntament de Barcelona.

AO 00323/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la seguretat de les noves actuacions urbanístiques implementades als carrers de Barcelona

D'ençà de la crisi sanitària motivada per la COVID-19, l'urbanisme tàctic ha irromput en els carrers de Barcelona, amb actuacions urbanístiques ràpides, reversibles i de baix cost. L'Ajuntament les justifica com a mesures d'urgència davant la COVID-19 i per fer front a la contaminació.

Tot i això, el Síndic posa en qüestió si aquestes mesures garanteixen la seguretat de persones i els béns i la seguretat viària. També posa en qüestió si la ciutadania està prou informada sobre les mesures implementades, on s'ubiquen, quina n'és la finalitat i si estan ben senyalitzades. Per tant, s'ha obert una actuació d'ofici per analitzar com s'ha fet el disseny d'aquestes noves solucions urbanístiques, quines consideracions de seguretat vial s'han adoptat a l'hora d'implementar-les i quina és la informació que s'ha facilitat a la ciutadania.

23. L'IMPACTE DE LA COVID-19 EN EL DRET A L'HABITATGE

Al llarg dels darrers anys, el Síndic s'ha pronunciat en nombroses ocasions, a través de diverses resolucions i mitjançant la presentació de diversos informes davant el Parlament de Catalunya, sobre l'alarmant situació en matèria d'habitatge a Catalunya.

El Síndic ha constatat les dificultats amb què es troben moltes persones a l'hora d'accedir a un habitatge assequible, pels elevats preus del mercat privat i per la insuficiència del parc d'habitatges destinat al lloguer social que gestionen les administracions públiques i les entitats del Tercer Sector.

Els darrers anys, i molt especialment després de la crisi financera i immobiliària, aquesta institució també s'ha fet ressò de l'increment de les situacions d'emergències econòmiques i socials i de les dificultats de les administracions per donar-hi resposta en un termini de temps raonable i unes condicions adequades.

El dret a l'habitatge ja no estava prou garantit a Catalunya abans de la pandèmia

També són molts els suggeriments que ha traslladat el Síndic a les administracions públiques per garantir el dret a l'habitatge de la ciutadania en general i el dels col·lectius més vulnerables en particular. Entre d'altres, destaquen les recomanacions següents:

- La necessitat d'incrementar la despesa pública en matèria d'habitatge i d'assegurar-ne, des d'un punt de vista legislatiu, la disponibilitat amb caràcter obligatori.
- La regulació de la utilització del sòl tenint en compte la necessitat de garantir el dret a l'habitatge i de lluitar contra l'especulació, tot afavorint la disminució de preu de l'habitatge, en especial el de lloguer, i preveient les reserves de sòl necessàries per

a habitatge protegit, especialment en el sòl urbà consolidat.

- Sens perjudici de l'aprovació del Pla territorial sectorial d'habitatge, com a instrument vertebrador de polítiques d'habitatge més estructurals, cal consensuar entre les administracions i els agents que intervenen en matèria d'habitatge un pacte nacional que, liderat per l'Administració de la Generalitat de Catalunya, abordi la problemàtica actual d'accés a un habitatge assequible des d'un vessant supramunicipal.
- És imprescindible incrementar el parc d'habitatges destinat al lloguer social i la seva afectació a aquest ús, mitjançant totes les vies possibles (la promoció d'habitatge protegit en règim de lloguer, l'exercici dels drets de tanteig i retracte, la intervenció administrativa davant l'incompliment de la funció social del dret de propietat i la mobilització del parc d'habitatges permanentment desocupat, de forma injustificada, amb destinació al lloguer social).
- La corresponsabilitat que el sector financer i els altres operadors privats, i molt especialment la SAREB, haurien d'assumir amb relació a la necessitat de garantir el dret a l'habitatge de tota la ciutadania, i la destinació obligatòria a lloguer social de part del seu parc immobiliari.
- L'establiment d'un pla de xoc per donar resposta efectiva a les situacions d'emergència residencial motivades per la pèrdua de l'habitatge o altres causes greus de necessitat d'habitatge.
- La potenciació i el manteniment de les subvencions públiques per al pagament del lloguer que permetin a les persones més vulnerables assumir el cost econòmic del manteniment de l'habitatge habitual i evitar-ne la pèrdua.
- El manteniment i la potenciació de les subvencions públiques per a la realització d'obres de rehabilitació d'edificis d'habitatges, i també les adreçades a la rehabilitació, reforma i adequació d'habitatges per a les persones que no disposen d'ingressos econòmics suficients, prestant una atenció especial a la millora de l'accessibilitat.

■ La introducció de les modificacions necessàries en la llei procedimental judicial i hipotecària per aconseguir una segona oportunitat, real i efectiva, per a la persona deutora de bona fe immersa en una situació de sobreendeutament relacionada amb l'habitatge habitual que garanteixi en tot moment el dret a l'habitatge.

Les conseqüències que té i tindrà l'impacte de la pandèmia en el dret a l'habitatge són devastadores

De l'anterior, se'n desprèn que l'impacte econòmic i social ocasionat per la pandèmia COVID-19 afecta, entre d'altres, un dret, el dret a l'habitatge, que a Catalunya ja no estava garantit amb relació a un gran nombre de persones, com és el cas de les persones que viuen en situació d'infrahabitatge o de sobreocupació, les que viuen en habitatges que no estan adaptats a la seva situació de mobilitat reduïda o les que viuen en hostals i pensions o en habitacions de relloguer, per exemple.

A més, arran de la pandèmia, moltes persones que fins ara havien pogut assumir el cost econòmic de mantenir el seu habitatge habitual han passat o passaran a no poder fer-ho, per raó de la pèrdua del lloc del treball, l'afectació dels expedients de regulació temporal d'ocupació (ERTO) i, en general, per la manca de percepció d'ingressos econòmics o per la seva dràstica reducció.

La conseqüència òbvia és l'increment de les necessitats d'habitatge i, de forma consegüent, la necessitat que les administracions públiques articulin les mesures i els ajuts necessaris per donar solució al creixent nombre de situacions d'exclusió residencial i per evitar, en última instància, que aquestes situacions derivin en situacions d'emergència residencial.

Arran de la crisi sanitària, econòmica i social ocasionada per la COVID-19, els governs de l'Estat i de la Generalitat de Catalunya han adoptat una sèrie de mesures per garantir el dret a l'habitatge, especialment adreçades a facilitar el manteniment de l'habitatge habitual i a evitar-ne la pèrdua.

Aquest és el cas de la moratòria en el pagament de les quotes hipotecàries, dels préstecs amb garantia hipotecària i del deute d'arrendament amb relació a l'habitatge habitual i persones en situació de vulnerabilitat econòmica, l'establiment de microcrèdits avalats pel Govern de l'Estat per facilitar el pagament del lloguer de l'habitatge habitual, la suspensió amb caràcter temporal dels llançaments judicials en situacions de vulnerabilitat social o econòmica sobrevinguda, la pròrroga extraordinària dels contractes d'arrendament de l'habitatge habitual quan concorren determinades condicions, o l'establiment d'ajuts per al pagament del lloguer adreçats a persones en situació d'atur, en ERTO o que han sofert una davallada dels seus ingressos com a conseqüència de la pandèmia.

Les mesures i els ajuts públics previstos són transitoris i no donen resposta a totes les persones afectades

Des de l'àmbit local, principalment mitjançant l'atorgament d'ajuts d'urgència social per garantir la cobertura de les necessitats bàsiques i gràcies a la intervenció de les entitats del Tercer Sector, s'ha contribuït també que moltes persones hagin pogut fer front a l'assumpció de les despeses relacionades amb el seu allotjament habitual.

Ens trobem davant una situació excepcional i sense precedents que, a hores d'ara, es configura amb una gran incertesa quant a evolució i efectes, motiu pel qual resulta certament difícil poder preveure amb exactitud l'abast de les conseqüències a què donarà lloc la pandèmia amb relació al dret a l'habitatge.

No obstant l'anterior, la situació actual ja permet intuir les conseqüències devastadores que tindrà la crisi per a moltes persones, i molt especialment per a aquelles que ja es trobaven en una situació de vulnerabilitat i de risc d'exclusió residencial.

Cal constatar que les mesures acordades fins ara tenen com a característica principal la transitorietat, en el sentit que s'han previst per donar solució a una situació que

es considera puntual i transitòria. Tanmateix, és evident que, per exemple, les dificultats en el manteniment de l'habitatge habitual es poden perllongar en el temps durant molts anys.

Cal consensuar mesures més estructurals, sens perjudici de resoldre les necessitats més immediates

Alhora, cal tenir present que les mesures adoptades no donen resposta a totes les persones que pateixen dificultats amb relació al manteniment de l'habitatge habitual com a conseqüència, directa o indirecta, de la pandèmia, sigui perquè no han pogut acreditar el compliment dels requisits establerts en la normativa reguladora de l'ajut o de la mesura en qüestió, sigui perquè, tot i haver pogut acreditar el compliment dels requisits legalment establerts, no han pogut fer-ho per les contingències derivades de la pandèmia (situació de confinament, afectació a la salut, dificultat per contactar amb les administracions públiques, dificultats en l'accés i ús de mitjans telemàtics, etc.).

En vista de l'anterior, el Síndic reitera, d'una banda, la necessitat que les diverses

administracions públiques i els agents públics i privats que intervenen en matèria d'habitatge assoleixin un pacte nacional en matèria d'habitatge en què s'estableixin les bases d'unes polítiques d'habitatge que abordin reformes estructurals quant a la necessitat de garantir el dret a l'habitatge a mitjà i a llarg termini. De l'altra, la necessitat inajornable de destinar els recursos econòmics necessaris per garantir una resposta immediata a les dificultats actuals en el manteniment de l'habitatge habitual, i també per donar resposta suficient a les situacions d'emergència residencial ja existents i a les que, malauradament, es puguin produir com a conseqüència de la pandèmia.



El Síndic denuncia la insuficiència de recursos actuals per donar resposta a les necessitats reals d'habitatge



El Síndic denuncia la insuficiència de recursos actuals per donar resposta a les ne...
S'han denegat al voltant del 20% de les sol·licituds presentades. Els motius de denegació tenen a veure amb l'exhauriment de la dotació pressupostària i amb l...
sindic.cat

Queixa 00229/2020

Arran de la pèrdua de l'habitatge habitual, una família ha estat reallotjada en diversos allotjaments temporals, fins i tot de forma separada, ateses les dificultats a l'hora de trobar un recurs residencial adequat per al conjunt dels membres de la unitat familiar.

En resposta als suggeriments que va traslladar el Síndic a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya i a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet sobre la necessitat de treballar conjuntament per garantir l'accés de la família a un habitatge assequible, sigui mitjançant l'adjudicació d'un habitatge de lloguer social gestionat per la mateixa Administració, sigui facilitant-li, en condicions reals, l'accés a un habitatge assequible del mercat privat de lloguer, l'Agència de l'Habitatge de Catalunya informa que s'ha reservat un habitatge per garantir el reallotjament de la família, que li serà lliurat tan bon punt finalitzin les obres d'arranjament i d'adequació que cal dur-hi a terme.

24. ELS AJUTS PER AL PAGAMENT DEL LLOGUER COM A INSTRUMENT CLAU PER FER FRONT A LES SITUACIONS D'EXCLUSIÓ RESIDENCIAL

Una de les conseqüències derivades de la insuficiència del parc d'habitatges amb destinació a lloguer social és la situació de sobreesforç en el pagament de l'habitatge habitual que afecta les persones que no han pogut accedir a un habitatge social i viuen en un habitatge de lloguer del mercat privat.

D'acord amb les dades publicades l'any 2017 per l'Observatori Metropolità de l'Habitatge de Barcelona, la taxa de sobrecàrrega per a la població que viu de lloguer a preu de mercat –entenent que hi ha una situació de sobrecàrrega quan una llar destina més del 40% dels seus ingressos al pagament del lloguer de l'habitatge i dels subministraments bàsics– en el conjunt de Catalunya arriba al 40,3%, molt per sobre de la taxa de sobrecàrrega d'altres països del nostre entorn proper.

Així doncs, abans de l'arribada de la pandèmia, a Catalunya ja hi havia un gran nombre de llars que patien serioses dificultats per poder assumir les despeses derivades del manteniment de l'habitatge habitual.

No obstant això, el Síndic ha pogut constatar que els ajuts públics previstos per facilitar a aquestes llars amb dificultats econòmiques el pagament de l'habitatge habitual han estat clarament insuficients.

N'és un exemple el gran nombre de queixes rebudes amb relació a la denegació per part de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (en endavant, AHC) d'un gran nombre de sol·licituds de subvenció per al pagament del lloguer, corresponent a la convocatòria de l'any 2019, que va donar lloc a l'inici de l'actuació d'ofici 32/2020.

En el marc d'aquesta actuació, el Síndic va poder comprovar que els principals motius de denegació de les subvencions tenien a veure, d'una banda, amb l'exhauriment de la dotació pressupostària destinada a aquesta convocatòria i, de l'altra, amb la manca del compliment del requisit relatiu a la necessitat

d'acreditar uns ingressos mínims per poder accedir a les subvencions, la qual cosa afectava principalment persones grans amb pensions baixes.

En concret, es va poder constatar que més de 12.000 sol·licituds presentades que havien acreditat el compliment dels requisits establerts en les bases de la convocatòria van ser denegades com a conseqüència de l'exhauriment del pressupost

L'Administració de la Generalitat de Catalunya va informar el Síndic que la insuficient aportació econòmica per part del Govern de l'Estat a Catalunya, a través del Pla estatal d'habitatge 2018-2021, i l'exhauriment dels romanents pressupostaris d'anys anteriors del pressupost de l'AHC, que en anys anteriors havien permès atendre totes les sol·licituds presentades que havien acreditat el compliment dels requisits, van comportar que en la convocatòria de l'any 2019 no fos possible donar resposta a la totalitat de les sol·licituds presentades.

Les llars catalanes pateixen una sobrecàrrega desmesurada en el pagament de l'habitatge habitual

El Síndic considera que en cap cas no és acceptable que les persones que pateixen dificultats per fer front al pagament de la renda de l'habitatge habitual i que han acreditat plenament, mitjançant l'aportació de la documentació corresponent, el compliment dels requisits establerts en les bases reguladores per a l'atorgament de les subvencions es vegin excloses de la possibilitat d'accedir-hi per la manca de previsió per part de l'Administració estatal i l'autonòmica de la dotació pressupostària suficient per donar resposta a les necessitats reals amb què es troben moltes persones a Catalunya a l'hora d'assumir el cost econòmic de manteniment de l'habitatge habitual.

A més, aquesta problemàtica significa un clar retrocés en la garantia del dret a

l'habitatge, sobretot si es té en compte que el pressupost destinat a les convocatòries d'ajuts per al pagament del lloguer dels darrers anys havia permès donar resposta a la totalitat de les sol·licituds presentades que havien acreditat el compliment dels requisits establerts.

D'acord amb això, el Síndic va suggerir a l'Administració de la Generalitat de Catalunya l'adopció de les mesures necessàries per revertir la situació d'exclusió residencial en què es trobaven les persones que no havien pogut accedir a les subvencions, ja fos mitjançant l'ampliació de la dotació pressupostària inicialment prevista o a través de la previsió d'una nova convocatòria d'ajuts. Alhora, el Síndic també va donar trasllat de la problemàtica al Defensor del Poble, a qui va demanar d'intervenir amb relació a la insuficient aportació econòmica de l'Estat.

Els ajuts públics previstos per facilitar el pagament del lloguer han estat clarament insuficients

L'actual situació de pandèmia i l'impacte derivat de la crisi econòmica i social a què ha donat lloc agreugen encara més les dificultats amb què es troben moltes persones a l'hora de fer front al pagament de la renda de lloguer del seu habitatge habitual.

Tanmateix, el Síndic ha pogut comprovar, novament, que els ajuts previstos per l'Administració de la Generalitat de Catalunya després de l'arribada de la pandèmia per ajudar aquestes persones també han estat insuficients.

Així, s'ha pogut comprovar arran de l'aprovació de la convocatòria d'ajuts per contribuir a minimitzar l'impacte econòmic i social de la COVID-19 en els lloguers de l'habitatge habitual, que va ser objecte d'anàlisi en el marc de l'actuació d'ofici 121/2020. Transcorreguts només deu dies des de la data d'inici de presentació de les sol·licituds d'ajuts, el Departament de Territori i Sostenibilitat va acordar la

suspensió de forma cautelar de la presentació de sol·licituds, atès el gran nombre de sol·licituds presentades i la previsible insuficiència del pressupost inicialment destinat a aquests ajuts per donar cobertura al gran nombre de persones interessades.

Atesa l'anterior problemàtica, el Síndic va suggerir a l'Administració de la Generalitat de Catalunya la necessitat d'ampliar, amb caràcter d'urgència, el pressupost destinat a aquesta convocatòria d'ajuts en quantia suficient per donar cobertura a les necessitats derivades de les dificultats en el pagament del lloguer que ha ocasionat l'impacte econòmic i social generat per la pandèmia, i també la necessitat de restablir la possibilitat de presentar sol·licituds d'ajuts a totes les persones que hi estiguin interessades.

L'atorgament d'ajuts suficients és imprescindible per evitar la pèrdua de l'habitatge habitual

En resposta als suggeriments traslladats, l'Administració de la Generalitat de Catalunya va informar el Síndic de la petició d'ampliació de recursos econòmics que el Govern de la Generalitat de Catalunya havia fet al Govern de l'Estat i també de la previsió d'ampliar, en cinc milions d'euros més, el pressupost inicialment destinat a la convocatòria.

El Síndic va finalitzar l'actuació conclouent que, tot i les mesures anteriors, el pressupost destinat a la convocatòria d'ajuts havia estat absolutament insuficient i, encara més tenint en compte que moltes persones que necessitaven poder accedir als ajuts ni tan sols van tenir l'oportunitat de presentar la corresponent sol·licitud, a causa de la suspensió cautelar de la presentació de sol·licituds.

En vista de l'anterior, cal tenir present que els ajuts públics per al pagament del lloguer tenen una importància cabdal, i ara més que mai, com a instrument per facilitar el pagament de l'habitatge habitual a les persones que no disposen de recursos

econòmics suficients, de manera que se'n pugui evitar la pèrdua i, consegüentment, s'eviti la situació d'emergència residencial que s'esdevindria, amb les dificultats amb què es troba l'Administració a l'hora de

donar-hi resposta. El Síndic s'hi va pronunciar àmpliament en l'informe *Retard de l'Administració en situacions d'emergència residencial a Catalunya*, de desembre de 2019.

Queixes 00247/2020, 00267/2020, 00977/2020, 01023/2020, 01048/2020, 01133/2020, 01262/2020, 01382/2020, 01795/2020, 02093/2020 i 04343/2020, entre d'altres

Arran de la resolució per part de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC) de la convocatòria de subvencions per al pagament del lloguer corresponent a l'any 2019, el Síndic va rebre un gran nombre de queixes de persones que van veure denegada la seva sol·licitud de subvenció.

Els motius de denegació van ser, d'una banda, la impossibilitat d'acreditar la disposició dels ingressos mínims establerts en les bases de la convocatòria, la qual cosa va afectar, sobretot, persones grans amb pensions baixes; i, de l'altra, l'exhauriment del pressupost, que va donar lloc a la denegació de més 12.000 sol·licituds que havien acreditat el compliment dels requisits legalment establerts.

El Síndic suggereix a l'Administració de la Generalitat de Catalunya que adopti les mesures necessàries per ampliar la dotació pressupostària amb què es va resoldre la convocatòria o, si escau, que aprovi una convocatòria específica que doni resposta a les persones en situació d'exclusió residencial que s'han vist privades de la possibilitat d'accedir a les subvencions. Al mateix temps, dona trasllat de la qüestió al Defensor del Poble, ja que la insuficiència del pressupost destinat a la convocatòria té per causa també la insuficient aportació econòmica del Govern de l'Estat.

En resposta als suggeriments del Síndic, l'AHC informa de la convocatòria de subvencions per al pagament del lloguer corresponent a l'any 2020 recentment oberta i també de la convocatòria específica de subvencions per al pagament del lloguer adreçada a la gent gran, alhora que informa de l'avançament d'ofici del pagament de les prestacions a totes les persones majors de 65 anys que haguessin presentat sol·licitud l'any 2019.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00013/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa al real·lotjament de les persones residents a l'edifici Venus del barri de la Mina de Barcelona

L'any 2014, el Síndic va emetre una resolució amb relació a l'enderrocament de l'edifici Venus del barri de la Mina i al real·lotjament de les persones afectades en els nous habitatges que s'havien de construir d'acord amb el Pla de transformació del barri. Moltes d'aquestes persones no es van poder fer càrrec del cost econòmic del real·lotjament i, malauradament, el Consorci del Barri de la Mina es va desdir dels compromisos assolits.

Per aquest motiu, i atès que les persones residents a l'edifici Venus continuen vivint en condicions infrahumanes, cal agilitar les actuacions necessàries per donar un impuls definitiu a l'execució d'aquest projecte i poder concloure així el real·lotjament de les persones que malviuen en aquest edifici.

AO 00014/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la suposada existència d'habitatges protegits buits al municipi del Masnou

El Síndic ha tingut coneixement de la possible existència de diversos pisos buits en una promoció d'habitatges de protecció oficial del Masnou, titularitat de la Generalitat de Catalunya i gestionada per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC).

En conseqüència, ha recordat al Departament de Territori i Sostenibilitat que cal agilitar al màxim les tasques d'adequació i de rehabilitació dels habitatges del parc públic que gestiona l'AHC, amb la finalitat d'escurçar els terminis d'adjudicació, sobretot tenint en compte el retard actual a l'hora de donar resposta a les situacions d'emergència residencial.

AO 00032/2020
Finalitzada

Denegació per part de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya d'un gran nombre de sol·licituds de subvenció per al pagament del lloguer corresponents a la convocatòria de l'any 2019

Segons la informació tramesa per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC), els principals motius de denegació de les subvencions tenen a veure amb l'exhauriment de la dotació pressupostària destinada a aquesta convocatòria i amb l'incompliment del requisit d'acreditar uns ingressos mínims per poder accedir a les subvencions. El Síndic ha suggerit, d'una banda, que l'AHC adopti les mesures necessàries per revertir aquesta situació, ja sigui mitjançant l'ampliació de la dotació pressupostària amb què es va resoldre la convocatòria, ja sigui mitjançant la previsió d'una nova convocatòria específica; i d'altra banda, que es doni resposta expressa i motivada als recursos de reposició presentats per les persones que van obtenir una resolució desfavorable a la sol·licitud de subvenció.

El Departament de Territori i Sostenibilitat ha informat de la convocatòria de subvencions 2020 que s'ha obert recentment i també de l'avançament d'ofici del pagament de les prestacions a totes les persones majors de seixanta-cinc anys que haguessin presentat sol·licitud l'any 2019. També ha informat que es treballa amb la previsió d'ampliar la dotació pressupostària prevista per donar resposta a totes les sol·licituds, i que l'AHC té per norma donar resposta a tots els recursos presentats, fins i tot quan s'ha exhaurit el termini de resposta.

AO 00084/2020
En tramitació

Retard del Consorci de l'Habitatge de Barcelona a l'hora de resoldre els recursos administratius presentats per persones interessades a accedir a un habitatge social

En tots els casos que han arribat al Síndic, el Consorci de l'Habitatge de Barcelona ha superat amb escreix el termini legalment establert per donar resposta als recursos d'alçada presentats, que d'acord amb la normativa aplicable és de tres mesos.

Per tant, el Síndic ha suggerit al Consorci, d'una banda, que doni resposta expressa i motivada a tots els recursos que encara estan pendents de resolució; i de l'altra, que, davant una hipotètica sobrecàrrega de treball que impossibiliti la resolució dels recursos en els terminis legalment establerts, s'habilitin els mitjans personals i materials necessaris per garantir el compliment dels terminis màxims de resolució establerts normativament.

AO 00105/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a les dificultats per accedir als ajuts públics del Consorci Metropolità de l'Habitatge per fer accessible l'habitatge en situacions de discapacitat sobrevinguda a l'Àrea Metropolitana de Barcelona

Un cop estudiat aquest assumpte, el Síndic ha suggerit que el Consorci Metropolità de l'Habitatge (CMH) valori la necessitat de preveure criteris de prioritització de les sol·licituds de subvenció per a obres de rehabilitació en edificis d'habitatges i a l'interior dels habitatges en situacions justificades per motius d'excepcionalitat i urgència. Tot això sense perjudici de valorar la viabilitat de preveure línies d'ajuts específiques per donar resposta a la necessitat de fer obres de rehabilitació que garanteixin l'accessibilitat a l'habitatge habitual en les situacions que no puguin dependre d'una convocatòria ordinària.

L'Àrea Metropolitana de Barcelona ha indicat que en les properes convocatòries del CMH es prioritzaran les obres d'accessibilitat necessàries, justificades per raons d'urgència i excepcionalitat, degudes a situacions de discapacitat sobrevinguda.

AO 00106/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a les dificultats per adequar l'habitatge en situacions de discapacitat sobrevinguda en l'àmbit de Catalunya

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per analitzar els ajuts públics que l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC) concedeix amb la finalitat de finançar les actuacions necessàries per garantir l'accessibilitat a l'habitatge habitual en el cas d'una situació excepcional i urgent, com pot ser una situació de discapacitat sobrevinguda.

Un cop estudiat aquest assumpte, ha suggerit que l'AHC valori la necessitat de preveure criteris de prioritització de les sol·licituds de subvenció per a obres de rehabilitació en edificis d'habitatges i a l'interior dels habitatges en situacions justificades per motius d'excepcionalitat i urgència. Tot això sense perjudici de valorar la viabilitat de preveure línies d'ajuts específiques per donar resposta a la necessitat de fer obres de rehabilitació que garanteixin l'accessibilitat a l'habitatge habitual en aquelles situacions que no puguin dependre d'una convocatòria ordinària.

AO 00121/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la suspensió de la presentació de sol·licituds d'ajut per al lloguer per mitigar l'impacte de la COVID-19

El 12 de maig de 2020, el Departament de Territori i Sostenibilitat va publicar les condicions d'accés als ajuts per contribuir a minimitzar l'impacte econòmic i social de la COVID-19 en els lloguers de l'habitatge habitual. No obstant això, el 2 de juny es va anunciar la previsió de suspendre la presentació de les sol·licituds, atesa la gran quantitat que se n'havia rebut i la previsible insuficiència del pressupost inicial. En vista d'aquesta informació, el Síndic va suggerir al Departament de Territori i Sostenibilitat que adoptés, amb caràcter d'urgència, les actuacions necessàries per ampliar la dotació pressupostària inicialment prevista, i que restablís la possibilitat de presentar sol·licituds d'ajuts.

El Departament ha informat que la petició d'ampliació de recursos econòmics que el Govern de la Generalitat de Catalunya ha fet al Govern de l'Estat no ha tingut, de moment, una resposta favorable. També ha informat que el Govern de la Generalitat ha decidit destinar 5 milions d'euros del fons de contingència per l'impacte de la COVID-19 per ampliar el pressupost destinat a donar cobertura a aquesta convocatòria d'ajuts, però que, no obstant això, és improbable que es pugui reprendre la possibilitat de presentar noves sol·licituds d'ajut, ja que es preveu que les sol·licituds ja presentades no puguin ser cobertes amb el pressupost actual.

AO 00179/2020
En tramitació

Increment de desnonaments a l'Hospitalet de Llobregat i reallojament de les persones afectades

El Síndic ha tingut coneixement de l'increment de situacions de desnonament al municipi de l'Hospitalet de Llobregat, amb l'agreujant que suposa que coincideixin amb la pandèmia de la COVID-19. Així mateix, la Plataforma d'Afectats per la Hipoteca (PAH) de Barcelona demana la intervenció de la institució pel que considera una actuació insuficient de l'Ajuntament a l'hora de donar resposta a les situacions d'emergència residencial que es produeixen, en especial pel que fa a la necessitat de garantir el reallojament d'urgència de les persones afectades.

AO 00189/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la possible formalització d'un conveni entre l'Agència de l'Habitatge de Catalunya i Bankia per a la cessió de diversos habitatges de Lleida amb la finalitat de destinar-los a lloguer social

El Síndic va posar de manifest que, atesa la greu situació de necessitat d'habitatge existent al municipi, agreujada pels efectes de la pandèmia de la COVID-19, és imprescindible poder disposar com més aviat millor dels habitatges titularitat de Bankia.

Posteriorment, el Departament de Territori i Sostenibilitat ha informat que l'Agència de l'Habitatge de Catalunya treballa amb la previsió de formalitzar en breu el conveni de cessió dels habitatges, que permetrà que posteriorment l'Agència pugui oferir a l'Ajuntament de Lleida els habitatges buits perquè faci propostes d'adjudicació. Així mateix, l'Agència administrerà els habitatges que actualment ja estan llogats i analitzarà la possible situació de vulnerabilitat en què es trobin les persones que ocupen habitatges de la promoció sense títol habilitant, amb la finalitat, si escau, de formalitzar contractes de lloguer social.

AO 00198/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la situació d'una família de Badalona que ha perdut el seu habitatge habitual i que té un membre amb possible infecció per COVID-19

El Síndic ha recordat que 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, disposa que les administracions públiques han de garantir en qualsevol cas el realotjament adequat de les persones i les unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial que estiguin en procés de ser desnonades del seu habitatge habitual.

Per tant, ha suggerit a l'Ajuntament de Badalona que garanteixi, si escau, el realotjament d'urgència de la família en un recurs residencial adient a les seves necessitats i que compleixi amb les condicions necessàries per fer possible un confinament davant un possible contagi de COVID-19; que els serveis socials municipals garanteixin la cobertura de les necessitats bàsiques de la família, i que, si escau, se li faciliti l'accés a un habitatge assequible.

AO 00220/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la necessitat de garantir els principis d'igualtat, transparència i lliure concurrència en l'adjudicació d'habitatges amb protecció oficial de promoció privada

El Síndic ha rebut diverses queixes relacionades amb la possible comissió d'irregularitats en l'adjudicació d'habitatges amb protecció oficial en règim de venda per part d'empreses promotores privades.

Per tant, ha obert una actuació d'ofici amb la finalitat d'analitzar les actuacions que pot dur a terme l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, d'una banda, per garantir un major control públic en l'adjudicació d'habitatges protegits de promoció privada i, de l'altra, per garantir que, davant la comissió d'irregularitats en procediments d'adjudicació d'habitatges amb protecció oficial, les persones que s'han vist privades de l'oportunitat de participar en el procediment d'adjudicació dels habitatges en condicions d'igualtat i de lliure concurrència puguin arribar a fer-ho en condicions reals.

AO 00244/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a l'ocupació sense títol habilitant de diversos habitatges socials al municipi de Sant Vicenç de Castellet

El Síndic s'ha pronunciat en nombroses ocasions amb relació a la insuficiència del parc d'habitatges per a lloguer social que gestionen les administracions públiques i la consegüent necessitat d'incrementar-lo, mitjançant totes les vies possibles, per poder donar resposta a les necessitats actuals d'habitatge i, molt especialment, al creixent nombre de situacions d'emergència residencial.

Al mateix temps, el Síndic ha posat en relleu que la manca d'habitatges suficients ha fet que moltes persones ocupin, per raons de necessitat, habitatges buits, principalment titularitat d'entitats financeres. I ha advertit també que quan s'ocupen sense títol habilitant habitatges públics s'està vulnerant el dret de terceres persones a accedir a l'habitatge que els ha estat adjudicat seguint el procediment legalment establert.

AO 00257/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa al lloguer d'habitatges d'ús turístic per part de l'Ajuntament de Barcelona per garantir reallotjaments d'urgència

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per analitzar la viabilitat de la decisió presa per l'Ajuntament de llogar habitatges d'ús turístic, que a causa de la pandèmia de la COVID-19 estan desocupats, com a mecanisme per garantir el reallotjament temporal de persones i famílies que han obtingut una valoració favorable de la Mesa d'emergències socials de Barcelona i que estan provisionalment allotjades en pensions i hostals de la ciutat en espera d'accedir a un habitatge definitiu del parc públic.

AO 00276/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa al funcionament de la Mesa d'emergències de Badalona

El Síndic ha rebut nombroses queixes de persones que, malgrat haver obtingut una valoració favorable de la seva sol·licitud d'habitatge per part de la Mesa de valoració d'emergències econòmiques i socials en l'àmbit de l'habitatge de Badalona, no han pogut accedir a un habitatge social, per manca de disponibilitat. Aquesta manca generalitzada d'habitatges posa en qüestió l'eficàcia de les mesures, tal com ja es va posar de manifest en l'informe *Retard de l'Administració en situacions d'emergència residencial a Catalunya*, que el Síndic va presentar al Parlament de Catalunya el desembre de 2019.

El Síndic, doncs, ha obert una actuació d'ofici per analitzar aquesta problemàtica, en el marc de la qual s'ha adreçat a l'Ajuntament de Badalona i a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

AO 00304/2020
En tramitació

Actuació d'ofici per analitzar el programa Reallotgem.cat, impulsat per la Generalitat de Catalunya

El Síndic ha tingut coneixement que el Govern de la Generalitat està treballant en la posada en funcionament del programa Reallotgem.cat, amb la finalitat de donar resposta al gran nombre de persones i famílies en situació d'emergència econòmica i social que esperen poder accedir a un habitatge social. Per fer-ho possible, es preveu una actuació conjunta entre l'Administració autonòmica i la local amb l'objectiu de mobilitzar cap al lloguer social el parc d'habitatges desocupat.

Amb la finalitat de conèixer amb més detall el contingut del programa i la seva viabilitat com a mecanisme per donar resposta al gran nombre de situacions valorades favorablement per les mesures d'emergències, el Síndic ha obert una actuació d'ofici i ha demanat informació a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

■ CONSUM

25. EL SUBMINISTRAMENT D'ELECTRICITAT I EL BO SOCIAL ELÈCTRIC

La condició bàsica, essencial i universal del subministrament d'electricitat és una evidència i ja ha estat defensada en ocasions anteriors pel Síndic com a element fonamental per garantir la dignitat de la persona i el seu dret a l'habitatge digne, en un entorn que cada cop avança més cap a l'electrificació. Malauradament, la pandèmia de la COVID-19 ha posat encara més de manifest la necessitat de garantir el dret als subministraments bàsics.

Durant la vigència de l'estat d'alarma, la legislació especialment promulgada per l'Estat ha prohibit els talls d'electricitat a persones físiques al seu habitatge habitual. Tanmateix, durant el 2020 han continuat sense resoldre's dues situacions que el Síndic reclama des de fa anys: el desplegament reglamentari de la Llei 24/2015, de pobresa energètica, i el deute que van acumulant les persones a qui no es tallen els subministraments bàsics perquè disposen d'un informe dels serveis socials que acredita la seva situació de vulnerabilitat.

La pandèmia ha reforçat la necessitat de garantir el subministrament d'electricitat a l'habitatge

A més, durant l'estat d'alarma, a autònoms i pimes se'ls va permetre reduir la potència contractada, modificar les condicions dels contractes subscrits i ajornar el pagament de factures en determinats casos. Tanmateix, el Síndic ha rebut la queixa d'autònoms que, un cop finalitzat l'estat d'alarma, han perdut la protecció que els oferia la normativa i han vist com se'ls reclamava el pagament de factures (amb el consegüent tall del subministrament en cas d'impagament) en un moment de reducció important de les possibilitats de negoci (restriccions d'aforament i d'horari) a causa de les decisions governamentals aprovades per limitar la propagació de la COVID-19.

També es va incloure autònoms i pimes com a beneficiaris del bo social durant el 2020. Ara bé,

arran de l'aprovació del Reial decret 897/2017, regulador del bo social elèctric, el Síndic ja va denunciar la complexitat del procediment establert per a la sol·licitud i la renovació del bo social elèctric i va suggerir la necessitat de revisar la normativa aprovada per valorar si tota la documentació exigida per a la sol·licitud del bo (complexa de recopilar especialment per als consumidors vulnerables) és estrictament necessària, a banda d'aplicar el principi segons el qual l'Administració no ha de demanar documentació de què ja disposa o que ja té en poder seu.

Resta pendent donar una solució al deute dels subministraments bàsics de les famílies vulnerables acollides a la Llei 24/2015

La pandèmia ha agreujat les dificultats amb què ja es trobaven moltes persones a l'hora d'accedir al bo social elèctric mitjançant un procediment que s'havia constatat com complex per a moltes persones consumidores en situació de vulnerabilitat. Les dificultats per renovar el bo social per la impossibilitat de renovar el títol de família nombrosa, que havia finalitzat la vigència el mes de maig de 2020, són només un exemple d'aquesta necessitat de millorar el procediment vigent.

El Síndic també ha intervingut amb relació al cas d'una senyora a qui es va denegar la sol·licitud de renovació del bo social que ja tenia reconegut per no haver aportat una documentació del Registre Civil que acredités el seu estat civil, per a l'obtenció de la qual la interessada, de 91 anys, hi havia d'anar presencialment durant la situació de pandèmia.

Un cop analitzat el cas, el Síndic va suggerir a l'empresa subministradora la necessitat de revisar la denegació de la sol·licitud de bo social elèctric, tenint en compte que la sol·licitud de bo social es planteja en una situació de pandèmia amb una afectació sanitària, econòmica i social sense precedents, especialment per a la gent gran, que, precisament, forma part dels col·lectius especialment protegits pel Codi de consum de Catalunya.

Cal reduir la complexitat dels procediments de sol·licitud i renovació del bo social elèctric

Tenint present que la persona interessada ja era beneficiària del bo social elèctric per raó de la seva condició de consumidora vulnerable severa, i que, per tant, al seu dia ja va acreditar el compliment dels requisits legalment establerts mitjançant l'aportació de la documentació corresponent, el Síndic va reclamar a l'empresa subministradora que tingués present que la sol·licitant del bo social ja havia acreditat el seu estat civil mitjançant l'aportació d'altra documentació (certificat emès per l'Institut Nacional de la Seguretat Social que l'acredita com a perceptora d'una pensió de viduitat), la qual cosa fa innecessària l'aportació de la documentació del Registre

Civil que se li requereix. En aquest sentit, el Síndic ja havia intervingut amb relació a la situació de col·lapse viscuda als registres civils per motiu de la situació de desbordament i cues a què es veien abocats els ciutadans per uns recursos humans i materials insuficients.



Queixa 02919/2020

El promotor de la queixa és autònom, té una cafeteria i va presentar una queixa en rebre un avís de tall de subministrament elèctric previst en el seu negoci per a un dia d'abril de 2020. Afegia que, a causa de la COVID-19, s'havia vist obligat a tancar i a fer un EERTO a la seva treballadora, ja que no disposava d'ingressos des del 14 de març de 2020 i no trobava la manera de contactar amb l'empresa subministradora per demanar un ajornament o un fraccionament de la factura impagada.

Arran de la intervenció del Síndic, l'empresa subministradora va informar que es van enviar de forma automàtica els avisos generats pel circuit d'impagament i en el termini corresponent, sense haver estat modificats específicament per al període afectat per l'estat d'alarma, motiu pel qual el client va rebre la notificació habitual de tall. Tanmateix, l'empresa va corregir la situació i va aplicar l'article 44 del Reial decret 11/2020, que emparava la suspensió del pagament de les factures que corresponien a períodes de facturació amb dies dins de l'estat d'alarma.

Queixa 08574/2020

Aquesta queixa exposa les dificultats de l'interessat a l'hora d'acreditar el dret a continuar gaudint del bo social elèctric que tenia reconegut per raó de la seva condició de família nombrosa, de la qual formaven part, a més, tres persones amb discapacitat, pel fet que el títol de família nombrosa havia finalitzat la vigència el maig de 2020.

El Síndic va recordar a l'empresa subministradora que, tot i que en el títol de família nombrosa de què disposava l'interessat hi figurava que la vigència finalitzava el maig de 2020, la vàlida d'aquest títol s'entenia prorrogada per un any per aplicació de la Resolució TSF/819/2020, de pròrroga de vigència dels títols de família nombrosa i monoparental expedits a Catalunya.

En resposta al Síndic, l'empresa subministradora va informar que, un cop verificada la vigència del títol de família nombrosa per aplicació de la Resolució TSF/819/2020, es reconeixeria a l'interessat el dret a continuar gaudint del bo social, amb la presentació prèvia de la sol·licitud de renovació i de la resta de documentació.

26. ELS TRANSPORTS PÚBLICS I LA COMPENSACIÓ DELS TÍTOLS AFECTATS PER L'ESTAT D'ALARMA

Les restriccions de mobilitat motivades per la pandèmia i l'adopció de mesures per evitar-ne la propagació destaquen a l'hora de fer un balanç de les actuacions del Síndic durant el 2020 en matèria de transport públic. Els transports públics (metro, bus urbà i interurbà, Rodalies i FGC, principalment) van continuar funcionant amb normalitat durant l'estat d'alarma, tot i la reducció d'oferta per intentar ajustar-la al grau de mobilitat de les persones decretat pel Govern estatal. La situació viscuda durant el 2020 ha exigut que els transports públics mantinguessin les seves prestacions, ja que sovint són imprescindibles perquè molts treballadors puguin arribar al seu lloc de treball, i més encara si és declarat essencial.

Tanmateix, la pandèmia també ha generat algunes disfuncions que han estat denunciades al Síndic per moltes persones, com les que fan referència a la compensació dels títols de transport afectats per l'estat d'alarma.

El 13 de març de 2020 es va fer públic que, en acabar l'emergència, "les ATM territorials establiran els mecanismes de compensació de títols no utilitzats completament per causa d'aquestes mesures i que hagin caducat". En essència, el mecanisme previst permet la compensació automàtica amb relació als títols (T-usual, T-familiar, T-grup, T-jove, T-trimestre i T-70/90) que van ser utilitzats abans del 14 de març de 2020 (però no entre aquesta data i l'11 d'abril de 2020), i se n'amplia la validesa i s'hi afegeixen els dies perduts. Per als títols que sí que han estat utilitzats durant les setmanes de confinament s'ha previst la possibilitat de sol·licitar la compensació per mitjà d'un formulari inclòs en la pàgina web de l'ATM.

El transport públic ha evidenciat el seu caràcter essencial durant l'estat d'alarma

Tanmateix, les queixes rebudes pel Síndic exposen situacions diverses, però totes tenen en comú un canvi de circumstàncies personals

que fa que la compensació oferta no comporti una satisfacció efectiva a les persones afectades. Així, per exemple, hi ha persones a les quals no compensa l'allargament de la vigència d'un títol de transport de diverses zones perquè han perdut la feina o estan en ERTO i ja no han de desplaçar-se fins a determinat municipi. També hi ha altres casos en què la finalització dels estudis fa que tampoc no tingui sentit la pròrroga d'un títol de transport que s'havia adquirit per anar a la universitat i tornar-ne. Per això, el Síndic ha considerat que cal flexibilitzar la rigidesa del sistema actualment establert per a la compensació dels títols, de manera que s'estableixin determinades excepcions que incloguin la possibilitat del reemborsament. Les administracions responsables de la mobilitat a Catalunya han de tenir present que la pandèmia de la COVID-19 ha donat lloc a uns canvis importants en la mobilitat de les persones usuàries del transport públic. Moltes persones es troben avui en una situació que, malauradament i en contra de la seva voluntat, és ben diferent de la que tenien abans del 13 de març de 2020 i amb unes necessitats de mobilitat també diferents.

Cal flexibilitzar el sistema de compensació dels títols de transport que es van veure afectats per l'estat d'alarma

La introducció d'excepcions o noves determinacions en el sistema de compensació previst ha de permetre atendre amb més precisió les sol·licituds de reemborsament de les persones usuàries del transport públic que no troben recollida la seva situació actual en la regulació vigent; i sempre amb la finalitat d'afavorir la utilització del transport públic. Alternativament, s'hauria de permetre la compensació en forma d'altres títols de durada més curta (com ara amb diverses T-casual) o en favor d'una altra persona de la unitat familiar o de convivència. De fet, això és possible amb la T-verda, ja que el seu reglament regulador permet que el titular la pugui cedir a un membre de la unitat familiar. Així mateix, i amb relació als col·lectius especialment protegits i que ja són destinataris de mesures de tarifació social, s'ha d'establir la possible compensació en metàl·lic.

Finalment, el Síndic també ha intervingut amb relació a les mesures de seguretat adoptades per Rodalies de Catalunya, Transports Metropolitans de Barcelona i Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya per evitar la propagació de la COVID-19.

Cal una planificació adequada dels serveis per evitar episodis de massificació en els transports públics

La crisi sanitària i el retorn a un escenari de nova normalitat han comportat la modificació de les pautes de conducta i d'interacció entre les persones, també en el transport públic. Així, les empreses operadores del transport no han quedat al marge de la situació i han hagut d'establir nous protocols per garantir la salut i la seguretat de les persones usuàries. Per exemple, els serveis ferroviaris de Rodalies de Catalunya obliguen a utilitzar la mascareta i a mantenir la distància social entre viatgers, tot i

que algunes queixes posen de manifest que hi ha comportaments contraris a aquestes indicacions, tant a les estacions com a l'interior dels trens, i no sempre es manté la distància social a les andanes i els combois, a banda de les franges horàries o dies en què una inadequada planificació dels serveis per part de l'empresa operadora comporta episodis de massificació de persones.



El Síndic investiga les mesures adoptades per Rodalies, TMB i FGC per prevenir la Covid-19:



El Síndic investiga les mesures adoptades per Rodalies, TMB i FGC per prevenir l...
Les empreses que gestionen serveis d'interès general han hagut d'establir nous protocols per garantir la salut i la seguretat de les persones usuàries Malgrat que...
@sindic.cat

12:42 p. m. · 17 de jul. de 2020 · Twitter Web App

Queixes 07695/2020

La persona que formula la queixa indica que el dia 10 de març de 2020 va comprar una targeta T-usual, que té un import de 40 euros, i és un títol personal i intransferible que permet fer un nombre il·limitat de viatges integrats en 30 dies consecutius. Ara bé, el 14 de març de 2020 es va declarar l'estat d'alarma i va haver de fer teletreball, amb la qual cosa no va poder utilitzar la T-usual ni tampoc la necessitarà, ja que continuarà treballant a casa durant tot l'any. Per això, demana que se li retorni l'import.

El Síndic va exposar-li el suggeriment efectuat al Departament de Territori i Sostenibilitat en el marc de l'actuació d'ofici 214/2020, en el sentit d'introduir excepcions o noves determinacions en el sistema de compensació previst per atendre amb més precisió les sol·licituds de reemborsament de les persones usuàries del transport públic que no troben recollida la seva situació actual en el sistema de compensacions aprovat.

Queixes 09544/2020

El promotor de la queixa va comprar una T-jove de tres zones per anar a estudiar des del municipi on viu (Montgat) a Mataró per un import de 118,05 euros i, a causa del confinament del mes de març de 2020, només la va poder utilitzar una setmana. Afegeix que ja ha finalitzat els seus estudis a Mataró i ara els cursa a Barcelona, per la qual cosa no té sentit que se li prorrogui la T-jove de tres zones. Ha sol·licitat poder bescanviar la T-jove de tres zones únicament usada durant una setmana per una T-jove d'una zona o diverses T-casual, ja que continuarà usant el transport públic i en el seu cas no és necessària la devolució en metàl·lic.

La proposta d'articular una compensació en forma de diversos títols de transport de durada més curta ha estat un dels suggeriments que el Síndic ha exposat al Departament de Territori i Sostenibilitat com a forma d'assegurar una continuïtat en l'ús del transport públic i evitar la fuga d'usuaris cap al vehicle privat, objectiu que les administracions públiques estan obligades a promoure atesa la situació d'emergència climàtica.

27. CONSUMS ESTIMATS D'AIGUA DURANT L'ESTAT D'ALARMA

A partir del segon semestre d'enguany han estat nombroses les queixes rebudes en què s'ha posat de manifest l'encariment de les factures del servei de subministrament d'aigua.

De les queixes rebudes, se'n desprèn que l'encariment de les factures del servei de subministrament és per diverses raons:

- Per un increment de consum d'aigua amb relació als mateixos períodes de l'any anterior, atès que els hàbits de consum d'alguns usuaris domèstics s'han vist alterats arran del confinament.
- Per la suspensió de la lectura física dels comptadors d'aigua durant el confinament, la facturació sobre la base de lectures estimades i la consegüent acumulació de metres cúbics a facturar en el moment en què es va reprendre la lectura real del comptador.
- Per haver deixat de ser aplicable la reducció del 50% del cànon de l'aigua, que la normativa va establir entre l'1 d'abril i el 31 de maig de 2020.
- Per la incorporació de la taxa pel servei de recollida de residus municipals generats en domicilis particulars, en el cas de Barcelona.

Les entitats subministradores han de dur a terme una actuació proactiva de revisió d'ofici de les factures

Arran de la investigació, el Síndic ha constatat que les entitats subministradores estan revisant les factures en què s'han produït desajustos a causa de l'acumulació de consums derivada de la suspensió de la lectura dels comptadors, com a mesura que es va adoptar per reduir la mobilitat arran de la declaració de l'estat d'alarma. En concret, les entitats subministradores actuen amb dues estratègies principals: en alguns municipis, el titular del servei ha requerit l'entitat subministradora perquè faci d'ofici la revisió de les factures

afectades i les corregeixi, quan escaigui, efectuant les compensacions oportunes; i, en d'altres, han pres una posició reactiva i actuen davant de les reclamacions presentades pels usuaris.

Cal que la informació que es proporcioni en els missatges informatius de les factures sigui ajustada a la realitat, útil, suficient i entenedora

Davant d'aquesta situació, el Síndic considera que:

1. Les entitats subministradores han de dur a terme una actuació proactiva, de manera que es revisin d'ofici les factures en les quals s'ha pogut produir algun desajust arran de l'estimació de consums i l'acumulació de metres cúbics en la factura subsegüent, sens perjudici de resoldre les reclamacions que es presentin.
 2. Les entitats subministradores han de posar en coneixement dels usuaris del servei la possibilitat que s'hagi produït algun desajust de facturació en les factures posteriors al confinament i com conèixer si ha estat així, a fi que puguin presentar les reclamacions oportunes. En aquest sentit, també cal informar les persones sobre el dret a reclamar i els mitjans per fer-ho.
 3. En tota actuació de revisió de les factures, les entitats subministradores han de garantir que la informació que proporcionin a les persones, tant telefònicament com per escrit, sigui clara i entenedora perquè coneguin el resultat de la revisió i com s'aplica i evitar que es generin situacions de confusió i reclamacions innecessàries.
- En aquest sentit, cal proporcionar informació suficient sobre les actuacions que s'han derivat de la revisió efectuada a fi que la documentació que rebi la persona li sigui comprensible.
4. També cal donar una informació clara als usuaris sobre com es retornaran els imports que corresponguin, i vetllar perquè aquest retorn o compensació es faci de forma immediata una vegada efectuades les rectificacions

en la facturació. I cal evitar que l'abonat al servei hagi d'assumir un nou import quan l'entitat subministradora encara tingui pendent d'abonar-li la devolució que hagi resultat de la revisió de les factures.

En cas de lectures estimades, cal regular fórmules de facturació que evitin salts de tram no ajustats al volum de consum

5. S'ha observat que en les factures s'ha fet constar l'expressió "lectura estimada" quan no ha estat la lectura real. Així mateix, s'ha constatat que en algunes factures es va informar clarament que la lectura estimada havia estat conseqüència de la impossibilitat de fer lectures dels comptadors de manera presencial, com a mesura adoptada arran de la declaració d'estat d'alarma. Tanmateix, en d'altres es va fer constar una informació genèrica i no ajustada a la realitat. Per això, cal millorar la informació que es proporciona a les factures i, concretament, en l'apartat dels avisos o dels missatges informatius perquè sigui ajustada a la realitat, útil, suficient i entenedora.

6. L'actuació de les entitats subministradores tant en la facturació realitzada en els períodes en què no es disposava de la lectura real del comptador com en la del període subsegüent, una vegada ja es disposava de la lectura real, va ser ajustada a les previsions dels reglaments del servei municipal d'aigua.

Tot i això, atès que en molts casos els consums han estat superiors als del mateix període de temps de l'any anterior tinguts en compte per calcular les lectures estimades, s'ha fet evident que l'aplicació del Reglament produeix un encariment injust de les factures de l'aigua, atesa l'acumulació de consums en un únic període, i tenint en compte que l'estructura tarifària de diversos conceptes que s'apliquen a la factura és progressiva. Per això, cal modificar els reglaments dels serveis municipals d'aigua a fi que estableixin noves formes de facturar en què s'eviti que en els casos de regularització de consums per lectura estimada es produeixi un salt de tram no ajustat d'acord amb el consum generat entre les dues lectures reals.

7. També s'ha fet palesa la necessitat de promoure la implantació de sistemes de telelectura dels comptadors d'aigua als municipis.

Pel que fa al sistema de telelectura, és remarcable que, entre altres avantatges, també permet detectar amb més celeritat supòsits de fuita i, en conseqüència, evitar el malbaratament d'aigua. Cal apuntar que les facturacions derivades d'un supòsit de fuga són queixes recurrents al Síndic, tal com es va recollir en l'Informe anual 2017.

Així mateix, és necessari donar informació suficient a les persones sobre quin és el sistema de l'aparell de mesura que tenen instal·lat.

8. Moltes de les queixes mostren que els hàbits de consum d'alguns usuaris domèstics s'han vist alterats per la COVID-19.

Cal promoure els sistemes de telelectura

Segons les dades d'Aigües de Barcelona dels mesos de març a agost de 2020, hi ha hagut un increment de consum domèstic mitjà per a tot el període de +6,9% respecte de les mateixes dates de l'any anterior.

El Síndic no disposa de dades dels mesos següents, però ateses les mesures adoptades per a la contenció de la COVID-19, caldria analitzar aquesta situació a fi de valorar si escau l'ampliació dels blocs de consum domèstic de l'aigua, del preu del servei de subministrament i dels trams del cànon de l'aigua.



Síndic de Greuges @sindicdegreuges · 2 de set. de 2020

El Síndic estudia l'encariment de la facturació de l'aigua arran de les queixes rebudes



El Síndic estudia l'encariment de la facturació de l'aigua arran de les qu...
La impossibilitat de fer la lectura real en alguns comptadors durant l'estat d'alarma ha portat a calcular les factures amb valors de consum ...
@sindic.cat



5



4



Queixes 07514/2020

El promotor de la queixa exposa la manca de resposta a la reclamació que va presentar a la companyia d'aigües, referent al desacord amb l'increment de l'import facturat.

El 3 de setembre de 2020, l'Àrea Metropolitana de Barcelona va demanar a Aigües de Barcelona que en la propera factura a totes les persones afectades per una estimació de l'aigua consumida per al càlcul d'una factura i a qui, posteriorment, s'haguessin computat tots els metres cúbics restants realment consumits en la factura següent, i això els hagués provocat una variació en l'aplicació dels trams en la darrera factura, se'ls regularitzés la disfunció provocada per l'aplicació de l'article 60 del Reglament del servei metropolità del cycle integral de l'aigua, i que es recalculessin les factures emeses amb un consum estimat, repartint linealment la diferència de consum durant tot el període global de facturació, de manera que es regularitzés la diferència resultant en la factura següent.

Atès que al Síndic no li constava que en l'última factura emesa s'hagués regularitzat la situació, el Síndic es va adreçar a la companyia d'aigües i va suggerir que, d'una banda, es revisessin les factures emeses amb relació a l'adreça de subministrament del promotor i se n'emetessin de noves en què els metres cúbics consumits fossin repartits linealment entre els diferents períodes de facturació transcorreguts entre les dues lectures reals; i, de l'altra, que es donés una informació clara al titular del contracte de subministrament sobre les factures anul·lades i substitutives i de com es retornaria, si s'esqueia, l'import que correspongués, en garantia del dret de la persona consumidora a una atenció adequada. Aquest suggeriment va ser acceptat.

Queixes 07838/2020

El promotor de la queixa exposa que en la factura d'aigua del segon trimestre s'hi va fer constar que s'havia fet una estimació del consum, atesa la impossibilitat de fer la lectura del comptador de manera presencial per l'estat d'alarma, i que aquesta situació es regularitzaria un cop es pogués obtenir una lectura real. El 10 d'agost de 2020 es va emetre la factura per al període corresponent al tercer trimestre, però el promotor no està d'acord amb l'import facturat.

El Síndic va constatar que, arran de la reclamació de l'interessat davant la companyia, aquesta va anul·lar les factures corresponents al període del segon i tercer trimestre de 2020, i en va emetre dues de noves per repartir el volum d'aigua consumit durant el període comprès entre les dues lectures reals de comptador que afectaven la factura del segon i la del tercer trimestre.

Tot i això, el promotor es queixava de la informació que li havia donat la companyia arran de la seva reclamació i desconeixia com se li retornarien els imports pagats en excés. El Síndic va suggerir a la companyia que informés l'interessat de les factures que constaven pagades i, en cas que hi hagués una diferència a favor seu, se l'informés sobre com es procediria a retornar-li l'import que correspongués.

Posteriorment, el Síndic va comprovar que per escrit se li havia donat una informació adequada i el problema havia estat la informació telefònica rebuda, motiu pel qual la companyia es va comprometre a adoptar mesures perquè la informació telefònica que es faciliti sigui prou clara i entenedora.

28. FIBRA ÒPTICA I CAIXES DE COMUNICACIÓ A LES FAÇANES

Les restriccions a la mobilitat imposades per l'estat d'alarma i les últimes recomanacions dictades per les autoritats competents tendents a limitar els desplaçaments i sortides a l'exterior han estat el detonant que ha provocat l'augment de situacions personals de teletreball i formació virtual, especialment per a la comunitat universitària i formació de postgrau.

L'increment en l'ús de les xarxes socials i la proliferació de plataformes que ofereixen continguts de reproducció en directe (música, vídeo, jocs, documents, etc.) han propiciat la demanda ciutadana de disposar d'una tecnologia que permeti connexions de qualitat, a partir d'un ample de banda capaç de suportar múltiples connexions.

Enguany, el Síndic ha rebut molts escrits que sol·licitaven accedir a Internet per mitjà de la tecnologia de fibra òptica, que, juntament amb la nova xarxa mòbil 5G, és la que ofereix més garantia i qualitat, tant per la rapidesa i el volum de connexions com per l'estabilitat de la xarxa.

No obstant això, la Llei 9/2014, de 9 de maig, general de telecomunicacions, entén per *servei universal* “el conjunt definit de serveis la prestació dels quals es garanteix per a tots els usuaris finals, amb independència de la seva localització geogràfica i a un preu assequible”.

En aquest sentit, el servei universal de telecomunicacions ha de garantir:

1. Que tots els usuaris finals poden obtenir una connexió a la xarxa pública de comunicacions electròniques des d'una ubicació fixa, sempre que les seves sol·licituds es considerin raonables. La connexió haurà de permetre fer comunicacions de veu, fax i dades a una velocitat suficient per accedir de forma funcional a Internet. La connexió a la xarxa pública de comunicacions amb accés funcional a Internet haurà de permetre comunicacions de dades en banda ampla a una velocitat de baixada d'un megabit per segon.

El Govern podrà actualitzar aquesta velocitat d'acord amb l'evolució social, econòmica i tecnològica i les condicions de competència en el mercat, tenint en compte els serveis utilitzats per la majoria d'usuaris.

2. Que es facin efectives totes les sol·licituds raonables de prestació d'un servei telefònic disponible al públic a través de la connexió, de manera que es permeti fer i rebre trucades nacionals i internacionals.

3. Que hi hagi una oferta suficient de telèfons públics de pagament i altres punts d'accés públic a la telefonia vocal en tot el territori nacional que satisfaci raonablement les necessitats dels usuaris finals pel que fa a la cobertura geogràfica, el nombre d'aparells i altres punts d'accés, i la qualitat dels serveis.

Per mitjà de l'Ordre ECE/1280/2019, de 26 de desembre, es designa Telefónica España, SAU, com a operadora encarregada de la prestació de l'element de servei universal. La designació a què es fa referència en l'apartat anterior té vigència fins al dia 1 de gener de 2023.

La legislació vigent obliga a l'accés funcional a Internet, però amb neutralitat tecnològica

L'article 52.1 de la Llei 2/2011, de 4 de març, d'economia sostenible, estableix que la connexió a la xarxa pública de comunicacions amb capacitat d'accés funcional a Internet ha de permetre comunicacions de dades en banda ampla a una velocitat en sentit descendent d'un megabit per segon. Aquesta connexió pot ser proveïda per qualsevol tecnologia.

Telefónica España, SAU, com a operadora designada per a la prestació del servei universal, ha de garantir una ubicació fixa de telèfon i fax i un accés funcional a Internet (velocitat de baixada d'1 Mbit), però amb neutralitat tecnològica.

Així, el contingut del servei universal es pot prestar a través de qualsevol tecnologia, sense que sigui obligatori prestar-lo a partir de fibra òptica.

Malgrat que la normativa actual no obligui les companyies i operadores dels serveis de telecomunicacions a proveir l'accés a Internet dels seus clients a partir de la tecnologia de fibra òptica, cada vegada és més habitual que el proveeixin desplegant la seva xarxa de fibra òptica.

Aquest fet comporta el problema associat de la proliferació d'instal·lació de caixes de comunicacions i cablejat a les façanes de les finques, la qual cosa ha provocat gran quantitat de reclamacions.

El ràpid desplegament de les xarxes de fibra òptica per part de les companyies ha comportat una proliferació de caixes i cables per les façanes, i això ha estat un element objecte de controvèrsia i debat. Les persones reclamen disposar d'un servei de telecomunicacions d'alta prestació i qualitat, i alhora volen mantenir les façanes i el conjunt del paisatge urbà lliure de cablejat i caixes de connexions.

El consentiment a una companyia per instal·lar la caixa de comunicacions a la façana habilita les altres companyies a desplegar-hi la seva xarxa

L'article 45.4 de la Llei 9/2014, de 9 de maig, general de telecomunicacions, permet la instal·lació dels trams finals de la xarxa de fibra òptica per les façanes. Així, la companyia operadora que es proposi instal·lar els trams finals de xarxa i els seus recursos associats ha de comunicar-ho per escrit a la comunitat de propietaris o, si escau, al propietari de l'edifici.

En aquest sentit, la instal·lació no podrà fer-se si en el termini d'un mes des de la comunicació la comunitat de propietaris o propietari acredita davant de l'operador

que cap dels copropietaris o arrendataris està interessat a disposar d'infraestructures de fibra, o afirma que en els tres mesos següents es farà la instal·lació d'una infraestructura a l'interior de la finca. Si no es produeix cap comunicació, la companyia operadora estarà habilitada per a la instal·lació dels trams finals de fibra òptica i els seus recursos associats a la façana, si bé serà necessari que l'operador informi de la data d'inici de la instal·lació.

Però per garantir el dret de les persones usuàries a accedir a una oferta plural i diversificada, tant en prestacions com en preus, i per garantir la lliure competència entre companyies operadores, la normativa preveu que si un operador ja ha iniciat o finalitzat el desplegament de la xarxa de fibra òptica en un edifici, els següents operadors també estiguin habilitats directament per desplegar trams finals de xarxa de fibra òptica a la comunitat de propietaris o finca particular.

Per *desplegament de pas* s'entén la instal·lació en un edifici d'un tram necessari per donar continuïtat a la xarxa que s'està desplegant en edificis confrontants o propers, sense que l'operador hagi de proporcionar els serveis a l'edifici de trànsit.

En aquests supòsits, el tractament és el mateix que s'indica en els paràgrafs precedents per a la instal·lació de trams finals i per a les posteriors instal·lacions, a comptar de l'habilitació de la conformitat d'instal·lació a la sol·licitud de la primera companyia operadora.

Les queixes rebudes fan referència principalment a dues qüestions: d'una banda, disposar de tecnologia de fibra òptica amb independència de la instal·lació de caixes i col·locació de cablejat per la façana, i d'altra banda, la voluntat que l'operadora desinstal·li la caixa de comunicacions i que es busqui un nou emplaçament més idoni.

Queixa 08252/2017

Movistar està pendent de rebre els permisos de l'Ajuntament d'Argentona per poder desinstal·lar la caixa de comunicacions de la façana de la persona interessada i trobar un altre indret.

Queixa 02350/2020

La persona interessada demanava que l'Ajuntament de Corbera de Llobregat instés les companyies a facilitar el desplegament de la fibra òptica. Finalment, l'ens local va donar permís per poder fer el desplegament de la tecnologia de fibra per mitjans aeris, la qual cosa va abaratir el cost que suposava el desplegament de forma soterrada.

Queixa 08480/2020

La persona interessada es mostrava disconforme amb l'actuació de la companyia Movistar per haver instal·lat una caixa de comunicacions a la façana de la seva propietat, sense haver-li demanat prèviament l'autorització. Movistar ha procedit a retirar les caixes de la façana de la finca de la persona interessada i a gestionar l'accés a Internet per tecnologia de fibra.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00042/2020
En tramitació

El tractament tarifari en els supòsits de fuga d'aigua per cas fortuït

El Síndic ha tingut coneixement que el Reglament del servei municipal de subministrament d'aigua de Sitges no té regulat un tractament especial per supòsits de fuga fortuïta en les instal·lacions interiors de l'abonat. El sistema tarifari és progressiu i, per tant, penalitza amb un preu superior els consums més elevats. Per tant, quan el consum elevat no ha estat voluntari sinó fruit d'una fuga fortuïta a la xarxa individual de la persona usuària, la penalització del consum amb un preu superior perd el sentit, i el Síndic considera que aquest consum excessiu s'hauria de facturar de manera bonificada amb relació a les tarifes establertes.

Per això, el Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Sitges que valori la possibilitat de regular un tractament tarifari excepcional en els supòsits de fuga per cas fortuït en el Reglament del servei.

AO 00061/2020
Finalitzada

El tancament de fonts d'aigua potable als parcs metropolitans de Barcelona

Segons la web de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB), la mesura de tancar les fonts ha estat acordada amb tots els ajuntaments metropolitans i s'ha pres com a mesura preventiva per frenar la transmissió de la COVID-19. El Síndic, però, considera que aquesta mesura pot afectar negativament les persones sense llar i altres famílies sense recursos, que recorren a l'aigua de les fonts públiques per beure i proveir el domicili.

En relació amb les mesures adoptades per garantir el dret a l'accés a l'aigua de tothom, l'AMB ha respost que complirà estrictament les darreres disposicions legislatives estatals. Pel que fa a l'accés a l'aigua de les persones sense llar i de les famílies sense recursos, l'AMB ha informat que li consta que els ajuntaments metropolitans han establert nombrosos programes i han implantat diverses mesures per atendre especialment les persones en situacions socioeconòmiques de més vulnerabilitat.

AO 00065/2020
En tramitació

Els serveis funeraris durant la crisi de la COVID-19

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per analitzar l'actuació de les administracions públiques i de les empreses de serveis funeraris en relació amb la fixació d'un preu màxim i altres mesures sobre aquests serveis durant la vigència de l'estat d'alarma motivat per la COVID-19. En el marc d'aquesta actuació d'ofici, s'han analitzat les mesures aprovades per les autoritats sobre els serveis funeraris, d'acord amb el Codi de bones pràctiques de les empreses de serveis funeraris que va publicar la institució l'abril de 2016.

Així doncs, el Síndic recorda que les mesures administratives adoptades s'han d'orientar a garantir els drets subjectius de les persones en relació amb un servei universal com és el servei funerari, i a oferir uns preus raonables i assequibles. La prestació per empreses privades d'unes activitats considerades essencials o universals no pot comportar la disminució de drets i garanties per a les persones.

AO 00091/2020
En tramitació

La substitució del servei ferroviari de la línia R3 entre Ripoll i Puigcerdà per un servei d'autobús per carretera

Des del 6 d'abril de 2020 s'ha suspès el servei ferroviari entre Ripoll i Puigcerdà de la línia R3 de Rodalies de Catalunya, i s'ha implementat un servei alternatiu per carretera amb tres expedicions per sentit (matí, migdia i tarda-nit). Diverses persones usuàries de l'R3 han exposat al Síndic la seva preocupació per aquesta suspensió del servei i pel fet que pugui ser un avançament del futur desmantellament d'aquest tram ferroviari. El Síndic ha obert una actuació d'ofici, en el marc de la qual s'ha adreçat a la Direcció General de Transports i Mobilitat i a Adif per saber els motius per mantenir la suspensió del servei ferroviari en aquest tram.

AO 00100/2020
En tramitació

L'exercici de l'actuació inspectora i, si escau, sancionadora de l'Agència Catalana del Consum amb relació a les empreses que presten els seus serveis a Catalunya sense tenir-hi el domicili o l'establiment comercial

El Síndic ha obert una actuació d'ofici amb la finalitat d'analitzar les dificultats amb què es troba l'Agència Catalana del Consum a l'hora d'inspeccionar empreses que tenen la seva seu o el seu establiment comercial fora de l'àmbit de Catalunya, i les actuacions que porta a terme aquest organisme per garantir els drets de les persones consumidores davant l'hipotètic incompliment dels seus drets per part d'aquestes empreses.

AO 00135/2020 i
AO-00140/2020
En tramitació

Actuacions d'ofici per analitzar la garantia dels drets de les persones consumidores i la protecció de les seves dades personals en l'adquisició de Redexis a Cepsa de diversos punts de subministrament GLP a Catalunya

El 12 de març de 2020, la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència va autoritzar l'operació per la qual Redexis Gas SA va adquirir a Cepsa Comercial Petróleo SAU diverses xarxes i contractes de subministrament de gas líquid del petroli (GLP) canalitzat. Arran de diverses queixes presentades al Síndic, la institució ha tingut coneixement de la carta informativa que Cepsa ha enviat a les persones consumidores sobre la nova empresa que els prestarà el servei. Tanmateix, aquesta carta no especifica ni detalla les referències, els canals de contacte o els telèfons d'avaries i/o incidències de la nova empresa (Redexis) que es fa càrrec del subministrament de GLP.

El subministrament de GLP per canalització (gas propà) que ara assumeix Redexis és un servei bàsic d'acord amb la Llei 22/2010 del Codi de consum de Catalunya, fet que obliga les empreses a oferir una protecció especial a les persones consumidores, i les administracions de consum a vetllar que això es compleixi. En conseqüència, el Síndic s'ha adreçat a l'Agència Catalana del Consum per saber les actuacions que ha dut a terme per garantir els drets de les persones consumidores i la protecció de les seves dades personals en aquest procés d'adquisició.

AO 00146/2020
Finalitzada

La manca de cobertura mòbil de la xarxa Movistar al municipi de Paüls

El Síndic va obrir una actuació d'ofici després de tenir coneixement que feia quatre dies que el municipi de Paüls no disposava de cobertura de telefonia mòbil. Va demanar a Movistar que l'informés de les mesures que s'adoptarien per resoldre la incidència i de les possibles bonificacions als clients de la zona que demostressin que no havien pogut utilitzar el servei de telefonia mòbil per manca de senyal. També va demanar al Departament de Polítiques Digitals i Administració Pública quines actuacions havia dut a terme per minimitzar la incidència als clients i si tenia previst ampliar la cobertura mòbil a altres companyies, amb la finalitat que poguessin oferir servei a Paüls com ho fa Movistar.

La informació rebuda ha acreditat l'agilitat de les actuacions tant del Departament com de Movistar per fer que el municipi disposés com més aviat millor de cobertura mòbil d'aquesta companyia

AO 00155/2020
En tramitació

Les mesures de seguretat adoptades per Rodalies, Transports Metropolitans de Barcelona i Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya arran de la crisi de la COVID-19

Arran de la crisi sanitària provocada per l'expansió de la COVID-19 i el retorn a un escenari de nova normalitat, les empreses que gestionen serveis d'interès general han hagut d'establir nous protocols per garantir la salut i la seguretat de les persones usuàries. No obstant això, s'han observat comportaments contraris a aquestes indicacions. També s'ha constatat que no es manté la distància social a les andanes i que alguns dels combois van massificats. El Síndic s'ha adreçat a la Direcció General de Transports i Mobilitat, a Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya i a Transports Metropolitans de Barcelona.

Pel que fa a Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, un cop estudiada la informació aportada, el Síndic no ha observat indicis d'actuació irregular, atès que ha quedat acreditat que s'han adoptat les mesures oportunes per evitar i minimitzar el risc de contagi, tant als combois com a les estacions. També ha quedat acreditat que el volum de persones usuàries del servei és del 45%, malgrat que funciona al 100%.

AO 00163/2020
En tramitació

Les afectacions que tenen per a les persones usuàries del servei de Rodalies diverses obres a les línies R1, R3 i R4 durant el segon semestre de 2020

Durant el segon semestre de 2020 hi ha previstes diverses obres i actuacions a la xarxa ferroviària de Catalunya, durant l'execució de les quals es produiran afectacions en el trànsit ferroviari en forma d'interrupcions del servei durant setmanes, i reduccions i canvis d'horaris i freqüències que patiran les persones usuàries del servei. El Síndic, doncs, ha iniciat una actuació d'ofici que pretén analitzar l'actuació de les administracions públiques amb relació a la garantia dels drets de les persones usuàries de Rodalies durant l'execució de les obres.

En el marc d'aquesta actuació d'ofici, s'han fet diversos suggeriments al Departament de Territori i Sostenibilitat en relació amb la informació que es dona sobre el servei a peu de carrer, a l'estació i a dins del tren; l'atenció preferent a les persones amb discapacitat o amb mobilitat reduïda, i l'atenció àgil i acurada a les reclamacions, entre altres qüestions.

AO 00210/2020
En tramitació

La facturació del servei de subministrament d'aigua durant el període d'estat d'alarma i el període subsegüent

El Síndic ha tingut coneixement que durant el període de l'estat d'alarma per la pandèmia de la COVID-19 no va ser possible que personal de les entitats subministradores es desplaçés a llegir els comptadors d'aigua als immobles. En conseqüència, les companyies d'aigua van fer una estimació del consum en la factura que comprenia el període d'estat d'alarma. Aquest consum estimat va ser deduït en la següent factura emesa per la companyia una vegada obtinguda la lectura real del comptador.

Tanmateix, l'estimació del consum que es va aplicar en la factura que comprenia el període d'estat d'alarma no es va adaptar, en alguns casos, a la situació real del consum. Quan en la factura posterior s'ha regularitzat el consum, la conseqüència ha estat un increment en el volum de metres cúbics facturats. Això ha comportat en alguns casos que s'hagi saltat al tram següent i que, per tant, s'apliqui una tarifa més elevada per als metres cúbics utilitzats.

AO 00214/2020
En tramitació

El sistema de compensació dels títols de transport afectats de forma total o parcial per l'estat d'alarma

El Síndic ha rebut diverses queixes que plantegen la disconformitat amb el sistema establert per a la compensació dels títols de transport afectats per l'estat d'alarma, segons el qual s'amplia la validesa dels títols T-Usual, T-Familiar, T-Grup, T-Jove, T-Trimestre i T-70/90 que van ser utilitzats abans del 14 de març de 2020. Tanmateix, les queixes rebudes exposen situacions diverses, que tenen en comú un canvi de circumstàncies personals (pèrdua de la feina, finalització dels estudis, etc.) que fa que la compensació oferta no comporti una satisfacció efectiva a les persones afectades.

El Síndic ha suggerit al Departament de Territori i Sostenibilitat que reemborsi a totes les persones que ho sol·licitin els títols que no s'han pogut utilitzar de manera completa o parcial durant l'estat d'alarma i que no troben compensació en la regulació actual. I, amb caràcter subsidiari, suggereix que es valorin altres solucions, com ara la compensació en forma d'altres títols de durada més curta (per exemple, amb diverses T-Casual), la compensació a nom d'una altra persona de la unitat familiar o de convivència o la compensació en metàl·lic en casos puntuals.

AO 00221/2020
En tramitació

Actuació d'ofici respecte del tancament al públic dels lavabos de l'estació de ferrocarril de Ripoll

El Síndic ha tingut coneixement que els lavabos d'ús públic de l'estació de ferrocarril de Ripoll estan tancats. De fet, aquesta estació és el punt on cal canviar entre el ferrocarril i l'autobús que fa el servei alternatiu per carretera en el tram Ripoll-Puigcerdà mentre durin les obres de reparació del túnel de Toses.

Per això, el Síndic s'ha adreçat a la Direcció General de Transports i Mobilitat perquè informi sobre el tancament al públic d'aquests lavabos, els motius pels quals s'ha adoptat aquesta decisió i la valoració que fa de la reobertura d'aquest servei per a les persones usuàries de la línia R3.

AO 00267/2020
En tramitació

Presentació d'una aplicació mòbil per al pagament del peatge de l'autopista C-32 entre Castelldefels i el Vendrell

El Síndic ha tingut coneixement que Abertis ha posat en funcionament una aplicació mòbil per poder fer el pagament dels peatges de l'autopista C-32 entre Castelldefels i el Vendrell sense aturar el vehicle. Sembla que l'aplicació és gratuïta i que permetrà gaudir dels mateixos descomptes que amb altres sistemes de pagament (Teletac o ViaT). Tanmateix, no s'ha aclarit si es tracta d'un projecte definitiu o si l'aplicació només està en proves. Per tant, el Síndic ha demanat a Abertis que l'informi sobre les característiques de l'aplicació i, en concret, sobre el calendari d'aplicació definitiva, sobre si s'ha ampliat a altres autopistes o vies de peatge de Catalunya, sobre les possibles despeses en comissions bancàries per als usuaris i sobre la protecció de les dades personals.

AO 00280/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la interrupció del subministrament elèctric en un bloc d'habitatges de Sabadell

El Síndic va tenir coneixement que en data 12 de novembre de 2020 l'empresa distribuïdora va tallar el subministrament elèctric d'un edifici de Sabadell, on viuen unes vint-i-cinc famílies, perquè el subministrament no estava regularitzat. Sembla que el tall es va produir sense avís previ a les persones que viuen als habitatges afectats, i que tampoc no se'n va informar l'Ajuntament. Per tant, els serveis municipals no van poder intervenir abans que es tallés el subministrament per valorar la situació de vulnerabilitat de les persones i famílies, segons el que disposa 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.

AO 00284/2020
En tramitació

El compliment de la normativa d'accessibilitat a les estacions de ferrocarril de Rodalies i Regionals de Catalunya

El Síndic rep sovint queixes de persones que veuen vulnerat el seu dret a la mobilitat a causa de la manca de funcionament d'elements (com ara ascensors o escales mecàniques) de les estacions de ferrocarril de Rodalies i Regionals de Catalunya. Cal, doncs, establir uns criteris o uns protocols adequats que possibilitin la resolució àgil de les incidències i que vetllin per assegurar l'accessibilitat de totes les persones.

AO 00302/2020
En tramitació

La convocatòria d'una línia d'ajuts per a bars, restaurants, locals d'oci nocturn i altres serveis aturats per la COVID-19

En el DOGC de 26 de novembre de 2020 es va publicar la Resolució de convocatòria per a la concessió de subvencions en l'àmbit de les activitats dels parcs infantils privats i l'oci nocturn, afectats econòmicament per les mesures de tancament decretades per pal·liar els efectes de la COVID-19. Queden pendents de convocar, doncs, els ajuts destinats a l'àmbit 1 definit en una resolució anterior, és a dir, els ajuts per a bars, restaurants, cafeteries, centres d'estètica i bellesa, i establiments o locals de centres o recintes comercials.

Per tant, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per analitzar aquesta convocatòria d'ajuts, concretament en relació amb el procediment de concurrència no competitiva, el criteri d'atorgament dels ajuts per ordre cronològic, l'atorgament d'ajuts fins a l'exhauriment del pressupost i les possibles ampliacions pressupostàries previstes, i la manca d'inclusió en la convocatòria de l'àmbit 1 (bars, restaurants, cafeteries, centres d'estètica i bellesa, i establiments o locals de centres o recintes comercials).

AO 00307/2020
Finalitzada

Proposta de flexibilització en matèria de subministraments per a associacions sense ànim de lucre

El Reial decret llei 11/2020, de 31 de març, que regula mesures urgents complementàries en l'àmbit social i econòmic per fer front a la COVID-19, preveu una flexibilització en matèria de subministraments per a treballadors autònoms i empreses. Tot i això, algunes associacions sense ànim de lucre, com ara clubs esportius, clubs socials o organismes de funcions anàlogues, no poden accedir-hi, malgrat que la pandèmia de la COVID-19 els afecta tant com a altres sectors. Per aquest motiu, es demana la modificació d'aquest reial decret llei, de manera que les associacions descrites puguin beneficiar-se dels ajuts aprovats. S'ha traslladat aquesta proposta al Govern de l'Estat i se n'ha informat el Defensor del Poble.

**AO-00313/2020 i
AO-00315/2020**
En tramitació

Actuacions d'ofici relatives als talls freqüents del subministrament elèctric al barri del Culubret de Figueres i a diversos barris de Barcelona, com el Raval o Torre Baró

Cal tenir present que el subministrament d'electricitat és un servei bàsic d'acord amb la Llei 22/2010 del Codi de consum de Catalunya, fet que obliga les empreses a oferir una protecció especial a les persones consumidores i les administracions de consum a vetllar que això és compleixi. En conseqüència, el Síndic va obrir dues actuacions d'ofici a fi d'analitzar la situació exposada i com es garanteixen els drets de les persones afectades pels freqüents talls d'electricitat al seu barri.

AO 00316/2020
Finalitzada

Anàlisi de les modificacions legals previstes per abaratir la factura de l'electricitat

El Govern de l'Estat ha impulsat una modificació de l'ordenament jurídic per abaratir l'import de la factura del subministrament d'electricitat de les persones consumidores.

El març de 2019 el Síndic va presentar al Parlament de Catalunya l'informe *El dret al subministrament d'electricitat: obstacles i solucions en el preu, l'accés al servei i la garantia de la seva qualitat*, que ja incloïa la recomanació d'eliminar de la factura els costos no relacionats amb el subministrament.

En conseqüència, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per analitzar les modificacions legals anunciades tenint en compte les consideracions que ja va recollir en l'informe del març de 2019, i l'ha traslladat al Defensor del Poble, amb l'objectiu que ambdues institucions col·laborin en aquesta qüestió.

AO 00322/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa al desenvolupament de la tecnologia 5G a Catalunya

Arran de la propera implantació de la tecnologia 5G al nostre país, és necessari analitzar i precisar quin serà l'impacte que les infraestructures que permetin l'accés a aquesta tecnologia podran tenir en la salut de les persones. També cal analitzar el fet que la nova tecnologia 5G provocarà un canvi social sense precedents a escala mundial, tant en les formes de vida com en els hàbits de consum i el treball, fet que podria col·lidir amb el dret de les persones a la intimitat i a la privacitat.

Per tant, el Síndic ha demanat al Departament de Polítiques Digitals i Administració Pública que l'informi sobre el grau de desenvolupament de la tecnologia 5G a Catalunya i sobre si l'Administració ha previst l'impacte que aquesta tecnologia tindrà en la societat, en tots els àmbits.

■ **SEGURETAT CIUTADANA I JUSTÍCIA**

29. PRESUMPTES MALTRACTAMENTS AL CENTRE PENITENCIARI BRIANS 1

El mes de maig d'enguany, el Síndic de Greuges va tenir coneixement d'uns fets qualificats com a intent de motí protagonitzats per uns interns al pati del mòdul residencial 4 del Centre Penitenciari Brians 1 (MR-4).

Després d'entrevistar-se personalment amb la vintena d'interns implicats, es va incoar una actuació d'ofici per analitzar els fets i l'actuació de l'Administració penitenciària.

Segons la informació recollida, un intern va sortir corrents de la sala de dia de l'MR-4 cap al pati i, un cop allí, va començar a despullar-se i a cridar que volia ser atès pels serveis mèdics perquè durant el recompte del matí un funcionari havia intentat agredir-lo sexualment a les dutxes del mòdul.

Aquest fet va generar una gran expectació entre la resta d'interns de l'MR-4, i alguns s'hi van apropar per veure què passava i ajudar l'intern a vestir-se. No obstant això, els funcionaris de vigilància van prendre el control de la situació i es van endur l'intern, mentre que la resta d'interns de l'MR-4 cridaven consignes que el deixessin estar i que no el maltractessin. Posteriorment, la vida a l'interior de l'MR-4 va continuar amb normalitat.

Com a conseqüència dels fets descrits, l'Administració va justificar l'activació d'un codi 2 i la consegüent intervenció dels funcionaris d'altres dependències com a intent de motí per part dels interns ubicats a l'MR-4. Durant dos dies es van produir trasllats dels interns implicats a altres centres penitenciaris.

La informació sol·licitada a la Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima constata que, d'una banda, s'arxivava l'expedient d'informació reservada, incoat amb motiu de queixes presentades pels interns que denunciaven haver estat víctimes de maltractaments físics, i d'altra banda, s'enunciaven una sèrie de consideracions adreçades a millorar la gestió i la transparència de les incidències

que es poden produir al Centre Penitenciari Brians 1.

Tan bon punt es va rebre la informació elaborada per la Secretaria, se'n va fer l'anàlisi i es va contrastar amb la informació extreta de les més de 25 entrevistes personals mantingudes amb els interns implicats en els fets. Del resultat d'aquesta tasca, se'n desprenen les consideracions següents.

1. Sorpren la incoació d'un expedient d'informació reservada per analitzar els presumptes maltractaments denunciats per quatre interns, com a conseqüència dels fets ocorreguts el dia 21 de març de 2020 a l'MR-4, i la manca d'incoació d'un segon expedient d'informació reservada per aclarir el fet detonant dels esdeveniments posteriors i així poder depurar, si escau, possibles responsabilitats.

L'expedient d'informació reservada incoat trasllada el fet nuclear d'investigació a les conseqüències dels esdeveniments, i passa de manera superficial pels fets que són la gènesi dels que es produeixen posteriorment.

2. És estrany que la direcció del Centre Penitenciari Brians 1 no fes una còpia de les imatges del dia 21 de març de 2020 de les càmeres que hi ha a l'MR-4 (pati, sala de dia, passadissos de cel·les, etc.), atesa la gravetat dels fets. En l'expedient d'informació reservada l'Administració es limita a justificar l'absència d'imatges pel transcurs del temps i perquè no es tractava d'una gravació de conservació obligada.

En aquest sentit, la Circular 2/2010, d'1 de juny, de la Secretaria de Serveis Penitenciaris, Rehabilitació i Justícia Juvenil, vigent en el moment dels fets, no preveu un període d'emmagatzematge de les imatges registrades superior a un mes, tret que hi hagi constància que siguin necessàries en l'àmbit judicial o administratiu.

Hi ha fets que consten en la documentació tramesa que, a criteri d'aquesta institució, són prou determinats perquè l'Administració els considerés de prou entitat i importància per fer una còpia de les imatges als efectes d'una posterior comprovació i revisió de les actuacions. Queda acreditat que es va activar un codi 2 (baralla no controlada), que van haver de desplaçar-s'hi els dos

caps de servei i altres funcionaris, i que “tant la directora del centre com dos inspectors de la Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima van ser presents i van supervisar el trasllat d'aquests interns a altres mòduls”.

Cal analitzar presumptes conductes irregulars per part de funcionaris de vigilància

3. L'Administració penitenciària no pot demorar més d'un mes la incoació d'un expedient d'informació reservada per uns fets d'aquesta gravetat (es qualifica com a intent de motí), atès que el centre tenia coneixement d'aquests fets des del primer moment, ja que dos inspectors del Servei d'Inspecció van traslladar-se la mateixa tarda al centre.

4. Malgrat que no s'han pogut acreditar els presumptes maltractaments que denunciaven els interns, d'acord amb la documentació objectiva que consta en els expedients de referència i les seves contradiccions en declaracions testificals, l'Administració no pot asseverar amb aquesta fermesa i rotunditat que no es produïssin. La frontera entre l'ús legítim de la força i el maltractament físic és, en determinats contextos i situacions, molt fina. Per aquest motiu, l'actuació dels professionals penitenciaris ha de ser acurada, proporcional i transparent d'acord amb la finalitat pretesa.

5. També sorprèn la valoració de l'Administració sobre les manifestacions que fan els interns en casos concrets. Mentre que, d'una banda, dona validesa al que manifesta un grup d'interns que verbalitzen que “tenen molta por, ja que s'està organitzant un motí i els interns que no s'hi han sumat obertament tenen por de represàlies o de ser segrestats”, d'altra banda, es desacredita la versió donada per un altre grup d'interns en relació amb el presumpte intent d'agressió sexual d'un funcionari a un company, i es desvirtuen els fets amb la declaració d'un únic intern, que tampoc no va observar directament el que va passar, i la informació facilitada per dos funcionaris.

En la resolució de l'expedient d'informació reservada no es fa cap referència a si hi havia càmeres d'enregistrament d'imatges al passadís on presumptament van tenir lloc els fets (presumpte intent d'agressió sexual), independentment de si en el moment de petició d'informe i/o incoació de l'expedient l'Administració disposava de la gravació.

6. És estrany que interns que feia molt poc temps que estaven ingressats al centre haguessin teixit una xarxa de suport extern tan ben organitzada per intentar un motí amb certes garanties d'èxit. Alguns dels interns als quals s'imputa actuar com a detonants del motí hi estaven ingressats des de feia molt poc temps. Es desconeix, però, si la resta d'interns implicats feia més temps que hi eren i s'havien erigit com a interns amb certa rellevància dins del mòdul.

7. El Síndic sí que troba encertades les consideracions formulades en la resolució de l'expedient d'informació reservada sobre instal·lar un nou sistema de videovigilància que s'estengui a altres dependències, amb enregistrament d'imatge i so; continuar i insistir en l'acció formativa dels funcionaris a partir de les pràctiques professionals GAP, i ampliar el termini d'emmagatzematge de les imatges.

A més d'aquestes consideracions, el Síndic reclama un sistema personal d'enregistrament d'imatges similar a l'utilitzat pels agents del Cos de Mossos d'Esquadra per a ús de dispositius conductors d'electricitat, especialment quan en la intervenció amb la població interna es pugui preveure una situació complicada i difícil.

Arran de l'informe de valoració de les consideracions i els suggeriments efectuats pel Síndic, l'Administració penitenciària entén que l'actuació va ser correcta i, per tant, no calia cap investigació des de l'inici, ni extreure ni desar les imatges enregistrades en diferents estances de l'MR-4 per comprovar la realitat dels fets.

Per aquest motiu, el Síndic sosté que el dia 21 de març de 2020 es van produir dos fets rellevants, un com a conseqüència de l'altre: (1) la manifestació d'un intern d'intent d'agressió sexual per part d'un funcionari

de vigilància i (2) els aldarulls provocats al mig del pati per l'intern presumptament agredit sexualment i altres interns que van intervenir-hi per ajudar-lo.

La gravació d'imatges permet analitzar l'actuació de l'Administració i garanteix drets tant als interns com als mateixos funcionaris

A parer d'aquesta institució, ambdós fets són igualment rellevants per ser investigats des del mateix moment en què l'Administració n'és coneixedora i participa de les conseqüències que se'n deriven. En altres paraules, no es pot mirar de justificar, d'una banda, que la demora en la incoació de l'expedient d'informació reservada per analitzar els fets vingui justificada per la dilació en què es van produir les denúncies de quatre interns a un educador del Centre Penitenciari Lledoners i, d'altra banda, la manca de disposició d'imatges perquè la direcció del centre no tenia coneixement de cap incident en els llocs dels fets.

Aquesta institució també entén que els dos fets van ser de tal entitat que haurien requerit una investigació paral·lela, i no desvirtuar des de l'inici la presumpta agressió sexual per manifestacions de tercers i centrar i qualificar els aldarulls com a intent de motí. Per això, sembla que la qualificació com a intent de motí pretenia diluir una presumpta actuació irregular per part del funcionari objecte de la queixa per conducta irregular.

En tot cas, les imatges del passadís on estaven ubicades les dutxes podrien haver objectivat com es van desenvolupar els fets i si l'actuació del funcionari es corresponia amb la descrita per l'intern.

A mode de síntesi, i com a conclusió de l'expedient, el Síndic entén que en els fets

ocorreguts el dia 21 de març de 2020 a l'MR-4 del Centre Penitenciari Brians 1, l'actuació de l'Administració penitenciària no ha estat ni correcta ni diligent per:

1. Haver investigat els dos fets amb diferent intensitat: de manera superficial, la denúncia de l'intern que havia manifestat haver estat agredit sexualment per part d'un funcionari, i de forma més exhaustiva els aldarulls i incidents que van tenir lloc al pati de l'MR-4 i les conseqüències que se'n van derivar.

2. Haver incoat amb demora un únic expedient d'informació reservada, per la queixa efectuada un mes i mig després dels fets per quatre interns a un educador del Centre Penitenciari Lledoners. L'activació d'un codi 2 i el desplaçament de dos inspectors al centre penitenciari per supervisar els trasllats és motiu més que suficient per investigar què ha passat des del mateix moment, ja sigui en forma d'expedient d'informació reservada o informe ad hoc.

3. No haver extret ni desat les imatges enregistrades per les videocàmeres als espais on van ocórrer els fets. Les imatges donen informació directa i objectiva sobre els fets que es pretenen investigar. Tenint en compte la gravetat de les acusacions exposades per l'intern sobre la presumpta actuació irregular del funcionari, i també els aldarulls ocorreguts al pati, menjador o sala de dia, les imatges s'haurien d'haver extret i protegit per garantir els drets, tant de les persones denunciants com de les denunciades. Els judicis d'inferència són subsidiaris de la prova directa que s'obté amb les imatges.

4. No haver fet una anàlisi crítica sobre les possibles disfuncions i errades que s'han produït en la gestió dels incidents i pretendre oferir una imatge de pulcritud per haver seguit els procediments establerts. En el relat efectuat no hi ha cap qüestionament de les actuacions realitzades ni, en conseqüència, la necessitat de modificar procediments ni protocols per a casos similars que es puguin produir en un futur.

30. PAPER DE LES FORCES D'ORDRE PÚBLIC DURANT L'ESTAT D'ALARMA

El Reial decret 436/2020, de 14 de març, pel qual es declara l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada per la COVID-19, es va publicar en el BOE i va entrar en vigor el mateix dia per fer front amb caràcter immediat a la situació d'emergència provocada per l'alta capacitat de contagi entre la població. Entre les mesures que recull el Reial decret, i les successives pròrrogues, són notòries les que limiten la capacitat de lliure circulació de la població, d'acord amb les quals les persones només poden circular (com a regla general, individualment) per vies o espais d'ús públic per a la realització d'un seguit d'activitats taxades (art.7).

En aquest context, les forces i els cossos de seguretat tenen l'encàrrec de controlar i fer efectives les mesures de confinament i aïllament socials, i per fer-ho poden emprar els mitjans d'autoritat dels quals estan constitucionalment dotats, sempre d'acord amb els paràmetres d'oportunitat, ponderació i proporcionalitat.

Des de l'inici del confinament la majoria de la ciutadania respecta escrupolosament les instruccions recollides en el Reial decret, a excepció d'algunes persones que les han incomplert i que han requerit la intervenció de la policia i en algunes ocasions la denúncia corresponent.

En aquesta situació, com en totes les actuacions policials, tots els agents estan obligats a respectar els principis d'actuació policial incorporats en les lleis que regulen les actuacions dels cossos policials respectius, i actuar d'acord amb els principis esmentats, els valors i les competències del Codi d'ètica policial.

L'actuació de les forces i els cossos de seguretat a Catalunya ha estat, amb caràcter general, ponderada i pedagògica. Tot i això, el Síndic de Greuges de Catalunya ha tingut coneixement, a través d'escrits rebuts i notícies publicades, de situacions que podrien considerar-se que incorren en l'abús de les atribucions policials. Durant el període de confinament, la institució ha rebut

queixes, d'una banda, de persones que s'han feien activitats previstes pel Decret llei i agents policials els han requerit, presumptament de males maneres, les raons per les quals estaven al carrer. En alguns casos, se'ls ha obligat a tornar al domicili amb la imposició de la sanció corresponent perquè a criteri de l'agent en qüestió la resposta no era prou satisfactòria o convincent.

Les intervencions policials s'han d'ajustar als valors i les competències del Codi d'ètica policial

Davant aquests fets, el Síndic és conscient que en alguns casos pot no quedar clar quin és el límit a l'hora de determinar si la conducta de la ciutadania és o no constitutiva d'una infracció administrativa. Per això, emet una resolució adreçada a les administracions afectades en la qual s'analitzen i s'emeten unes recomanacions sobre l'actuació de les forces i els cossos de seguretat que s'estan duent a terme durant l'obligació del confinament establerta en els decrets de l'estat d'alarma per la crisi del coronavirus.

D'una banda, el Síndic recorda que els agents tenen l'obligació de protegir els drets de la ciutadania en les intervencions que duguin a terme, i donar en tot moment una resposta proporcionada, motivada i justificada de les seves accions davant les demandes ciutadanes. De l'altra, la policia ha d'actuar tenint en compte un curós equilibri i amb criteris de proporcionalitat perquè els requeriments que efectuïn no es puguin considerar limitacions abusives del dret de lliure circulació.

També recorda que en una societat democràtica l'actuació de la policia ha de respectar en tot moment el que ordenen els estàndards nacionals i internacionals sobre la garantia de drets humans. En aquest sentit, el Síndic es fa ressò de les declaracions de relators especials i procediments del Consell de Drets Humans de les Nacions Unides que exposen que, tot i tenir coneixement de la gravetat de la

crisi actual, els estats han de tenir en compte que qualsevol resposta d'emergència ha de ser "proporcionada, necessària i no discriminatòria". Aquesta crida coincideix amb les declaracions fetes per l'alta comissionada per als Drets Humans de l'ONU, Michelle Bachelet, sobre la necessitat de col·locar els drets humans en el centre de la resposta a la COVID-19.

Els experts de les Nacions Unides també destaquen que les declaracions d'emergència no s'han d'utilitzar com a base "per dirigir-se contra grups particulars, minories o persones, ni funcionar com una excusa per a l'acció repressiva amb el pretext de protegir la salut", i insten els líders mundials a garantir que es respectin els drets humans en totes les mesures governamentals que es prenguin per fer front a la pandèmia.

La resposta dels agents ha de ser proporcionada, motivada i justificada

En una societat democràtica l'actuació de la policia ha de respectar els estàndards nacionals i internacionals de drets humans. D'acord amb aquest principi, i en execució de les seves legítimes funcions policials de garantia de les mesures de confinament i aïllament social, el Síndic formula les recomanacions següents, adreçades a les autoritats responsables dels diferents cossos i forces de seguretat:

- En el context de la crisi del coronavirus, la funció dels cossos i les forces de seguretat ha de ser principalment pedagògica i d'advertència, més que no pas sancionadora. Quan calgui sancionar ha de ser de manera proporcionada, motivada i plenament justificada. En cas de dubte sobre el sentit de l'actuació de la ciutadania, no s'ha de sancionar.
- Les eventuais sancions econòmiques han de ser proporcionades i no abusives. Cal evitar l'abús de la figura de la manca de respecte a l'autoritat com a detonant de la sanció, i en cap cas s'ha d'utilitzar com a base per dirigir-se contra grups particulars, minories o persones, ni funcionar com una excusa per a l'acció repressiva amb el pretext de protegir la salut.

- El recurs a la força i a la privació de llibertat no troben justificació en la infracció de l'obligació de confinament. L'actuació policial que impliqui qualsevol ús d'aquestes mesures ha d'estar plenament justificada per la comissió per part de la persona afectada, presumptament, d'un delicte greu.

- Cal mantenir activats tots els canals interns d'investigació i de depuració de responsabilitats i que es garanteixi que l'actuació dels cossos i les forces de seguretat estigui regida pel principi de legalitat i respecte als drets humans.

La Direcció General de la Policia (DGP) va respondre que compartia les conclusions i recomanacions de la resolució. Va informar que des del primer moment s'havien donat instruccions als agents perquè en el moment de l'aplicació de les noves restriccions, igual com per a la resta de disposicions emeses en ocasió de l'estat d'alarma, fessin sempre una tasca de conscienciació de la ciutadania i apliquessin la discrecionalitat de la denúncia atenent als principis bàsics d'actuació.

L'actuació de la policia ha de respectar el que ordenen els estàndards nacionals i internacionals sobre la garantia de drets humans

Amb tot, cal posar de manifest que és xocant que, a finals d'abril de 2020, un cop complertes sis setmanes de la declaració de l'estat d'alarma, les forces de seguretat haguessin imposat més de 740.000 sancions a tot Espanya per incompliment de les mesures de l'article 7 del Reial decret; sancions basades quasi exclusivament en l'aplicació de l'article 36.6 de la Llei orgànica de protecció ciutadana. A Catalunya, en l'àmbit del Pla operatiu ORIS, la DGP informava que la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra (PG-ME) havia fet un total de 146.599 identificacions de persones i 45.693 vehicles. Pel que feia a les denúncies per infracció de la Llei orgànica 4/2015, de 30 de març, de protecció de la seguretat

ciutadana, havien interposat 85.668 denúncies, de les quals n'hi havia 1.202 per resistència i desobediència a agents de l'autoritat.

La DGP també informa que la PG-ME no ha deixat de tenir activats els mecanismes interns d'investigació per garantir que l'actuació dels seus membres estigui regida pel principi de legalitat i de respecte als drets humans, i actuarà contundentment en els casos en què es demostrï que efectivament s'ha produït una actuació irregular.

Pel que fa a l'actuació de les policies locals, tan sols l'Ajuntament de Girona ha informat, molt sintèticament, que la Policia Municipal de Girona té aquest comportament en totes les intervencions, no només en un cas tan especial com l'actual.



31. ESTAT D'ALGUNS EQUIPAMENTS JUDICIALS A CATALUNYA

Des dels anys 90 la Generalitat, a través del Departament de Justícia, té competències en matèria de personal al servei de l'Administració de justícia a Catalunya i de provisió de mitjans materials i econòmics per al seu funcionament. En aquest sentit, assumeix els costos judicials dels edificis (obres, reparació i manteniment), del material, del personal (7.800 funcionaris), de la tecnologia, i de l'activitat i el servei d'auxili judicial (peritatge, traduccions i assistència jurídica gratuïta).

Concretament, té la responsabilitat d'adaptar l'Administració de justícia a les necessitats del territori i ha d'oferir un servei d'administració de justícia modern basat en la sostenibilitat del sistema i la cohesió social. Per fer-ho, és imprescindible implementar nous òrgans judicials i modernitzar alguns dels equipaments judicials existents.

Enguany, el Síndic de Greuges ha dut a terme tres actuacions d'ofici sobre els edificis judicials de Vic, Sabadell i Martorell (AO 00075/2019, AO 00118/2020 i AO 00144/2020, respectivament).

En el cas del partit judicial de Vic, l'actuació d'ofici venia motivada per una notícia d'un mitjà de comunicació que publicava que els jutges de Manresa, que es desplacen a Vic a celebrar els judicis al penal, havien enviat una carta al Tribunal Superior de Justícia de Catalunya (TSJC) per demanar no haver de continuar assistint a aquest jutjat de Vic pel mal estat de les instal·lacions. El Departament de Justícia va informar que s'havia requerit el propietari de l'edifici perquè dugués a terme les obres de condicionament de les portes i vidrieres de la façana que donen al carrer. D'altra banda, el projecte de reforma de l'edifici judicial ha passat per diverses vicissituds que han provocat un endarreriment en l'adjudicació. Finalment, per acord de Govern de 24 d'abril de 2019 el Consell Executiu va acceptar el dret de superfície de l'antiga seu de la Guàrdia Urbana de Vic per traslladar-hi els jutjats.

Les obres de remodelació per a l'adequació a ús judicial de l'immoble municipal Casa Serra

i Moret de Vic estan en fase de licitació i adjudicació d'obra, segons l'informe del mes de setembre d'Infraestructures de la Generalitat de Catalunya SAU, i es preveu que les obres s'iniciïn a final del mes de gener de 2021, amb una previsió d'execució d'un any.

A Sabadell, l'any 2017 el Síndic ja va obrir una actuació d'ofici perquè la Inspecció de Treball havia ordenat tancar els jutjats amb motiu de la calor que hi feia. Es tracta d'un edifici que té tota la façana de vidre i no es poden obrir les finestres, per la qual cosa a l'estiu hi fa molta calor i a l'hivern hi fa molt fred. En aquell moment el Departament va informar que la situació havia estat la pròpia d'una avaria important en el sistema de climatització de l'edifici, la qual havia coincidit amb una onada de calor extrema. Durant el temps en què va durar la reparació de l'avaría es van adoptar les mesures necessàries per pal·liar els efectes de la calor, a més de les mesures per garantir la seguretat i la salut dels treballadors. En el Pla d'inversions 2017-2020 el Departament tenia prevista una intervenció de 550.000 euros en la millora de les condicions higrotèrmiques de les instal·lacions i disposar d'un parell de compressors de reserva per a qualsevol avaría que es pogués produir.

Cal mantenir els edificis dels jutjats en condicions adequades de treball, accessibilitat, espais i climatització

Enguany s'ha tornat a produir una situació d'elevades temperatures. El síndic i altres representants d'aquesta institució van visitar-ne les instal·lacions el 15 de juny i es va demanar informació al Departament. Les recomanacions al Departament de Justícia són les següents:

Pel que fa a les mesures de protecció davant la COVID-19, es va recomanar de continuar-ne la implementació, especialment les mesures que estaven pendents.

Respecte de la temperatura, tot i que s'hi havia instal·lat la màquina refredadora, es

va demanar l'adopció d'altres mesures que incideixen en la temperatura de l'edifici judicial, com ara posar cortines opaques per esmorteir els efectes de la radiació, i també totes les mesures que en podrien comportar un esponjament, és a dir, més espai i menys concentració de gent a l'edifici, com ara la reubicació de la Fiscalia i del Col·legi d'Advocats o la potenciació de les llicències webex per a la celebració de judicis telemàtics.

Sobre el calendari establert per construir un nou edifici judicial, es va considerar que era urgent avançar la data prevista i buscar solucions alternatives per poder disposar d'un nou edifici en un màxim de tres o quatre anys.

De la documentació rebuda, se'n desprèn que les recomanacions han estat parcialment acceptades. En concret, respecte a la temperatura, hi ha dues fases: la primera consistent en la substitució de les màquines de producció i instal·lació de climatització (prevista que finalitzi el febrer de 2021) i la segona que comprèn la substitució i distribució interior de la instal·lació de climatització (inici d'obres previst per al març de 2021 i finalització el juliol del 2022). La modernització del sistema de centraleta i detecció contra incendis es preveu per al gener de 2021 i, finalment, pel que fa a la nova seu judicial, es va dur a terme una reunió el setembre de 2020 entre l'Ajuntament i la Generalitat i actualment s'està fent la valoració patrimonial i el conveni de cessió.

Pel que fa a Martorell, el jutge degà de Martorell es va adreçar al Síndic de Greuges per exposar la situació dels jutjats de la localitat, amb diferent documentació que posava en evidència la vulnerabilitat i la manca de seguretat de les instal·lacions.

El síndic i altres membres d'aquesta institució van visitar els jutjats el 8 de juliol i es van demanar els informes oportuns al Departament de Justícia. En data 29 de juliol de 2020 es van formular els suggeriments, que van ser parcialment acceptats.

Pel que fa a l'estructura i la seguretat dels edificis, el Departament de Justícia va indicar que se n'estava intentant verificar

la solidesa i la seguretat. En aquest sentit, el Síndic considerava que calia adoptar les mesures necessàries per pal·liar les mancances detectades, fins i tot exercir el dret d'execució subsidiària en els casos d'aparent inactivitat del propietari de l'edifici judicial.

Sobre el compliment de la normativa de prevenció d'incendis i riscos laborals, el Departament de Justícia va informar que periòdicament s'actualitzaven les avaluacions i es feien simulacres d'evacuació i que tots els detectors de fum funcionaven amb normalitat.

Amb relació a les instal·lacions de climatització dels edificis, el Departament va indicar que se n'havia fet una revisió i que tots els espais es trobaven dins dels rangs normatius de temperatures llevat de la zona d'oficina del Jutjat 2, on la màquina havia sofert una avaria i mentre se'n fes la reparació s'ubicarien equips portàtils de refrigeració. També s'havia previst la renovació d'una sèrie d'equips als jutjats 2, 4 i 5.

Sobre la provisió de mesures per assegurar la protecció contra la COVID-19, el Departament va assenyalar la implementació de les mesures de protecció del document "Bones pràctiques als edificis judicials-Mesures per a la prevenció dels contagis de la COVID-19", consensuat pel TSJC i la resta d'operadors jurídics i sindicats i que s'emmarca en el Pla estratègic aprovat pel Govern per garantir la seguretat i la salut del personal de suport a l'activitat judicial.

Pel que fa a la construcció d'un nou edifici judicial, la conselleria informa que es preveu la construcció d'un nou edifici d'una superfície de 5.050 metres quadrats a prop de l'estació. El solar ja s'ha adscrit al Departament i l'Ajuntament ja ha tramitat l'expedient de planejament urbanístic. En l'acord de Govern que aprova el Pla econòmic financer es recull una consignació de 8 milions d'euros per tramitar el projecte d'obra i l'execució.

Finalment, i mentre no es construeixi aquest nou edifici judicial, cal resoldre el següent:

- Possibilitar l'accés de persones amb mobilitat reduïda al Jutjat 1-Registre Civil i Deganat.
- Complir el que disposa la Llei de violència contra les dones al Jutjat 5, pel que fa a la protecció de les dones davant l'agressor.
- Complir el que disposa l'Estatut de la víctima pel que fa al trasllat i les condicions en què es troben les persones detingudes a les cel·les.
- Garantir el dret a la salut de les persones i, amb aquesta finalitat, controlar la plaga d'insectes sense identificar del Jutjat 3.
- Garantir el dret a la vida i la integritat de les persones i, amb aquesta finalitat, estudiar com garantir la seguretat dels jutjats 5 i 6, on els despatxos dels jutges donen a peu de carrer.
- Complir la normativa de protecció de dades, estudiant mesures per evitar desplaçaments i per evitar la pèrdua i/o sostracció de documentació.

El Departament de Justícia assenyala que s'ha dut a terme la verificació de la solidesa i la seguretat del Jutjat 5, les mesures COVID i el control de la presumpta plaga d'insectes del Jutjat 3. En canvi, no es poden resoldre, per les limitacions d'espai actuals, els

problemes d'accessibilitat al Registre Civil ni les mancances observades pel que fa al compliment del que disposa la Llei de violència contra les dones al Jutjat 5, amb relació a la protecció de les dones davant els agressors, i pel que fa al compliment del que disposa l'Estatut de la víctima, amb relació al trasllat i a les condicions en què es troben les persones detingudes a les cel·les.

Sobre les mesures de seguretat dels jutjats 5 i 6, el Departament indica que es disposa de pressupost per als vidres de seguretat, que s'ha instal·lat la càmera de seguretat i que està implementat l'expedient electrònic en l'àmbit civil, però no en el penal.



ACTUACIONS D'OFICI

AO 00016/2020
En tramitació

Situació de dos interns del Centre Penitenciari Quatre Camins, que denunciïn maltractaments per part d'alguns funcionaris del centre

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per investigar els presumptes maltractaments denunciats per dos interns del Centre Penitenciari Quatre Camins. De la documentació de què es disposa se'n desprèn que ambdós van ser visitats pel metge a petició de la direcció del centre, i que es va determinar que cap dels dos interns no presentava lesions ni manifestava tenir-les i que no mostraven cap trastorn cognitiu aparent.

No consta, però, si els reconeixements mèdics es van fer en presència dels funcionaris de vigilància penitenciària, a soles, a la cel·la que ocupaven els interns o en un altre espai. Cal posar en relleu que ambdós interns van manifestar amb posterioritat que els reconeixements mèdics no s'havien fet en privat, i que no van referir haver patit presumptes maltractaments per por de patir represàlies.

AO 00050/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a l'afectació de l'epidèmia de la COVID-19 en els centres de privació de llibertat

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per analitzar la gestió de les administracions públiques davant l'epidèmia de COVID-19 en el cas de les persones que es troben privades de llibertat. En el marc d'aquesta actuació, s'adreçarà al Govern de la Generalitat davant el risc d'aparició de casos sospitosos d'aquesta infecció als centres penitenciaris i als centres educatius de justícia juvenil. A banda, com a membre de l'Institut Internacional de l'Ombudsman, el Síndic proposarà la creació d'un grup de treball amb l'objectiu de fer un seguiment d'aquesta crisi a escala global i intercanviar informació relativa a bones pràctiques i elements que permetin pal·liar-la.

AO 00054/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la incidència de la COVID-19 als centres penitenciaris i de justícia juvenil

El Síndic va obrir una actuació d'ofici per analitzar la incidència que la crisi derivada de la COVID-19 ha tingut en el conjunt dels centres penitenciaris i educatius de justícia juvenil de Catalunya. En el marc d'aquesta actuació, va recomanar progressar a tercer grau de tractament penitenciari totes les persones classificades en règim ordinari que gaudien de la modalitat de vida prevista en l'article 100.2 del Reglament penitenciari, sempre que es constatés la seva capacitat per dur un règim de vida en semilibertat.

Davant d'aquesta recomanació, l'Administració penitenciària ha comunicat que ha aplicat la modalitat prevista en l'article 86.4 del Reglament penitenciari a 1.139 interns, dels quals 245 van ser progressats des del segon grau de tractament penitenciari. També es van donar indicacions perquè les juntes de tractament dels diferents establiments penitenciaris revisessin de forma individualitzada la situació dels interns que es trobaven en article 100.2 del Reglament penitenciari i que presentaven un risc baix o mitjà de reincidència i trencament de condemna.

A banda, el Síndic va fer diverses recomanacions i suggeriments als departaments de Justícia i de Salut.

AO 00064/2020
Finalitzada

Queixa relativa a l'actuació dels registres civils durant la situació d'estat d'alarma per la pandèmia de la COVID-19

Tot i que el Consell General del Poder Judicial va emetre una ordre que establia que la inscripció al Registre Civil de naixements, defuncions i matrimonis no urgents no quedava suspesa per la declaració de l'estat d'alarma, el Síndic ha rebut diverses queixes de persones que s'han trobat el Registre Civil de Barcelona tancat i no se'ls ha facilitat informació.

El Tribunal Superior de Justícia de Catalunya ha respost al Síndic que el Registre de Barcelona, com el de la majoria de ciutats grans, ha quedat desbordat per l'augment de sol·licituds d'inscripció de defuncions i d'expedició de llicències d'enterrament. En vista d'aquesta informació, el Síndic ha traslladat l'actuació d'ofici al Defensor del Poble a fi que adopti les mesures que consideri oportunes.

AO 00067/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a les actuacions policials durant la vigència de l'estat d'alarma

El Síndic ha emès una resolució en la qual fa una anàlisi i unes recomanacions sobre l'actuació de les forces i els cossos de seguretat durant l'obligació de confinament establerta en els decrets de l'estat d'alarma per la crisi de la COVID-19. L'actuació de les forces i els cossos de seguretat a Catalunya va ser, amb caràcter general, ponderada i pedagògica, però tot i així el Síndic va tenir coneixement de situacions que podrien incórrer en abús de les atribucions policials.

En la seva resposta, la Direcció General de la Policia ha informat dels mecanismes interns d'investigació existents i de les instruccions que s'han donat als agents per prioritzar en la seva actuació el diàleg amb voluntat pedagògica i per cercar en tot moment la col·laboració. També ha indicat que l'aplicació de les limitacions s'ha fet de manera no discriminatòria i proporcionada.

AO 00072/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a les denúncies a membres de col·lectius socials per repartir aliments a famílies immigrants durant l'estat d'alarma decretat arran de la pandèmia de COVID-19

L'abril de 2020 el Síndic va obrir una actuació d'ofici després de tenir coneixement que la Guàrdia Urbana de Barcelona havia presentat dues denúncies contra membres d'un col·lectiu social per haver infringit l'ordre de confinament. Aquestes persones van mostrar la seva documentació als agents i van al·legar que estaven repartint bosses d'aliments a famílies immigrants desfavorides.

L'Ajuntament de Barcelona va informar que els agents havien seguit el protocol d'actuació de la Guàrdia Urbana davant l'incompliment de l'ordre de confinament, atès que la documentació que van presentar les persones denunciades no demostrava ni justificava la seva activitat. I va afegir que el consistori s'havia compromès a retirar les denúncies contra aquests voluntaris sempre que poguessin acreditar que duïen a terme aquest servei essencial en el moment de la identificació.

AO 00088/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a un presumpte intent d'agressió sexual al Centre Penitenciari Brians 1

El Síndic va obrir una actuació d'ofici per analitzar els fets ocorreguts al Centre Penitenciari Brians 1, quan presumptament un funcionari de vigilància va intentar agredir sexualment un intern.

Un cop estudiat l'assumpte, el Síndic ha conclòs que l'actuació de l'Administració penitenciària en aquest cas no ha estat diligent. D'una banda, perquè es va demorar més d'un mes la incoació d'un expedient d'informació reservada per esclarir els fets; i de l'altra, perquè no es va fer una còpia de les imatges de les càmeres de videovigilància del dia i el lloc dels fets. Es justifica l'absència d'imatges pel transcurs del temps i perquè no es tractava d'una gravació de conservació obligada.

AO 00097/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a l'ús de pistoles de gas pebre per part de Policia Municipal de Girona

El Síndic va obrir una actuació d'ofici després de tenir coneixement que la Policia Municipal de Girona disposaria abans de finals del mes de maig de 2020 de pistoles de gas pebre. L'Ajuntament d'aquesta localitat ho ha justificat amb l'argument que durant la crisi sanitària de la COVID-19 ha hagut de fer front a situacions complexes i d'extrema violència per part d'algunes persones. I ha posat de manifest que una vegada es tinguin aquests dispositius es farà la formació escaient i que s'ha aprovat un protocol que en regula la utilització.

El Síndic ha recordat que en les intervencions policials s'han de complir estrictament els principis bàsics d'actuació amb congruència, oportunitat i proporcionalitat, i que els agents han de prioritzar el diàleg amb la ciutadania, i només fer ús d'aquest mitjà de defensa en supòsits excepcionals, com queda recollit en el protocol d'actuació. També s'ha suggerit al Departament d'Interior que s'ofereixi als cossos de policia local formació específica sobre l'ús d'aquest nou mitjà de defensa i assessorament sobre els protocols d'ús.

AO 00107/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a l'ús de pistoles de gas pebre per part de les policies locals

Després de tenir coneixement que la Policia Municipal de Girona havia adquirit pistoles de gas pebre, el Síndic va obrir una actuació d'ofici en el marc de la qual va demanar al Departament d'Interior si en tenia coneixement, quina valoració en feia i si tenia constància d'altres cossos de policia local que haguessin fet una adquisició similar o pensessin fer-ho.

El Departament ha informat que aquests dispositius formen part de la defensa personal del 12,5% de les comissaries de policia local, i que no hi ha cap protocol d'ús per a pistoles de gas pebre comú a totes les comissaries. D'acord amb això, el Síndic ha suggerit al Departament d'Interior que s'ofereixi als cossos de policia local formació específica sobre l'ús d'aquest nou mitjà de defensa i assessorament sobre el protocol d'ús que n'ha de regular la utilització.

AO 00118/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a les deficiències en les instal·lacions i en la seguretat dels jutjats de Sabadell

Després de tenir coneixement que s'estava tornant a produir una situació que dificultava l'activitat dels jutjats de Sabadell, representants del Síndic, acompanyats de representants del Departament de Justícia, de l'Ajuntament i de la síndica local, van fer una visita a l'edifici judicial.

El Síndic va concloure que és necessari que es continuïn implementant mesures de protecció contra la COVID-19. També és urgent iniciar les obres del canvi de la unitat refredadora i de maquinària per mantenir una temperatura adequada dins les instal·lacions, i mentre no es produeixi aquest canvi cal continuar fent el seguiment constant del sistema de climatització per garantir-ne un funcionament correcte. A més, considera que cal buscar solucions perquè es pugui disposar d'un edifici nou en un màxim de tres o quatre anys.

AO 00120/2020
En tramitació

Augment de casos de COVID-19 al Centre Penitenciari Ponent

El Síndic va obrir una actuació d'ofici després de tenir coneixement de l'augment de casos de COVID-19 entre personal funcionari i reclusos al Centre Penitenciari Ponent, en el marc de la qual va demanar informació a la Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima.

De la informació tramesa se'n desprèn una actuació àgil, constant i determinada de l'Administració per evitar el risc de contagi entre la població professional i penitenciària del centre.

AO 00128/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa al suïcidi d'un intern del Centre Penitenciari Brians 1

El Síndic va obrir una actuació d'ofici després de ser informat del suïcidi d'un intern del Centre Penitenciari Brians 1. En el marc d'aquesta actuació, va demanar informació sobre la situació de l'intern a la Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima.

AO 00136/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a l'assalt a un pis ocupat per joves immigrants a Premià de Mar

El Síndic va obrir una actuació d'ofici per analitzar els fets ocorreguts la nit del 14 de juny de 2020 a Premià de Mar, quan un grup de veïns van assaltar i agredir un grup de joves immigrants que ocupaven un pis a la localitat perquè els feien responsables de la violació d'una dona i dels robatoris i agressions a la zona.

De la informació tramesa per l'Administració se'n desprèn una actuació àgil de la Policia Local de Premià de Mar, amb la col·laboració del Cos de Mossos d'Esquadra, per evitar els enfrontaments entre manifestants i ocupants de l'immoble i per mantenir la seguretat al veïnat.

AO 00144/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a les deficiències en les instal·lacions i en la seguretat dels jutjats de Martorell

Després de rebre diverses informacions relatives al mal estat en què es troben els jutjats de Martorell, representants del Síndic van visitar l'edifici, i van poder observar les mancances en les instal·lacions, els problemes per les altes temperatures, les deficiències en el sistema d'evacuació d'incendis i plagues d'insectes.

Per tot això, el Síndic ha recomanat que es verifiqui de manera urgent la solidesa estructural i la seguretat de l'edifici, i la necessitat d'adoptar les mesures adequades perquè es compleixi la normativa de prevenció d'incendis i de riscos laborals. A llarg termini, cal reubicar els jutjats de Martorell i, si escau, buscar una seu provisional segura i digna, de manera que la situació actual no es perllongui en el temps. També és necessari adaptar l'accés per a les persones amb mobilitat reduïda, identificar i erradicar la plaga d'insectes i continuar amb la dotació de mesures de protecció per la COVID-19, entre d'altres.

AO 00160/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la demora i les dificultats en la tramitació de la renovació de la targeta d'identificació d'estrangers

El Síndic ha tingut coneixement de les dificultats amb què es troben les persones estrangeres per demanar cita prèvia en línia per poder renovar la targeta d'identificació d'estrangers, motiu pel qual es produeixen aglomeracions davant de les oficines d'estrangeria i del Cos Nacional de Policia des de les primeres hores de la matinada.

Per aquest motiu, el Síndic ha traslladat aquest assumpte al Defensor del Poble a fi que insti l'administració competent a adoptar les mesures oportunes per facilitar l'accés a la tramitació de la cita prèvia en línia i per ampliar horaris i personal per poder atendre, en el menor temps possible, les sol·licituds presentades.

AO 00173/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a uns incidents ocorreguts al Centre Penitenciari Mas d'Enric el juliol de 2020

Segons la informació de què es disposa, un grup d'interns joves del Centre Penitenciari Mas d'Enric van protagonitzar incidents per mostrar la seva disconformitat amb la substitució de les comunicacions especials (íntimes, familiars i de convivència) per comunicacions orals o videotrucades. Com a resultat d'aquests incidents, alguns reclusos van ser aïllats i ubicats al Departament Especial.

Posteriorment, el Departament de Justícia ha informat que un cop es va informar els interns del motiu de la decisió presa i del funcionament de les comunicacions a partir d'aquell moment, la normalitat va tornar al centre.

AO 00174/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la restricció de les comunicacions ordinàries al Centre Penitenciari Brians 2 i als incidents ocorreguts arran d'aquesta decisió

El Síndic va tenir coneixement dels incidents que van tenir lloc al Centre Penitenciari Brians 2 el juliol de 2020 arran de les noves ordres que restringien les comunicacions especials i les substituïen per comunicacions orals o videotrucades. Davant les demandes dels interns i de les seves famílies, els funcionaris van haver de permetre les comunicacions tal com estaven programades, sense poder aplicar les ordres, la qual cosa va comportar un increment del risc tant per al personal funcionari del Departament de Comunicacions com per a la població reclusa.

Posteriorment, el Departament de Justícia ha informat que es van mantenir les comunicacions durant el cap de setmana en què van tenir lloc els incidents, i que a partir del dilluns es van restringir, de conformitat amb les ordres emeses pel Comitè de Crisi.

AO 00175/2020
Finalitzada

La gestió de la desescalada i les noves mesures als centres penitenciaris i centres educatius de justícia juvenil davant l'augment comunitari de casos de COVID-19

El juliol de 2020, es va obrir una actuació d'ofici per saber quines mesures s'havien adoptat per a la desescalada als centres penitenciaris i de justícia juvenil, i es va recordar a la Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima que les mesures que s'adoptessin o que ja s'haguessin adoptat per evitar el risc de contagi en aquests centres havien de respectar els drets fonamentals tant de les persones internes com de les persones que hi treballen.

Del contingut de la informació tramesa per la Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima se'n desprèn que es van adoptar protocols de prevenció de la COVID-19 d'acord amb la situació de represa, i condicionats a les mesures establertes pel Departament de Salut i per Protecció Civil.

AO 00185/2020
Finalitzada

Presumpta agressió d'un agent del Cos de Mossos d'Esquadra a un detingut a la comissaria de les Corts

El Síndic va obrir una actuació d'ofici després de tenir coneixement que el juliol de 2020 un agent dels Mossos d'Esquadra va agredir, presumptament, una persona que estava detinguda a la comissaria de les Corts.

La Direcció General de la Policia ha informat que, d'una banda, es van comunicar els fets a l'òrgan judicial, que ha incoat un procediment de diligències prèvies; i d'altra banda, l'Administració ha iniciat un expedient disciplinari contra l'agent en qüestió, per tracte degradant i vexatori.

AO 00199/2020
En tramitació

Accés al règim de l'article 100.2 del Reglament penitenciari per tipologia i temporalització del tercer grau de tractament penitenciari

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per analitzar l'adopció de mesures que afavoreixin l'aplicació de règims de vida en semilibertat, la qual cosa fa possible una de les finalitats de les penes privatives de llibertat: la rehabilitació i la reinserció socials. Per aquest motiu, ha demanat dades a l'Administració penitenciària en relació amb l'aplicació del règim de vida previst en l'article 100.2 del Reglament penitenciari per tipologia delictiva (per a interns classificats en segon grau de tractament), i dades relatives al temps en què els interns assoleixen el tercer grau de tractament penitenciari, també discriminat per tipus delictius.

AO 00223/2020 i
AO-00224/2020
Finalitzada

Actuacions d'ofici relatives a les necessitats detectades a les àrees bàsiques policials Aran-Alta Ribagorça i Cerdanya, respectivament, en relació amb les mesures per frenar la COVID-19

El Síndic ha obert dues actuacions d'ofici després de visitar les àrees bàsiques policials Aran-Alta Ribagorça i Cerdanya, amb l'objectiu d'analitzar les mesures que s'han adoptat per procurar reduir el contagi de la COVID-19 tant entre la comunitat policial com entre la resta de la població, i les necessitats que s'hagin detectat pel que fa a recursos humans i materials durant la pandèmia.

AO 00234/2020
Finalitzada

El Cos de Mossos d'Esquadra forma una unitat d'antiavalots a Santiago de Xile

El Síndic ha tingut coneixement que el Cos de Mossos d'Esquadra ha participat en la formació d'una unitat d'agents policials antiavalots que desenvoluparan les seves funcions en els districtes adinerats de la ciutat de Santiago de Xile. En aquest sentit, s'ha obert una actuació d'ofici per analitzar la participació del Cos en la formació d'unitats antiavalots d'altres països.

AO 00235/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la retirada d'una pancarta d'Òmnium Cultural per part dels Mossos d'Esquadra

El Síndic va obrir una actuació d'ofici després de tenir coneixement que els Mossos d'Esquadra havien obligat Òmnium Cultural a retirar la pancarta que havia desplegat al balcó d'un edifici de davant de l'Estació de França durant la visita del rei Felip VI a Barcelona. Es va demanar al Departament d'Interior que informés dels motius de la retirada de la pancarta i si aquesta ordre estava fonamentada en alguna decisió judicial.

La Direcció General de la Policia ha informat que la presència dels agents a l'edifici responia al requeriment del propietari de l'hostal des d'on es va desplegar la pancarta, que no volia que des del balcó del seu establiment es fes cap acte contrari a la celebració que s'estava duent a terme al carrer. La pancarta es va retornar a les 11 hores, i la resta de material intervingut a les 12, en finalitzar el dispositiu.

AO 00240/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la mort d'un intern al Centre Penitenciari Brians 2

El Síndic ha obert una actuació d'ofici relativa a l'agressió entre dos interns del Centre Penitenciari Brians 2, amb resultat de mort d'un d'ells. Sembla que el presumpte agressor també va amenaçar als funcionaris que es van presentar al lloc dels fets.

AO 00241/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la mort d'un intern al Centre Penitenciari Brians 2

El Síndic ha obert una actuació d'ofici després de saber que es va trobar el cos sense vida d'un intern del Centre Penitenciari Brians 2 a la seva cel·la.

AO 00243/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la inseguretat ciutadana a Sant Vicenç de Castellet

El Síndic ha tingut coneixement de la creixent manca de seguretat ciutadana al municipi de Sant Vicenç de Castellet, provocada, principalment, per l'alt nombre d'ocupacions il·legals d'habitatges. Segons s'ha denunciat, les persones que ocupen de forma il·legal els habitatges amenacen i coaccionen la resta de la població i cometen delictes de robatori i furts a comerços del municipi.

AO 00250/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a les deficiències del Departament de Mesures de Seguretat del Centre Penitenciari Quatre Camins

El Síndic ha obert una actuació d'ofici després de rebre una queixa relativa a les deficiències del Departament de Mesures de Seguretat del Centre Penitenciari Quatre Camins. Sembla que no funciona la calefacció, que el mes d'abril de 2020 es va espatllar l'assecadora de roba i els interns l'han d'estendre a la cel·la, i que als interns se'ls va lliurar una mascareta el mes de març de 2020 i encara no ha estat substituïda.

Posteriorment, la Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima ha informat de les mesures que s'han adoptat per esmenar les deficiències detectades.

AO 00265/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a les restriccions de mobilitat i de comunicacions als centres penitenciaris

El 29 de novembre de 2020, per fer front a la pandèmia de COVID-19, es va limitar la mobilitat a Catalunya i, durant els caps de setmana, va quedar limitada a l'àmbit del municipi de residència. Entre les excepcions de desplaçament per causa justificada, però, no s'inclouen les comunicacions orals setmanals o comunicacions especials entre els presos i els seus familiars. Per tant, el Síndic va obrir una actuació d'ofici per valorar la possibilitat d'afegir com a causa de justificació per a la mobilitat l'assistència com a comunicant amb un familiar intern en un centre penitenciari.

Posteriorment, la Direcció General de Protecció Civil ha informat que s'ha acordat considerar justificats els desplaçaments de les persones internes que gaudeixen de permisos penitenciaris i els de familiars i amics que acudeixen als centres per mantenir comunicacions amb els interns.

AO 00266/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa al sistema de registre de les instàncies i sol·licituds de les persones internes en centres penitenciaris

Arran d'una actuació d'ofici anterior, el Departament de Justícia va informar que estava valorant la possibilitat d'utilitzar impresos autocopiats per a les instàncies i sol·licituds de les persones internes, les còpies dels quals s'utilitzarien com a rebut i garantia de la tramitació. Tot i això, diversos interns van manifestar posteriorment que la situació continuava sent la mateixa, per bé que se'ls havia fet saber que se solucionaria aviat.

Finalment, el Departament ha informat que ja han estat elaborats els models d'instàncies en paper autocopiat que seran utilitzats a tots els centres penitenciaris.

AO 00281/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a un incident en què agents de la Guàrdia Urbana de Barcelona van disparar un tret a un sense sostre

Arran de l'incident ocorregut el 21 de novembre de 2020, quan agents de la Guàrdia Urbana de Barcelona van disparar un tret a un home que els amenaçava amb un ganivet de grans dimensions, el Síndic va obrir una actuació d'ofici amb la finalitat d'analitzar la idoneïtat i proporcionalitat de la reacció dels agents i saber quines actuacions s'estan fent per esclarir els fets, adoptar nous protocols i depurar, si escau, responsabilitats.

De la informació tramesa tant pel Departament d'Interior com per l'Ajuntament de Barcelona se'n desprèn que l'Àrea d'Investigació Criminal de la Regió Metropolitana de Barcelona està duent a terme la investigació de l'incident, per requeriment del Jutjat d'Instrucció núm. 16 de Barcelona.

AO 00292/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a la reducció d'una noia amb un dispositiu conductor d'energia per part d'un agent dels Mossos d'Esquadra

Un cop estudiat aquest assumpte, el Síndic ha conclòs que la intervenció policial no va estar plenament justificada, ni pel que fa al procediment d'ús dels dispositius conductors d'energia (DCE) ni pel que fa a la pràctica de la reducció i la detenció posterior de la persona afectada. Per aquest motiu, ha recordat al Departament d'Interior que el protocol d'ús dels DCE ha d'establir el nombre màxim de vegades que es pot disparar com a garantia de seguretat perquè no se'n faci un ús reiteratiu i continuat; que la contenció física ha de ser l'últim recurs i ha de ser considerada una mesura terapèutica i d'ús temporal i excepcional, i que davant casos de persones amb agitació psicomotora cal una coordinació entre els cossos d'emergències per garantir una intervenció eficaç i prevenir els possibles riscos.

AO 00295/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a l'agressió d'un intern a un funcionari del Centre Penitenciari Ponent

El Síndic ha tingut coneixement de la presumpta agressió física que ha patit un funcionari de vigilància del Centre Penitenciari Ponent a mans d'un intern del centre. De fet, darrerament, els sindicats i col·lectius de funcionaris han observat un augment d'agressions al personal funcionari per part dels interns, tot i que les estadístiques del Departament de Justícia no ho reflecteixen.

En vista d'aquesta informació, el Síndic ha suggerit al Departament de Justícia que els interns que presentin trets de personalitat agressiva puguin fer algun tipus de programa o activitat a fi de reduir aquesta agressivitat i impulsivitat, i li ha demanat que doni el suport necessari al funcionari agredit a fi que pugui reincorporar-se al seu lloc de treball amb normalitat.

AO 00300/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a un presumpte cas de maltractaments a un intern del Centre Penitenciari Lledoners

Els fets van ocórrer al DERT del Centre Penitenciari Lledoners l'octubre de 2020, quan presumptament quatre funcionaris van fer un escorcoll integral i una immobilització injustificada a un intern. Quan l'intern va ser traslladat de centre, se li van diagnosticar fractures i traumatisme al tronc. En conseqüència, la Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima va incoar un expedient d'informació reservada i va adoptar la mesura cautelar de suspensió de feina dels funcionaris per un període de dos mesos. El Síndic ha demanat informació sobre aquest assumpte al Departament de Justícia.

AO 00306/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a l'incendi d'una nau ocupada de Badalona

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per investigar l'incendi d'una nau industrial ocupada de Badalona, en què van resultar mortes i ferides diverses persones quan intentaven escapar de les flames.

Per investigar els fets, el Síndic va visitar l'àrea afectada per l'incendi i es va adreçar a totes les administracions implicades (Ajuntament de Badalona, Direcció General de la Policia i Delegació del Govern a Catalunya), a les quals va adreçar diverses consideracions i suggeriments.

AO 00314/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a un nou brot de COVID-19 detectat el desembre de 2020 al Centre Penitenciari Ponent

El Síndic ha tingut coneixement d'un nou brot de COVID-19 al Centre Penitenciari Ponent, on s'han detectat disset casos positius entre interns de l'MR-5. Els interns contagiats han estat ubicats a la infermeria i en una unitat COVID-19 externa, i la resta estan confinats a les cel·les del mateix mòdul, a fi d'evitar el risc de contagi. Per estudiar la gestió d'aquest nou brot, el Síndic s'ha adreçat a la Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima i a l'Institut Català de la Salut.

■ PARTICIPACIÓ

32. PARTICIPACIÓ CIUTADANA EN TEMPS DE PANDÈMIA: DRET DE MANIFESTACIÓ, DRET DE VOT I DRET A PRESENTAR CANDIDATURES

L'Estatut reconeix el dret de tots els ciutadans de Catalunya a participar en condicions d'igualtat en els afers públics, de manera directa o bé per mitjà de representants, en els supòsits i en els termes que estableixen aquest estatut i les lleis. A aquest efecte, tenen dret, entre d'altres, a elegir els representants en els òrgans polítics representatius i a presentar-s'hi com a candidats d'acord amb les condicions i els requisits que estableixen les lleis. L'Estatut també reconeix el dret de reunió i manifestació, que, d'acord amb la jurisprudència constitucional, es configura com un dret en què participen elements de la llibertat d'expressió i del dret d'associació. S'ha definit com l'agrupació temporal per reivindicar una finalitat mitjançant l'expressió d'idees o com una manifestació col·lectiva de la llibertat d'expressió (STC 85/1988 i 38/2009, entre d'altres).

Aquest any el Síndic s'ha pronunciat sobre la necessitat de garantir aquests drets també en el marc de la crisi derivada de la pandèmia de la COVID-19; concretament: sobre l'abast del dret de reunió i manifestació i dels drets a la llibertat d'expressió, així com sobre la possibilitat, limitada, de modular les condicions per exercir-los, fins i tot en situacions d'excepcionalitat; sobre la necessitat de garantir el dret de vot en condicions d'igualtat i seguretat per a tota la ciutadania; sobre l'exercici del dret de les agrupacions polítiques sense representació parlamentària a participar en els afers públics i a presentar-se com a candidates a les eleccions davant la necessitat de presentar avals rubricats en un context de mesures sanitàries i de distanciament social que suposen una dificultat important a l'hora de reunir avals suficients per poder presentar una candidatura.

La situació actual de pandèmia ha obligat a repensar molts dels procediments establerts per garantir aquests drets, i així es va posar de manifest en l'informe *La garantia del dret de sufragi actiu en les eleccions al Parlament de febrer de 2021 en el marc de l'actual pandèmia*,

que es va presentar al Parlament de Catalunya el novembre de 2020.

En aquest informe el Síndic cridava l'atenció sobre el fet que en la situació actual d'estat d'alarma a causa de l'emergència sanitària hi ha certs col·lectius que, per diversos motius, poden quedar exclosos dels mecanismes previstos per garantir el seu dret de vot. Aquesta situació pot afectar tant els ciutadans amb un test positiu en el darrer tram del període electoral, els quals, un cop exhaurits els terminis del vot per correspondència, no podrien desplaçar-se fins als locals electorals corresponents ni tampoc tindrien cap alternativa per emetre el seu vot ni participar en cap activitat electoral. També podria tenir impacte en persones afectades per les diverses restriccions a la mobilitat establertes en funció de la situació de la pandèmia i persones hospitalitzades o usuàries de residències o establiments anàlegs en els quals s'estableixin limitacions de sortida o persones que requereixin un apoderament per tramitar el vot per correspondència.

La situació actual de pandèmia ha obligat a repensar molts dels procediments establerts per garantir els drets de participació

El Síndic planteja diverses propostes de mecanismes extraordinaris que podrien satisfer les necessitats d'aquests electors, i ofereix en cada cas l'anàlisi dels pros i contres respectius, tenint en compte tant la normativa com altres aspectes crucials en les operacions electorals.

Recomana de preveure un mecanisme legal que emmarqui la celebració del procés electoral que sigui fruit d'un gran acord de país en què es comprometin conjuntament el Govern de Catalunya i el conjunt de les candidatures i partits polítics que concorren a les eleccions. Es tracta d'un mecanisme que hauria de recollir l'acord dels diferents agents del procés electoral per fixar uns criteris objectius, sanitaris i constitucionals, per decidir si, arribades les dates d'inici de la

campanya electoral, o més endavant si s'escau, es donen les condicions per continuar amb el procés electoral o si cal ajornar-lo. Tot això amb l'objectiu de garantir, al màxim possible, el dret de vot de totes les persones amb dret de sufragi actiu i de minimitzar l'afectació del dret per les situacions de salut, confinament i aïllament que puguin afectar una part de la ciutadania en les dates dels comicis.

En aquesta línia, proposa un seguit de mesures legislatives i interpretatives que es poden adoptar abans del 14 de febrer. Pel que fa a les mesures legislatives, proposa de promulgar una llei catalana electoral de caràcter parcial que permeti: crear una junta electoral provisional de Catalunya, com a rectora dels comicis, amb independència de la competència de la Junta Electoral Central; establir diverses jornades de votació; nomenar un tercer suplent per als membres de les meses electorals. Quant a les mesures interpretatives, recomana de demanar l'ampliació dels terminis de sol·licitud del vot per correu fins al dia abans de les eleccions; estudiar mecanismes de vot domiciliari o urna mòbil, i regular amb precisió la campanya electoral, que hauria de ser menys presencial.

Addicionalment, el Síndic recomana d'adoptar mesures formatives i informatives adreçades a tota la ciutadania sobre les circumstàncies en què se celebraran les eleccions, els ajustos que s'hagin de posar en pràctica, el foment del vot per correu, etc.

Cal un gran acord de país sobre les mesures que s'adoptaran per garantir els drets de participació política en situació d'estat d'alarma i emergència sanitària

També recomana la creació d'una comissió composta per persones independents, expertes en l'àmbit de la salut i el dret electoral i constitucional, que avalui els indicadors epidemiològics i les mesures de restricció de la mobilitat vigents i que, a

partir de la consideració del dret fonamental al sufragi actiu que té tota la ciutadania de Catalunya, elabori un dictamen abans del 15 de gener de 2021, relatiu a la conveniència o no de celebrar les eleccions al Parlament de Catalunya previstes per al 14 de febrer de 2021.

Presentació de nous grups o agrupacions polítiques sense representació parlamentària en un context de pandèmia

D'altra banda, hi ha altres elements que formen part del procés electoral entès en sentit ampli, com ara la presentació de nous grups o agrupacions polítiques sense representació parlamentària com a candidatures a una contesa electoral concreta, que no s'han tractat en l'informe referit i que tampoc no s'han tingut en consideració en el document "Eleccions i COVID-19", publicat pel Departament d'Acció Exterior, Relacions Institucionals i Transparència.

En relació amb aquest assumpte, el Síndic ha rebut un escrit del partit Escons en Blanc que planteja la seva preocupació per les dificultats que comporten les mesures sanitàries i de distanciament social a l'hora de reunir els avals suficients per poder presentar una candidatura a les eleccions catalanes, en els termes establerts per la Junta Electoral Central (JEC) en la Instrucció núm. 7/2011, de 15 de setembre, sobre el procediment d'acreditació de signatures de suport de candidatures al Congrés dels Diputats, al Senat i al Parlament Europeu previst en els articles 169 i 220 de la Llei orgànica del règim electoral general, aplicable al cas de Catalunya atesa la manca d'una llei electoral pròpia.

El Síndic va tramitar una actuació d'ofici per estudiar aquest assumpte i va adreçar una resolució a la JEC en què proposa de modificar els mecanismes de recollida i presentació dels avals necessaris per part de les possibles candidatures sense representació parlamentària establerts en la Instrucció 7/2011.

En la resolució el Síndic posa de manifest que amb el marc normatiu vigent es pot veure afectat el dret dels grups polítics o agrupacions d'electors que no haguessin

obtingut representació parlamentària en les eleccions anteriors a participar en la gestió dels assumptes públics amb la presentació de candidatures. Amb l'objectiu de garantir aquest dret, assenyala que és recomanable d'establir un sistema d'aval d'aquestes candidatures mitjançant una clau de tramitació telemàtica (CTT) o un altre tipus de procediment que permeti certificar electrònicament la identitat de l'elector que no disposa de signatura o certificat electrònic, i que es pugui obtenir per via telemàtica en el mateix moment en què el ciutadà dona el seu suport a l'agrupació política que cerca poder tenir els avals per a una candidatura.

Cal establir un sistema d'aval de les candidatures dels grups polítics o agrupacions d'electors sense representació parlamentària mitjançant un procediment telemàtic

El Síndic recorda que a Catalunya el Consorci Administració Oberta de Catalunya (AOC) i la Generalitat de Catalunya han impulsat diversos serveis d'identitat digital per fer més fàcil l'inici de tràmits i gestions amb l'Administració, en el marc de l'idCAT (identitat digital de Catalunya). Dins d'aquests serveis hi ha l'idCAT Mòbil, que és un mecanisme alternatiu a l'ús dels certificats digitals en el qual les signatures electròniques produïdes tenen valor legal i que és adequat per a actuacions amb un nivell de seguretat mitjà.

Dret de reunió i manifestació en un context d'estat d'alarma

En relació amb el dret de reunió i manifestació en un context d'estat d'alarma o de restriccions i limitacions derivades d'una situació d'emergència sanitària per risc greu de la salut pública com les que s'han viscut des del mes de març de 2020, el Síndic va ser coneixedor de la queixa d'una organització política

que va veure frustrat l'exercici del seu dret per causa d'una decisió administrativa.

En concret, davant la comunicació de manifestació presentada, l'autoritat competent va informar l'agrupació política que el dret de reunió no es podria exercir mentre durés l'estat d'alarma, segons els acords adoptats pel Govern de la Generalitat i les restriccions a la llibertat de circulació de les persones aprovades pel Govern de l'Estat, a causa de l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada per la COVID-19 el mes març de 2020.

En diverses ocasions el Síndic ha posat de manifest que els elements que configuren el dret de reunió i manifestació són l'agrupació de diverses persones, en un moment determinat i amb una durada determinada, amb la finalitat d'expressar unes idees. Per tant, el dret de reunió es vincula, també, als drets de llibertat d'expressió i els drets de participació política, entre d'altres.

També ha assenyalat que el dret de reunió o manifestació no és un dret absolut, però atesa la seva rellevància constitucional, només pot modular-se o limitar-se si concorren circumstàncies específiques d'afectació d'altres béns o drets constitucionals en joc, i cal analitzar en cada cas les circumstàncies que es donen d'acord amb la jurisprudència del Tribunal Constitucional.

En una situació d'estat d'alarma no està automàticament prohibit el dret de reunió i manifestació

Per tant, i pel que fa al cas objecte d'estudi, per decidir en qualsevol sentit que pugui suposar la modulació o limitació de l'exercici del dret cal que l'administració competent faci una ponderació dels drets que concorren en el cas concret i de les circumstàncies específiques que, en cada situació concreta, puguin afectar altres béns o drets constitucionals en joc, d'acord amb els

paràmetres de ponderació establerts per la jurisprudència constitucional.

A criteri del Síndic, el Reial decret 463/2020, de 14 de març, no suspèn l'exercici del dret de reunió i manifestació de conformitat amb la Llei orgànica 4/1981, de juny. El que fa és establir determinades restriccions que afecten principalment la lliure circulació (article 19 CE) per estrictes raons de salut pública.

Així doncs, el Reial decret 463/2020 tampoc no altera la competència ordinària prevista en la legislació vigent per modificar-ne o per prohibir-ne l'exercici en cada cas concret, en vista de les circumstàncies i de conformitat amb la Llei orgànica 9/1983, de manera que no se suspenen les competències de la Generalitat de Catalunya en matèria de funcions governatives referents a l'exercici del dret de reunió i manifestació.

En aquest sentit, el Síndic va constatar que la informació sobre el tràmit per comunicar manifestacions i concentracions i sobre l'autoritat competent publicada en el lloc web del Departament d'Interior en el moment de la presentació de la queixa assenyalava que "les autoritats competents per tramitar les comunicacions de les manifestacions i concentracions són les del Govern de l'Estat mentre duri l'estat d'alarma acordat pel Reial decret 463/2020 [...]. Per efectuar aquesta comunicació, us heu d'adreçar a la Delegació del Govern a Catalunya".

El Síndic va recordar a l'Administració que l'òrgan competent per decidir sobre aquestes comunicacions és el Departament d'Interior, atès que les seves competències en aquest àmbit no havien estat suspeses a

causa de la declaració de l'estat d'alarma, i va traslladar al Departament que mantenir aquesta informació al seu espai web podia suposar una afectació de l'exercici dels drets de reunió i manifestació i posava la ciutadania davant d'una situació d'inseguretat jurídica.

D'acord amb això, el Síndic va suggerir a l'Administració d'abstenir-se de resoldre sobre les comunicacions de manifestacions o concentracions prohibint-les o limitant-les, o derivant aquesta competència a l'Administració de l'Estat, sense una prèvia valoració i ponderació de les circumstàncies i els drets en cada cas concret. També va suggerir de corregir la informació que constava sobre els tràmits per a la realització de manifestacions i concentracions en llocs de trànsit públic i sobre l'administració competent en el lloc web del Departament d'Interior, atès que les seves competències en aquest àmbit no estaven suspeses per causa del Reial decret 463/2020, de 14 de març.



33. PARTICIPACIÓ CIUTADANA A TRAVÉS DE LES XARXES SOCIALS DE L'ADMINISTRACIÓ

Cada vegada són més les administracions i institucions públiques que opten per obrir un canal en les plataformes de xarxa social de més implantació, la qual cosa ha portat a la consolidació d'una nova forma de relació i comunicació amb la ciutadania, i d'una forma de participació ciutadana en l'activitat pública en espais virtuals que d'alguna manera estan oberts a tothom.

La normativa vigent reconeix aquest fenomen (conegut com l'administració 2.0), entre d'altres, en l'article 12 de la Llei 29/2010, de 3 d'agost, i estableix que “les entitats del sector públic han de fomentar l'ús dels mitjans electrònics per canalitzar la participació dels ciutadans i les empreses en l'activitat administrativa, i també en els tràmits d'informació pública en l'elaboració de disposicions de caràcter general”, i que “han de promoure l'ús de tecnologies de xarxa social per a facilitar la construcció de comunitats virtuals de ciutadans i empreses amb interessos comuns o connexos i facilitar-ne la canalització cap a les entitats del sector públic”, entre d'altres. A aquest efecte, les entitats del sector públic poden crear comunitats virtuals, adreces d'Internet, adreces electròniques o qualsevol mecanisme electrònic que permeti la interacció amb els ciutadans i les empreses, sia de caràcter genèric o de caràcter específic, amb la finalitat de conèixer-ne l'opinió sobre temàtiques que es plantegin i poder-les integrar en l'activitat que desenvolupen els ens del sector públic. Poden crear, així mateix, si s'escau, per mitjans electrònics, baròmetres d'opinió sobre els afers que considerin escaients a fi de poder-los integrar en llur activitat”.

S'ha de distingir, però, el que s'ha definit com a *administració electrònica* i el que és l'*administració oberta* o l'*administració 2.0*. L'administració 2.0 suposa nous tipus de relació entre la ciutadania i l'Administració a partir dels diferents usos que permeten les TIC i que van més enllà de l'exercici dels drets del ciutadà en relació amb el procediment administratiu.

La peculiaritat fonamental d'aquest canal de comunicació és que es tracta d'un mecanisme

bidireccional de relació que permet als ciutadans participar i opinar amb relació als continguts que l'Administració fa públics per aquesta via. Per tant, a diferència dels canals tradicionals de difusió d'informació pública (com la publicació en el lloc web municipal), la xarxa social no és només un instrument de difusió d'informació pública, sinó també una eina de participació ciutadana directa.

Les xarxes socials no només són un instrument de difusió d'informació pública, sinó també una eina de participació ciutadana directa

Aquesta interactivitat que permeten les web 2.0 aplicada a les administracions públiques, però, pot generar situacions complexes (en matèria de protecció i garantia dels drets dels ciutadans) en la mesura que, tot i ser un espai d'informació o difusió institucional, l'Administració no decideix, a priori, sobre tots els continguts que poden arribar a publicar els usuaris dins del mateix espai web. Dit d'una altra manera, la millor virtut de la web 2.0 (possibilitat d'establir relacions de comunicació bidireccional en què cada part contribueix lliurement a un debat obert a tothom) es converteix, a la vegada, en un assumpte molt delicat quan es tracta d'un espai institucional d'una administració pública que té el deure legal de vetllar pel respecte dels drets i les llibertats fonamentals de totes les persones.

Per aquest motiu, el Síndic ha insistit que s'ha de tenir present que les xarxes socials són un mitjà d'informació i difusió més dins de les opcions que les tecnologies de la informació i la comunicació permeten a les administracions públiques. Per això, i en tant que es tracta d'espais d'informació i de difusió de les entitats públiques, l'Administració ha de garantir el dret a la llibertat d'expressió i el dret a la informació, la qual cosa permet als ciutadans la ponderació d'opinions i opcions diverses i,

per tant, la conformació en cada cas dels seus criteris i conviccions sobre les qüestions que afecten la col·lectivitat. Paral·lelament, correspon a l'Administració garantir que les persones que participen en els espais institucionals a les xarxes socials siguin respectuoses amb la diversitat d'idees i opinions ciutadanes.

Les condicions d'ús i de participació i els criteris de gestió dels espais de les administracions a les xarxes socials han de ser públics i constar en el mateix espai

Amb aquesta finalitat, el Síndic ha assenyalat que quan una administració obre un compte en una xarxa social ha de fixar –i fer-ho públic en el mateix compte– les condicions d'ús i de participació i els criteris de gestió d'aquest espai, de manera que es garanteixi la llibertat d'expressió de tots els ciutadans i la transparència i lliure circulació de la informació, tot vetllant, alhora, perquè els comentaris que puguin publicar els ciutadans

siguin respectuosos amb els drets i les llibertats públiques i amb la diversitat d'idees i opinions de tothom. Cal que els usuaris coneguin des d'un primer moment les condicions per participar-hi i que siguin advertits que l'Administració pot bloquejar la seva participació en la xarxa en cas d'incompliment d'aquestes condicions. Quan és tècnicament viable, els usuaris als quals es bloqueja la possibilitat de fer comentaris en una xarxa social també han de continuar tenint accés a la informació que s'hi publica.

En aquesta mateixa línia, el Síndic ha recordat que, tot i que la Guia d'usos i estil a les xarxes socials de la Generalitat de Catalunya no és de compliment obligat per les administracions locals, pot constituir un referent interessant per a altres administracions que vulguin ser presents a Internet mitjançant plataformes web 2.0 i, concretament, en el marc de les xarxes socials.

Finalment, el Síndic ha volgut remarcar que, com a canal de difusió d'informació pública, les xarxes socials no substitueixen altres vies de difusió d'informació, en la mesura que cal garantir que la informació pública arriba en condicions d'igualtat a tots els ciutadans, a través de la pluralitat de canals de què disposa l'Administració.

Queixes 02856/2020 i 03185/2020

El Síndic va rebre dues queixes presentades per ciutadans d'un mateix municipi que van ser bloquejats en el perfil Facebook del consistori, sense saber-ne el motiu. Aquest bloqueig impossibilitava el promotor de la queixa d'accedir als continguts informatius de l'espai Facebook de l'ajuntament.

El Síndic va traslladar a l'ajuntament que l'Administració ha de garantir els drets i les llibertats de tots els ciutadans i vetllar perquè els comentaris publicats a les xarxes socials siguin respectuosos amb els drets i la diversitat d'idees i opinions.

En aquest sentit, va recomanar de regular les condicions d'ús i els criteris de gestió del compte de Facebook i fer pública aquesta regulació en el mateix espai Facebook, tot especificant el tipus de comentaris que es considerarien inadequats o inacceptables i les conseqüències que se'n podrien derivar per als usuaris que incomplissin les normes d'ús o el codi ètic. També va recordar a l'ajuntament el deure de respondre les instàncies presentades pels promotors de les queixes i explicar-los, de manera motivada, per què se'ls va bloquejar.

L'administració afectada va acceptar el suggeriment i va informar que està elaborant una guia que reguli les condicions d'ús i els criteris de gestió del compte de Facebook de l'ajuntament i que es publicarà a la xarxa.

Queixa 03259/2020

Dos ciutadans van ser bloquejats com a seguidors de l'espai Facebook d'un ajuntament. L'Administració municipal va informar que els comentaris que havien fet els promotors de la queixa a una notícia enllaçada eren desconsiderats envers el consistori i contraris als criteris d'ús del compte de Facebook municipal.

El Síndic recorda que cal que les administracions garanteixin que la intercomunicació en els comptes institucionals de les administracions públiques a les xarxes socials es porti a terme en un context de respecte a la pluralitat d'opinions i als drets i llibertats individuals i, alhora, cal que la participació d'usuaris sigui respectuosa amb els responsables de l'Administració i la resta d'usuaris, i en aquest sentit cal fixar normes adreçades a garantir aquest respecte i regles objectives que ha de seguir el moderador de continguts tant propis com dels usuaris que pengen comentaris.

En aquesta línia, el Síndic considera que en el cas concret, abans de fer efectiu el bloqueig, hauria estat especialment indicat advertir els usuaris afectats indicant-los l'expressió o expressions concretes que es consideraven irrespectuoses, la reiteració de la qual en motivaria el bloqueig.

ACTUACIONS D'OFICI

AO 00122/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a l'exhibició puntual de banderes i símbols en els edificis i espais públics

Segons la Sentència núm. 564/2020, de 26 de maig de 2020, del Tribunal Suprem, no és compatible amb el marc constitucional i legal vigent la utilització de banderes no oficials a l'exterior dels edificis i espais públics, encara que sigui ocasional.

El Síndic, però, considera que les administracions públiques poden fer servir les façanes, balconades o altres elements exteriors dels seus edificis com a altaveu per exposar diferents símbols que s'identifiquen amb el suport o el compromís per a la defensa dels drets fonamentals o dels drets de minories vulnerables, i també per difondre missatges amb càrrega ideològica àmpliament acceptats per les majories polítiques, sempre que això es dugui a terme com a manifestació puntual d'un sentiment majoritari en un moment i un context determinats, i sempre en el marc de la garantia dels drets de les persones. Per aquest motiu, ha obert una actuació d'ofici amb l'objectiu de traslladar les seves consideracions sobre aquest assumpte i el text de la sentència esmentada al Consell d'Europa i a la comissària europea de drets humans.

AO 00164/2020
Finalitzada

Seguiment d'algunes de les recomanacions del Síndic sobre els drets de les persones amb discapacitat en relació amb els serveis d'atenció diürna durant el període de crisi sanitària derivada de la pandèmia de la COVID-19

El Síndic va emetre dues resolucions (actuacions d'ofici 63/2020 i 80/2020) sobre l'afectació dels drets de les persones amb discapacitat a causa de la suspensió d'alguns serveis que són essencials per al seu desenvolupament, en el marc de les mesures adoptades per a la gestió de la pandèmia de la COVID-19. Algunes d'aquestes mesures, com ara el tancament d'alguns centres d'atenció diürna, encara no s'han revertit i l'Administració ha indicat que probablement no es restabliran fins al setembre de 2020.

La Diputació de Barcelona ha informat que va posar les seves instal·lacions i el seu equip a disposició de les persones en especial situació de vulnerabilitat durant els moments més complexos de l'emergència sanitària mentre els serveis socials municipals no trobessin la resposta més adequada a la situació que plantejava cada persona durant el període de confinament.

AO 00170/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa a un presumpte espionatge a càrrecs públics de Catalunya

El Síndic ha obert una actuació d'ofici relativa al presumpte espionatge de les comunicacions de càrrecs públics de Catalunya mitjançant programari introduït sense el seu consentiment en dispositius mòbils. En el marc d'aquesta actuació, s'ha demanat a l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya que informi de les actuacions que ha iniciat en relació amb aquest assumpte.

AO 00183/2020
En tramitació

Els drets de les persones amb discapacitat que es troben en serveis residencials durant el període de crisi sanitària derivada de la pandèmia de la COVID-19

El Síndic ha estat alertat per les entitats del tercer sector social de les dificultats amb què s'han trobat les entitats i el personal dels serveis residencials per la manca d'atenció sanitària a les residències i llars-residències i pel fet que no es fessin tests de la COVID-19 a tots els usuaris i professionals d'aquests serveis. També posen de manifest la preocupació per la manca de protocols específics i adaptats per atendre les recomanacions i les instruccions de les autoritats competents en la gestió de la pandèmia de la COVID-19. Per estudiar aquest assumpte, el Síndic ha obert una actuació d'ofici i s'ha adreçat a la Direcció General de l'Autonomia Personal i la Discapacitat, del Departament de Salut.

AO 00186/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la necessitat d'incrementar les tarifes dels serveis socials especialitzats en l'atenció de les persones amb discapacitat

El Síndic ha estat alertat per les entitats del sector de la discapacitat de les dificultats amb què s'han trobat les entitats i el personal d'atenció personal dels serveis residencials i d'atenció diürna per a persones amb discapacitat en el marc de la crisi generada per la COVID-19. En vista d'aquesta situació, el Síndic ha obert una actuació d'ofici a fi de conèixer les mesures adoptades per la Generalitat de Catalunya per millorar les condicions laborals dels professionals del sector de la discapacitat i la dependència. Igualment, ha demanat al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies si ha començat a treballar en un full de ruta que en un termini de tres anys estableixi un sistema de preus que doni al sector més seguretat per poder assegurar l'atenció a les persones, tal com es va informar el 25 de febrer de 2020 al Parlament.

AO 00253/2020
En tramitació

Actuació d'ofici relativa al dret de sufragi actiu durant la pandèmia per la COVID-19

El Síndic ha obert una actuació d'ofici arran de la previsió de convocar eleccions al Parlament de Catalunya el 14 de febrer de 2021, amb un estat d'alarma per la pandèmia de la COVID-19 vigent i, probablement, amb importants restriccions de mobilitat. També és previsible que hi hagi milers de persones electores amb test positiu de PCR diagnosticades pocs dies abans de la jornada electoral, i també persones en situació de confinament. Són, per tant, persones que quedarien materialment excloses dels mecanismes previstos en la legislació pel vot anticipat i no podrien fer efectiu el dret de sufragi actiu.

AO 00291/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa a la recollida d'avals per als grups o agrupacions polítiques sense representació parlamentària que volen presentar candidatura a les eleccions al Parlament de febrer de 2021 en el marc de la pandèmia de COVID-19

El Síndic ha rebut un escrit del partit Escons en Blanc en què es planteja la preocupació per les dificultats que la situació actual de mesures sanitàries i de distanciament social suposa a l'hora de reunir els avals suficients per poder presentar una candidatura a les eleccions catalanes del proper mes de febrer.

En aquest context, s'ha recomanat a la Junta Electoral Central que estableixi un sistema d'aval de les candidatures d'aquests grups polítics o agrupacions d'electors, mitjançant una clau de tramitació telemàtica (CTT) o un altre tipus de procediment que permeti certificar electrònicament la identitat de l'electorat que no disposa de signatura o certificat electrònic.

■ UNIVERSITATS, CULTURA I LLENGUA

34. IMPACTE DE LES MESURES DE CONTENCIÓ DE LA COVID-19 A LA UNIVERSITAT

En el context d'emergència sanitària, i dins de les mesures que s'han establert per combatre la crisi de la COVID-19, el dia 12 de març de 2020 les conselleries de Salut i d'Interior adopten, entre d'altres, la mesura preventiva següent: la suspensió de l'activitat lectivopresencial de les universitats del sistema universitari de Catalunya.

Aquesta mesura implica la suspensió de l'activitat lectiva presencial per als 198.201 estudiants de grau i màster universitari de les set universitats públiques i les quatre universitats privades presencials que hi ha a Catalunya, que s'allarga tot el tercer trimestre de 2020.

De cara a l'inici del curs 2020-2021, el Consell Interuniversitari de Catalunya (CIC) aprova, d'acord amb les recomanacions de Salut i PROCICAT, el document "Mesures acadèmiques de les universitats catalanes per al curs 2020-2021", que preveu un règim híbrid amb el qual s'inicia el curs.

En data 13 d'octubre, el Govern i les universitats catalanes, a petició de les autoritats sanitàries, acorden reduir l'activitat presencial als campus universitaris. La situació s'ha mantingut prorrogada fins a final d'any i l'activitat acadèmica presencial se cenyeix únicament a les pràctiques i les avaluacions.

El funcionament habitual de la universitat es veu directament afectat per la suspensió de l'activitat presencial i té una repercussió en l'efectivitat dels drets reconeguts a la comunitat universitària i també en l'accés a la universitat.

Per disposar de més informació respecte de la resposta de les universitats a la crisi de la COVID-19 i la valoració de la comunitat universitària, el Síndic s'adreça als síndics universitaris, en el marc de la relació de col·laboració permanent que manté amb aquestes institucions homòlogues, als consells i sindicats d'estudiants de les universitats, a l'Associació Catalana d'Universitats i a les agrupacions de

doctorands i de personal de recerca, entre d'altres.

El Síndic emet les seves consideracions i recomanacions sobre la base de les Recomanacions de la Conferència General de Política Universitària, els Acords i recomanacions del Consell Interuniversitari de Catalunya, la reforma anunciada en el sistema de beques i ajudes a l'estudi per al curs 2020-2021, la publicació del Decret de preus públics universitaris, les Recomanacions del Ministeri d'Universitats a la comunitat universitària per adaptar el curs universitari 2020-2021 a una presencialitat adaptada i la publicació del Pacte nacional per a la societat del coneixement.

Abans que res, el Síndic valora positivament la resposta que han donat les universitats a una crisi excepcional i que ha requerit un esforç extraordinari que mereix reconeixement.

Ara bé, també avalua i estudia quines han estat les principals dificultats perquè no es perpetuïn i s'avanci en les bones pràctiques detectades en les diferents comunitats universitàries.

Cal que la continuïtat acadèmica no es vegi obstaculitzada per la crisi de la COVID-19

Una primera conclusió és que la crisi generada per la COVID-19 i la necessitat de fer un seguiment telemàtic del curs han incrementat la forta desigualtat històrica i estructural existent en l'accés i la continuïtat a la universitat, que resulta principalment de la desigualtat ja existent en etapes educatives anteriors. Poder garantir el dret a l'accés i la continuïtat a la universitat sense discriminacions per raons socioeconòmiques també suposa una garantia del principi de mèrit i capacitat que ha de regir l'accés i la continuïtat en els estudis universitaris.

En aquest sentit, la fractura digital que també afecta la comunitat universitària

exigeix la garantia de recursos, dispositius i connectivitat, i en aquest sentit ha requerit la dotació de mitjans. Ara bé, hi ha un altre component de discriminació en el rendiment acadèmic no presencial que va més enllà de la bretxa digital i que té a veure amb la disponibilitat d'espai per estudiar, l'acompanyament familiar i els condicionants personals i de l'entorn de cada estudiant, i és la bretxa social.

El Síndic valora que la decisió de rebaixar l'import dels preus públics en un 30% del preu màxim aplicable a les matrícules universitàries que ha previst el Decret 64/2020, de 30 de juny, malgrat ser una reivindicació de les universitats i la major part de col·lectius d'estudiants, com a mesura de política pública no suposa una millora en la desigualtat existent en l'accés i la continuïtat dels estudis universitaris per raons econòmiques, com sí que ho seria un sistema públic i sòlid d'ajudes i beques segons la situació socioeconòmica de l'estudiant.

Per millorar la situació de desigualtat, la modificació del sistema de beques actual, de manera que se n'augmenti significativament la dotació pressupostària i se'n modifiquin els requisits acadèmics, seria un avenç important. L'eliminació de criteris acadèmics per accedir a beques per raons socioeconòmiques és una resposta adequada a la crisi, ja que exigir l'aprofitament acadèmic per poder beneficiar-se d'una ajuda que es concedeix per raons econòmiques és, per si mateix, discriminatori, però en les circumstàncies actuals, per les raons exposades de dificultat afegida de seguiment no presencial, és doblement discriminatori.

En aquest sentit, s'entén que la reivindicació de no-aplicació de recàrrecs en segones matrícules, l'eliminació de requisits acadèmics mínims per a la continuïtat i la possibilitat d'autoritzar la devolució de taxes o de declarar activitats no avaluable en atenció a la situació actual també poden ser respostes que permetin mitigar les dificultats de seguiment del curs en què s'han pogut trobar gran part dels estudiants atesa la situació excepcional.

Cal significar també positivament la garantia d'exempció de matrícula universitària per

als beneficiaris de l'ingrés mínim vital com a resposta a la crisi econòmica causada per les mesures de contenció imposades.

No obstant això, el Síndic entén que cal continuar exigint les beques salari per a l'estudiantat universitari amb dificultats econòmiques que permetin garantir la cobertura de despeses de material, connectivitat, allotjament i desplaçaments amb dotació i estabilitat per oferir seguretat financera a l'estudiant i donar resposta de manera estructural a les situacions discriminatòries existents que s'han posat de manifest durant la crisi actual, però que persisteixen.

El programa "Equitat en l'accés a la universitat" del Pla de reactivació econòmica i protecció social (PREPS) preveu mesures de millora i activació d'un sistema de beques salari.

Pel que fa a la inclusió dels estudiants amb necessitats educatives especials en l'àmbit universitari, també hi ha una dificultat estructural d'aquest col·lectiu en l'accés i la continuïtat dels estudis universitaris.

De ben segur, aquesta dificultat s'ha vist agreujada per la situació de confinament, especialment en alguns dels casos en què la docència no presencial, si no s'ha fet una adaptació molt personalitzada i ajustada a les necessitats de l'alumnat, pot haver dificultat encara més el seguiment acadèmic, sobretot en casos en què hi hagi dificultats en l'organització i estructuració de les tasques i d'autonomia en la gestió de l'estudi o de disponibilitat de mitjans adequats per al seguiment telemàtic.

El Síndic ha demanat que es faci un seguiment individualitzat dels estudiants que puguin tenir dificultats específiques de seguiment de la presencialitat adaptada prevista i se'ls pugui garantir les eines i les facilitats també materials que requereixin. Es consideren necessàries una avaluació i una adaptació individualitzades a la nova situació de cada alumne amb discapacitat.

Pel que fa a la qualitat, el Síndic entén que la universitat, com a institució que principalment desenvolupa la funció social de transmissió del coneixement de generació a generació, i des d'una concepció de

l'aprenentatge humanística i competencial, és difícilment compatible amb el funcionament virtual.

La inclusió en els estudis universitaris s'ha de fer amb una adaptació molt personalitzada i ajustada a les necessitats de cada alumne

En aquest sentit, la qualitat i l'excel·lència que s'han de predicar necessàriament de l'activitat universitària requereixen el contacte personal de l'estudiant amb el professorat i la resta d'estudiantat i de l'intercanvi de pensament, discussió i plantejament d'idees de forma vivencial, i també de la realització d'activitat pràctica que permeti aplicar i desenvolupar els aprenentatges i les competències adquirits i revertir-los en la societat.

Dit això, amb relació a la qualitat, els dèficits de finançament i la precarització del personal docent són estructurals a la universitat i també s'han evidenciat a l'hora de fer front a les noves exigències de docència no presencial. El Síndic demana d'establir mesures de mitjà-llarg termini per millorar l'estabilitat i reduir la precarietat del personal docent, tot treballant de manera conjunta amb el Ministeri, la Generalitat i les universitats i proveir de formació intensiva tot el professorat.

En aquest sentit, l'Administració fa constar que s'ha fet una transferència de 20 milions d'euros del Fons de contingència a compte del Departament d'Empresa i Coneixement a les universitats catalanes per atendre l'increment de despesa no pressupostada com a conseqüència de l'impacte de la crisi de la COVID-19.

D'altra banda, malgrat que la docència no presencial no implica que no es garanteixi el servei, i s'han fet esforços per suplir les dificultats excepcionals existents, en casos d'impossibilitat de prestació o de deficiències en la qualitat d'aquest, especialment de màsters i postgraus, el Síndic considera oportú valorar alguna compensació per

serveis no prestats; per exemple, possibilitant cursar de nou les matèries sense càrrec addicional en unes altres circumstàncies. També es demana que, en la mesura en què la situació sanitària ho permeti, es puguin reprendre les pràctiques externes i la possibilitat de participar en intercanvis, congressos i seminaris internacionals.

El Síndic ha volgut remarcar molt especialment també la importància de garantir la cura de les persones que formen part de la comunitat universitària en una situació de crisi, tot assegurant les mesures de seguretat i higiene; fomentant el seguiment individualitzat de l'alumnat i acompanyant-lo emocionalment i psicològicament.

Com a elements de cura també es demana de vetllar per la preservació de la intimitat a l'hora de comprovar l'autoria en l'acompliment de les tasques i també dels horaris de descans i conciliació, tot evitant la sobreexigència derivada de la no-presencialitat.

Finalment, el Síndic recorda que els efectes de la crisi de la COVID-19 en la recerca han estat rellevants, i en aquest sentit cal reconèixer la tasca de recerca efectiva duta a terme per tot el personal investigador predoctoral en formació. En aquest sentit, també la Direcció General de Recerca i l'AGAUR han recollit la gran aportació que ha fet el personal investigador durant la pandèmia i han cursat una convocatòria extraordinària de suport a projectes de recerca sobre pandèmies.



El Síndic recomana a les universitats activitat i docència presencials per al curs vinent en la mesura que ho permetin les condicions sanitàries



El Síndic recomana a les universitats activitat i docència presencials per al curs vi...
La presencialitat garanteix la continuïtat, l'equitat i la qualitat de l'activitat i la docència universitàries. Valora positivament l'esforç d'adaptació dels centres ...
sindic.cat

35. REGULACIÓ DEL DRET A L'ATURADA ACADÈMICA I LLIBERTAT IDEOLÒGICA EN L'ÀMBIT UNIVERSITARI

Regulació del dret a l'aturada acadèmica

Tal com s'exposava en l'Informe de 2019, el dia 29 d'octubre de 2019 el Síndic va obrir una actuació d'ofici per les situacions produïdes arran de les protestes contra la sentència del Tribunal Suprem sobre la causa especial 20907/2017.

Així, alguns estudiants universitaris reivindicaven que el seu dret a manifestar-se anés acompanyat d'una flexibilització, i fins i tot modificació, dels criteris d'avaluació, de la regulació de l'exigència d'assistència a classe i de la participació en pràctiques externes. També es va demanar l'adhesió de les universitats a la protesta perquè es clausuressin aules i facultats.

El Síndic va concloure que la major part de les universitats no assenyalaven greus problemes de convivència arran de les protestes de la tardor de 2019 i que els conflictes generats es van abordar amb negociacions entre les parts mitjançant el diàleg, intentant garantir el dret a gaudir de l'educació universitària amb normalitat i el dret a la llibertat d'expressió i manifestació dels estudiants.

Pel que fa a les mesures de flexibilització del sistema d'avaluació que van decidir adoptar els consells de govern de les universitats catalanes, les universitats valoraven que es tractava d'una decisió excepcional, amb escassa adhesió (menys de 2.000 estudiants s'hi van acollir), i no condicionada a l'adscripció ideològica de l'estudiant.

El Síndic no va qüestionar la valoració feta per les universitats i la legitimitat de la decisió presa en el marc de l'autonomia universitària. Tot i així, va considerar que calia estudiar si la normativa garanteix el dret de protesta dels estudiants universitaris i si el dret a manifestació està prou desenvolupat, amb vista a dotar de seguretat jurídica l'exercici d'aquest dret i les seves implicacions en l'àmbit universitari en

aspectes com ara el sistema d'avaluació, l'exigència de l'assistència a classe, la realització de pràctiques externes, etc.

La majoria d'universitats consultades argüien que la universitat gaudeix de prou autonomia per regular i resoldre les diverses situacions que s'han anat produint al llarg dels darrers anys, també en el cas de la vaga dels estudiants, ja que mitjançant el dret d'associació, manifestació i reunió es facultava cada centre a adoptar les mesures oportunes per garantir el dret a vaga i el dret a estudi en el marc de l'autonomia universitària.

El Síndic va proposar que es regulés el dret a l'aturada acadèmica en garantia del dret dels estudiants universitaris

El dret a vaga no pot ser aplicable als estudiants, ja que queda circumscrit als treballadors en l'àmbit laboral. Els estudiants, per contra, són usuaris de serveis públics i l'estudi està previst com un dret i deure dels estudiants. Les universitats, per la seva banda, també regulen en els estatuts el deure dels estudiants universitaris de complir amb l'activitat acadèmica, el calendari lectiu, la presència i l'aprofitament, que s'ha d'entendre que també comprèn l'assistència a classe en els ensenyaments no virtuals, assistència que també es preveu en la configuració dels títols dels estudis de grau i màster i les guies docents.

Algunes universitats, però, han regulat en els estatuts respectius el que s'ha denominat *dret a l'aturada acadèmica*, que com a contingut essencial recull la falta d'assistència a qualsevol tipus d'activitat acadèmica que poden acordar els estudiants amb motiu de la declaració d'aquesta aturada. El dret es configura com a individual, però l'exercici ha de ser col·lectiu, com ho seria el dret a vaga. Així mateix, s'assimila al dret de vaga en el sentit que suposa la suspensió de la relació jurídica que es manté com a mesura de pressió i protesta –en el cas dels estudiants, de les

obligacions derivades de la prestació del servei públic-, sense que se'n puguin derivar sancions.

El dret a l'aturada acadèmica hauria d'incloure algun tipus de procediment que regulés la convocatòria i el preavís a les autoritats acadèmiques, la consulta als estudiants, la creació i constitució d'un comitè de l'aturada, la formalització de les reivindicacions aparellades, la negociació, les mobilitzacions per donar projecció externa, les activitats d'informació i difusió i, finalment, la decisió de finalització.

En aquest sentit, el Síndic va proposar a les universitats catalanes i també al Consell Interuniversitari i la Secretaria d'Universitats i Recerca que s'estudiés la pertinència i la idoneïtat de regular un possible dret a l'aturada acadèmica.

El Consell Interuniversitari de Catalunya ha creat un grup de treball per estudiar l'elaboració de la Carta de drets i deures de l'estudiantat

La Secretaria d'Universitats i Recerca informa el Síndic de Greuges que el Consell Interuniversitari de Catalunya, a través de la Comissió d'Accés i Afers Estudiantils, va incloure un punt sobre dret de vaga i aturades acadèmiques a les universitats en l'ordre del dia de la sessió que va tenir lloc el passat dia 10 de març de 2020. Vista la gran complexitat del tema, es va crear un grup de treball en el si del Consell Interuniversitari de Catalunya per estudiar l'elaboració de la Carta de drets i deures de l'estudiantat de les universitats catalanes, que reprendrà els seus treballs tan bon punt es recuperi el funcionament normal del Consell de l'Estudiantat d'Universitats Catalanes.

Manifestos de rebuig a les condemnes dels líders independentistes

Les set universitats públiques catalanes van aprovar en claustres extraordinaris

celebrats entre els dies 17 i 28 d'octubre de 2019 un manifest unitari de rebuig de les condemnes de la sentència sobre el procés i la judicialització de la política.

Aquesta iniciativa neix de la plataforma Universitats pels Drets Civils, que inclou professorat, estudiants, treballadors i representants de la majoria d'universitats catalanes, i reivindica la missió de la universitat com a inspiradora del pensament crític, dels valors democràtics i dels drets polítics i civils, i el seu compromís de vetllar perquè aquests valors siguin efectius, com es recull en els estatuts de les universitats.

La Conferència de Rectors de les Universitats Espanyoles (CRUE), per la seva banda, trasllada públicament el seu suport als rectors i equips de govern de les universitats catalanes en la tasca de defensa de les normes fonamentals de convivència, a la vegada que expressa la reprovació de qualsevol acte de violència que alteri la vida universitària.

La polèmica generada entorn de l'emissió d'aquests manifestos va posar damunt la taula el debat sobre la llibertat ideològica i la neutralitat de les institucions, en aquest cas en l'àmbit universitari.

En el marc de l'actuació d'ofici relativa al dret de manifestació i protesta dels estudiants universitaris arran de les protestes contra la sentència als líders independentistes, el Síndic va fer arribar una resolució a les universitats i també al Consell Interuniversitari de Catalunya.

A criteri del Síndic, i d'acord amb l'Estatut de la Universitat de Barcelona (i els d'altres universitats), una de les missions dels claustres és pronunciar-se sobre fets de transcendència social, i l'esmentada declaració, com moltes altres declaracions anteriors no qüestionades, obeeix a aquesta funció.

El mes d'octubre del 2020 el Jutjat Contenciós número 3 de Barcelona va dictar una sentència condemnatòria contra la Universitat de Barcelona pel fet de considerar que el manifest que havia aprovat la Universitat de Barcelona en claustre el dia 21 d'octubre de 2019, referent a la sentència condemnatòria del Tribunal

Suprem als líders independentistes, vulnera la llibertat ideològica, d'expressió i d'educació.

La sentència considera que la universitat forma part de l'Administració pública i, per tant, ha de ser neutral, ja que no és una "institució de representació política" i ha anul·lat la declaració aprovada. El rector ha decidit recórrer contra la sentència.



Síndic de Greuges
@sindicdegreuges



El Síndic proposa que es reguli el dret a l'aturada acadèmica en garantia del dret dels estudiants universitaris



El Síndic proposa que es reguli el dret a l'aturada acadèmica ...
Conclou que la major part de les universitats no assenyalen greus problemes de convivència arran de les protestes de la ...
[sindic.cat](https://www.sindic.cat)

36. LLENGUA A LA UNIVERSITAT

La Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'universitats, fa un únic esment del tema de la llengua en aquest àmbit de l'ensenyament, quan estableix en l'article 6, amb relació al règim jurídic, que els poders públics i les universitats, a través dels seus estatuts, han d'establir els mecanismes perquè, en els processos d'acollida dels membres de la comunitat universitària, s'afavoreixi el coneixement suficient de les llengües cooficials.

La Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya, determina que la internacionalització i la mobilitat han d'ésser compatibles amb el manteniment de la presència de les característiques culturals de Catalunya a la universitat i, en particular, de la llengua pròpia, el català, que és alhora la llengua pròpia de les universitats catalanes.

També disposa que un dels objectius del sistema universitari de Catalunya és la incorporació de la llengua catalana a tots els àmbits del coneixement i la contribució al procés de normalització de l'ús científic, cultural i social del català.

Per aquest motiu, defineix el català com a llengua pròpia de les universitats de Catalunya i d'ús normal, estableix el seu caràcter de llengua oficial juntament amb el castellà i remet a la regulació en la normativa vigent en aquesta matèria, en concret a la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística.

La Llei 1/1998, en el marc estatutari del dret a rebre l'ensenyament universitari en català, determina que el Govern de la Generalitat, les universitats i les institucions d'ensenyament superior, en l'àmbit de les competències respectives, han d'adoptar les mesures pertinents per garantir i fomentar l'ús de la llengua catalana en tots els àmbits de les activitats docents, no docents i de recerca, incloses les lectures de tesis doctorals i la realització d'oposicions.

En aquest sentit, determina que el professorat ha de tenir les competències lingüístiques necessàries, d'acord amb les

exigències de la tasca docent, i si bé aquesta norma no és aplicable al professorat visitant i a altres casos anàlegs, preveu que correspon a les universitats d'establir els mecanismes i els terminis pertinents per al compliment d'aquest precepte. La Llei també reconeix que als centres universitaris el professorat i l'alumnat tenen dret a expressar-se oralment o per escrit en la llengua oficial que prefereixin.

El català és la llengua pròpia de les universitats de Catalunya i d'ús normal

Enguany els mitjans de comunicació s'han fet ressò del malestar de l'alumnat de les universitats catalanes pel fet que, malgrat que en les guies i els plans docents consta el català com a idioma de les classes que s'imparteixen en els graus i màsters, el cert és que molts alumnes veuen vulnerat el seu dret a l'ensenyament en la llengua pròpia.

D'una banda, això és degut a la baixa oferta de classes en català i, de l'altra, perquè sovint a petició d'altres alumnes nous o participants en programes estrangers que així ho demanen, o perquè el professor no se sent còmode amb la llengua programada, al final les classes s'imparteixen en llengua castellana. Finalment, l'alumnat també es queixa perquè no sempre es proporciona el material d'estudi en la llengua en què s'ha fet la matrícula, ni es facilita de fer els exàmens en català si la prova està concebuda en castellà.

Quan l'alumnat es matricula en una assignatura, pot saber si s'imparteix en català i matricular-s'hi, però a la pràctica el cert és que l'assignatura es cursa en llengua castellana fins i tot en casos en què ho sol·licita una sola persona. D'aquesta manera, l'alumnat veu com el valor oficial –i vinculant– de la matrícula universitària queda menystingut, i també veu vulnerat el seu dret a rebre l'ensenyament universitari en català quan prèviament s'ha anunciat que les assignatures s'impartirien en aquesta llengua.

Al començament del curs 2020-2021 van augmentar els missatges a les xarxes socials en què alumnes manifestaven que, malgrat haver exposat a les facultats la situació, no hi havia una resposta ferma, o bé havien vist coartada la seva llibertat quan s'havia fet alguna votació a mà alçada per consultar la possibilitat de fer la classe en castellà, malgrat que el català era la llengua de l'assignatura que figurava en el pla docent.

En aquest context, el Síndic va decidir obrir una actuació d'ofici i es va adreçar a les universitats públiques catalanes i també a la Secretaria d'Universitats i Recerca del Departament d'Empresa i Coneixement, que s'han mostrat absolutament col·laboradores i proactives a facilitar a la institució informació sobre el coneixement que tenien de la problemàtica, les queixes rebudes –i el tractament que, si s'escau, se'ls ha donat–, i les mesures i les activitats que tenen previstes per facilitar el coneixement i l'exercici dels drets lingüístics tant del professorat com de l'alumnat de les universitats.

No hi ha un conflicte generalitzat per l'ús de la llengua docent anunciada abans de la matrícula

Cal destacar que, pràcticament, hi ha coincidència unànime a assenyalar la inexistència d'una problemàtica generalitzada, tot i que sí que hi ha incidents puntuals que cal dimensionar i que s'han atès puntualment, ja que, d'acord amb el principi de transparència, abans

que l'alumnat es matriculi es fa pública la llengua de la docència a través de diversos instruments (pla de llengües, plans d'estudi i guies docents) i hi ha el compromís de mantenir-la a classe de manera que l'alumnat pot exigir-ne el compliment a la mateixa universitat.

La llengua majoritària en què s'imparteixen graus i màsters és el català, si bé hi ha hagut un increment de les classes impartides en castellà i altres idiomes (bàsicament, anglès), fruit de la internacionalització de les universitats catalanes, i que bàsicament es produeix en cursos de postgrau i màsters.

La majoria de les universitats s'ha dotat de reglaments d'usos lingüístics, plans de política lingüística, protocols d'actuació i circuits d'atenció per poder resoldre de manera ràpida i efectiva eventuais vulneracions de drets lingüístics del conjunt de la comunitat universitària, i assegurar l'efectivitat el dret de l'alumnat de tria de llengua de la docència.

Hi ha una aposta decidida i una ferma voluntat per part de les universitats i el Departament de protegir, fomentar, potenciar i vetllar per l'ús del català en tots els àmbits com a llengua pròpia, alhora que hi ha un compromís de respecte i gestió del patrimoni plurilingüe i multinacional.

Igualment, s'ha informat la institució que hi ha un compromís del conjunt del sistema universitari de fer una proposta d'acord que reflecteixi el posicionament sobre aquesta qüestió, que es concretarà a través de la Comissió de Política Lingüística del Consell Interuniversitari de Catalunya.

37. CULTURA EN TEMPS DE PANDÈMIA

La Constitució espanyola de 1978 estableix en l'article 9.2 que els poders públics han de promoure i facilitar la participació de tots els ciutadans en la vida cultural.

A Catalunya les competències en matèria de cultura són exclusives i comprenen les activitats artístiques i culturals que es porten a terme en territori català, el patrimoni cultural i els centres de dipòsit cultural que no són de titularitat estatal.

L'article 4 de l'Estatut d'autonomia explicita l'obligació dels poders públics de facilitar la participació en la vida cultural i en l'article 22 del mateix text legal es despleguen els drets i deures en l'àmbit cultural i es reconeix el dret d'accés a la cultura.

El passat mes de setembre el Govern va declarar la cultura com a bé essencial. Aquesta declaració formava part d'un pla per preservar-la davant noves restriccions i per establir accions que donessin cobertura als drets culturals dels ciutadans i a les indústries i sectors creatius, i que havia de servir com a punt de partida per elaborar el marc normatiu que garanteixi i reguli l'accés a la cultura i els drets culturals de la ciutadania.

I és que des de la declaració de l'estat d'alarma, el mes de març de 2020, el sector cultural ha patit una important davallada econòmica ocasionada no només per les restriccions de l'accés de les persones a la vida cultural, sinó també per la manca de suport pel que fa al finançament de les activitats culturals en un moment en què han estat paralitzades durant mesos amb una represa molt limitada, tot i que progressiva, per garantir la seguretat i salut de les persones.

De fet, quan aquesta represa s'havia fet efectiva, el mes d'octubre de 2020 i fruit de la necessitat de contenir el rebrot epidèmic, es va dictar a Catalunya una resolució del Departament de Salut, per la qual s'adoptaven mesures de salut pública de restricció de la mobilitat nocturna, d'acord amb la qual restaven prohibits tots els desplaçaments i la circulació per les vies públiques entre les 22 hores i les 6 hores, si bé es va excloure amb l'oportuna justificació, entre d'altres, el retorn

al domicili des de les activitats culturals i espectacles públics l'horari de tancament dels quals no podia superar les 22 hores.

Tanmateix, pocs dies després, un nou informe del director de l'Agència de Salut Pública de Catalunya justificava l'adopció de mesures urgents per fer front al risc de brots de la COVID-19 que van donar lloc, entre d'altres, a la suspensió per a un període de quinze dies de l'obertura al públic de determinades activitats culturals, de les activitats recreatives i d'espectacles públics que encara romanien oberts amb les limitacions d'aforament i observança de mesures de seguretat que ja havien estat imposades anteriorment.

La cultura és un bé essencial i cal preservar-ne el dret d'accés

Concretament, i amb relació a les activitats culturals, d'espectacles públics, recreatives i esportives es va determinar, entre d'altres, la suspensió de l'obertura al públic de les activitats culturals d'arts escèniques i musicals, com ara teatres, cinemes, auditoris o similars, tant en recintes tancats com a l'aire lliure, dels espais especialment habilitats per a la realització d'espectacles públics i dels establiments amb llicència per a l'exercici de les activitats recreatives musicals de cafè teatre, cafè concert i sales de concert.

Igualment, es disposava que els arxius, els museus, les sales d'exposicions, les galeries d'art i els centres de creació i arts visuals romandrien oberts amb una limitació de l'aforament al 33% de l'autoritzat. En cap cas, en aquests espais es podien organitzar altres activitats culturals amb assistència de públic, i pel que fa a l'accés a les biblioteques es limitava a la recollida i el lliurament de documents reservats per al préstec.

Així doncs, en virtut d'una necessitat sanitària originada pel brot epidèmic, es limitava el dret d'accés a la cultura en una de les seves manifestacions, que és la participació en la vida cultural, la qual cosa va afectar tant els professionals del sector com la població de Catalunya i va donar lloc a l'obertura d'una actuació d'ofici.

En aquest sentit, associacions que apleguen persones que treballen en el sector cultural en denunciaven l'estat d'abandonament i reivindicaven que la cultura és segura en l'àmbit sanitari, alhora que manifestaven la necessitat de facilitar-ne l'accés en un moment de màxima vulnerabilitat i fort aïllament social, amb la consideració que els espais d'expressió cultural són imprescindibles per garantir el benestar emocional de les persones.

D'altra banda, des de l'inici de la crisi sanitària, els ajuts de l'Administració han estat qualificats d'insuficients i s'ha aguditzat la destrucció de llocs de treball del sector que havia vist com el passat mes de setembre es declarava la cultura com a bé essencial i confiava que, d'aquesta manera, no caldria fer un tancament dels espais on ja s'havien fet fortes inversions i s'havien adoptat mesures de seguretat com ara l'ús obligatori de màscares, la distància social o les limitacions d'aforament, per garantir esdeveniments culturals segurs o, si més no, per minimitzar-ne el risc de contagi.

En aquest context, el mes de novembre de 2020 es van aprovar, per decret llei, mesures extraordinàries de caràcter social per pal·liar els efectes de la pandèmia que s'estan allargant en el temps i que es manifesten amb gran intensitat en determinats sectors.

La cultura i les seves expressions són fonamentals per afrontar les situacions d'aïllament de les persones

Concretament, el Decret llei 39/2020, de 3 de novembre, va adoptar mesures davant de la situació de vulnerabilitat econòmica en què es troben molts professionals del sector de les arts escèniques, arts visuals, la música i l'audiovisual, davant la impossibilitat de prestar els seus serveis per raó de decisions de caràcter governatiu i la inexistència de protecció social durant bona part de la crisi sanitària.

La norma fa esment exprés de les noves restriccions imposades arran del rebrot que van determinar la nova suspensió de

l'obertura al públic de les activitats culturals d'arts escèniques i musicals, com ara teatres, cinemes, auditoris o similars, i crea un ajut extraordinari, en forma de prestació econòmica de pagament únic, destinat a les persones professionals i tècniques de les arts escèniques, arts visuals, música i audiovisual, i d'altres activitats culturals suspeses per raó de la crisi sanitària a Catalunya, que té com a finalitat afavorir la sostenibilitat econòmica del sector cultural i pal·liar la situació de necessitat material i de vulnerabilitat d'aquestes persones i les seves unitats familiars a Catalunya.

El Síndic ha manifestat que la cultura i les seves expressions són fonamentals per poder afrontar les situacions d'aïllament de les persones, i que cal preservar el dret de la ciutadania d'accés a la cultura. Alhora, i per donar resposta a les necessitats dels professionals del sector, ha recomanat a l'Administració que, davant la perspectiva de millora dels indicadors que demostrin la favorable situació de contenció de la pandèmia, s'obrin al públic els espais culturals d'arts escèniques i musicals (cinema, teatres, sales musicals) tot respectant els horaris de toc de queda i sens perjudici de l'adopció de les mesures sanitàries de seguretat que ja s'estaven adoptant en aquests espais.

Tanmateix, entén que en l'obertura cal evitar celebracions d'espectacles multitudinaris i concentracions que superin els aforaments permesos.



Síndic de Greuges @sindicdegreuges · 6 de nov. de 2020

El Síndic recomana que s'analitzin les possibilitats de reobertura ja dels espais culturals, davant l'evolució de la crisi i amb ple respecte dels protocols ja establerts:



El Síndic recomana que s'analitzin les possibilitats de reobertura ja dels ...
La cultura i les seves expressions són fonamentals per poder afrontar les situacions d'aïllament de les persones en un moment de màxima ...
sindic.cat

2

18

15



ACTUACIONS D'OFICI

AO 00252/2020
En tramitació

La vulneració del dret a rebre l'ensenyament universitari en català a les universitats catalanes

El Síndic ha tingut coneixement del malestar de l'alumnat de les universitats catalanes pel fet que, malgrat que en les guies i els plans docents consta que les classes s'impartiran en català, molts alumnes veuen vulnerat el seu dret a l'ensenyament en la seva llengua.

Per tant, s'ha obert una actuació d'ofici, en el marc de la qual el Síndic s'ha adreçat a totes les universitats públiques catalanes i a la Secretaria d'Universitats i Recerca perquè l'informin del coneixement que tenen d'aquesta problemàtica; de les queixes que s'han rebut en relació amb aquesta qüestió i de com s'han resolt; de les mesures que s'han previst adoptar o que ja s'han implementat, i de les actuacions que s'han posat en marxa per facilitar a l'alumnat i professorat el coneixement dels seus drets lingüístics i de la manera de fer-los efectius.

AO 00262/2020
Finalitzada

Actuació d'ofici relativa al dret d'accés a les activitats culturals durant la pandèmia de la COVID-19

Arran de l'emergència sanitària originada per la COVID-19, el 29 d'octubre es va dictar a Catalunya la Resolució SLT 2700/2020, que, entre d'altres, suspenia per un període de quinze dies l'obertura al públic de determinades activitats culturals amb les limitacions d'aforament i observança de mesures de seguretat que amb anterioritat ja havien estat imposades.

Atès que la cultura i les seves expressions són fonamentals per poder afrontar les situacions d'aïllament de les persones, i que cal preservar el dret de la ciutadania a l'accés a la cultura, el Síndic va recomanar al Departament de Cultura, d'una banda, que davant la perspectiva de millora dels indicadors de la pandèmia, s'obrissin al públic els espais culturals d'arts escèniques i musicals (cinema, teatres, sales musicals...), respectant els horaris de toc de queda i sens perjudici de l'adopció de les mesures sanitàries de seguretat que ja s'adoptaven en aquests espais; i de l'altra, que l'obertura al públic es fes evitant espectacles multitudinaris i concentracions que superessin els aforaments permesos.

■ ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT

INTRODUCCIÓ

En aquest apartat es publica la informació relativa a l'acceptació i el compliment de les recomanacions i els suggeriments del Síndic.

En concret, s'hi incorpora informació quantificada sobre com s'han complert les resolucions del Síndic i, alhora, se centra en el detall de com s'han resolt el conjunt d'actuacions complertes. Convé assenyalar que el fet que s'hagi resolt una actuació no necessàriament vol dir que només s'hagi complert d'una manera, sinó que es poden haver dut a terme diferents actuacions a fi de complir una resolució.

A més, d'acord amb la Llei 24/2009, de 23 de desembre, del Síndic de Greuges, en aquest apartat s'informa de totes les recomanacions i suggeriments del Síndic que no han estat acceptats per part de les institucions objecte d'investigació.

Els casos de compliment de resolucions que recull aquest apartat es presenten a partir

d'una mostra de totes les resolucions complertes durant el 2020. La informació i el resum de tots els casos es poden trobar en l'espai web de les actuacions de 2020 (www.sindic.cat/resolucions).

Val a dir, també, que moltes de les resolucions que es compleixen tenen el seu origen en anys anteriors i, per tant, no necessàriament han d'estar relacionades amb el tipus de queixes que s'han presentat aquest any.

Pel que fa a les resolucions no acceptades, s'han reproduït totes, i s'hi incorpora un resum del problema que va originar la intervenció del Síndic i s'expliquen les raons per les quals l'Administració no ha acceptat les recomanacions i els suggeriments formulats.

Finalment, es recull un informe sobre l'obstaculització i la manca de col·laboració, tal com es defineix en l'article 61 de la Llei 24/2009.

4.1. RESOLUCIONS COMPLEERTES

POLÍTIQUES SOCIALS

1. Salut

En l'àmbit de salut, a diferència de l'any passat, s'ha produït una reducció de gairebé el 50% en el nombre de compliments o solucions als problemes presentats al Síndic. Aquest fet s'explica per dues raons: en primer lloc, per la centralització d'esforços i recursos destinats a l'atenció sanitària davant la COVID-19, i en segon lloc, perquè el volum de queixes presentades en relació amb el Departament de Salut s'ha reduït,

com a conseqüència de la prioritització en altres àmbits.

Tot i això, com l'any passat, la majoria de compliments afecten els problemes relacionats amb les llistes d'espera (38,6%). El 28% afecten els drets i deures de les persones interessades, el 16,5% la tramitació administrativa i el 16,2% les prestacions sanitàries.

39. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de salut

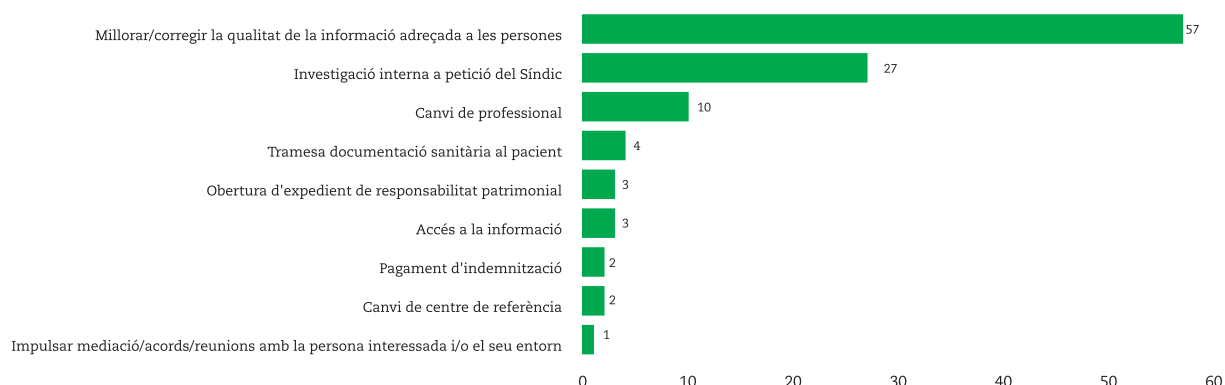
Llistes d'espera	150	38,6%
Infraestructures, gestió i recursos	3	0,8%
Tramitació administrativa	64	16,5%
Drets i deures	109	28,0%
Prestacions sanitàries	63	16,2%
Total	389	100,0%

Quant a les llistes d'espera, en 150 casos s'ha establert una data per a la prova diagnòstica, la visita especialitzada o la intervenció quirúrgica, entre d'altres, malgrat la saturació que s'ha produït en centres sanitaris.

En relació amb els drets i deures, davant les queixes pel tracte rebut pel pacient o la disconformitat amb les actuacions seguides pel personal mèdic, arran de la intervenció del Síndic en 57 casos s'ha millorat o corregit la qualitat de la informació adreçada a les

persones interessades. I en 27 casos s'ha iniciat una investigació interna, a petició de la institució, per part del Departament de Salut. També en 10 casos s'ha produït un canvi de professional, davant la sol·licitud de la persona interessada. En menor mesura, el Departament ha accedit a trametre la documentació sanitària al pacient, a donar accés a la informació pública, d'acord amb la normativa de transparència, o a obrir un expedient de responsabilitat patrimonial, entre d'altres.

40. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a drets i deures de la ciutadania en l'àmbit de salut

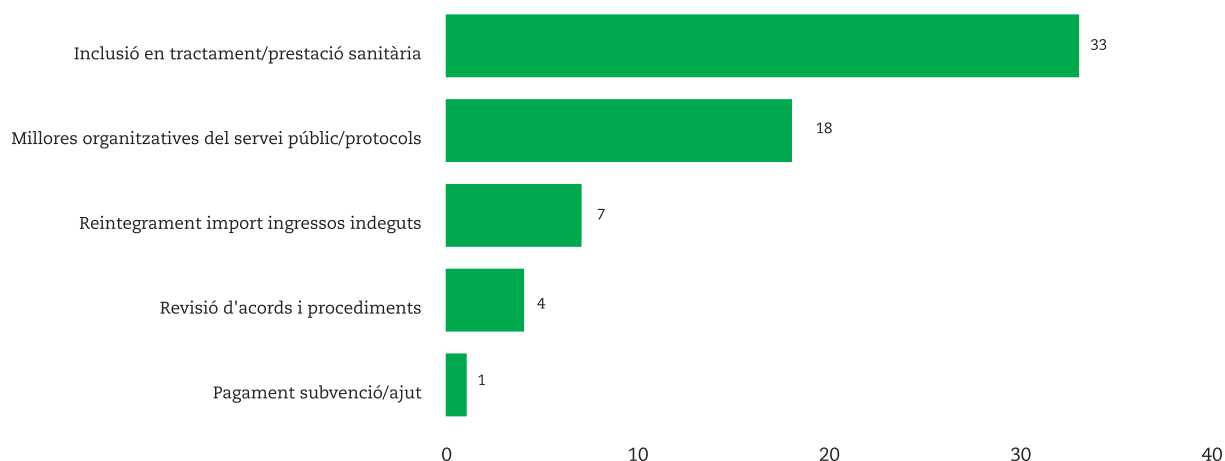


Tot i afectar l'àmbit de la salut però no elements específics d'aquest àmbit, s'ha establert una categoria de tramitació administrativa. En relació amb aquesta qüestió, en 61 casos s'ha donat resposta a les sol·licituds presentades al Síndic, i en 3 casos s'ha resolt l'expedient de referència o un recurs la tramitació dels quals presentava una demora.

Pel que fa a les prestacions sanitàries, en 33 casos s'ha inclòs en un tractament o una

prestació sanitària la persona interessada, i en 18 casos s'han millorat els protocols de serveis públics arran de les recomanacions i els suggeriments del Síndic. En menor mesura, s'ha resolt en 7 casos el reintegrament d'importos per ingressos indeguts derivats, en bona part, de la devolució de l'euro per recepta. A més, el Departament de Salut ha revisat en 4 casos diferents acords i procediments i ha fet efectiu el pagament de subvencions i ajuts en un altre cas.

41. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a prestacions sanitàries



Finalment, en relació amb les infraestructures, la gestió i els recursos, durant l'any 2020 en 2 casos s'ha dotat de recursos el sistema

sanitari públic (incorporació de personal, mitjans, etc.), o bé s'han reconegut els drets laborals del personal sanitari.

42. Casos concrets en l'àmbit de salut

Q 01943/2019
i altres**Manca de resposta a una sol·licitud de devolució de l'import abonat en concepte de la taxa de l'euro per recepta**

Departament de Salut

El Síndic ha rebut diverses queixes de persones que l'any 2014 van presentar una sol·licitud de devolució de l'import abonat en concepte de la taxa de l'euro per recepta a la qual no van rebre resposta.

Després d'analitzar les queixes, el Síndic va suggerir al Departament de Salut que donés les ordres oportunes perquè es resolguessin sense més demora aquestes sol·licituds i que, en cas que s'aproveïssin, es retornessin a les persones interessades els imports que havien abonat, amb els interessos corresponents des que van fer l'aportació fins que es fes efectiu el pagament.

El Departament ha informat que ja es van adoptar les mesures oportunes per fer efectiu l'ingrés dels imports de la taxa més els interessos de demora corresponents, i que ja ho va comunicar a les persones interessades.

Q 01977/2019**Queixa relativa al tracte que va rebre una pacient al Servei de Ginecologia de l'Hospital Martí Julià de Salt, quan va indicar que no volia que una determinada prova l'hi fes un ginecòleg**

Departament de Salut

El Comitè de Bioètica de Catalunya, en el document *Sobre les preferències de gènere de professional per assistir a l'embaràs i el part*, estableix que quan es doni resposta a una necessitat inherent al sentit de dignitat personal, és pertinent la demanda que sigui una dona la professional que presti l'atenció a l'embaràs i al part.

Per aquest motiu, el Síndic va suggerir al Departament de Salut que trametés tota la informació d'aquest cas a la Direcció General d'Ordenació Professional i Regulació Sanitària a fi que s'investigués, i que, si escaigués, s'obris un expedient sancionador a la llevadora i a la ginecòloga, i que estudiés la possibilitat, també, d'obrir un expedient sancionador a l'hospital. Finalment, va suggerir que l'hospital adoptés les mesures organitzatives necessàries a fi de disposar de professionals dones que puguin prestar el servei a demanda de les pacients, seguint les recomanacions del Comitè de Bioètica.

La Regió Sanitària Girona del CatSalut ha acreditat que ha traslladat l'expedient a la Inspecció Sanitària perquè en fes una valoració, i que ha fet arribar el suggeriment del Síndic a la gerència de l'Institut d'Assistència Sanitària, proveïdor de l'Hospital Martí Julià de Salt, a fi que porti a terme les actuacions pertinents per evitar que es tornin a repetir els fets denunciats per la promotora de la queixa.

Q 08376/2019
i altres

Queixa relativa a l'accés als sistemes de monitorització de glucosa per als pacients majors de divuit anys amb diabetis tipus 1 insulíndependents

Departament de Salut

El Síndic va rebre diverses queixes referides a la inclusió dels dispositius de monitoratge continu de glucosa per a les persones amb diabetis de tipus 1 a la cartera de serveis i al fet que en el Protocol d'accés al monitoratge continu de glucosa es prevegin diverses fases per prioritzar l'accés dels diferents grups de pacients sense que s'hagi establert un calendari. Els promotors de les queixes, que estan inclosos entre els grups de pacients que s'incorporarien en la fase 3, se sentien discriminats a l'hora d'accedir a aquest dispositiu, ja que ni s'havia iniciat el desplegament de la fase 3 ni s'havia determinat quan es podria iniciar.

Per tant, el Síndic va suggerir al Departament de Salut que adoptés les mesures necessàries per iniciar el desplegament de les fases previstes en el

protocol que encara estaven pendents i que fixés un calendari per a l'inici de la implementació de les fases 3 i 4 que es recullen en el Protocol d'accés al monitoratge continu de glucosa.

Posteriorment, el Departament ha informat que abans que finalitzés el primer semestre de 2019 ja es va iniciar el desplegament de la fase 3 (que s'implementaria de manera progressiva durant el 2019 i el 2020), i que estava previst iniciar el desplegament de la fase 4 abans del 31 de desembre de 2020.

AO 00083/2020

Actuació d'ofici relativa a l'acompanyament en la mort en el context de la crisi de la COVID-19

Departament de Salut

Durant l'estat d'alarma derivat de la crisi de la COVID-19, el Síndic va rebre queixes de persones que exposaven la seva inquietud per la manca d'informació sobre l'estat d'un familiar ingressat en un centre sanitari o social o el dolor pel fet de no haver-lo pogut acompanyar en els darrers moments de la seva vida.

En conseqüència, va recomanar al Departament de Salut i a la direcció dels hospitals que garantissin que les persones ingressades a l'UCI poguessin tenir, si ho demanaven, la companyia d'un familiar. També cal garantir als pacients en fase terminal un espai individualitzat perquè puguin estar acompanyats dels seus familiars més directes, establint-ne, si escau, un nombre màxim. A més, els hospitals i les autoritats sanitàries han d'establir un servei de suport psicològic a les persones que han patit la mort d'un familiar en circumstàncies d'aïllament. Aquestes consideracions es van traslladar també al Defensor del Poble.

El Departament ha informat que s'ha aprovat la Instrucció 03/2020, mitjançant la qual s'estableix i s'implanta el Pla d'acció per al suport emocional i la gestió de l'estrès agut de la ciutadania davant la situació de pandèmia causada per la COVID-19, la comunicació a familiars de pacients i l'acompanyament del dol. També s'han habilitat recursos específics com a mesures de suport psicològic a la ciutadania, i en particular a les persones que es troben en fase de dol per la pèrdua d'un familiar, i s'ha constituït la Comissió de salut emocional, apoderament i acompanyament de la ciutadania, amb l'objectiu d'impulsar accions de seguiment psicològic, sanitari, assistencial i comunicatiu de familiars de víctimes de la COVID-19 i persones afectades.

Q 01213/2020**Demora en una intervenció quirúrgica a l'Hospital Sant Joan de Déu de Martorell**Departament de Salut

Segons el Departament de Salut, la persona interessada va ser inclosa en llista d'espera l'octubre de 2019, amb prioritat baixa, però no constava data prevista per a la intervenció quirúrgica. Quan es va presentar la queixa, doncs, encara no s'havia superat el termini de referència d'un any per a aquest tipus d'intervenció. Tot i això, tenint en compte el temps que feia que la persona interessada patia dolor, el Síndic va suggerir al Departament que fixés una data perquè la persona interessada fos intervinguda dins del termini reglamentat, i li va demanar que es revisés el criteri de prioritat en aquest cas.

De la resposta del Departament se'n desprèn que es van adoptar les mesures oportunes i que es van fer tots els esforços perquè la persona interessada fos intervinguda dins del termini reglamentari fixat.

2. Discriminacions

La matèria de discriminacions engloba diferents motius pels quals una persona pot sentir-se exclosa del conjunt de la societat, com per exemple la discriminació per raons socials o ideològiques, la discriminació per orientació i identitat sexual, la discriminació per raó de gènere o la discriminació racial,

entre d'altres. Per això, en funció del tipus de discriminació, les mesures que ha aconseguit implementar el Síndic són diverses. Convé tenir present que aquesta àrea té un nombre de queixes baix, la qual cosa es reflecteix també en el nombre de compliments.

43. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de discriminacions

Orientació i identitat sexual	16	72,7%
Igualtat de gènere	5	22,7%
Discriminació racial	1	4,5%
Total	22	100,0%

En relació amb les queixes per orientació i identitat sexual, l'Administració ha adoptat mesures per donar compliment a la Llei 11/2014, de 10 d'octubre, per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per a eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia.

Convé destacar, com a exemples, la tramesa de tota la documentació a la Fiscalia d'Odi i Discriminació de Barcelona davant les agressions comeses durant aquest any contra persones que formen part del col·lectiu LGTBI; les mesures que s'han pres en l'àmbit sanitari en relació amb l'assistència prestada i el tracte rebut en el model d'atenció a la salut de les persones amb el

síndrome d'insensibilitat als andrògens; la garantia del compliment dels protocols pel que fa a les prestacions sanitàries per a les persones transgènere, o la proposta que determinats col·lectius de personal funcionari rebin formació expressa en la normativa vigent.

En relació amb la igualtat de gènere, l'Administració ha pres mesures quant al compliment de la igualtat efectiva entre dones i homes, quant a l'obertura de diligències informatives pel que fa a la mort d'una dona per violència masclista, o quant al tractament sexista de les notícies basades en la denigració física de la dona publicades per un diari digital.

44. Casos concrets en l'àmbit de discriminacions

Q 01104/2017

Queixa relativa a la vulneració de la Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes, per part d'una escola de Sant Cugat del Vallès

Departament d'Educació

La promotora de la queixa denunciava que una escola de Sant Cugat del Vallès vulnera el principi d'igualtat de tracte i d'oportunitats en l'accés al treball, perquè especifica que el professorat del centre sempre estarà format per homes, excepte en l'etapa d'educació infantil.

Els Serveis Territorials d'Educació al Vallès Occidental han informat que arran de la intervenció del Síndic es va constituir una comissió de conciliació, en què es va acordar que en les properes contractacions de personal docent del centre educatiu es garantiria l'accés de les dones a llocs de treball d'educació primària i d'educació secundària obligatòria. En aquest sentit, el setembre de 2018 la Inspecció educativa va rebre de part del centre educatiu el Pla per a la igualtat de gènere i, per tant, en signar l'acord, el centre acceptava que canviaria la seva política sobre contractació del professorat.

Q 01539/2020

Queixa relativa al tracte discriminatori rebut per part de personal del servei d'inspecció i intervenció del TRAM

Departament d'Interior
Autoritat del Transport Metropolità (ATM)
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)

Un cop estudiat aquest assumpte, el Síndic va concloure que les actuacions que s'havien dut a terme en aquest cas no van permetre investigar-lo a fons tot i que hi havia indicis suficients de credibilitat en les manifestacions de la promotora de la queixa sobre l'actuació abusiva i desproporcionada dels interventors i els vigilants de seguretat. Es va posar de manifest que TRAM s'havia basat únicament en l'explicació donada pels interventors. Per tant, el Síndic va suggerir que es prenguessin les mesures organitzatives necessàries per a l'aplicació del procediment sancionador perquè la persona afectada pogués denunciar i tenir accés al procediment administratiu.

L'ATM ha respost que en aquest cas no hi ha cap argument objectiu que permeti posar en dubte la versió dels interventors. Tot i això, subratlla que s'ha acordat: revisar els procediments interns d'inspecció i d'atenció al client a fi de millorar la qualitat dels informes que generen els inspectors en cas d'incidència, per disposar de més i millor informació quan faci falta; modificar el procediment d'enregistrament d'imatges per tenir millor qualitat, i actualitzar les respostes que es redacten, evitant redactats que puguin ser interpretats com a evasius.

3. Relacions laborals i pensions

Tot i que aquest any la intervenció del Síndic en matèria de relacions laborals i pensions ha estat significativa respecte de qualsevol altre any (a causa de la gestió dels ERTO i els problemes de la cita prèvia), això no s'ha vist reflectit en el compliment de les resolucions.

De fet, hi ha un lleuger increment respecte de l'any passat, que, bàsicament se centra en la millora de la qualitat de la informació adreçada a les persones interessades i en el pagament de prestacions i ajuts.

45. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a relacions laborals i pensions

Millorar/corregir la qualitat de la informació adreçada a les persones	7	35%
Pagament subvenció/ajut	4	20%
Donar resposta/elaboració d'informe	3	15%
Resolució d'expedient en tramitació (demora, manca d'informes)	3	15%
Millores organitzatives del servei públic/ protocols	2	10%
Revisió d'acords i procediments	1	5%
Total	20	100%

Així, per exemple, el Síndic ha intervingut per resoldre i fer efectiu el pagament d'una beca d'assistència per fer formació del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) a una persona amb discapacitat, o ha recordat al SOC l'obligació d'investigar incompliments d'entitats reconegudes per

dur a terme accions formatives i de vetllar per la garantia dels drets de l'alumnat, incoant, si escau, el corresponent expedient sancionador en cas que es verifiqui l'incompliment dels requisits del programa oficial d'una especialitat formativa.

46. Casos concrets en l'àmbit de relacions laborals i pensions

Q 02002/2020

Manca de pagament d'una sol·licitud de beca per l'assistència a una acció formativa del Servei d'Ocupació de Catalunya de l'any 2019

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El promotor de la queixa va finalitzar el curs amb una assistència del 100% i amb valoració d'apte i, per tant, amb dret a la beca, la qual s'indica que s'està tramitant. Per tant, el Síndic ha suggerit al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que doni les ordres oportunes perquè es resolgui sense més demora la sol·licitud del promotor i se li ingressi l'import de la beca, amb els interessos corresponents, si escau.

Finalment, el Departament ha confirmat que el novembre de 2020 es va ordenar el pagament de l'import total de la beca al promotor.

Q 02719/2020

Manca de pagament d'una part d'una subvenció atorgada d'acord amb un conveni signat amb el Servei Català d'Ocupació i Foment de Terrassa

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic es va posar en contacte amb el Servei Català d'Ocupació, que li va indicar que s'estava treballant per formalitzar l'ordre de pagament corresponent i efectuar el pagament material el mes de juny de 2020. En vista d'aquesta informació, el Síndic ha suggerit al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que s'ingressi sense més demora l'import degut a la persona interessada, amb els interessos corresponents, si escau.

Posteriorment, el Departament ha comunicat que el setembre de 2020 es va efectuar l'ordre de pagament.

4. Serveis socials

La matèria de serveis socials, com la d'infància i adolescència, es caracteritza per tenir una gran diversitat de problemes i de motius pels quals el Síndic ha d'intervenir, la qual cosa es reflecteix també en una gran diversitat de solucions i de maneres de complir les resolucions de la institució. Tot i

això, gran part de la tasca del Síndic en aquesta matèria se centra en la tramitació administrativa.

Aquest any, però, hi ha hagut una reducció significativa en el nombre de compliments, que han baixat gairebé a la meitat dels casos.

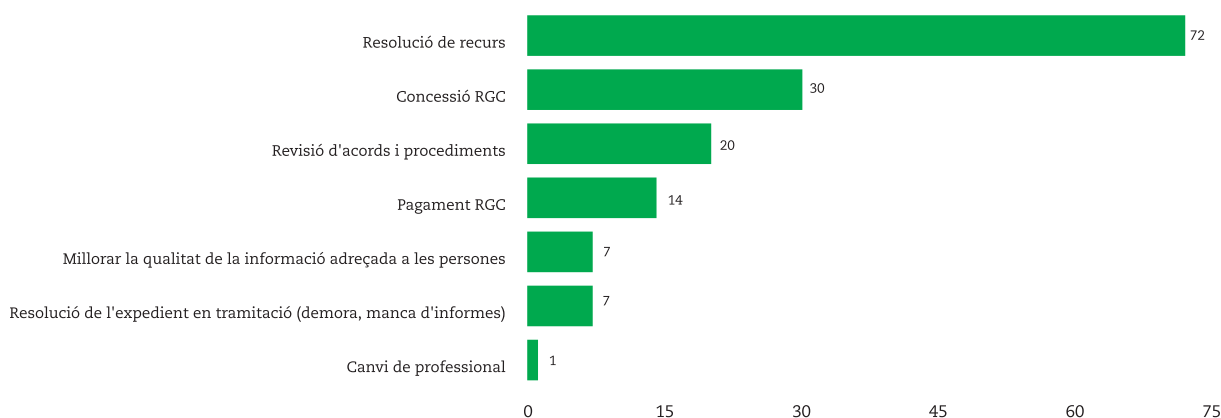
47. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de serveis socials

Renda garantida de ciutadania	151	52,6%
Centres residencials	34	11,8%
Altres subvencions i ajuts	30	10,5%
Unitats de serveis socials	13	4,5%
Accessibilitat	33	11,5%
Reconeixement de grau de discapacitat	26	9,1%
Total	287	100,0%

La renda garantida de ciutadania continua sent, com l'any passat, el motiu principal pel qual es resolen les queixes tramitades pel Síndic de Greuges. De fet, la gran majoria de compliments es materialitzen en la resolució de recursos, en la concessió

de l'ajut o en el pagament d'aquesta prestació. En menor mesura, tenim la millora de la qualitat de la informació a les persones interessades o la resolució de l'expedient de tramitació, amb 7 casos.

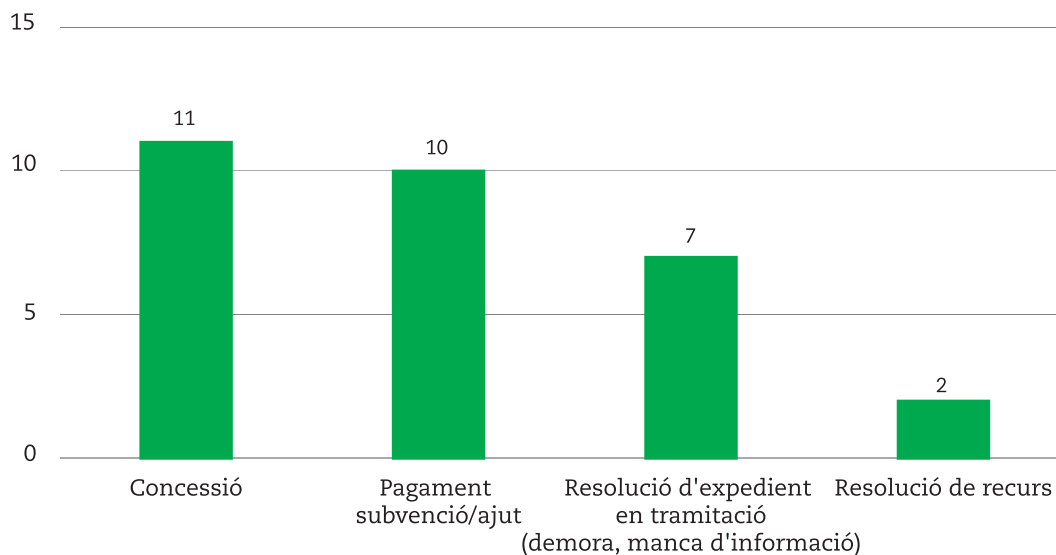
48. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la renda garantida de ciutadania



Quant a les subvencions i els ajuts, la concessió de l'ajut o subvenció és el tipus de compliment majoritari, amb 11 casos, seguit del pagament efectiu de l'ajut, amb

10 casos. En menor mesura, la resolució en la tramitació administrativa, ja sigui de l'expedient o d'un recurs, són les altres maneres com s'ha complert aquest apartat.

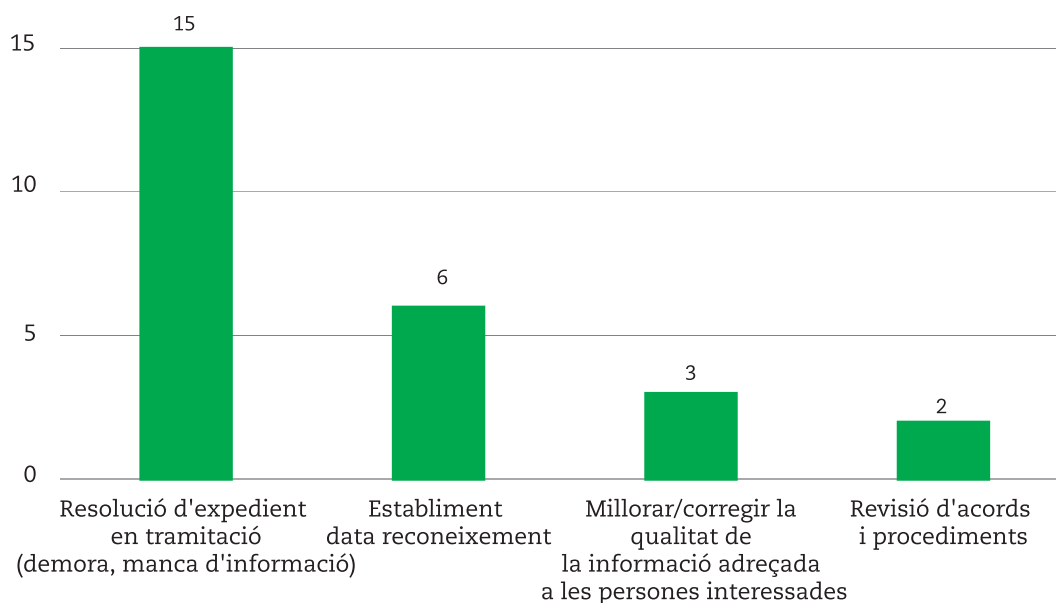
49. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a les subvencions i els ajuts



En relació amb el reconeixement del grau de discapacitat, la majoria d'intervencions en aquest àmbit es troben novament relacionades amb la resolució dels expedients i l'agilització dels tràmits per

obtenir el reconeixement. En menor mesura, trobem l'establiment de la data per fer el reconeixement o la millora i la correcció de la qualitat de la informació adreçada a les persones interessades.

50. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència al reconeixement del grau de discapacitat

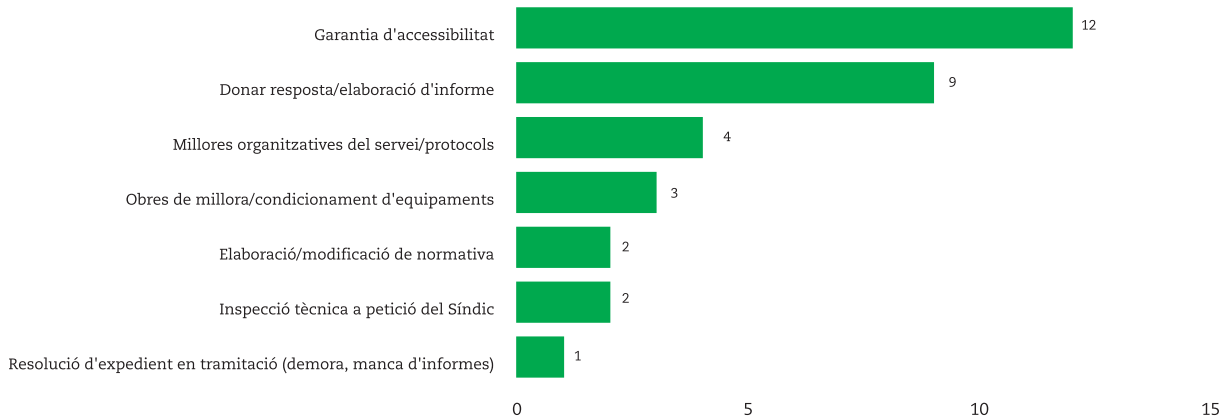


Les persones amb discapacitat també presenten un gran nombre de queixes relacionades amb els problemes d'accessibilitat en espais públics o en el seu entorn, i també amb la desigualtat en el tractament de la seva situació per part de l'Administració, en comparació amb altres col·lectius que també són objecte d'una protecció especial. Pel que fa a aquest àmbit, el Síndic ha intervingut perquè les administracions compleixin la normativa vigent en matèria d'accessibilitat en 12 casos. En 9 casos, ha requerit a l'Administració que doni resposta a la persona interessada, i en 3 altres casos ha

contribuït a la millora i al condicionament d'equipaments públics.

A més, com a conseqüència de la intervenció del Síndic, s'han produït dues modificacions normatives. En concret, l'Ajuntament de Begur ha aprovat l'Ordenança reguladora de les reserves especials d'estacionament per a les persones amb mobilitat reduïda, i també cal destacar l'aprovació per part de l'Ajuntament de Roses de la modificació de l'Ordenança de circulació que recull la possibilitat de sol·licitar una reserva de plaça d'aparcament d'ús individual.

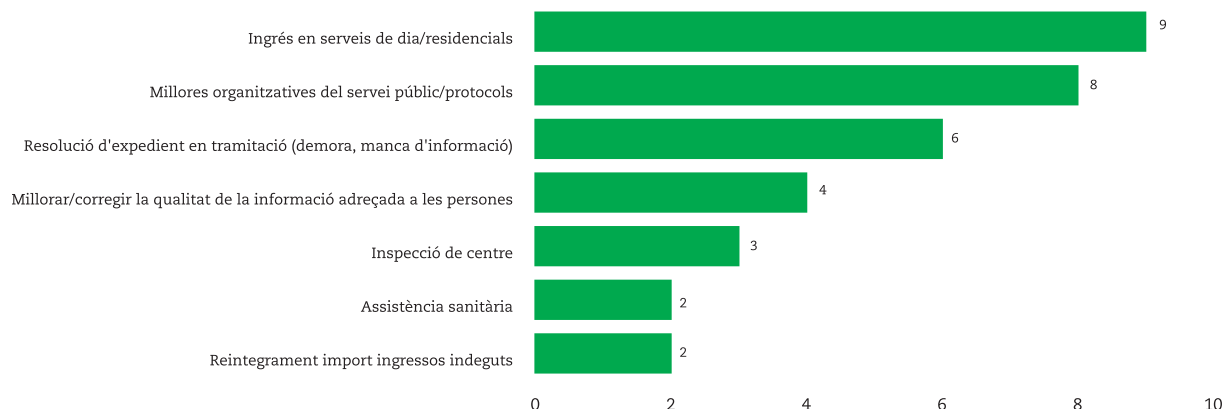
51. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a l'accessibilitat



Una altra de les queixes que es presenten al Síndic és l'excessiva demora per ingressar en un centre residencial, ja sigui de gent gran o de persones amb discapacitat. La manca d'oferta de places públiques és una

queixa molt present en aquesta matèria. Així, s'ha assolit l'ingrés en serveis de dia o centres residencials en 9 ocasions, i s'han fet millores organitzatives dels protocols en 8 ocasions.

52. Tipologia i nombre de complimentes quan la queixa fa referència a centres residencials



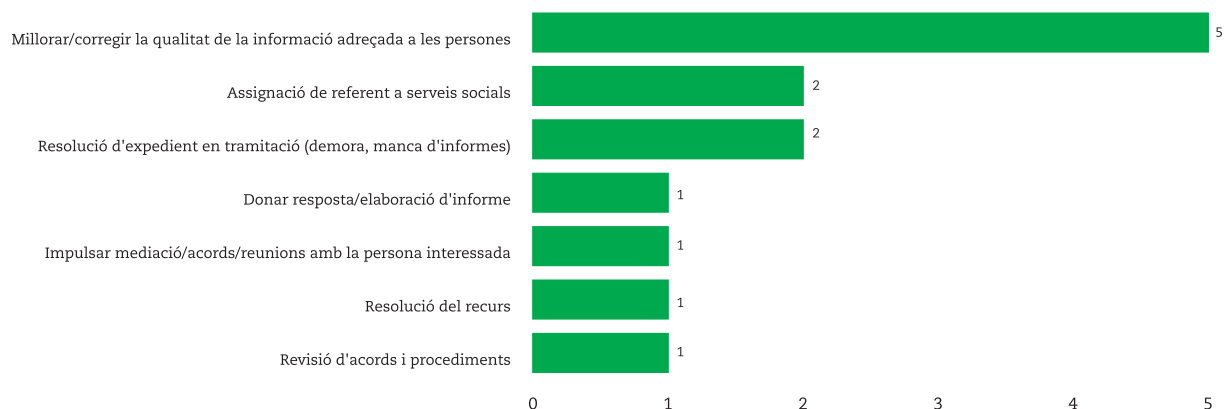
També s'ha demanat informació sobre la inspecció del servei que s'ofereix en 3 casos i s'ha intervingut en la millora dels centres perquè es pugui gaudir d'uns nivells adequats de benestar, o s'ha requerit el reintegrament d'importos per ingressos indeguts.

De nou, convé recordar que aquest capítol no necessàriament recull les queixes que s'han iniciat durant aquest 2020.

Una altra de les queixes que es produeixen amb més freqüència té relació amb les unitats de serveis socials, ja sigui per

problemes en la gestió del servei públic o per la manca d'informació de la persona interessada sobre els serveis i les prestacions a les quals pot accedir o que se li poden concedir. En aquest cas, el Síndic ha intervingut a fi que l'Administració millori la qualitat de la informació adreçada a les persones interessades o doni resposta a les persones usuàries del servei en 5 ocasions. També convé destacar la intervenció per resoldre expedients que es troben en tramitació, o per assignar una persona referent en l'àrea de serveis socials de l'administració local corresponent.

53. Tipologia i nombre de complimentes quan la queixa fa referència a les unitats de serveis socials



54. Casos concrets en l'àmbit de serveis socials

Q 06980/2018

Queixa relativa a les dificultats per poder fer ús d'una plaça d'estacionament reservada per a una persona amb mobilitat reduïda

Ajuntament de Barcelona

En aquest cas, tot indica que les mesures adoptades fins ara per resoldre els problemes amb què es troba el promotor de la queixa han resultat insuficients per assegurar que pugui fer ús efectiu de la plaça d'aparcament que té reservada. Per tant, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que considerés la possibilitat de reubicar aquesta plaça o de dur a terme altres actuacions adequades per resoldre els problemes amb què es troba el promotor per fer ús efectiu i en condicions adequades d'aquesta plaça.

El promotor de la queixa ha comunicat al Síndic que ja s'ha resolt la qüestió que plantejava, i que finalment l'Administració municipal ha reubicat la plaça d'aparcament.

Q 07920/2018

Manca de resposta a una sol·licitud d'accés a serveis residencials i centres de dia per a persones amb discapacitat

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

La promotora de la queixa demanava que el seu fill pogués accedir a un servei residencial per a persones amb discapacitat adequat a les seves característiques i necessitats, ja que té episodis d'agressivitat i cada vegada és més difícil per a la família poder-lo contenir i atendre.

El març de 2020 el Departament va informar que estava previst l'ingrés residencial del fill de la promotora per a aquell mateix mes.

En vista d'aquesta informació, el Síndic va suggerir al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que s'atengués la sol·licitud de la promotora i s'atorgués sense més demora al seu fill la plaça residencial que li calia.

Q 05105/2019

Disconformitat amb l'extinció de la pensió d'invalidesa no contributiva que percebia una persona

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

Les prestacions no contributives es reconeixen a persones que es troben en una situació de necessitat i amb recursos insuficients per subsistir. En aquest sentit, cal una resolució diligent de qualsevol qüestió relacionada que plantegin les persones interessades per evitar que alguna persona es trobi en la situació de no percebre-la tot i tenir-hi dret.

El Departament ha informat que ja s'ha resolt la reclamació de la promotora, en sentit estimatori, i que s'ha determinat de nou el seu dret a percebre la pensió d'invalidesa no contributiva.

Així, atès que el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies havia sobrepassat el termini de què disposava per resoldre, el Síndic li va suggerir que s'emetés la resolució de la reclamació sense més demora i es notifiqués a la persona interessada.

Q 07501/2019**Queixa relativa a l'import percebut per una prestació de la renda garantida de ciutadania**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

La promotora de la queixa era titular d'una prestació de la renda garantida de ciutadania, però manifestava que els seus ingressos havien disminuït amb relació al moment en què la va sol·licitar, i que l'import de la prestació ja no s'adequava a la situació de la unitat de convivència, formada per ella i dos fills menors d'edat.

Posteriorment, el Departament ha informat que ha comprovat les circumstàncies del cas i ha modificat a l'alça l'import de la prestació que percep la promotora.

El Síndic va suggerir al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que agilités l'estudi del cas i que revisés l'import de la prestació de la promotora, adequant-lo a les circumstàncies de la unitat familiar.

Q 06147/2020**Queixa relativa al retard en la tramitació d'una sol·licitud de revisió del grau de discapacitat**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

La promotora de la queixa exposava que havia presentat la sol·licitud de revisió del seu grau de discapacitat el març de 2019, que va ser citada per a la valoració corresponent a mitjan abril de 2020 i que arran de l'estat d'alarma decretat per la pandèmia de COVID-19 la citació li va ser anul·lada. Finalment, se la va citar per al començament de setembre de 2020, i se la va informar que encara es trigarien tres mesos a emetre la resolució.

(més d'un any) era excessiu, va suggerir al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que s'emetés la resolució de què estava pendent la promotora i se l'hi notifiqués sense més demora.

Posteriorment, el Departament ha informat que ja s'ha emès la resolució de revisió del grau de discapacitat de la promotora de la queixa.

Atès que el Síndic va considerar que el temps transcorregut fins que es va citar la promotora

5. Educació i recerca

L'àmbit d'educació i recerca comprèn mesures pel que fa a infraestructures i recursos, necessitats educatives especials, drets i deu-

res de l'alumnat, tramitació administrativa i gestió acadèmica, accés i preinscripció, beques i ajuts i assetjament escolar.

55. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit d'educació i recerca

Infraestructures i recursos	212	43,9%
Drets i deures de l'alumnat	62	12,8%
Tramitació administrativa i gestió acadèmica	59	12,2%
Necessitats educatives especials	53	11,0%
Accés i preinscripció	53	11,0%
Beques i ajuts	24	5,0%
Assetjament escolar	20	4,1%
Total	483	100,0%

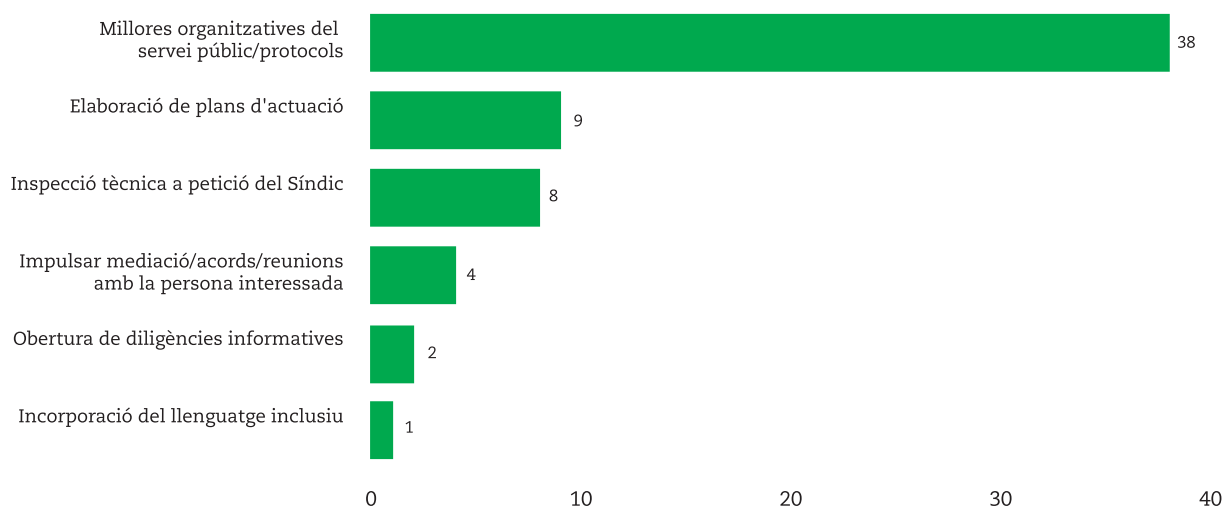
Aquest any, el nombre de compliments s'ha doblat respecte de l'any anterior. Això es deu, fonamentalment, a l'alt nivell de compliments de l'àmbit d'infraestructures i recursos, motivat per una queixa col·lectiva en relació amb el possible tancament de la línia de P3 per al curs 2020/2021 de l'Escola Balandrau de Girona. D'acord amb la informació facilitada pel Departament d'Educació, finalment es va acordar que no es tancaria la línia de P3 el curs vinent.

També s'han rehabilitat o construït centres d'ensenyament en 11 ocasions i s'han esta-

blert mesures correctores (salubritat, contaminació, etc.) en una ocasió.

Quant als drets i deures de l'alumnat, la majoria de millores s'han centrat en aspectes organitzatius i de protocols i, en menor mesura, s'han elaborat plans d'actuació concrets, o s'han fet inspeccions tècniques a petició del Síndic. Convé assenyalar el cas d'una escola que ha hagut de modificar els seus documents i impresos per garantir que no es faci un ús sexista del llenguatge, i la petició per elaborar una guia o manual per garantir la incorporació del llenguatge inclusiu a l'escola.

56. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a drets i deures de l'alumnat



Pel que fa a la tramitació administrativa i la gestió acadèmica, gran part de les mesures adoptades s'han enfocat a millorar la qualitat de la informació adreçada a les

persones interessades, i a donar resposta a sol·licituds. També s'ha garantit la resolució d'expedients en tramitació i de recursos.

57. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a tramitació administrativa

Millorar/corregir la qualitat de la informació adreçada a les persones	28	47,5%
Donar resposta/elaboració d'informe	17	28,8%
Resolució d'expedient en tramitació (demora, manca d'informes)	6	10,2%
Resolució de recurs	3	5,1%
Elaboració/modificació normativa	2	3,4%
Tramesa de títol	2	3,4%
Accés a la informació	1	1,7%
Total	59	100,0%

Quant a l'elaboració o modificació de normativa, l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat ha promogut una proposta d'ajut econòmic en l'accés a les escoles bressol municipals, en forma de bonificació, per aplicar a infants de famílies nombroses, monoparentals i amb necessitats educatives especials o en situació d'acolliment.

A més, el Departament d'Educació ha elaborat un protocol específic en l'àmbit escolar dels alumnes amb al·lèrgies i intoleràncies alimentàries, que estableix pautes també per a l'organització del servei de menjador escolar, i que incorpora les

garanties de seguretat alimentàries relacionades amb l'accés i la inclusió al servei. Queda pendent per al futur l'aprovació d'un decret que reguli aquesta situació.

Els compliments pel que fa a l'alumnat amb necessitats educatives especials també han tingut un lleuger increment, i s'ha aconseguit especialment la concessió o ampliació d'hores de persona de suport o l'establiment de mesures de protecció a l'infant. També s'ha garantit l'accessibilitat a diferents activitats o s'han fet millores organitzatives en els protocols per atendre aquest alumnat.

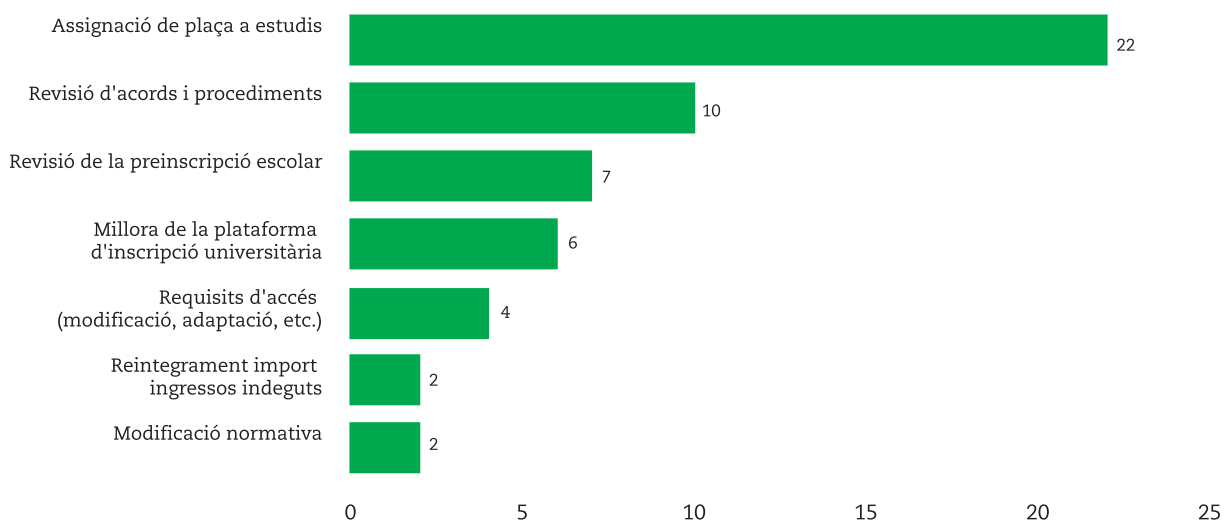
58. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a necessitats educatives especials (NEE)

Concessió/ampliació d'hores de persona de suport	21	39,6%
Establiment/informació de mesures de protecció a l'infant per part de l'Administració	10	18,9%
Millores organitzatives del servei públic/ protocols	7	13,2%
Accessibilitat a les activitats	6	11,3%
Assignació de plaça a estudis	5	9,4%
Donar resposta/elaboració d'informe	4	7,5%
Total	53	100,0%

Pel que fa a la preinscripció i l'accés a ensenyaments, el Síndic ha garantit l'assignació de plaça a uns estudis determinats en 22 casos, o ha revisat i millorat els procediments de preinscripció escolar, especialment pel que fa a l'educació

primària i secundària, i també en l'àmbit universitari, en 10 ocasions. També ha intervingut en la millora de la plataforma de preinscripció universitària, o en el reintegrament d'importos per ingressos indeguts en la matriculació.

59. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a l'accés i la preinscripció



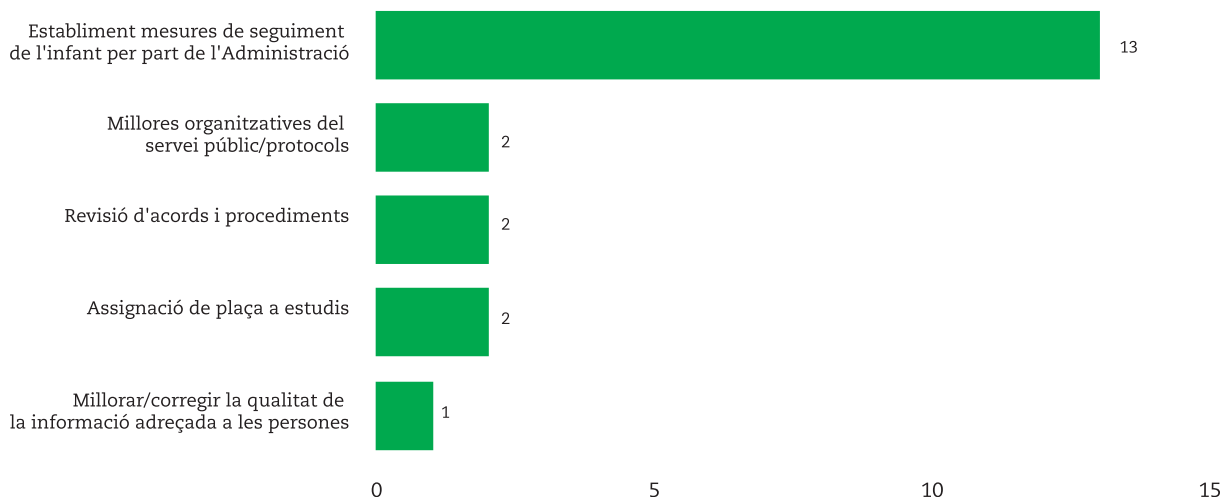
Cal destacar que durant aquest any, pel que fa a l'accés a les diferents etapes educatives, i en el marc de l'assoliment definitiu de la preinscripció electrònica, està previst publicar un nou decret d'admissió, amb l'objectiu de modificar substancialment el procés de

preinscripció al segon cicle d'educació infantil i als ensenyaments obligatoris.

En relació amb l'assetjament escolar, com en el cas de les necessitats educatives especials, l'establiment de mesures de protecció i

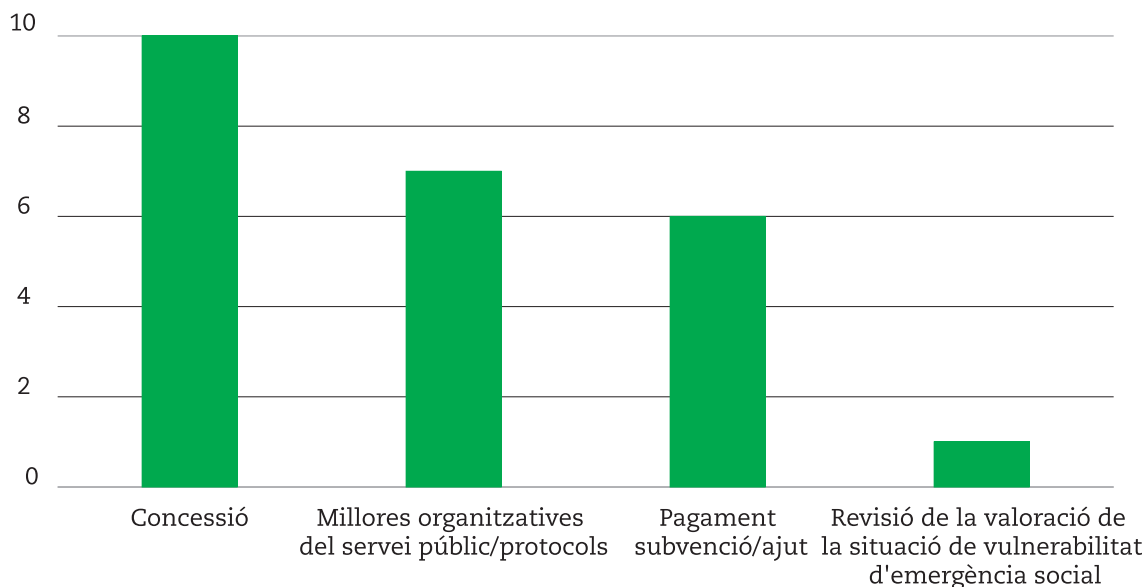
seguiment a l'infant per part de l'Administració són majoritàries, juntament amb les millores organitzatives i de protocols d'actuació. S'ha treballat, també, per millorar els protocols

dins de les escoles o per canviar alumnes de centre i assignar-los una nova plaça a fi de garantir el seu desenvolupament formatiu.



Pel que fa a les beques i els ajuts (beques de transport, menjador o ajuts al material escolar i llibres), el Síndic ha aconseguit la concessió d'ajuts en 10 casos, i el pagament d'ajuts en 6 ocasions més. També s'ha

treballat per millorar els protocols i les convocatòries d'aquests ajuts, i per revisar la valoració de la situació de vulnerabilitat d'emergència social amb un infant a fi que pogués accedir a diferents beques i ajuts.



61. Casos concrets en l'àmbit d'educació i recerca

Q 00914/2020
i altres

Queixes relacionades amb l'atenció dels infants amb celiàquia o amb al·lèrgies alimentàries en els serveis de menjador escolar

Departament d'Educació

El Síndic ha rebut diverses queixes relacionades amb l'atenció dels infants celíacs en els serveis de menjador escolar. En relació amb aquest assumpte, el Síndic va recordar al Departament d'Educació la conveniència d'elaborar un protocol d'atenció específic en l'àmbit escolar per als alumnes amb al·lèrgies i intoleràncies alimentàries, que establís pautes també per a l'organització del servei de menjador escolar, i que incorporés garanties de seguretat alimentària relacionades amb l'accés i la inclusió al servei, amb l'elaboració dels menús, etc., i mecanismes de control per promoure'n la implementació.

El Departament ha informat que ha tramès als consells comarcals, que tenen delegada la gestió del servei de menjador escolar, el document *Criteris alimentaris per a la contractació de la gestió del menjador dels centres educatius*, elaborat per l'Agència de Salut Pública de Catalunya i publicat el juny de 2020, en el qual es recorda el deure d'oferir menús especials per a l'alumnat amb al·lèrgies, intoleràncies alimentàries o celiàquia.

Q 04392/2020
i altres

Queixes relatives a les dificultats dels estudiants que van fer les proves d'accés a la universitat a Catalunya el juny de 2020 per matricular-se a altres universitats de la resta d'Espanya

Departament d'Educació
Departament d'Empresa i Coneixement

El Síndic ha rebut diverses queixes d'estudiants que van tenir dificultats per matricular-se a altres universitats de la resta d'Espanya, atès que el 2020, per la situació generada per la pandèmia de la COVID-19, es va establir un calendari de preinscripció i matrícula universitàries amb retard respecte del calendari que s'estableix habitualment, i també diferent del que han establert altres comunitats autònomes.

El Síndic va demanar al Departament d'Empresa i Coneixement que acompanyés els estudiants en la possibilitat de modificar les seves preferències un cop rebudes les qualificacions. També li va demanar que valorés l'opció de poder ampliar places a les opcions assenyalades si l'estudiant havia quedat fora de les opcions escollides per no disposar de la informació necessària per establir les preferències en la preinscripció a altres universitats espanyoles. Finalment, va suggerir que es valorés la situació del juny a fi de planificar el procediment i els terminis establerts per a la convocatòria de setembre.

El Departament ha indicat que la Secretaria d'Universitats i Recerca va posar a disposició de tot els estudiants tota la informació corresponent a la preinscripció universitària. També ha indicat que els alumnes que es van posar en contacte amb l'Oficina d'Accés a la Universitat per plantejar aquesta situació van ser informats que contactessin de nou amb l'Oficina quan tinguessin les notes si tenien algun problema.

En referència a l'opció de poder ampliar places si l'estudiant s'hagués quedat fora de les opcions escollides, l'Oficina d'Accés a la Universitat s'ha compromès a atendre les demandes que li arribin, a fi d'estudiar els casos concrets que es plantegin.

De cara a les proves de setembre de 2020, la Secretaria d'Universitats i Recerca va fer constar que tindria en compte la situació del juny per planificar el procediment, tot entenent que les proves de setembre també s'havien d'adaptar a la situació originada per la pandèmia i a les mesures establertes pel PROCICAT.

Q 01686/2020
Q 05321/2020
Q 05333/2020

Queixes relatives a la supressió del transport escolar entre tres urbanitzacions i el nucli de Sentmenat per al curs acadèmic 2020/2021

Departament d'Educació
 Ajuntament de Sentmenat

Les persones interessades es queixaven de la manca d'acord entre l'Ajuntament de Sentmenat i el Departament d'Educació sobre el finançament del servei de transport escolar per a les famílies residents a tres urbanitzacions del municipi. Segons exposaven, la suspensió del servei de transport ha dificultat la conciliació laboral i familiar i ha representat la necessitat de fer més ús del transport particular.

El Síndic considera que la manca d'obligatorietat en la provisió del servei de transport escolar dins un mateix municipi no ha de prevaldre sobre el dret, de caràcter superior, dels infants a l'accés a l'educació i a l'escolaritat gratuïta en l'etapa d'escolarització obligatòria. En aquest sentit, va demanar al Departament d'Educació que aprovés una nova regulació del servei de transport que incorporés la distància geogràfica i la renda com a criteris d'accés en condicions de gratuïtat. Paral·lelament, va demanar a l'Ajuntament de Sentmenat que l'informés sobre la solució finalment adoptada per al curs 2020/2021.

L'Ajuntament ha exposat que, atès que el Departament d'Educació ha deixat d'oferir definitivament el servei de transport escolar a les famílies que viuen fora del nucli urbà de Sentmenat, ha arribat a una solució consensuada amb les famílies, consistent a l'atorgament de subvencions en règim de concurrència competitiva per a aquests usuaris del servei. L'Ajuntament ha afegit que aquesta solució ha estat ben rebuda per les famílies afectades, que ja estan gestionant el servei de transport escolar des del dia 2 de novembre de 2020.

Q 05415/2020

Manca de pagament d'una beca d'estudis per a alumnat de nivells postobligatoris i superiors no universitaris del curs 2018/2019

Departament d'Educació
 Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda

La promotora de la queixa exposava que, per un error en el pagament, encara tenia pendent de percebre una part de la beca d'estudis sol·licitada per la seva filla. Segons s'indicava, s'havia adreçat en diverses ocasions a l'Administració, i finalment se l'havia informat que les gestions s'havien fet, però que es desconeixia quan cobraria.

D'acord amb aquesta informació i tenint en compte el temps transcorregut, el Síndic va suggerir al Departament d'Educació que dugués a terme les gestions necessàries a fi d'abonar la part de la beca que mancava a la filla de la promotora.

Finalment, el Departament de Vicepresidència i d'Economia i Hisenda ha informat que l'octubre de 2020, una vegada efectuades les gestions necessàries amb el Departament d'Educació, es va fer efectiu el pagament de la quantia que mancava a la filla de la promotora de la queixa.

Q 08507/2020**Queixa relativa a la manca de mesures de protecció per al professorat vulnerable davant la pandèmia de COVID-19**

Departament d'Educació

La promotora de la queixa exposava que tot i ser persona vulnerable per l'edat i per patologies prèvies, el Departament d'Educació la va considerar apta per al desenvolupament de l'activitat docent de manera presencial, condicionada a una sèrie de mesures preventives, com ara la utilització de les mascaretes FFP2, que el centre escolar encara no havia rebut del Departament.

Per tant, el Síndic va demanar al Departament d'Educació que garantís a la promotora de la queixa de manera urgent els instruments necessaris perquè pogués impartir l'activitat lectiva presencial en condicions de seguretat.

Arran de la intervenció del Síndic, els Serveis Territorials d'Educació a Tarragona es van posar en contacte amb el centre educatiu i van indicar a la direcció que podia recollir els equips de protecció necessaris al centre de recursos pedagògics Tarragonès, entre els quals trobaria mascaretes FFP2 per a la promotora de la queixa mentre no es fes efectiu l'enviament nominal a l'escola. Posteriorment, els Serveis Territorials van verificar el lliurament dels equips de protecció individual i van constatar que la direcció del centre havia facilitat deu mascaretes FFP2 a la promotora.

6. Infància i adolescència

L'àrea d'infància i adolescència aborda una gran varietat d'aspectes que afecten el desenvolupament dels infants. De fet, la majoria d'actuacions provenen, fonamentalment, de la vessant d'atenció a la infància i protecció a la infància i l'adolescència.

Tot i això, convé assenyalar les diferents mesures que s'estan prenent pel que fa a la vessant de discriminacions i compliment de la normativa en matèria d'igualtat entre dones i homes i el col·lectiu LGTBI.

62. Nombre de complimentes per tipus de matèries en l'àmbit d'infància i adolescència

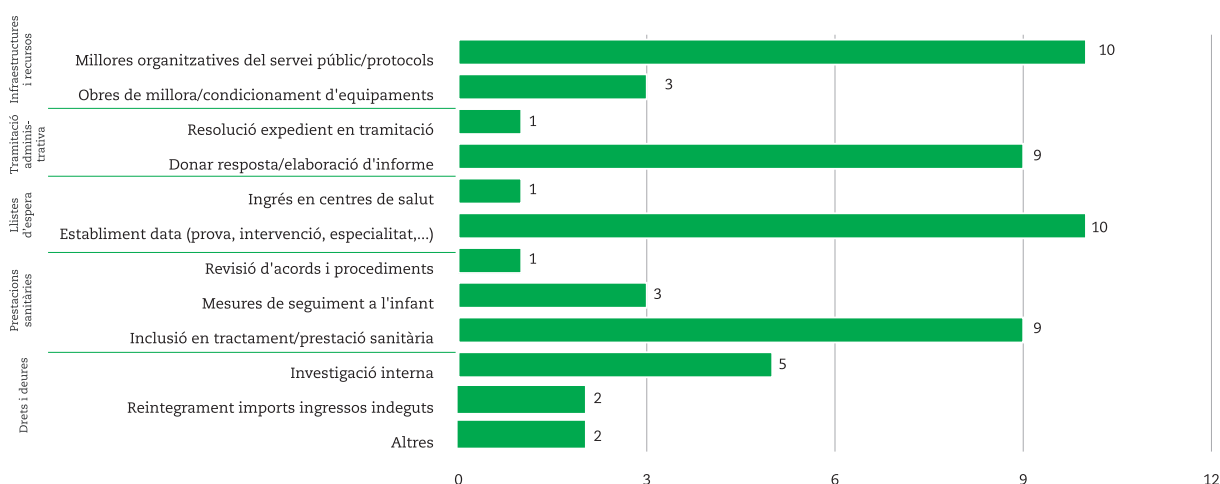
Atenció a la infància	125	43,7%
Protecció a la infància i l'adolescència	117	40,9%
Famílies	39	13,6%
Discriminacions	5	1,7%
Total	286	100,0%

6.1. Atenció a la infància

En l'àmbit de la salut es mostren algunes de les actuacions que també s'apliquen a l'àrea general de salut, però en aquest cas concretades en l'infant. En aquest sentit, tal com ja es desenvolupava en l'apartat de

salut, les millores se centren en les llistes d'espera, les prestacions sanitàries o el tracte rebut pel pacient i la necessitat de donar resposta a les reclamacions presentades per les famílies.

63. Tipologia i nombre de complimentes quan la queixa fa referència a la salut en infants i adolescents

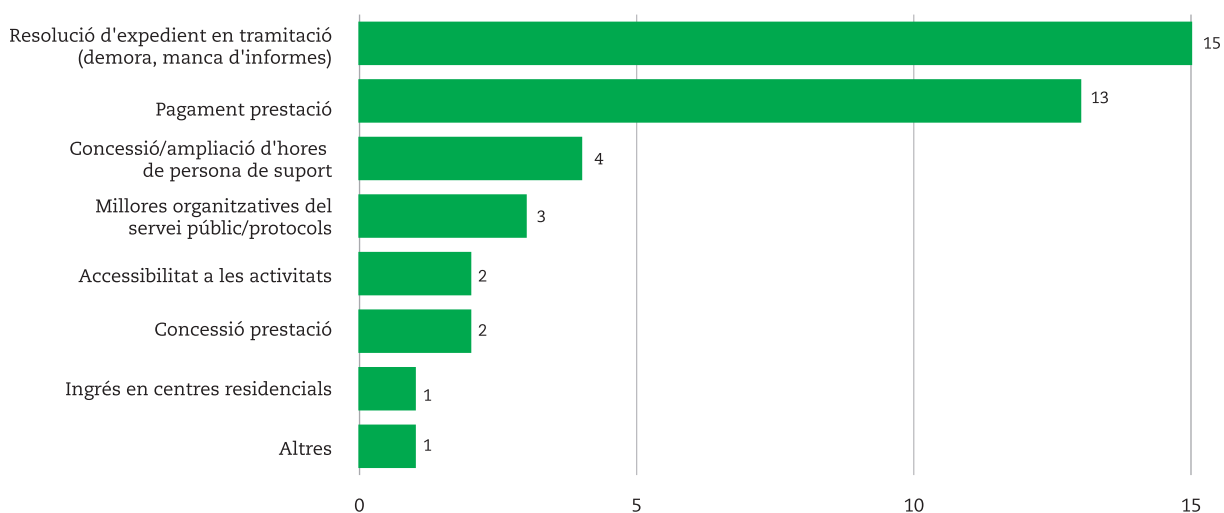


Així, durant l'any 2020, en 10 casos s'ha establert una data per a intervencions especialitzades i per a proves diagnòstiques de què estaven pendents infants que estaven en llistes d'espera. En 9 casos s'ha inclòs l'infant en una determinada prestació sanitària, i s'ha donat resposta a les reclamacions formulades per les famílies davant una disconformitat. També s'han iniciat investigacions internes com a conseqüència de la intervenció del Síndic o

s'han establert mesures de seguiment de l'infant per garantir-ne la protecció.

En relació amb els infants amb discapacitat, tal com ocorre en l'apartat de serveis socials, la tramitació administrativa i, en concret, l'agilització dels tràmits per resoldre els expedients i per assolir el pagament d'una prestació són les principals maneres en què el Síndic ha finalitzat la seva intervenció.

64. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la discapacitat en infants i adolescents



Convé destacar, també, l'increment que s'ha reflectit en l'àmbit d'educació i recerca, en relació amb la concessió o l'ampliació d'hores de suport per a infants dependents, o amb les mesures preses per garantir l'accessibilitat a infraestructures i que els infants puguin desenvolupar la seva vida i créixer sense problemes d'accessibilitat.

En relació amb l'educació en el lleure i l'oci, el Síndic intervé des de diferents vessants, tant per millorar els protocols aplicables a les activitats i, fins i tot, incoar expedients sancionadors en cas que no es compleixi la normativa vigent, com per dur a terme obres de millora d'espais i equipaments.

65. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a l'educació en el lleure i l'oci

Millores organitzatives del servei públic/protocols	6	23,1%
Resolució d'expedient en tramitació (demora, manca d'informes)	6	23,1%
Concessió d'ajut	4	15,4%
Millorar/corregir la qualitat de la informació adreçada a les persones	3	11,5%
Obres de millora/condicionament d'equipaments	3	11,5%
Establiment/informació de mesures de protecció a l'infant per part de l'Administració	3	11,5%
Incoació expedient sancionador	1	3,8%
Total	26	100,0%

Quant a la protecció dels infants davant els mitjans de comunicació i les xarxes socials, convé destacar l'aprovació per part del Departament d'Educació dels *Documents per a l'organització i la gestió dels centres per al curs 2020-2021*, que inclouen indicacions referides a la difusió d'imatges a Internet en què l'alumnat resulti identificable.

Finalment, tot i que consta com un apartat diferenciat atès el volum que suposa, convé destacar la intervenció del Síndic perquè s'elaborés un protocol o una instrucció que, de manera específica, preveïés pautes de detecció i intervenció en els casos d'infants i

adolescents trans tutelats per l'Administració, i inclogués, entre d'altres:

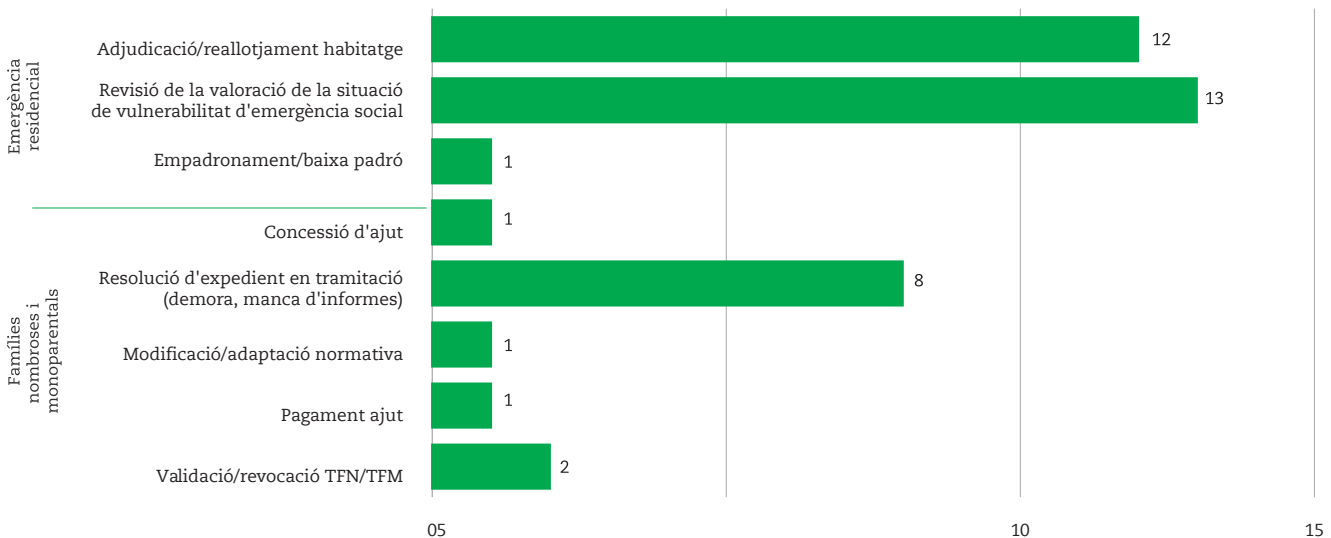
- Indicacions sobre assessorament, orientació i derivacions que s'han de dur a terme en el moment en què un infant o adolescent tutelat expressi la seva voluntat d'exercir el seu dret a l'autodeterminació de la identitat sexual o de gènere.
- Indicacions amb relació al reconeixement i la utilització del nom propi i règim de vida (que inclou tipus d'unitat o centre on ingressar en funció del sexe, ús de dutxes i vestuaris, comunicació i convivència entre iguals, etc.).

6.2. Famílies

La matèria de famílies comprèn actualment la gestió dels títols de família nombrosa (TFN) i de família monoparental (TFM); la necessitat de disposar d'ajudes per poder garantir el benestar dels infants i del conjunt de la família, especialment quan es

troben en risc d'exclusió social, i l'afectació que pot tenir en l'infant una situació d'emergència residencial, ja sigui per desnonaments, ja sigui per la sol·licitud d'un habitatge d'emergència social, encara que la família no hagi estat desnonada.

66. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a famílies



Durant l'any 2020, s'ha treballat per resoldre o agilitzar el pagament de prestacions. A més, s'ha modificat el Reglament de viatgers dels serveis de transport públic de superfície de l'àmbit de l'Àrea Metropolitana de Barcelona per incloure-hi les bonificacions

en el preu del bitllet de transport previstes en l'article 12.1, apartat a), de la Llei 40/2003, de 18 de novembre, de protecció a les famílies, un cop verificat que el Reglament no recollia les bonificacions en el servei i l'adequació d'aquestes bonificacions.

L'adjudicació d'habitatges afecta més la matèria d'habitatge però, tal com s'ha assenyalat en la introducció del capítol IV, de vegades hi ha mesures transversals que no sempre s'adscriuen en una àrea concreta, sobretot quan es tracta d'una possible

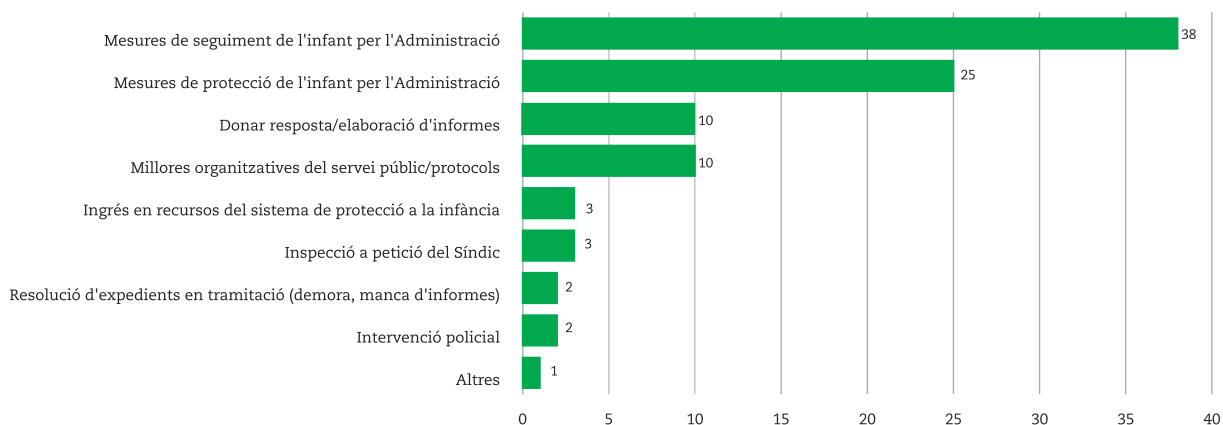
vulneració de drets d'infants i adolescents. Així, s'ha revisat en 13 ocasions la valoració de vulnerabilitat d'emergència social de les famílies, i en 12 ocasions s'ha adjudicat un habitatge o s'ha assolit el real·lotjament de la família en un altre habitatge.

6.3. Protecció de la infància i l'adolescència

El Síndic ha intervingut a fi que l'Administració faci un seguiment d'infants en situació de risc o desemparament, o prengui mesures per protegir-los, en un total de 63 casos. De fet, respecte de l'any passat, aquesta xifra gairebé s'ha triplicat. També ha promogut millores en els protocols

amb l'objectiu de millorar la situació dels infants que es troben en situació de risc. A més, com a conseqüència d'aquestes intervencions, en 3 ocasions s'ha garantit la seguretat de l'infant amb l'ingrés en recursos del sistema de protecció a la infància.

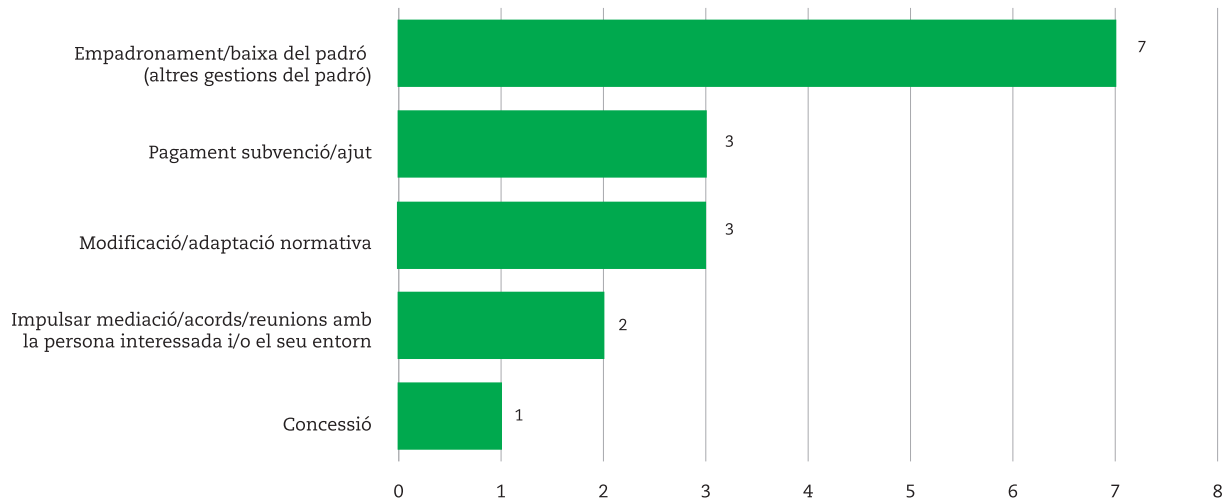
67. Tipologia i nombre de compliment quan la queixa fa referència a la protecció de la infància i l'adolescència



Quant als conflictes intrafamiliars, el Síndic ha treballat per impulsar mesures de mediació amb la persona interessada i el

seu entorn o la modificació del padró com a conseqüència del desacord entre els membres de la família.

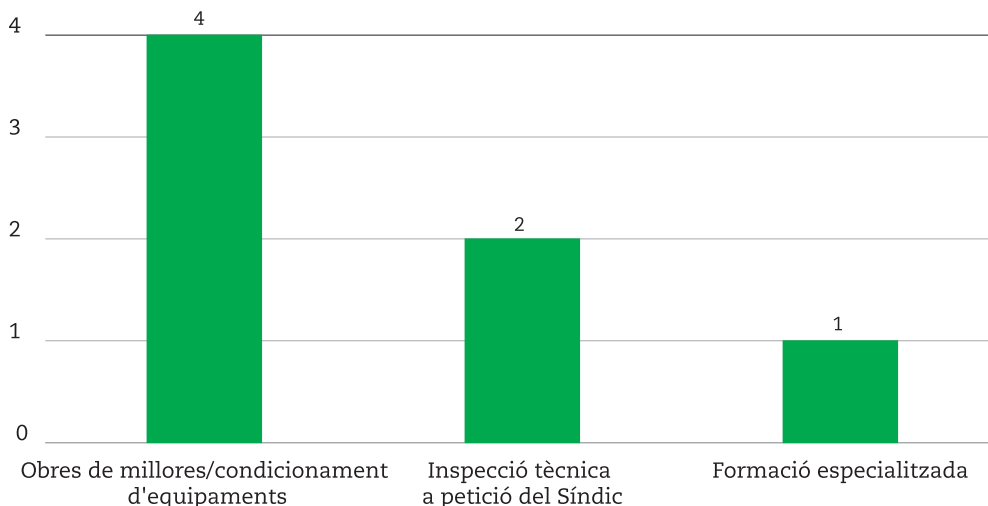
68. Tipologia de queixes i nombre de compliments quan la queixa fa referència a conflictes intrafamiliars



En aquest àmbit, convé destacar l'aprovació de la Llei 9/2020, de 31 de juliol, de modificació del llibre segon del Codi civil de Catalunya, relatiu a la persona i la família, i de la Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat, que garanteix que la mediació sigui gratuïta per a les parts.

Quant als recursos del sistema de protecció a la infància, en concret els centres que

acullen infants, el Síndic ha participat en millores organitzatives de servei públic i protocols en quatre casos, o en obres de millora i condicionament d'espais en dues ocasions. També ha impulsat la mediació o la inspecció d'aquests centres en una ocasió, i també en la formació especialitzada del personal que treballa en aquests recursos.



70. Casos concrets en l'àmbit d'infància i adolescència

AO 00041/2020**Possible situació de risc i vulnerabilitat econòmica de dues nenes que viuen soles amb la seva mare en un local comercial**Ajuntament de Barcelona
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

L'Ajuntament de Barcelona va informar que des que es va produir el desnonament la família va ser assistida en tot moment pels serveis socials, i que tenia aprovat un pis d'emergència però estava en llista d'espera d'assignació d'habitatge. També va exposar que les dues germanes eren beneficiàries de beca menjador. Per la seva banda, segons el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, es va signar un acord COSE amb la mare, i es va demanar un pagament prioritari de l'ajut econòmic d'aquest COSE. També va indicar que quan es va produir el confinament el març de 2020 es va fer un seguiment acurat de la família, i que a finals de març se li va fer un ingrés d'un ajut econòmic per alimentació.

En vista d'aquesta informació, el Síndic va suggerir al Departament que donés les instruccions necessàries perquè, sense més demora, s'iniciés el pagament prioritari dels ajuts econòmics del COSE.

D'una banda, el Síndic ha constatat que la intervenció de l'Ajuntament s'està duent a terme de manera molt diligent i que s'està donant a la família el suport i l'acompanyament que requereix. I de l'altra, de la resposta del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies se'n desprèn que la prestació econòmica vinculada al COSE va entrar en nòmina el mes de maig de 2020.

Q 00476/2020**Queixa relativa a la devolució d'una taxa d'un casal d'estiu**

Ajuntament d'Artés

El promotor de la queixa exposava que la seva filla no havia pogut assistir al casal d'estiu 2019 de l'Ajuntament d'Artés perquè s'havia posat malalta. Per tant, la família va sol·licitar la devolució íntegra de l'import abonat per al casal, però se l'hi va denegar. Va presentar un recurs, però no va rebre cap resposta. Per tant, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que resolgués el recurs presentat pel promotor.

Finalment, l'Ajuntament va acordar estimar el recurs i retornar a la família l'import del casal d'estiu que havia sol·licitat.

Q 01027/2020**Manca de pagament de la prestació econòmica per cures en l'entorn familiar reconeguda en la resolució PIA d'un infant amb discapacitat**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies va informar que, atesa la manca de recursos disponibles, el pagament d'aquesta prestació econòmica s'estava duent a terme en el termini de divuit mesos en tots els casos, sense cap prioritització de col·lectius específics. D'acord amb tot això, i tenint en compte que en aquest cas s'havia superat el termini legalment establert per fer el pagament, el Síndic va suggerir al Departament que donés les instruccions oportunes a fi que es prioritzés, sense més demora, el pagament de la prestació econòmica per cures en l'entorn familiar que tenia reconeguda el fill del promotor per resolució PIA.

El Departament ha informat que el mes de març de 2020 es va començar a pagar la prestació econòmica al fill del promotor, que es manté en l'actualitat.

Q 01713/2020**Queixa relativa a la dificultat per accedir al servei de monitoratge de suport perquè un infant amb necessitats educatives especials pugui fer un curs de natació els diumenges al CEM Sagrada Família de Barcelona**

Ajuntament de Barcelona

L'Ajuntament de Barcelona va exposar que el retard en la valoració de l'infant havia estat causat per la manca d'entitats i personal especialista en inclusió esportiva que pogués avaluar casos com aquest, i per les dificultats de trobar personal per poder fer l'assessorament. En conseqüència, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que adoptés les mesures necessàries per evitar en futures ocasions la dilació en la valoració de la necessitat del servei de monitoratge de suport, a fi de garantir la inclusió a l'activitat dels infants amb necessitats educatives especials tan aviat com fos possible.

L'Ajuntament ha informat que de cara al curs 2020/2021 i en endavant es podran cobrir sense inconvenient tant el servei d'assessorament com el servei de monitoratge de suport. Ambdós serveis s'oferiran i es podran fer qualsevol dia de la setmana, de dilluns a diumenge i en qualsevol horari que es necessiti (matins i tardes). També ha indicat que s'informarà el CEM Sagrada Família que quan es puguin tornar a obrir els equipaments esportius i les activitats ordinàries es doni aquest servei a la filla de la promotora de la queixa.

Q 03075/2020**Queixa relativa a les targetes moneder facilitades pel Consorci d'Educació de Barcelona a l'alumnat amb beca de menjador durant la crisi de la COVID-19**

Consorti d'Educació de Barcelona

La promotora de la queixa exposava que no havia pogut anar al centre educatiu a recollir la targeta moneder del seu fill per motius de salut, i que tot i que s'havia adreçat al Consorci d'Educació de Barcelona en diverses ocasions a fi que l'hi fes arribar, encara no l'havia rebut. D'acord amb aquesta informació, el Síndic va suggerir al Consorci que fes arribar la targeta moneder a la promotora, en atenció a l'interès superior de l'infant.

El Consorci ha informat que atès que el dia que es va fer el repartiment de les targetes al pati de l'escola la família no va poder anar a recollir-la, es va organitzar el lliurament de la targeta al seu domicili, mitjançant un servei de missatgeria. Així, l'alumne ja disposa de la targeta moneder des del dia 28 d'abril de 2020.

ADMINISTRACIÓ PÚBLICA I TRIBUTS

7. Administració pública

La matèria d'administració pública comprèn el conjunt d'actuacions administratives que fan referència o bé a un problema de tramitació purament administrativa o bé a l'exercici de drets davant l'Administració, com és el cas de la participació ciutadana o la transparència.

Procediment administratiu sancionador, funció pública i procediment administratiu

són les tres submatèries en què el Síndic ha assolit més resultats, atès que són també les que més sol·licituds d'intervenció generen. Tot i això, aquest any s'ha reduït significativament el nombre de compliments en aquest àmbit, seguint la tendència del conjunt, probablement com a conseqüència de l'alentiment en la tramitació administrativa per les mesures de restricció de la mobilitat com a conseqüència de la COVID-19.

71. Tipologia i nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit d'Administració pública

Procediment administratiu sancionador	117	28,1%
Funció pública	108	25,9%
Procediment administratiu	87	20,9%
Responsabilitat patrimonial	33	7,9%
Participació ciutadana	15	3,6%
Patrimoni	17	4,1%
Autoritzacions i concessions	12	2,9%
Transparència	11	2,6%
Subvencions i ajuts	8	1,9%
Contractació	9	2,2%
Total	417	100,0%

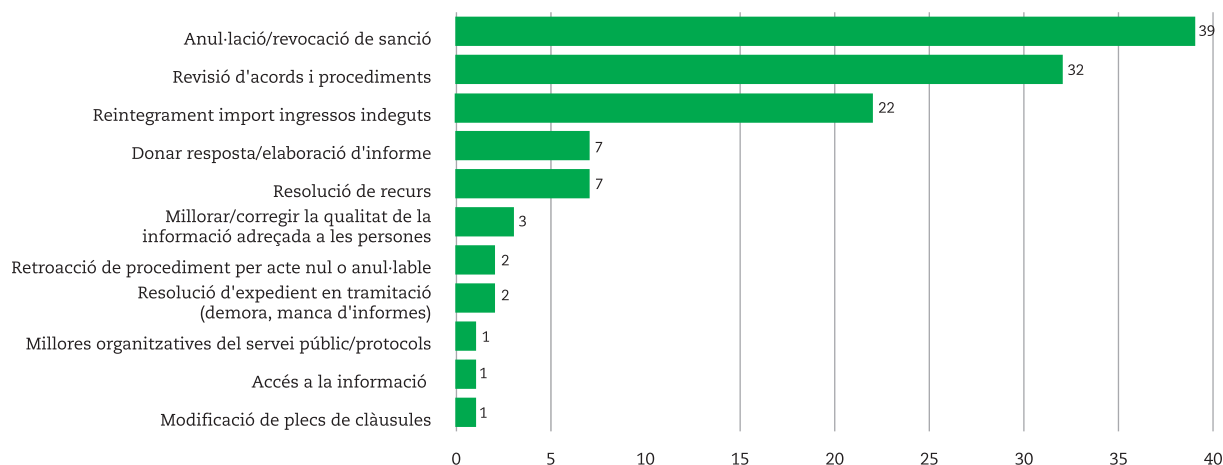
7.1. Procediment administratiu sancionador

Pel que fa al procediment administratiu sancionador, tal com es va produir l'any 2019, l'anul·lació o revocació de sancions, la revisió d'acords i procediments i el reintegrament d'importos per ingressos indeguts són les tres maneres en què amb més freqüència se solucionen les queixes que les persones presenten al Síndic. De fet, en 39 casos s'ha anul·lat o revocat la sanció, i en 22 casos s'ha fet el reintegrament

d'importos per ingressos indeguts, amb els interessos corresponents, a les persones promotores de les queixes.

També s'ha requerit en 7 ocasions a l'Administració que agilités els tràmits a fi de resoldre els recursos que les persones interessades han promogut, o que s'agilités la mateixa tramitació administrativa en dues ocasions.

72. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència al procediment administratiu sancionador



7.2. Funció pública

Funció pública recull diverses tipologies de queixes, relatives als drets i deures del personal al servei de les administracions públiques, a l'accés o el sistema retributiu i a altres aspectes vinculats a la tramitació administrativa.

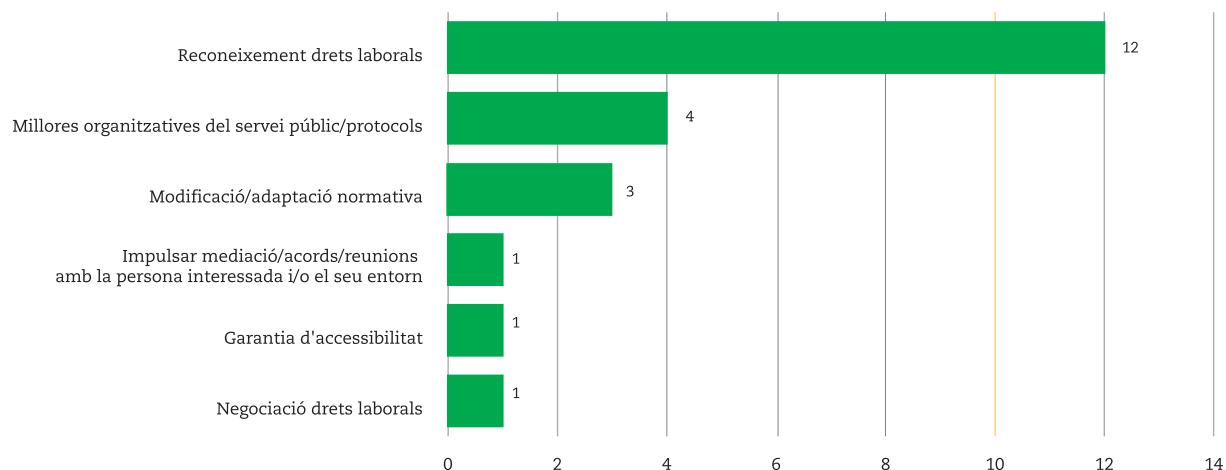
Pel que fa a l'accés, s'han modificat els requisits d'accés a 9 convocatòries i s'ha requerit l'Administració perquè iniciés la revisió d'exàmens del procés de selecció en una ocasió.

En relació amb els drets i els deures del personal al servei de les administracions

públiques, s'han establert millores organitzatives i protocols, especialment pel que fa a la prevenció i l'abordatge de qualsevol tipus d'assetjament en l'àmbit laboral. A més, s'han reconegut drets laborals que fins aleshores l'Administració no reconeixia.

També s'ha sol·licitat, arran d'una petició del Síndic, que es prevegi l'elaboració d'exàmens de forma electrònica en el projecte de decret pel qual es regula l'acreditació de competències en tecnologies de la informació i la comunicació.

73. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència als drets i deures del personal al servei de les administracions públiques

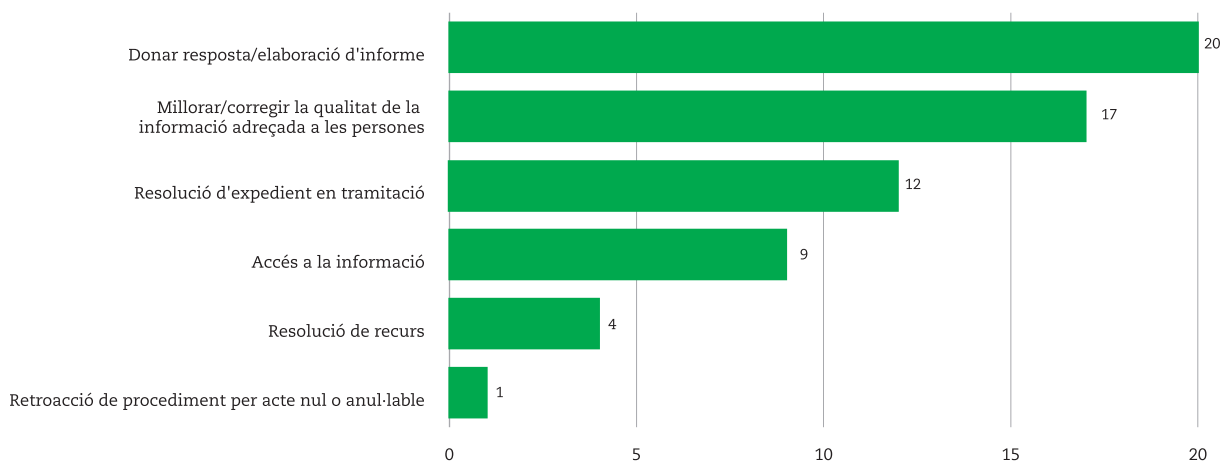


Pel que fa a les retribucions, el Síndic ha requerit l'Administració perquè faci efectiu el pagament de retribucions pendents (13 casos) o s'ha fet efectiu el pagament d'indemnitzacions pendents (1 cas).

Finalment, un gran nombre de queixes relatives a la tramitació administrativa s'han resolt fent que l'Administració compleixi el procediment administratiu. En aquest sentit,

en 20 casos l'Administració ha donat resposta a la persona interessada, s'ha millorat la qualitat de la informació adreçada a les persones en 17 casos, o s'ha donat accés a la informació d'acord amb la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, en 9 ocasions. En menor terme, se situa la resolució d'expedients o de recursos, o la retroacció d'un procediment per acte nul o anul·lable.

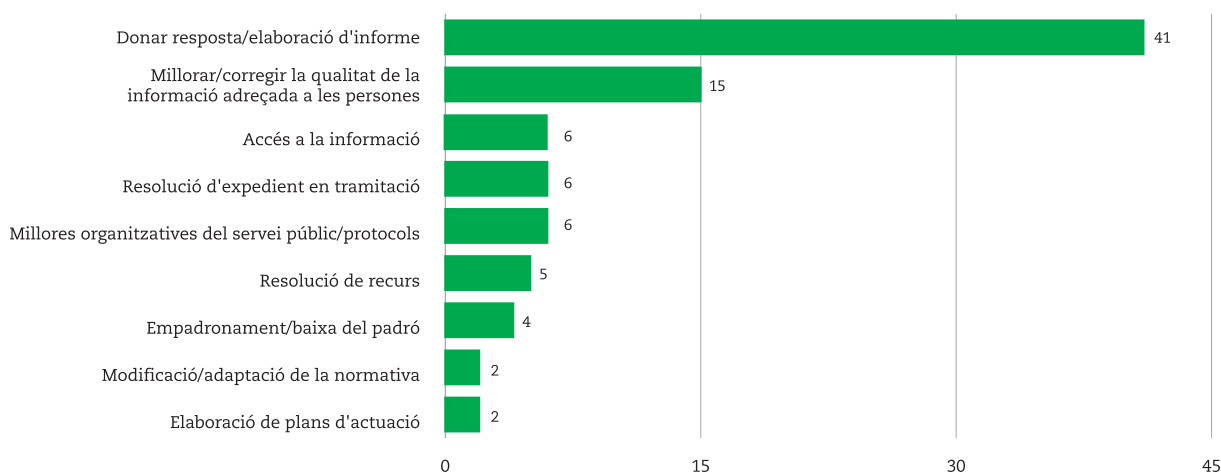
74. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la tramitació administrativa dins l'àmbit de funció pública



7.3. Procediment administratiu

La matèria de procediment administratiu fa referència a totes les queixes en què la persona interessada manifesta la seva disconformitat amb l'incompliment del procediment per part de l'Administració,

com a fet més important. En aquest sentit, l'Administració ha donat resposta a la persona promotora de la queixa a instàncies del Síndic en 41 ocasions.



A més, s'ha millorat i corregit la qualitat de la informació adreçada a les persones interessades en 15 ocasions i s'ha garantit el dret establert en la normativa vigent en matèria de transparència per accedir a la

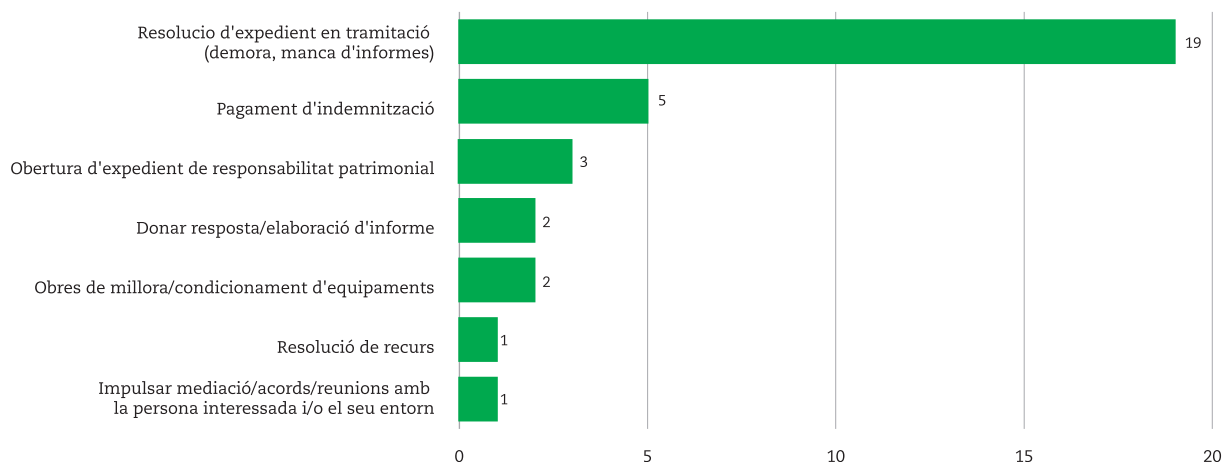
informació pública en 6 ocasions. En aquest sentit, la ciutadania cada cop és més conscient dels seus drets i, per aquest motiu, insta l'Administració a actuar en conseqüència.

7.4. Responsabilitat patrimonial

Tal com ja succeïa l'any 2019, la submatèria de responsabilitat patrimonial basa la resolució dels seus casos, majoritàriament, en la resolució dels expedients. La majoria de les queixes es produeixen perquè l'Admi-

nistració no resol els expedients iniciats o els recursos a les resolucions emeses. En aquest sentit, la tasca del Síndic se centra a fer que l'Administració agilitzi els tràmits per resoldre els expedients.

76. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la responsabilitat patrimonial



7.5. Participació ciutadana

L'any 2020, l'àmbit de participació ciutadana ha generat poca diversitat en la tipologia de queixes, precisament per les circumstàncies que s'han viscut derivades de la pandèmia de COVID-19. I això també s'ha vist reflectit en els tancaments dels expedients. Així, s'ha donat resposta a la persona interessada en 4

ocasions i les administracions han fet un esforç per millorar i corregir la qualitat de la informació que s'ofereix a les persones interessades. A més, s'han garantit millores organitzatives en els serveis públics i s'ha respectat l'ús equitatiu de l'espai públic.

77. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a participació ciutadana



7.6. Patrimoni

En l'àmbit de patrimoni les actuacions se centren en la tramitació administrativa i en la necessitat de donar resposta a les sol·li-

tuds de les persones interessades, i també en l'agilització de tràmits i la resolució d'expedients.

78. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a patrimoni

Donar resposta/elaboració d'informe	4	23,5%
Resolució d'expedients en tramitació (demora, manca d'informes)	3	17,6%
Millorar/corregir la qualitat de la informació adreçada a les persones	2	11,8%
Accés a la informació	2	11,8%
Obres de millora/condicionament d'equipaments	1	5,9%
Respectar l'ús equitatiu de l'espai públic	1	5,9%
Dotar de recursos el servei públic	1	5,9%
Adjudicació de llicència	1	5,9%
Inspecció tècnica a petició del Síndic	1	5,9%
Autorització d'obres	1	5,9%
Total	17	100,0%

En menor mesura, se situa la dotació de recursos als serveis públics, o les obres de

millora i el respecte de l'ús equitatiu dels espais públics.

7.7. Autoritzacions i concessions

En l'àmbit d'autoritzacions i concessions succeeix el mateix que en l'àmbit de patrimoni. En aquest sentit, l'any 2020 hi ha pocs complimentaments de resolucions, i aquests

es fonamenten, bàsicament, en la tramitació administrativa i en la necessitat d'agilitzar els tràmits administratius.

79. Tipologia i nombre de complimentaments quan la queixa fa referència a autoritzacions i concessions

Donar resposta/elaboració d'informe	3	25,0%
Accés a la informació	2	16,7%
Adjudicació de llicència	1	8,3%
Reintegrament import ingressos indeguts	1	8,3%
Resolució d'expedient en tramitació	1	8,3%
Establiment de mesures correctores (salubritat, soroll, etc.)	1	8,3%
Impulsar mediació/acords/reunions amb la persona interessada i/o el seu entorn	1	8,3%
Respectar l'ús equitatiu de l'espai públic	1	8,3%
Obres de millora/condicionament d'equipaments	1	8,3%
Total	12	100,0%

7.8. Transparència, subvencions, ajuts i contractació

En l'àmbit de la transparència, el Síndic ha treballat per garantir l'accés a la informació d'acord amb la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, i donar resposta a les persones interessades, a banda de millorar la qualitat de la informació adreçada a les persones.

De nou, la tramitació administrativa (donar resposta, donar accés a la informació o resoldre expedients) és el tipus de compliment més utilitzat pel que fa a les subvencions i ajuts, i pel que fa també a la contractació administrativa.

80. Casos concrets en l'àmbit d'Administració pública

Q 07361/2019

Disconformitat amb la manca de resposta a diverses reclamacions referents als danys causats a una façana pel correfoc de la Festa Major del barri de Sant Andreu de Barcelona

Ajuntament de Barcelona

L'Ajuntament va informar el Síndic de les mesures de correcció que havia adoptat i de les que s'estaven examinant. Atès que aquesta informació no havia estat traslladada al promotor de la queixa, el Síndic va recomanar a l'Ajuntament que, en casos semblants a aquest, s'informés les persones interessades de les actuacions que l'Ajuntament estigués estudiant en compliment del dret a la bona administració i a uns serveis públics de qualitat. Igualment, atès el temps transcorregut des que es va iniciar la tramitació del procediment de responsabilitat patrimonial impulsat pel promotor, el Síndic va demanar que s'agilités al màxim la tramitació del procediment de responsabilitat patrimonial i que se'n notifiqués al promotor el resultat.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que va finalitzar la tramitació de l'expedient de responsabilitat patrimonial pels danys del correfoc de 2018, i que el mes de maig de 2020 es va abonar l'import corresponent al promotor. També ha donat compte de les actuacions que es van dur a terme des del mes de novembre de 2019 per preparar el correfoc del 2020. Així mateix, ha comunicat que no s'ha tingut cap més queixa des de llavors amb relació a eventuais danys del correfoc, i que el promotor manté una línia directa de comunicació amb els organitzadors i el personal tècnic del Districte.

Q 09369/2019

Manca de resposta de l'Ajuntament de Barcelona a una sol·licitud de permís per cura d'un infant

Ajuntament de Barcelona

Atès que la promotora de la queixa manifestava que complia i havia acreditat els requisits perquè se li concedís el permís, el Síndic va demanar a l'Ajuntament de Barcelona que sense més dilació es dictés la resolució escaient amb relació al recurs formulat per la promotora arran de la denegació per silenci de la seva sol·licitud.

L'Ajuntament ha notificat que ja disposa de l'informe del servei de valoracions i que s'ha avaluat positivament el cas de la promotora, de manera que se li atorgarà la reducció de jornada que demanava amb el manteniment de les retribucions. Aquest criteri s'aplicarà a tots els casos similars.

Q 10406/2019**Disconformitat amb les denúncies interposades contra una persona per la presumpta comissió de dues infraccions en matèria de trànsit**Consell Comarcal de la Selva
Ajuntament de Lloret de Mar

El promotor de la queixa va al·legar que ni conduïa el vehicle denunciat ni podia fer-ho, atès que no té llicència de conduir ni tampoc és titular del vehicle. El Síndic, doncs, considera que si bé encara no s'han resolt els recursos que el promotor de la queixa va interposar amb relació als dos expedients sancionadors, cal donar les ordres oportunes perquè es dicti la revocació de les respectives resolucions sancionadores i ordenar la devolució dels ingressos indegudament percebuts per l'Administració local.

El Consell Comarcal de la Selva ha informat que s'han emès les resolucions estimatòries dels recursos de reposició que va interposar el promotor contra els dos expedients sancionadors, i que ja s'ha emès l'informe proposta de devolució de la quantitat pagada en concepte de multa d'aquests expedients.

Q 01528/2020**Queixa pel fet que el Portal de la Transparència de l'Ajuntament dels Alamús no compleixi la Llei de transparència, atès que no s'hi manté al dia la publicació de les actes de les sessions del Ple i de la Junta de Govern Local**

Ajuntament dels Alamús

Després de fer les comprovacions oportunes, el Síndic va recordar a l'Ajuntament el deure de mantenir actualitzat el Portal de la transparència i, en aquest sentit, d'incorporar les actes dels plens i de la Junta de Govern Local corresponents a les sessions que ja haguessin tingut lloc. Així mateix, li va suggerir que valorés la possibilitat de publicar les actes pendents d'aprovació, amb l'advertiment corresponent i després d'haver anonimitzat les dades personals.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que, un cop aprovades en la sessió ordinària del Ple municipal d'11 de juny de 2020, es van publicar al Portal les actes corresponents als plens de 19 de desembre de 2019 i de 30 de gener de 2020. El Síndic també ha comprovat que s'ha posat al dia la publicació de les actes de la Junta de Govern Local posteriors a la de 28 de gener de 2020, que és la darrera que constava publicada.

Q 02547/2020**Disconformitat amb el fet d'haver de pagar una contraprestació per accedir a una informació relativa a les condicions de la llicència d'activitat d'un local**

Ajuntament de Manresa

L'Ajuntament de Manresa ha assenyalat que al lliurament de la informació demanada pel promotor de la queixa se li va aplicar la taxa prevista en l'Ordenança fiscal número 6, reguladora de la taxa per l'expedició de documents administratius. Tanmateix, el Síndic no considera que aquesta taxa sigui aplicable en aquest supòsit. En primer lloc, perquè de l'article 2 de l'Ordenança se'n desprèn que el fet gravat amb la taxa és, genèricament, la tasca administrativa de tramitar sol·licituds i expedients, i no sembla que una sol·licitud d'informació pública com la que és objecte de queixa es pugui qualificar com una activitat de tramitació. I en segon lloc, per

què l'article 37 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació i bon govern, estableix el principi general de gratuïtat de l'accés a informació, sens perjudici del cobrament del cost de l'expedició de còpies o canvis de format de la informació.

D'acord amb la informació rebuda, el Síndic ha constatat que l'Ajuntament de Manresa ha acceptat la recomanació del Síndic i finalment ha facilitat a la persona interessada la informació que havia demanat sense contraprestació.

8. Tributs

En l'àmbit tributari, les queixes relacionades amb els tributs estatals es deriven al Defensor del Poble d'Espanya. Per tant, en aquest cas, només s'han tingut en compte les formes de compliment en l'àmbit local i autonòmic.

Durant aquest 2020, el nombre de compliments en aquest àmbit ha incrementat respecte d'anys anteriors.

81. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit tributari

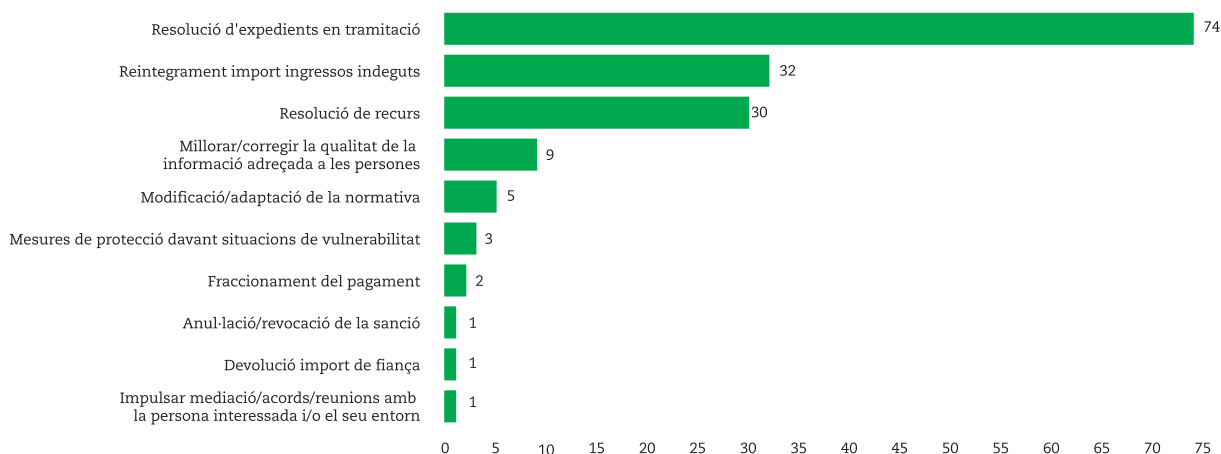
Tributs locals	158	92,4%
Tributs autonòmics	13	7,6%
Total	171	100,0%

Pel que fa als tributs locals, el conjunt de compliments es divideix entre els que afecten específicament l'àmbit tributari i els que estan més relacionats amb la tramitació administrativa.

s'ha millorat la qualitat de la informació a les persones en 9 casos. En menor terme, s'han adoptat mesures de fraccionament del pagament, d'anul·lació o de revocació de la sanció.

Quant als primers, s'ha reintegrat l'import per ingressos indeguts en 32 ocasions, o

82. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a tributs locals



També s'han fet modificacions normatives, com per exemple:

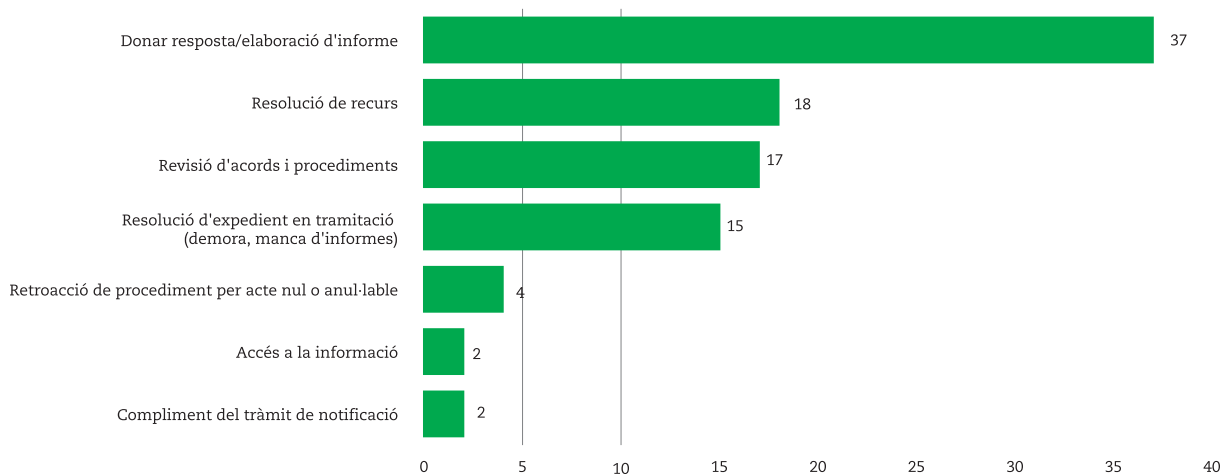
- La modificació per part de l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès de l'Ordenança fiscal de l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU), de manera que el benefici fiscal reconegut en l'article 5.4 de l'Ordenança fiscal 2.4 sigui aplicable als membres de les parelles de fet en plena equiparació amb els cònjuges per raó de vincle matrimonial.
- La modificació de l'Ordenança fiscal número 10 del Prat de Llobregat, de manera que s'estableix una exempció o reducció de la taxa per drets d'examen i participació en proves selectives per a persones en situació d'atur i sense percebre cap prestació.

- La modificació de l'ordenança fiscal número 21 de Viladecavalls, reguladora del preu públic per a la prestació de serveis a la piscina municipal, de manera que inclogui bonificacions per a determinats col·lectius vulnerables.

- La modificació de l'Ordenança fiscal de Lliçà de Vall, amb relació a la regulació de l'aplicació automàtica de la bonificació del 100% sobre la quota de l'impost de vehicles de tracció mecànica als vehicles que tinguin una antiguitat superior a vint-i-cinc anys.

Quant a la tramitació administrativa, el Síndic ha intervingut per agilitzar els tràmits i terminis relatius a la resolució d'expedients o recursos interposats en 104 ocasions, i s'han impulsat mesures de mediació amb les persones interessades.

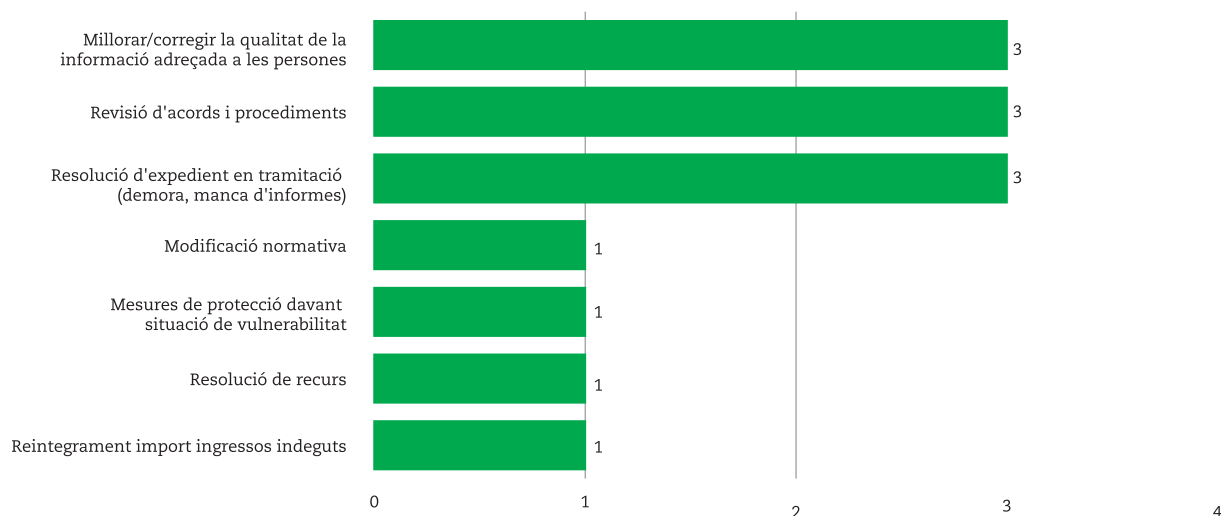
83. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la tramitació administrativa dels tributs locals



En l'àmbit autonòmic, en 3 ocasions s'ha millorat o corregit la qualitat de la informació adreçada a les persones interessades, s'han revisat acords i

procediments o s'han resolt els expedients en tramitació. També s'han pres mesures pel que fa a protegir persones davant de situacions de vulnerabilitat.

84. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a tributs autonòmics



A més, convé destacar l'aprovació de la Llei 5/2020, de 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les

instal·lacions que incideixen en el medi ambient, mitjançant la qual es redueix el tipus de gravamen per a les famílies monoparentals.

85. Casos concrets en l'àmbit tributari

Q 04834/2018

Queixa relativa a la fiscalitat de les parelles de fet en la regulació de l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana

Ajuntament de Sant Quirze del Vallès

L'article 5.4 de l'Ordenança fiscal reguladora de l'IIVTNU del municipi de Sant Quirze del Vallès regula una bonificació del 95% de la quota de l'impost en les transmissions de terrenys que afectin l'habitatge habitual del causant. Tot i això, aquesta bonificació s'aplica als cònjuges i no a les parelles de fet, motiu pel qual el promotor no se'n pot beneficiar.

El Síndic considera que els supòsits de no-subjecció i els beneficis fiscals establerts en la normativa reguladora de l'IIVTNU han de ser aplicables a les parelles estables, com a model de tipologia familiar recollit en la legislació de família. Per aquest motiu, va suggerir a l'Ajuntament que adoptés les mesures legislatives pertinents perquè el benefici fiscal reconegut en l'article 5.4 de l'Ordenança fiscal 2.4 de l'IIVTNU fos aplicable als membres de les parelles estables en plena equiparació amb els cònjuges per raó de vincle matrimonial.

A finals de 2019, l'Ajuntament va informar que estudiaria aquesta possibilitat amb motiu de l'elaboració de les ordenances fiscals de 2020. I el mes de març el Síndic va poder constatar que ja s'han aplicat les modificacions que havia suggerit, de manera que el benefici fiscal reconegut en l'article 5.4 de l'Ordenança fiscal 2.4 de l'IIVTNU també és aplicable als membres de les parelles de fet.

Q 04974/2019**Queixa relativa a la impossibilitat d'una persona de fer front als deutes tributaris que se li reclamen, atesa la seva situació econòmica i personal**Ajuntament de les Franqueses del Vallès
Organisme de Gestió Tributària

El Síndic considera que, si queda acreditada la situació de vulnerabilitat de la persona interessada, cal trobar una solució davant un deute tributari que no pot satisfer. Per aquest motiu, va suggerir a l'Organisme de Gestió Tributària (ORGT) i a l'Ajuntament de les Franqueses del Vallès que valoressin la situació econòmica i personal d'aquesta persona, a fi de determinar la seva situació de vulnerabilitat i valorar la possible insolvència, o bé qualsevol altra actuació que pogués ser adient en el seu cas. També els va demanar que reconsideressin el fet de subhastar el seu habitatge habitual, que podria abocar-la a una situació d'exclusió residencial i social. Finalment, va suggerir a l'Ajuntament que els serveis socials fessin totes les actuacions de coordinació, col·laboració i informació pertinents amb l'ORGT.

L'ORGT ha informat que no subhastarà l'habitatge habitual de la persona interessada, ja que això ha estat expressament denegat per l'Ajuntament. També ha informat que està estudiant la possibilitat d'atorgar a la persona interessada un fraccionament del deute que s'allargui fins als 60 mesos.

Per la seva banda, l'Ajuntament de les Franqueses del Vallès ha informat que no ha autoritzat la subhasta de l'habitatge de la persona interessada; que els serveis socials municipals han adoptat mesures de suport a la situació econòmica i personal de la persona interessada; que s'ha regulat en l'Ordenança fiscal una bonificació de la taxa per la gestió de residus de fins al 95% de la quota per a persones jubilades i pensionistes amb pocs recursos econòmics, i que s'han establert subvencions en l'IBI per a persones amb escassa capacitat econòmica.

Q 03297/2020**Disconformitat amb la desestimació d'una sol·licitud de rectificació de l'autoliquidació de l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana corresponent a la transmissió d'una finca sense guany patrimonial**

Ajuntament de Badalona

El juliol de 2019 es va desestimar a sol·licitud de rectificació presentada pel promotor de la queixa, ja que l'Administració va considerar que no s'havia acreditat la inexistència d'un increment de valor en la transmissió de la finca. En conseqüència, el Síndic va demanar a l'Ajuntament de Badalona, d'una banda, que l'informés sobre quin criteri segueix pel que fa als mitjans probatoris per acreditar que no hi ha hagut increment de valor que justifiqui la subjecció a l'impost; i d'altra banda, que revisés la resolució en sentit desestimatori dictada en l'expedient de referència, en vista del criteri fixat pel Tribunal Suprem en la sentència núm. 1163/2018, de 9 de juliol, interpretativa de la sentència del Tribunal Constitucional 59/2017, quant als mitjans probatoris que resulten idonis.

En resposta als suggeriments del Síndic, l'Ajuntament de Badalona ha dictat una nova resolució que revoca la resolució de juliol de 2019, i ha ordenat la devolució de l'import pagat indegudament pel promotor, més els interessos de demora corresponents.

Q 07817/2020**Disconformitat amb dos embargaments que l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona ha fet en un compte corrent**

Organisme de Gestió Tributària

El Síndic va suggerir a l'Organisme de Gestió Tributària (ORGT) que resolgués expressament de manera urgent i immediata l'escrit de reclamació presentat pel promotor de la queixa, ja que l'embargament es va fer sobre un import necessari per satisfer les seves necessitats vitals. A més, atès que el promotor té uns embargaments fins al límit màxim permès en la seva nòmina i es preveuen per a un termini llarg, el Síndic va demanar a l'ORGT si era possible articular algun mecanisme que preveïés el no-embargament de quantitats indegudes a fi d'evitar posar en risc la capacitat econòmica del promotor.

D'una banda, l'ORGT ha informat que el mateix dia que va rebre la documentació del promotor va aixecar els embargaments de comptes bancaris per alliberar els saldos retinguts al seu compte. D'altra banda, ha informat que els embargaments són processos automatitzats i que no es pot preveure el no-embargament d'un compte concret. No obstant això, ha establert les mesures internes necessàries per atendre les al·legacions i els recursos el mateix dia que es presentin.

Q 08326/2020**Disconformitat amb una factura pel servei de subministrament d'aigua**Aigües de Barcelona (AGBAR)
Agència Catalana de l'Aigua (ACA)

Aquest cas és un dels supòsits que es van veure afectats per la situació d'estat d'alarma i suspensió temporal de la lectura real dels comptadors, en què es va fer una estimació de l'aigua consumida per al càlcul d'una factura i posteriorment es van computar tots els metres cúbics restants realment consumits en la factura següent, la qual cosa va provocar una variació en l'aplicació dels trams en la darrera factura.

Per això, el Síndic va suggerir a la companyia d'aigües que es revisessin les factures emeses amb relació a aquesta adreça de subministrament i se n'emetessin de noves en què els metres cúbics consumits quedessin repartits entre els diferents períodes de facturació transcorreguts entre les dues lectures reals.

La companyia subministradora ha informat que ha anul·lat les factures de maig i juliol de 2020 i ha emès les factures substitutives corresponents, amb els metres cúbics consumits repartits entre les dues. L'import íntegre de les factures anul·lades es reintegrarà mitjançant transferència bancària, i posteriorment es carregarà al mateix compte bancari l'import de les factures substitutives.

POLÍTIQUES TERRITORIALS

9. Medi ambient i qualitat de vida

En relació amb la matèria de medi ambient, la contaminació (odorífera, acústica, lumínica, etc.) i la implantació de mesures per resoldre aquest tipus de situacions suposen la majoria de compliment del Síndic en aquesta matèria, seguits del compliment en matèria de llicències d'acti-

vitats. Ambdues submatèries estan condicionades per diversos expedients col·lectius.

En canvi, no s'ha produït cap compliment en l'àmbit d'emergències ambientals.

86. Nombre de complimentes per tipus de matèries en l'àmbit de medi ambient

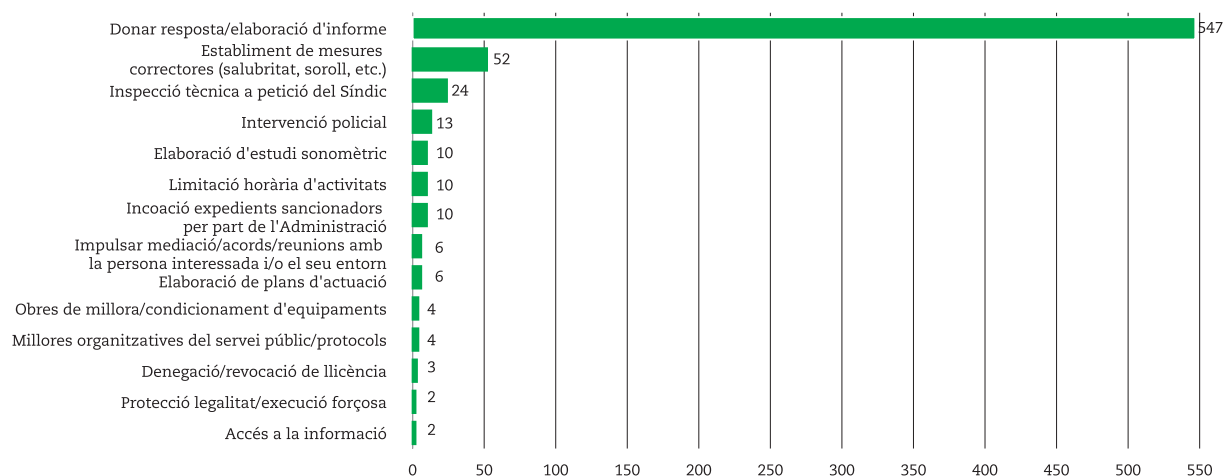
Contaminació	693	59,4%
Llicències d'activitats	283	24,3%
Gestió ambiental	150	12,9%
Control d'animals	40	3,4%
Total	1.166	100,0%

9.1. Contaminació

Pel que fa a la submatèria de contaminació, aquesta es troba condicionada pel fet que l'Administració ha donat resposta a un gran volum de queixes relacionades amb el

projecte d'una activitat relativa a la gestió de residus a les instal·lacions de l'antiga central tèrmica de Cercs.

87. Tipologia i nombre de complimentes quan la queixa fa referència a la contaminació



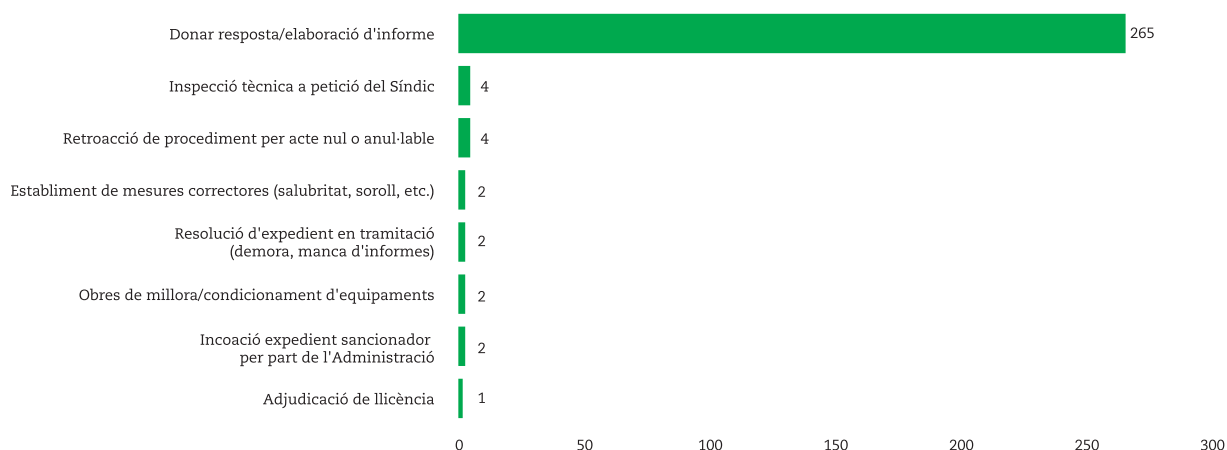
A banda d'aquest fet, la majoria de queixes se centren en la contaminació acústica i, en termes generals, s'han establert mesures correctores per resoldre la situació, o l'Administració local ha fet inspeccions tècniques dels locals a instàncies del Síndic. Tot i això, en 13 ocasions ha estat necessària la intervenció policial.

En menor mesura, s'ha incoat un expedient sancionador per part de l'Administració, s'ha limitat l'horari de les activitats o l'Administració ha impulsat la mediació i l'acord entre les parts.

9.2. Llicències d'activitats

Les llicències d'activitats es tracten majoritàriament en l'àrea de medi ambient, sobretot quan en deriven problemes relatius a l'actuació de l'activitat (ja siguin indústries, petits comerços o altres serveis), tot i que també hi ha casos en altres matèries, com ara urbanisme o administració pública.

88. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a llicències ambientals



La majoria d'actuacions s'han resolt donant resposta a la persona interessada, especialment pel que fa a una sèrie d'expedients col·lectius relacionats amb les mesures de desconfinament.

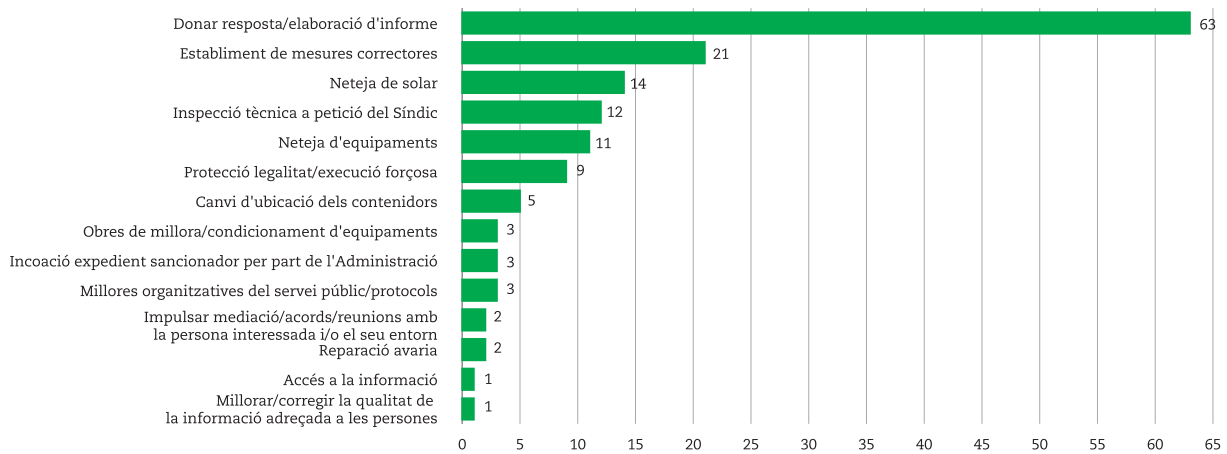
En canvi, són menors els casos en què s'han establert mesures correctores, s'han fet inspeccions tècniques a petició del Síndic o s'han fet obres de millora i condicionament d'equipaments.

9.3. Gestió ambiental

La gestió ambiental, principalment, fa referència a la gestió dels residus, la neteja de la via pública i la ubicació de contenidors, o a la neteja de solars que es troben en un estat inadequat i que generen brutícia i possibles

situacions de plagues d'animals. També, en un nivell menor, s'aborden aspectes que afecten la protecció de la biodiversitat, l'ecologia i la sostenibilitat.

89. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a gestió ambiental



La manca de resposta a les sol·licituds de les persones és un problema recurrent en totes les àrees, però més en algunes, com ara la de medi ambient, en què en molts casos no hi ha un procediment reglat, o la sol·licitud és molt genèrica. Per això, el Síndic ha requerit en molts casos l'Administració perquè doni resposta a les persones interessades, en compliment de la Llei d'accés a la informació ambiental.

Pel que fa a aspectes concrets de la gestió ambiental, l'establiment de mesures correctores, les obres de millora i condicionament d'equipaments i la neteja de solars i d'equipaments representen un àmbit significatiu d'actuació, ja sigui quan l'Administració notifica els requeriments a la persona propietària, ja sigui quan ho fa per via de l'execució forçosa.

9.4. Control d'animals

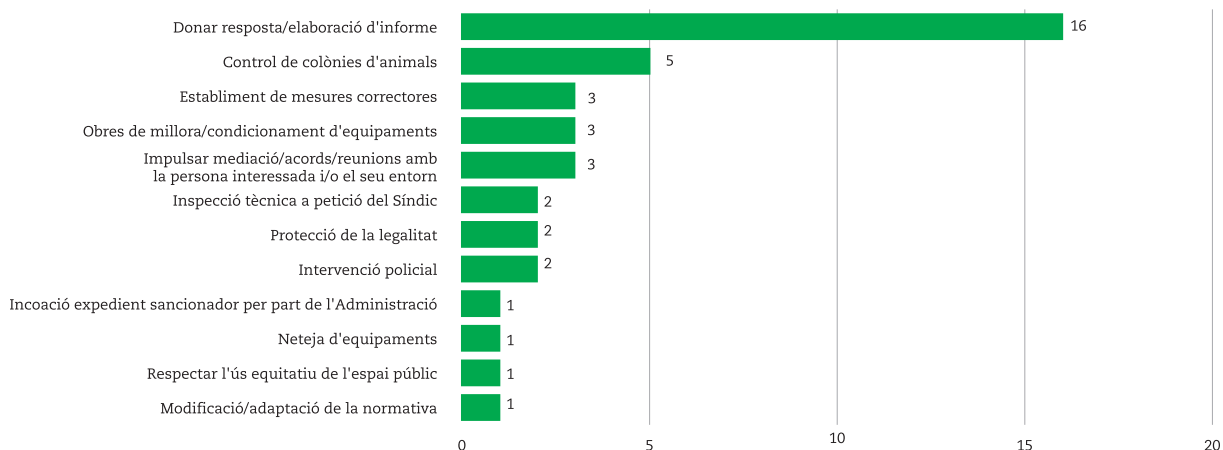
Per control d'animals s'entén tot el que afecta tant la tinença d'animals domèstics com el control de les poblacions o les afectacions que generen animals salvatges.

motiu de compliment més alt, però també el control de colònies d'animals i l'establiment de mesures correctores.

En aquest àmbit, com també en molts altres casos, donar resposta a les sol·licituds d'informació a la ciutadania representa el

En menor mesura, s'ha requerit la intervenció policial o s'han incoat expedients sancionadors davant les molèsties que genera algun animal.

90. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a control d'animals



91. Casos concrets en l'àmbit de medi ambient

Q 04639/2019

Queixa relativa a les molèsties que ocasionen els serveis de neteja de Vilassar de Dalt quan utilitzen les màquines bufadores

Ajuntament de Vilassar de Dalt

Malgrat que l'activitat administrativa que ocasiona el soroll sigui un interès públic com el servei de neteja de la via pública, cal harmonitzar la intimitat i inviolabilitat del domicili amb el servei públic dotant-lo de mecanismes silenciosos o, com a mínim, productors de menys emissions de sorolls. En conseqüència, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Vilassar de Dalt que adoptés les mesures oportunes per disminuir els nivells sonors ambientals que ocasiona el servei de neteja de la via pública, i que, amb aquest objectiu, procurés: substituir les màquines utilitzades per unes de més silencioses i més respectuoses amb el medi ambient; formar el personal que utilitza la maquinària més susceptible de fer soroll perquè porti a terme les seves tasques amb el menor impacte sonor possible, i evitar l'ús de maquinària sorollosa en horaris de descans.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que el 31 de desembre de 2019 va finalitzar el contracte amb l'empresa encarregada de la neteja de la via pública i que des d'aleshores se n'ocupa directament una empresa municipal. A banda de doblar el servei, s'ha passat d'una màquina i quatre operaris a dues màquines i vuit operaris. Totes les bufadores que s'han comprat noves són elèctriques, llevat de dues de benzina per a casos d'urgència. Tot el personal ha rebut formació específica sobre el funcionament de les noves eines. Pel que fa als vehicles petits, l'Ajuntament també assenyala que comprarà dues furgonetes elèctriques.

Q 07862/2019

Queixa relativa a les molèsties que ocasiona la megafonia de la platja de Calella

Ajuntament de Calella

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Calella que per a la temporada d'estiu del 2020, si malgrat les mesures adoptades la persona interessada es continuava queixant per l'excés de soroll que percep en el seu habitatge, fes els mesuraments acústics oportuns per objectivar les molèsties que causa la megafonia.

Posteriorment, el Síndic ha estat informat que s'ha arribat a una solució consensuada amb la persona interessada, consistent a desconnectar un dels dos altaveus que queden davant del seu habitatge.

Q 08718/2019**Queixa relativa a les molèsties per sorolls que generen les diferents activitats que tenen lloc en un centre escolar de Barcelona**

Ajuntament de Barcelona

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Barcelona que de cara al curs 2020/2021 s'implementi en aquesta escola el Programa Sssplau, tal com s'ha fet en altres centres. També li va suggerir que el proper curs acadèmic valori la possibilitat d'instal·lar un sonòmetre durant un termini prudential a la façana o al domicili de la persona interessada, a fi d'obtenir una mesura orientativa del soroll provinent dels patis de l'escola objecte de queixa.

L'Ajuntament ha assenyalat que ha tramès els suggeriments del Síndic a l'escola. El centre, que actualment té implementat el Programa Sssplau al nivell educatiu infantil, s'ha posat en contacte amb la persona referent del programa a fi d'ampliar-lo a altres nivells educatius del centre per al curs 2020/2021. Així mateix, es valorarà l'opció de sol·licitar al Departament de Qualitat Ambiental la possibilitat d'instal·lar un sonòmetre a la façana o al domicili de la persona que va presentar la queixa.

Q 09720/2019**Queixa relativa al mal estat del solar posterior a una finca de Blanes, una zona verda de la qual no es fa manteniment**

Ajuntament de Blanes

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Blanes que comprovés l'estat en què es trobava el solar objecte de queixa i que, si constatava l'existència de risc d'incendi o risc per a la salut pública, en requerís la propietat perquè dugués a terme les actuacions necessàries per donar compliment a l'Ordenança municipal reguladora de la neteja viària i la gestió dels residus i a la normativa urbanística sobre ús i conservació de solars.

L'Ajuntament ha informat que arran d'una inspecció es va comprovar que al solar hi havia molta vegetació i una gran quantitat d'insectes que afectaven la salubritat dels habitatges immediatament superiors. Per aquest motiu, es va ordenar a la propietària de l'immoble que el netegés, el desbrossés i apliqués mesures de prevenció i/o un tractament insecticida adequats. També se la va advertir de la imposició d'una multa en cas d'incompliment o de l'execució subsidiària de la neteja a càrrec seu.

Q 00276/2020**Queixa relativa a les molèsties que ocasiona un gos d'un habitatge de Campdevàrol**

Ajuntament de Campdevàrol

L'informe de la policia local posa de manifest que en tots els controls que ha fet s'han detectat molèsties del gos. Per aquest motiu, el Síndic entén que tot i que els propietaris de l'animal hagin adoptat mesures per evitar al màxim els lladrucs del gos, tal com assenyalava l'Ajuntament, no són suficients. Així doncs, va suggerir que s'instés de nou els propietaris de l'animal a adoptar altres mesures per evitar les molèsties que s'han pogut constatar.

L'Ajuntament ha informat que el mes de maig de 2020 va demanar als propietaris de l'animal que adoptessin mesures i els va recordar la normativa municipal que empara la persona denunciante.

10. Urbanisme i mobilitat

Aquest any s'ha produït una reducció significativa en el nombre de complimentaments que afecten els àmbits d'urbanisme o mobilitat. Els planejaments urbanístics, la gestió d'aquests planejaments, la disciplina urbanística, les obres públiques i la circulació

dins del nucli urbà o la circulació per carretera són els principals motius pels quals les persones interessades s'han adreçat al Síndic. Tot i això, en l'àmbit d'urbanisme s'ha incrementat la proporció de complimentaments respecte de l'àmbit de mobilitat.

92. Nombre de complimentaments per tipus de matèries en l'àmbit d'urbanisme i mobilitat

Urbanisme	166	58,5%
Mobilitat	118	41,5%
Total	284	100,0%

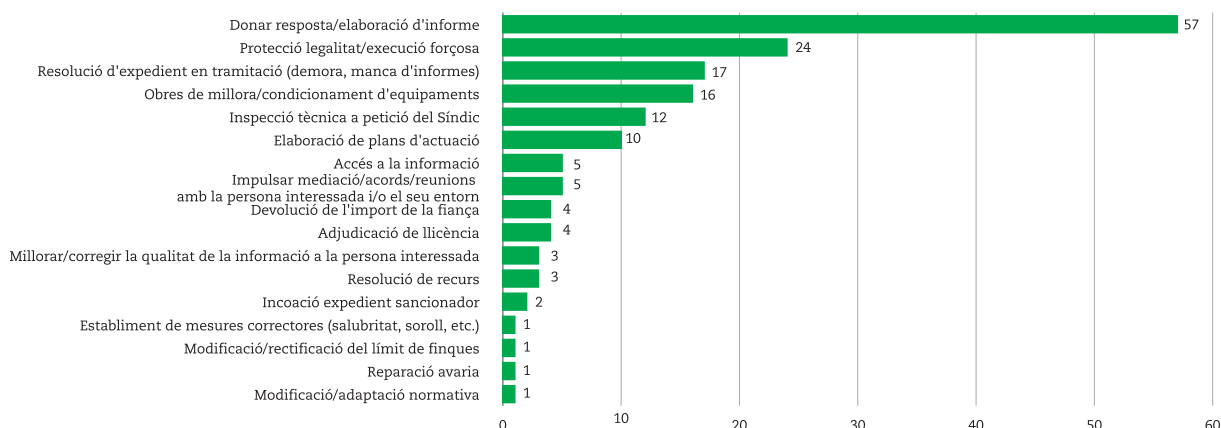
En l'àmbit d'urbanisme, s'ha demanat a l'Administració que doni resposta a les sol·licituds de les persones interessades en 57 casos durant l'any 2020, i en 24 ocasions s'ha requerit l'Administració perquè adopti mesures per a la protecció de la legalitat mitjançant l'execució forçosa, davant de construccions il·legals o sense els permisos adequats.

A més, s'han millorat obres públiques o s'han condicionat espais, i també s'han instat les administracions a iniciar inspeccions tècniques, entre d'altres, d'acord

amb les sol·licituds d'intervenció presentades.

També cal destacar que, com a conseqüència de l'actuació del Síndic, l'Ajuntament de Cambrils ha redactat una proposta de modificació del Pla d'ordenació urbana municipal, a fi que es puguin instal·lar ascensors que ocupin el domini públic viari, d'acord amb l'article 24.4 del Reial decret legislatiu 7/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de sòl i rehabilitació urbana.

93. Tipologia i nombre de complimentaments quan la queixa fa referència a urbanisme

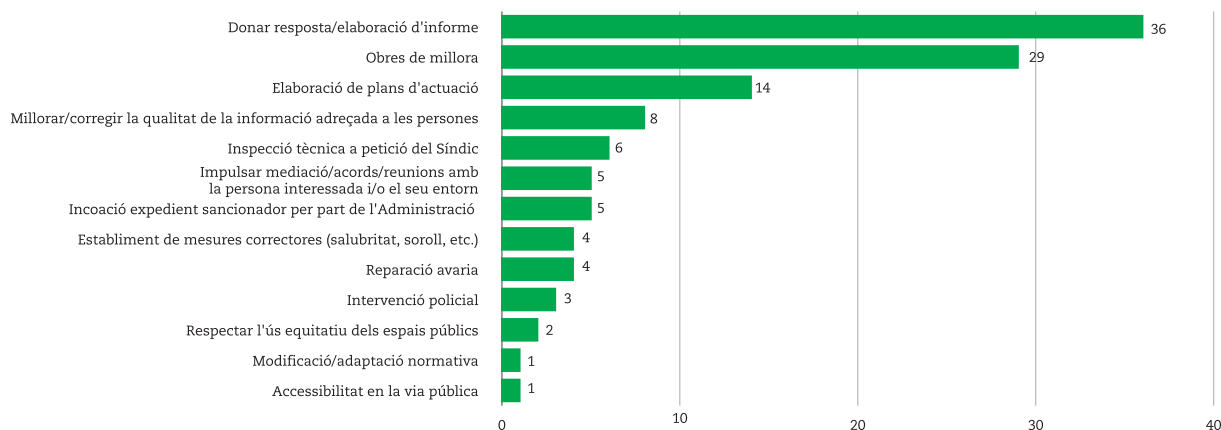


En relació amb la mobilitat, el Síndic continua treballant perquè les administracions donin resposta a les sol·licituds de les persones (36 casos), però també ha participat de manera intensa per impulsar obres de millora a la via pública (29 casos). En menor grau, se situen l'elaboració de plans d'actuació, la millora o la correcció de la qualitat de la informació proporcionada a les persones o el

requeriment a l'Administració perquè iniciï inspeccions tècniques.

Convé destacar, en l'àmbit de la mobilitat, l'elaboració per part de l'Ajuntament de Mataró d'una nova ordenança de mobilitat en què es regularà de manera expressa la circulació de vehicles de transport personal, a fi de prioritzar el vianant i garantir-ne la mobilitat i la seguretat.

94. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a mobilitat



95. Casos concrets en l'àmbit d'urbanisme i mobilitat

Q 02411/2019

Queixa relativa al nou disseny d'un carrer de Salou, amb grans terrasses exteriors, que impedeixen que hi puguin circular els vehicles d'emergències

Ajuntament de Salou

Segons l'informe de la Policia Local d'octubre de 2018, al carrer objecte de queixa s'hi pot circular amb vehicles d'emergència exceptuant camions de bombers, a causa de la manca d'espai propiciada pel mobiliari urbà i per les activitats comercials autoritzades. En vista d'aquesta informació, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Salou que adoptés les mesures adequades per garantir la seguretat de les persones i els béns davant d'un possible risc o perill potencial que requerís la intervenció dels bombers.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que pel que fa a la part de dalt del carrer, està previst remodelar una cruïlla, inclosa en el projecte de renovació d'una avinguda. El projecte inclou treure la illeta central que impedeix el pas de vehicles. I que pel que fa a la part baixa del carrer, s'està estudiant l'ocupació de la via pública a fi de garantir l'amplada mínima de pas perquè els vehicles d'emergència puguin actuar.

Q 04711/2019**Queixa relativa als problemes d'accessibilitat que ocasiona la terrassa d'un bar de Castellví de la Marca**

Ajuntament de Castellví de la Marca

El Síndic recorda que és l'Ajuntament qui ha de promoure les condicions perquè les persones amb discapacitat puguin fer ús dels vials sense posar-se en perill, i que segons el Codi d'accessibilitat un itinerari de vianants es considera adaptat quan té una amplada lliure mínima de 0,90 m. Així doncs, el Síndic va demanar a l'Ajuntament de Castellví de la Marca que reconsiderés l'autorització de la terrassa, atès que suposa un ús privatiu d'un bé de domini públic que representa una discriminació per a les persones amb discapacitat.

Segons ha informat posteriorment l'Ajuntament, el gener de 2020 es va regularitzar aquesta terrassa amb la llicència per a l'ocupació de béns del domini públic corresponent. També ha informat que els serveis municipals han enretirat les pilones en el tram afectat i les han substituït per una barana metàl·lica, que, a banda d'alliberar espai, ofereix més seguretat per als vianants respecte de la calçada. Així mateix, el restaurador també ha canviat el mobiliari per un altre de mides més reduïdes, i ha limitat l'ocupació a l'espai entre les dues portes del local, de manera que la vorera queda totalment lliure per al pas de les persones.

Q 05781/2019**Queixa referida a les molèsties provocades per un pi pinyoner ubicat en un carrer de Bellaterra**

Entitat Municipal Descentralitzada de Bellaterra

L'Administració va informar que era convenient executar treballs de tall selectiu de branques, però que no considerava urgent la intervenció. Tanmateix, de les fotografies aportades per la promotora de la queixa se'n desprèn que pot ser que no hi hagi risc de caiguda del pi, però que la seva situació produeix uns danys materials a la seva propietat dels quals l'Administració és responsable atès el temps que fa que és coneixedora de la situació sense haver-hi posat remei.

El Síndic va suggerir, doncs, a l'Entitat Municipal Descentralitzada de Bellaterra que esporgués les branques que afectaven la casa de la promotora.

Segons ha comunicat la promotora de la queixa, el 23 d'abril de 2020 els serveis municipals van executar la poda del pi, de manera que el Síndic considera complert el seu suggeriment.

Q 09102/2019**Queixa d'una comunitat veïnal de Santa Perpètua de Mogoda per les molèsties que ocasiona l'estacionament de vehicles a sobre de la vorera, que dificulta l'accés a la finca**

Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda

El Síndic recorda que els estacionaments indeguts, a més de constituir infraccions de trànsit i molèsties per als veïns de les finques afectades, suposen un obstacle per a les persones amb mobilitat reduïda. Segons el Codi d'accessibilitat, un itinerari de vianants es considera adaptat quan té una amplada lliure mínima de 0,90 metres. Per això, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda que valorés la possibilitat d'instal·lar en el tram de carrer objecte de queixa elements que impedissin l'estacionament sobre la vorera.

L'Ajuntament ha informat que va valorar la possibilitat de col·locar unes pilones per impedir l'estacionament sobre la vorera, però es va descartar perquè quedaria poc espai lliure. Finalment, es va optar per reforçar la pintura horitzontal amb una línia groga a la calçada i anunciar-ho mitjançant cartells de conscienciació. La línia groga es va pintar el mes de novembre de 2020 i els cartells es penjaran properament.

Q 05756/2020

Queixa relativa a les molèsties que provoquen les plaques que cobreixen unes rases a la via pública a Olesa de MontserratAjuntament d'Olesa de Montserrat

Segons la persona interessada, l'Ajuntament li va indicar que s'havia obert un procediment de restabliment de la legalitat urbanística contra la comunitat veïnal que havia col·locat les plaques, però el problema no s'havia resolt. Per tant, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que agilités al màxim els tràmits de l'expedient de restabliment de la legalitat urbanística, sense que es veiés afectat el dret de defensa de les persones interessades, ateses les molèsties que causaven les obres als veïns i als vianants. En aquest mateix sentit, també li va recomanar que valorés si les mesures cautelars que s'havien ordenat en el Decret de 23 de juliol de 2020 eren suficients per evitar el soroll o calia ampliar-les o modificar-les per evitar-lo.

Posteriorment, l'Ajuntament ha comunicat que l'expedient de restauració de la realitat física alterada segueix en tramitació, tot i que aparentment no hi ha cap responsable directe de l'execució de les obres. Atès que s'estan fent indagacions per identificar la persona responsable i això pot endarrerir la resolució del procediment, l'Ajuntament ha optat per l'execució subsidiària de les obres de reposició de les voreres al seu estat original i en repercutirà el cost a la persona que finalment es determini com a responsable de les actuacions.

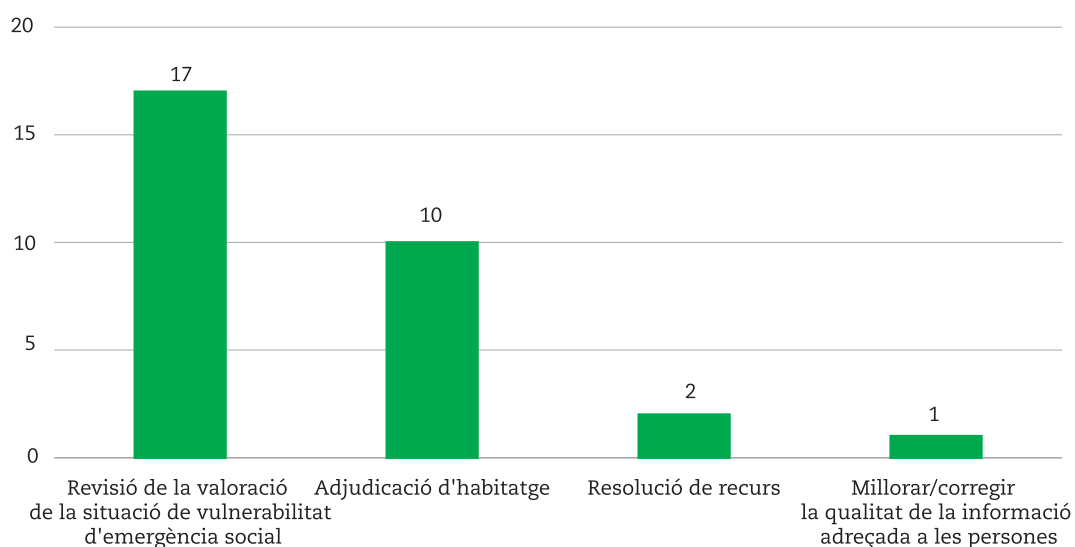
11. Habitatge

L'any 2020, l'àmbit d'habitatge, que s'ha tractat de manera diferenciada en el capítol IV de l'informe anual del Síndic perquè el conjunt de compliments i el tipus de queixes eren completament diferents de les d'urbanisme i mobilitat, ha tingut un menor nombre de compliments. Tot i això, tal com s'assenyalava en l'informe anual de l'any 2019, un gran nombre de queixes s'han iniciat

per la demora de la Mesa d'emergències a l'hora de resoldre els expedients per la necessitat d'accedir a un habitatge.

Per això, hi ha un gran nombre de casos s'han resolt mitjançant la revisió de la valoració de la situació de vulnerabilitat d'emergència social (17 casos) i, en segon terme, amb l'adjudicació d'un habitatge (10 casos).

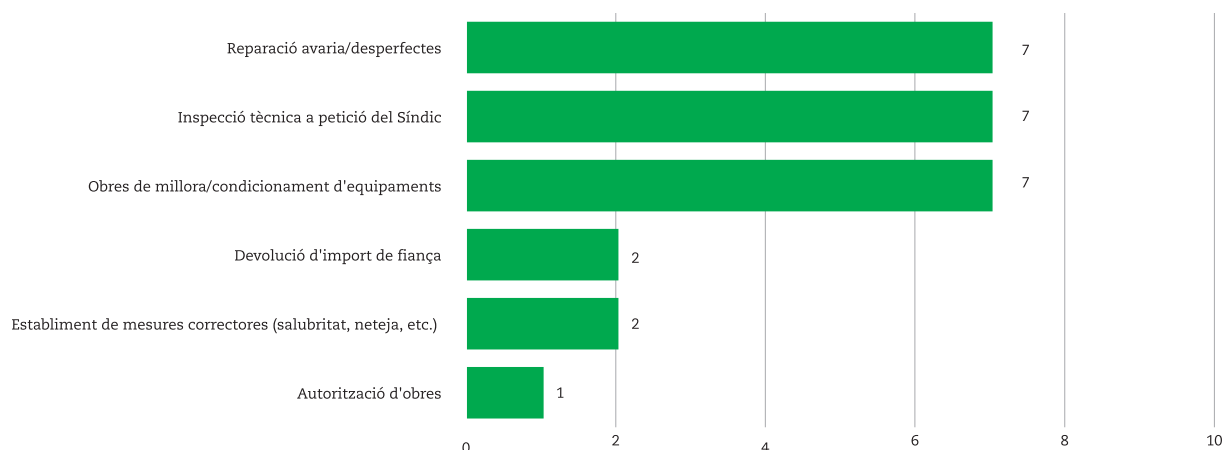
96. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a emergència residencial



En relació amb la conservació d'habitatges de protecció oficial, amb la borsa de lloguer social o amb els habitatges que gestiona l'Administració, s'ha reduït significativament

el nombre de compliments i, de fet, aquests han consistit fonamentalment en la reparació d'avaries o en obres de millora i condicionament d'equipaments.

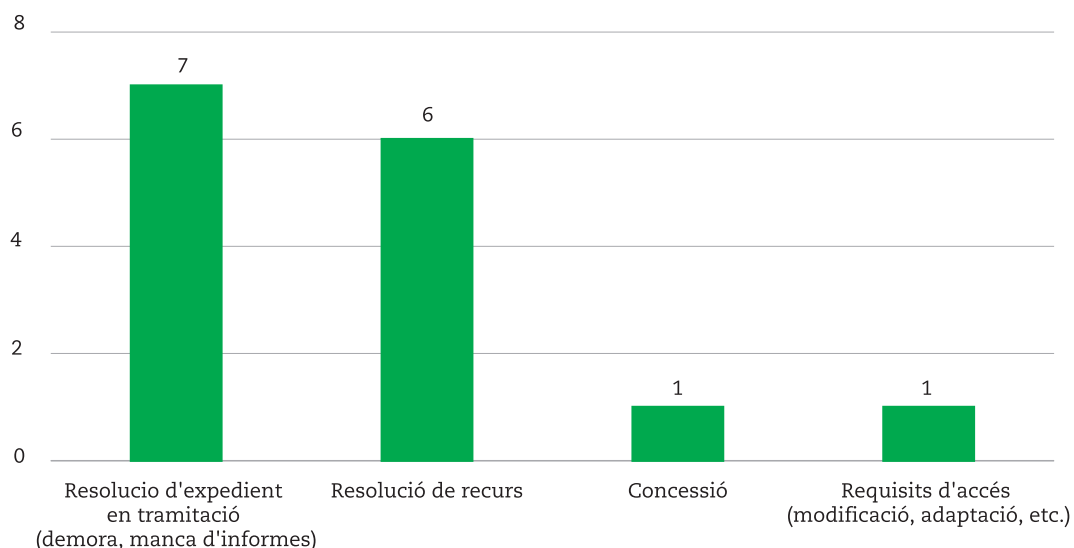
97. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a conservació d'habitatges



Quant a les subvencions i els ajuts, principalment ajuts al lloguer o ajuts a la rehabilitació, el Síndic ha actuat perquè s'agilitzin els tràmits i es faci efectiu el pagament de la subvenció o l'ajut en 7 ocasions. També ha intervingut perquè es

resolguin els expedients o els recursos que encara no havien estat resolts per l'Administració. Finalment, s'ha concedit l'ajut en una ocasió o s'han modificat els requisits d'accés a un ajut també en una ocasió.

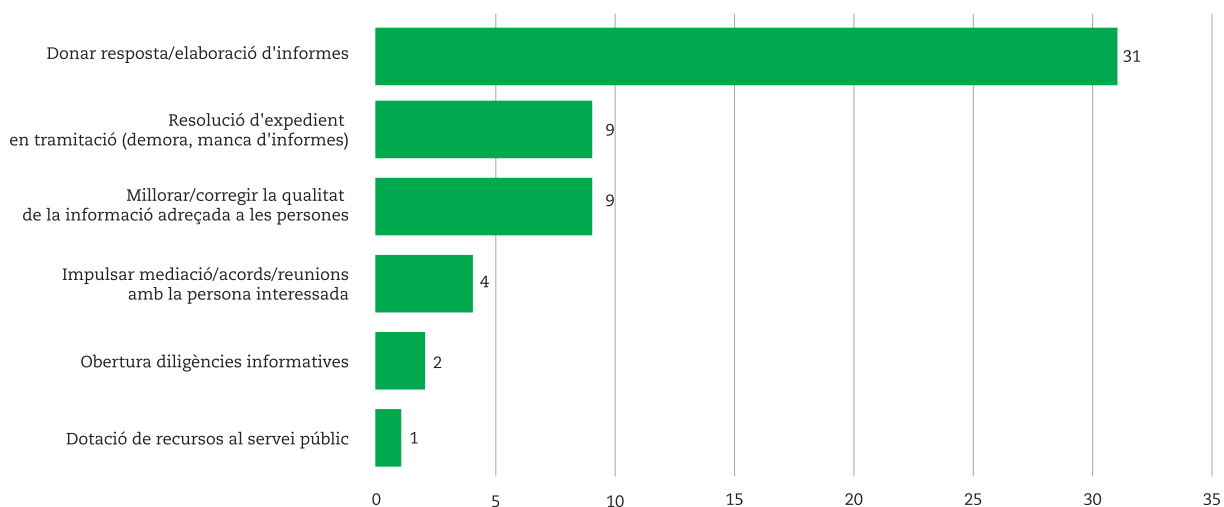
98. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a subvencions i ajuts



En relació amb els arrendaments, i especialment en els casos en què es manifesta una dificultat evident per poder conservar l'habitatge amb els preus establerts, el Síndic ha actuat perquè

l'Administració doni resposta a la persona interessada en 31 casos, i ha requerit l'agilització dels tràmits en la resolució d'expedients en 9 ocasions.

99. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a arrendaments



100. Casos concrets en l'àmbit d'habitatge

Q 07863/2018

Queixa relativa a la necessitat d'una família d'accedir a un habitatge social adaptat

Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet
Departament de Territori i Sostenibilitat

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet que els serveis socials municipals analitzessin la situació socioeconòmica de la família i en trametessin un informe a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC), perquè fos valorat per la Mesa de valoració d'emergències econòmiques i socials de Catalunya. També va suggerir al Departament de Territori i Sostenibilitat que la Mesa valorés la situació d'emergència econòmica i social en què es trobava aquesta família, i que en el cas que la valoració fos favorable, l'AHC i l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet treballessin de manera conjunta i coordinada per garantir l'accés de la família a un habitatge assequible i accessible atesa la situació de mobilitat reduïda d'un dels seus membres.

Segons ha indicat recentment l'Ajuntament, s'ha informat la persona interessada sobre la possibilitat de traslladar el seu cas a la Mesa d'emergències, juntament amb l'informe social que té previst elaborar l'Ajuntament, a fi que la seva sol·licitud d'habitatge pugui ser valorada per la Mesa. La demanada d'habitatge d'aquesta persona, a més, queda també inclosa en la llista de demandants d'habitatges d'inclusió que gestiona el municipi. Per la seva banda, l'AHC ha informat que està en espera que l'Ajuntament li faci arribar l'informe sobre la situació de la família perquè la Mesa d'emergències pugui fer la valoració corresponent.

Q 07897/2019

Queixa relativa al retard de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya a l'hora de fer el lliurament d'un habitatge social

Departament de Territori i Sostenibilitat

Atesa la situació de desinformació amb què manifestava que s'havia trobat el promotor de la queixa al llarg de tot el procés per gestionar el canvi d'habitatge, i tenint en compte que quan va presentar la queixa encara no se li havia lliurat l'habitatge que tenia reservat, el Síndic va suggerir que l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC) informés per escrit el promotor, de manera clara i detallada, sobre el procediment que s'havia seguit per gestionar el canvi d'habitatge que havia sol·licitat, i sobre la previsió de l'AHC per garantir l'accés de la seva família a l'habitatge adquirit per tanteig, un cop fetes la visita d'inspecció i les obres d'adequació corresponents.

D'acord amb la darrera informació tramesa pel Departament de Territori i Sostenibilitat, el promotor de la queixa i la seva família ja han pogut accedir a l'habitatge que els havia de ser adjudicat.

Q 02112/2020

Queixa relativa a l'estat d'un habitatge de Barcelona de titularitat municipal, que agreuja l'estat de salut de la persona que hi resideix

Ajuntament de Barcelona

La normativa vigent reconeix el dret a la protecció de la salut i la consegüent obligació dels poders públics de fomentar i vetllar per la salut pública. I en aquest cas l'habitatge adjudicat al promotor de la queixa no reuneix les condicions mínimes d'habitabilitat i de confort, la qual cosa és especialment greu atès que el promotor té un estat de salut delicat. Per això, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Barcelona que reparés i adequés urgentment l'habitatge del promotor, prestant una atenció especial a la problemàtica d'humitats i de seguretat de la

instal·lació del subministrament de gas, i que valorés si calia garantir el real·lotjament provisional de les persones residents a l'habitatge, en funció de l'abast i la durada de les obres.

L'Ajuntament ha informat que ha dut a terme una inspecció de l'habitatge i que està fent les actuacions necessàries per donar solució als problemes relacionats amb la instal·lació de la caldera i amb les humitats que afecten l'habitatge.

Q 02277/2020

Disconformitat amb la reclamació d'una quantitat per part de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya relativa a uns consums de telefonia i de subministrament elèctric per a un ascensor de fa disset anys

Departament de Territori i Sostenibilitat

El Síndic va suggerir al Departament de Territori i Sostenibilitat que, llevat que l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC) justificqués jurídicament que no ha prescrit el dret a reclamar els imports esmentats, es deixés sense efecte la reclamació, i es retornessin, si esqueia, els imports corresponents a les persones que ja haguessin efectuat algun pagament a l'AHC.

El Departament de Territori i Sostenibilitat ha informat que, d'acord amb el que determina l'article 121-20 del llibre I del Codi civil de Catalunya, l'AHC considera que han prescrit les quantitats anteriors als deu anys, a comptar des de la comunicació del deute. Per tant, es descomptaran del deute de la persona interessada les quantitats que en el moment de la comunicació ja haguessin prescrit.

Q 06413/2020

Queixa relativa a la situació de desemparament en què es troba una família després del desnonament del seu habitatge habitualAjuntament de Badalona
Departament de Salut

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Badalona que garantís el real·lotjament d'urgència de la família en un recurs residencial adient a les seves necessitats; que els serveis socials municipals garantissin la cobertura de les necessitats bàsiques de la família i el seu acompanyament social; que iniciés els tràmits necessaris per facilitar l'accés de la família a un habitatge assequible, i que, atesa la possible afectació de la persona interessada per COVID-19, establís els mecanismes de col·laboració i coordinació necessaris entre l'Ajuntament i el Departament de Salut per garantir una adequada assistència sanitària a la família i per adoptar les mesures necessàries per evitar una possible propagació del virus.

De la informació tramesa per l'Ajuntament de Badalona se'n desprèn que s'ha garantit el real·lotjament d'urgència de la persona afectada, a la qual s'ha orientat també amb relació a la necessitat de regularitzar la seva situació legal per poder accedir a altres ajuts i prestacions socials.

SEGURETAT CIUTADANA I JUSTÍCIA

Els serveis penitenciaris i l'actuació de les forces de seguretat, dins l'àrea de seguretat ciutadana i justícia, són els àmbits que destaquen més en termes de resolució de les peticions que es fan al Síndic. En menor grau es troba l'àmbit de l'Administració de justícia.

Convé assenyalar que s'han inclòs en aquest apartat els compliments relacionats amb el Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura

(MCPT). Així doncs, es poden veure també els resultats de les visites de l'MCPT per a la millora dels drets i les llibertats de la ciutadania.

Ara bé, aquest any, com a conseqüència de la crisi ocasionada per la COVID-19, s'ha reduït el nombre de visites de l'MCPT, fet que es tradueix en un menor nombre de recomanacions tant a comissaries com a centres penitenciaris.

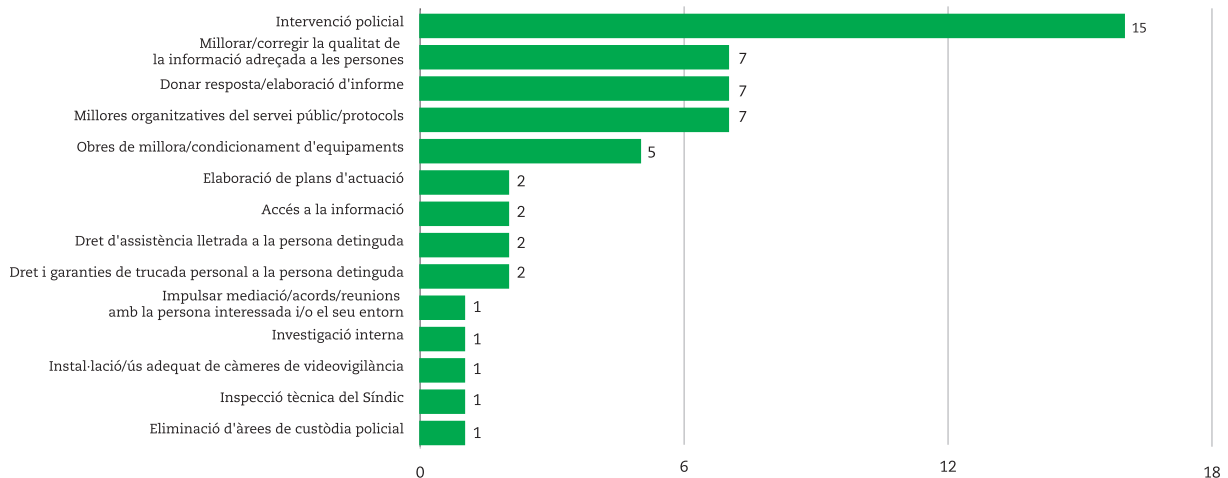
101. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de seguretat ciutadana i justícia

Actuació de forces de seguretat	51	48,6%
Administració de justícia	6	5,7%
Serveis penitenciaris	48	45,7%
Total	105	100,0%

En relació amb l'actuació de les forces de seguretat, a diferència de l'any passat, la varietat de tipus de compliments s'ha incrementat i, en canvi, s'han reduït (tal com s'ha assenyalat anteriorment) les recomanacions o els suggeriments derivats

de les visites que fa l'MCPT. Així, el Síndic ha requerit una major intervenció policial en 16 ocasions, s'ha millorat/corregit la qualitat de la informació a la persona interessada en 7 casos, o s'han fet millores en els protocols en 7 casos més.

102. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a l'actuació de forces de seguretat



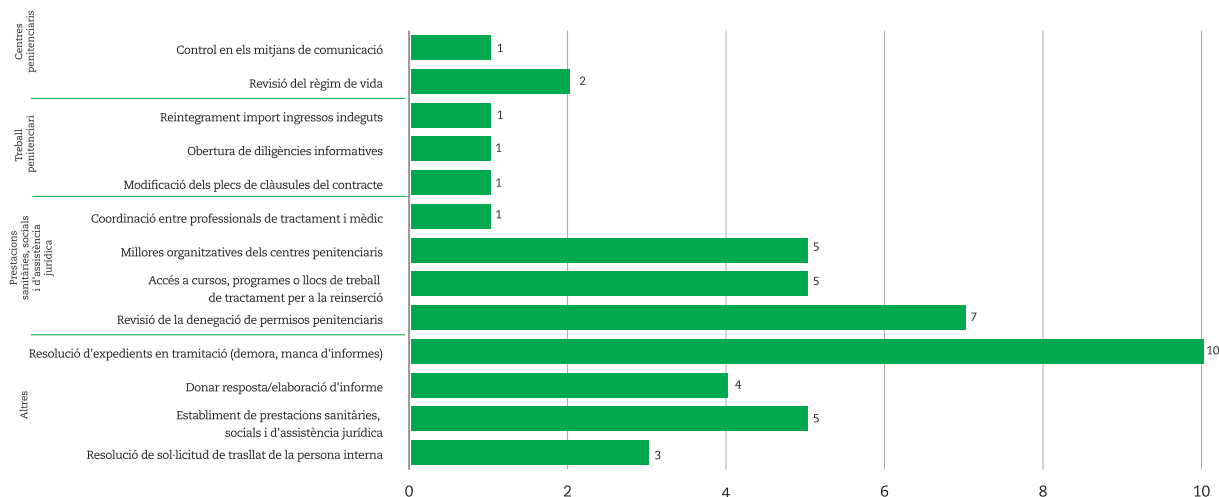
Pel que fa a l'actuació de l'Administració de justícia i dels col·legis professionals, la intervenció del Síndic es fonamenta en la tramitació administrativa, que en 5 ocasions ha estat relacionada amb l'obligació de donar resposta a les sol·licituds de les persones. A continuació, amb 1 cas, trobem la motivació de la denegació del benefici de justícia gratuïta.

En l'àmbit de serveis penitenciaris, en 10 ocasions s'han aragilitzat els tràmits per

resoldre els expedients en tramitació. També s'ha revisat la denegació de permisos penitenciaris en 6 ocasions i s'han fet millores organitzatives en els centres penitenciaris, o s'ha donat accés a persones internes a cursos, programes o llocs de treball de tractament per a la reinserció, entre d'altres.

Finalment, s'ha treballat per aconseguir millores en l'àmbit de prestacions sanitàries, socials i d'assistència jurídica.

103. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a serveis penitenciaris



104. Casos concrets en l'àmbit de seguretat ciutadana i justícia

Q 00724/2016

Queixa relativa a l'actuació dels agents dels Mossos d'Esquadra en el procediment de recerca d'una persona gran desapareguda, que finalment va ser trobada al cap de més de dos mesos, quan ja havia mort

Departament d'Interior

Atès que es va detectar una manca de coordinació entre els diferents cossos de seguretat que van intervenir en l'operació, el Síndic va suggerir al Departament d'Interior que revisés i redactés de nou el protocol d'actuació i recerca de persones desaparegudes, en el qual participen tots els serveis policials afectats, tant operatius com d'atenció als familiars de les víctimes.

Posteriorment, el Departament ha informat que es va redactar un document que estava pendent de revisió per part dels serveis jurídics de la Direcció General de la Policia. I finalment, que el 28 de febrer de 2020 va entrar en vigor el procediment normalitzat de treball, PNT 228/01/20 "Recerca de persones perdudes en un espai geogràfic determinat".

Q 00760/2016

Queixa relativa a la mala praxi d'un advocat

Consell de l'Advocacia Catalana (CICAC)

La promotora de la queixa, descontenta amb l'actuació de l'advocat, el qual no li va retornar la documentació relacionada amb un cas, va interposar el maig de 2011 una queixa davant del Col·legi d'Advocats de Vic, que la va derivar al Consell de l'Advocacia Catalana i no es va resoldre fins al setembre de 2015. El Consell va concloure que la infracció ja estava prescrita quan la persona interessada va presentar la queixa, ja que els fets havien tingut lloc l'any 2003. El Síndic, però, considera que el moment dels fets és quan l'advocat no lliura la documentació a la persona interessada, és a dir, a partir de l'any 2010.

En conseqüència, va suggerir al Consell de l'Advocacia Catalana que adoptés les mesures oportunes perquè la promotora de la queixa pogués recuperar la documentació que al seu dia va entregar al seu lletrat i que aquest es nega a retornar-li.

El Consell ha informat posteriorment que la promotora de la queixa ja ha recuperat la documentació que al seu dia va lliurar al seu lletrat.

AO 00007/2017**Actuació d'ofici relativa a la mort de dos agents rurals en un vedat de caça a Aspa, al Segrià, el gener de 2017**

Departament d'Interior
 Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació
 Ministeri de l'Interior

El Síndic va fer diverses recomanacions al Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació, al Departament d'Interior i a la Guàrdia Civil, entre les quals destaquen les següents: És necessari disposar d'una llei catalana de caça i que, mentrestant, s'estudii la transferència al Cos d'Agents Rurals de les funcions que actualment exerceix la Guàrdia Civil; cal que en la Junta de Seguretat de Catalunya es proposi elaborar un protocol concret i específic en matèria d'inspeccions i controls sobre permisos d'armes, que prevegi l'intercanvi d'informació entre el Ministeri de l'Interior, el Departament d'Interior i el Departament d'Agricultura; cal que els informes d'aptituds psíquiques i físiques per a l'obtenció de llicències d'armes només es puguin expedir en centres autoritzats específicament amb aquesta finalitat i que, a més, calgui aportar un informe de reconeixement psicològic elaborat per la Seguretat Social; cal que el Cos d'Agents Rurals rebi formació especialitzada sobre segu-

retat, prevenció de riscos i gestió de conflictes, i , finalment, cal dotar el Cos d'Agents Rurals dels elements de protecció necessaris per a l'exercici de les seves funcions.

El Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació ha posat de manifest que accepta les recomanacions del Síndic que siguin del seu àmbit competencial. Tanmateix, indica que la implementació i el desenvolupament d'algunes d'aquestes recomanacions seran progressius, i que algunes es preveu que s'implementin mitjançant la futura llei de caça s'està impulsant. Per la seva banda, el Departament d'Interior ha tramès un informe amb diverses consideracions, en vista del qual el Síndic considera complets parcialment els seus suggeriments.

Q 07843/2018**Queixa relativa a la comunicació entre un intern del Centre Penitenciari Ponent i el seu fill, ingressat en un centre educatiu**

Departament de Justícia

El promotor de la queixa estava a punt d'obtenir la llibertat definitiva i necessitava començar a establir i enfortir els vincles amb els seus fills menors d'edat. Es va acordar que podria començar a veure'ls un cop al mes, però es queixava perquè només els havia vist una vegada.

Tots els infants tenen garantit el gaudi de tots els drets coberts per la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets de l'infant, inclòs el dret a mantenir relacions personals i contacte directe amb els seus progenitors amb regularitat. Per tant, el Síndic va demanar al Departament de Justícia que la direcció del centre penitenciari es

coordinés amb la direcció del centre educatiu a fi d'incrementar la freqüència de les comunicacions telefòniques i per videoconferència entre pare i fill. També va demanar que es promogués d'ofici la videoconferència sense necessitat que l'intern ho hagués de demanar cada vegada.

La Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima ha informat que el Centre Penitenciari Ponent va poder establir una videoconferència/videotrucada setmanal entre l'intern i el seu fill.

Q 07214/2019**Queixa relativa a una agressió d'un funcionari a un pres d'un centre penitenciari**

Departament de Justícia

El Síndic va tenir coneixement que un pres del Centre Penitenciari Ponent havia rebut suposadament un cop d'un funcionari del centre, arran del qual va perdre tres dents i del qual el centre no es responsabilitza. L'intern manifestava que continuava amb la boca per reconstruir i que tenia dificultats per parlar i per ingerir aliments. Després de l'incident, l'intern va demanar el trasllat a un centre penitenciari de la província de Barcelona per motius de vinculació familiar.

Un cop estudiat aquest assumpte, el Síndic va demanar que es reconsiderés de nou l'opció de traslladar l'intern de centre, en cas que continués volent marxar, i que s'informés la institució sobre si havia continuat amb l'atenció mèdica odontològica que requeria.

La Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima ha informat, d'una banda, que segons l'informe mèdic de l'odontòleg que va atendre l'intern, totes les extraccions que li havia fet havien estat per patologia periodontal, i en cap moment l'intern va manifestar que li havien caigut dents o que tenia dificultats per mastegar i parlar; i de l'altra, que l'intern es troba actualment en un centre penitenciari de Barcelona, tal com demanava.

CONSUM

Pel que fa a l'àrea de consum, a diferència dels darrers anys, la majoria de casos en què s'ha complert la resolució del Síndic han afectat l'àmbit de la telefonia i les telecomunicacions. En aquest sentit, durant els anys anteriors, els complimentaments

es distribuïen de manera similar entre el subministrament elèctric i la telefonia i les telecomunicacions; en canvi, aquest any el nombre de complimentaments relacionats amb el subministrament elèctric és menor.

105. Nombre de complimentaments per tipus de matèries en l'àmbit de consum

Telefonia i telecomunicacions	244	37,8%
Subministrament elèctric	170	26,4%
Transports	90	14,0%
Subministrament d'aigua	80	12,4%
Subministrament de gas	54	8,4%
Administracions de defensa de consumidors	7	1,1%
Total	645	100,0%

Pel que fa a les administracions de defensa de consumidors, la intervenció del Síndic es basa, fonamentalment, a garantir que les oficines d'informació a les persones consumidores donin resposta a la ciutadania,

o a requerir que s'obrin diligències informatives. També s'ha impulsat la mediació o l'acord com a mecanisme de resolució de problemes.

106. Nombre de complimentaments per tipus de matèries en l'àmbit de les administracions en defensa dels consumidors

Donar resposta a la ciutadania	4	57,1%
Obertura de diligències informatives	1	14,3%
Inspecció tècnica a petició del Síndic	1	14,3%
Impulsar mediació/acords/reunions	1	14,3%
Total	7	100,0%

13.1. Subministrament elèctric

Aquest any la tipologia i el nombre de compliments quan la queixa fa referència al subministrament elèctric han variat. Així, la facturació i la qualitat del subministrament

concentren la majoria de compliments. En menor grau, es troben les avaries, les reparacions i les reclamacions, a banda de les altes i baixes de subministrament.

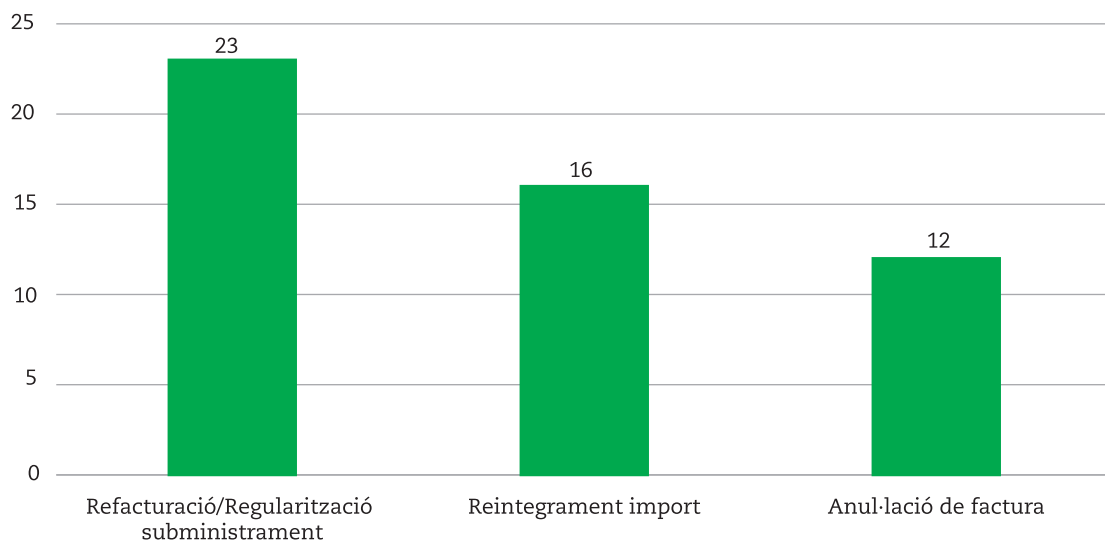
107. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de subministrament elèctric

Facturació	51	30,0%
Qualitat del subministrament	42	24,7%
Avaries, reparacions i reclamacions	34	20,0%
Altes i baixes de subministrament	22	12,9%
Pràctiques comercials	11	6,5%
Problemes de pagament	10	5,9%
Total	170	100,0%

Davant les reclamacions per la facturació de les empreses elèctriques, en 23 casos s'ha aconseguit la refacturació del subministrament, en 12 casos l'anul·lació

de la factura i en 16 casos el reintegrament de l'import cobrat indegudament a la persona interessada.

108. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a altes i baixes del subministrament

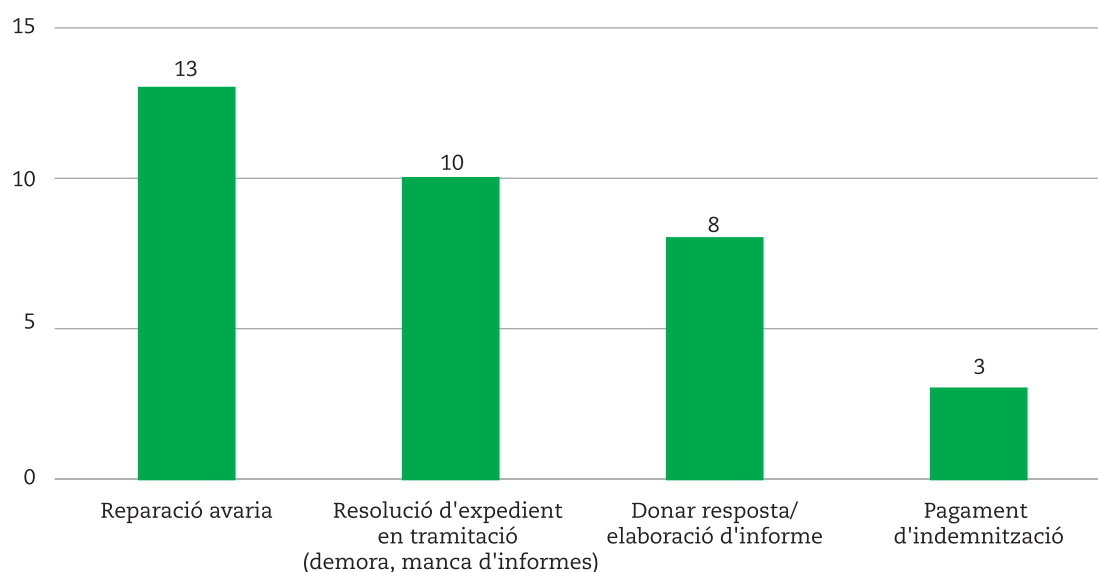


La qualitat del subministrament també ha generat queixes i actuacions del Síndic, que s'han resolt obrint diligències informatives (33 casos), fent obres de millora i condicionament d'equipaments (4 casos), inspeccionant la xarxa i els comptadors (3 casos), o modificant la potència.

Les avaries, reparacions i resolucions de reclamacions també suposen un àmbit en què la intervenció del Síndic ha facilitat una

resolució ràpida dels problemes plantejats per les persones interessades. Així, en 13 casos s'han reparat les avaries que generaven una mala qualitat del subministrament, en 10 casos les companyies elèctriques han resolt els expedients que tenien en tramitació, en 8 casos han donat resposta a les persones usuàries, i en 3 casos s'ha facilitat el pagament d'indemnitzacions a les persones afectades.

109. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la facturació



En relació amb les altes i baixes de subministrament, el principal problema és la demora a l'hora de facilitar l'alta (21 casos resolts) o la baixa (1 cas).

Pel que fa a les pràctiques comercials inadequades, en 5 ocasions s'ha aconseguit anul·lar el contracte de subministrament o s'ha donat de baixa el contracte de manteniment no desitjat, i en 6 ocasions s'han pres mesures per millorar la qualitat de la informació adreçada a les persones.

Finalment, pel que fa als problemes de pagament, el Síndic ha vetllat perquè es facilités el pagament dels deutes de les persones que es troben en situacions més vulnerables, mitjançant la mediació o l'acord entre les parts, ja sigui facilitant la concessió del bo social (6 casos) o fraccionant el pagament (2 casos), entre altres mesures.

13.2. Subministrament de gas

El subministrament de gas genera els mateixos tipus de solucions per part de les companyies que el subministrament elèctric, amb algunes petites modificacions derivades de les característiques pròpies d'aquest tipus de subministrament.

110. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a subministrament de gas

Altes i baixes de subministrament	8	14,8%
Alta de subministrament	8	14,8%
Facturació	26	48,1%
Refacturació/regularització subministrament	14	25,9%
Reintegrament import ingressos indeguts	9	16,7%
Anul·lació de factura	3	5,6%
Pràctiques comercials	5	9,3%
Anul·lació de contracte per incompliment de controls de qualitat	4	7,4%
Millora de la qualitat de la informació adreçada a les persones	1	1,9%
Qualitat del subministrament	11	20,4%
Inspecció de la xarxa i comptadors	11	20,4%
Avaries, reparacions i reclamacions	4	7,4%
Resolució d'expedient en tramitació	3	5,6%
Reparació d'avaria	1	1,9%
Total	54	100,0%

De la mateixa manera que ha passat amb el subministrament elèctric, la majoria de queixes relacionades amb el subministrament de gas se centren en la facturació i en la qualitat del subministrament. De fet, aquest any l'activitat econòmica s'ha vist reduïda i, com a conseqüència d'això, les altes i baixes de subministrament han estat menors.

Pel que fa a la facturació, en 14 ocasions s'ha fet una refacturació del subministrament, i s'ha fet una devolució d'importos per ingressos indeguts en 9 ocasions, o s'ha anul·lat la factura en 3 casos. També convé destacar que el Síndic ha requerit les companyies de subministrament de gas a fer la inspecció de la xarxa i de l'estat dels comptadors en 11 ocasions.

13.3. Subministrament de telefonia i telecomunicacions

La telefonia fixa o mòbil i els serveis d'internet, ADSL o fibra òptica conformen, juntament amb el subministrament elèctric, el sector que concentra més queixes o intervencions del Síndic. En aquest cas, no

s'observen diferències especials respecte de l'any anterior, només s'aprecia un lleuger increment pel que fa a les altes i baixes de subministrament i les avaries, reparacions i reclamacions.

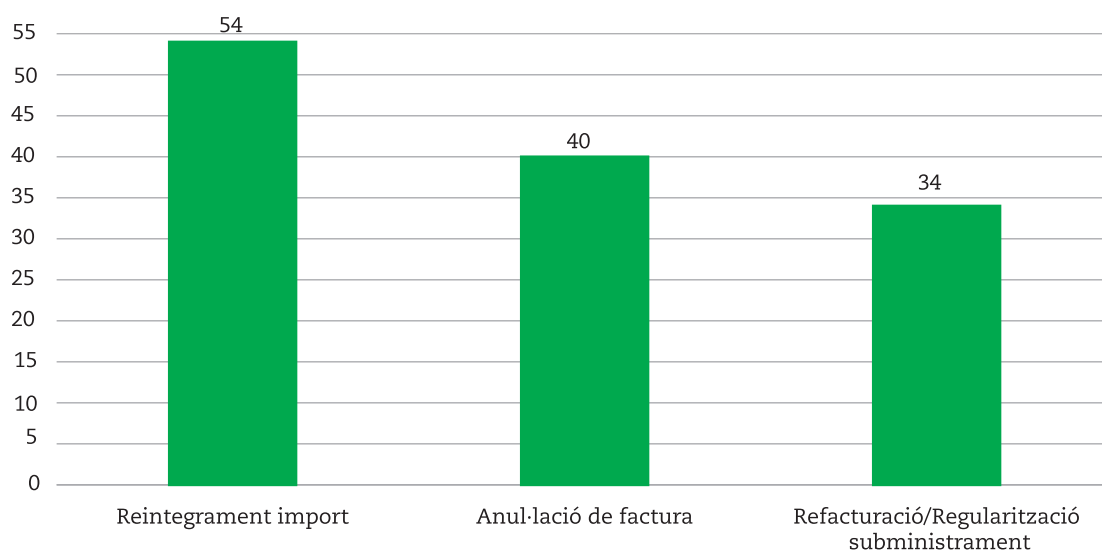
111. Tipologia i nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de telefonia i telecomunicacions

Facturació	128	52,5%
Altes i baixes de subministrament	50	20,5%
Avaries, reparacions i reclamacions	45	18,4%
Problemes de pagament	10	4,1%
Qualitat del subministrament	6	2,5%
Pràctiques comercials	5	2,0%
Total	244	100,0%

Pel que fa a la facturació, en 54 casos les companyies telefòniques han fet una devolució d'importos per ingressos indeguts,

en 40 casos s'ha aconseguit anul·lar la factura i en 34 casos s'ha refacturat o regularitzat el subministrament.

112. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la facturació



Quant a les altes i baixes de subministrament, el comportament ha estat similar a altres anys i, de fet, s'ha aconseguit l'alta en el subministrament en 28 ocasions, la baixa en 21 casos i, finalment, s'ha pogut canviar la titularitat en 1 cas.

En relació amb les avaries, reclamacions i reparacions, després de la intervenció del Síndic s'han reparat 32 avaries o s'ha indemnitzat la persona interessada en 13 ocasions. També s'ha anul·lat el contracte

de subministrament per incompliment de controls de qualitat en 2 casos, o s'ha millorat la qualitat de la informació adreçada a les persones en 3 casos.

Quant als problemes de pagament, s'han impulsat la mediació i els acords en 9 ocasions i s'ha fraccionat el pagament en 1 cas. Finalment, de manera més residual, s'han millorat les infraestructures que podien condicionar la qualitat del subministrament en 6 ocasions.

13.4. Abastament domiciliari d'aigua

L'abastament domiciliari d'aigua presenta diferències respecte dels altres tipus de subministraments. En aquest cas, tot i que la facturació continua sent l'àmbit en què el

Síndic ha pogut resoldre més casos individuals, la institució ha pogut aplicar altres tipus d'intervenció que generen una millora per a bona part de la ciutadania.

113. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a subministrament d'aigua a domicili

Altes i baixes de subministrament	5	6,3%
Alta de subministrament	5	6,3%
Tarifes	10	12,5%
Elaboració de normativa	1	1,3%
Elaboració de plans d'actuació	9	11,3%
Facturació	28	35,0%
Refacturació/regularització subministrament	18	22,5%
Reintegrament import ingressos indeguts	8	10,0%
Anul·lació de factura	2	2,5%
Pràctiques comercials	15	18,8%
Millora de la qualitat de la informació adreçada a les persones	15	18,8%
Qualitat del subministrament	4	5,0%
Obres de millora de la xarxa	4	5,0%
Avaries, reparacions i reclamacions	14	17,5%
Resolució d'expedient en tramitació	5	6,3%
Reparació d'avaria	3	3,8%
Establiment de mesures correctores (salubritat, contaminació, etc.)	6	7,5%

Problemes de pagament	4	5,0%
Fraccionament del pagament	4	5,0%
Total	80	100,0%

En aquest sentit, convé destacar la decisió de l'Ajuntament de Bigues i Riells, a petició del Síndic, de redactar un reglament municipal regulador del servei d'abastament

d'aigua potable, atès que es va comprovar que la taxa per drets de connexió al subministrament no estava regulada correctament.

13.5. Transports

En l'àmbit dels transports, hi ha hagut un grau de compliment superior al que s'havia produït fins ara. De fet, les afectacions en la mobilitat que s'han produït aquest any arran de la pandèmia per la COVID-19 han

repercutit en aquesta matèria. Així, una de les queixes que ha motivat aquest increment ha estat el funcionament de la línia E3 Barcelona - UAB.

114. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de transports

Infraestructures i recursos	50	55,6%
Tramitació administrativa	20	22,2%
Qualitat del servei	16	17,8%
Sistema tarifari	4	4,4%
Total	90	100,0%

Pel que fa a la qualitat del servei, s'han adoptat millores organitzatives i protocols, s'han fet inspeccions per valorar actuacions, i s'ha posat èmfasi en la necessitat de

millorar la qualitat de la informació adreçada a les persones. També s'ha millorat l'accessibilitat al transport públic.

115. Casos concrets en l'àmbit de consum

Q 03164/2019

Queixa relativa a unes factures d'aigua que l'Ajuntament de Blanes reclama al propietari d'un immoble del municipi

Ajuntament de Blanes

El promotor de la queixa exposava que els rebuts que se li reclamaven eren d'un habitatge que tenia llogat i que el llogater no havia pagat. També indicava que el febrer de 2019 va presentar un escrit a l'Ajuntament amb relació a aquesta qüestió però que no havia rebut resposta. En vista d'aquesta informació, el Síndic va recordar a l'Ajuntament l'obligació de l'Administració de resoldre les sol·licituds que s'hi presentin. I, en aquest sentit, li va suggerir que donés una resposta degudament motivada a la persona interessada.

Posteriorment, l'Ajuntament va informar que el febrer de 2020 es va notificar a la persona interessada la resolució sobre l'escrit que havia presentat el febrer de l'any anterior, i que el desembre de 2019 la companyia d'aigües va efectuar la devolució de l'import cobrat indegudament al seu compte corrent.

Q 10045/2019

Queixa relativa a una factura de l'aigua d'una comunitat veïnal de Barcelona

Aigües de Barcelona (AGBAR)

La promotora de la queixa exposava que la seva comunitat veïnal havia rebut una factura de l'aigua corresponent a dos mesos per un import de més de 7.000 euros. Va presentar una reclamació a la companyia d'aigües, però no havia rebut resposta. En vista d'aquesta informació, el Síndic va suggerir a la companyia subministradora que es posés en contacte amb la persona titular de la pòlissa a fi de solucionar la problemàtica plantejada amb relació a la factura objecte d'aquesta queixa.

Posteriorment, l'entitat subministradora ha informat que l'elevat consum d'aigua possiblement es devia a una fuga puntual en algun dels habitatges, i que si s'aportava documentació acreditativa de la reparació de la fuga, la factura bonificada quedaria per un import una mica superior als 2.000 euros. Així, finalment s'ha considerat com a consum habitual 21 metres cúbics que s'han facturat al preu habitual, mentre que l'excés de consum s'ha facturat a preu del segon tram. Pel que fa a la repercussió del cànon, s'ha facturat d'acord amb l'article 69.7 del Decret legislatiu 3/2003, de 4 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la legislació en matèria d'aigües de Catalunya.

Q 10565/2019**Disconformitat amb la resposta d'una companyia subministradora d'aigua a una reclamació relativa a dues factures errònies**

Aigües de Barcelona (AGBAR)

El promotor de la queixa exposava que una vegada es va detectar l'error, la companyia va anul·lar les dues factures i les va substituir per unes altres d'import inferior. Tanmateix, manifestava el seu desacord per la manca d'informació rebuda amb relació als càlculs que s'havien fet per emetre aquelles factures substitutives. El Síndic va demanar a la companyia d'aigües que adoptés mesures per resoldre totes les reclamacions que es presentin de forma degudament motivada, i que es posés en contacte amb la persona interessada per donar-li la informació pertinent, sense que calgués esperar que aquesta persona s'adreces a la companyia.

Posteriorment, el Síndic ha rebut un informe segons el qual ja s'ha indicat a la persona interessada que s'anul·larien les factures emeses i se n'emetrien de noves amb els càlculs ben efectuats. Així mateix, l'entitat subministradora ha informat que l'import de la diferència que resulta a favor del client en breu serà abonat al seu compte bancari.

Q 00389/2020**Disconformitat amb el requeriment de pagament d'una factura d'aigua corresponent a l'anterior propietari d'un habitatge de Premià de Dalt**Aigües de Barcelona (AGBAR)
Ajuntament de Premià de Dalt

La companyia subministradora va informar la persona interessada que si no estava d'acord amb l'assumpció del deute podia fer una nova contractació, abonant l'import de l'alta i aportant la documentació corresponent. La companyia, doncs, va corregir la seva actuació, tot i que no es justifica l'import que es reclama per l'alta del servei de subministrament. Per tant, el Síndic va demanar que es justificués l'import de l'alta del servei de subministrament i el detall dels conceptes que inclou aquest import. També li va demanar que la informació que es faciliti arran d'una sol·licitud de

canvi de nom sigui clara i suficient, i que no carregui directament a un número de compte el deute pendent generat per l'anterior titular sense haver-ne informat prèviament la persona que sol·licita el canvi de nom.

Posteriorment, l'entitat subministradora ha informat que es va posar en contacte per telèfon amb la persona interessada per informar-la que li faria la devolució de l'import corresponent a la factura de l'anterior titular.

Q 07838/2020**Disconformitat amb una factura d'aigua per a un habitatge de Maçanet de la Selva, feta per estimació del consum arran de la pandèmia de COVID-19**

Aigües de Barcelona (AGBAR)

El Síndic ha constatat que l'agost de 2020 es van emetre dues factures rectificatives de les dues que havien estat emeses amb anterioritat. Sembla, doncs, que s'han anul·lat les factures corresponents al període del segon i tercer trimestre de 2020, i se n'han emès dues de noves per repartir el volum d'aigua consumit durant el període comprès entre les dues lectures reals de comptador. Atès, però, que el promotor es queixava de la informació que li va donar la companyia arran de la seva reclamació i desconeix com se li retornaran els imports pagats en excés, el Síndic ha suggerit a la companyia d'aigües que, en cas que hi hagi una diferència a favor del promotor de la queixa, l'informi de com se li retornarà l'import que correspongui.

La companyia d'aigües ha informat que es va atendre la petició de refacturació del promotor, i que en va resultar una diferència a favor del titular per un import petit, la qual li serà descomptada de la factura següent. Atès que el problema va ser que l'explicació donada per telèfon al client no va ser prou clara, la companyia informa que s'han adoptat mesures perquè la informació que es faciliti telefònicament sigui com més clara i entenedora millor.

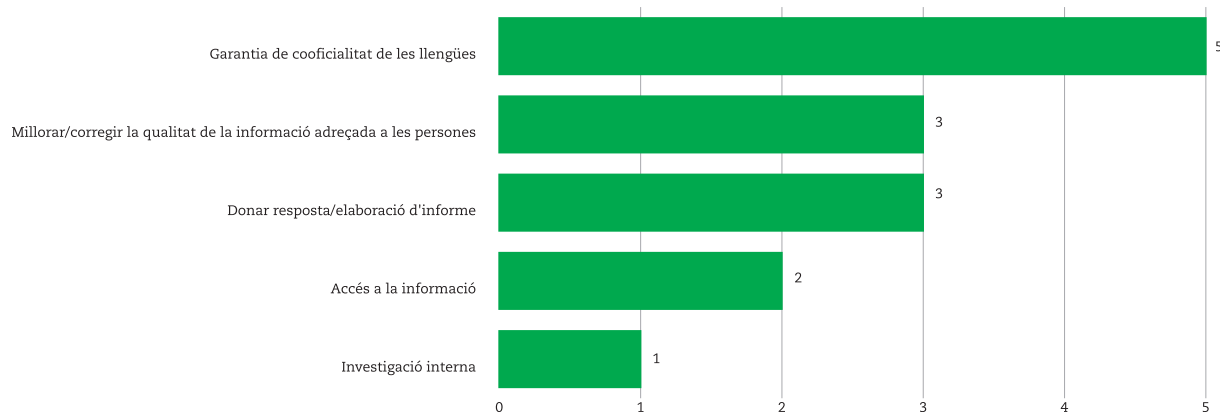
CULTURA I LLENGUA

Cultura i llengua és un dels àmbits en què es generen menys queixes. Ara bé, els darrers anys hi ha hagut un lleuger increment en les queixes per vulneració dels drets de les persones catalanoparlants i castellanoparlants, motiu pel qual el Síndic ha vetllat per garantir la cooficialitat d'ambdues llengües en el sentit que expressa el marc legal i per defensar els

drets tant de catalanoparlants com de castellanoparlants.

En menor terme trobem altres qüestions més vinculades a la necessitat de les persones de rebre resposta a les seves sol·licituds, o a la millora de la qualitat de la informació que se'ls adreça.

116. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a l'àmbit de llengua



117. Casos concrets en l'àmbit de cultura i llengua

Q 02953/2017

Disconformitat amb l'advertència de l'Hospital Clínic de Barcelona a un professional del centre, a qui un pacient havia exigut de males maneres que li parlés en castellà

Departament de Salut

El Síndic recorda que el que està legalment establert és l'obligació dels funcionaris d'atendre les persones oralment i per escrit amb independència de la llengua oficial que aquestes persones facin servir per adreçar-se a l'Administració i als seus funcionaris, però que no és contrari a la legislació vigent que els funcionaris facin servir qualsevol de les llengües oficials en les seves relacions professionals. Per tant, el Síndic va demanar al Departament de Salut que l'Hospital Clínic facilités una resposta

expressa i per escrit a les qüestions plantejades pel promotor de la queixa i que comprovés que els professionals coneixen quin és el règim lingüístic vigent i quines són les conseqüències disciplinàries en cas d'incompliment.

Finalment, el Departament va donar resposta al promotor, si bé amb un retard considerable, que caldria evitar que es tornés a produir.

Q 06110/2019**Disconformitat amb la manca de disponibilitat del web de l'Ajuntament de Mataró en llengua castellana i amb la impossibilitat de formular qualsevol tràmit en aquesta llengua**

Ajuntament de Mataró

El Síndic posa de manifest que, per mandat legal, les aplicacions que les entitats públiques posen a disposició de les persones han de permetre que la consulta, la participació i la tramitació es puguin fer en la llengua oficial escollida per la persona interessada i que es pugui canviar d'opció lingüística en qualsevol moment. Atès el temps que fa que està en vigor aquesta obligació, continguda en la Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de

Catalunya, el Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Mataró que es pugui disposar en el termini més breu possible de la versió en llengua castellana de la seu electrònica.

Posteriorment, l'Ajuntament ha comunicat que ha acceptat el suggeriment i que la seu electrònica ja és disponible en llengua castellana.

Q 01157/2020**Queixa d'una persona perquè al CAP d'Arbúcies no se li ha facilitat en llengua castellana un informe de vacunacions**

Departament de Salut

El Síndic recorda que segons l'article 33 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya les persones tenen el dret d'opció lingüística, i que el promotor de la queixa necessita disposar de l'informe que demana en llengua castellana perquè ha de tenir efecte fora de Catalunya. En conseqüència, va demanar al Departament de Salut que facilités al promotor aquesta documentació en la llengua que demana, o, si esqueia, que se l'informés de com obtenir-la en el cas que el lliurament estigui condicionat per altres circumstàncies.

El Departament ha comunicat que s'atribueix a un error informàtic la manca de lliurament de la documentació demanada en l'idioma en què es va requerir, i que l'assumpte ja ha quedat resolt.

Q 05718/2020**Disconformitat amb la impossibilitat de revisar de manera no presencial un examen del nivell C1 de català**

ConSORCI per a la Normalització Lingüística

El Síndic recorda que tot aspirant que prengui part en qualsevol procés avaluatiu ha de tenir la possibilitat de conèixer quins han estat els resultats obtinguts i les errades comeses. Per tant, va demanar al Consorci per a la Normalització Lingüística que, sense més dilació, facilités al promotor de la queixa l'accés a la revisió no presencial de l'examen que va fer.

Finalment, el Síndic ha constatat que el mes d'octubre de 2020, el Consorci va enviar un correu electrònic al promotor en què adjuntava escanejat el seu examen, i que al cap d'uns dies se'l va convocar a una videoconferència per revisar l'examen i comentar-ne el resultat.

4.2. RESOLUCIONS NO ACCEPTADES

Polítiques socials (11)

1. Salut (4)

Q 00907/2019

Disconformitat amb un canvi de metge de capçalera al CAP Terrassa Est

Departament de Salut

Tot i no observar cap irregularitat del CAP en la reorganització i comunicació del canvi de metge de família a la persona interessada, el Síndic va suggerir al Departament de Salut que es valorés de nou la seva petició de reassignar-li el metge de família que tenia, d'acord amb els criteris establerts en la Instrucció 03/2003 del CatSalut, sobre la lliure elecció d'equip d'atenció primària i de metge o metgessa.

Cal tenir en compte que aquesta persona és creditora de drets d'especial protecció, ja que té una discapacitat superior al 65% i malalties mentals.

El Departament, però, ha indicat que no s'han pogut tenir en compte les circumstàncies de la persona interessada i que no s'ha valorat la seva petició.

Q 06012/2019

Manca de resposta de l'Hospital Mútua de Terrassa a una reclamació

Departament de Salut

El promotor de la queixa exposava que estava descontent amb les visites que li havien fet al Servei d'Oftalmologia, atès que en totes les ocasions s'ha diagnosticat el seu cas de normal i no s'ha sol·licitat cap seguiment. Per aquest motiu va presentar una reclamació a l'hospital, a la qual no ha rebut resposta.

D'una banda, el Síndic va recordar al Departament de Salut que la manca de resposta transmet a les persones interessades la sensació de poca seriositat i poc rigor en les gestions que s'hagin pogut dur a terme arran de les seves reclamacions, cosa que cal evitar. De l'altra, va suggerir al Departament que donés les ordres oportunes perquè l'Hospital

Mútua de Terrassa modifiqués el circuit establert, de manera que després que s'hagin fet les proves de control oportunes, se citi de nou la persona interessada perquè el facultatiu pugui explicar-li'n el resultat.

Tanmateix, el centre hospitalari considera que la valoració de les proves que fa l'especialista, sense citar el pacient en tots els casos, ja permet fer un seguiment òptim dels pacients i alhora optimitzar el flux de treball. Es puntualitza, però, que quan el pacient indica a l'optometrista que hi ha algun altre problema o té dubtes sobre el seu seguiment sempre se li programa una visita amb l'especialista.

Q 06346/2019

Queixa relativa a la demora en una intervenció quirúrgica a l'Hospital Universitari de Bellvitge

Departament de Salut

El Síndic va suggerir al Departament de Salut que es revisés el cas de la persona interessada per si fos tributària d'una prioritat urgent o mitjana i, en cas que fos així, que es programés la intervenció dins del termini de referència previst per l'Ordre SLT/102/2015, de 21 d'abril, per la qual s'estableixen els terminis de referència per a l'accessibilitat a les prestacions sanitàries que són a càrrec del Servei Català de la Salut.

El Departament, però, ha informat que al seu dia es va considerar que aquesta persona no era tributària d'una prioritat ni preferent ni urgent sinó ordinària, i que no se l'avisarà fins quinze dies abans de la data prevista per a la cirurgia, per evitar canvis no desitjats en les programacions.

Q 10409/2019**Queixa relativa a la sol·licitud d'una persona de ser intervinguda en un centre hospitalari diferent al que li correspon**

Departament de Salut

El promotor de la queixa exposava que estava pendent d'una intervenció a l'Hospital del Mar de Barcelona, però que havia sol·licitat el canvi de centre hospitalari a causa dels problemes que ha tingut amb anterioritat en aquest centre i per la manca de confiança que li genera.

Atès que la manca de confiança del promotor en aquest centre rau en la seva experiència anterior i que el seu desig és ser atès en qualsevol altre centre, el Síndic va suggerir al Departament de Salut que donés les ordres oportunes perquè es valorés de nou la seva petició. Tanmateix, el Departament no ha acceptat aquest suggeriment.

2. Serveis socials (11)**Q 03792/2018****Queixa relativa a la denegació d'una prestació de la renda garantida de ciutadania**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

La prestació que sol·licitava el promotor va ser denegada per considerar que la unitat de convivència superava el límit d'ingressos establert. Sembla que el problema rau en el fet que es va considerar la quantia derivada d'un préstec com a ingrés.

En conseqüència, va suggerir al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que exclogués a partir d'aleshores les quanties derivades de préstecs del còmput d'ingressos per tenir dret a prestacions i que revisés, en conseqüència, la decisió adoptada en aquest cas.

El Síndic, però, considera que la interpretació que fa l'Administració en el sentit que els préstecs han de ser computats a l'hora de valorar la concessió o no de les prestacions econòmiques no s'adiu amb l'objectiu d'aquestes prestacions ni amb l'esperit de la Llei 14/2017, de 20 de juliol, de la renda garantida de ciutadania.

El Departament, però, ha ratificat el criteri sobre el còmput dels préstecs, de manera que no ha acceptat els suggeriments del Síndic.

Q 06884/2018**Queixa relativa a la denegació d'una prestació de la renda garantida de ciutadania**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El promotor de la queixa va interposar un recurs d'alçada contra la resolució denegatòria de la prestació de la renda garantida de ciutadania, que va ser desestimat. Tot i això, arran del recurs es va detectar que el motiu pel qual s'havia denegat la prestació no era correcte, sinó que el motiu correcte de denegació era un contracte de treball a jornada completa del titular.

d'alçada, el Síndic va recomanar al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que revoqués les resolucions dictades en aquest cas, que avalués de nou la sol·licitud presentada pel promotor i que dictés una nova resolució.

Atès que es van detectar diverses irregularitats en la tramitació d'aquest procediment, a banda d'una demora excessiva en la resolució del recurs

El Departament, però, ha ratificat el criteri aplicat pel que fa a la denegació de la prestació, atès que el promotor constava d'alta en el règim general de la Seguretat Social en el moment que va presentar la sol·licitud.

Q 06994/2018**Queixa relativa a la denegació d'una prestació de la renda garantida de ciutadania**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

Segons la resolució denegatòria, el sol·licitant superava el límit d'ingressos obtinguts durant els sis mesos anteriors a la sol·licitud. Tanmateix, no es pot considerar que la resolució dictada estigués fonamentada, perquè no s'havien avaluat les al·legacions que plantejava el promotor, que indicava que no s'havia tingut en compte que els ingressos provenien d'un préstec.

Per tant, el Síndic va suggerir al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que anul·lés les resolucions dictades en aquest cas, retrotraqués les actuacions i fes una nova avaluació de la sol·licitud de prestació econòmica de la persona interessada. El Departament, però, ha ratificat el criteri que els préstecs han de ser computats a l'efecte de valorar la concessió o no d'aquestes prestacions.

Q 08925/2018**Queixa relativa a l'extinció d'una prestació de la renda garantida de ciutadania**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies va dictar una resolució per la qual extingia la prestació per absència del titular, i en el seu recurs la persona interessada al·legava que no havia estat absent i que no havia rebut cap comunicació per comparèixer davant l'Administració.

Per tant, va suggerir al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que revoqués la resolució per la qual es va extingir la prestació de renda garantida de ciutadania de què era titular la persona interessada, i que li reconegués el dret a la prestació.

Atès que no hi ha constància que s'hagués tramès a la persona interessada cap requeriment per localitzar-la, el Síndic va concloure que la valoració de l'Administració no era correcta i que no estava justificada l'extinció de la prestació.

Tot i això, la Direcció General d'Economia Social, el Tercer Sector i les Cooperatives ha ratificat el seu criteri i la decisió adoptada d'extingir la prestació.

Q 10126/2018**Disconformitat amb la denegació d'una prestació de la renda garantida de ciutadania**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

La promotora de la queixa exposava que se li havia denegat la sol·licitud de la prestació de la renda garantida de ciutadania per no acreditar la residència continuada i efectiva a Catalunya durant els vint-i-quatre mesos immediatament anteriors a la sol·licitud.

14/2017, de 20 de juliol, no es tenen en compte per al còmput del període de vint-i-quatre mesos les absències justificades inferiors a un mes. En el període computable, la promotora va fer diverses sortides, però totes de durada inferior al mes.

El Síndic considera que en aquest cas concret no hi ha elements per concloure que la persona interessada no reunia els requisits essencials per tenir dret a la prestació, ja que segons la Llei

El Departament, però, manté el criteri de computar de manera cumulativa els períodes d'absència, i no ha reconsiderat la decisió adoptada en aquest cas.

Q 02558/2019**Queixa relativa a una plaça d'estacionament reservada per a persones amb mobilitat reduïda a Canet de Mar**

Ajuntament de Canet de Mar

El promotor de la queixa exposava que de vegades no pot utilitzar una plaça d'estacionament reservada per a persones amb mobilitat reduïda pròxima al seu domicili perquè altres persones ocupen part de l'espai que correspon a aquesta plaça o provoquen danys al seu vehicle. Per aquesta raó, va sol·licitar a l'Ajuntament que instal·lés un piló davant d'aquesta plaça d'aparcament, sense que això s'hagi fet.

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Canet de Mar que reconsiderés la petició del promotor i analitzés les possibilitats d'instal·lar algun element de senyalització addicional o altres mesures per afavorir la bona utilització de la plaça d'aparcament. Tanmateix, l'Ajuntament ha indicat que ja s'han pres mesures per evitar el problema denunciat i que no es considera adient col·locar cap més tipus d'obstacle a la via pública.

Q 06602/2019**Disconformitat amb l'extinció d'una prestació de la renda garantida de ciutadania**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

L'Administració va informar que el juny de 2018 els serveis socials de referència van demanar l'extinció de la prestació atès que feia més de dos anys que no podien localitzar la família. Tot i això, no hi ha constància en l'expedient administratiu que l'òrgan gestor de la prestació hagi fet a la persona interessada cap requeriment per localitzar-la o per acreditar que es mantenia la situació de necessitat.

Atès que no s'han complert els procediments i les formalitats mínimes per considerar que la promo-

tora no ha facilitat la tasca de les persones avaluadores ni s'ha seguit el procediment adequat per a l'extinció, ja que no es va respectar el tràmit d'audiència previ a la persona interessada, el Síndic va suggerir al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies que revoqués la resolució per la qual es va extingir la prestació de què era titular la promotora i que li reconegués el dret a percebre-la.

Tanmateix, el Departament no ha acceptat aquest suggeriment i ha ratificat la decisió adoptada.

Administració pública i tributs (12)

1. Administració pública (11)

Q 05031/2015

Disconformitat amb una baixa de la borsa de treball del personal docent del Departament d'Educació

Departament d'Educació

El promotor de la queixa exposa que se'l va donar de baixa de la borsa de treball del personal docent del Departament d'Educació per no haver acceptat l'adjudicació d'una substitució, ja que estava treballant en un altre lloc.

El Síndic va recordar al Departament que el fet d'ocupar un altre lloc de treball és una de les causes que es poden al·legar per demanar la baixa temporal de la borsa. La web del Departament posa l'accent en la necessitat de justificar els motius de la no-acceptació de la vacant, però en cap cas s'informa que aquesta justificació s'hagi de fer amb caràcter previ a l'oferiment de l'adjudicació.

Per tant, es va suggerir al Departament, entre altres coses, que readmetés el promotor a la borsa de treball, amb el número d'ordre que tenia, i que per evitar que en el futur es tornin a produir situacions com aquesta, especifiqués en la web en quin moment o període s'ha de justificar el motiu per no quedar exclòs de la borsa.

Tot i això, atès el temps transcorregut sense haver rebut resposta del Departament, s'ha tancat l'expedient i s'ha suggerit a l'Administració que millori els seus processos interns per garantir les respostes de forma àgil i completa.

Q 09535/2017

Manca de desplegament de la Llei d'agents rurals pel que fa al reconeixement legal de la situació de segona activitat

Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació

Un funcionari del Cos d'Agents Rurals, declarat en situació de jubilació per incapacitat permanent total, manifestava la seva disconformitat amb el fet que, malgrat el reconeixement legal de la situació de segona activitat en la Llei 17/2003, de 4 de juliol, del Cos d'Agents Rurals, no es podia reincorporar al servei perquè la Llei no s'havia desplegat reglamentàriament.

El Síndic va exposar al Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació que no era necessari dur a terme cap modificació legal per incloure la previsió d'una declaració d'incapacitat permanent total com a possible causa per al pas a la situació de segona activitat, sens perjudici que en el projecte de llei es volgués introduir aquesta previsió.

Per tant, li va suggerir que, amb independència de promoure la modificació legal de la Llei, repreneués com més aviat millor la tramitació del projecte de decret de segona activitat.

Tot i això, el Departament segueix entenent que és imprescindible la modificació legal perquè una declaració d'incapacitat permanent total pugui ser susceptible de facilitar el pas al reconeixement de la segona activitat. I, per tant, considera necessari emprendre primer la modificació legislativa i posteriorment la tramitació del nou decret.

Q 05081/2018**Queixa relativa a l'accés a la borsa de treball per prestar serveis amb caràcter temporal en centres públics dependents del Departament d'Educació**

Departament d'Educació

La promotora de la queixa exposava que no s'havia pogut inscriure a la borsa de personal interí docent per impartir estudis de secundària atès que, segons la informació que consta en el web del Departament i la que se li va facilitar al telèfon 012, si no disposava del màster de formació de professorat no s'hi podia inscriure. Tot i això, la convocatòria disposa que per entrar a la borsa de treball no cal acreditar prèviament tenir el màster. Hi ha, doncs, una incongruència entre la informació que consta en les bases de la convocatòria i la informació publicada en el web.

En conseqüència, el Síndic va demanar al Departament d'Educació que l'informés sobre l'estat de tramitació de l'escrit que la promotora va presentar als Serveis Territorials a Barcelona Comarques el maig de 2018 i sobre la resposta que es preveia emetre.

Tot i això, atès el temps transcorregut sense haver rebut resposta del Departament d'Educació, el Síndic ha tancat l'expedient, i ha recordat a l'Administració que la manca de col·laboració dins dels terminis que estableix la llei reguladora del Síndic suposa no poder atendre adequadament la persona que s'ha adreçat a la institució.

Q 05892/2018**Queixa relativa a un expedient de reclamació per responsabilitat patrimonial contra l'Ajuntament de Corbera de Llobregat**

Ajuntament de Corbera de Llobregat

La reclamació va ser estimada en considerar provats els fets al·legats i les proves documentals aportades. Tot i això, encara no s'ha fet el pagament de la indemnització perquè el promotor de la queixa vol que se li abonin els interessos de demora i la companyia d'assegurances considera que amb el pagament de l'import principal es dona l'assumpte per liquidat.

forma reiterada la jurisprudència, i que recau sempre en l'ens públic, amb independència dels contractes que pugui haver signat amb una empresa asseguradora. Per tot això, el Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Corbera de Llobregat que faci efectiu al promotor de la queixa el pagament de la indemnització i dels interessos de demora meritats.

El Síndic recorda que el rescabament inclou no únicament el principal sinó també els interessos de demora, tal com ha reconegut de

L'Ajuntament, però, ha desestimat la petició del promotor de cobrar els interessos de demora.

Q 07348/2018
Q 02448/2019

Disconformitat amb el procediment per accedir a una borsa de treball del Departament d'Interior

Departament d'Interior
Departament de Polítiques Digitals i Administració Pública

Les persones interessades manifestaven la seva disconformitat amb el fet d'haver estat declarades no aptes en una prova (l'entrevista personal) d'un procés selectiu per ampliar una borsa de treball depenent del Departament d'Interior.

El Síndic va recordar al Departament d'Interior que l'entrevista personal té un caràcter complementari i accessori, i que per tant ningú no hauria de quedar exclòs del procés de selecció en funció del resultat d'aquesta prova. Per tant, li va suggerir que revisés aquesta qüestió perquè les persones interessades poguessin passar a la fase de concurs, i que en la confecció de futures bases per ampliar les borses de treball es preveïés l'exempció d'una o més proves a les persones que

ja haguessin demostrat l'adequació del seu perfil al requeriment competencial del lloc de treball pel fet de formar part d'altres borses de treball anàlogues.

El Departament ha respost, però, que l'entrevista es va configurar com una prova autònoma i de caràcter eliminatori perquè tenia per objecte valorar les capacitats d'autonomia, comunicació, treball en equip i autocontrol dels aspirants per complir les funcions pròpies del lloc de treball. Tampoc no s'ha acceptat el suggeriment d'eximir d'una o més proves les persones que ja haguessin demostrat l'adequació del seu perfil al requeriment competencial del lloc de treball, ja que el Departament considera que tots els aspirants han de fer totes les proves en igualtat de condicions.

Q 00837/2019

Disconformitat amb la tramitació d'un procediment sancionador incoat per l'Ajuntament de l'Ametlla de Mar arran d'una denúncia per exercir l'acampada lliure amb un vehicle i una tenda de campanya a un pàrquing al costat de la platja

Ajuntament de l'Ametlla de Mar

El promotor de la queixa va presentar un escrit d'al·legacions en què exposava que la tenda de campanya a la qual es feia referència en el procediment sancionador no era de la seva propietat. Igualment, explicava que el vehicle denunciat és un model petit en el qual no s'hi pot pernòctar i que no duia cap mena de dispositiu d'alberg mòbil. El promotor únicament va reconèixer haver estacionat en aquell indret en la data de la denúncia per passar el dia en família, però negava haver-hi acampat.

Atès que no hi ha cap prova que el promotor fos identificat ni interrogat sobre la propietat de cap

tenda de campanya o alberg mòbil dels que es trobaven al mateix indret en què es va estendre l'acta de denúncia, i per tant no té lloc el principi de tipicitat, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que revisés l'actuació administrativa en la tramitació d'aquest procediment sancionador i revoqués la imposició de la sanció amb la devolució a la persona interessada de l'import indegudament cobrat.

L'Ajuntament, però, ha indicat que el promotor va abonar la sanció sense presentar recurs de reposició contra el decret de resolució sancionadora ni cap recurs en via contenciosa.

Q 02970/2019**Queixa relativa a l'actuació de l'Ajuntament de Martorell en matèria d'empadronament**

Ajuntament de Martorell

El promotor de la queixa posava en qüestió el procediment que segueix l'Ajuntament de Martorell a l'hora de tramitar les sol·licituds d'empadronament de persones que han estat desnonades dels seus domicilis i/o de persones que no poden acreditar el títol jurídic d'ocupació de l'habitatge en què viuen.

Després d'estudiar a fons l'assumpte, el Síndic va recomanar a l'Ajuntament que tramités qualsevol sol·licitud d'alta en el padró encara que la persona sol·licitant no disposés de cap títol d'ocupació de l'habitatge o visqués en el

municipi sense sostre, i que el domicili identificat en la sol·licitud d'aquestes persones es consignés com a tal en el Padró, llevat de les situacions més extremes, en què els serveis socials han d'indicar l'adreça que ha de figurar en la inscripció.

Tot i això, l'Ajuntament insisteix a mantenir el seu criteri de denegar qualsevol sol·licitud d'alta en el padró que no vingui acompanyada d'un títol jurídic d'ocupació, perquè considera que està fonamentat en la legalitat vigent.

Q 03745/2019**Queixa relativa a la presència de banderes oficials a la façana de l'edifici de l'Ajuntament de la Seu d'Urgell**

Ajuntament de la Seu d'Urgell

La persona interessada es queixava perquè el dia de Sant Jordi de 2019 l'Ajuntament de la Seu d'Urgell va hissar la bandera de Catalunya i la del municipi, però no la bandera espanyola, i considera que això incompleix la normativa que regula l'ús de la bandera espanyola en edificis de l'Administració.

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que donés una resposta directament a la persona interessada, i que aquesta resposta s'ajustés al que estableix la Llei 39/1981, de 28 d'octubre, que regula l'ús del símbol de la bandera espanyola, i la jurisprudència que la interpreta. Tot i això, no consta que s'hagi donat resposta a la qüestió plantejada per la persona interessada.

Q 07324/2019**Disconformitat amb la pràctica d'una notificació en un procediment sancionador de trànsit**

Ajuntament de Barcelona

La promotora de la queixa exposava que se li havia notificat una denúncia de trànsit en una adreça en què feia anys que no vivia, raó per la qual no havia pogut dur a terme el pagament de la sanció amb bonificació ni presentar l'escrit d'al·legacions.

El Síndic va demanar a l'Institut Municipal d'Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona que anul·lés la provisió de constrenyiment del procediment sancionador i que ordenés la devolució a la promotora dels ingressos

indegudament percebuts, atès que la prescripció de la infracció no permetia la retroacció del procediment al moment en què caldria haver notificat la denúncia en un domicili del qual l'Administració actuant tenia coneixement.

L'Ajuntament, però, no ha acceptat el suggeriment, i al·lega que els intents de notificació es van fer a l'adreça que constava al registre de la Direcció General de Trànsit i que s'ha resolt el recurs de la promotora en sentit desestimatori.

Q 00874/2020**Disconformitat amb l'Institut Català de la Salut per la desestimació de la sol·licitud d'una treballadora de reducció de jornada amb el 100% de les retribucions per a la cura del seu fill menor d'edat afectat d'una malaltia greu**

Departament de Salut

Les raons que fonamenten la desestimació de la sol·licitud de la persona interessada són que no es compleixen els requisits de l'article 47 e) de l'Estatut bàsic de l'empleat públic (EBEP) perquè no hi ha hagut cap ingrés hospitalari del menor des del 2018, quan se li va detectar la malaltia, de manera que no es produeix l'hospitalització i la cura directa, contínua i permanent de l'infant.

Tot i això, ha quedat acreditat que encara que el menor no estigui ingressat a l'hospital sí que necessita una cura directa, permanent i continuada dels seus progenitors atesa la malaltia greu que pateix. Per tant, el Síndic ha

recomanat al Departament de Salut que revisi la resolució de denegació del permís sol·licitat per la persona interessada, que se'n dicti una de nova que la deixi sense efecte i que se li reconegui el dret a gaudir del permís de reducció de jornada per cura de fill menor per malaltia greu.

L'Institut Català de la Salut, però, manté que no queda acreditada la necessitat de cura directa, continuada i permanent de l'infant, ja que no està permanentment al domicili i sota la cura de la mare, sinó que va a l'escola en horari de matí i tarda i fa activitats extraescolars.

2. Tributs (1)

Q 07274/2019**Disconformitat amb la reclamació de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica al titular d'un vehicle que es va cedir a l'Ajuntament de Vilafranca del Penedès perquè el desballestés**

Diputació de Barcelona

El promotor de la queixa exposava que el juliol de 2017 havia cedit el seu vehicle a l'Ajuntament de Vilafranca del Penedès per desballestar, però que se li havia seguit cobrant l'impost sobre vehicles de tracció mecànica (IVTM).

Si el vehicle encara constava a nom del promotor era perquè l'Ajuntament de Vilafranca no en va formalitzar la baixa ni el canvi de titularitat. Per tant, el fet que s'estigui reclamant l'IVTM dels exercicis 2018 i 2019 al promotor li genera desconfiança envers l'Administració i li crea una situació d'indefensió.

El Síndic, doncs, va suggerir a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona que revisés la decisió adoptada i que considerés que el promotor no és el subjecte passiu de l'IVTM del vehicle per als exercicis 2018 i 2019.

L'Organisme de Gestió Tributària, però, no accepta aquest suggeriment i insisteix en el fet que és subjecte passiu de l'IVTM la persona el nom de la qual figura en el permís de circulació del vehicle.

Polítiques territorials (1)

1. Medi ambient (1)

Q 07112/2019

Queixa relativa a les molèsties que ocasionen els actes organitzats a la zona del Bosquet de l'Aplec, a Artés

Ajuntament d'Artés

El Síndic considera que són necessàries mesures preventives per evitar o reduir les molèsties que pateixen les persones que viuen a prop de la zona com a conseqüència de les activitats que s'hi organitzen. Tot i que l'Ajuntament indica que s'ha intensificat el patrullatge de la Policia Local quan es fan actes en aquesta zona, el Síndic suggereix que es valori també la possibilitat de mantenir una patrulla estàtica en aquell indret durant la celebració de les activitats nocturnes, i que

es valori també la proposta del promotor de la queixa de tancar l'accés del carrer Berga, amb l'objectiu que les molèsties per sorolls de vehicles disminueixin.

L'Ajuntament, però, ha indicat que per manca d'efectius no pot mantenir una patrulla estàtica durant la celebració de les activitats nocturnes, i tampoc no considera adient el tancament de l'accés del carrer Berga.

Consum (1)

Q 03388/2019

Disconformitat amb la denegació d'una sol·licitud de la targeta T-Verda

Autoritat del Transport Metropolità (ATM)

La denegació de la sol·licitud de la targeta T-Verda de la persona interessada es fonamentava en el fet que no es complia la condició de no haver adquirit cap vehicle nou els sis mesos anteriors a la data de desballestament del vehicle.

La persona interessada, però, al·legava que l'adquisició del vehicle es va fer quan es va signar el contracte de compravenda (l'any 2017) i que, per tant, es compleix el termini mínim de sis mesos entre la data d'adquisició d'un vehicle i la del desballestament d'un altre sense etiqueta de la DGT. L'any 2018 es va fer un canvi de titularitat del vehicle a favor seu, però considera que a efectes del permís de circulació això no pot alterar el fet que l'adquisició (terme

que utilitza el punt 6 del Reglament de la T-Verda) es va dur a terme el 2017.

En vista d'aquesta informació, el Síndic ha demanat a l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) que valori de nou la sol·licitud de la persona interessada i que valori també la possibilitat de modificar el reglament d'utilització de la targeta T-Verda per incorporar-hi la interpretació del concepte de *titularitat*.

L'ATM, però, considera degudament justificada i conforme a normativa la denegació de la sol·licitud del títol de la T-Verda instada per la persona interessada.

Seguretat ciutadana i justícia (2)

Q 07494/2019

Queixa d'un intern d'un centre penitenciari pel fet que no se li permeti accedir a programes individualitzats

Departament de Justícia

El Síndic ha recordat que els permisos i les sortides formen part del programa de tractament per preparar la persona per a la seva integració social i per mantenir i millorar les seves competències socials per viure en llibertat. En aquest cas, l'equip multidisciplinari, que és qui coneix l'intern i qui ha elaborat el pla de treball, ja en va fer l'avaluació preceptiva i va considerar que no hi havia risc de trencament de condemna o comissió de nous delictes.

Per tant, el Síndic va recomanar al Departament de Justícia que concedís un primer permís a l'intern.

Tot i això, el mes de novembre de 2020 la Junta de Tractament del centre penitenciari va tornar a acordar denegar la petició de l'intern d'un primer permís ordinari en segon grau per raons de tractament, atès que es va considerar que hi havia un risc elevat de trencament de condemna.

Q 02336/2020

Manca de resposta de la Direcció General de la Policia a dues queixes presentades sobre l'actitud i l'actuació de dos agents del Cos de Mossos d'Esquadra que prestaven servei a l'aeroport del Prat

Departament d'Interior

L'informe elaborat per la Direcció General de la Policia conclou que no hi ha indicis que les actuacions dels agents no s'ajustessin als procediments normatius de treball establerts a les normatives legals que els determinen i als principis d'oportunitat, proporcionalitat i congruència. Tot i això, en l'informe no s'indiquen quines són les actuacions que s'han dut a terme per investigar detalladament els fets. Per tant, s'ha recomanat al Departament d'Interior que quan la Direcció General de la Policia rebí queixes relatives a possibles males praxis policials, la Divisió d'Afers Interns iniciï sempre unes diligències policials amb caràcter d'informació reservada per aclarir els fets i les possibles responsabilitats que en deriven.

Tanmateix, la Direcció General de la Policia ha informat que els comandaments responsables dels diferents serveis policials supervisen les actuacions policials i traslladen als superiors jeràrquics la informació escaient en cas que sigui necessària la intervenció de la Divisió d'Afers Interns. No es considera oportú traslladar a aquesta unitat totes les queixes relacionades amb possibles males praxis policials, ni incoar diligències policials amb caràcter d'informació reservada per uns fets en els quals els comandaments no han apreciat una possible responsabilitat disciplinària.

4.3. OBSTACULITZACIÓ I MANCA DE COL·LABORACIÓ

L'article 61 de la Llei del Síndic 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 impedeixen 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. En efecte, el confinament domiciliari de la població a mitjan mes de març i la incorporació sobtada

de molt personal funcionari al treball a distància van suposar un alentiment molt important de les respostes rebudes de l'Administració, tant pel que fa a les sol·licituds d'informació com a les resolucions pendents d'acceptació. No obstant això, a partir de l'estiu la situació es va anar normalitzant i en el moment de tancar aquest informe s'ha recuperat el ritme de tramesa d'informació per part de les administracions públiques.

En qualsevol cas, 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

Reunió de la Xarxa de Defensors de l'Ombudsman Europeu (ENO)

La Conferència Anual, que es va retransmetre en directe des de la seu del Parlament Europeu, va tenir lloc el 26 d'octubre de 2020. En aquesta edició, els debats es van organitzar al voltant de dues temàtiques principals: el futur del Defensor a Europa i l'impacte de la COVID-19 en les institucions d'ombudsman.

1.2. International Ombudsman Institute (IOI)

Reunió de la Junta Mundial

La reunió de la Junta Mundial de l'Institut Internacional de l'Ombudsman va tenir lloc el 18 de maig de 2020, de forma telemàtica. Un dels acords principals de la trobada va ser ajornar formalment el Congrés Mundial de l'Institut, previst per a aquelles mateixes dates a Dublín. Finalment, l'acord de la Junta ha estat la celebració, el 2021, del Congrés i l'Assemblea de forma telemàtica.

Una de les conseqüències d'aquest ajornament ha estat que tots els càrrecs actuals s'han mantingut en les persones que els exerceixen fins a la celebració del Congrés Mundial. Així, el síndic romandrà de president europeu fins que se celebri el proper maig el Congrés Mundial i l'Assemblea.

Reunions de la Junta Europea

La Junta Europea ha dut a terme dues trobades durant el 2020: una presencial, a Barcelona el març de 2020, i una altra a distància, el 29 d'octubre del 2020. En aquestes reunions el president europeu va convocar la junta directiva actual i la junta directiva elegida per cloure el procés de

substitució de càrrecs. A partir del maig de 2021, la presidència quedarà a mans d'Andreas Pottakis, defensor de Grècia. La resta de membres escollits que formaran part de la Junta Europea són:

- Elisabeth Rynning (ombudsman parlamentària de Suècia)
- Rob Behrens (ombudsman parlamentari i del sistema sanitari del Regne Unit)
- Peter Tyndall (ombudsman d'Irlanda i president de l'IOI)
- Maria Lucía Amaral (ombudsman de Portugal)
- Marc Bertrand (ombudsman de Valònia i de la Federació Valònia-Brussel·les)
- Nino Lomjaria (ombudsman de Geòrgia)

Les eleccions es van organitzar de forma electrònica des de l'oficina del Síndic de Greuges de Catalunya.

Tallers

Intel·ligència artificial i drets humans

Els dies 2 i 3 de març de 2020 va tenir lloc el Seminari Internacional sobre Intel·ligència Artificial i Drets Humans: reptes, rols i eines de les institucions de l'ombudsman, organitzat per l'Institut Internacional de l'Ombudsman (IOI) i el Síndic de Greuges de Catalunya al Museu del Disseny Hub de Barcelona, amb la col·laboració del BSC (Barcelona Supercomputing Center) i de la Digital Future Society. Les reflexions i aportacions de les jornades es van organitzar al voltant de cinc taules rodones que tenien com a eix vertebrador la intel·ligència artificial i la importància de l'aplicació i la reglamentació en matèria de drets humans dins aquest camp.

Pel paper que han de desenvolupar els ombudsman en matèria de drets humans i d'intel·ligència artificial i la necessitat de construir un nou humanisme tecnològic per establir els drets digitals com a drets humans, es va comptar amb les intervencions de Pablo Martín (sotssecretari

del Ministeri de Ciència i Innovació), Carina Lopes (cap de la Digital Future Society Think Tank), Renata Ávila (directora executiva de la Fundació Ciudadano Inteligente), José María Lassalle (director del Foro de Humanismo Tecnológico d'ESADE), Daniel Innerarity (catedràtic de Filosofia Política de la Universitat del País Basc i membre de l'Iberbasque Foundation for Science), Josep Maria Argimon (director gerent de l'Institut Català de la Salut), Ángel Gómez de Ágreda (coronel d'aviació i cap de l'Àrea d'Anàlisi Geopolítica de la Secretaria de Política de Defensa del Ministeri de Defensa), Liliana Arroyo (ESADE), Itziar de Lecuona (subdirectora de l'Observatori de Bioètica i Dret), Gregor Stojin (president del CAHAI (Comitè Ad Hoc sobre Intel·ligència Artificial del Consell d'Europa), Geraldine Mattioli-Zeltner (assessora al Comissari Europeu de Drets Humans del Consell d'Europa), Peter Bonnor (jurista de l'Ombudsman Europeu), Martha Stickings (de l'Agència de Drets Fonamentals de la UE (FRA)), Quirine Eijkman (comissària i vicepresidenta de l'Institut Neerlandès dels Drets Humans), Rob Behrens (ombudsman parlamentari i del sistema sanitari del Regne Unit), Eric Houtman (ombudsman federal belga de l'energia i membre de la NEON), Ulises Cortés (professor i investigador titular de la UPC, Barcelona Supercomputing Center (BSC)) i Catherine De Bruecker (ombudsman federal belga).

Seminari internacional sobre COVID-19 i ombudsman: el repte de la pandèmia

El 24 de novembre de 2020 el Defensor d'Israel i l'Institut Internacional de l'Ombudsman van organitzar el seminari internacional sobre COVID-19 i l'ombudsman per abordar la manera com les institucions dels defensors del món s'han enfrontat i encara fan front als enormes problemes socials i econòmics generats per la pandèmia i per compartir les experiències de cada institució. El síndic, Rafael Ribó, va fer una ponència en el marc del seminari, com a president europeu.

1.3. ENOC i ENYA

European Network of Young Advisors (ENYA) 2020

Les avaluacions d'impacte en els drets dels infants del projecte ENYA d'aquest any 2020 (drets dels infants en la presa de decisions (children's rights in decision-making-CRIA)) s'ha concretat treballant els drets LGBTIQ+ i encoratjant els joves a donar la seva visió en aquest àmbit. Com a representants del treball dut a terme en el Consell Assessor del Síndic hi van participar Núria Casellas, de l'IES Bisbe Berenguer de l'Hospitalet de Llobregat, i Gisela Pérez, de l'Escola Anna Ravell de Barcelona.

European Network of Ombudsmen for Children (ENOC) 2020

La 24a Conferència Anual de l'ENOC (que s'havia de fer a Edimburg) ha tingut lloc de manera telemàtica els dies 17-18 de novembre d'enguany, amb l'organització de l'Oficina de Defensa de Drets dels Infants d'Escòcia. Les recomanacions dels joves d'ENYA es van presentar al Fòrum de l'ENOC i es van incloure en la declaració final de l'ENOC sobre els drets dels infants en la presa de decisions (Children's rights in decision-making).

1.4. NEON (National Energy Ombudsman Network)

Després d'una primera trobada presencial el 2 de febrer a 2020 a Barcelona, la resta de reunions generals de la NEON han tingut lloc per mitjans telemàtics, el 14 d'octubre i el 2 de desembre. Durant el 2020 la Xarxa, que compta amb una nova Secretaria General, ha centrat els esforços a reorganitzar el pla de treball, fer seguiment de la tasca dels seus membres, i també de les novetats legislatives en el sector de l'energia.

1.5. International Association on Language Commissioners (IALC)

Reunions dels membres

En format virtual, les reunions dels membres de l'Associació de Comissaris de Llengua s'han dut a terme el 7 d'abril i el 16 de desembre de 2020. En el marc de les reunions es van tractar qüestions sobre l'admissió de nous membres, les propostes d'activitats d'acord amb les necessitats detectades als membres, i també un intercanvi d'informació sobre les qüestions més rellevants de cada institució.

1.6. International Conference on Information Commissioners (ICIC)

El Síndic és membre de l'Associació Internacional de Comissaris d'Accés a la Informació (ICIC) des de l'octubre de 2019. L'ICIC té per objectiu protegir i promoure els drets de transparència i accés a la informació arreu del món. La junta de l'ICIC va acordar que la reunió anual prevista per al 2020 es posposés fins al 2021.

5.2. RELACIONS D'ÀMBIT ESTATAL

Relacions amb defensors autonòmics

XXXIV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo

El comitè organitzador va considerar oportú, atesa la situació de pandèmia, suspendre la realització de l'edició corresponent al 2020 de les Jornades de Coordinació de defensors autonòmics i el defensor del poble.

5.3. RELACIONS D'ÀMBIT LOCAL I UNIVERSITARI

El 21 de gener de 2020 el Síndic va organitzar la jornada "Els Principis de Venècia com a instrument per enfortir les defensories", en la qual van intervenir Catherine De Bruecker, medidora federal de Bèlgica, i Robert Behrens, defensor parlamentari i del sistema de salut del Regne Unit. Per debatre sobre els Principis de Venècia com a instruments per potenciar les sindicatures locals i universitàries es va comptar amb Marino Villa, exadjunt a la Síndica de Greuges de Barcelona, i Lluís Caballol, síndic de greuges de la Universitat de Barcelona.

■ ÍNDEX TAULES I GRÀFICS

ÍNDEX TAULES I GRÀFICS

	Pàgina
1. Actuacions del Síndic iniciades el 2020	22
2. Actuacions tramitades el 2020	22
3. Evolució de les queixes i actuacions d'ofici iniciades al Síndic	24
4. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2020 en l'àmbit de polítiques socials	25
4.1. Educació i recerca	26
4.2. Infància i adolescència	27
4.3. Salut	27
4.4. Serveis socials	27
4.5. Treball i pensions	28
4.6. Discriminació	28
5. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2020 en l'àmbit d'administració pública i tributs	29
5.1. Administració pública	29
5.2. Tributs	30
6. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2020 en l'àmbit del consum	30
7. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2020 en l'àmbit de polítiques territorials	31
7.1. Medi ambient	31
7.2. Urbanisme i mobilitat	32
7.3. Habitatge	32
8. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2020 en l'àmbit de seguretat ciutadana i justícia	33
9. Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades el 2020 en l'àmbit de cultura i llengua	33
10. Situació de les queixes i actuacions d'ofici en finalitzar l'any 2020	35
11. Queixes i actuacions d'ofici admeses i en tramitació	35
12. Aceptació dels suggeriments del Síndic en queixes i actuacions d'ofici tramitades el 2020	35
13. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades	36
14. Compliment dels suggeriments del Síndic durant el 2020	37
15. Evolució de la tramitació de les queixes i les actuacions d'ofici durant el període 2011-2020	38
16. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes tramitades el 2020	38

	Pàgina
17. Tipus de persona que presenta les queixes iniciades el 2020	38
18. Tipus de persona jurídica de les queixes iniciades el 2020	39
19. Promotors de queixes iniciades segons gènere i matèria	40
20. Queixes iniciades durant el 2020 per gènere	41
21. Llengua emprada en la presentació de les queixes i consultes iniciades el 2020	41
22. Temps de tramitació de les queixes i actuacions d'ofici finalitzades per any	42
23. Procedència comarcal dels promotors de les queixes i consultes tramitades el 2020	43
24. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Administració durant el 2020	45
25. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els departaments de la Generalitat de Catalunya durant el 2020	46
26. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Administració local durant el 2020	46
26.1. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els ajuntaments durant el 2020	47
26.2. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els consells comarcals durant el 2020	74
26.3. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les diputacions durant el 2020	75
26.4. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les entitats metropolitanes durant el 2020	75
26.5. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les entitats municipals descentralitzades durant el 2020	76
26.6. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb mancomunitats durant el 2020	76
27. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les universitats durant el 2020	76
28. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les cambres oficials i els col·legis professionals durant el 2020	77
29. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb els consorcis durant el 2020	78
30. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies prestadores de serveis d'interès general durant el 2020	79
30.1. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies d'aigua durant el 2020	79
30.2. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies de gas durant el 2020	79
30.3. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies elèctriques durant el 2020	80

	Pàgina
30.4. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies telefòniques durant el 2020	80
30.5. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb les companyies de transport durant el 2020	80
31. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb altres entitats durant el 2020	81
32. Institucions a les quals es trasllada la queixa	82
32.1. Nombre de trasllats de queixes a defensors estrangers	82
32.2. Nombre de trasllats de queixes a defensors autonòmics i a l'estatal	82
32.3. Nombre de trasllats de queixes a defensors locals	83
33. Nombre de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb òrgans estatutaris i legislatius durant el 2020	83
34. Nombre de sol·licituds d'accés a la informació pública	86
35. Temps de tramitació dels expedients del Síndic per subjecte	87
36. Compromisos adquirits en la Carta de serveis	89
37. Grau de satisfacció dels usuaris del Síndic respecte a la resolució obtinguda	90
38. Nombre de queixes i consultes recollides en els desplaçaments de l'oficina del Síndic el 2020	94
39. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de salut	290
40. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a drets i deures de la ciutadania en l'àmbit de la salut	291
41. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a prestacions sanitàries	291
42. Casos concrets en l'àmbit de salut	292
43. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de discriminacions	295
44. Casos concrets en l'àmbit de discriminacions	296
45. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a relacions laborals i pensions	297
46. Casos concrets en l'àmbit de relacions laborals i pensions	297
47. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de serveis socials	299
48. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la renda garantida de ciutadania	299
49. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a les subvencions i als ajuts	300
50. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència al reconeixement del grau de discapacitat	300

	Pàgina
51. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a l'accessibilitat	301
52. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a centres residencials	302
53. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a les unitats de serveis socials	302
54. Casos concrets en l'àmbit de serveis socials	303
55. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit d'educació i recerca	305
56. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a drets i deures de l'alumnat	305
57. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a tramitació administrativa	306
58. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a necessitats educatives especials (NEE)	307
59. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a l'accés i la preinscripció	307
60. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a beques i ajuts	308
61. Casos concrets en l'àmbit d'educació i recerca	309
62. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit d'infància i adolescència	313
63. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la salut en infants i adolescents	313
64. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la discapacitat en infants i adolescents	314
65. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a l'educació en el lleure i l'oci	314
66. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a famílies	315
67. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la protecció de la infància i l'adolescència	316
68. Tipologia de queixes i nombre de compliments quan la queixa fa referència a conflictes intrafamiliars	317
69. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència als centres destinats a infants	317
70. Casos concrets en l'àmbit d'infància i adolescència	318
71. Tipologia i nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de l'Administració pública	321
72. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència al procediment administratiu sancionador	322
73. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència als drets i deures del personal al servei de les administracions públiques	322
74. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la tramitació administrativa dins de l'àmbit de la funció pública	323
75. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència al procediment administratiu	323

	Pàgina
76. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la responsabilitat patrimonial	324
77. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la participació ciutadana	325
78. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a patrimoni	325
79. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a autoritzacions i concessions	326
80. Casos concrets en l'àmbit de l'Administració pública	327
81. Nombre de compliments per tipus de matèries an l'àmbit tributari	329
82. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a tributs locals	329
83. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la tramitació administrativa dels tributs locals	330
84. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a tributs autonòmics	331
85. Casos concrets en l'àmbit tributari	331
86. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de medi ambient	335
87. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la contaminació	335
88. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a llicències ambientals	336
89. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a gestió ambiental	337
90. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a control d'animals	338
91. Casos concrets en l'àmbit de medi ambient	338
92. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit d'urbanisme i mobilitat	341
93. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a urbanisme	341
94. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a mobilitat	342
95. Casos concrets en l'àmbit de l'urbanisme i mobilitat	342
96. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a emergència residencial	345
97. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a conservació d'habitatges	345
98. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a subvencions i ajuts	346
99. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a arrendaments	346
100. Casos concrets en l'àmbit d'habitatge	347
101. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de seguretat ciutadana i justícia	349

	Pàgina
102. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a l'actuació de les forces de seguretat	349
103. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a serveis penitenciaris	350
104. Casos concrets en l'àmbit de seguretat ciutadana i justícia	351
105. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit del consum	354
106. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de les administracions en defensa dels consumidor	354
107. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit del subministrament elèctric	355
108. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a altes i baixes del subministrament	355
109. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la facturació	356
110. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a subministrament de gas	357
111. Tipologia i nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de telefonia i telecomunicacions	358
112. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a la facturació	358
113. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a subministrament d'aigua a domicili	359
114. Nombre de compliments per tipus de matèries en l'àmbit de transports	360
115. Casos concrets en l'àmbit de consum	361
116. Tipologia i nombre de compliments quan la queixa fa referència a l'àmbit de llengua	363
117. Casos concrets en l'àmbit de cultura i llengua	363

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

