Comissió
de suggeriments
i reclamacions
L'HOSPITALET

CODI DE VERIFICACIÓ	1N5K0M096Z3H6H1K093I		
PROCEDIMENT	T343 Sessions de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions		
EXPEDIENT NÚM.	AJT/6652/2021	DOCUMENT NÚM.	312516/2021
ÀREA	Alcaldia-Presidència		
UNITAT	Secretaria General del Ple		

ACTA DE LA SESSIÓ DE LA COMISSIÓ DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS DE 22-02-2021

COMISSIÓ DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS
Sessió ordinària en primera convocatòria
Número de la sessió: 1/2021
Data: vint-i-dos de febrer de dos mil vint-i-u
Hora inici: 12.05 hores fins 13.15 hores
Lloc: Sala virtual de l'Ajuntament

ASSISTENTS:

Presidenta:	Sra. M. Ángeles Sariñena Hidalgo (PSC-CP)
Vicepresidenta:	Sra. Sònia Esplugas González (PP)
Vocals Regidors:	Sra. M. Teresa Revilla Sánchez (PSC-CP) Sr. Antoni García i Acero (ERC) Sr. Jesús Amadeo Martín González (CIUTADANS)
Vocals membres del Consell de Ciutat:	Sr. Jose Maria Pujol i Boira (Membre Consell Ciutat) Sr. Jesús Solores Arroyta (Membre Consell de Ciutat)
Secretaria:	Sra. M. Teresa Redondo del Pozo, Secretària general del Ple
Altres assistents:	Sr. Jorge García i Muñoz (ERC) Sra. Merche García Villatoro, Síndica de Greuges de L'Hospitalet. Sr. Llorens Llerena Rubio, Cap de l'Oficina dels Òrgans de Defensa de la Ciutadania.
Excusen la seva assistència:	Sra. Ana González Montes (LHECP-ECG)

En l'aplicació telemàtica habilitada a l'efecte es reuneix la Comissió de Suggeriments i Reclamacions, amb la composició concretada nominalment pel Decret de l'alcaldia 5717/2019, de 26 de juny, modificat pels Decrets números 994/2020, de 31 de gener, i 10914/2020, de 9 de desembre, amb la finalitat d'exercir les competències que té atribuïdes pel vigent Reglament orgànic dels òrgans de defensa de la ciutadania davant l'ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat: Síndic/a i Comissió de Suggeriments i Reclamacions. –RODCLH (BOPB 22.08.2017).

La sessió no presencial es porta a terme a convocatòria de la presidència, apreciant que concorren les circumstàncies previstes a l'article l'art. 46.3 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local (LRBRL) i la disposició addicional tercera, del Decret Llei 7/2020, de 17 de març, atesa la situació de crisi sanitària i la declaració de l'estat d'alarma conforme el Reial Decret 956/2020, de 3 de novembre, pel qual es prorroga l'estat d'alarma declarat pel Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, per a contenir la propagació d'infeccions causades pel SARS-CoV-2 per tal de fer front a la pandèmia de la Covid-19 i les mesures adoptades en matèria de salut pública a Catalunya per la Resolució del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, SLT/275/2021, de 5 de febrer (DOG 06/02/2021), vigent a la data de la convocatòria.

S'obre la sessió per la Sra. Presidenta i constatada l'existència del quòrum previst per a la primera convocatòria per l'article 21.6 del RODCLH; s'entra en l'examen i debat dels assumptes relacionats a l'Ordre del Dia de la sessió:

1. APROVACIÓ DE L'ACTA DE LA SESSIÓ DEL 22 D'OCTUBRE DE 2020.

De conformitat amb l'art. 23.9 del RODCLH, per unanimitat dels membres de la Comissió presents a la sessió, s'aprova l'acta de la sessió ordinària del dia 22 d'octubre de 2020.

2. PRESSA DE POSSESSIÓ DEL NOU VOCAL DE LA COMISSIÓ EN REPRESENTACIÓ DEL GRUP POLÍTIC MUNICIPAL DE CIUTADANS.

La Presidenta de la Comissió, **Sra. M. Ángeles Sariñena Hidalgo**, dóna la benvinguda al Sr. Martín González com a membre d'aquest comissió, i creu que avui podrà tenir l'oportunitat de veure tota la feina que s'ha elaborat en el 2020, que ha sigut molta, qualsevol dels representants que formen part saben que abans de res és el servei al ciutadà, atenent les reclamacions i suggeriments que arriben.

El Regidor **Sr. Jesús Amadeo Martín González**, agraeix la benvinguda rebuda.

Es dona compte del Decret de l'Alcaldia número 10914/2020, de 9 de desembre, de nomenament del Sr. Jesús Amadeo Martín González com a nou vocal titular de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions, designat a instancia del Grup Polític Municipal de Ciutadans, que substitueix l'anterior representant d'aquest partit polític, el Sr. Miguel Manuel García Valle i de confirmació de la resta de membres de la Comissió.

El regidor designat, present a la sessió, accepta el seu càrrec.

3. RESOLUCIÓ DEL SUGGERIMENT EN RELACIÓ A L'APARCAMENT DEL CARRER CANIGÓ 1-33. (Exp. SIN/52/2020)

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, explica que aquest primer suggeriment és en relació a l'aparcament del carrer Canigó, 1-33, es tracta d'un carrer de doble circulació, els carrils són justos i els veïns el que proposaven era treure una línia d'aparcament, fer un carril bici i que aquest es comuniqués amb el pont de La Vanguard, perquè aquest no està ben senyalitzat i això podria millorar també la circulació de la zona.Des de l'àrea han informat que aquest carrer pertany a la xarxa ciclable secundaria, i això vol dir que està limitada a 30 km/h, combinant la bicicleta i el cotxe. La resolució proposa, donat que és una xarxa ciclable secundaria, que es senyalitzi bé l'enllaç amb el pont de la Vanguard, i també que s'estudiï treure una línia d'aparcament per fer més amples els carrils, perquè ara costa que pugui circular un autobús, un camió o dos cotxes,i això comporta que a vegades s'han d'aturar i plegar els retrovisors, si a

més a més, tenim les bicicletes, encara hi haurà més problemes. En definitiva, d'una banda es proposa que es senyalitzi bé el recorregut de la bicicleta i d'altra que s'estudiï treure una línia d'aparcament per ampliar els carrils de circulació.

Sotmesa a votació la proposta, per unanimitat dels membres de la Comissió presents a la sessió,

La Comissió aprova el següent acord :

El dia 6 d'octubre de 2020, va tenir entrada amb número 62 (RGE 75173), un escrit en el qual se sol·licita la intervenció d'aquesta Sindicatura en relació a l'aparcament del carrer Canigó, 1-33, i on es proposa fer una vorera més ample o un carril bici.

La persona interessada expressa la seva preocupació en relació a la zona d'aparcament del carrer Canigó 1-33, donat que té uns carrils de circulació estrets en ambdós sentits, amb el perill que això comporta. Creu que no es prioritza al vianant amb unes voreres estretes, sobretot en aquests moments on es tan important la distància social. Tampoc es potencia el transport sostenible fent una connexió amb el carril bici del pont de Santa Eulàlia i trobant una manca de senyalització horitzontal com a zona ciclable al carrer Canigó. En definitiva, suggereix fer una vorera més ampla o un carril bici.

En exercici de les facultats que li atorga a la Sindica de Greuges l'article 36 del Reglament Orgànic dels Òrgans de Defensa de la Ciutadania davant l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat – (BOPB 22.08.2017), amb data 7 d'octubre de 2020, va dictar la RESOLUCIÓ 78/2020, per la qual s'admet a tràmit i es qualifica l'escrit com a suggeriment, ordenant la seva instrucció als efectes de ser resolt per la Comissió de Suggeriments i Reclamacions.

En data 15 d'octubre de 2020, la Presidenta de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions, va sol·licitar informes als Tinents d'Alcalde de les Àrees d'Espai Públic, Habitatge, Urbanisme i Sostenibilitat, i de Convivència i Seguretat, sobre el suggeriment presentat, atorgant un termini de 15 dies pel seu lliurament.

La Síndica de Greuges en data 15.10.2020 va fer visita de comprovació al tram del C. Canigó entre C/ Enric Prat de la Riba i Av. Josep Tarradellas i fa les observacions i consideracions següents:

1. Que el tram de carrer està actualment en obres.
2. Que ambdues voreres ja urbanitzades tenen cotxes aparcats en línia.
3. Que la vorera més propera a la fàbrica Cosme Toda té una amplada d'entre tres a quatre metres.
4. Que aquest tram de carrer correspon a la xarxa pedalable secundaria i té limitada la velocitat a 30 km/h encara que solament trobem una senyalització horitzontal pintada a l'asfalt en sentit muntanya que ho indica, juntament amb una altra senyalització pintada de bicicleta .
5. La circulació que en aquell moment és d' una velocitat moderada.

Consideracions:

1. El carrer encara està en obres i es troba a faltar senyalització vertical de velocitat màxima 30 km/h i també més senyalització horitzontal a l'asfalt, indicant el límit de velocitat i amb el símbol de la bicicleta com a carrer de la xarxa pedalable.
2. Els vianants estan protegits a les voreres pels cotxes aparcats en línia en els dos sentits del carrer.
3. Ara el carrer ja pertany a la xarxa pedalable segons la senyalització horitzontal que veiem. Per tant, la conversió a carril exclusiu per a bicicletes que es demana, s'hauria

de valorar per l'Ajuntament en el marc general del disseny de la Xarxa pedalable de la Ciutat.

4. També s'hauria de senyalitzar horitzontalment la forma en què els/les ciclistes poden fer l'enllaç de forma segura entre el carril bici del pont de Santa Eulàlia amb el carrer de la xarxa pedalable de C/. Canigó.

Carril bici en pont de Santa Eulàlia.

Inici de C/ Canigó, sentit muntanya.

A la vista que en data 6 de novembre de 2020, no havien estat lliurats a aquesta Sindicatura els informes sol·licitats, es van tornar a sol·licitar atorgant un termini màxim de 10 dies pel seu lliurament.

En data 20 de novembre de 2020, l'Àrea de Seguretat i Convivència, ha lliurat a aquesta Sindicatura l'informe emès pel Cap de Secció de Planificació i Gestió de la Mobilitat. El contingut de l'informe és el següent:

*"**Informe Tècnic***

Assumpte: Resolució de la Síndica de Greuges de L'Hospitalet de qualificació i inici de procediment de suggeriment, en relació a l'aparcament del carrer Canigó 1-33, amb núm. d'expedient SIN/52/2020.

S'emet informe relatiu a l'Expedient SIN/52/2020 de la Sra. Síndica de Greuges de L'Hospitalet, iniciat per un escrit amb registre d'entrada número 75173, de data 6 d'octubre de 2020, en el qual se sol·licita la intervenció de la Síndica de Greuges en relació a l'aparcament del carrer Canigó, 1- 33, i on es proposa fer una vorera més ample o un carril bici. La persona interessada expressa la seva preocupació en relació a la zona d'aparcament del carrer Canigó 1-33, donat que té uns carrils de circulació estrets en ambdós sentits, amb el perill que això comporta. Creu que no es prioritza al vianant amb unes voreres estretes, sobretot en aquests moments on es tan important la distància social. Tampoc es potencia el transport sostenible fent una connexió amb el carril bici del pont de Santa Eulàlia i trobant una manca de senyalització horitzontal com a zona ciclable al carrer Canigó. En definitiva, suggereix fer una vorera més ampla o un carril bici.

Així doncs, la Sindicatura RESOL:

1. *Qualificar i admetre a tràmit com a suggeriment l'escrit que consta a dalt ressenyat, iniciant el procediment per a la seva resolució.*

2. *Informar que, de conformitat amb l'article 26.1 del RODCLH, l'òrgan competent per resoldre el suggeriment és la Comissió de Suggeriments i Reclamacions.*
3. *Informar a l'interessat que el termini màxim per comunicar-li l'acord de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions, de conformitat amb el que preveu l'apartat 5 de l'article 36 del RODCLH, és de tres mesos a comptar des de la data de la presentació de l'escrit, sens perjudici de possibilitat de pròrroga de forma motivada, si s'escau.*
4. *Notificar aquesta resolució a la persona interessada.*
5. *Traslladar aquesta resolució a l'Àrea d'Espai Públic, Habitatge, Urbanisme i Sostenibilitat i a l'Àrea de Convivència i Seguretat.*
6. *Traslladar aquesta resolució a la Presidenta i a la Secretaria de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions.*

Consideracions.

Informar a la Sindicatura i a qui pugui interessar que el vial en qüestió es troba afectat per la urbanització del Pla de Reforma derivat de la modificació del PGM de la illa de Cosme Toda, compresa entre els carrers Enric Prat de la Riba, Batllori, Josep Tarradellas i Canigó. Aquesta urbanització es troba en fase d'execució, no finalitzada encara, però que constitueix una ampliació de les voreres del costat de la illa de Cosme Toda, que és on presentaven una amplada inferior. Les voreres dels números parells no es modificarà, restant tal com està ara amb una amplada de 5,00 m. La nova vorera que correspondrà als números senars, en fase d'execució presenta també una amplada de 5,00 m. Ambdues voreres presenten una amplada més que suficient per a encabir itineraris de vianants accessibles i permeten mantenir un distanciament social suficient, en contraposició a l'opinió de l'interessat.

Pel que fa a la connexió de "carrils bici", en aquest moments s'està executant un pla d'implementació de la xarxa ciclable a tota la ciutat. Aquesta xarxa no només inclou carrils bici, sinó també el que es denomina via ciclable, un vial on la bicicleta pot conviure amb la resta de vehicles gràcies a la pacificació assolida amb la reducció de la velocitat. Els carrils molt amples propicien increments de velocitat no desitjables en vials que es pretenen pacificats, i van en detriment de la seguretat de tots els usuaris de la via.

A continuació s'adjunta foto de l'estat anterior i un parell de fotos de l'execució de les obres d'urbanització de nova vorera i de la senyalització de la via ciclable.

Estat anterior

Estat actual

Via ciclable

En data 24 de novembre de 2020, a la vista que no havia estat lliurat a la Sindicatura l'informe requerit a l'Àrea, es va citar a compareixença el dia 14 de desembre de 2020, a les 12 hores, al responsable de l'expedient, per tal que aportés l'informe requerit.

En data 30 de novembre de 2020, va ser lliurat a aquesta Sindicatura l'informe requerit emès per l'Àrea d'Espai Públic, Habitatge, Urbanisme i Sostenibilitat, i el seu contingut és el següent:

*"**INFORME***

Que fa referència a l'escrit en relació amb l'expedient SIN/52/2020, qualificat com a suggeriment mitjançant de resolució de la Síndica de Greuges de L'Hospitalet 78/2020, en relació a la zona d'aparcament del carrer Canigó 1-33, i on es proposa fer una vorera més ampla o un carril bici, la informem,

- *Que el projecte d'urbanització de l'entorn de l'antiga fàbrica Cosme Toda, que en el cas de les voreres perimetrals de l'entorn del projecte urbanístic, ja ha estat executat, ha contemplat que aquestes voreres tinguin l'amplada suficient adequant-se a objectius marcats pel Pla de Mobilitat Urbana Sostenible de l'Hospitalet de Llobregat, quant a afavorir les condicions de mobilitat dels vianants, augmentar la participació de la bicicleta.*

- *Que la vorera del carrer de Canigó, entre els números 1 i 33, igual que la resta del perímetre de l'actuació urbanística, també ha estat objecte de reurbanització i la vorera ha estat ampliada.*

- *Que el carrer de Canigó és una via ciclable de la Xarxa Pedalable de l'Hospitalet de Llobregat formant part de l'eix vertical Porta Nord - Zona Franca que inclou les vies: Avinguda d'Albert Bastardas, avinguda del Doctor Ramon Solanich i Riera, avinguda del Torrent Gornal, carrer de Rosalía de Castro, avinguda de Josep Tarradellas i Joan, carrer del Canigó, carrer de Santa Eulàlia, avinguda d'Amadeu Torner i avinguda de Joan Carles I.*

- *Que mentre duri l'obra, alguns d'aquests aspectes no podran ser gaudits en la seva totalitat pel veïnat i per la ciutadania en general, perquè existeix una tanca provisional de l'estil "Rivisa" per motius de protecció i seguretat relacionats amb l'obra que encara es du a terme. Aquesta tanca provisional, abasta també el tram de la vorera de l'avinguda Josep Tarradellas entre els carrers de Canigó i Batllori, esmentada en la queixa del Sr. I.M.S. que provoca aquest expedient, en la qual haurà trams adjacents a l'espai obert que forma part de les zones enjardinades i amb jocs infantils de la zona compresa dins el projecte d'urbanització i construcció de l'antiga fàbrica Cosme Toda.*

- *Que exposades totes aquestes raons, entenem des d'aquesta Àrea, que les propostes fetes per l'interessat que han estat recollides en el present expedient, ja han estat contemplades i han estat en part, satisfetes."*

Atès que es va lliurar l'informe sol·licitat, en data 1 de desembre de 2020, aquesta Sindicatura va procedir a l'anul·lació de la citació a compareixença del responsable de l'expedient, tot recordant que l'article 37.2 del RODCLH estableix que el termini per lliurar els informes sol·licitats és de 15 dies hàbils.

En data 01.02.2020, la Síndica va visitar novament el tram del C. Canigó entre C/ Enric Prat de la Riba i Av. Josep Tarradellas i va fer les observacions següents:

1. Que ambdues voreres ja urbanitzades tenen cotxes aparcats en línia.
2. Que ja ha finalitzat l'ampliació de la vorera del costat de la illa Cosme-Toda i ara les dos voreres tenen una amplada de 5 metres segons ha informat l'Ajuntament.
3. Que aquest tram de carrer correspon a la xarxa pedalable secundaria i té limitada la velocitat a 30 km/h i es troba senyalització horitzontal pintada a l'asfalt que ho indica, en ambdós sentits de circulació, juntament amb la senyalització pintada amb el símbol de la bicicleta .
4. Ara ja hi ha senyalització vertical en les dues incorporacions al carrer, des de Av. Josep Tarradellas i des de indicativa de via ciclable, amb velocitat màxima de 30 km/hora i símbol de bicicleta. També figura un altre senyal a la cantonada de C. Canigó xamfrà Av. Josep Tarradellas, quadrada, de color verd, amb símbol a l'interior blanc d'una bicicleta i una fletxa de direcció cap a la dreta, que informa de la connexió amb el carril bici de l'esmentada Av. Josep Tarradellas.
5. S'observa que els carrils resulten estrets quan circula un camió o quan hi ha aparcats camions per a càrrega/descàrrega. No cal dir que la circulació en aquest carrer es complica si coincideixen en ambdós sentits dos camions o d'altres vehicles d'amplada similar. Caldria estudiar tècnicament la viabilitat d'ampliar els carrils en ambdós sentits amb la supressió d'una filera d'aparcaments per aconseguir més fluïdesa del trànsit i evitar col·lisions entre els vehicles que circulen en ambdós sentits.
6. Manca senyalització horitzontal de com fer l'enllaç del carrer Canigó amb el carril bici del pont de Santa Eulàlia.

En conseqüència, es considera que caldria a estudiar tècnicament la viabilitat d'ampliar els carrils en ambdós sentits amb la supressió d'una filera d'aparcaments per aconseguir més fluïdesa del trànsit i evitar col·lisions entre els vehicles que circulen en ambdós sentits i resoldre i senyalitzar horitzontalment com fer l'enllaç del carrer Canigó amb el carril bici del pont de Santa Eulàlia.

A proposta de la Presidenta de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions, en exercici de les facultats que li atorga a aquesta Comissió l'article 26.3.d) del Reglament Orgànic dels Òrgans de Defensa de la Ciutadania (RODCLH) davant l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat: Síndic/a i Comissió de Suggeriments i Reclamacions (BOPB 22.08.2017),

S'ACORDA:

1. **ESTIMAR** parcialment el suggeriment pel que fa a la necessitat de resoldre i senyalitzar la forma en què les persones que circulen en bicicleta poden enllaçar de forma segura amb el carril bici del pont de Santa Eulàlia; tenint en compte que l'Ajuntament ja ha contemplat i en part satisfet algunes de les propostes formulades per l'interessat, amb l'execució del Pla de Reforma de la illa Cosme-Toda que ha millorat substancialment la seguretat i la distancia social dels vianants ampliant fins a cinc metres de la vorera dels números senars del carrer Canigó i amb la inclusió d'aquest tram de carrer com a via ciclable de la Xarxa Pedalable de l'Hospitalet de Llobregat formant part de l'eix vertical Porta Nord - Zona Franca.

2. **PROPOSAR** l'actuació consistent en resoldre i senyalitzar horitzontalment la forma en què les persones que circulen en bicicleta pel C. Canigó poden fer l'enllaç de forma segura amb el carril bici del pont de Santa Eulàlia.

3. **PROPOSAR** que s'estudiï la viabilitat tècnica d'ampliar els dos carrils de circulació del tram del C. Canigó amb l'espai que deixaria lliure la supressió d'una de les dos fileres d'aparcaments, amb la finalitat d'aconseguir major fluïdesa del trànsit i evitar col·lisions derivades de l'estretor actual dels dos carrils d'aquesta via.

4. **INFORMAR** a les Àrees d'Espai Públic, Habitatge, Urbanisme i Sostenibilitat i de Convivència i Seguretat, que en virtut de l'article 41 del RODCLH, aquesta Sindicatura li atorga un termini d'un mes per a comunicar les mesures adoptades en relació a la proposta d'actuació ressenyada, o bé els motius que impedeixen prendre-la en consideració.

5. **COMUNICAR** a el present acord persona interessada i a les Àrees d'Espai Públic, Habitatge, Urbanisme i Sostenibilitat i de Convivència i Seguretat .

6. **TRASLLADAR** a les Àrees d'Espai Públic, Habitatge, Urbanisme i Sostenibilitat i de Convivència i Seguretat i a la persona interessada que aquest acord posa fi a la tramitació del procediment en virtut de l'article 38 del RODCLH, significant-li que contra aquest acord no procedeix la interposició de cap recurs.

4. RESOLUCIÓ DEL SUGGERIMENT RELATIU A LA CREACIÓ DE CIRCUITS ESPORTIUS PER A PERSONES JOVES I GRANS AL PARC DE LA CABANA. (Exp. SIN/58/2020)

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, explica que es tracta d'un suggeriment per a la realització d'un circuit esportiu per gent jove i gent gran al parc de La Cabana. En aquest moment hi ha un skatepark i una zona de petanca per a la gent gran i el que demanen els veïns és fer tot un circuit esportiu. Des de l'àrea el que diuen és que està previst fer un altre skatepark al barri del Gornal i que d'aquest skatepark te molt bones valoracions, per això no entrava dintre del seu imaginari canviar-ho ara per ara. El que es proposa en aquesta resolució és que no cal canviar i treure el skatepark, sinó que el que s'ampliï el circuit esportiu per a la gent gran, realment la valoració és molt bona i poden conviure ambdues coses que és el que

demanaven els veïns.

La Vicepresidenta, **Sra. Sonia Esplugas González**, manifesta que també veuen que la solució no és excloure el tema de l'skatepark, sinó incloure, integrar-lo i fer una mena de circuit esportiu que integri, no que s'hagi d'excloure una cosa per ficar l'altra.

Sotmesa a votació la proposta, per unanimitat dels membres de la Comissió presents a la sessió,

La Comissió aprova el següent acord :

El dia 19 d'octubre de 2020, va tenir entrada amb número SIN 65/2020 (RGE 79047), un escrit en el qual se sol·licita la intervenció d'aquesta Sindicatura en relació a la creació de circuits esportius per a persones joves i grans al parc de La Cabana.

La persona interessada en data 15 de gener de 2020, va presentar davant l'Ajuntament les instàncies números 5769, 5776 i 5780, en les quals exposa que els veïns de les comunitats del carrer Canigó, 2-30, volen reactivar la zona del parc de La Cabana demanant un circuit perquè les persones grans i els joves puguin fer exercicis, com podria ser una calistènia i altres pràctiques esportives, creuen que la zona ho podria permetre perquè és un espai adient. No obstant això, perquè no sigui un problema per al veïnatge de cara als sorolls, consideren que aquest circuit hauria d'ubicar-se a la zona del skate parc, ja que el corre can ha estat un problema pels sorolls ocasionats. Així mateix també explica que la pràctica de l'esport a l'aire lliure amb un circuit a la zona del skate parc seria un punt de trobada i un espai de socialització per als joves i les persones grans del barri.

En exercici de les facultats que li atorga a la Sindica de Greuges l'article 36 del Reglament Orgànic dels Òrgans de Defensa de la Ciutadania davant l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat – (BOPB 22.08.2017), amb data 20 d'octubre de 2020, va dictar la RESOLUCIÓ 87/2020, per la qual s'admet a tràmit i es qualifica l'escrit com a suggeriment, ordenant la seva instrucció als efectes de ser resolt per la Comissió de Suggeriments i Reclamacions.

En data 21 d'octubre de 2020, la Síndica de Greuges de L'Hospitalet i Directora de l'Oficina de Suport als Òrgans de Defensa de la Ciutadania, va sol·licitar informe al Tinent d'Alcalde de l'Àrea d'Espai Públic, Habitatge, Urbanisme i Sostenibilitat, sobre el suggeriment presentat, atorgant un termini de 15 dies pel seu lliurament.

A la vista que en data 12 de novembre de 2020, no havia estat lliurat a aquesta Sindicatura l'informe sol·licitat, es va tornar a sol·licitar atorgant un termini màxim de 10 dies pel seu lliurament.

En data 27 de novembre de 2020, a la vista que no havia estat lliurat a la Sindicatura l'informe requerit, es va citar a compareixença el dia 14 de desembre de 2020, a les 12:45 hores, al responsable de l'àrea esmentada.

En data 30 de novembre de 2020, es va lliurar a aquesta Sindicatura l'informe emès per la Directora de Serveis de l'Àrea d'Espai Públic, Habitatge, Urbanisme i Sostenibilitat. El contingut de l'informe és el següent:

> *"**INFORME***
>
> *Que fa referència a l'escrit de resolució d'inici de procediment i qualificació de suggeriment amb número d'expedient SIN/58/2020 de la Síndica de Greuges de L'Hospitalet de Llobregat, arribat a l'Àrea d'Espai Públic, Urbanisme, Habitatge i Sostenibilitat, en relació a la creació de circuits esportius per a persones joves i grans al Parc de La Cabana, la informem,*

- *Que segons indica la Síndica de Greuges en la seva "RESOLUCIÓ FINAL DE QUEIXA, EN RELACIÓ A LA SOL·LICITUD D'UN CIRCUIT ESPORTIU AL PARC DE LA CABANA" amb número d'expedient SIN/50/2020 es van considerar ateses dins del termini per l'Àrea d'EPHUS les sol•licituds presentades per les comunitats del carrer del Canigó, 2 al 30, mitjançant la reunió celebrada amb els seus representants en data 30 de juny de 2020, a la Regidoria del Districte I.*

- *Que com es va anunciar en l'esmentada reunió, la representació municipal va manifestar al veïnat representant de les comunitats, en relació a la petició de creació de circuits esportius per a persones joves i grans al Parc de La Cabana que aquestes "propostes d'actuacions que fan arribar els veïns de la ciutat... es poden tenir en compte per futures actuacions i que aquestes sempre es duen a terme d'acord a criteris tècnics municipals i sempre amb el vist i plau dels districtes".*

- *Que a l'escrit al qual fa referència la Sindicatura amb número SIN/65/2020, entenem que l'interessat demana que la creació d'aquest circuit esportiu per a persones joves i grans al Parc de La Cabana, es faci a la ubicació actual de l'skate-park que hi ha al parc.*

- *Que aquest skate-park es va posar en funcionament el 2011 com a demanada de col·lectius de joves aficionats als esports susceptibles de fer us d'aquest tipus d'instal·lació i també de mares i pares d'alumnes d'escoles dels barris de Collblanc-La Torrassa, i va ser remodelat i millorat el 2018.*

- *Que tot i haver-se posat en marxa aquest 2020 un nou skate-park al barri del Gornal i estar en marxa la construcció d'un skate-park més, al Parc de La Torrassa, no ens consta que l'skate-park del Parc de la Cabana estigui en desús.*

- *Que no obstant això, l'Àrea d'Espai Públic, Urbanisme, Habitatge i Sostenibilitat d'aquest Ajuntament, no descarta aquesta ubicació per a futures actuacions en el sentit de la petició, que tornem a reiterar, sempre es duen a terme d'acord a criteris tècnics municipals i sempre amb el vist i plau dels districtes que treballa sempre prèvia consulta al veïnat i als col·lectius implicats afectats."*

Atès que es va lliurar l'informe sol·licitat, en data 30 de novembre de 2020, aquesta Sindicatura va procedir a l'anul·lació de la citació a compareixença del responsable de l'expedient, tot recordant que l'article 37.2 del RODCLH estableix que el termini per lliurar els informes sol·licitats és de 15 dies hàbils.

En relació al suggeriment presentat i als informes emesos, cal fer les consideracions següents:

1. En primer lloc, assenyalar que l'interessat demana la creació de circuits esportius per a persones joves i grans al Parc de La Cabana, situant-los a la zona de l'Skate-park. En aquest sentit, per tal de precisar la pretensió, hem confirmat amb l'interessat que no està demanant substituir l'skate-park actual pels nous circuits esportius que proposa si no que, vol que aquesta zona del Parc de la Cabana que no crea molèsties al veïnat, pugui esdevenir un espai de socialització per a joves i persones grans del barri. Per tant, no hi ha contradicció entre les visions sobre l'skate-park de l'Àrea EPHUS i de l'interessat, ambdues positives i solament caldria determinar la viabilitat tècnica d'ubicar aquests circuits esportius per a joves i gent gran en un lloc proper a l'actual instal·lació de patinatge.

2. El suggeriment que es proposa és força interessant perquè permet apropar generacions en la pràctica esportiva a l'aire lliure, reservant espais separats però propers per a cadascun dels col·lectius.

A proposta de la Presidenta de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions, en exercici de les facultats que li atorga a aquesta Comissió l'article 26.3.d) del Reglament Orgànic dels Òrgans de Defensa de la Ciutadania (RODCLH) davant l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat: Síndic/a i Comissió de Suggeriments i Reclamacions (BOPB 22.08.2017),

S'ACORDA:

1. **ESTIMAR** el suggeriment de la instal·lació a la zona adjacent a *l'skate-park* del parc de La Cabana, d'un circuit esportiu perquè les persones grans i els joves puguin fer exercicis, com podria ser una calistènia i altres pràctiques esportives, a fi que aquest lloc esdevingui un punt de trobada i un espai de socialització del barri.

2. **PROPOSAR** a l'Àrea d'Espai Públic, Habitatge, Urbanisme i Sostenibilitat que s'estudiï la viabilitat tècnica de complementar l'actual skate-park del Parc de La Cabana amb altres instal·lacions i/o circuits esportius per a joves i per a gent gran; d'acord amb criteris tècnics municipals i amb el l vist i plau del Districte.

3. **INFORMAR** a l'Àrea d'Espai Públic, Habitatge, Urbanisme i Sostenibilitat, que en virtut de l'article 41 del RODCLH, aquesta Sindicatura li atorga un termini d'un mes per a comunicar les mesures adoptades en relació a la proposta d'actuació ressenyada, o bé els motius que impedeixen prendre-la en consideració.

4. **COMUNICAR** a el present acord persona interessada i a l'Àrea d'Espai Públic, Habitatge, Urbanisme i Sostenibilitat.

5. **TRASLLADAR** a l'Àrea d'Espai Públic, Habitatge, Urbanisme i Sostenibilitat i a la persona interessada que aquest acord posa fi a la tramitació del procediment en virtut de l'article 38 del RODCLH, significant-li que contra aquest acord no procedeix la interposició de cap recurs.

5. RESOLUCIÓ DEL SUGGERIMENT RELATIU A L'APROFITAMENT D'ESPAIS OBERTS/NATURALS I MESURES SOBRE BARS I RESTAURANTS DURANT LA PANDÈMIA. (Exp. SIN/63/2020)

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, explica que aquest tercer suggeriment és relatiu a l'aprofitament d'espais oberts/naturals i mesures sobre bars i restaurants davant la pandèmia. És un suggeriment que va arribar al més d'octubre, una vegada acabat el confinament i ja començat el curs escolar. El suggeriment ho realitza un metge jubilat i la veritat és que és molt interessant ja que realitza tota una sèrie de recomanacions en diferents aspectes per millorar l'espai públic, que no es congregués massa gent, que se senyalitzi millor dintre dels bars i restaurants, quan s'ha d'anar amb mascareta, quin aforament ha de tenir, etc. Des de l'àrea han fet arribar totes les mesures que s'han pres des de les diferents àrees per millorar aquests aspectes. Tot i això, s'estima el suggeriment sol·licitant que tot allò que no estigui ja incorporat que es tinguin en compte, ja que la veritat és ja que són propostes molt valuoses.

El Regidor **Sr. Jesús Amadeo Martín González**, manifesta que vol fer una pregunta de procediment, per intentar veure com es canalitzen aquests suggeriments. La pregunta és si a partir d'avui és quan se li tramet una resposta al ciutadà que ha fet el suggeriment, per exemple en aquest últim, es va presentar el 27 d'octubre i és a partir d'ara que se li respon, és a dir, a partir de quan s'aprova per aquesta Comissió. Vol conèixer cóm acaba d'arribar la informació al ciutadà que ha fet el suggeriment, per entendre el procediment.

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, explica que si fos una queixa o un greuge, com es directament una resolució seva, doncs es un termini màxim de 3 mesos es fa la resolució final, i se li fa arribar. En el cas del suggeriment tenim 3 mesos també de tramitació, però hem d'esperar que tingui lloc una sessió de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions per aprovar la seva resolució, i un cop s'aprova, avui mateix, demà màxim, es fan els tràmits de trasllat de la resolució al interessat. En aquest cas, el que passa és que en aquest període la primera sessió de la Comissió es fa la segona quinzena de febrer, que és quan es presenten també el informes, és per això que els suggeriments que es presenten després de la última sessió de l'any van una mica més tard.

El Regidor **Sr. Jesús Amadeo Martín González**, agraeix l'explicació i explica que era un dubte que tenia per conèixer una mica més quin és el procediment.

El **Sr. Josep Maria Pujol i Boira** manifesta que en relació a aquest tema vol afegir si la persona que fa el suggeriment és conscient d'aquest procediment, és a dir si se li fa una resposta dient que "estamos en ello".

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, contesta que sí, que quan es fa la resolució inicial d'inici del procediment, es qualifica com a suggeriment, a la resolució es fa constar el termini màxim en el qual es tramitarà, que són 3 mesos i també se li especifica que qui resoldrà el suggeriment serà la Comissió de Suggeriments i Reclamacions i que quan resolgui se li farà trasllat.

Sotmesa a votació la proposta, per unanimitat dels membres de la Comissió presents a la sessió,

La Comissió aprova el següent acord :

El dia 27 d'octubre de 2020, va tenir entrada amb el número SIN 68/2020 (RGE 81911), un escrit en el qual se sol·licita la intervenció d'aquesta Sindicatura en relació a l'aprofitament d'espais oberts/naturals i mesures sobre bars i restaurants durant la pandèmia.

La persona interessada, durant el temps de pandèmia proposa:

Aprofitament d'espais oberts/naturals: seria bo aprofitar espais oberts i/o naturals, perquè allí hi ha menys contagis, segurament hi haurà parcs, places i altres espais, per a realitzar activitats culturals (gosspel, cor, conferències, etc.) o esportives (gimnàstica ioga, etc.) dels casals i centres cívics. En espais oberts hi ha menys contagis.

Mesures sobre bars i restaurants: considera que els amos dels establiments, actuen amb por de perdre els clients, i no diuen res quan els clients no compleixen amb les normes de seguretat. Hi ha alguns clients que creuen que, per portar i posar els diners, tenen dret a no complir amb les normes de seguretat. Hi ha clients que creuen que, en estar en bars restaurants i no ser vistos per la Policia, tenen dret a incomplir amb les normes de seguretat.

Com a metge jubilat opina que, si es parla en veu baixa el virus es propaga a menor distància, disminuint així la possibilitat de contagis. Antigament als hospitals solia haver-hi penjada en les parets una foto d'una infermera demanant silenci. Així en parlar en veu baixa es propagaven a menor distancia virus, gèrmens, etc. Proposta: caldria dirigir-se a tots els amos de bars/restaurants, i reglamentar-los d'alguna manera perquè, com a condició de mantenir obert els establiments, hagin de ser estrictes i responsables amb els clients pel que fa a aquestes les Normes de Seguretat. Tots ells haurien de ser estrictes amb aquestes normes, així quan a un client no li agradi que li diguin que hagi de complir amb elles, i decideixi no tornar a aquest establiment per a anar a un altre, es trobi que en el següent establiment també són estrictes sobre aquest tema. Posar cartells fora i dins de l'establiment, anunciant ser estrictes amb les

Normes de Seguretat, i que el seu incompliment és atemptar contra la salut pública, havent d'avisar-se a la Policia. En cas d'incompliment, recordar-los les Normes de Seguretat amb fermesa i amabilitat, evitant alçar la veu, ni discussions. Si el client no respon favorablement, dir-li que es veurà obligat a avisar a la Policia per atemptar contra la Salut Pública. Seria important que tots els amos de Restaurants i Bars estiguessin units per a fer complir les NS. Que cap sigui condescendent, sent així responsables que continuïn oberts els seus establiments.

En exercici de les facultats que li atorga a la Sindica de Greuges l'article 36 del Reglament Orgànic dels Òrgans de Defensa de la Ciutadania davant l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat – (BOPB 22.08.2017), amb data 29 d'octubre de 2020, va dictar la RESOLUCIÓ 97/2020, per la qual s'admet a tràmit i es qualifica l'escrit com a suggeriment, ordenant la seva instrucció als efectes de ser resolt per la Comissió de Suggeriments i Reclamacions.

En data 30 d'octubre de 2020, la Síndica de Greuges de l'Hospitalet i Directora de l'Oficina de Suport als Òrgans de Defensa de la Ciutadania, va sol•licitar informes als Tinents d'Alcalde de les Àrees d'Equitat, Drets Socials i Recursos Humans, d'Espai Públic, Habitatge, Urbanisme i Sostenibilitat, i de Convivència i Seguretat, sobre el suggeriment presentat.

En data 13 de novembre de 2020, l'Àrea de Seguretat i Convivència, ha lliurat a aquesta Sindicatura l'informe emès pel Cap de Secció de Llicències d'Ocupació de Via Pública. El contingut de l'informe és el següent:

*"**INFORME ADMINISTRATIU***

El Cap de Secció de Llicències d'Ocupació de Via Pública que subscriu, en relació al expedient ressenyat a dalt, informa:

PRIMER.- Que, en data 30/10/2020, la Síndica de Greuges de L'Hospitalet va emetre escrit, en el marc de procediment Exp. 63/2020, en el qual demana informe sobre el suggeriment formulat en relació a mesures sobre bars i restaurants durant la pandèmia:

> *"Medidas sobre bares y restaurantes: considera que los dueños de los establecimientos, actúan con miedo a perder los clientes, y no dicen nada cuando los clientes no cumplen con las normas de seguridad. Hay algunos clientes que creen que, por traer y poner el dinero, tienen derecho a no cumplir con las normas de seguridad. Hay clientes que creen que, al estar en bares restaurantes y no ser vistos por la Policía, tiene derecho a no cumplir con las normas de seguridad. Como médico jubilado opina que, si se habla en voz baja el virus se propaga a menor distancia, disminuyendo así la posibilidad de contagios. Antiguamente en los hospitales solía haber colgada en las paredes una foto de una enfermera pidiendo silencio. Así al hablar en voz baja se propagaban a menor distancia virus, gérmenes, etc. Propuesta: habría que dirigirse a todos los dueños de bares/restaurantes, y reglamentarles de alguna manera para que, como condición de mantener abierto los establecimientos, deban ser estrictos y responsables con los clientes en lo que respecta a estas las Normas de Seguridad. Todos ellos deberían ser estrictos con estas normas, así cuando a un cliente no le guste que le digan que deba cumplir con ellas, y decida no volver a este establecimiento para ir a otro, se encuentre que en el siguiente establecimiento también son estrictos al respecto. Poner carteles fuera y dentro del establecimiento, anunciando ser estrictos con las Normas de Seguridad, y que su incumplimiento es atentar contra la salud pública, debiendo avisarse a la Policía. En caso de incumplimiento, recordarles las Normas de Seguridad con firmeza y amabilidad, evitando alzar la voz, ni discusiones. Si el cliente no responde favorablemente, decirle que se verá obligado a avisar a la Policía por atentar contra la Salud Pública. Sería importante que todos los dueños de Restaurantes y Bares estuvieran unidos para hacer cumplir las NS.*

Que ninguno sea condescendiente, siendo así responsables de que continúen abiertos sus establecimientos."

SEGON.- Que la situació que descriu pot ser habitual en alguns establiments, atès la importància que per al titular d'aquests té el nombre de clients i la satisfacció dels mateixos, per tal de no perjudicar la rendibilitat econòmica del negoci.

S'ha de tenir en compte que la pròpia activitat de la restauració, on l'ús de la mascareta és incompatible amb els actes de beure o menjar, fa que potser sigui més important el comportament i la sensibilització dels usuaris en el compliment de les normes sanitàries que la insistència i vigilància permanent del titular de l'establiment en el compliment d'aquestes.

Per altra banda, és públic i notori per tota la població, a aquetes alçades de la pandèmia, les normes de seguretat i recomanacions que el Departament de Salut i totes les institucions sanitàries han elaborat i que contínuament ens recorden (ús de mascaretes, manteniment de distància de seguretat, higiene de mans, etc.)

A més, en l'àmbit de la restauració, des que es va iniciar aquesta crisi sanitària, i suposo que per les raons anteriors, les restriccions al normal desenvolupament del negoci han estat freqüents, no solament reduint l'aforament interior i exterior sinó inclús tancant els propis establiments, per tal d'evitar els riscos de contagi.

A més d'aquestes mesures, també s'ha fet èmfasi en les mesures de coordinació i seguiment policial per tal de fer un seguiment i avaluació, tant quantitativa com qualitativa, de les mesures adoptades en el marc de les resolucions vigents així com de les incidències rellevants que puguin produir-se, on les policies locals de Catalunya tenen un especial paper per al seguiment i control de la pandèmia del SARS-CoV-2 (control d'incidents, denúncies a persones i locals, tancament d'aquests, etc.)

Per tant, i segons el que subscriu, l'actuació municipal s'hauria de desenvolupar en una doble vessant. Per una banda, aconseguir posar en marxa una sèrie de mesures que puguin ajudar econòmicament aquest sector, especialment afectat per la crisis sanitària i, per altra banda, potenciar la labor informativa i, en el seu cas sancionadora, de la Guàrdia Urbana de LH per tal d'ajudar al compliment de les normes per part de totes les parts implicades, titulars dels establiments i clients.

De tot allò expressat, i sense perjudici d'un superior o millor criteri, s'estén aquest informe als efectes oportuns."

A la vista que en data 23 de novembre de 2020, no havien estat lliurats a aquesta Sindicatura els informes sol·licitats a les Àrees d'Equitat, Drets Socials i Recursos Humans i d'Espai Públic, Habitatge, Urbanisme i Sostenibilitat (EPHUS), es van tornar a sol·licitar atorgant un termini màxim de 10 dies pel seu lliurament.

En data 10 de desembre de 2020, a la vista que no havien estat lliurats a la Sindicatura els informes requerits, es va citar a compareixença el dia 18 de desembre de 2020, als responsables de les àrees esmentades.

En data 14 de desembre de 2020, es va lliurar a aquesta Sindicatura l'informe emès per la Directora de Serveis de l'Àrea d'Espai Públic, Habitatge, Urbanisme i Sostenibilitat. El contingut de l'informe és el següent:

"INFORME

Que hace referencia al escrito con número de expediente SIN/63/2020 de la Síndica de Greuges de l'Hospitalet de Llobregat, llegado al Área d'Espai Públic, Urbanisme, Habitatge i Sostenibilitat, en relación a las sugerencias planteadas por el Sr. L.A.M., respecto a indicaciones para este Ayuntamiento respecto al uso del espacio público durante la pandemia provocada por el COVID19, le informamos que,

En relación con los temas indicados en la solicitud respecto al aprovechamiento de los espacios abiertos y naturales de l'Hospitalet de Llobregat durante la pandemia provocada por el COVID-19, y en referencia a las competencias que en esta materia tiene nuestra Área, queremos informarle:

- *En primer lugar, agradecer al Sr. L.A.M. las sugerencias e indicaciones que nos traslada en su escrito.*

- *Que en las cuestiones que plantea y que competen a esta Área, se siguen los preceptos contemplados por la normativa vigente actualmente aplicable de la RESOLUCIÓN SLT/2480/2020, de 8 de octubre, por la cual se prorrogan las medidas especiales en materia de salud pública para la* contención del *brote epidémico del COVID-19 en el territorio de Cataluña, del Departamento de Interior de la Generalitat de Catalunya.*

- *Que esta resolución prorroga las medidas contempladas respecto a los parques y áreas de juego infantil y las pautas de mantenimiento de estos últimos para prevenir el COVID-19, así como de las medidas a seguir en los espacios naturales.*

- *Que estas medidas y pautas son de obligado cumplimiento para todas las administraciones municipales del territorio de Cataluña.*

- *Que desde esta Área se ha mantenido en todo momento y desde que la normativa es aplicable, las medidas y pautas aplicables a la administración local respecto al refuerzo de mensajes informativos en los accesos a las zonas mencionadas, explicando las medidas sanitarias respecto a distanciamiento y seguridad.*

- *Que también se ha incrementado la limpieza y desinfección de los espacios públicos mencionados, con especial atención a las áreas de juego infantil.*

- *Que aunque no es competencia de esta Área, nos consta que desde los servicios municipales de deportes y de cultura se han aprovechado los espacios naturales y abiertos de la ciudad para la realización de actividades en ellos, siempre que la normativa vigente respecto a la pandemia, lo ha posibilitado, atendiéndose a las normas respecto a reunión aforo y distanciamiento interpersonal.*

- *Que el resto de sugerencias expuestas en el escrito del Sr. A., referidas a las medidas sobre bares y restaurantes durante la pandemia, no competen a esta Área, pero nos consta que también siguen las directrices que marca la Generalitat respecto a dichas actividades económicas, sancionando, si es preciso, el no acatamiento de dicha normativa."*

Atès que es va lliurar l'informe sol•licitat a l'Àrea d'Espai Públic, Habitatge, Urbanisme i Sostenibilitat, en data 14 de desembre de 2020, aquesta Sindicatura va procedir a l'anul·lació de la citació a compareixença del responsable de l'expedient, tot recordant que l'article 37.2 del RODCLH estableix que el termini per lliurar els informes sol·licitats és de 15 dies hàbils.

En data 17 de desembre de 2020, es va lliurar a aquesta Sindicatura l'informe emès per l'Àrea d'Equitat, Drets Socials i Recursos Humans. El contingut de l'informe és el següent

> *"Respecte a la petició d'informe per l'expedient 63/2020, indicar-vos que l'Àrea d'Equitat, Drets Socials i Recursos Humans, a la que pertany el Servei de Salut, no té competència en aquesta matèria.*
>
> *Des de l'inici de la pandèmia global provocada per la Covid-19 i així declarada per l'OMS l'11 de març de 2020, les autoritats competents han dictat, en les diverses etapes de l'estat d'alarma i durant la situació d'emergència sanitària, diverses mesures de prevenció i control per tal de frenar la propagació de la malaltia.*
>
> *A Catalunya, el PROCICAT es la màxima autoritat en dictar les mesures de prevenció i control per tal de frenar la propagació de la malaltia, a proposta dels especialistes en Salut Pública del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya. En funció de les mesures indicades des del PROCICAT des del Govern Municipal es dicten les resolucions oportunes per garantir el seu compliment."*

Atès que es va lliurar l'informe sol·licitat a l'Àrea d'Equitat, Drets Socials i Recursos Humans, en data 17 de desembre de 2020, aquesta Sindicatura va procedir a l'anul•lació de la citació a compareixença del responsable de l'expedient, tot recordant que l'article 37.2 del RODCLH estableix que el termini per lliurar els informes sol•licitats és de 15 dies hàbils.

Vist el suggeriments i els informes aportats per els Àrees municipals, fem les consideracions següents:

<u>Mesures generals de prevenció i control de la pandèmia Covid-19.</u>

En data 14 de març de 2020, entrà en vigor la primera norma estatal per fer front a la pandèmia, el *Real Decreto* 463/2020, mitjançant el qual es declarava l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària originada per la Covid-19. A partir d'aquesta primera norma, s'han dictat tot un conjunt de regulacions per part de l'Estat i per la Generalitat de Catalunya que han abordat tots els àmbits afectats per la pandèmia Sars-Cov-2 (sanitat, serveis socials, treball, economia, habitatge, administració pública, educació, seguretat, esports, lleure, ets).

Des de l'inici de la pandèmia, la Generalitat de Catalunya ha elaborat tot un seguit de normativa de desenvolupament de les mesures de prevenció i control per frenar la propagació de la pandèmia a proposta dels especialistes del Departament de Salut i en el marc del Pla de Protecció Civil de Catalunya (Procicat). La primera fou el Decret Llei 6/2020, de 12 de març, de mesures urgents en matèria assistencial, pressupostària, financera, fiscal i de contractació pública, per tal de pal·liar els efectes de la pandèmia generada pel coronavirus SARS-CoV-2.

A l'Hospitalet, les normes aprovades per la Generalitat de Catalunya, en concordança amb la normativa dictada per l'Estat, han estat posades en pràctica per les autoritats i empleats públics municipals en tots els àmbits objecte de regulació, ja sigui directament o, quan ha calgut la seva adaptació a les concretes circumstàncies de la nostra Ciutat, mitjançant l'aplicació a través de trenta-sis Decrets i un Ban dictat fins a ara per l'Alcaldia.

Finalment, cal assenyalar que l'actuació municipal d'implementació de mesures de prevenció i control de la pandèmia a la Ciutat, ha estat desenvolupada en coordinació amb la resta d'administracions públiques i complementada en l'àmbit local per una àmplia difusió informativa adreçada a la ciutadania. En aquest sentit, tal i com recomana el Dr. A. en el seu suggeriment, des de l'inici de la pandèmia l'Ajuntament ha dut a terme una àmplia difusió informativa de les mesures anti-covid a través dels mitjans de comunicació propis (TV, radio, diari, web,

cartelleria, etc), amb el convenciment que les mesures de prevenció serien veritablement efectives si disposaven del coneixement i de l'acceptació de la població.

Compliment de les mesures sanitàries en bars i restaurants.

Pel que fa a les mesures sanitàries d'aplicació als establiments de restauració (bars i restaurants), tal i com indica l'informe de l'Àrea de Seguretat i Convivència, resulta *"públic i notori per a tota la població, a aquetes alçades de la pandèmia, les normes de seguretat i recomanacions que el Departament de Salut i totes les institucions sanitàries han elaborat i que contínuament ens recorden (ús de mascaretes, manteniment de distància de seguretat, higiene de mans, etc.)".*

Tanmateix, pel que fa al control del compliment de les mesures de prevenció en l'àmbit de bars i restaurants, en la línia que proposa el Dr. A., els informes de les Àrees de Seguretat i Convivència i d'EPHUS assenyalen que l'Ajuntament segueix les directrius que marca en cada moment la Generalitat de Catalunya respecte a les activitats econòmiques, aplicant las sancions corresponents quan es comprova per la Guàrdia Urbana l'incompliment de la normativa.

Aprofitament d'espais oberts/naturals.

L'Ajuntament informa que aplica la normativa prevista per la Generalitat de Catalunya respecte als parc i àrees de joc infantil i les pautes de manteniment d'aquests últims per a prevenir la covid-19, així com les mesures a seguir en els espais naturals.

Tanmateix, en sintonia amb el que proposa el Dr. A., l'Àrea d'EPHUS informa que s'ha incrementat la neteja i la desinfecció dels espais públics referits, amb especial atenció de les àrees de joc infantil i que els consta que s'ha aprofitat els espais naturals i oberts de la Ciutat per a fer-hi activitats, sempre que la normativa vigent ho ha permès i amb compliment de les mesures d'aforament i distància vigents en cada moment.

A proposta de la Presidenta de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions, en exercici de les facultats que li atorga a aquesta Comissió l'article 26.3.d) del Reglament Orgànic dels Òrgans de Defensa de la Ciutadania (RODCLH) davant l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat: Síndic/a i Comissió de Suggeriments i Reclamacions (BOPB 22.08.2017),

S'ACORDA:

1. **ESTIMAR** el suggeriment en el sentit que les propostes formulades per l'interessat sobre les mesures de prevenció i control en l'àmbit de la restauració i per al gaudi per la ciutadania dels espais oberts/naturals durant la pandèmia; ja han estat contemplades i dutes a terme per l'Ajuntament amb anterioritat, en aplicació de la normativa aprovada per fer front a la Covid-19. Tanmateix, s'agraeix al Dr. A. el seu suggeriment que conté tot un seguit de valuoses reflexions i recomanacions fruit d'anys d'experiència professional.

2. **RECOMANAR** a les Àrees de Seguretat i Convivència, d'Equitat, Drets Socials i Recursos Humans i d'Espai Públic, Habitatge, Urbanisme i Sostenibilitat, que tinguin en compte i incorporin, sempre que sigui possible, les recomanacions formulades per l'interessat pel que fa la informació i la difusió de mesures de prevenció enfront la pandèmia.

3. **RECORDAR** a les Àrees d'Equitat, Drets Socials i Recursos Humans i d'Espai Públic, Habitatge, Urbanisme i Sostenibilitat, que d'acord amb l'article 37.2 del Reglament Orgànic dels Òrgans de Defensa de la Ciutadania davant l'Ajuntament estableix que el termini per lliurar els informes sol·licitats és de 15 dies hàbils. Així mateix, l'article 37.6. del RODCLH estableix que *"Durant la fase de instrucció de la resolució de les reclamacions, tots els òrgans municipals, col·legiats o unipersonals, el personal directiu i la resta de personal al*

servei de l'ajuntament, resten obligats a col·laborar amb caràcter preferent i urgent amb el/la Síndic/a i la Comissió. La persistència per part del personal al servei de l'administració municipal en una actitud que dificulti la seva tasca podrà donar lloc a l'exigència de responsabilitat disciplinària".

4. **TRASLLADAR** a la persona interessada i a les Àrees de Seguretat i Convivència, d'Equitat, Drets Socials i Recursos Humans i d'Espai Públic, Habitatge, Urbanisme i Sostenibilitat, que aquest acord posa fi a la tramitació del procediment en virtut de l'article 38 del RODCLH, significant-li que contra aquest acord no procedeix la interposició de cap recurs.

5. **COMUNICAR** el present acord a la persona interessada i a les Àrees de Seguretat i Convivència, d'Equitat, Drets Socials i Recursos Humans i d'Espai Públic, Habitatge, Urbanisme i Sostenibilitat.

6. APROVACIÓ DE L'INFORME ANUAL DE LA COMISSIÓ DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS DE L'ANY 2020, EN COMPLIMENT DE L'ART. 44.1 DEL REGLAMENT ORGÀNIC DELS ÒRGANS DE DEFENSA DE LA CIUTADANIA DAVANT L'AJUNTAMENT DE L'HOSPITALET.

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro,** explica a modus de recordatori, que aquest informe és el propi de la Comissió i s'ha d'aprovar en aquesta Comissió. L'altre informe que explicarà després és el de la Síndica de Greuges i és un prendre coneixent de l'informe, no cal aprovar-lo, però aquest sí.

Tota la documentació s'ha enviat amb antelació i tot i que és una mica extensa compta amb que tothom l'haurà pogut llegir. Dintre de l'informe de la Comissió de Suggeriments anual, en relació a la constitució de la pròpia Comissió, han hagut dos canvis en relació a l'any passat, un és la incorporació dels nous dos membres del Consell de Ciutat, ja que els anteriors estaven en funcions a l'espera del nou nomenament per part del nou Consell de Ciutat constituït amb posterioritat a les eleccions municipals del 2019. Actualment les persones designades són el Sr. Jesús Solores i el Sr. Josep M. Pujol. Al final d'aquest any, just al final, s'ha fet el canvi que figura al punt 2 de l'ordre del dia d'aquesta sessió, que és el canvi del Sr. García Valle pel Sr. Martín González com a representant del grup de Ciutadans. Aquesta és la configuració de la Comissió a final de l'any 2020.

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, continua explicant que durant l'any 2020, s'han realitzat tres sessions ordinàries, al febrer, al juliol i a l'octubre i no es va fer la sessió del mes d'abril per motiu de la declaració de l'estat d'alarma i consegüent confinament. S'han qualificat, sis escrits com a suggeriments, tres dels quals es van poder resoldre a l'any 2020 per la Comissió i els altres tres s'han resolt en aquesta sessió. Dels que es van presentar l'any passat, un es va desestimar que era en relació a la sol·licitud d'un canvi de circulació en diversos carrils del barri de Santa Eulàlia, i dos que es van estimar, un d'ells en relació a gestió tributària sobre l'IBI i la situació de pandèmia, es van fer diverses recomanacions a les quals no ha contestat encara l'Ajuntament, i l'altre, que va ser força interessant, era sobre el funcionament del Consell de Ciutat, i on es van fer diverses propostes de millora que l'Ajuntament va estimar en la seva totalitat i de fet algunes ja s'han posat en marxa i estan funcionant força bé. En definitiva, dels sis escrits de suggeriments, tres afectaven a l'espai públic, un a convivència i seguretat, un a gestió tributària i un a participació.

La Síndica també explica que aquest any, com a novetat a la Comissió, es va iniciar l'informe d'avaluació normativa que es porta a aprovació en aquesta Comissió en relació a les normes aprovades per l'Ajuntament en els dos exercicis anteriors, 2018-219, i que justament quan es va tancar aquest informe estava en fase de recopilació de tota la informació de les fitxes de les àrees i dels processos de participació ciutadana. Totes les queixes i greuges s'expliquen en

l'altre informe de la Sindicatura i aquest només seria del que afecta bàsicament a la Comissió de Suggeriments i Reclamacions.

La Presidenta de la Comissió, **Sra. M. Ángeles Sariñena Hidalgo**, manifesta que el que també s'ha pogut veure és que aquest any ha estat un any diferent, sí que és veritat que el tant per cent de les reclamacions ha pujat respecte de l'any anterior i també els suggeriments s'han duplicat, pensa que la Sindicatura ha agafat una mica de ritme i la ciutadania ha pres coneixement de la seva existència, malgrat que l'any 2020 ha sigut atípic, s'ha continuat treballant i s'han continuat posant reclamacions i donant-les resposta.

El **Sr. Josep Maria Pujol i Boira**, manifesta que vol valorar l'aspecte del suggeriment com a camí de participació, concretament pel que fa al suggeriment del Consell de Ciutat i la permanent, valora positivament que es trobin camins de solució.

Sotmesa a votació la proposta, per unanimitat dels membres de la Comissió presents a la sessió,

La Comissió aprova el següent acord :

Vist que la Comissió de Suggeriments i Reclamacions és un òrgan d'existència obligatòria previst a l'article 132 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de Règim Local.
Atès que el 28 de juliol 2017, es va aprovar el reglament orgànic dels òrgans de Defensa de la Ciutadania davant l'Ajuntament de l'Hospitalet (RODCLH) publicat al BOPB de 22.08.2017, pel qual es regula el règim jurídic de la Sindicatura de Greuges i la Comissió de Suggeriments i Reclamacions.

Vist que en la sessió extraordinària del 18 de juliol de 2019 es va constituir formalment la Comissió de Suggeriments i Reclamacions, corresponent al mandat 2019-2023.

Atès que l'article 42 del RODCLH disposa que la Comissió de Suggeriment i Reclamacions haurà de confeccionar un informe anual en el qual reculli el resum de les activitats que ha dut a terme.

Atès que l'article 44.1 del RODCLH disposa que la Comissió aprovarà l'informe relatiu a les seves actuacions, en la mateixa sessió en la qual la Sindicatura doni compte a la Comissió del seu informe anual en relació al qual els membres de la Comissió podran formular vots particulars, que s'incorporaran com annex a aquest informe.

La Comissió de Suggeriments i Reclamacions, en exercici de les facultats que li atorga l'article 44.1 del Reglament Orgànic dels Òrgans de Defensa de la Ciutadania (RODCLH) davant l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat: Síndic/a i Comissió de Suggeriments i Reclamacions (BOPB 22.08.2017),

ACORDA:

1. **APROVAR** l'informe corresponent a l'any 2020 de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions, que s'incorpora com a annex al present acord.

2. **DEMANAR DE L'OFICINA DE SUPORT** que aquest informe anual, junt amb els annexos corresponents, i amb l'informe de la Sindicatura de Greuges, conformi l'informe anual dels òrgans de defensa de la ciutadania, i el trameti a l'alcaldia per tal que, dins del termini de tres mesos següents a la seva recepció, es posi en coneixement del Ple, de conformitat amb el que disposa l'article 44 del RODCLH.

7. PRENDRE CONEIXEMENT DE L'INFORME ANUAL DE LA SINDICATURA DE L'ANY 2020, EN COMPLIMENT DE L'ART. 44.1 DEL REGLAMENT ORGÀNIC DELS ÒRGANS DE DEFENSA DE LA CIUTADANIA DAVANT L'AJUNTAMENT DE L'HOSPITALET.

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, procedeix a explicar l'informe que recull el conjunt de tota la dinàmica de la Sindicatura de Greuges al llarg de l'any així com la situació de totes les reclamacions a data 31 de desembre de 2020. No se li escapa a ningú, ara també ho explicava la Sra. Sariñena, que l'any 2020 ha estat un any complicat per la situació per la Covid-19, que ha fet emergir situacions de vulnerabilitat social molt important i això té el seu reflex en el dia a dia de la Sindicatura. A nivell general volem remarcar que l'oficina va continuar en funcionament durant el confinament gràcies a que hem disposat dels elements tècnics per continuar tramitant i resolent queixes.

Aquest any han hagut 185 accions dutes a terme des de la Sindicatura, això ha significat un 43,5% d'increment en relació a l'any anterior. D'aquestes, 66 són consultes (es cataloguen com a consultes aquelles que no tenen expedient obert, ni es fa una gestió d'intermediació, però que s'ha fet alguna gestió per respondre al que s'havia demanat, buscar documentació, gestionar-la, enviar-la, etc). Ha hagut 44 gestions d'intermediació, que són aquelles que no es duu a terme la incoació un expedient perquè es pot resoldre prèviament amb l'àrea. D'aquestes gestions d'intermediació es van fer bastants durant el confinament, arribaven problemes d'alimentació de persones que no estaven en el circuit de serveis socials i no estaven rebent aliments o problemes molt de primera necessitat i es van intentar gestionar a través de la gestió d'intermediació. I, finalment, tenim els expedients, que han estat 75 aquest any, han crescut en un 39% en relació a l'any passat. A la pàgina 9 de l'informe teniu les reclamacions desglossades per temes, però el 10% de les reclamacions en general es concentren en tres àmbits que són: serveis socials, que ha tingut un 29% de les reclamacions, l'any passat va ser d'un 14%, o sigui que ha hagut un creixement important respecte l'any passat, això ha fet que així com l'any passat el primer tema de preocupació dels ciutadans era l'espai públic, aquest any ha estat serveis socials, la qual cosa té una certa lògica, perquè s'han començat a evidenciar molts problemes de persones amb dificultats i amb una situació de vulnerabilitat social.

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, segueix explicant que en el 88% dels expedients que s'han qualificat com a queixa i que s'ha acabat el seu tràmit, el problema que havia suscitat la queixa s'ha solucionat, en la resta, el 12% restant, o bé s'han fet arribar al Síndic de Greuges de Catalunya per ser competències de la Generalitat de Catalunya, o bé s'han fet propostes de millora que encara s'està a l'espera o ja ens ha respost l'Ajuntament. És molt important la dada de que el 88% de les queixes han vist resolta la problemàtica, aquestes afecten molt sovint a l'espai públic que de forma bastant habitual quan es fa arribar a l'Àrea corresponent solucionen el problema. De les gestions d'intermediació, que són aquelles que no cal incoar un expedient, però que s'intenten resoldre, el 84% també s'han resolt, la resta o bé al final han incoat expedient o bé la persona ha desistit perquè no volia continuar amb el procediment.

La Síndica continua explicant que a final d'any, perquè el període que sempre s'avalua és l'any natural, de l'1 de gener al 31 de desembre, de tots els expedients oberts, es troben dins del període de tramitació, o sigui, no tenim cap que vagi amb retard. S'incrementa el nombre d'expedients que han finalitzat la seva tramitació en relació a l'any passat, en tant que hi ha un 75% d'expedients que han finalitzat la seva tramitació, l'any passat estaven en un 73%, la diferència no es gaire gran, però anem millorant i això significa també que es va millorant la resposta des de les àrees. El 42% del expedients incorporen propostes de millora, vol dir que quan es detecta, en la instrucció del procediment, que hi ha algun tema que al nostre criteri pot ser millorat, doncs es fa una proposta de millora, i d'aquestes el 35% les han acceptat les àrees, i de la resta no s'ha rebut res en contra.

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro,** explica també que aquest any s'han incrementat les iniciatives d'ofici, ja va comentar a l'anterior Comissió que els temes que estaven arribant a la

Sindicatura sobre vulnerabilitat social i de problemàtiques d'habitatge, alimentació, etc, doncs han donat lloc a iniciatives d'ofici. El 90% han estat vinculades a temes de serveis socials. Des de la Sindicatura s'estan detectant força problemes vinculats a la situació social de la nostra ciutat i hem fet recomanacions en les diferents resolucions fetes que podeu trobar en l'informe, com per exemple la reorganització de les àrees bàsiques de serveis socials, hem recomanat que es creï un servei d'urgència per a les persones que tenen problemes, això fa que es dilati de vegades la resposta. I en atenció als problemes d'habitatge, s'està recomanant que el protocol de l'Ajuntament s'adapti, s'adeqüi i es millori, per assegurar que les persones que pateixen un desnonament no es quedin al carrer i tinguin una solució habitacional fins que puguin disposar d'un habitatge assignat per la mesa d'emergència.

Per últim, la Síndica de Greuges de L'Hospitalet explica que també s'ha duplicat el nombre de queixes que s'han derivat al Síndic de Greuges de Catalunya en relació a l'any passat i això vol dir que cada vegada més aquesta Sindicatura és la porta d'entrada de les queixes a nivell general i quan no són del nostre àmbit competencial es deriven al Síndic de Greuges de Catalunya. Alguna fins i tot, gràcies a la nostra derivació, per exemple, sobre el tema de la targeta T-Mobilitat va fer que el Síndic fes una iniciativa d'ofici.

El Regidor, **Sr. Antoni García i Acero** pregunta si aquest informe es presentarà al Ple municipal al mes de març.

La Secretària de la Comissió, **Sra. M. Teresa Redondo del Pozo**, explica que el Reglament preveu que es presenti dins els tres mesos posteriors a la presentació dins la Comissió de Suggeriments i Reclamacions, o sigui si no va al Ple del mes de març, segurament anirà al ple d'abril.

La Vicepresidenta, **Sra. Sonia Esplugas González**, manifesta que vol fer un parell de comentaris. En primer lloc, també tenia el dubte sobre quan es presentaria al Ple i segons ha dit la Secretaria serà el proper mes o al mes d'abril. En segon lloc, el Partit Popular volia agrair a tot l'equip de la Sindicatura la feina que vénen desenvolupant, per la qual cosa entenen que hi ha coses que no s'estan fent bé des de l'ajuntament i per tant, és necessària l'actuació de la Síndica de Greuges de L'Hospitalet per intentar solucionar els problemes que tenen els nostres veïns i veïnes. Li sembla positiu, com han pogut molts comprovar, que s'ha fet una embustiada per tota la ciutat per donar a conèixer aquesta eina a tots els veïns i veïnes, que poden utilitzar i que molts d'ells no sabien que existia això suposa un increment, evidentment, s'augmenta l'interès de la ciutadania per poder utilitzar-la cas que fos necessari, per solucionar els greuges que en major mesura poden sentir els veïns i veïnes. Després, amb aquesta intenció que la Síndica de Greuges de L'Hospitalet sigui útil i que arribi a tots els racons de la ciutat i que utilitzin els serveis que es presten, també volen insistir en una millor difusió i per això, suggereixen a la Síndica de Greuges de L'Hospitalet si hi ha alguna possibilitat que en el Diari de L'Hospitalet, hi hagi una pàgina en la que, en la que es pugui incloure alguna de les resolucions on puguin comprovar, per exemple, si tenen algun greuge amb el tema de l'IBI o tenen una problemàtica al seu carrer i ha hagut alguns veïns que han presentat una queixa, una reclamació, a la Sindicatura i finalment això ha comportat una resolució, en principi només s'informa a les persones que han presentat la reclamació o la queixa, però potser moltes vegades abasta carrers sencers o una zona en concret, fins i tot quan no només siguin sobre via pública, sinó també de temes socials, potser hi ha moltes persones que poden aprofitar-se d'aquesta resolució i tenir algun benefici, per tant, també entenen que la incorporació d'aquestes resolucions en el Diari de L'Hospitalet pot ser beneficiós perquè més gent pugui aprofitar els serveis que es presten des de la Sindicatura.

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, contesta que està totalment d'acord amb el que ha plantejat la Sra. Esplugas, de fet es va sol·licitar al Diari i el que han contestat és que això significa un canvi en l'estructura del diari i que aquesta decisió no es pot prendre fins que es constitueixi el Consell Assessor del Mitjans de Comunicació.

El Regidor, **Sr. Antoni García i Acero**, manifesta que sobre aquest tema es pot fer aquesta incorporació sense que passi per la Comissió, més que res perquè els que van ser membres del Consell de La Farga a l'anterior mandat, van veure la incorporació d'un nou apartat al Diari de L'Hospitalet, va ser l'apartat dels barris, que es va incorporar i no va passar en cap moment per aquesta Comissió. Malauradament aquesta Comissió no s'ha constituït encara i ja es porta gairebé la meitat del mandat, tampoc s'ha aprovat el contracte-programa de mitjans de comunicació, per tant, si que es poden buscar fórmules perquè el Consell de La Farga pugui autoritzar que es faci aquest apartat, tal i com es va fer amb el tema de l'apartat dels barris, que ja existeix al Diari de L'Hospitalet, això és un fet, és una via per poder-ho fer.

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, explica que continuarà amb el tema i ho sol·licitarà formalment.

La Vicepresidenta, **Sra. Sonia Esplugas González**, manifesta que li sembla perfecte, que de fet aquesta mateixa setmana hi ha una reunió del Consell de La Farga, i el seu grup pensa aprofitar aquesta reunió per en la part final de precs i preguntes, posar de manifest en el sí del Consell d'Administració, aquesta incorporació, atès a la raó que ha donat també el Sr. García, que hi ha antecedents d'incorporacions o desaparicions de seccions i que no necessàriament han hagut de passar pel protocol que s'ha comentat aquí i, per tant, creuen que és una cosa positiva i que l'objectiu final és que el més gran nombre de ciutadans s'aprofitin d'aquesta eina. Potser acabarà el mandat i encara no hi haurà res en clar i quan abans es pugui fer millor.

El **Sr. Jesús Solores Arroyta** explica que simplement vol ressaltar el paper de la Sindicatura, de la Síndica, sobretot en aquests moments que estem passant, per les entitats, és un element clau, en especial per les entitats de caire més social, per moltes situacions que poden trobar, més ara en època de pandèmia, i no només per això sinó per tot el que surt a l'informe, totes les qüestions relacionades amb les intermediacions socials, que creu que és un element clau per intentar agilitzar moltes coses per la gent que realment està en una situació més greu. A part d'això, també vol dir el mateix que ja han expressat la Sra. Esplugas i el Sr. García, en relació sobretot a buscar fórmules perquè sigui possible una millor comunicació al Diari i a molts més llocs, perquè els ciutadans puguin veure aquesta possibilitat que és la Sindicatura, això suposarà més feina, però serà més útil i més important el treball a fer. I finalment, simplement felicitar per la feina feta durant aquest any, que malgrat ser un any estrany, la conclusió és que ha sigut un èxit, felicitats per la Síndica i el seu equip.

El **Sr. Josep Maria Pujol i Boira**, membre del Consell de Ciutat, manifesta que faria un afegit, a més a més del tot que deia ara el Sr. Solores, i de les felicitacions, hi ha un punt tant en aquest informe, com en el d'avaluació, és el tema de les respostes pendents d la l'Ajuntament. Abans ja s'ha parlat d'un cas concret de Serveis Socials, que no responen, però que ja estan treballant-hi, perquè ho havien afegit, i creu que és important que el tant per cent de sense resposta o pendent de resposta vagi disminuint. És a dir, per exemple el cas d'alguns expedients com a Sindicatura heu acabat la feina i, per tant, es diu que està tancat, posa que no requereix seguiment, però després posa que està pendent de resposta de l'Ajuntament, per tant, això vol dir que algun seguiment s'ha de fer.

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro,** explica que si està pendent de resposta ha d'haver un seguiment, potser en algun s'ha escapat i ho revisarem. Ara incorporarem també un procediment per a que les Àrees donin resposta a les propostes formulades.

La Presidenta de la Comissió, **Sra. M. Ángeles Sariñena Hidalgo**, explica que ja s'ha vist el gran treball que s'ha fet per part de l'equip i de la Síndica, que amb aquesta situació de l'any 2020, s'ha vist incrementat tot el tema de tràmits de reclamacions i de suggeriments. També pensa com el Sr. Pujol, el tema de les respostes per part de les àrees, i que la Secretaria, la Sra. Redondo, va donar aquesta solució i que la veritat és que funciona, perquè la resposta per part de les àrees ha sigut més efectiva. Pensa que sempre es pot millorar i aconseguir el 100% de les respostes seria perfecte, creu que es va en la bona direcció.

Els membres de la Comissió se'n donen per assabentats de:

Vist que la figura del/de la Síndic/a municipal està prevista a l'article 59 del Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya.

Atès que el 28 de juliol 2017, es va aprovar el reglament orgànic dels òrgans de Defensa de la Ciutadania davant l'Ajuntament de l'Hospitalet (RODCLH) publicat en el BOPB de 22.08.2017, pel qual es regula el règim jurídic de la Sindicatura de Greuges i la Comissió de Suggeriments i Reclamacions.

Vist que per acord del Ple municipal del 23 de gener de 2018 es va nomenar la Sra. Merche García Villatoro García Villatoro, Síndica de Greuges de L'Hospitalet de Llobregat.

Atès que l'article 42 del RODCLH disposa que la Síndica haurà de confeccionar un informe anual en el qual reculli el resum de les activitats que ha dut a terme.

Atès que l'article 44.1 del RODCLH disposa que la Síndica donarà compte del seu informe anual a la Comissió de Suggeriments i Reclamacions dins del primer trimestre natural de l'any següent al de referència.

La Comissió de Suggeriments i Reclamacions, en exercici de les facultats que li atorga l'article 44.1 del Reglament Orgànic dels Òrgans de Defensa de la Ciutadania (RODCLH) davant l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat: Síndic/a i Comissió de Suggeriments i Reclamacions (BOPB 22.08.2017),

La **Comissió de Suggeriments i Reclamacions** es dona per assabentat de l'informe anual de la Síndica de Greuges de L'Hospitalet de l'any 2020 que ha estat presentat en aquesta sessió.

8. APROVACIÓ DE L'INFORME D'AVALUACIÓ NORMATIVA CORRESPONENT ALS ANYS 2018 I 2019. (SIN/55/2020)

El Sr. **Llorenç Llerena Rubio**, Cap de l'Oficina de Suport dels Òrgans de Defensa de la Ciutadania, explica àmpliament el primer Informe d'Avaluació Normativa corresponent a les ordenances i reglaments municipals dels anys 2018 i 2019, que consta de 20 pàgines i la resta és l'annex amb les fitxes corresponents a les normes que l'Ajuntament va aprovar o bé va programar per aquest bienni i que les diferents àrees ens han fet arribar amb la informació que es va demanar per tal de poder elaborar-lo. El Reglament dels Òrgans de Defensa de la Ciutadania preveia que s'havia de fer un procés participatiu que tècnicament ha estat correcte, però el resultat no ha estat òptim, pel que fa a la participació, cosa que s'intentarà millorar en el proper informe que s'elabori. Finalment, valora molt positivament els resultats, malgrat ser la primera vegada que es feia. A l'informe es fan unes recomanacions en el sentit que el Pla d'Avaluació Normativa ha de ser un pla viu, és a dir, que un cop aprovat a final d'any, pugui ser modificable si les àrees ho consideren adient, comunicant els canvis a Secretaria per tal de modificar-lo.

La Secretària de la Comissió, Sra. **M. Teresa Redondo del Pozo**, puntualitza que el Pla d'Avaluació Normativa no es gestiona des de Secretaria, sinó des de Gerència.

El **Sr. Llorenç Llerena Rubio**, Cap de l'Oficina de Suport dels Òrgans de Defensa de la Ciutadania, explica que en aquest informe s'ha fet esment a dues normes on la Síndica va fer propostes de millora, una és sobre el tema de les bicicletes compartides i l'altre sobre la venda bombones de gas butà. Un dels problemes que s'ha trobat a l'hora d'avaluar l'eficàcia, l'eficiència i la sostenibilitat, ha estat la manca d'indicadors, per la qual cosa es recomana que

quan s'aprovi una ordenança o reglament, s'estableixin els indicadors per comprovar cóm ha estat el seu desenvolupament en relació a aquests paràmetres.

El **Sr. Jesús Solores Arroyta**, pregunta a qui estava dirigida l'enquesta.

El **Sr. Llorenç Llerena Rubio**, Cap de l'Oficina de Suport dels Òrgans de Defensa de la Ciutadania, contesta que estava dirigida a les entitats i a la ciutadania en general, es va fer un mailing a les 600 entitats de la ciutat i també es va inserir la informació a la pàgina web de l'Ajuntament, no es van posar les 47 normes que s'avaluaven, només les 9 que es va pensar que serien de més interès per a la ciutadania.

El Regidor **Sr. Jesús Amadeo Martín González**, pregunta quants ciutadans han contestat l'enquesta.

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro,** li contesta que només s'ha rebut una contesta per part de l'entitat FESOCA i que per això es considera que és un punt dèbil a millorar en el proper informe.

El Regidor **Sr. Jesús Amadeo Martín González**, exposa que si a la ciutadania se li pregunta sobre una norma sense saber quin impacte pot tenir el modificar-la, la ciutadania segurament no ho entén. Pensa que qui ha d'avaluar les necessitats de la ciutadania és el govern, per així modificar les normatives, per exemple ara que s'implementaran les ajudes directes als autònoms, hauria d'estudiar quines necessitats tenen, quin és l'objectiu d'aquestes polítiques públiques i quin impacte tindran, per poder fer una bona avaluació. És a dir, si no es miren les necessitats concretes que s'han de cobrir i l'impacte que tindran en la ciutadania, serà difícil fer les millors polítiques públiques que ajudin realment als ciutadans. Per exemple el govern en el Pacte de Ciutat no avalua les necessitats i quines alternatives té i quin impacte tindrà abans d'implantar una política pública, doncs serà difícil implementar les millors polítiques públiques. També pensa que és important tenir indicadors en relació a la eficàcia, eficiència i la sostenibilitat, no només per confeccionar l'informe, sinó perquè els ciutadans també puguin valorar i fer propostes.

La Presidenta de la Comissió, **Sra. M. Ángeles Sariñena Hidalgo**, clarifica que el govern, abans de posar en marxa qualsevol normativa, sempre estudia la repercussió que pot tenir en la ciutadania i en la societat, tant en relació amb el Pacte de Ciutat, com també en les ajudes pels autònoms que comentava el Sr. Martín.

El Regidor **Sr. Jesús Amadeo Martín González** manifesta que és possible que el govern hagi fet una valoració i ell una altra.

La Presidenta de la Comissió, **Sra. M. Ángeles Sariñena Hidalgo**, explica que el govern sí fa aquest estudi, però que no obstant això, tot és susceptible de millora, sobretot ara que existeix aquest instrument per part de la Sindicatura, que també pot ajudar molt en aquest tema.

La Secretària de la Comissió, **Sra. M. Teresa Redondo del Pozo**, explica que l'informe d'avaluació normativa és un informe que es duu a terme amb posterioritat, amb la qual cosa va lligat al que comentava el Sr. Llerena, que potser el que falta és establir prèviament els indicadors o els objectius perquè ara amb posterioritat es pugui avaluar si aquests indicadors, aquestes finalitats, aquests objectius marcats en la modificació de la norma, s'han complert o no. No qüestiona el que està dient el Sr. Martín, però la finalitat de l'informe d'avaluació normativa és precisament l'avaluació a posteriori del compliment d'aquells objectius o d'aquells indicadors que inicialment es van marcar amb la norma. Ella entén que hi ha diferents fases, una fase prèvia d'avaluació que comporta la decisió de modificar aquesta norma y després entra l'Oficina per avaluar si allò que es pretenia s'ha aconseguit o no.

El **Sr. Josep Maria Pujol i Boira**, manifesta que veient la llista de 47 normes inicials sotmeses

a valoració, és una pena que a l'hora de la veritat es perden pel camí les que fan referència a transparència, participació, carta de serveis, és a dir, temes que són més sucosos de cara a la participació de la ciutadania i que pot tenir relació amb la poca participació. Després en relació amb l'entitat que va participar, FESOCA, i que s'han valorat molt positivament les seves aportacions, pensa que no només és un tema d'accessibilitat de persones sordes o cegues, sinó que s'ha de mirar a fons el tema de l'accessibilitat, de cóm per exemple la web és veritablement accessible i comprensible per a tothom.

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro,** explica en relació a la norma de transparència que no s'ha portat a enquesta perquè l'Ajuntament va desistir i no la va tramitar i, per tant, no es podia portar a opinió ciutadana. En general, de cara a les pròximes edicions de l'informe, prèviament s'ha de fer aquest exercici per incorporar els indicadors de forma que es puguin realitzar preguntes més concretes. Sobre el tema de l'accessibilitat, s'ha de dir que és un tema important i que des de la Sindicatura s'ha impulsat una iniciativa d'ofici per analitzar l'accessibilitat a la ciutat, més enllà de les barreres arquitectòniques físiques que són les que segurament més s'han implementat.

Sotmesa a votació la proposta, per unanimitat dels membres de la Comissió presents a la sessió,

La Comissió aprova el següent acord :

ATÈS que l'art. 26.3.e) del Reglament Orgànic dels Òrgans per a la Defensa de la Ciutadania davant l'Ajuntament (RODCLH) estableix que correspon a la Comissió de Suggeriments i Reclamacions elaborar, amb periodicitat bianual, l'informe d'avaluació normativa previst a l'art. 130 de la Llei 39/2015, de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques (LPACAP).

ATÈS que segons assenyala l'art. 47 del RODCLH, l'informe bianual d'avaluació contindrà almenys, els següents aspectes:

> 1.- *Les necessitats d'adequació als principis de bona regulació, detectades en relació a la normativa municipal vigent en la data de tancament de l'informe, tenint en compte, el grau de compliment, la seva necessitat i actualitat, així com les noves necessitats econòmiques o socials sobrevingudes a l'aprovació de la norma.*
> 2.- *El grau del compliment dels plans normatius aprovats els exercicis anteriors, incloses les seves modificacions i desviacions.*
> 3.- *Les conclusions que es derivin de l'anàlisi de l'aplicació de les normes en vigor tenint en compte:*
> *a. L'eficàcia, és a dir, l'avaluació de la consecució dels objectius previstos amb la seva aprovació.*
> *b. L'eficiència, és a dir, la necessitat de les càrregues administratives derivades de la norma aprovada i la racionalització dels recursos públics en la seva gestió.*
> *c. Sostenibilitat, és a dir, la comprovació, quan la norma afecti a les despeses o ingressos públics, de la correcta quantificació i valoració de les seves repercussions econòmic-financeres.*
> 4.- *Les recomanacions específiques de modificació o derogació de la normes avaluades com a conseqüència de les conclusions de l'anàlisi previst a l'apartat anterior, i la simplificació i millora de la regulació normativa en general.*

VIST el Projecte Marc d'Informe d'Avaluació Normativa de 15.10.2020 que va elaborar l'Oficina de Suport als Òrgans de Defensa de la Ciutadania de l'Hospitalet incorporat a l'expedient com a document 493695/2020, el qual contenia de forma detallada les diferents fases del procediment d'avaluació normativa, el seu calendari, l'aportació que hauran de fer les àrees proponents pel que fa a l'anàlisi de l'eficàcia, l'eficiència i la sostenibilitat de les normes

avaluades i, també, el mecanisme establert de participació ciutadana en forma d'enquesta a traves de portal d'internet municipal.

ATÈS que d'acord amb el que estableix l'article 48.1 del RODCLH, en data 15.10.2020, mitjançant resolució de la presidenta de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions (CSR), s'acordà l'inici del procediment d'elaboració de l'informe d'avaluació normativa corresponent a les ordenances i reglaments municipals dels anys 2018 i 2019, d'acord amb els seus plans normatius i/o la seva tramitació, per tal d'avaluar els diferents aspectes que recull l'article 47 del RODCLH, de conformitat amb el projecte marc referit a l'apartat anterior.

ATÈS que en aplicació del que estableix l'article 48.2 del RODCLH, en data 16.12.2020 la presidenta de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions (CSR), va resoldre iniciar la fase de participació ciutadana en el procediment d'elaboració de l'informe d'avaluació normativa corresponent a les ordenances i reglaments municipals dels anys 2018 i 2019, amb la publicació del formulari d'enquesta electrònica en el portal d'internet municipal, a disposició de la ciutadania durant el termini d'un mes perquè les persones interessades fessin les seves aportacions i valoracions sobre les normes objecte d'avaluació; formulari que també es va posar a disposició de la ciutadania en format paper a la seu de l'Oficina de Suport als Òrgans de Defensa de la Ciutadania (Ca N'Arús).

VISTA la proposta d'Informe d'Avaluació Normativa que ha elaborat l'Oficina de Suport als Òrgans de Defensa de la Ciutadania de l'Hospitalet, incorporat a l'expedient com a document número 96529/2021, elaborat a partir de les dades recopilades, juntament amb la informació facilitada per les àrees i el resultat del procés participatiu; que conté l'anàlisi de l'aplicació de les normes aprovades durant el bienni 2018-2019, tenint en compte l'eficàcia, l'eficiència i la sostenibilitat de les mateixes, així com les recomanacions pel que fa a la simplificació i millora de la regulació normativa en general.

A proposta de la Presidenta de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions, en exercici de les facultats que li atorga a aquesta Comissió l'article 48.2 del Reglament Orgànic dels Òrgans de Defensa de la Ciutadania (RODCLH) davant l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat: Síndic/a i Comissió de Suggeriments i Reclamacions (BOPB 22.08.2017),

S'ACORDA:

PRIMER.- APROVAR l'Informe d'Avaluació Normativa corresponent a les ordenances i reglaments municipals dels anys 2018 i 2019, elaborat per l'Oficina de Suport als Òrgans de Defensa de la Ciutadania que figura incorporat a l'expedient.

SEGON.- TRASLLADAR l'Informe d'Avaluació Normativa amb els annexos corresponents, a l'Alcaldia perquè es doni compte del mateix al Ple en la primera sessió que tingui lloc i, posteriorment, es faci públic per mitjà del portal d'internet municipal.

9. SINDICA DE GREUGES:

a) DONAR COMPTE DE LES RESOLUCIONS DICTADES ENTRE EL 17 D'OCTUBRE DE 2020 I EL 12 DE FEBRER DE 2021.

Per la Síndica de Greuges de L'Hospitalet es dóna compte de les **Resolucions dictades des del 17 d'octubre de 2020 fins el 12 de febrer de 2021.**

Expedient: 59/2020
Tipus de Resolució: Iniciativa d'Ofici
Interessat: Sindicatura
Assumpte: Sobre les actuacions dutes a terme per l'ajuntament i/o per d'altres administracions competents, en l'incident d'immissions per via aèria d'un producte químic durant aquest estiu en el barri de Bellvitge.

Núm: 87/2020
Data: 20 d'octubre de 2020
Qualificació: Suggeriment
Expedient: 58/2020
Tipus de Resolució: Qualificació i inici de procediment
Interessat: Sr. J.E.P.
Assumpte: En relació a la creació de circuits esportius per a persones joves i grans al parc de La Cabana.

Núm: 88/2020
Data: 20 d'octubre de 2020
Qualificació: Ofici
Expedient: 60/2020
Tipus de Resolució: Iniciativa d'Ofici
Interessat: Sindicatura
Assumpte: Sobre la manca d'atenció per part de serveis socials de la situació de vulnerabilitat econòmica de la Sra. J.D.J.R.

Núm: 89/2020
Data: 20 d'octubre de 2020
Qualificació: Queixa
Expedient: 44/2020
Tipus de Resolució: Resolució final
Interessat: Sr. F.B.S.
Assumpte: En relació a la manca de neteja, il·luminació, incivisme i seguretat en el carrer Antonio Machado. Resolució final que dona per finalitzades les actuacions i procedir a l'arxiu de l'expedient atès que les Àrees d'Espai Públic, Habitatge, Urbanisme i Sostenibilitat i de Seguretat i Convivència han manifestat que, sens perjudici de les actuacions que tenen programades, s'han atès i resolt les diferents incidències comunicades pel veïnat. La Sindica proposa a les esmentades Àrees que, cadascuna en l'àmbit de les seves competències, programin un seguiment acurat de les actuacions de neteja, d'il·luminació i de seguretat del carrer d'Antonio Machado

Núm: 90/2020
Data: 21 d'octubre de 2020
Qualificació: Queixa
Expedient: 61/2020
Tipus de Resolució: Qualificació i inici de procediment
Interessat: Sra. E.C.M.
Assumpte: En relació a l'actuació de la Guàrdia Urbana en l'atenció telefònica a una ciutadana.

Núm: 91/2020
Data: 22 d'octubre de 2020
Qualificació: Queixa

Expedient: 29/2020
Tipus de Resolució: Resolució final
Interessat: Sra. A.S.M.
Assumpte: En relació a la regularització de quotes de l'Escola Bressol L'Estel Blau. Resolució final que:
1.- Estima parcialment la queixa en el sentit de què, malgrat haver-se retornat/compensat per la llar d'infants les quantitats de la mitja quota de març i de les colònies d'estiu, resta pendent de devolució/compensació a la usuària l'import pagat de la part proporcional de la mensualitat prorratejada del mes de juliol que reclama, donat que no es va prestar el servei en aquell mes; d'acord amb el compromís contret per la pròpia escola i en concordança amb els criteris establerts per l'Agència Catalana del Consum en el document de 6 d'abril de 2020, d'aclariments i propostes sobre el dret a la devolució dels imports pagats en cas que no es prestin els serveis.
2.- Recorda a la Llar d'Infants l'obligació legal de retornar/compensar a les famílies usuàries que ho sol·licitin els imports cobrats dels serveis que no s'hagin prestat, sens perjudici de poder oferir-los altres alternatives consistents en serveis o descomptes addicionals que aquestes puguin acceptar; en concordança amb els criteris establerts per l'Agència Catalana del Consum en el document de 6 d'abril de 2020, d'aclariments i propostes sobre el dret a la devolució dels imports pagats en cas que no es prestin els serveis.
3.- Proposa a l'Àrea d'Educació, Innovació i Cultura que a la informació que es lliura a les famílies durant el procés de matriculació dels seus fills/es, a les escoles bressols subvencionades per l'ajuntament, s'informi acuradament de si han de pagar o no una quota de reserva/manteniment de plaça, durant els diferents cursos escolars, així com de qualsevol altre informació que sigui d'interès.

Núm: 92/2020
Data: 22 d'octubre de 2020
Qualificació: Ofici
Expedient: 19/2019
Tipus de Resolució: Resolució final
Interessat: Sindicatura
Assumpte: Sobre els horaris i l'atenció a les Àrees Bàsiques de Serveis Socials. Resolució final que:
1.- Recomana que el més aviat possible es normalitzi l'atenció presencial dels Serveis Socials que s'ha vist molt afectada, com la resta de serveis públics, per les mesures de protecció contra la pandèmia i, pel que fa a l'atenció telefònica, millorar aquest mitjà de contacte de la ciutadania amb els Serveis Socials, ja sigui a partir de la plataforma actual del servei 010 o amb un número exclusiu atès per personal especialitzat que pugui fer el diagnòstic preliminar i derivar ràpidament amb assignació de cita prèvia a l'ABSS.
2.- Proposta d'actuació que millori l'atenció a les Àrees consistent amb el redisseny de l'organització de les Àrees Bàsiques de serveis socials, contemplant un professional que atengui en primera instància per fer cribratge, avaluar la situació inicial i fer derivació. Des del nostre punt de vista s'hauria d'establir un canal directe per aquelles persones que només necessitin un tràmit administratiu, depenen exclusivament d'informació econòmica o per aquelles que no estan vinculades a un pla de treball específic. A més, respecte als tràmits administratius de concessió d'ajuts correspondria avaluar-ne els terminis reals a fi d'escurçar-ne la durada

quan això sigui possible, especialment en els ajuts de caràcter urgent.
3.- Proposta d'actuació per la redacció i aprovació per l'Ajuntament de d'una Carta de Serveis de Prestacions i Ajuts Socials que contingui la informació sobre els recursos socials municipals i quins són els compromisos que contreu l'Ajuntament amb els serveis que presta a la ciutadania en aquest àmbit.
4.- Proposta d'actuació per la redacció i aprovació per part de l'Ajuntament d'un reglament de prestacions econòmiques de caràcter social, com tenen la majoria d'ajuntaments, que reguli les situacions d'especial necessitat social i/o emergència per a l'atenció de situacions d'estat o risc d'exclusió social; seguint el model de Reglament tipus que proposa la Diputació de Barcelona, aprovat en data 9.2.2016 i publicat en el BOPB de 5.5.2016.
5.- Proposta d'actuació per a que s'estudiï i posteriorment s'implementi l'operatiu o servei adient per atendre les urgències socials en dies no-feiners i/o quan no hi ha atenció a les àrees bàsiques.
6.- Recomana que s'articuli un espai de reflexió amb l'administració competent pel que fa a les competències pròpies de les ABSS, amb la finalitat d'assolir un finançament adequat i just tenint en compte els costos reals de les ABSS i, respecte a les competències no-pròpies assumides, caldrà avaluar les necessitats econòmiques i de personal per a dur-les a terme i recavar la deguda assumpció del cost de forma total, gradual o parcial per part de les AAPP competents en cadascuna de les matèries, a fi de fer front a la despesa que actualment assumeix l'Ajuntament.

Núm: 93/2020
Data: 23 d'octubre de 2020
Qualificació: Ofici
Expedient: 38/2020
Tipus de Resolució: Resolució final
Interessat: Sindicatura
Assumpte: Sobre l'atenció per part de serveis socials de la situació de vulnerabilitat econòmica i urgència habitacional d'una família. Resolució final que estima la reclamació en el sentit que, a la vista dels recursos i ajuts activats en el procés d'intervenció, s'ha de concloure que els Serveis Socials van valorar la situació de necessitat especial i d'urgència social de la unitat familiar per raó de pobresa severa, de manca d'habitatge, de vulnerabilitat infantil i de precarietat laboral; malgrat que, pel que fa al suport habitacional, encara no s'ha gestionat l'oferta que correspongui i tenint en compte que la usuària no s'ha sentit prou ben atesa en les seves necessitats d'urgència i ha trobat dificultats per a contactar amb els Serveis Socials. La Sindica proposa que per part dels Serveis Socials Municipals es faci un seguiment acurat i periòdic pel que fa a l'atenció de les necessitats urgents d'alimentació, vestit i d'altres que resultin peremptòries de la unitat familiar i, quant a l'allotjament, que ara és inadequat i insuficient, es gestioni l'oferiment a la usuària d'una solució habitacional de transició fins que el cas d'aquesta unitat familiar sigui considerat per la Mesa de valoració per a l'adjudicació d'habitatges per emergències socials.

Núm: 94/2020
Data: 23 d'octubre de 2020
Qualificació: Queixa
Expedient: 49/2020
Tipus de Resolució: Resolució final

Comissió de suggeriments i reclamacions
L'HOSPITALET

Interessat: Sr. J.M.B.
Assumpte: En relació al mal estat d'una façana del carrer Casanova, 7-10.Resolució final que dóna per finalitzades les actuacions de forma provisional a l'espera de les actuacions i/o resolució que recaigui sobre l'assumpte; donat que l'Ajuntament ha informat que s'estan duent a terme les gestions per tal d'identificar la persona titular de l'immoble a fi de notificar el requeriment d'ordre d'execució i que, per tal d'evitar situacions de risc, es realitzen revisions periòdiques per prevenir despreniments dels elements de la façana. Sol·licita que es mantingui informada a aquesta Sindicatura de les actuacions i/o resolució d'aquest tema. I suggereix que si fos necessari per a evitar la paràlisi de l'expedient i/o per a prevenir situacions de risc que comprometin la seguretat de les persones, es faci ús de la forma de notificació que preveu l'art. 44 de la Llei 39/2015 de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, respecte a persona o persones interessades en el procediment, titulars de l'immoble que siguin desconegudes; tot advertint-los que l'incompliment de l'ordre d'execució en el termini atorgat, comportarà l'execució subsidiària a càrrec de l'obligat.

Núm: 95/2020
Data: 26 d'octubre de 2020
Qualificació: Queixa
Expedient: 62/2020
Tipus de Resolució: Qualificació i inici procediment
Interessat: Sra. M.G.C.G
Assumpte: En relació a l'estat d'un expedient sobre un tancament il·legal a la terrassa d'un sobreàtic d'una finca del carrer Migdia.

Núm: 96/2020
Data: 29 d'octubre de 2020
Qualificació: Ofici
Expedient: 34/2020
Tipus de Resolució: Resolució final
Interessat: Sindicatura
Assumpte: Sobre l'atenció per part de serveis socials de la situació de vulnerabilitat econòmica d'una família. Resolució final que: estima la reclamació en el sentit que, a la vista dels recursos i ajuts activats en el procés d'intervenció, s'ha de concloure que els Serveis Socials van valorar la situació de necessitat especial i d'urgència social de la unitat familiar per raó de pobresa severa, de manca d'habitatge, de vulnerabilitat infantil i de precarietat laboral; malgrat que, pel que fa al suport habitacional, aquest no hauria estat suficient durant la primera onada de la pandèmia COVID-19; atès que la família va acumular deute de relloguer en aquest període per no disposar de recursos propis ni d'ajuts, la qual cosa va comportar que hagueren d'abandonar l'habitació rellogada pel conflicte i/o tensió produït amb l'arrendador i fossin allotjats pels Serveis Socials novament en un hostal fins a decidir traslladar-se a Sevilla on compten amb el suport d'un familiar i expectatives de treball; i recorda a l'Àrea d'Equitat, Drets Socials i Recursos Humans, que d'acord amb el que estableix l'article 30 de la Llei 13/2006, de 27 de juliol, de la Generalitat de Catalunya, de prestacions socials de caràcter econòmic, correspon fer un seguiment acurat i periòdic pel que fa a les necessitats urgents d'alimentació, vestit i d'altres que resultin peremptòries de la unitat familiar usuària dels Serveis Socials i, quant a l'allotjament, si aquest resulta inadequat i/o insuficient, cal gestionar l'ajut econòmic o oferir el recurs

corresponent.

Núm: 97/2020
Data: 29 d'octubre de 2020
Qualificació: Suggeriment
Expedient: 63/2020
Tipus de Resolució: Qualificació i inici procediment
Interessat: Sr. L.A.M
Assumpte: En relació a l'aprofitament d'espais oberts/naturals i mesures sobre bars i restaurants durant la pandèmia.

Núm: 98/2020
Data: 30 d'octubre de 2020
Qualificació: Queixa
Expedient: 50/2020
Tipus de Resolució: Resolució final
Interessat: Sr. J.L.E.P.
Assumpte: En relació a la no resposta por part de l'Ajuntament a diverses instàncies en relació a la sol·licitud d'un circuit esportiu al parc de La Cabana. Resolució final que estima en part la reclamació en el sentit de què, sens perjudici de considerar ateses dins del termini per l'Àrea d'EPHUS les sol·licituds presentades per les comunitats, mitjançant la reunió celebrada pel personal tècnic municipal amb els seus representants en data 30 de juny de 2020; manca la comunicació formal escrita indicant-los que les propostes formulades es podran tenir en compte per futures actuacions, d'acord a criteris tècnics municipals i amb el vist i plau dels districtes.

Núm: 99/2020
Data: 3 de novembre de 2020
Qualificació: Ofici
Expedient: 41/2020
Tipus de Resolució: Resolució final parcial
Interessat: Sindicatura
Assumpte: Sobre l'atenció per part de serveis socials de la situació de vulnerabilitat econòmica i urgència habitacional d'una família. Resolució final que estima parcialment la reclamació en el sentit que a la vista dels recursos i ajuts activats en el procés d'intervenció, s'ha de concloure que els Serveis Socials van valorar la situació de necessitat especial i d'urgència social de la unitat familiar per raó de pobresa severa, de manca d'habitatge, de vulnerabilitat infantil i de precarietat laboral; malgrat que, pel que fa al suport habitacional, aquest no hauria estat suficient des de la finalització de l'estat d'alarma perquè la no-acceptació de l'alternativa habitacional oferta, de la qual es desconeixen els detalls, no habilita per deixar sense ajut, prestació i/o recurs d'allotjament la família i hagués requerit cercar una alternativa de continuïtat que fos acceptada per la unitat familiar desnonada. Així mateix, recorda a l'Àrea d'Equitat, Drets Socials i Recursos Humans, que d'acord amb el que estableix l'article 30 de la Llei 13/2006, de 27 de juliol, de la Generalitat de Catalunya, de prestacions socials de caràcter econòmic, correspon fer un seguiment acurat i periòdic pel que fa a les necessitats urgents d'alimentació, vestit i d'altres que resultin peremptòries de la unitat familiar usuària dels Serveis Socials i, quant a l'allotjament, si aquest resulta inadequat i/o insuficient, cal gestionar l'ajut econòmic o oferir el recurs corresponent.

Núm: 100/2020
Data: 3 de novembre de 2020
Qualificació: Queixa
Expedient: 48/2020
Tipus de Resolució: Resolució final
Interessat: Sra. I.P.C.
Assumpte: En relació a la utilització d'un gual privat com a zona de descàrrega d'un supermercat situat al carrer Centre. Resolució final que dóna per finalitzades les actuacions de forma provisional a l'espera de les actuacions i/o resolució que recaigui sobre l'assumpte; donat que la Guàrdia Urbana ha actuat de forma diligent en un total de dinou requeriments sobre aquest assumpte, que els agents de la zona controlen durant el seu servei que les indicacions donades es compleixen i que resta pendent que el supermercat adjacent al gual faci les reformes indicades. Així mateix, també sol·licita que per part de l'Àrea de Seguretat i Convivència es mantingui informada a aquesta Sindicatura de les actuacions i/o resolució d'aquest tema.

Núm: 101/2020
Data: 9 de novembre de 2020
Qualificació: Ofici
Expedient: 59/2020
Tipus de Resolució: Resolució final
Interessat: Sindicatura
Assumpte: Sobre les actuacions dutes a terme per l'ajuntament i/o per d'altres administracions competents, en l'incident d'immissions per via aèria d'un producte químic durant aquest estiu en el barri de Bellvitge. Resolució final que dóna per finalitzades les actuacions i procedir a l'arxiu de l'expedient atès que l'Ajuntament ha informat de forma detallada sobre les actuacions dutes a terme, amb el suport tècnic de l'AMB, per a resoldre l'incident d'immissions per via aèria de producte químic que aquest estiu va afectar especialment el barri de Bellvitge

Núm: 102/2020
Data: 12 de novembre de 2020
Qualificació: Queixa
Expedient: 64/2020
Tipus de Resolució: Qualificació i inici procediment
Interessat: Comunitat de Propietaris c. Santa Anna
Assumpte: En relació als sorolls i molèsties que ocasionen uns aparells d'aire condicionat instal·lats a la finca situada a la Rambla Marina, 437-439.

Núm: 103/2020
Data: 16 de novembre de 2020
Qualificació: Queixa
Expedient: 32/2020
Tipus de Resolució: Resolució final
Interessat: Sra. G.G.P.
Assumpte: En relació a les molèsties que ocasionen els fums de la cuina d'un bar al carrer Santa Anna. Resolució final que dóna per finalitzades les actuacions i procedeix a l'arxiu de l'expedient de la queixa sense entrar en el fons de la mateixa, atès que de forma sobrevinguda, durant la instrucció del procediment, s'ha tingut coneixement que per part de l'Oficina de Sancions s'està pendent de resolució d'un expedient de

mesures correctores de l'activitat, motiu pel qual no resulta procedent la intervenció d'aquesta Sindicatura; d'acord amb el que determina l'article 24.3.b) del RODCLH. Així mateix, fa una proposta d'actuació que es formula a l'Àrea de Convivència i Seguretat per tal que una vegada resolt l'expedient en curs de mesures correctores de l'activitat, es convoqui una sessió mediadora amb la finalitat de què dins el marc tècnic i jurídic aplicable, les part puguin assolir una resolució amistosa. D'acord l'article 41 del RODCLH, s'atorga el termini de tres mesos a l'Àrea de Convivència i Seguretat per comunicar a aquesta Sindicatura la resolució de l'expedient de mesures correctores i també les mesures adoptades per al compliment de la proposta d'actuació o bé els motius que impedeixen prendre-la en consideració.

Núm: 104/2020
Data: 18 de novembre de 2020
Qualificació: Ofici
Expedient: 41/2020
Tipus de Resolució: Resolució final relativa als aspectes generals de l'atenció a les situacions de pèrdua d'habitatge.

Interessat: Sindicatura
Assumpte: Sobre l'atenció per part de serveis socials de la situació de vulnerabilitat econòmica i urgència habitacional d'una família. Resolució final que finalitza el procediment d'ofici corresponent a la part relativa als aspectes generals de l'atenció a les situacions de pèrdua d'habitatge, formulant les següents propostes i recomanacions:

- Recomanar a l'Àrea d'Equitat, Drets Socials i RRHH reforçar l'actuació preventiva en les situacions de risc de pèrdua d'habitatge, a l'efecte gestionar de forma àgil en els casos que correspongui, els ajuts econòmics d'urgència destinats al pagament de deutes de lloguer o per a cercar un nou habitatge quan ha finalitzat el contracte de lloguer, la seva pròrroga o el relloguer.
- Recomanar a l'Àrea d'Equitat, Drets Socials i RRHH que en les situacions de pèrdua d'habitatge o de risc imminent de pèrdua, de persones/famílies en risc d'exclusió residencial, es posin a la seva disposició solucions de reallotjament temporal estable que garanteixin el dret a l'habitatge fins a disposar de l'habitatge de lloguer assignat per la Mesa d'Emergències de l'Hospitalet; reservant l'assignació de pensió/hostal temporal a supòsits sobrevinguts en els què l'administració no ha pogut preveure la situació amb antelació.
- Recomanar a les Àrees d'Espai Públic, Habitatge, Urbanisme i Sostenibilitat i d'Equitat, Drets Socials i RRHH que l'atenció de les famílies en risc d'exclusió residencial sigui prioritària per als Serveis Socials i l'Oficina d'habitatge i actuïn amb la màxima celeritat per a prevenir i donar resposta a les situacions de manca d'habitatge i facilitar-ne l'accés.
- Proposar a l'Àrea d'Equitat, Drets Socials i RRHH que incorpori dins el Procediment d'actuació de serveis socials en risc de pèrdua de l'habitatge, que sempre s'actuï de forma preventiva quan hi ha senyalat un desnonament per part del Jutjat corresponent, per tal que l'ajornament sol•licitat serveixi per gestionar el reallotjament i evitar en la mesura del que sigui possible que el termini perllongat comporti una major incertesa i angoixa a la família afectada.
- Proposar a l'Àrea d'Espai Públic, Habitatge, Urbanisme i Sostenibilitat que l'Oficina Municipal d'Habitatge assumeixi la funcions d'assessorament en matèria d'arrendaments urbans a les persones que es troben en risc d'exclusió residencial i, en coordinació amb els Serveis

Socials, faci en aquests casos les gestions de mediació entre les parts perquè aquestes puguin assolir acords extrajudicials relatius a deutes contrets de lloguer i a la durada dels contracte.
- Proposar a les Àrees d'Espai Públic, Habitatge, Urbanisme i Sostenibilitat i d'Equitat, Drets Socials i RRHH que elaborin una proposta per incrementar el parc d'habitatges públics de lloguer destinats al reallotjament definitiu així com també l'augment de la dotació d'allotjaments provisionals adequats mentre no puguin accedir a un definitiu, tot tenint en compte les línies de treball que s'enumeren a continuació així com d'altres que puguin sumar-se a aquestes:
a) Adquisició d'habitatges per tanteig i retracte (Decret Llei 1/2015, de 24 de març, de la Generalitat de Catalunya, de mesures extraordinàries i urgents per a la mobilització dels habitatges provinents de processos d'execució hipotecària).
b) Promoció pròpia d'habitatges protegits en règim de lloguer.
c) Acords de cessió d'habitatges amb grans tenidors.
d) Convenis de col·laboració amb entitats socials per a l'allotjament de famílies en situació de risc d'exclusió en habitatges de la seva titularitat o gestió.
e) Captació d'habitatges privats per destinar-los al lloguer social (Borsa d'Habitatge de Lloguer Social).

Núm: 105/2020
Data: 19 de novembre de 2020
Qualificació: Queixa
Expedient: 65/2020
Tipus de Resolució: Qualificació i inici procediment
Interessat: Sr. S.V.B.
Assumpte: En relació a la sol·licitud d' una rampa d'accés a l'edifici del carrer Peñíscola, 8.

Núm: 106/2020
Data: 20 de novembre de 2020
Qualificació: Ofici
Expedient: 35/2020
Tipus de Resolució: Resolució final
Interessat: Sindicatura
Assumpte: Sobre l'atenció per part de serveis socials de la situació de vulnerabilitat econòmica i urgència habitacional d'una família. Resolució final que dóna per finalitzada provisionalment la iniciativa d'ofici atès que a la vista de l'atenció, els recursos i els ajuts activats en el procés d'intervenció, es conclou que els Serveis Socials van valorar inicialment la situació de necessitat especial i d'urgència social de la unitat familiar per raó de pobresa severa, malaltia, manca d'habitatge/risc d'exclusió residencial, vulnerabilitat infantil i precarietat laboral; malgrat que a partir de l'ajornament del llançament fixat per a 21.07.2020 i posposat dues vegades més; la unitat familiar va quedar desatesa perquè no es va fer un seguiment de la seva situació, ni es va esbrinar si el llançament quedava suspès fins a 31.01.2021, si s'havia fixat o no nova data per a fer-lo efectiu, ni ens consta, que se'ls hi hagi ofert una alternativa habitacional més enllà d'un ajut econòmic per a llogar un altre pis. I proposa a l'Àrea d'Equitat, Drets Socials i Recursos Humans una actuació preventiva consistent en contactar novament amb la família i/o les

persones/professional que actuen en el seu interès, a l'efecte d'atendre si s'escau les seves necessitats puntuals, urgents i bàsiques, assabentar-se de la situació del llançament i aprofitar l'ajornament per a gestionar una oferta de reallotjament adequat que garanteixi el dret a l'habitatge fins que el seu cas pugui ser sotmès a la consideració de la Mesa d'Emergències de l'Hospitalet o, subsidiàriament, oferir-los novament activar els ajuts perquè puguin accedir i mantenir-se en un habitatge assequible de lloguer en el mercat privat.

Núm: 107/2020
Data: 20 de novembre de 2020
Qualificació: Ofici
Expedient: 60/2020
Tipus de Resolució: Resolució final
Interessat: Sindicatura
Assumpte: Sobre la manca d'atenció per part de serveis socials de la situació de vulnerabilitat econòmica de la Sra. J.D.J.R. Resolució final que dóna per finalitzada provisionalment la iniciativa d'ofici atès que a la vista de l'atenció, els recursos i els ajuts activats en el procés d'intervenció, es conclou que els Serveis Socials van valorar inicialment la situació de necessitat especial i d'urgència social de la persona usuària per raó de pobresa severa, manca d'habitatge/risc d'exclusió residencial i precarietat laboral; malgrat que no ha resultat possible fins ara activar altres ajuts, prestacions o recursos degut a què no disposa de permís de residència legal i que l'únic suport habitacional que s'ha previst en cas de pèrdua d'habitatge ha estat l'alberg municipal. Proposa a l'Àrea d'Equitat, Drets Socials i Recursos Humans que s'ofereixi a la usuària la derivació, amb el suport necessari, a una entitat o organització que disposi de servei especialitzat en matèria d'orientació i tràmits en procediments administratius d'estrangeria; a l'efecte d'assessorar-la sobre la viabilitat de regularitzar la seva situació de residència i, en el seu cas, per iniciar la tramitació corresponent. I proposa a l'Àrea d'Equitat, Drets Socials i Recursos Humans una actuació preventiva consistent en contactar novament amb la usuària amb la finalitat d'atendre, si s'escau, les seves necessitats puntuals, urgents i bàsiques, assabentar-se de la situació del desnonament/llançament de l'habitatge i oferir-li el reallotjament adequat quan calgui.

Núm: 108/2020
Data: 1 de desembre de 2020
Qualificació: Queixa
Expedient: 54/2020
Tipus de Resolució: Resolució final
Interessat: Sra. M.O.B.
Assumpte: En relació a l'atenció per part de Serveis Socials de la situació de vulnerabilitat econòmica i urgència habitacional d'una família monoparental. Resolució final que: Estima parcialment la queixa en el sentit que, a la vista de l'atenció, els recursos i els ajuts activats en el procés d'intervenció, es conclou que els Serveis Socials van valorar inicialment la situació de necessitat especial i d'urgència social de la unitat familiar per raó de pobresa severa, manca d'habitatge/risc d'exclusió residencial, vulnerabilitat infantil i precarietat laboral; malgrat que, a partir de l'ajornament del desnonament del qual s'ha fitxat nova data per al proper primer de desembre, no consta que s'hagi previst el reallotjament temporal adequat de la unitat familiar amb menor a càrrec

amb anterioritat a la data del llançament, ni que s'hagi ofert una alternativa habitacional concreta que garanteixin el dret a l'habitatge; proposa a l'Àrea d'Equitat, Drets Socials i Recursos Humans una actuació preventiva consistent en contactar novament amb la usuària, a l'efecte d'atendre si s'escau les seves necessitats puntuals, urgents i bàsiques, assabentar-se de la situació del llançament i gestionar una oferta de reallotjament adequat que garanteixi el dret a l'habitatge de la unitat familiar amb menor a càrrec o, subsidiàriament, oferir-li activar els ajuts perquè puguin accedir i mantenir-se en un habitatge assequible de lloguer en el mercat privat, fins que el seu cas pugui ser sotmès a la consideració de la Mesa d'Emergències de l'Hospitalet; i proposa a l'Àrea d'Equitat, Drets Socials i Recursos Humans una actuació preventiva consistent en facilitar a la usuària el suport i l'acompanyament necessaris en els tràmits que ha de fer per a inscriure's com a sol·licitant d'habitatge HPO a través de l'Oficina Municipal d'Habitatge.

Núm: 109/2020
Data: 1 de desembre de 2020
Qualificació: Interna
Expedient: 16/2020
Tipus de Resolució: Organització interna Oficina de Suport Òrgans de Defensa de la Ciutadania
Interessat: Sindicatura
Assumpte: Resolució que determina que durant el termini comprès entre els dies 21 de desembre de 2020 al 6 de gener del 2020, ambdós inclosos l'oficina de suport als òrgans de defensa de la ciutadania, restarà tancada al públic per motiu de vacances. Si bé els ciutadans i les ciutadanes podran presentar els seus escrits de reclamacions: greuges, queixes i suggeriments en el registre municipal i/o en la seu electrònica. Així mateix es declaren inhàbils els dies esmentats als efectes de còmput d'inici i finalització dels terminis de tramitació dels procediments, previstos Reglament Orgànic dels Òrgans de Defensa de la Ciutadania davant l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat – (BOPB 22.08.2017).

Núm: 110/2020
Data: 9 de desembre de 2020
Qualificació: Ofici
Expedient: 37/2020
Tipus de Resolució: Resolució final
Interessat: Sindicatura
Assumpte: En relació a l'atenció a les persones usuàries per part de serveis socials durant el període de l'estat d'alarma per causa de la pandèmia covid-19 i posterior fase post-covid. Resolució final que fa quatre propostes d'actuació: la millora de l'atenció telefònica, disposant d'una línia directa i gratuïta amb un número 900 únic dels Serveis Socials de l'Hospitalet; normalització el més aviat possible l'atenció presencial dels Serveis Socials, en horari de matí i tarda; que a partir de la finalització l'1 d'octubre de la moratòria de talls dels subministraments bàsics a la llar (aigua, llum i gas), es prioritzi l'emissió en el termini de quinze dies dels informes de vulnerabilitat energètica; establir un protocol, acordat amb les entitats de lleure de la ciutat, que contempli el procés de derivació i de seguiment dels infants per a totes les activitats que es realitzen i també on consti com es durà a terme aquesta derivació en situació d'excepcionalitat.

Núm: 111/2020
Data: 9 de desembre de 2020
Qualificació: Queixa
Expedient: 62/2020
Tipus de Resolució: Resolució final
Interessat: Sra. M.G.C.G
Assumpte: en relació a l'estat d'un expedient sobre un tancament il·legal a una finca del carrer Migdia. Resolució final que declara finalitzat el procediment de queixa sense entrar en el fons de la mateixa, atès que consta que l'Àrea d'EPHUS va iniciar en data 07.10.2020 el procediment per a la protecció de la legalitat urbanística; motiu pel qual no resulta procedent continuar amb les actuacions, d'acord amb el que determina l'article 24.3.b) del RODCLH.

Núm: 112/2020
Data: 10 de desembre de 2020
Qualificació: Queixa
Expedient: 66/2020
Tipus de Resolució: Qualificació i inici procediment
Interessat: Associació SUMEM
Assumpte: En relació a l'anul·lació d'una plaça PMR per fer PCR al carrer Amadeu Torner davant l'ortopèdia "Muévete y accede".

Núm: 113/2020
Data: 10 de desembre de 2020
Qualificació: No qualificada
Expedient: 68/2020
Tipus de Resolució: Derivació Síndic de Greuges de Catalunya
Interessat: Sra. I.P.M.
Assumpte: En relació al retard per part del Registre Civil en la tramitació de la documentació per a celebrar un matrimoni civil. Es deriva al Síndic de Greuges de Catalunya, perquè aquest tema es troba dintre del seu àmbit competencial, d'acord amb el conveni de col•laboració subscrit el 24 de maig de 2018.

Núm: 114/2020
Data: 10 de desembre de 2020
Qualificació: Queixa
Expedient: 67/2020
Tipus de Resolució: Qualificació i inici procediment
Interessat: Associació SUMEM
Assumpte: En relació als problemes d'accessibilitat que provoca la barrera arquitectònica ubicada davant dels contenidors que es troben a la Rambla Marina front el número 242.

Núm: 115/2020
Data: 10 de desembre de 2020
Qualificació: Ofici
Expedient: 71/2020
Tipus de Resolució: Iniciativa d'Ofici
Interessat: Sindicatura
Assumpte: Sobre l'atenció per part de serveis socials de la situació de vulnerabilitat

econòmica i urgència habitacional d'una família.

Núm: 116/2020
Data: 11 de desembre de 2020
Qualificació: Queixa
Expedient: 70/2020
Tipus de Resolució: Qualificació i inici procediment
Interessat: Sr. D.B.V.
Assumpte: En relació a que en els processos de selecció es revisi i valori tota la documentació presentada dins la data de la convocatòria i el retorn de la documentació.

Núm: 117/2020
Data: 11 de desembre de 2020
Qualificació: Queixa
Expedient: 69/2020
Tipus de Resolució: Qualificació i inici procediment
Interessat: Sra.M.S.D.C
Assumpte: En relació a la sol·licitud de canvi d'Àrea Bàsica de Serveis Socials.

Núm: 118/2020
Data: 15 de desembre de 2020
Qualificació: No qualificada
Expedient: 72/2020
Tipus de Resolució: Procediment de valoració previ a la qualificació
Interessat: Associació ALPI
Assumpte: En relació a la manca de connexió a la fibra de telefònica.

Núm: 119/2020
Data: 16 de desembre de 2020
Qualificació: Queixa
Expedient: 61/2020
Tipus de Resolució: Resolució final
Interessat: Sra. E.C.M.
Assumpte: En relació a l'actuació de la Guàrdia Urbana. Resolució final que dóna per finalitzades les actuacions i procedeix a l'arxiu de l'expedient atès que el Servei de la Guàrdia Urbana de l'Àrea de Convivència i Seguretat ha donat les explicacions adients a la interessada, després de fer una investigació exhaustiva amb la conclusió de què en cap moment es va donar un tracte irrespectuós, encara que considerem que la gestió era millorable. Així mateix recomana a l'esmentada Àrea una acció de millora consistent en elaborar i facilitar al personal que atén la central telefònica, les instruccions adients o el recordatori de com actuar en casos similars.

Núm: 120/2020
Data: 17 de desembre de 2020
Qualificació: Queixa
Expedient: 73/2020
Tipus de Resolució: Qualificació i inici procediment
Interessat: Sr. J.C.B.D.
Assumpte: En relació a la convocatòria de concessió de beques per estudis no obligatoris, homologats, atorgades per l'Ajuntament de l'Hospitalet, recollits en l'oferta de Planeta Formació y Universitats a la ciutat de

l'Hospitalet de Llobregat, pel curs 2019/2020.

Núm: 121/2020
Data: 18 de desembre de 2020
Qualificació: Queixa
Expedient: 56/2020
Tipus de Resolució: Resolució final
Interessat: Sr. A.J.J.I.
Assumpte: En relació al retard en l'expedició d'un títol de nínxol. Resolució final que estima la queixa en el sentit de declarar que es va produir un retard en el tràmit de sol·licitud de transmissió del dret funerari per causes atribuïbles a l'administració, qüestió per la qual s'han demanat disculpes amb el compromís de finalitzat el tràmit a la major brevetat possible. Així mateix es proposa a l'Àrea d'Espai Públic, Habitatge, Urbanisme i Sostenibilitat una actuació de millora consistent en comprovar si la demora ha afectat a d'altres expedients en curs, en aquest cas correspondria que s'analitzés el procediment administratiu per detectar si hi ha punts dèbils i determinar i/o proposar les modificacions necessàries; per a la qual cosa es podria recavar, si fos necessari, el recolzament tècnic del Departament d'Organització i Projectes de Millora.

Núm: 122/2020
Data: 18 de desembre de 2020
Qualificació: Queixa
Expedient: 74/2020
Tipus de Resolució: Qualificació i inici procediment
Interessat: Sr. D.J.M.
Assumpte: En relació a la no resposta per part de l'Ajuntament a una instancia on es demanava la devolució de l'impost de Plusvàlua indegudament cobrat.

Núm: 1/2021
Data: 11 de gener de 2021
Qualificació: No qualificada
Expedient: 75/2020
Tipus de Resolució: Procediment previ a la qualificació
Interessat: Sr.G.E.G.F.
Assumpte: En relació a la dificultat que al·lega un ciutadà per contactar telefònicament i presencialment amb l'Oficina d'Habitatge de l'Hospitalet. Es fa un procediment previ perquè al.lega que ha fet la queixa presencialment i per telèfon però no tenim document.

Núm: 2/2021
Data: 11 de gener de 2021
Qualificació: Ofici
Expedient: 3/2021
Tipus de Resolució: Iniciativa d'Ofici
Interessat: Sindicatura
Assumpte: En relació a l'atenció per part de serveis socials de la situació de vulnerabilitat econòmica i urgència habitacional d'una família amb un menor a càrrec.

Núm: 3/2021
Data: 15 de gener de 2021

Qualificació: No qualificada
Expedient: 5/2021
Tipus de Resolució: Declaració d'inadmissió
Interessat: Sra. M.D.E.H.
Assumpte: En relació a una reclamació sobre la facturació de la companyia Aigües de Barcelona. No s'admet a tràmit ja que el problema que s'al·lega és matèria de consum, informant a la interessada que pot tramitar una reclamació davant l'OMIC. Així mateix, es trasllada aquesta resolució a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, demanant que tinguin informada a aquesta Sindicatura de quan es presenta la reclamació i de quines actuacions se'n deriven.

Núm: 4/2021
Data: 15 de gener de 2021
Qualificació: Queixa
Expedient: 4/2021
Tipus de Resolució: Qualificació i inici procediment
Interessat: Comunitat propietaris c. Canigó 2-30
Assumpte: En relació a la sol·licitud per part de la comunitat de veïns del carrer Canigó, 2-30, que es faci per escrit punt per punt les respostes i una calendarització de les demandes i resums dels acords fets en les darreres reunions amb la Regidoria, EPHUS i guàrdia urbana de l'Ajuntament.

Núm: 5/2021
Data: 15 de gener de 2021
Qualificació: Queixa
Expedient: 2/2021
Tipus de Resolució: Qualificació i inici procediment
Interessat: Sra. E.C.H.
Assumpte: En relació al retard en la devolució del pagament efectuat al Poliesportiu Municipal del Gornal, corresponent a la part no gaudida del mes de març com a conseqüència de la pandèmia.

Núm: 6/2021
Data: 15 de gener de 2021
Qualificació: No qualificada
Expedient: 6/2021
Tipus de Resolució: Resolució d'inadmissió
Interessat: Sra. E.C.A.
Assumpte: En relació a l'aparcament de motocicletes del c. Rafael Campalans, 20, hi ha una rampa que dificulta l'aparcament

Núm: 7/2021
Data: 15 de gener de 2021
Qualificació: No qualificada
Expedient: 7/2021
Tipus de Resolució: Resolució d'inadmissió
Interessat: Sra. E.C.A.
Assumpte: En relació a l'augment de les escombraries dipositades al contenidor blau del c. Martí Julià. No s'admet a tràmit per no haver presentat la queixa en primera instància.

Núm: 8/2021
Data: 19 de gener de 2021

Qualificació: Queixa
Expedient: 8/2021
Tipus de Resolució: Qualificació i inici procediment
Interessat: Sra. N.R. AFA Escola Busquets i Punset
Assumpte: En relació a les mancances i manca de seguretat de les instal·lacions de l'Escola Busquets i Punset

Núm: 9/2021
Data: 19 de gener de 2021
Qualificació: Queixa
Expedient: 9/2021
Tipus de Resolució: Qualificació i inici procediment
Interessat: Sr. S.M.C.
Assumpte: En relació a una queixa presentada davant la Junta Arbitral de Consum de L'Hospitalet i de la qual encara no ha rebut resposta

Núm: 10/2021
Data: 26 de gener de 2021
Qualificació: Queixa
Expedient: 10/2021
Tipus de Resolució: Qualificació i inici procediment
Interessat: Sr. M.P.S
Assumpte: En relació a la sol·licitud de còpia de totes les denúncies que li han posat des del 2005 en el municipi de L'Hospitalet de Llobregat.

Núm: 11/2021
Data: 27 de gener de 2021
Qualificació: Ofici
Expedient: 53/2020
Tipus de Resolució: Resolució final
Interessat: Sindicatura
Assumpte: Sobre l'atenció per part de serveis socials de la situació de vulnerabilitat econòmica i d'urgència habitacional d'una unitat familiar. Resolució final que dona per finalitzada la iniciativa d'ofici atès que s'ha fet la gestió de traspàs de l'expedient a l'Ajuntament de Rubí on resideix la família des de l'octubre passat i perquè a la vista de l'atenció, els recursos i els ajuts activats en el procés d'intervenció, es conclou que els Serveis Socials van valorar inicialment la situació de necessitat especial i d'urgència social de la unitat familiar per raó de pobresa severa, manca d'habitatge, vulnerabilitat per a la infància i precarietat laboral; malgrat que en el seu retorn a la Ciutat en el mes d'octubre passat no consta que se'ls oferís cap alternativa habitacional d'urgència a l'empara del que preveu l'article 30 de la Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic.

Núm: 12/2021
Data: 29 de gener de 2021
Qualificació: Ofici
Expedient: 3/2021
Tipus de Resolució: Resolució de finalització provisional d'Iniciativa d'Ofici
Interessat: Sindicatura
Assumpte: En relació a l'atenció per part de serveis socials de la situació de vulnerabilitat econòmica i urgència habitacional d'una família amb un menor a càrrec. Resolució per finalitzar provisionalment les actuacions en

el procediment d'ofici del qual es farà seguiment fins què es pugui resoldre la finalització i arxiu definitius; formulant a l'Àrea d'Equitat, Drets Socials i Recursos Humans les propostes i sol·licituds següent:

- Instar a l'Àrea d'Equitat, Drets Socials i Recursos Humans que, el més aviat possible, emeti l'informe previst a l'art. 3.3 de les Instruccions Tècniques als Ajuntaments sobre la gestió del Padró Municipal, a l'efecte de l'empadronament de la unitat familiar perquè puguin accedir sense dilació als drets civils, socials i econòmics als que tenen dret.
- Instar a l'Àrea d'Equitat, Drets Socials i Recursos Humans a gestionar una oferta d'allotjament adequat que garanteixi el dret a l'habitatge de la unitat familiar amb un menor nadó a càrrec o, subsidiàriament, a oferir-los els ajuts perquè puguin accedir i mantenir-se en un habitatge assequible de lloguer en el mercat privat, fins que el seu cas pugui ser sotmès a la consideració de la Mesa d'Emergències de l'Hospitalet; acordant un pla de treball amb els progenitors per tal d'ajudar-los a incorporar-se al mercat laboral i facilitar-los l'accés als ajuts a què tinguin dret (renda garantida de ciutadania, renda mínima d'inserció, etc).
- Proposar a l'Àrea d'Equitat, Drets Socials i Recursos Humans que, en cas que no ho hagi fet amb anterioritat, traslladi a la Direcció General d'Atenció a la Infància i Adolescència (DGAIA) l'informe amb el resultat de la intervenció realitzada fins ara i, si s'escau, amb la proposta de les mesures que resultin proporcionades, tenint en compte la manca d'un nivell bàsic de benestar i ponderant també la fins ara bona atenció al nadó per part dels progenitors.
- Sol·licitar a l'Àrea d'Equitat, Drets Socials i Recursos Humans que dins el termini d'un mes, informi si en el solar de l'Av. Pau Casals, número 61, xamfrà amb l'Av. del Carrilet, han comprovat que s'hi troben altres persones i/o famílies en situació d'infra-habitatge i, en el seu cas, les intervencions dutes a terme pels Serveis Socials.

Núm: 13/2021
Data: 2 de febrer de 2021
Qualificació: Queixa
Expedient: 12/2021
Tipus de Resolució: Qualificació i inici procediment
Interessat: Sra. R.B.B
Assumpte: En relació a la sol·licitud de retirada de muntanyes d'asfalt en el carrer Feixa Llarga davant la subestació elèctrica.

Núm: 14/2021
Data: 2 de febrer de 2021
Qualificació: Queixa
Expedient: 11/2021
Tipus de Resolució: Qualificació i inici procediment
Interessat: Comunitat de Propietaris c. Clara Campoamor, 14
Assumpte: En relació a la reclamació de devolució en concepte de cobrament indegut per error administratiu.

Núm: 15/2021
Data: 2 de febrer de 2021
Qualificació: Queixa
Expedient: 64/2021

Tipus de Resolució: Resolució final
Interessat: Comunitat de Propietaris c. Santa Anna, 20
Assumpte: En relació als sorolls i molèsties que ocasionen uns aparells d'aire condicionat instal·lats a la finca situada a la Rambla Marina, 437- 439. Resolució final que declara finalitzat el procediment de queixa sense entrar en el fons de la mateixa, atès que consta que l'Àrea d'EPHUS va iniciar en data 07.10.2020 el procediment per a la protecció de la legalitat urbanística; motiu pel qual no resulta procedent continuar amb les actuacions i sol·licita a l'esmentada Àrea que informi a la Sindicatura sobre l'acord i les actuacions que recaiguin sobre l'assumpte.

Núm: 16/2021
Data: 2 de febrer de 2021
Qualificació: Queixa
Expedient: 66/2021
Tipus de Resolució: Resolució final
Interessat: Associació SUMEM
Assumpte: En relació a l'anul·lació d'una plaça PMR per fer PCR al carrer Amadeu Torner davant l'ortopèdia "Muévete y accede". Resolució final que estima la queixa en el sentit de la procedència d'habilitar una nova plaça reservada d'aparcament per a PMR per a substituir la que es va suprimir a l'Av. Amadeu Torner número 30 per a fer una reserva d'aparcament d'ambulàncies per a proves PCR; qüestió que l'Ajuntament ja ha resolt favorablement amb l'establiment d'una nova plaça d'aparcament reservat per a PMR a l'Av. Amadeu Amadeu Torner número 32.

Núm: 17/2021
Data: 4 de febrer de 2021
Qualificació: Queixa
Expedient: 69/2020
Tipus de Resolució: Resolució final
Interessat: Sra. M.S.D.C.
Assumpte: En relació a la sol·licitud de canvi d'Àrea Bàsica de Serveis Socials. Resolució final que desestima la queixa donat que no resulta procedent el canvi d'àrea bàsica sol·licitat perquè no ho preveu la normativa que solament contempla el canvi de professional referent i, a més, tenint en compte que no s'ha fonamentat la causa d'aquesta pretensió. No obstant això, la usuària té reconegut el dret a canviar de professional de referència si així ho considera adient, qüestió que no s'ha posat en dubte per part dels Serveis Socials. També proposa a l'Àrea d'Equitat, Drets Socials i Recursos Humans que faciliti a la usuària, si així ho desitja, el canvi de professional de referència amb l'objectiu de refer la seva confiança en l'equip de l'àrea bàsica i desenvolupar de comú acord un pla de treball que doni resposta a les necessitats de la unitat familiar.

Núm: 18/2021
Data: 4 de febrer de 2021
Qualificació: No qualificada
Expedient: 14/2021
Tipus de Resolució: Procediment previ a la qualificació
Interessat: Sindicat SPPME-CAT
Assumpte: En relació al document que fixa les condicions econòmiques i laborals aplicables al personal que prestarà servei el 14 de febrer amb motiu de la jornada electoral que vulgui demanar el permís retribuït de fins a quatre hores per a exercir el dret al sufragi actiu.

Núm: 19/2021
Data: 4 de febrer de 2021
Qualificació: Queixa
Expedient: 13/2021
Tipus de Resolució: Qualificació i inici procediment
Interessat: AFA Escola Charlie Rivel
Assumpte: En relació a la sol·licitud de condonació d'un deute relatiu a la utilització del poliesportiu municipal Fum d'Estampa.

Núm: 20/2021
Data: 8 de febrer de 2021
Qualificació: No qualificada
Expedient: 72/2020
Tipus de Resolució: Resolució final de derivació al Síndic de Greuges de Catalunya
Interessat: Associació ALPI
Assumpte: En relació a la manca de connexió a la fibra de telefònica. Resolució final que finalitza les actuacions i arxivar el procediment previ a la qualificació donat que no hi ha constància d'activitat, inactivitat o prestació de serveis de l'Ajuntament susceptible de control per aquesta Sindicatura i trasllada l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya atesa la seva competència en la supervisió de les empreses privades que gestionen serveis públics o acompleixen activitats d'interès general o universal i sol·licitar que es mantingui informada a aquesta Sindicatura de la resolució de la queixa.

Núm: 21/2021
Data: 8 de febrer de 2021
Qualificació: Ofici
Expedient: 71/2021
Tipus de Resolució: Resolució final
Interessat: Sindicatura
Assumpte: Sobre l'atenció per part de serveis socials de la situació de vulnerabilitat econòmica i urgència habitacional d'una família. Resolució final que:

- Finalitza provisionalment la iniciativa d'ofici atès que a la vista de l'atenció, els recursos i els ajuts activats en el procés d'intervenció, es conclou que els Serveis Socials van valorar inicialment la situació de necessitat especial i d'urgència social de la unitat familiar per raó de pobresa severa, de manca d'habitatge, de vulnerabilitat infantil i de precarietat laboral; malgrat que fins ara no ha resultat possible activar altres ajuts, prestacions o recursos degut a què la família no disposa encara de permís de residència legal i també que l'únic suport habitacional que s'ha previst per al cas de pèrdua d'habitatge, és la possibilitat d'oferir-los un ajut per cobrir despeses de contractació d'un nou habitatge de lloguer del mercat ordinari.
- Proposa a l'Àrea d'Equitat, Drets Socials i Recursos Humans que s'ofereixi als usuaris la informació i el suport necessari perquè puguin regularitzar la seva situació legal amb la finalitat que puguin accedir el més aviat possible als ajuts i recursos a què tenen dret.
- Proposa a l'Àrea d'Equitat, Drets Socials i Recursos Humans una actuació preventiva consistent en facilitar a la unitat familiar una solució habitacional de transició fins que el seu cas pugui ser atès per la Mesa de valoració per a l'adjudicació d'habitatges per emergències socials, mentre es trobin en risc d'exclusió residencial/pèrdua d'habitatge i amb manca de recursos econòmics estables i suficients per a accedir a un habitatge de lloguer en el mercat privat.

Comissió
de suggeriments
i reclamacions
L'HOSPITALET

Núm: 22/2021
Data: 8 de febrer de 2021
Qualificació: Queixa
Expedient: 70/2021
Tipus de Resolució: Resolució final
Interessat: Sr. D.B.V.
Assumpte: En relació a que en els processos de selecció es revisi i valori tota la documentació presentada dins la data de la convocatòria i el retorn de la documentació. Resolució final que desestima la queixa perquè ha queda acreditat que no es va incorporar a la sol·licitud la documentació a què fa referencia l'interessat, una circumstància que no és pot atribuir a l'administració i, per tant, la comissió tècnica de selecció va actuar correctament perquè legalment no podia revisar la puntuació de la fase de valoració de mèrits en base a una documentació aportada fora de termini.

Núm: 23/2021
Data: 9 de febrer de 2021
Qualificació: Queixa
Expedient: 15/2021
Tipus de Resolució: Qualificació i inici procediment
Interessat: Sra. A.L.S.
Assumpte: En relació al carril bici a l'alçada de la parada de FFCC de Ildefons Cerdà, on no hi ha senyalització per indicar el pas de vianants.

Núm: 24/2021
Data: 9 de febrer de 2021
Qualificació: Ofici
Expedient: 16/2021
Tipus de Resolució: Iniciativa d'Ofici
Interessat: Sindicatura
Assumpte: Sobre l'atenció per part de serveis socials de la situació de vulnerabilitat econòmica i urgència habitacional d'una família amb dos menors a càrrec.

Núm: 25/2021
Data: 11 de febrer de 2021
Qualificació: Queixa
Expedient: 74/2020
Tipus de Resolució: Resolució final
Interessat: Sr. D.J.M.
Assumpte: En relació a la devolució de l'impost de Plusvàlua indegudament pagat. Resolució final que estima la queixa en el sentit de declarar que no resulten subjectes a l'impost d'Increment del Valor dels Terrenys (Plusvàlua) les transmissions on es comprovi que no hi ha un veritable increment de valor, en aplicació del que va establir la Sentència 59/2017 del Tribunal Constitucional; qüestió que, en el cas que planteja l'interessat, l'Ajuntament ja ha previst resoldre favorablement amb la tramitació d'un expedient que, si es compleixen tots el tràmits i requisits, finalitzarà amb la devolució de la quantitat ingressada. Així mateix s'informa a la persona interessada de l'existència del Tribunal Econòmic Administratiu de l'Hospitalet (TEAL) que un òrgan especialitzat en el coneixement i resolució de les reclamacions economico-administratives presentades pels ciutadana, s al qual es podria adreçar en cas que hi hagués una resolució denegatòria de l'expedient de devolució iniciat.

Comissió
de suggeriments
i reclamacions
L'HOSPITALET

Núm:	26/2021
Data:	11 de febrer de 2021
Qualificació:	Queixa
Expedient:	17/2021
Tipus de Resolució:	Qualificació i inici procediment
Interessat:	Sra. R.B.B.
Assumpte:	En relació a una sol·licitud de reasfaltat per reparar la zona dels contenidors cremats al voltant de l'av. Mare de Deu de Bellvitge, número 18.

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, explica que al document estan totes les resolucions dictades entre la reunió anterior i aquesta, en relacions a queixes, suggeriments i iniciatives d'ofici, en total hi ha 62 resolucions, 36 que corresponen a l'any 2020, i que també estan recollides a l'informe anual que s'ha presentat i 26 que corresponen al que portem de l'any 2021. Pregunta a la resta d'assistents que si hi ha algun dubte no té cap inconvenient en explicar-les.

a. ALTRES INFORMACIONS

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, explica dues coses, una que ja ha comentat la Sra. Esplugas, que és que s'ha fet arribar una carta a tota la ciutadania, perquè s'ha pensat que era una bona forma de donar visibilitat a la Sindicatura, ara que ja porta tres anys en actiu. A data d'avui hem tingut 90 consultes en el que es porta del mes de gener i febrer i s'han obert 25 expedients, o sigui, si això continua així hi haurà un increment important aquest any. La idea és fer arribar la carta un cop a l'any al gener o febrer com a recordatori pels veïns i veïnes. Tanmateix, cada trimestre es farà un anunci al Diari de L'Hospitalet i està pendent, el tema que es parlava abans, poder fer una secció dins del Diari de L'Hospitalet sobre resolucions rellevants que puguin interessar als ciutadans i ciutadanes.

La Síndica segueix explicant que des de la Sindicatura es va demanar a l'Ajuntament que s'establís un circuit per la queixa en primera instancia, per facilitar la resposta als ciutadans/es i s'ha creat un circuit intern, concentrant-se en l'Oficina d'Atenció al Ciutadà.

La Secretària de la Comissió, **Sra. M. Teresa Redondo del Pozo**, explica, com a informació complementària, que el circuit per a la resolució de queixes en primera instància s'ha determinat en una instrucció aprovada per la Junta de Govern local en sessió de 27 de gener de 2021.

6. PRECS I PREGUNTES.

No se'n formula cap.

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, abans de finalitzar la sessió, vol agrair a l'equip de la Sindicatura, Sra. Mercè Fernández i Sr. Llorenç Llarena la tasca realitzada aquest any. En Llorenç es va incorporar a l'Oficina al mes de juny i ja sembla que porta tota la vida. Vol agrair també a la secretaria el suport que sempre ens dona i així com a tots els membres de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions per la seva confiança i suport.

La Presidenta de la Comissió, **Sra. M. Ángeles Sariñena Hidalgo**, agraeix també a l'equip d'informàtica que hagi fet possible aquesta sessió virtual, i anima a seguir treballant per millorar la qualitat de vida dels ciutadans i ciutadanes.

I no havent-hi més assumptes de què tractar, la Presidència aixeca la sessió, essent les tretze hores i quinze minuts del dia vint-i-dos de febrer de dos mil vint-i-u, del contingut de la qual, com a Secretària en dono fe.

LA PRESIDENTA DE LA COMISSIÓ,
M. Ángeles Sariñena Hidalgo

LA SECRETÀRIA DE LA COMISSIÓ
M. Teresa Redondo del Pozo