

INFORME DE MATADEPERA 2011

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

1. Introducció	5
2. Actuacions sobre l'Ajuntament de Matadepera iniciades durant el 2011.....	7
2.1. Queixes iniciades durant el 2011 que afecten l'Ajuntament de Matadepera	7
2.2. Comparació de queixes que ha rebut l'Ajuntament de Matadepera amb les que han rebut municipis amb poblacions de grandàries similars	7
2.3. Evolució de les queixes sobre l'Ajuntament de Matadepera durant els darrers set anys	8
2.4. Temps emprat per l'Ajuntament de Matadepera, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el 2011	8
2.5. Estat de les queixes tramitades amb l'Ajuntament de Matadepera	8
3. Actuacions durant el 2011 en què el promotor resideix a Matadepera.....	9
3.1. Queixes i consultes iniciades per residents a Matadepera.....	9
3.2. Evolució de les queixes i les consultes a Matadepera durant els darrers set anys	9
3.3. Nombre de persones afectades en les queixes procedents de Matadepera	9
3.4. Forma de presentació de les queixes i les consultes.....	10
3.5. Administració afectada en les queixes presentades	10
3.6. Idioma de presentació de les queixes.....	11
3.7. Queixes i consultes procedents de Matadepera segons la matèria.....	12
3.8. Queixes i consultes procedents de Matadepera i de la resta de la comarca	13
3.9. Queixes i consultes procedents de Matadepera en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars	14
3.10. Estat de tramitació de les queixes	14
4. Resolucions del Síndic més rellevants tramitades durant el 2011 amb referència a Matadepera	15

1. INTRODUCCIÓ

Aquest és el segon informe elaborat pel Síndic de Greuges sobre les actuacions (queixes i consultes) rebudes al Síndic i que tenen com a destinatari l'Ajuntament de Matadepera, i també sobre les que tenen com a persones promotores residents d'aquest municipi. Aquest informe s'emmarca en el conveni de col·laboració signat el 20 de gener del 2010 entre l'Ajuntament i el Síndic de Greuges.

Durant l'any 2011, el Síndic de Greuges de Catalunya ha rebut només 3 queixes amb referència a l'Ajuntament de Matadepera; d'aquestes, dues han versat sobre un tema d'administració pública, i una sobre un tema de medi ambient.

Si s'observa la taula sobre la mitjana de queixes que han rebut ajuntaments de municipis de mides poblacionals similars a la de Matadepera, el resultat mostra que les queixes rebudes d'aquest ajuntament són idèntiques a la mitjana de les queixes de tots els municipis.

Sobre l'evolució de nombre de queixes que ha rebut el Síndic sobre l'Ajuntament de Matadepera durant els darrers set anys, s'observa que, malgrat que els anys anteriors les queixes havien crescut cada any, durant el 2011 han descendit.

Quant al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits, l'Ajuntament de Matadepera presenta una mitjana de 125,4 dies, el Síndic de Greuges, 35,8 dies, i la persona interessada ha donat resposta el mateix dia que se li ha requerit. Si es comparen aquestes xifres amb les dels terminis emprats per altres municipis de Catalunya, s'observa que l'Ajuntament de Matadepera presenta una mitjana de terminis de resposta superior (la mitjana és de 93,2).

Finalment, pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de Matadepera, durant el 2011 s'han finalitzat 5 actuacions (1 iniciada durant el 2011 i 4 iniciades en exercicis anteriors) i 3 continuen en tramitació.

Amb relació a les queixes i les consultes que ha rebut el Síndic durant l'any 2011 de residents de Matadepera, independentment de l'administració a la qual facin referència, s'han rebut 25 demandes d'actuació, que s'han materialitzat en 17 consultes i 8 queixes. En relació amb l'exercici anterior, les sol·licituds d'intervenció del Síndic han decregut (21 menys).

Totes les queixes rebudes, exceptuant-ne una, han estat presentades de manera individual. La forma de presentació més utilitzada per presentar les queixes ha estat la presencial (3) i, per a les consultes, la telefònica (10).

Quant a les administracions afectades en les queixes, predominen les referides a l'Administració local i a l'autonòmica, ambdues amb 4 queixes. També s'ha rebut una queixa referida a l'Administració institucional (Universitat Oberta de Catalunya).

Pel que fa a la matèria objecte de les queixes rebudes, la majoria s'ha concentrat en temes d'administració pública (3); quant a les consultes, la gran majoria han fet referència a qüestions de consum (5), seguides de temes d'urbanisme i habitatge (4).

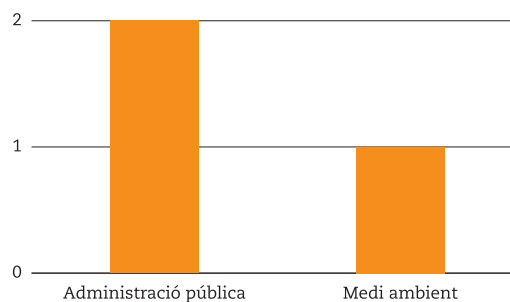
S'ha considerat oportú oferir les dades de tots els municipis que conformen la comarca del Vallès occidental, i també una comparativa de les queixes i les consultes que s'han rebut al Síndic provinents de municipis amb grandàries poblacionals similars. D'aquesta comparativa es pot extreure la conclusió que les sol·licituds d'intervenció del Síndic de les persones de Matadepera són superiors a les d'altres municipis amb característiques poblacionals similars.

Finalment, i pel que fa a l'estat de la tramitació de les actuacions, es pot observar que del total de 8 queixes presentades, se n'han finalitzat 3 durant l'any i en queden 5 per resoldre.

2. ACTUACIONS SOBRE L'AJUNTAMENT DE MATADEPERA INICIADES DURANT EL 2011

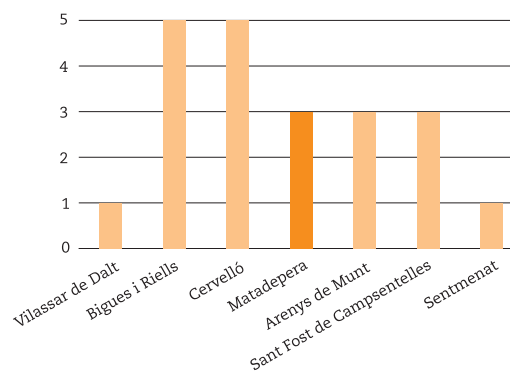
2.1. Queixes iniciades durant el 2011 que afecten l'Ajuntament de Matadepera

	Queixes
Administració pública	2
Coacció administrativa	1
Funció pública	1
Medi ambient	1
Impactes ambientals	1
Total	3



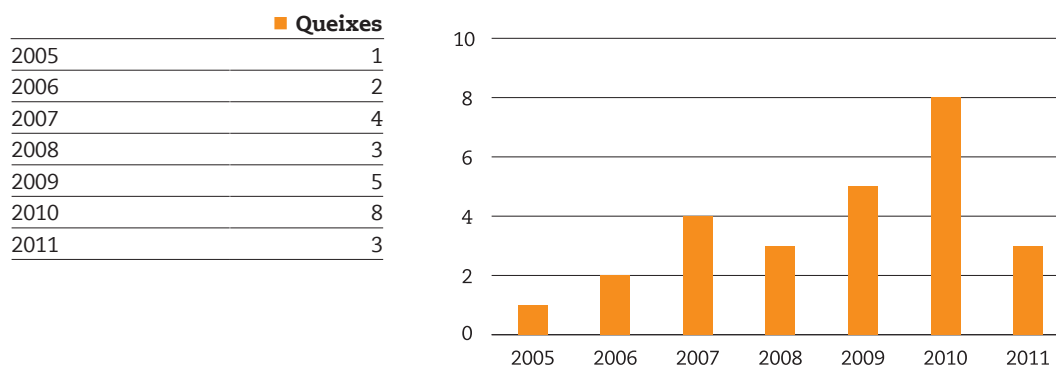
2.2. Comparació de queixes que ha rebut l'Ajuntament de Matadepera amb les que han rebut municipis amb poblacions de grandàries similars

	Població	Queixes
Vilassar de Dalt	8.794	1
Bigues i Riells	8.755	5
Cervelló	8.651	5
Matadepera	8.584	3
Arenys de Munt	8.500	3
Sant Fost de Campsentelles	8.421	3
Sentmenat	8.407	1
Mitjana	8.587	3



	Queixes
Ajuntament de Matadepera	3
Mitjana de municipis amb poblacions similars, exclòs Matadepera	3
Mitjana de municipis amb poblacions similars, inclòs Matadepera	3

2.3. Evolució de les queixes sobre l'Ajuntament de Matadepera durant els darrers set anys

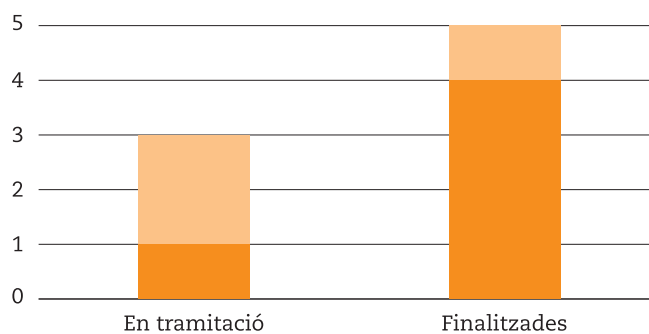


2.4. Temps emprat per l'Ajuntament de Matadepera, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el 2011

	Dies
Síndic	35,84
Ajuntament de Matadepera	125,49
Persona interessada	0

2.5. Estat de les queixes tramitades amb l'Ajuntament de Matadepera

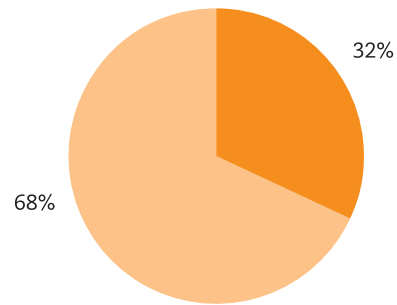
	En tramitació	Finalitzades	Total	%
■ Queixes iniciades abans 2011	1	4	5	62,5%
■ Queixes iniciades 2011	2	1	3	37,5%
Total	3	5	8	100%



3. ACTUACIONS DURANT EL 2011 EN QUÈ EL PROMOTOR RESIDEIX A MATADEPERA

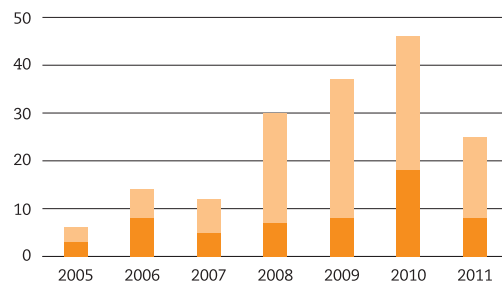
3.1. Queixes i consultes iniciades per residents a Matadepera

	Actuacions	%
■ Queixa	8	32,00%
■ Consulta	17	68,00%
Total	25	100%



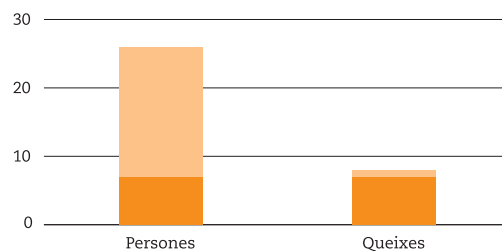
3.2. Evolució de les queixes i les consultes a Matadepera durant els darrers set anys

	■ Queixes	■ Consultes	Total
2005	3	3	6
2006	8	6	14
2007	5	7	12
2008	7	23	30
2009	8	29	37
2010	18	28	46
2011	8	17	25



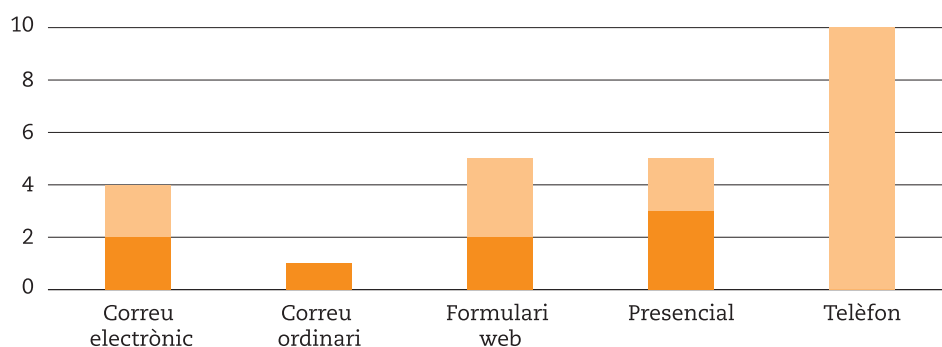
3.3. Nombre de persones afectades en les queixes procedents de Matadepera

	Persones	Queixes
■ Individuals	7	7
■ Col·lectives	19	1
Total	26	8



3.4. Forma de presentació de les queixes i les consultes

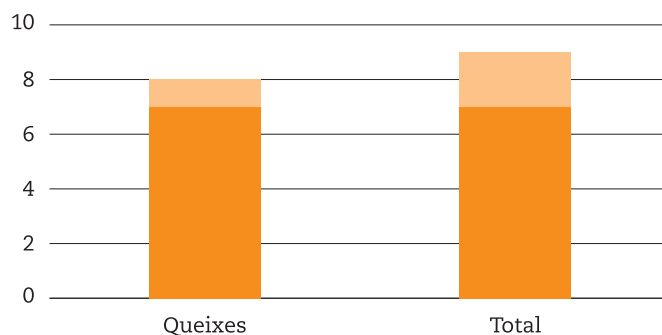
	■ Queixes	■ Consultes	Total
Correu electrònic	2	2	4
Correu ordinari	1	0	1
Formulari web	2	3	5
Presencial	3	2	5
Telèfon	0	10	10
Total	8	17	25



3.5. Administració afectada en les queixes presentades

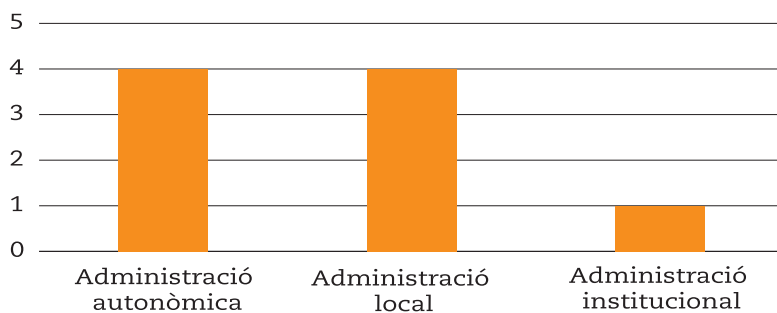
a. Nombre d'administracions afectades en les queixes rebudes el 2011

	Queixes	Total
■ Queixes amb una administració	7	7
■ Queixes amb dues administracions	1	2
Total	8	9



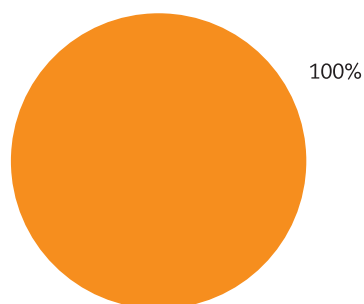
b. Administracions afectades en les queixes procedents de Matadepera

Administració autonòmica	4
Departament d'Economia i Coneixement	1
Departament d'Ensenyament	1
Departament de Benestar Social i Família	1
Departament de Territori i Sostenibilitat	1
Administració local	4
Ajuntament de Barcelona	1
Ajuntament de Matadepera	3
Administració institucional	1
Universitat Oberta de Catalunya (UOC)	1
Total	9



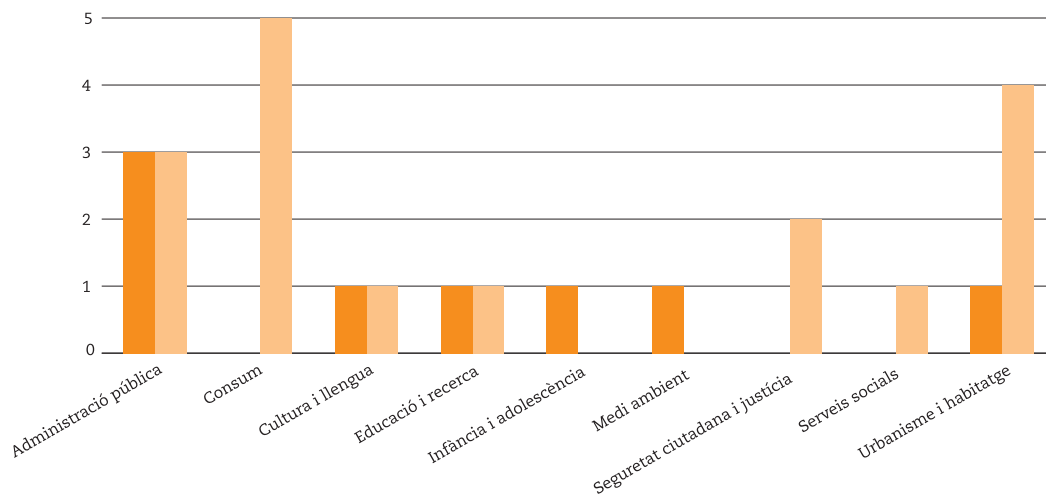
3.6. Idioma de presentació de les queixes

	Queixa	%
■ Català	8	100%
■ Castellà	0	0%
Total	8	100%



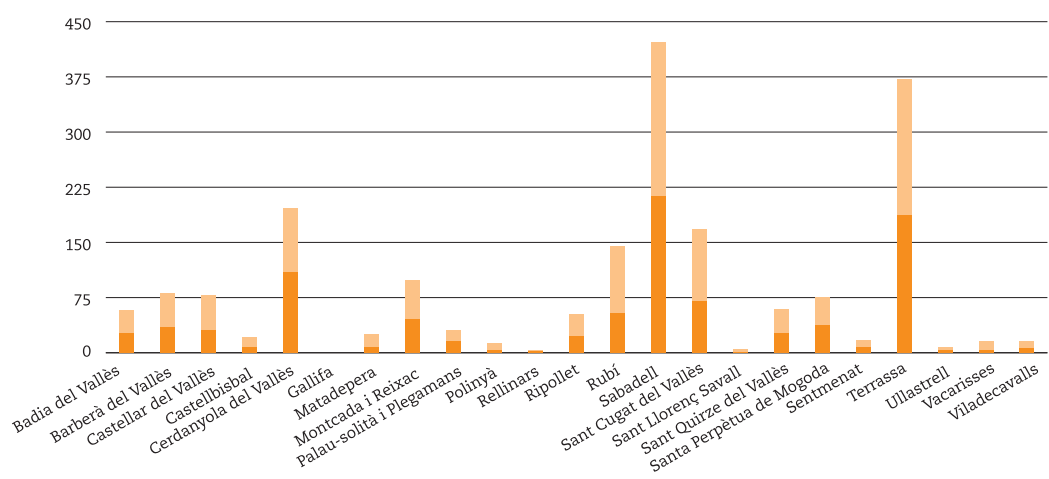
3.7. Queixes i consultes procedents de Matadepera segons la matèria

	■ Queixes	■ Consultes	Total
Administració pública	3	3	6
Coacció administrativa	2	1	3
Funció pública	1	1	2
Responsabilitat patrimonial	0	1	1
Consum	0	5	5
Serveis	0	4	4
Subministraments	0	1	1
Cultura i llengua	1	1	2
Llengua	1	1	2
Educació i recerca	1	1	2
Educació primària i secundària	1	1	2
Infància i adolescència	1	0	1
Protecció de la infància i de l'adolescència	1	0	1
Medi ambient	1	0	1
Impactes ambientals	1	0	1
Seguretat ciutadana i justícia	0	2	2
Actuació de forces de seguretat	0	1	1
Administració de justícia	0	1	1
Serveis socials	0	1	1
Famílies	0	1	1
Urbanisme i habitatge	1	4	5
Habitatge	1	1	2
Mobilitat	0	3	3
Total	8	17	25



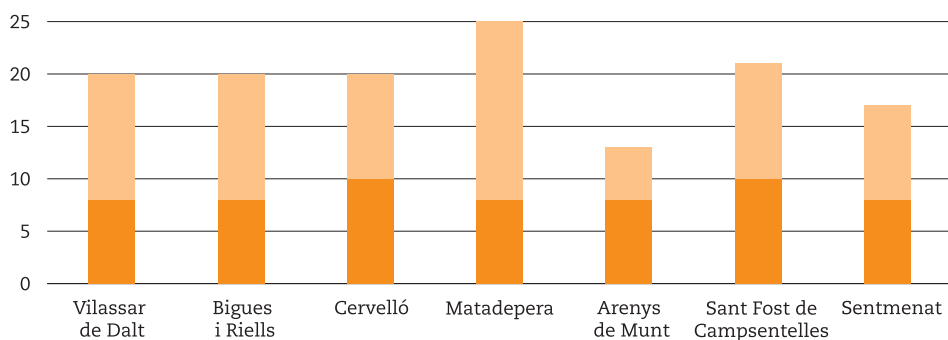
3.8. Queixes i consultes procedents de Matadepera i de la resta de la comarca

	■ Queixes	■ Consultes	Total
Badia del Vallès	26	32	58
Barberà del Vallès	35	45	80
Castellar del Vallès	31	47	78
Castellbisbal	8	13	21
Cerdanyola del Vallès	109	88	197
Gallifa	0	0	0
Matadepera	8	17	25
Montcada i Reixac	46	53	99
Palau-solità i Plegamans	16	14	30
Polinyà	3	10	13
Rellinars	2	2	4
Ripollet	22	31	53
Rubí	54	90	144
Sabadell	213	209	422
Sant Cugat del Vallès	70	98	168
Sant Llorenç Savall	1	3	4
Sant Quirze del Vallès	26	33	59
Santa Perpètua de Mogoda	38	38	76
Sentmenat	8	9	17
Terrassa	187	185	372
Ullastrell	3	5	8
Vacarisses	3	13	16
Viladecavalls	6	10	16
Total	915	1.045	1.960



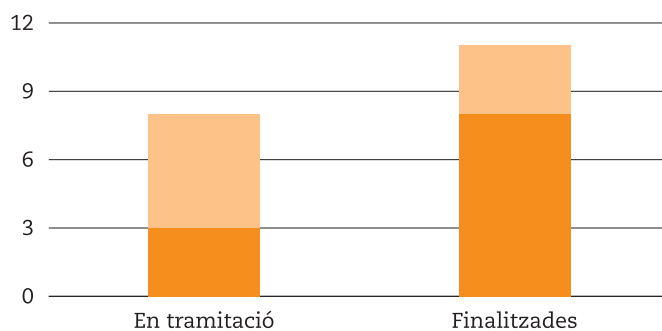
3.9. Queixes i consultes procedents de Matadepera en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars

	Població	Queixes	Consultes	Total
Vilassar de Dalt	8.794	8	12	20
Bigues i Riells	8.755	8	12	20
Cervelló	8.651	10	10	20
Matadepera	8.584	8	17	25
Arenys de Munt	8.500	8	5	13
Sant Fost de Campsentelles	8.421	10	11	21
Sentmenat	8.407	8	9	17
Mitjana	8.587	8	11	19



3.10. Estat de tramitació de les queixes

	En tramitació	Finalitzades	Total	%
■ Queixes iniciades abans 2011	3	8	11	57,89%
■ Queixes iniciades l'any 2011	5	3	8	42,11%
Total	8	11	19	100%



4. RESOLUCIONS DEL SÍNDIC MÉS RELLEVANTS TRAMITADES DURANT EL 2011 AMB REFERÈNCIA A MATADEPERA

Queixa 04919/2009

Disconformitat amb l'Ajuntament de Matadepera per diverses denúncies imposades per infraccions de trànsit i per la tramitació del procediment sancionador

La persona interessada va presentar un escrit d'al·legacions contra dues denúncies per infraccions d'estacionament en què exposa la inexistència de cap senyal de prohibició i que el senyal va ser col·locat després que presentés les al·legacions. Exposa que només va rebre una resolució sancionadora corresponent a un dels procediments i que pel que fa a l'altre no té coneixement que s'emetés cap resolució.

L'Ajuntament de Matadepera manifesta que la persona interessada va ser denunciada per haver estacionat en un lloc on estava prohibit i que fa més de deu anys que el senyal de prohibició hi està col·locat. Exposa també que, posteriorment, es va col·locar una altra senyalització per reforçar la prohibició d'estacionament de vehicles a causa de les obres de pavimentació i voreres que s'hi duien a terme.

En relació amb el segon procediment sancionador, l'Ajuntament exposa que sembla que a causa d'un error administratiu no es va fer cap més actuació i, per tant, la infracció i la sanció han prescrit.

Davant d'aquesta informació, el Síndic recorda a l'Ajuntament de Matadepera l'obligació, de conformitat amb l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, de dictar resolució expressa en tots els procediments i notificar-la sigui quina sigui la seva forma d'iniciació, especialment en els casos de prescripció, en què la resolució consisteix en la declaració de la circumstància que es doni en cada cas amb indicació dels fets produïts i les normes aplicables.

Queixes 05785/2009 i 05786/2009

Manca de notificació de l'Ajuntament de Matadepera de la modificació de les condicions de pagament per l'ús de les instal·lacions esportives municipals

Dues persones presenten queixa al Síndic per la modificació de les condicions de pagament de l'Ajuntament de Matadepera per l'ús de les instal·lacions esportives municipals.

Segons manifesten les promotores de les queixes, tenien acordat des de l'any 2000 que abonaven només la quota corresponent al segon semestre perquè només feien ús de les instal·lacions de juny a setembre.

Indiquen, així mateix, que el mes d'abril de 2008 van rebre un càrrec bancari corresponent a la quota anual per l'ús de les instal·lacions.

Les promotores de la queixa consideren que es van modificar les condicions de pagament sense comunicar-ho als usuaris i, per aquest motiu, van retornar el pagament i es van donar de baixa del servei. Ho van indicar així a l'Ajuntament mitjançant dos escrits.

Actualment els reclamen el pagament d'aquella anualitat més el recàrrec.

El consistori comunica que es va desestimar la reclamació de les promotores de la queixa per extemporània i se'ls va notificar aquesta desestimació. Certament, la sol·licitud de baixa es va formular amb posterioritat al període de pagament i, per tant, no pot tenir efectes en aquell mateix període.

Sens perjudici d'això, i pel que fa al motiu pel qual les persones interessades van sol·licitar la baixa del servei, l'Ajuntament no informa, tot i que el Síndic ho va demanar específicament, si és cert, com indiquen les promotores de la queixa, que l'any 2008 es van modificar les condicions de pagament d'aquest preu públic, que va passar a ser anual i a ser cobrat al mes d'abril, quan anteriorment es podia fer la matrícula i el pagament de forma semestral.

En cas que efectivament fos així, el Síndic recorda que aquesta modificació en les condicions del servei s'hauria d'haver comunicat als usuaris abans que fos efectiva, o bé, alternativament i de forma excepcional, s'havia d'haver donat l'opció de donar-se de baixa després del pagament a qui no acceptava les noves condicions. Per tant, suggereix que es revisi el cas de les promotores, tenint en compte aquest recordatori.

Queixa 01900/2010

Manca de resposta de l'Ajuntament de Matadepera a una sol·licitud d'expedició d'un certificat de marcatges horaris

El promotor manifesta el seu descontentament amb la manca de resposta de l'Ajuntament de Matadepera a la instància que va presentar en data 1 de febrer de 2010, en què sol·licitava l'expedició d'un certificat corresponent als marcatges horaris dels anys 2008, 2009 i 2010.

L'Ajuntament de Matadepera ha tramès un document que la persona interessada va signar conforme en data 20 de juliol de 2011 va obtenir la documentació demanada. Per això, es finalitza aquest expedient.

Tanmateix, el Síndic recorda que al Codi de bones pràctiques administratives impulsat per aquesta institució i adreçat a totes les administracions públiques catalanes ja s'exposa la necessitat que l'Administració doni resposta escrita a les qüestions que les persones li plantegin. En aquest cas, si bé finalment s'ha donat resposta expressa a la persona interessada, s'entén que cal evitar en el futur que aquesta resposta es produeixi amb tanta demora, per garantir els principis d'eficàcia, eficiència i servei als ciutadans que han de presidir les actuacions administratives d'acord amb l'article 3 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya
Passeig Lluís Companys, 7
08003 Barcelona
Tel 933 018 075 Fax 933 013 187
sindic@sindic.cat
www.sindic.cat

