

INFORME DE MATADEPERA 2012

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

1. Introducció	5
2. Actuacions sobre l'Ajuntament de Matadepera iniciades durant el 2012.....	7
2.1. Queixes iniciades durant el 2012 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 vuit 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 2012	8
2.5. Estat de les queixes tramitades amb l'Ajuntament de Matadepera	8
3. Actuacions durant el 2012 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 vuit 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 2012 amb referència a Matadepera	15

1. INTRODUCCIÓ

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. És el tercer 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. L'informe també recull les queixes dirigides a altres institucions i empreses que tenen com a promotores persones residents a Matadepera.

Durant el 2012 l'oficina itinerant d'atenció a les persones del Síndic de Greuges ha visitat Matadepera en una ocasió. Aquest desplaçament va tenir lloc el passat 8 de març al Centre Cultural, on es van atendre 5 visites.

En aquest període analitzat, el Síndic de Greuges de Catalunya ha rebut dues queixes amb referència a l'Ajuntament de Matadepera (taula 2.1). Una fa referència a temes de medi ambient i l'altra, a temes de serveis socials.

Si s'observa la taula 2.2, sobre la mitjana de queixes que han rebut ajuntaments de municipis de mides poblacionals similars a la de Matadepera, el resultat mostra que el nombre de queixes adreçades a l'Ajuntament de Matadepera és lleugerament inferior a la mitjana de les queixes rebudes pels ajuntaments dels municipis de grandària similar, que és de 3.

Sobre l'evolució durant els darrers vuit anys del nombre de queixes que ha rebut el Síndic adreçades a l'Ajuntament de Matadepera (taula 2.3), s'observa una tendència al descens. De fet, durant el 2011 només s'han rebut 3 queixes i durant el 2012, 2. De les queixes rebudes amb referència a l'Ajuntament de Matadepera, una està en tramitació i l'altra ja s'ha finalitzat.

Si l'anàlisi de l'evolució es fa a partir de les queixes i consultes rebudes per persones residents a Matadepera, independentment de quina administració en sigui la destinatària, es pot veure (taula 3.2) que en aquest mateix període dels darrers vuit anys hi ha hagut una clara tendència a l'alça: de les 6 actuacions del 2005 a les 31 del 2012.

Quant al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits (taula 2.4), l'Ajuntament de Matadepera presenta una mitjana de 152,5 dies; el Síndic de Greuges, 62,3 dies, i la persona interessada, 1 dia. Si es comparen aquestes xifres amb la mitjana de dies emprats el 2012 per les altres administracions a tot Catalunya (80,9 dies), es pot concloure que l'Ajuntament de Matadepera presenta uns terminis de resposta sensiblement superiors, en quasi un 70%. En el cas del Síndic el termini és molt similar a la mitjana dels dies que ha emprat en totes les actuacions del 2012 (59,6 dies).

Si la comparació dels dies que duren els tràmits per donar resposta es fa amb la resta de municipis de la comarca, es constata que l'Ajuntament de Matadepera ha emprat, de mitjana, un 22 % més de dies per donar resposta que els ajuntaments del Vallès Occidental (124 dies de mitjana). En el cas de les localitats amb una mida poblacional similar, el nombre de dies utilitzats ha estat semblant (158,4 de mitjana). Finalment, si la comparació es fa amb els ajuntaments que disposen d'un

conveni de col·laboració amb el Síndic de Greuges, s'observa que l'Ajuntament de Matadepera respon al Síndic en una mitjana de dies notablement superior a la d'aquests altres municipis amb conveni (105,2 dies).

Amb relació a les queixes i les consultes que ha rebut el Síndic durant l'any 2012 de residents de Matadepera (taula 3.2), independentment de l'administració a la qual facin referència, s'han rebut 31 demandes d'actuació, que s'han materialitzat en 22 consultes i 9 queixes. Aquestes xifres són lleugerament superiors a les 2011 (25).

Totes les queixes rebudes han estat presentades de manera individual (taula 3.3). La forma de presentació més utilitzada per a les queixes ha estat la presencial (4), mentre que per a les consultes ha estat la telefònica (13).

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades per persones amb veïnatge a Matadepera, predominen les referides a l'Administració de la Generalitat de Catalunya (4 queixes) i a l'Administració local (4 queixes, 2 de l'Ajuntament de Matadepera).

Pel que fa a la matèria objecte de les queixes rebudes durant el 2012 de persones de Matadepera (taula 3.7), la majoria s'ha concentrat en temes de serveis socials i tributs (2). Quant a les consultes, la majoria fa referència a qüestions de consum (9 consultes) i d'administració pública (4).

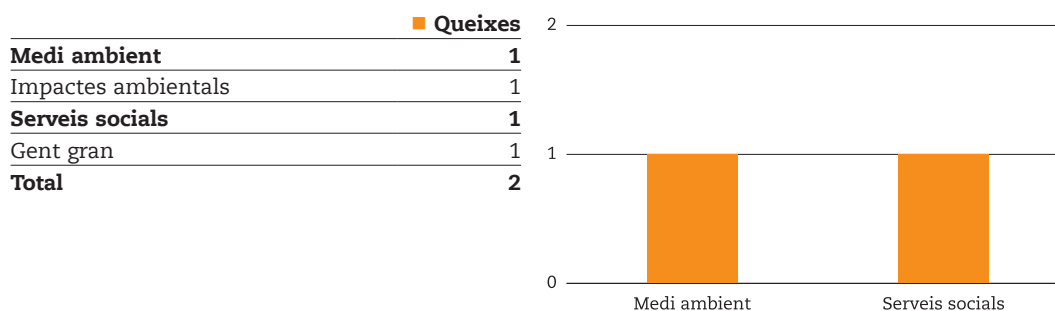
S'ha considerat oportú oferir les dades de tots els municipis que conformen la comarca del Vallès Occidental (taula 3.8), i també una comparativa de les queixes i les consultes que s'han rebut al Síndic provinents de municipis amb grandàries poblacionals similars (taula 3.9). D'aquesta comparativa, se'n pot extreure la conclusió que les sol·licituds d'intervenció del Síndic de les persones de Matadepera és lleugerament superior a la mitjana dels altres municipis amb mida poblacional similar, que és de 25.

Finalment, i pel que fa a l'estat de la tramitació de les actuacions, es pot observar que del total de 9 queixes presentades, se n'han finalitzat 6 durant l'any i en queden 3 per resoldre.

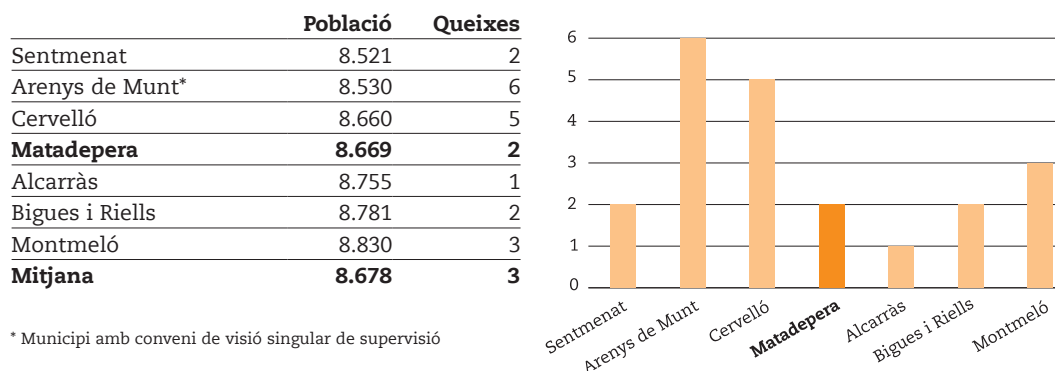
* L'any 2012 el Síndic de Greuges de Catalunya té signats convenis de col·laboració amb 19 municipis de tot Catalunya.

2. ACTUACIONS SOBRE L'AJUNTAMENT DE MATADEPERA INICIADDES DURANT EL 2012

2.1. Queixes iniciades durant el 2012 que afecten l'Ajuntament de Matadepera

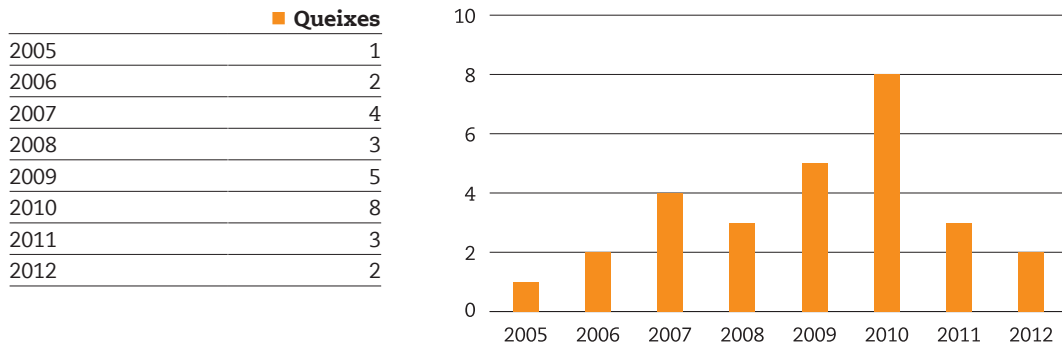


2.2. Comparació de queixes que ha rebut l'Ajuntament de Matadepera amb les que han rebut municipis amb poblacions de grandàries similars



* Municipi amb conveni de visió singular de supervisió

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

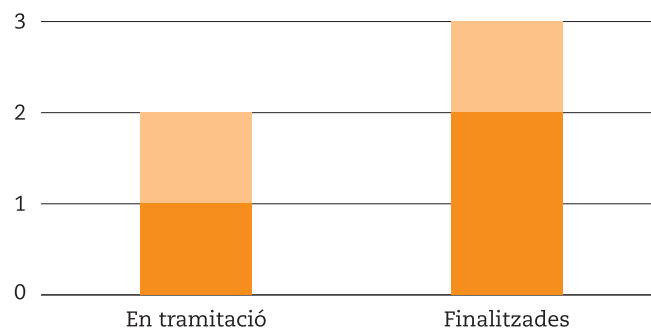


2.4. Temps emprat per l'Ajuntament de Matadepera, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el 2012

	Dies
Ajuntament de Matadepera	152,5
Síndic	62,3
Persona interessada	1

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

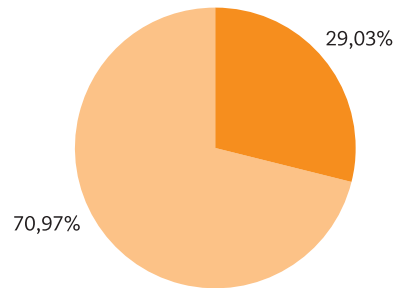
	En tramitació	Finalitzades	Total	%
Queixes iniciades abans del 2012	1	2	3	60%
Queixes iniciades el 2012	1	1	2	40%
Total	2	3	5	100%



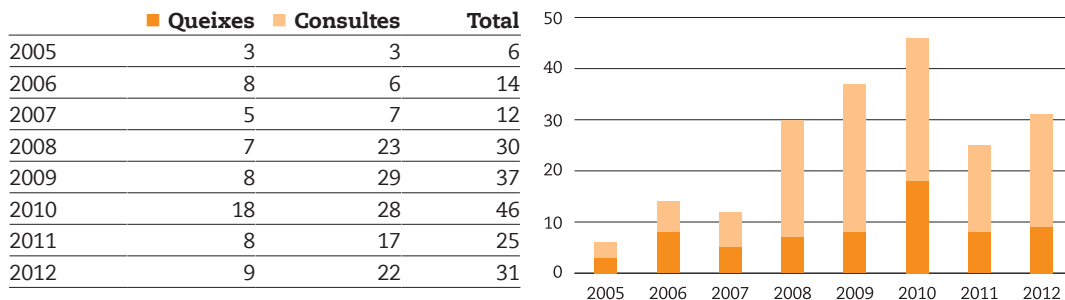
3. ACTUACIONS DURANT EL 2012 EN QUÈ EL PROMOTOR RESIDEIX A MATADEPERA

3.1. Queixes i consultes iniciades per residents a Matadepera

	Actuacions	%
■ Queixa	9	29,03%
■ Consulta	22	70,97%
Total	31	100%



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

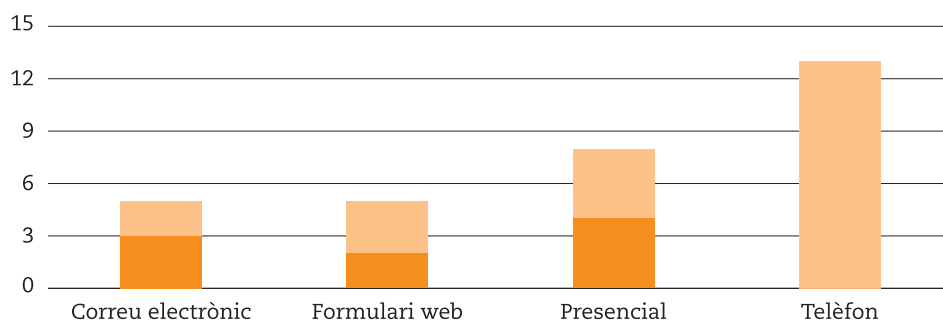


3.3. Nombre de persones afectades en les queixes procedents de Matadepera

	Persones
Queixes individuals (9)	9
Queixes col·lectives (0)	0
Total	9

3.4. Forma de presentació de les queixes i les consultes

	■ Queixes	■ Consultes	Total
Correu electrònic	3	2	5
Formulari web	2	3	5
Presencial	4	4	8
Telèfon	0	13	13
Total	9	22	31



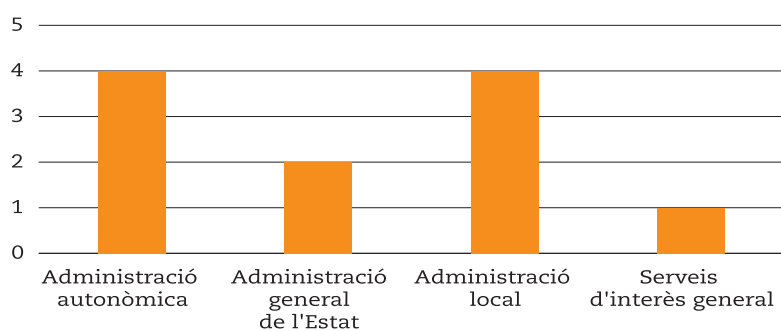
3.5. Administració afectada en les queixes presentades

a. Nombre d'administracions afectades en les queixes rebudes el 2012

	Queixes	Total
Queixes amb una administració	8	8
Queixes amb tres administracions	1	3
Total	9	11

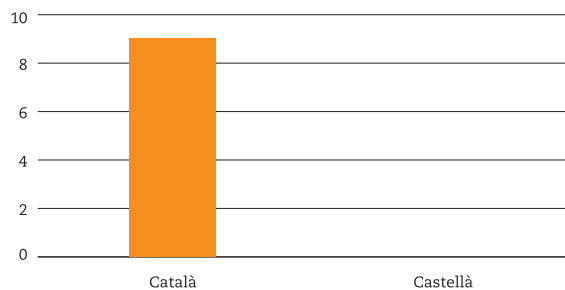
b. Administracions afectades en les queixes procedents de Matadepera

Administració autonòmica	4
Departament d'Economia i Coneixement	1
Departament d'Interior	1
Departament de Benestar Social i Família	1
Departament de Territori i Sostenibilitat	1
Administració general de l'Estat	2
Ministeri de Treball i Seguretat Social	1
Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques	1
Administració local	4
Ajuntament de Matadepera	2
Ajuntament de Terrassa	1
Ajuntament de Vilafranca del Penedès	1
Serveis d'interès general	1
ENDESA	1
Total	11



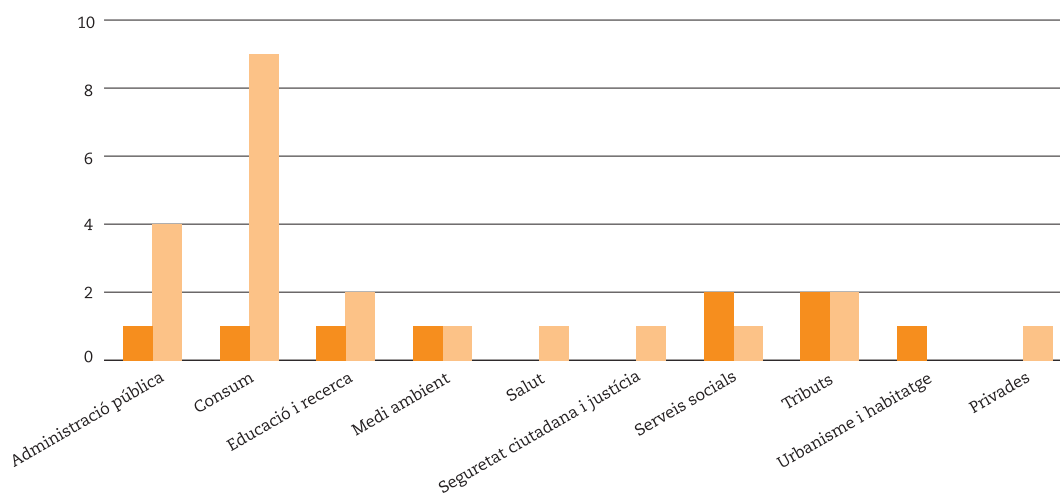
3.6. Idioma de presentació de les queixes

	Queixa	%
Català	9	100%
Castellà	-	0%
Total	9	100%



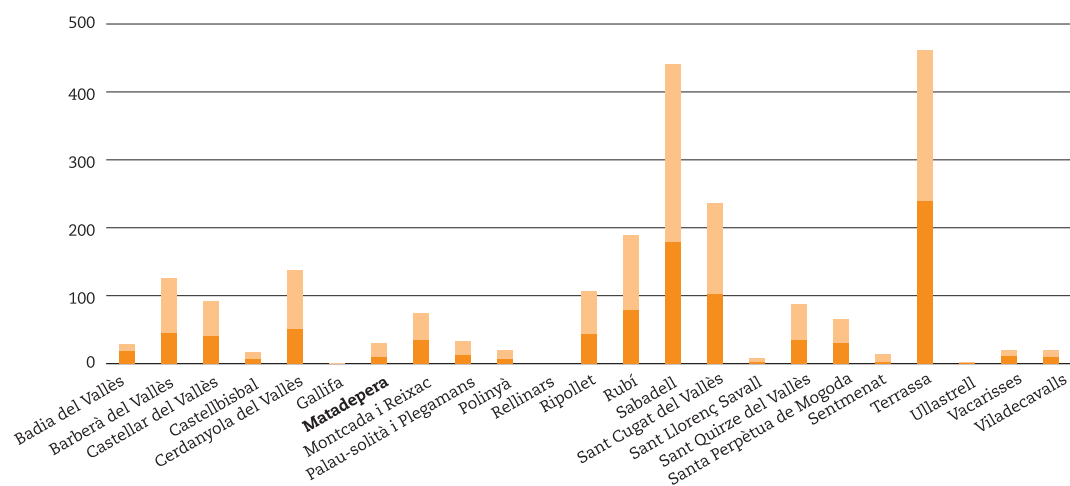
3.7. Queixes i consultes procedents de Matadepera segons la matèria

	■ Queixes	■ Consultes	Total
Administració pública	1	4	5
Coacció administrativa	-	3	3
Procediment administratiu	1	-	1
Responsabilitat patrimonial	-	1	1
Consum	1	9	10
Serveis	-	6	6
Subministraments	1	3	4
Educació i recerca	1	2	3
Educació primària i secundària	-	2	2
Educació universitària	1	-	1
Medi ambient	1	1	2
Impactes ambientals	1	1	2
Salut	-	1	1
Llistes d'espera	-	1	1
Seguretat ciutadana i justícia	-	1	1
Administració de justícia	-	1	1
Serveis socials	2	1	3
Gent gran	1	-	1
Persones amb discapacitat	1	1	2
Tributs	2	2	4
Tributs estatals	2	2	4
Urbanisme i habitatge	1	-	1
Habitatge	1	-	1
Privades	-	1	1
Total	9	22	31



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

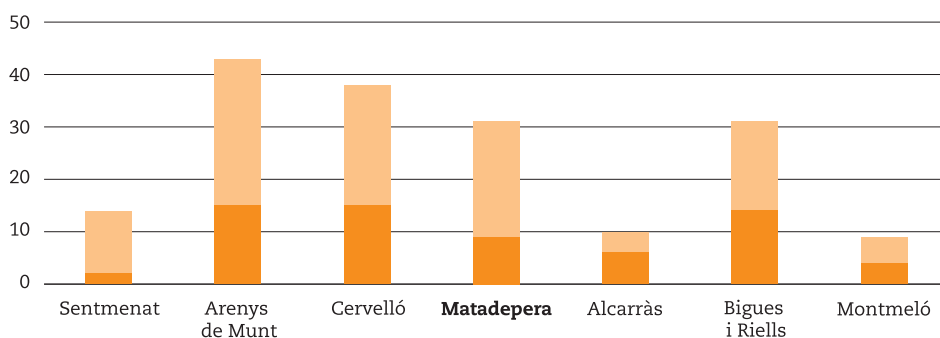
	■ Queixes	■ Consultes	Total
Badia del Vallès	19	9	28
Barberà del Vallès	45	81	126
Castellar del Vallès	41	51	92
Castellbisbal	7	10	17
Cerdanyola del Vallès	51	86	137
Gallifa	-	1	1
Matadepera	9	22	31
Montcada i Reixac	34	41	75
Palau-solità i Plegamans	12	21	33
Polinyà	7	13	20
Rellinars	-	-	-
Ripollet	43	64	107
Rubí	79	109	188
Sabadell	179	261	440
Sant Cugat del Vallès	102	134	236
Sant Llorenç Savall	2	6	8
Sant Quirze del Vallès	34	54	88
Santa Perpètua de Mogoda	30	36	66
Sentmenat	2	12	14
Terrassa	239	223	462
Ullastrell	1	1	2
Vacarisses	11	8	19
Viladecavalls	10	10	20
Total	957	1.253	2.210



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

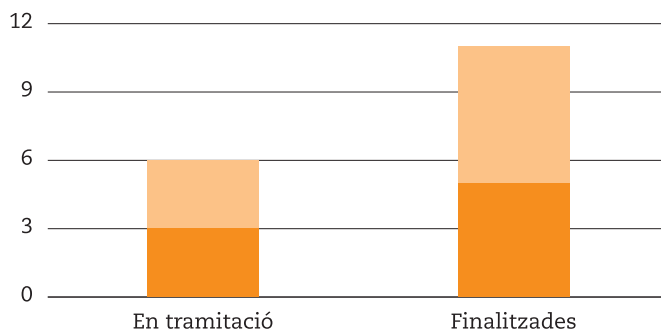
	Població	Queixes	Consultes	Total
Sentmenat	8.521	2	12	14
Arenys de Munt*	8.530	15	28	43
Cervelló	8.660	15	23	38
Matadepera	8.669	9	22	31
Alcarràs	8.755	6	4	10
Bigues i Riells	8.781	14	17	31
Montmeló	8.830	4	5	9
Mitjana	8.678	9	16	25

* Municipi amb conveni de visió singular de supervisió



3.10. Estat de tramitació de les queixes

	En tramitació	Finalitzades	Total	%
■ Queixes iniciades abans del 2012	3	5	8	47,06%
■ Queixes iniciades el 2012	3	6	9	52,94%
Total	6	11	17	100%



4. RESOLUCIONS DEL SÍNDIC MÉS RELLEVANTS TRAMITADES DURANT EL 2012 AMB REFERÈNCIA A MATADEPERA

Queixa 1902/2010

Manca de resposta de l'Ajuntament de Matadepera a reiterades reclamacions per les deficiències de manteniment en una promoció d'habitatges protegits

La promotora de la queixa exposa un seguit de circumstàncies que evidencien el mal estat dels edificis i terrenys del seu barri, que, al seu entendre, poden posar en perill la seguretat dels veïns de la zona, i manifesta que no ha rebut resposta de l'Ajuntament a les seves reclamacions.

En resposta a la petició del Síndic, l'Ajuntament de Matadepera remet còpia de l'escrit enviat a la promotora de la queixa en què es dona resposta fonamentada als aspectes plantejats.

El Síndic dóna, per tant, per finalitzades les seves actuacions en aquest cas.

Queixa 5166/2011

Queixa contra l'Ajuntament de Matadepera sobre possibles irregularitats en el procés de selecció per ocupar la plaça de conserge a les instal·lacions esportives

La persona promotora de la queixa es mostra disconforme amb la contractació per part de l'Ajuntament de dues persones, sense convocatòria pública prèvia, per a la realització de les mateixes feines que havia desenvolupat amb anterioritat, juntament amb altres tres companys, en virtut d'un contracte temporal de sis mesos de durada.

El Síndic, un cop examinada la documentació aportada, constata que en la contractació objecte de la queixa es van tenir en compte tots els preceptes legalment i reglamentàriament establerts per a la formalització i la publicitat als diaris oficials i al ple de l'Ajuntament dels contractes dels peons de la brigada d'obres i serveis durant un període de tres mesos.

El Síndic finalitza així la seva intervenció en aquest assumpte.

Queixa 04435/2012

Demanda d'ajuda per tenir cura de progenitors

La interessada exposa les dificultats que té per cuidar la seva mare de 83 anys, atès que treballa tot el dia fora de casa i té un fill menor. Necessita el servei de teleassistència i ajuda domiciliària durant la seva jornada laboral i els caps de setmana.

Manifesta que, malgrat que la seva mare no té reconegut un grau de dependència, difícilment pot estar sola durant el dia, ja que no pot fer les feines més rutinàries ni tampoc controla bé la medicació que s'ha de prendre. Per tot això, sol·licita algun tipus d'ajuda com ara la teleassistència o l'ajuda domiciliària, però l'accés a aquest servei és complicat per un conflicte entre germans.

L'Ajuntament de Matadepera informa el Síndic que els serveis socials municipals s'han posat en contacte amb la persona interessada i la seva mare ja gaudeix del servei de teleassistència i s'ha ofert a la promotora de la queixa el recurs de mediació en conflictes familiars de la Generalitat de Catalunya.

En vista d'aquesta resposta, el Síndic constata que no hi ha cap irregularitat per part de l'Ajuntament i finalitza la seva intervenció en aquest cas.

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

