



INFORME DE BARBERÀ DEL VALLÈS 2015

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDICE

I. CONSIDERACIONES GENERALES	3
II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN BARBERÀ DEL VALLÈS EN DATOS	5
2.1. Quejas y actuaciones de oficio tramitadas con el Ayuntamiento de Barberà del Vallès durante el año 2015	5
2.2. Quejas y consultas tramitadas durante el año 2015 en que la persona interesada reside en Barberà del Vallès	7
III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES	11
3.1. Resoluciones cumplidas	11

I. CONSIDERACIONES GENERALES

Este informe tiene como objetivo analizar la tipología de quejas recibidas y tramitadas durante el año 2015 en relación al Ayuntamiento de Barberà del Vallès y de residentes en esta localidad, así como el ámbito temático de las quejas y consultas formuladas por ciudadanos de este municipio. El informe se enmarca en el convenio de colaboración firmado el 16 de septiembre de 2009 entre el Ayuntamiento y la institución del Síndic de Greuges.

Cabe destacar, sin embargo, que, a diferencia de los dos últimos años, el informe de Barberà del Vallès 2015 se basa, fundamentalmente, en las quejas y consultas recibidas durante el año, y no en las quejas y consultas que, independientemente de su fecha de inicio, ha gestionado la institución este año. Como consecuencia, las cifras de este documento son inferiores a las que hasta ahora se habían mostrado.

Durante el 2015, la oficina itinerante de atención a las personas del Síndic de Greuges ha visitado Barberà del Vallès en una ocasión, que dio lugar a la apertura de 10 quejas y 3 consultas. Este año, por tanto, se han abierto un 62,5% más de actuaciones derivadas del desplazamiento al territorio que en el año anterior.

En este periodo analizado, el Síndic de Greuges ha iniciado un total de 18 quejas en las que la administración afectada es el Ayuntamiento de Barberà del Vallès, la mayoría de las cuales hacen referencia a las áreas de urbanismo, vivienda y medio ambiente. Los datos ponen en evidencia un descenso del número de estas actuaciones en los últimos años, hecho positivo en cuanto al funcionamiento de la Administración local.

Sin embargo, tal y como puede verse en la tabla 2, el número de quejas en las que la administración afectada es el Ayuntamiento de Barberà del Vallès es significativamente superior en relación con otras corporaciones locales de población similar, incluso en comparación con otros ayuntamientos que son visitados también por la oficina itinerante.

En cuanto al tiempo empleado en dar respuesta a los trámites requeridos (tabla 3), el Ayuntamiento de Barberà del Vallès presenta una media de 83,5 días; el Síndic de Greuges, de 67,2 días, y la persona interesada, de 24,6 días. Si se comparan estas cifras con la media de días empleados en los años anteriores, puede observarse un ligero incremento de los plazos tanto de la Administración como de la institución del Síndic. Sin embargo, el análisis de los últimos cuatro años muestra una tendencia positiva en cuanto a la reducción de plazos en relación a cada uno de los sujetos, lo que se traduce en una reducción global del expediente y, por tanto, en una mejora para a la ciudadanía.

En cuanto al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Barberà del Vallès, durante el 2015 se han finalizado 21 actuaciones (75%) y 7 continúan en trámite (25%). Del conjunto de quejas finalizadas, en un 71,4% de los casos que se ha detectado una irregularidad de la Administración y o bien se ha solucionado antes de que el Síndic formulara sugerencias y recomendaciones o bien se ha aceptado la resolución una vez el Síndic se ha pronunciado al respecto.

Si el análisis de la evolución se realiza a partir de las quejas y consultas recibidas en el Síndic de personas residentes en Barberà del Vallès, cabe indicar la reducción de quejas y consultas de este año (50%) respecto del año 2014.

Este hecho, que se reproduce en el conjunto del territorio catalán (a excepción de algunas comarcas), se explica por la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación en el procedimiento institucional. En este sentido, desde finales del año 2014 en el Síndic ha implementado el sistema de notificaciones electrónicas con las personas interesadas que consientan expresamente esta opción. Como consecuencia, no es necesario conocer la procedencia de los promotores de las quejas, dado que se tramita de forma

electrónica. Es por ello que, a pesar de que se haya incrementado el número de quejas este año, en un cierto porcentaje se desconoce el origen de las personas interesadas.

En relación con la materia objeto de las quejas y consultas recibidas durante el 2015 de personas de Barberà del Vallès (tabla 7), la mayoría se ha concentrado en temas propios de las políticas sociales, concretamente infancia y adolescencia, seguidos por temas de consumo, urbanismo, y de medio ambiente y vivienda.

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas por vecinos de Barberà del Vallès, predominan las referidas a la Administración de la Generalitat (35 quejas) y, fundamentalmente, las relacionadas con la falta de pago de las prestaciones por niños a cargo. En segundo lugar, están las quejas relacionadas con la Administración local (23 quejas), de las cuales 18 se han tramitado con el Ayuntamiento de Barberà del Vallès.

Por último, hay que añadir que en este breve informe pueden consultarse los resúmenes de las resoluciones del Síndic, en función de si han sido cumplidas, aceptadas o no aceptadas por el Ayuntamiento a lo largo de 2015.

II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN BARBERÀ DEL VALLÈS EN DATOS

2.1. QUEJAS Y ACTUACIONES DE OFICIO TRAMITADAS CON EL AYUNTAMIENTO DE BARBERÀ DEL VALLÈS DURANTE EL AÑO 2015

1. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio tramitadas con el Ayuntamiento de Barberà del Vallès

	2011		2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	-	-	7	29,2	8	24,2	6	27,3	2	11,1
Educación e investigación	-	-	3	12,5	4	12,1	2	9,1	-	-
Infancia y adolescencia	-	-	2	8,3	3	9,1	2	9,1	2	11,1
Salud	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Servicios sociales	-	-	2	8,3	1	3,0	2	9,1	-	-
Trabajo y pensiones	-	-	-	-	-	-	-	0,0	-	-
Administración pública y tributos	6	42,9	6	25,0	6	18,2	4	18,2	4	22,2
Administración pública y derechos	6	42,9	5	20,8	3	9,1	2	9,1	3	16,7
Tributos	-	-	1	4,2	3	9,1	2	9,1	1	5,6
Políticas territoriales	7	50,0	11	45,8	17	51,5	10	45,5	9	50,0
Medio ambiente	2	14,3	2	8,3	3	9,1	3	13,6	3	16,7
Urbanismo y vivienda	5	35,7	9	37,5	14	42,4	7	31,8	6	33,3
Consumo	-	-	-	-	2	6,1	-	-	-	-
Seguridad ciudadana y justicia	1	7,1	-	-	-	-	2	9,1	3	16,7
Cultura y lengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	14	100	24	100	33	100	22	100	18	100

2. Comparación de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con el Ayuntamiento de Barberà del Vallès con las que han recibido ayuntamientos con poblaciones similares

	Población	Quejas
Sitges	28.269	13
Salt	29.342	9
Sant Pere de Ribes *	29.666	13
Barberà del Vallès	32.545	18
Cambrils	32.915	10
Sant Joan Despí	33.264	6
Tortosa	33.864	12
Media	31.409	11,6

* Tienen convenio de visión singular de supervisión

3. Tiempo en días empleado por el Ayuntamiento de Barberà del Vallès, el Síndic y la persona interesada a dar respuesta a los trámites requeridos durante el período 2012-2015

	2012	2013	2014	2015
Ayuntamiento de Barberà del Vallès	103,6	92,2	73,5	83,5
Síndic	99,5	75,1	62,1	67,2
Persona interesada	11,2	61,8	34,3	24,6

4. Estado de las quejas al finalizar el año

	N	%
Quejas en tramitación	7	25
Quejas finalizadas	21	75
Total	28	100

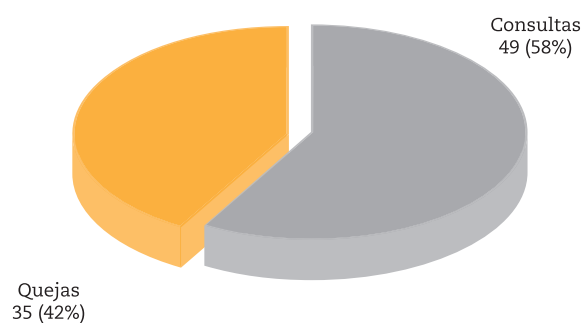
5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	N	%
Irregularidad de la Administración	15	71,4
Se resuelve el problema	5	23,8
Resoluciones aceptadas	10	47,6
Resoluciones parcialmente aceptadas	-	-
Resoluciones no aceptadas	-	-
No-irregularidad de la Administración	6	28,6
La persona interesada desiste	1	4,8
Quejas no admitidas a trámite	-	-
Total	21	100

2.2. QUEJAS Y CONSULTAS TRAMITADAS DURANTE EL AÑO 2015 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN BARBERÀ DEL VALLÈS

6. Quejas y consultas tramitadas por residentes del municipio

	N	%
■ Quejas	35	41,7
■ Consultas	49	58,3
Total	84	100

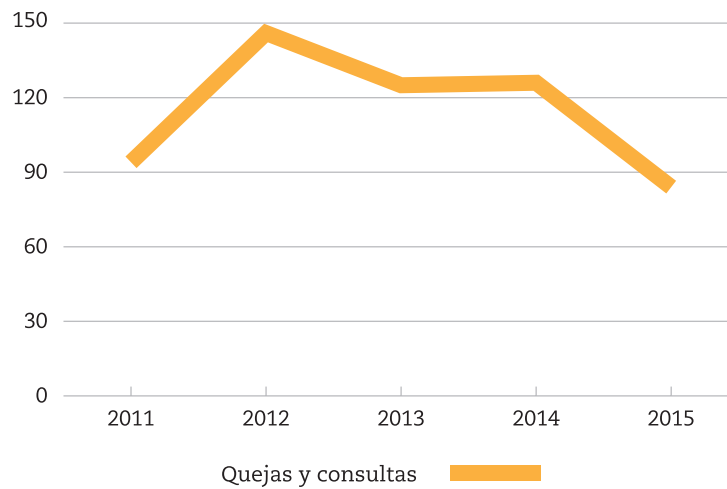


7. Quejas y consultas tramitadas por materias

	Total		Quejas		Consultas	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	30	35,7	16	45,7	14	28,6
Educación e investigación	4	4,8	2	5,7	2	4,1
Infancia y adolescencia	10	11,9	7	20,0	3	6,1
Salud	6	7,1	3	8,6	3	6,1
Servicios sociales	5	6,0	3	8,6	2	4,1
Trabajo y pensiones	5	6,0	1	2,9	4	8,2
Administración pública y tributos	12	14,3	2	5,7	10	20,4
Administración pública y derechos	10	11,9	1	2,9	9	18,4
Tributos	2	2,4	1	2,9	1	2,0
Políticas territoriales	15	17,9	10	28,6	5	10,2
Medio ambiente	4	4,8	3	8,6	1	2,0
Urbanismo y vivienda	11	13,1	7	20,0	4	8,2
Consumo	18	21,4	4	11,4	14	28,6
Seguridad ciudadana y justicia	3	3,6	3	8,6	-	-
Cultura y lengua	-	-	-	-	-	-
Otros	6	7,1	-	-	6	12,2
Total	84	100	35	100	49	100

8. Evolución de las quejas y consultas tramitadas durante los últimos cinco años

	Total	Quejas	Consultas
2011	94	49	45
2012	146	65	81
2013	125	80	45
2014	126	54	72
2015	84	35	49



9. Número de personas afectadas en las quejas y las consultas tramitadas durante el período 2011-2015

	2011	2012	2013	2014	2015
Número de personas afectadas en las quejas	79	776	72	66	66
Número de personas afectadas en las consultas	45	81	45	72	49
Total	124	857	117	138	115

10. Administraciones con las que se ha tramitado en las quejas procedentes de Barberà del Vallès

	Quejas	%
Administración autonómica	35	56,5
Departamento de Bienestar Social y Familia	12	19,4
Departamento de Empresa y Ocupación	2	3,2
Departamento de Enseñanza	6	9,7
Departamento de Gobernación y Relaciones Institucionales	2	3,2
Departamento de Salud	8	12,9
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	5	8,1
Administración local	24	38,7
Ayuntamiento de Barberà del Vallès	18	29,0
Ayuntamiento de Blanes	1	1,6
Ayuntamiento de Caldes d'Estrac	1	1,6
Ayuntamiento de Esterrí d'Àneu	1	1,6
Ayuntamiento de Maçanet de la Selva	1	1,6
Ayuntamiento del Prat de Llobregat	1	1,6
Área Metropolitana de Barcelona (AMB)	1	1,6
Compañías de gas	1	1,6
Gas Natural- Fenosa	1	1,6
Compañías eléctricas	1	1,6
ENDESA	1	1,6
Compañías telefónicas	1	1,6
Vodafone Catalunya	1	1,6
Total	62	100

11. Quejas y consultas procedentes de Barberà del Vallès en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares

	Población	Total	Quejas	Consultas
Sitges	28.269	52	20	32
Salt	29.342	73	27	46
Sant Pere de Ribes *	29.666	72	31	41
Barberà del Vallès	32.545	84	35	49
Cambrils	32.915	65	30	35
Sant Joan Despí	33.264	65	29	36
Tortosa	33.864	88	61	27
Media	31.409	71,3	33,3	38,0

* Tienen convenio de visión singular de supervisión

12. Evolución de las quejas y consultas procedentes de Barberà del Vallès en los desplazamientos al municipio

	Total	Quejas	Consultas
2010	18	8	10
2011	10	4	6
2012	14	8	6
2013	19	11	8
2014	8	3	5
2015	13	10	3

III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

Q 06953/2013

Queja relativa a las medidas de austeridad aplicadas a la Escuela Municipal de Música de Barberà del Vallès

Ayuntamiento de Barberà del Vallès

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de Barberà del Vallès, por un lado, que, para garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso, estudie la posibilidad de convocar ayudas, bonificaciones y sistemas de tarificación social para favorecer que los niños de familias socialmente desfavorecidas puedan hacer uso de estos servicios y no queden excluidos por razones económicas, especialmente después del incremento de tasas; y, por otra parte, que preserve al máximo posible la inversión que la Administración local otorga a la Escuela Municipal de Música, y estudie la posibilidad de restablecer determinadas condiciones de prestación del servicio cuando la coyuntura económica sea más favorable.

El Ayuntamiento de Barberà del Vallès informó que estudiaría la posibilidad de aplicar un sistema de tarificación social a este centro, a pesar de que posteriormente ha indicado que esta opción ha sido descartada, porque en el Consejo Escolar del 2 de marzo de 2015 ninguno de los sectores educativos representados manifestó claramente que fuera necesario modificar y promover un nuevo sistema de precios con tarificación social. A pesar de ello, dado que el Síndic ha constatado que el Ayuntamiento continúa garantizando la provisión de este servicio, y no tiene constancia de nuevos incrementos de las tasas, da por finalizadas sus actuaciones en este asunto.

Q 05270/2014

Queja relativa a las molestias de ruido y suciedad que ocasionan los festejos de la Fiesta Mayor que tienen lugar en el parque de Can Serra

Ayuntamiento de Barberà del Vallès

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de Barberà del Vallès si de cara a próximos festejos de la Fiesta Mayor tiene previsto adoptar alguna medida adicional para reducir las molestias denunciadas.

El Ayuntamiento ha informado que ha adoptado una serie de medidas para mejorar el impacto de los conciertos y otras actividades del Espacio Jove de Festa Major y que ya se ha podido demostrar su efectividad.

Q 00381/2015

Queja por la denegación por parte de la Agencia de la Vivienda de Cataluña de una solicitud de prestación para el pago del alquiler presentada en la convocatoria del año 2013 a través de la Oficina de Vivienda de Barberà del Vallès

Ayuntamiento de Barberà del Vallès

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que le informe de la fecha en la que el promotor presentó la solicitud y de la fecha en la que la Oficina de Vivienda trasladó esta solicitud a la Agencia de la Vivienda de Cataluña para su resolución.

De acuerdo con el contenido del informe enviado por el Ayuntamiento de Barberà del Vallès, el Síndic constata que, efectivamente, el promotor de la queja presentó la solicitud de prestación dentro del plazo legalmente previsto en la convocatoria, y que este hecho ha sido tenido en cuenta por la Agencia de la Vivienda de Cataluña a la hora de resolver estimar el recurso reposición presentado por el promotor y reconocerle el derecho a percibir la prestación.

Q 00386/2015

Disconformidad con la resolución de denegación de una solicitud de prestación de la renta mínima de inserción porque la persona solicitante no cumple el requisito de los cinco años de residencia en España anteriores a la solicitud

Ayuntamiento de Barberà del Vallès

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de Barberà del Vallès que le informe de las actuaciones que ha llevado a cabo en referencia a la situación de esta familia y, en concreto, en referencia a la gestión y tramitación de la prestación de la renta mínima de inserción y a la precariedad de la situación de la vivienda donde reside.

De la información facilitada por el Ayuntamiento se desprende que se ha resuelto el motivo principal de la queja del promotor, puesto que se le ha proporcionado una vivienda de emergencia social y las ayudas necesarias para que la familia pueda cubrir sus necesidades básicas de alimentación, higiene y material escolar.

Q 00854/2015

Situación de precariedad social que sufren una persona y su hijo

Ayuntamiento de Barberà del Vallès

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de Barberà del Vallès que dé continuidad a las actuaciones de apoyo que ya presta a esta familia y, concretamente, que estudie si la situación convivencial en el servicio de acogimiento residencial de urgencia para personas en situación de exclusión residencial perjudica el bienestar y el desarrollo del niño. En caso afirmativo, que realice las actuaciones necesarias para mejorar

esta situación o, alternativamente, que busque otra solución que, en ningún caso, pase por reducir la atención o desatender las necesidades sociales del niño y su familia.

El Ayuntamiento ha informado que la intervención de la trabajadora familiar en el domicilio ha mejorado la situación.

Q 02609/2015

Queja referida al estado de conservación del firme del tramo de la carretera que une Barberà del Vallès con Ripollet

Ayuntamiento de Barberà del Vallès

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento ser informado de su valoración, con datos objetivos, del estado de conservación del asfalto de esta vía, y de las medidas que se han llevado a cabo y las que han previsto llevarse a cabo en relación al mantenimiento de este tramo de carretera.

El Ayuntamiento ha informado que restringió el paso de vehículos de una empresa que ha abierto una vía de acceso a esta carretera sin permiso, y que ha requerido reiteradamente a la entidad urbanística de conservación para que arregle la vía. También ha realizado reparaciones del firme en varias ocasiones. En este sentido, parece que existe un principio de acuerdo de colaboración entre la empresa y la entidad urbanística de conservación, en cuyo marco esta empresa contribuirá a la reparación y el mantenimiento de la vía. Por último, el Ayuntamiento ha informado de las medidas que tiene previsto ejecutar para resolver el problema.

Q 08403/2015

Disconformidad con que un gimnasio municipal de Barberà del Vallès cobre a una persona las cuotas de abono a las instalaciones que tiene pendientes de pago otra persona

Ayuntamiento de Barberà del Vallès

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que le indique el motivo por el que se exige al promotor de la queja el pago de las cuotas correspondientes a otra persona, qué actuaciones se han realizado para reclamar la responsabilidad de la deuda y qué trámite se ha dado al escrito que el promotor presentó al Ayuntamiento en octubre de 2015.

Del contenido del informe enviado por el Ayuntamiento se desprende que se están realizando los trámites pertinentes para anular los recibos generados indebidamente.

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

