

INFORME DE CASTELLAR DEL VALLÈS 2015

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A CASTELLAR DEL VALLÈS EN DADES	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Castellar del Vallès durant el 2015	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2015 en què la persona interessada resideix a Castellar del Vallès.....	7
III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS	11
3.1. Resolucions complertes	11

I. CONSIDERACIONS GENERALS

Aquest informe té com a objectiu analitzar la tipologia de queixes rebudes i tramitades durant l'any 2015 amb relació a l'Ajuntament de Castellar del Vallès i de residents en aquesta localitat, i també l'àmbit temàtic de les queixes i les consultes formulades per ciutadans d'aquest municipi. L'informe s'emmarca en el conveni de col·laboració signat el 26 de novembre de 2008 entre l'Ajuntament i la institució del Síndic de Greuges de Catalunya.

Cal destacar, però, que, a diferència dels dos darrers anys, l'informe de Castellar del Vallès 2015 es basa, fonamentalment, en les queixes i les consultes rebudes durant l'any, i no en les queixes i les consultes que, independentment de la seva data d'inici, ha gestionat la institució aquest any. Com a conseqüència, les xifres d'aquest document són inferiors a les que fins ara s'havien mostrat.

L'oficina itinerant del Síndic de Greuges va rebre un total de 17 visites en el seu desplaçament a Castellar del Vallès del dijous 19 de febrer de 2015. Les persones ateses per l'equip del Síndic a Ca l'Alberola van presentar 10 queixes i van fer 8 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser temes relacionats amb consum (electricitat, telefonia), serveis socials, sanitat, tributs, medi ambient, ajuts i subvencions, entre d'altres. De les 10 queixes presentades 3 anaven dirigides a l'Ajuntament de Castellar del Vallès. Totes les visites ateses, menys una, van ser de persones veïnes de la població.

En aquest període analitzat, el Síndic de Greuges de Catalunya ha obert un total de 13 queixes en què l'administració afectada era l'Ajuntament de Castellar del Vallès, la majoria de les quals fan referència a les àrees d'administració pública i tributs i, en segon lloc, a les àrees d'urbanisme, mobilitat i habitatge. Les dades posen en evidència un descens del nombre d'aquestes actuacions en els darrers anys, fet positiu pel que fa al funcionament de l'Administració local.

Tot i així, tal com es pot veure en la taula 2, el nombre de queixes en què l'administració afectada és l'Ajuntament de Castellar del Vallès és proporcional al d'altres corporacions locals de població similar.

Quant al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits (taula 3), l'Ajuntament de Castellar del Vallès presenta una mitjana de 97,2 dies; el Síndic de Greuges, de 75,6 dies, i la persona interessada, de 28 dies. Si es comparen aquestes xifres amb la mitjana de dies emprats els anys anteriors, es pot observar un lleuger increment dels terminis tant pel que fa a l'Administració com a la institució del Síndic. No obstant això, l'anàlisi dels darrers quatre anys mostra una tendència positiva quant a la reducció de terminis pel que fa a cadascun dels subjectes, fet que es tradueix en una reducció global de l'expedient i, per tant, en una millora per a la ciutadania.

Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de Castellar del Vallès, durant el 2015 s'han finalitzat 8 actuacions (61,5%) i 5 (38,5%) continuen en tramitació. Del conjunt de queixes finalitzades, en el 50% dels casos s'ha detectat una irregularitat per part de l'Administració que o bé s'ha solucionat abans que el Síndic formulés suggeriments i recomanacions o bé s'ha acceptat la resolució un cop el Síndic s'hi ha pronunciat.

Si l'anàlisi de l'evolució es fa a partir de les queixes i les consultes rebudes al Síndic de persones residents a Castellar del Vallès, convé indicar la reducció de queixes i consultes d'aquest any (43,3%) respecte de l'any 2014.

Aquest fet, que es reproduïx en el conjunt del territori català (a excepció d'algunes comarques), s'explica per la incorporació de les tecnologies de la informació i la comunicació en el procediment institucional. En aquest sentit, des de finals de l'any 2014 el Síndic ha implementat el sistema de notificacions electròniques amb les persones interessades que consentin expressament aquesta opció. Com a conseqüència, no és necessari conèixer la procedència dels promotors de les queixes, atès que es tramita de manera electrònica. És per aquest motiu que, malgrat que s'hagi incrementat el nombre de queixes aquest any, en un cert percentatge es desconeix l'origen de les persones interessades.

En relació amb la matèria objecte de les queixes i les consultes rebudes durant el 2015 de persones de Castellar del Vallès (taula 7), la majoria s'ha concentrat en temes propis de consum, seguits per temes de polítiques socials.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades per veïns de Castellar del Vallès, predominen les referides a l'Administració de la Generalitat de Catalunya (11 queixes) i, en segon lloc, les queixes relacionades amb l'Administració local (11 queixes), 7 de les quals s'han tramitat amb l'Ajuntament de Castellar del Vallès.

Finalment, cal afegir que en aquest breu informe es poden consultar els resums de les resolucions del Síndic, en funció de si han estat complertes, acceptades o no acceptades per l'Ajuntament al llarg del 2015.

II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A CASTELLAR DEL VALLÈS EN DADES

2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE CASTELLAR DEL VALLÈS DURANT EL 2015

1. Evolució de les queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Castellar del Vallès

	2011		2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	-	-	2	7,7	3	10,3	4	25,0	2	15,4
Educació i recerca	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infància i adolescència	-	-	-	-	3	10,3	-	-	-	-
Salut	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	-	-	2	7,7	-	-	3	18,8	2	15,4
Treball i pensions	-	-	-	-	-	-	1	6,3	-	-
Administració pública i tributs	-	-	6	23,1	9	31,0	8	50,0	7	53,8
Administració pública i drets	-	-	5	19,2	8	27,6	5	31,3	6	46,2
Tributs	-	-	1	3,8	1	3,4	3	18,8	1	7,7
Polítiques territorials	9	75,0	15	57,7	13	44,8	3	18,8	3	23,1
Medi ambient	4	33,3	5	19,2	7	24,1	3	18,8	2	15,4
Urbanisme i habitatge	5	41,7	10	38,5	6	20,7	-	-	1	7,7
Consum	3	25,0	2	7,7	4	13,8	1	6,3	-	-
Seguretat ciutadana i justícia	-	-	1	3,8	-	-	-	-	1	7,7
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	12	100	26	100	29	100	16	100	13	100

2. Comparació de queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Castellar del Vallès amb les que han rebut ajuntaments amb poblacions similars

	Població	Queixes
Vila-seca	22.332	7
Palafrugell	22.733	19
Masnou, el	22.923	8
Castellar del Vallès	23.442	13
Olesa de Montserrat	23.536	9
Calafell	24.256	23
Valls	24.321	7
Mitjana	23.363	12,3

3. Temps en dies emprat per l'Ajuntament de Castellar del Vallès, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2012-2015

	2012	2013	2014	2015
Ajuntament de Castellar del Vallès	88,9	80,9	84,9	97,2
Síndic	107,9	58,3	60,2	75,6
Persona interessada	5,4	35,4	32,9	28,0

4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	5	38,5
Queixes finalitzades	8	61,5
Total	13	100

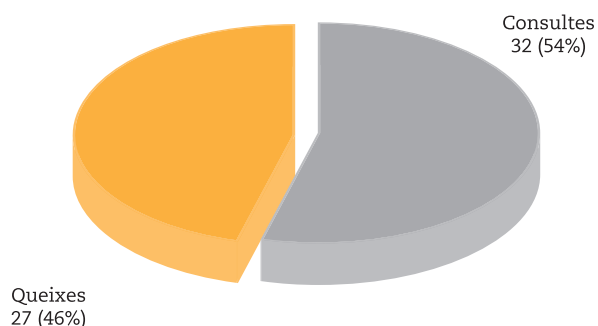
5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	4	50
Es resol el problema	2	25
Resolucions acceptades	2	25
Resolucions parcialment acceptades	-	-
Resolucions no acceptades	-	-
No-irregularitat de l'Administració	4	50
La persona interessada desisteix	-	-
Queixes no admeses a tràmit	-	-
Total	8	100

2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2015 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A CASTELLAR DEL VALLÈS

6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	27	45,8
■ Consultes	32	54,2
Total	59	100

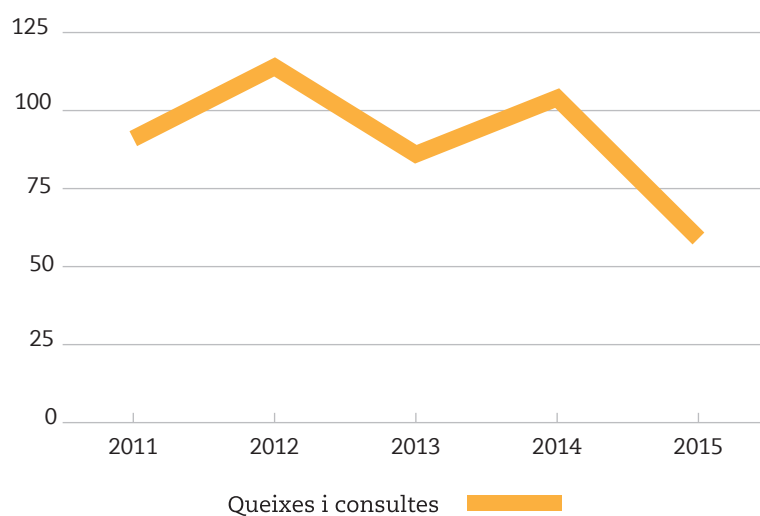


7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Total		Queixes		Consultes	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	15	25,4	8	29,6	7	21,9
Educació i recerca	4	6,8	3	11,1	1	3,1
Infància i adolescència	-	-	-	-	-	-
Salut	4	6,8	1	3,7	3	9,4
Serveis socials	6	10,2	4	14,8	2	6,3
Treball i pensions	1	1,7	-	-	1	3,1
Administració pública i tributs	14	23,7	7	25,9	7	21,9
Administració pública i drets	12	20,3	6	22,2	6	18,8
Tributs	2	3,4	1	3,7	1	3,1
Polítiques territorials	3	5,1	2	7,4	1	3,1
Medi ambient	1	1,7	1	3,7	-	-
Urbanisme i habitatge	2	3,4	1	3,7	1	3,1
Consum	22	37,3	7	25,9	15	46,9
Seguretat ciutadana i justícia	4	6,8	3	11,1	1	3,1
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-
Altres	1	1,7	-	-	1	3,1
Total	59	100	27	100	32	100

8. Evolució de les queixes i consultes iniciades durant els darrers cinc anys

	Total	Queixes	Consultes
2011	91	44	47
2012	114	63	51
2013	86	56	30
2014	104	52	52
2015	59	27	32



9. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2011-2015

	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre de persones afectades en les queixes	73	59	60	66	42
Nombre de persones afectades en les consultes	47	51	30	52	32
Total	120	110	90	118	74

10. Administracions amb les quals s'ha tramitat en les queixes procedents de Castellar del Vallès

	Queixes	%
Administració autonòmica	11	40,7
Departament de la Presidència	1	3,7
Departament d'Empresa i Ocupació	3	11,1
Departament d'Ensenyament	2	7,4
Departament de Benestar Social i Família	2	7,4
Departament de Salut	3	11,1
Administració local	11	40,7
Ajuntament de Barcelona	2	7,4
Ajuntament de Castellar del Vallès	7	25,9
Ajuntament de l'Ametlla de Mar	1	3,7
Ajuntament de Sabadell	1	3,7
Companyies d'aigües	1	3,7
Aigües de Barcelona (AGBAR)	1	3,7
Companyies elèctriques	3	11,1
Endesa	3	11,1
Companyies telefòniques	1	3,7
Vodafone Catalunya	1	3,7
Total	27	100

11. Queixes i consultes procedents de Castellar del Vallès en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars

	Població	Total	Queixes	Consultes
Vila-seca	22.332	21	12	9
Masnou, el	22.733	43	27	16
Palafrugell	22.923	55	27	28
Castellar del Vallès	23.442	59	27	32
Olesa de Montserrat	23.536	47	23	24
Calafell	24.256	85	39	46
Valls	24.321	37	12	25
Mitjana	23.363	49,6	23,9	25,7

12. Evolució de les queixes i consultes procedents de Castellar del Vallès en els desplaçaments al municipi

	Total	Queixes	Consultes
2010*	39	18	21
2011	4	2	2
2012	17	9	8
2013	16	9	7
2014	21	15	6
2015	18	10	8

* Es van fer dos desplaçaments al territori

III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 07329/2013

Disconformitat amb la ubicació d'una parada d'autobús de Castellar del Vallès, per les molèsties de sorolls que comporta

Ajuntament de Castellar del Vallès

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que adopti les mesures adients per tal de fer un mesurament sonomètric que permeti objectivar les molèsties per sorolls derivades de l'emplaçament d'aquesta parada.

L'Ajuntament ha informat que pren nota dels suggeriments efectuats pel Síndic.

Q 09114/2014

Manca de resposta de l'Ajuntament a un escrit de queixa relatiu al complement específic que percep un treballador

Ajuntament de Castellar del Vallès

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que doni accés al promotor a la fitxa descriptiva del seu lloc de treball, que conté les característiques essencials del lloc que ocupa i que s'han tingut en compte per determinar el complement específic que li correspon.

L'Ajuntament ha ampliat la resposta que inicialment va trametre al promotor respecte dels criteris emprats en la valoració del complement específic del lloc que actualment ocupa.

Q 01201/2015

Queixa relativa a la gestió dels animals que es fa al municipi de Castellar del Vallès, en concret pel que fa a tres qüestions: la possible desaparició de gossos i gats al municipi, l'ús d'un protocol incorrecte quan es rep una denúncia per l'atac d'un gos perillós i l'ús d'un protocol incorrecte en els casos de maltractaments d'animals

Ajuntament de Castellar del Vallès

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que l'informi sobre aquests tres assumptes i que confirmi si n'ha informat la persona interessada.

Segons l'Ajuntament, s'ha informat la persona interessada de tots els assumptes que va denunciar. Atès que, majoritàriament, les denúncies que va presentar eren verbals, l'Ajuntament li va respondre també de forma verbal, i es va comprometre a donar resposta per escrit a les denúncies fetes per escrit que no haguessin estat contestades.

Q 01251/2015

Queixa per l'alçada de la vorera del tram d'un carrer a Castellar del Vallès

Ajuntament de Castellar del Vallès

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que doni resposta a la queixa de la persona interessada.

Atès que l'Ajuntament ha atès la sol·licitud de la persona interessada, el Síndic dona per tancades les seves actuacions en aquest assumpte.

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

