

INFORME DE ESPARREGUERA 2015

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDICE

I. CONSIDERACIONES GENERALES	3
II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC A ESPARREGUERA EN DATOS	5
2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Esparreguera durante el año 2015.....	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2015 en que la persona interesada reside en Esparreguera.....	7
III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES	11
3.1. Resoluciones cumplidas.....	11
3.2. Resoluciones aceptadas	14

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 Esparreguera y de residentes en esta localidad, así como el ámbito temático de las quejas y consultas formuladas por los ciudadanos de este municipio. El informe se enmarca en el convenio de colaboración firmado el 20 de enero de 2010 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 Esparreguera 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 durante 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 Esparreguera en una ocasión, que dio lugar a la apertura de 11 quejas y 4 consultas. Este año, por tanto, se han duplicado las actuaciones derivadas del desplazamiento al territorio que en el año anterior.

En este periodo analizado, el Síndic de Greuges ha abierto un total de 20 quejas en las que la administración afectada era el Ayuntamiento de Esparreguera, la mayoría de las cuales hacen referencia a las áreas de administración pública y tributos. 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 recibidas por el Ayuntamiento de Esparreguera en relación con otras corporaciones locales de población similar es significativamente superior.

En cuanto al tiempo empleado en dar respuesta a los trámites requeridos (tabla 3), el Ayuntamiento de Esparreguera presenta una media de 105,1 días; el Síndic de Greuges, de 77,3 días, y la persona interesada, de 31,2 días. Si se comparan estas cifras con la media de días empleados en los años anteriores, puede observarse una ligera reducción 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 Esparreguera, durante el 2015 se han finalizado 19 actuaciones (73,1%) y 7 (26,9%) continúan en trámite. Del conjunto de quejas finalizadas, en el 63,2% de los casos se ha detectado una irregularidad por parte 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 Esparreguera, cabe indicar el incremento de quejas y consultas de este año (10,3%) respecto del 2014.

Sin embargo, cabe señalar que desde finales del año 2014 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 este motivo 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 Esparreguera (tabla 7), la mayoría se ha concentrado en temas propios de las políticas sociales, concretamente servicios sociales, seguidos por temas de consumo.

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas por vecinos de Esparreguera, predominan las referidas a la Administración de la Generalitat (28 quejas) y, en segundo lugar, las quejas relacionadas con la Administración local (22 quejas), 16 de las cuales se han tramitado con el Ayuntamiento de Esparreguera.

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 ESPARREGUERA EN DATOS

2.1. QUEJAS Y ACTUACIONES DE OFICIO INICIADAS CON EL AYUNTAMIENTO DE ESPARREGUERA DURANTE EL AÑO 2015

1. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Esparreguera

	2011		2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	4	11,1	4	11,4	8	19,5	6	25,0	5	25
Educación e investigación	-	-	1	2,9	3	7,3	2	8,3	2	10
Infancia y adolescencia	1	2,8	1	2,9	3	7,3	4	16,7	1	5
Salud	-	-	-	0,0	-	-	-	-	-	-
Servicios sociales	3	8,3	2	5,7	2	4,9	-	-	2	10
Trabajo y pensiones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Administración pública y tributos	17	47,2	18	51,4	17	41,5	9	37,5	6	30
Administración pública y derechos	6	16,7	5	14,3	6	14,6	7	29,2	4	20
Tributos	11	30,6	13	37,1	11	26,8	2	8,3	2	10
Políticas territoriales	12	33,3	10	28,6	13	31,7	8	33,3	5	25
Medio ambiente	10	27,8	2	5,7	8	19,5	3	12,5	2	10
Urbanismo y vivienda	2	5,6	8	22,9	5	12,2	5	20,8	3	15
Consumo	1	2,8	3	8,6	3	7,3	-	-	2	10
Seguridad ciudadana y justicia	2	5,6	-	-	-	-	1	4,2	2	10
Cultura y lengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	36	100	35	100	41	100	24	100	20	100

2. Comparación de quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Esparreguera con las que han recibido ayuntamientos con poblaciones similares

	Población	Quejas
Manlleu	20.477	9
Vilassar de Mar	20.952	11
Sant Feliu de Guíxols	21.586	3
Esparreguera	21.701	20
Vila-seca	22.332	7
Palafrugell	22.733	19
Masnou, el	22.923	8
Media	21.815	11

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

	2012	2013	2014	2015
Ayuntamiento de Esparreguera	185,5	142,4	128,8	105,1
Síndic	102,4	71,1	73,6	77,3
Persona interesada	17,9	46,2	49,3	31,2

4. Estado de las quejas al finalizar el año

	N	%
Quejas en tramitación	7	26,9
Quejas finalizadas	19	73,1
Total	26	100

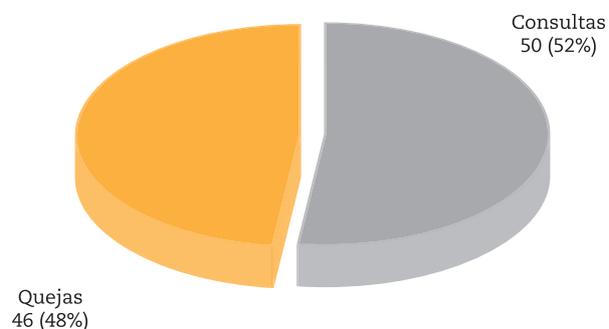
5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	N	%
Irregularidad de la Administración	12	63,2
Se resuelve el problema	6	31,6
Resoluciones aceptadas	6	31,6
Resoluciones parcialmente aceptadas	-	-
Resoluciones no aceptadas	-	-
No-irregularidad de la Administración	7	36,8
La persona interesada desiste	-	-
Quejas no admitidas a trámite	-	-
Total	19	100

2.2. QUEJAS Y CONSULTAS INICIADAS DURANTE EL AÑO 2015 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN ESPARREGUERA

6. Quejas y consultas iniciadas por residentes del municipio

	N	%
■ Quejas	46	47,9
■ Consultas	50	52,1
Total	96	100

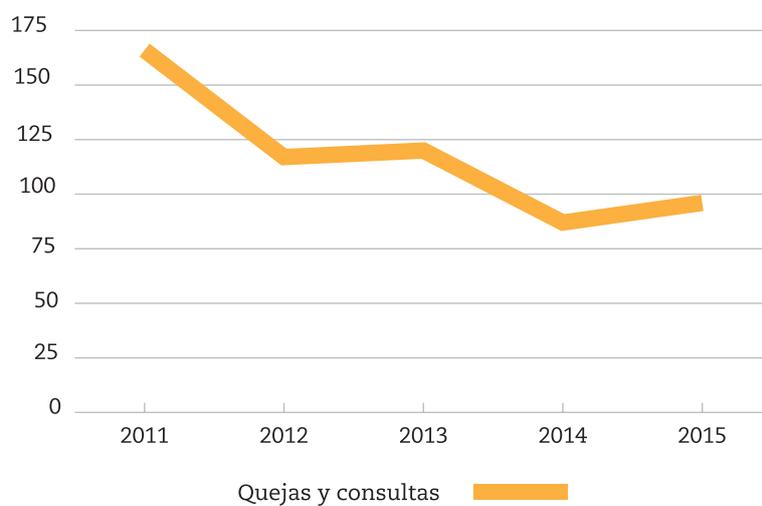


7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Total		Quejas		Consultas	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	32	33,3	19	41,3	13	26
Educación e investigación	4	4,2	3	6,5	1	2
Infancia y adolescencia	9	9,4	4	8,7	5	10
Salud	4	4,2	3	6,5	1	2
Servicios sociales	13	13,5	8	17,4	5	10
Trabajo y pensiones	2	2,1	1	2,2	1	2
Administración pública y tributos	14	14,6	10	21,7	4	8
Administración pública y derechos	11	11,5	7	15,2	4	8
Tributos	3	3,1	3	6,5	-	-
Políticas territoriales	11	11,5	7	15,2	4	8
Medio ambiente	7	7,3	3	6,5	4	8
Urbanismo y vivienda	4	4,2	4	8,7	-	-
Consumo	28	29,2	8	17,4	20	40
Seguridad ciudadana y justicia	4	4,2	2	4,3	2	4
Cultura y lengua	-	-	-	-	-	-
Otros	7	7,3	-	-	7	14
Total	96	100	46	100	50	100

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

	Total	Quejas	Consultas
2011	166	77	89
2012	117	46	71
2013	120	71	49
2014	87	34	53
2015	96	46	50



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

	2011	2012	2013	2014	2015
Número de personas afectadas en las quejas	97	117	59	51	69
Número de personas afectadas en las consultas	89	71	49	53	50
Total	186	188	108	104	119

10. Administraciones con las que se ha tramitado en las quejas procedentes de Esparreguera

	Quejas	%
Administración autonómica	28	49,1
Departamento de la Presidencia	1	1,8
Departamento de Economía y Conocimiento	1	1,8
Departamento de Empresa y Ocupación	1	1,8
Departamento de Enseñanza	5	8,8
Departamento de Interior	2	3,5
Departamento de Bienestar Social y Familia	8	14,0
Departamento de Justicia	2	3,5
Departamento de Salud	6	10,5
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	2	3,5
Administración local	22	38,6
Ayuntamiento de Esparreguera	16	28,1
Ayuntamiento de Barcelona	1	1,8
Ayuntamiento de l'Escala	1	1,8
Ayuntamiento del Bruc	1	1,8
Ayuntamiento de Sitges	1	1,8
Diputación de Barcelona	2	3,5
Universidades	1	1,8
Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)	1	1,8
Compañías de aguas	1	1,8
Aigües d'Esparreguera Vidal SA	1	1,8
Compañías eléctricas	2	3,5
Endesa	2	3,5
Compañías telefónicas	3	5,3
Telefónica España, SAU	2	3,5
Vodafone Cataluña	1	1,8
Total	57	100

11. Quejas y consultas procedentes de Esparreguera en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares

	Población	Total	Quejas	Consultas
Manlleu	20.477	49	20	29
Vilassar de Mar	20.952	73	33	40
Sant Feliu de Guíxols	21.586	21	9	12
Esparreguera	21.701	96	46	50
Vila-seca	22.332	21	12	9
Palafrugell	22.733	43	27	16
Masnou, el	22.923	55	27	28
Media	21.815	51,1	24,9	26,3

12. Evolución de las quejas y consultas procedentes de Esparreguera en los desplazamientos al municipio

	Total	Quejas	Consultas
2010	37	21	16
2011	25	15	10
2012	14	7	7
2013	18	11	7
2014	7	5	2
2015	15	11	4

III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

Q 01222/2013

Queja relativa a la legalidad de las obras que se han llevado a cabo en una finca de Esparreguera

Ayuntamiento de Esparreguera

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Esparreguera que notifique a la persona interesada que la obra que denuncia ha pasado a ser legalizable en virtud de la anulación del Plan de ordenación urbanística municipal y con la aplicación del planeamiento anterior, y que en consecuencia se ha archivado el expediente de protección de la legalidad urbanística abierto a raíz de su denuncia.

El Ayuntamiento de Esparreguera ha informado que notificó a la promotora de la queja el Decreto de alcaldía núm. 6216, de 2 de octubre de 2014, por el que se resuelve archivar el expediente de protección de la legalidad urbanística en cuestión.

Q 04011/2014

Disconformidad con la actuación de la Escuela de Música de Esparreguera en el caso de la baja de una alumna

Ayuntamiento de Esparreguera

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que revise el expediente de devolución de los importes de los recibos y recargos de las enseñanzas de música de la hija de la promotora y que le informe de las medidas que se tomarán desde la Escuela de Música, a fin de garantizar que la información sobre las condiciones que marca la Ordenanza municipal número 24, reguladora de la tasa por la prestación de los servicios de enseñanzas especiales en establecimientos municipales, llega efectivamente a las familias a principios de cada curso.

El Ayuntamiento ha informado de las medidas que ha tomado la Escuela Municipal de Música y Danza desde comienzo de 2014 a fin de informar a los usuarios de la obligatoriedad de darse de baja mediante instancia general a la Oficina de Atención Ciudadana.

Q 06018/2014

Disconformidad con las molestias que sufren los vecinos de una comunidad de dueños de Esparreguera debido a los contenedores de basura ubicados frente su finca

Ayuntamiento de Esparreguera

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento, por una parte, que valore la posibilidad de regular la prestación del servicio de trabajos de limpieza de la vía pública y de recogida de residuos en la Ordenanza sobre control de la contaminación acústica; y, por otra parte, que tome las medidas necesarias para reducir al mínimo las molestias que produce este servicio público.

De la información enviada por el Ayuntamiento se desprende que se han tomado medidas para reducir las molestias objeto de queja.

Q 06778/2014

Disconformidad con la falta de respuesta del Ayuntamiento a una solicitud de acceso a dos expedientes

Ayuntamiento de Esparreguera

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que le informe sobre el escrito de respuesta que se ha enviado a la promotora de la queja.

El Ayuntamiento ha acreditado que ha atendido la petición de la promotora.

Q 09033/2014

Falta de respuesta del Ayuntamiento de Esparreguera a unos escritos relativos al empadronamiento de un niño en el municipio sin consentimiento del padre

Ayuntamiento de Esparreguera

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que le facilite una copia de la respuesta que se ha dado al promotor de la queja y, en caso de que no se le haya dado respuesta, que le indique los motivos que justifican la demora.

El Ayuntamiento ha informado que se ha denegado la solicitud del promotor de anulación del empadronamiento de su hija.

Q 09253/2014

Queja relativa al embargo de una cuenta corriente y a la falta de devolución del depósito ingresado en concepto de garantía para la prestación de los servicios asistenciales en una residencia de Esparreguera

Ayuntamiento de Esparreguera

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que le informe, entre otros, sobre si se efectuó la liquidación de las cantidades pendientes de pago en los términos que establece el artículo 14 del reglamento de la residencia y 5.6 de la Ordenanza fiscal núm. 22, que regula la tasa para la prestación de servicios de asistencia y estancia en la residencia de abuelos. En caso de que no se realice esta liquidación, el Síndic solicita el

motivo y por qué razón se inició el procedimiento ejecutivo y no se ha devuelto el depósito ingresado como garantía de pago.

El promotor de la queja ha informado que ha recibido la devolución del importe indebidamente satisfecho y que da el asunto por resuelto.

Q 00144/2015

Falta de respuesta del Ayuntamiento a diversas quejas sobre el funcionamiento de una piscina municipal

Ayuntamiento de Esparreguera

El Síndic pide al Ayuntamiento que le informe sobre este asunto y que le indique si ha dado respuesta a las reclamaciones de la promotora de la queja.

De acuerdo con la información facilitada por el Ayuntamiento, el problema técnico que motivó que el agua no se calentara suficientemente fue complejo de resolver y motivó que, durante unos cuantos meses, la piscina no funcionara correctamente. Parece que esta situación se resolvió progresivamente a partir del mes de enero. En cuanto a la limpieza de las instalaciones, se señala que el déficit de calentamiento provocó un aumento de la humedad y mayor dificultad para mantener el espacio en condiciones de limpieza. Con la resolución del problema de calentamiento del agua, sin embargo, la situación de limpieza ha vuelto a la normalidad de forma progresiva.

Q 01348/2015

Queja de la asociación de madres y padres del alumnado (AMPA) de una escuela de Esparreguera en relación con el estado de limpieza del centro

Ayuntamiento de Esparreguera

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que haga una valoración del mantenimiento de las condiciones de higiene de la escuela y que le informe de la respuesta que se ha dado a las reclamaciones presentadas por el AMPA, de las actuaciones llevadas a cabo por el centro educativo para resolver esta situación y de la previsión de resolución de este asunto y las alternativas ofrecidas a los padres de los niños.

El Ayuntamiento ha informado que durante los dos primeros meses del 2015 resultó muy complicado mantener la limpieza de la escuela porque coincidieron varias bajas de personal de limpieza. A partir del mes de marzo, estas bajas de larga duración se fueron cubriendo con personal contratado por una empresa externa y se ha regularizado la situación del servicio. El mes de mayo se incorporaron tres personas a jornada completa durante seis meses, tiempo en que se ha hecho toda la limpieza a fondo que quedaba pendiente en el centro. Actualmente, la situación ya está regularizada.

Q 01373/2015

Queja relativa a la falta de seguridad ciudadana en el barrio de la Font de la Barona de Esparreguera

Ayuntamiento de Esparreguera

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que le informe sobre las actuaciones de control del orden público y seguridad ciudadana que ha llevado a cabo en este barrio y en los alrededores, y sobre posibles actuaciones previstas en colaboración con el Cuerpo de Mossos d'Esquadra.

La Policía Local de Esparreguera ha remitido un informe con una relación de las actuaciones que se han realizado en respuesta a las demandas y los problemas planteados por los vecinos del barrio. En cuanto a la percepción de inseguridad, se señala que se han hecho dos tipos de actuación: una más directa por parte de la Policía Local y otra en colaboración con el Cuerpo de Mossos d'Esquadra.

3.2. RESOLUCIONES ACEPTADAS

Q 01664/2012

Disconformidad con el Ayuntamiento de Esparreguera por la tasa de prestación de servicios de asistencia y estancia en la residencia municipal de la tercera edad

Ayuntamiento de Esparreguera

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Esparreguera, por un lado, que revise los importes que el promotor estaba obligado a satisfacer teniendo en cuenta que fue beneficiario de una plaza privada del servicio residencial entre el 1 de enero de 2009 y el 31 de julio de 2010 y que tenía concedida una prestación de servicio residencial con una aportación del usuario de 301,76 euros/mes con efectos de 1 de agosto de 2010, y los importes que efectivamente se satisficieron; y por el otro, que de una

respuesta debidamente motivada al promotor en que se detallan de forma clara y precisa las cuotas que debía satisfacer por el servicio residencial del ejercicio 2009 y 2010 y las cuotas realmente satisfechas. En caso que del resultado diferencial entre ambos importes se detecte que el promotor ingresó un importe superior al que correspondería, el Síndic sugiere que se lleven a cabo las medidas que se consideren oportunas para proceder a la devolución de ingresos indebidos.

Q 08680/2013

Falta de respuesta del Ayuntamiento de Esparreguera a un escrito relativo al pago de una parte del complemento de productividad del ejercicio 2009

Ayuntamiento de Esparreguera

El Síndic ha recomendado al Ayuntamiento de Esparreguera, por un lado, que revise el apartado 4 c) del Acuerdo de la Mesa General de Negociación, ratificado por el Pleno de la corporación, y lo deje sin efecto porque es contrario a las disposiciones legales reguladoras del complemento de productividad

y de la normativa presupuestaria; y por el otro, que resuelva expresamente la solicitud formulada por la persona interesada y acuerde el pago del importe pendiente correspondiente al complemento de productividad meritado en el año 2009.

Q 01050/2014

Disconformidad con la instalación de una marquesina ante la fachada de un edificio de Esparreguera

Ayuntamiento de Esparreguera

El Síndic ha recomendado al Ayuntamiento de Esparreguera que elabore y apruebe una ordenanza que, dentro del ámbito de las competencias muni-

cipales, regule los permisos de ocupación y la instalación de marquesinas en los espacios públicos de Esparreguera.

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

