

INFORME DE MATADEPERA 2015

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A MATADEPERA EN DADES.....	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Matadepera durant el 2015.....	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2015 en què la persona interessada resideix a Matadepera	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 Matadepera 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 20 de gener de 2010 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 Matadepera 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 durant 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 3 visites en el seu desplaçament a Matadepera del 31 de març de 2015. Les persones ateses per l'equip del Síndic al Casal de Cultura van presentar 3 queixes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb pensions, serveis socials i medi ambient. De les 3 queixes presentades, 2 anaven adreçades a l'Ajuntament de Matadepera. Totes les visites ateses van ser de persones veïnes de la població.

En aquest període analitzat, el Síndic de Greuges de Catalunya ha obert un total de 4 queixes en què l'administració afectada és l'Ajuntament de Matadepera, la majoria de les quals fan referència a les àrees d'urbanisme, habitatge i medi ambient.

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

Quant al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits (taula 3), l'Ajuntament de Matadepera presenta una mitjana de 19,9 dies; el Síndic de Greuges, de 32,9 dies, i la persona interessada, de 3,5 dies. Si es comparen aquestes xifres amb la mitjana de dies emprats els anys anteriors, es pot observar una reducció dels terminis tant pel que fa a l'Administració com a la institució del Síndic. En aquest sentit, 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 Matadepera, durant el 2015 s'han finalitzat 2 actuacions (50%) i 2 (50%) continuen en tramitació.

Si l'anàlisi de l'evolució es fa a partir de les queixes i les consultes rebudes al Síndic de persones residents a Matadepera, convé indicar la reducció de queixes i consultes d'aquest any (34,1%) 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 Matadepera (taula 7), la majoria s'ha concentrat en temes propis de consum i d'administració pública i tributs.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades de veïns de Matadepera, predominen les referides a l'Administració local (4 queixes), 3 de les quals s'han tramitat amb l'Ajuntament de Matadepera i, en segon lloc, les queixes relacionades amb l'Administració autonòmica (3 queixes).

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 MATADEPERA EN DADES

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

1. Evolució de les queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Matadepera

	2011		2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	-	-	1	33,3	-	-	-	-	1	25
Educació i recerca	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infància i adolescència	-	-	-	-	-	-	-	-	1	25
Salut	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	-	-	1	33,3	-	-	-	-	-	-
Treball i pensions	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Administració pública i tributs	3	50	-	-	4	80	1	100	-	-
Administració pública i drets	3	50	-	-	-	-	-	-	-	-
Tributs	-	-	-	-	4	80	1	100	-	-
Polítiques territorials	3	50	2	66,7	1	20	-	-	2	50
Medi ambient	3	50	2	66,7	-	-	-	-	2	50
Urbanisme i habitatge	-	-	-	-	1	20	-	-	-	-
Consum	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Seguretat ciutadana i justícia	-	-	-	-	-	-	-	-	1	25
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	6	100	3	100	5	100	1	100	4	100

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

	Població	Queixes
Montmeló	8.835	4
Cervelló	8.851	8
Bigues i Riells	8.858	8
Matadepera	8.900	4
Cervera	8.956	3
Vilassar de Dalt	8.964	4
Solsona	9.004	7
Mitjana	8.910	5,4

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

	2012	2013	2014	2015
Ajuntament de Matadepera	152,5	103,7	97,5	19,9
Síndic	62,3	85,8	39,8	32,9
Persona interessada	1,0	-	8,3	3,5

4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	2	50
Queixes finalitzades	2	50
Total	4	100

5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	1	50
Es resol el problema	1	50
Resolucions acceptades	-	-
Resolucions parcialment acceptades	-	-
Resolucions no acceptades	-	-
No-irregularitat de l'Administració	1	50
La persona interessada desisteix	-	-
Queixes no admeses a tràmit	-	-
Total	2	100

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

6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
Queixes	11	40,74
Consultes	16	59,26
Total	27	100

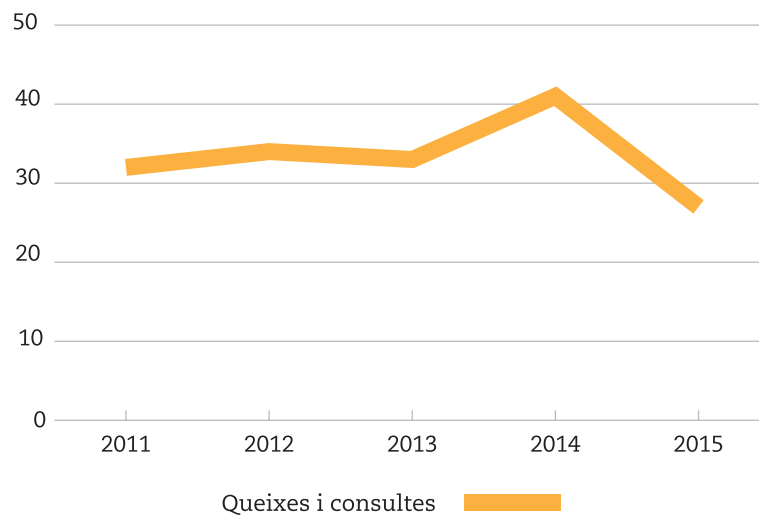


7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Total		Queixes		Consultes	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	4	14,8	2	18,2	2	12,5
Educació i recerca	1	3,7	-	-	1	6,3
Infància i adolescència	1	3,7	1	9,1	-	-
Salut	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	1	3,7	-	-	1	6,3
Treball i pensions	1	3,7	1	9,1	-	-
Administració pública i tributs	6	22,2	3	27,3	3	18,8
Administració pública i drets	4	14,8	3	27,3	1	6,3
Tributs	2	7,4	-	-	2	12,5
Polítiques territorials	4	14,8	2	18,2	2	12,5
Medi ambient	3	11,1	2	18,2	1	6,3
Urbanisme i habitatge	1	3,7	-	-	1	6,3
Consum	7	25,9	4	36,4	3	18,8
Seguretat ciutadana i justícia	1	3,7	-	-	1	6,3
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-
Altres	5	18,5	-	-	5	31,3
Total	27	100	11	100	16	100

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

	Total	Queixes	Consultes
2011	32	15	17
2012	34	12	22
2013	33	12	21
2014	41	8	33
2015	27	11	16



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	21	18	14	11	12
Nombre de persones afectades en les consultes	17	22	21	33	16
Total	38	40	35	44	28

10. Administracions amb les quals s'ha tramitat en les queixes procedents de Matadepera

	Queixes	%
Administració autonòmica	3	42,9
Departament de Benestar Social i Família	1	14,3
Departament d'Empresa i Ocupació	1	14,3
Departament de Territori i Sostenibilitat	1	14,3
Administració local	4	57,1
Ajuntament de Barcelona	1	14,3
Ajuntament de Matadepera	3	42,9
Total	7	100

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

	Població	Total	Queixes	Consultes
Montmeló	8.835	14	7	7
Cervelló	8.851	29	16	13
Bigues i Riells	8.858	32	11	21
Matadepera	8.900	27	11	16
Cervera	8.956	27	14	13
Vilassar de Dalt	8.964	33	11	22
Solsona	9.004	30	15	15
Mitjana	8.910	27,4	12,1	15,3

12. Evolució de les queixes i consultes procedents de Matadepera en els desplaçaments al municipi

	Total	Queixes	Consultes
2010	23	9	14
2011	7	3	4
2012	6	4	2
2013	4	4	-
2014	6	3	3
2015	3	3	-

III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 02337/2015

Queixa referida a la denegació de l'ajut per llibres de text i colònies sol·licitat per a una alumna que cursa ensenyaments d'educació secundària obligatòria

Ajuntament de Matadepera

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Matadepera que l'informi de la resposta que ha donat a l'escrit de la persona interessada de 31 de maig de 2015, i de la decisió adoptada en relació amb la sol·licitud dels ajuts de llibres i colònies que va demanar per a la seva filla.

L'Ajuntament ha informat que va resoldre atorgar a la persona interessada un ajut d'urgència social en concepte de llibres de text i colònies.

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

