



INFORME DE MOLINS DE REI 2015

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDICE

I. CONSIDERACIONES GENERALES	3
II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN MOLINS DE REI EN DATOS	5
2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Molins de Rei durante el año 2015	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2015 en que la persona interesada reside en Molins de Rei.....	7
III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES.....	11
3.1. Resoluciones cumplidas.....	11
3.2. Resoluciones aceptadas	12
3.3. Resoluciones no aceptadas.....	13

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 Molins de Rei y de residentes de 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 8 de junio de 2012 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 Molins de Rei 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 Molins de Rei en una ocasión, que dio lugar a la apertura de 13 quejas y 1 consulta. Este año, por tanto, se han abierto un 17,6% menos de actuaciones derivadas del desplazamiento al territorio que en el año anterior.

En este periodo analizado, el Síndic de Greuges ha abierto un total de 14 quejas en las que la administración afectada era el Ayuntamiento de Molins de Rei, la mayoría de las cuales hacen referencia a las áreas de urbanismo, vivienda y medio ambiente.

Sin embargo, tal y como puede verse en la tabla 2, el número de quejas en las que la administración afectada era el Ayuntamiento de Molins de Rei en relación con otras corporaciones locales de población similar es superior.

En cuanto al tiempo empleado en dar respuesta a los trámites requeridos (tabla 3), el Ayuntamiento de Molins de Rei presenta una media de 78,8 días; el Síndic de Greuges, de 84,3 días, y la persona interesada, de 41,2 días. Si se comparan estas cifras con la media de días empleados en los años anteriores, puede observarse una reducción de los plazos tanto de la Administración como de la institución del Síndic. Es más, 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 la ciudadanía.

En cuanto al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Molins de Rei, durante el 2015 se han finalizado 11 actuaciones (61,1%) y 7 (38,9%) continúan en trámite. Del conjunto de quejas finalizadas, en el 90,9% de los casos se ha detectado alguna irregularidad por parte de la Administración y o bien se ha solucionado el problema 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. No obstante, el Ayuntamiento de Molins de Rei no ha aceptado una resolución.

Si el análisis de la evolución se realiza a partir de las quejas y consultas recibidas en el Síndic de personas residentes en Molins de Rei, conviene indicar la reducción de quejas y consultas de este año (30,8%) 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 Molins de Rei (tabla 7), la mayoría se ha concentrado en temas propios de consumo, seguidos de las políticas sociales.

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas por personas residentes en Molins de Rei, predominan las referidas a la Administración local (21 quejas), 14 de las cuales se han tramitado con el Ayuntamiento de Molins de Rei y, en segundo lugar, están las quejas relacionadas con la Administración de la Generalitat (19 quejas).

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 del 2015.

II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN MOLINS DE REI EN DATOS

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

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

	2011		2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	2	6,1	1	5,9	5	31,3	-	-	3	21,4
Educación e investigación	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infancia y adolescencia	-	-	1	5,9	5	31,3	-	-	-	-
Salud	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Servicios sociales	2	6,1	-	-	-	-	-	-	3	21,4
Trabajo y pensiones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Administración pública y tributos	13	39,4	8	47,1	2	12,5	8	53,3	4	28,6
Administración pública y derechos	10	30,3	2	11,8	2	12,5	6	40,0	2	14,3
Tributos	3	9,1	6	35,3	-	-	2	13,3	2	14,3
Políticas territoriales	11	33,3	8	47,1	9	56,3	5	33,3	5	35,7
Medio ambiente	8	24,2	7	41,2	8	50,0	3	20,0	2	14,3
Urbanismo y vivienda	3	9,1	1	5,9	1	6,3	2	13,3	3	21,4
Consumo	5	15,2	-	-	-	-	-	-	1	7,1
Seguridad ciudadana y justicia	2	6,1	-	-	-	-	2	13,3	1	7,1
Cultura y lengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	33	100	17	100	16	100	15	100	14	100

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

	Población	Quejas
Olesa de Montserrat	23.536	9
Calafell	24.256	23
Valls	24.321	0
Molins de Rei	25.155	14
Santa Perpètua de Mogoda	25.466	6
Pineda de Mar	25.968	8
Salou	26.459	14
Media	25.023	10,6

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

	2012	2013	2014	2015
Ayuntamiento de Molins de Rei	100,0	131,4	114,9	78,8
Síndic	58,4	76	91,2	84,3
Persona interesada	49,3	35,7	36,2	41,2

4. Estado de las quejas al finalizar el año

	N	%
Quejas en tramitación	7	38,9
Quejas finalizadas	11	61,1
Total	18	100

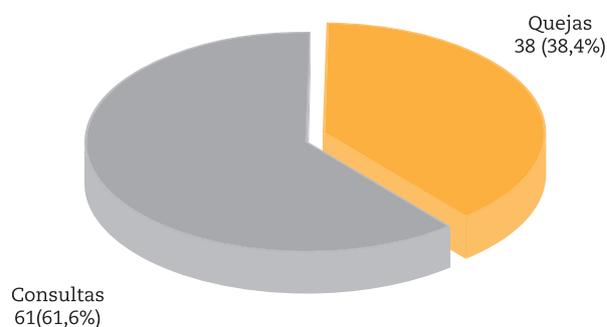
5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	N	%
Irregularidad de la Administración	10	90,9
Se resuelve el problema	3	27,3
Resoluciones aceptadas	6	54,5
Resoluciones parcialmente aceptadas	-	-
Resoluciones no aceptadas	1	9,1
No-irregularidad de la Administración	1	9,1
La persona interesada desiste	-	-
Quejas no admitidas a trámite	-	-
Total	11	100

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

6. Quejas y consultas iniciadas por residentes del municipio

	N	%
■ Quejas	38	38,4
■ Consultas	61	61,6
Total	99	100

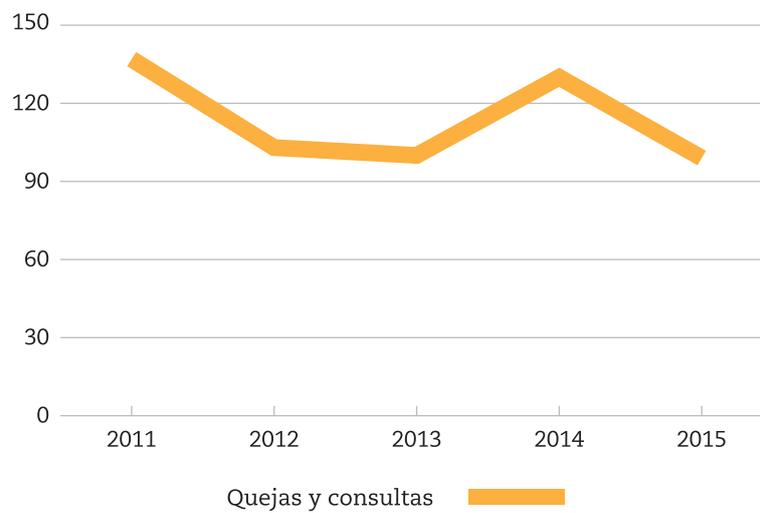


7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Total		Quejas		Consultas	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	27	27,3	11	28,9	16	26,2
Educación e investigación	2	2,0	1	2,6	1	1,6
Infancia y adolescencia	8	8,1	5	13,2	3	4,9
Salud	6	6,1	2	5,3	4	6,6
Servicios sociales	7	7,1	3	7,9	4	6,6
Trabajo y pensiones	4	4,0	-	-	4	6,6
Administración pública y tributos	15	15,2	4	10,5	11	18,0
Administración pública y derechos	10	10,1	2	5,3	8	13,1
Tributos	5	5,1	2	5,3	3	4,9
Políticas territoriales	7	7,1	5	13,2	2	3,3
Medio ambiente	2	2,0	2	5,3	-	-
Urbanismo y vivienda	5	5,1	3	7,9	2	3,3
Consumo	34	34,3	15	39,5	19	31,1
Seguridad ciudadana y justicia	8	8,1	3	7,9	5	8,2
Cultura y lengua	-	-	-	-	-	-
Otros	8	8,1	-	-	8	13,1
Total	99	100	38	100	61	100

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

	Total	Quejas	Consultas
2011	137	77	60
2012	103	49	54
2013	100	48	52
2014	130	64	66
2015	99	38	61



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	78	67	67	68	61
Número de personas afectadas en las consultas	60	54	52	66	61
Total	138	121	119	134	122

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

	Quejas	%
Administración autonómica	19	40,4
Departamento de Empresa y Ocupación	1	2,1
Departamento de Enseñanza	2	4,3
Departamento de Bienestar Social y Familia	9	19,1
Departamento de Salud	3	6,4
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	4	8,5
Administración local	21	44,7
Ayuntamiento de Barcelona	2	4,3
Ayuntamiento de Molins de Rei	14	29,8
Ayuntamiento de Sant Quintí de Mediona	1	2,1
Ayuntamiento de Sant Vicenç dels Horts	1	2,1
Ayuntamiento de Torrelles de Llobregat	1	2,1
Autoritat del Transport Metropolità (ATM)	2	4,3
Compañías de gas	1	2,1
Gas Natural	1	2,1
Compañías eléctricas	4	8,5
ENDESA	3	6,4
Iberdrola	1	2,1
Compañías telefónicas	2	4,3
Orange	1	2,1
Telefónica España, SAU	1	2,1
Total	47	100

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

	Población	Total	Quejas	Consultas
Olesa de Montserrat	23.536	47	23	24
Calafell	24.256	85	39	46
Valls	24.321	37	12	25
Molins de Rei	25.155	99	38	61
Santa Perpètua de Mogoda	25.466	51	18	33
Pineda de Mar	25.968	60	32	28
Salou	26.459	27	10	17
Media	25.023	58	24,6	33,4

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

	Total	Quejas	Consultas
2011	29	17	12
2012	2	1	1
2013	12	7	5
2014	17	10	7
2015	14	13	1

III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

Q 02051/2014

Disconformidad con la desestimación de un recurso contra unas liquidaciones del impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana calculadas sobre un valor catastral incorrecto

Ayuntamiento de Molins de Rei

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que revise las liquidaciones del impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana en este caso, exigidas sobre un valor catastral incorrecto por la existencia de un error en la superficie de la finca, que se emitan unas nuevas basadas en el valor catastral correcto y que se devuelva a la persona interesada los importes satisfechos indebidamente.

El Ayuntamiento ha informado que se ha puesto en contacto con la persona afectada para que solicite la devolución de los importes ingresados indebidamente, dado que se había producido un error de hecho, material o aritmético en el valor catastral de las liquidaciones del impuesto, puesto que estaba calculado sobre una superficie errónea.

Q 02187/2014

Queja referida a la falta de accesibilidad para personas con movilidad reducida en un paso de peatones de Molins de Rei

Ayuntamiento de Molins de Rei

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que dé respuesta a la persona interesada.

El Ayuntamiento ha informado que ha enviado por escrito a la persona interesada información sobre las actuaciones que tenía previstas para solucionar el problema de que se quejaba.

Q 08822/2014

Queja relativa a las molestias de ruidos y humos que provocan los vehículos que circulan por la calle Carme Galceran de Molins de Rei

Ayuntamiento de Molins de Rei

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Molins de Rei que convoque una reunión específica con los vecinos de la calle Carme Galceran para que puedan expresar sus quejas y preocupaciones.

El Ayuntamiento ha señalado que durante todo el proceso de los cambios de circulación que afectan a los vecinos de la calle Carme Galceran se llevaron a cabo varias reuniones, tanto con la asociación de vecinos del barrio como con el resto de vecinos. En estas reuniones nadie se opuso a los cambios que posteriormente se llevaron a cabo. En todo caso, el consistorio indica que una vez constituido el nuevo gobierno municipal se convocará una nueva reunión con los vecinos y se estudiarán medidas para reducir los ruidos provocados por el tráfico.

Q 01600/2015
Q 02320/2015

Disconformidad con la falta de respuesta del Ayuntamiento de Molins de Rei a las demandas de dos familias de un servicio de transporte adaptado para dos personas que sufren Alzheimer

Ayuntamiento de Molins de Rei

El Síndic recuerda al Ayuntamiento que debe dar una respuesta expresa a las personas interesadas respecto al asunto que planteaban.

Del informe enviado por el Ayuntamiento se desprende que hoy por hoy no dispone del servicio que solicitan las personas interesadas, y que actualmente se están valorando diferentes posibilidades para dar cobertura al servicio de transporte adaptado. También ha informado que el día 18 de junio de 2015 se llevó a cabo una reunión con las dos familias para exponerles la situación.

3.2. RESOLUCIONES ACEPTADAS

Q 06230/2011

Disconformidad con una sanción de tráfico impuesta por el Ayuntamiento de Molins de Rei

Ayuntamiento de Molins de Rei

El Síndic ha recomendado el Ayuntamiento de Molins de Rei que regule el régimen de estacionamiento y parada en zona de carga y descarga del municipio

a través de la ordenanza municipal correspondiente para que la tipificación de las infracciones cometidas por incumplimiento de esta regulación sea clara.

Q 02236/2013

Falta de actuación del Ayuntamiento de Molins de Rei ante las molestias que ocasionan los animales de una vivienda

Ayuntamiento de Molins de Rei

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de Molins de Rei que resuelva la problemática denunciada por el promotor, ya sea solicitando autorización judicial para entrar en el domicilio del vecino y ejecutando

forzosamente la resolución de retirada de los animales, ya sea iniciando un expediente por incumplimiento urbanístico de las construcciones donde están los animales.

Q 01466/2015

Disconformidad con la cuota de la tasa por la recogida y la gestión de los residuos generados por el aparcamiento de una comunidad de Molins de Rei

Ayuntamiento de Molins de Rei

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Molins de Rei que revise el contenido de las ordenanzas que regulan las tasas por el servicio de recogida y transporte de residuos municipales (domésticos y comerciales), con el fin de que se tenga en cuenta que los residuos generados en aparcamientos comunitarios son domésticos. Y, en este sentido, le ha sugerido

que se lleven a cabo las actuaciones que sean oportunas para que se modifiquen las ordenanzas correspondientes y se establezca que la tasa por el servicio de recogida y transporte de residuos que puedan generarse en un aparcamiento comunitario tenga la consideración de tasa por el servicio de recogida de residuos domésticos.

Q 02999/2015

Queja relativa a las obras de urbanización de la calle Bruc de Molins de Rei

Ayuntamiento de Molins de Rei

En fecha 9 de junio de 2015 el Síndic envió la queja del promotor al Ayuntamiento para que diera respuesta a esta persona e informara a la institución de las actuaciones practicadas. A pesar del tiempo transcurrido, no consta que se haya llevado a cabo actuación alguna. Por este motivo, el Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que dé respuesta al promotor de la queja.

3.3. RESOLUCIONES NO ACEPTADAS

Q 00085/2014

Disconformidad con la incoación de un procedimiento sancionador por infracción de la Ordenanza de convivencia de Molins de Rei

Ayuntamiento de Molins de Rei

El promotor de la queja manifestó su disconformidad con la incoación de un procedimiento sancionador por no recoger los excrementos de su perro. Presentó alegaciones el 25 de marzo de 2013, en las que exponía que no había tenido conocimiento de la denuncia, puesto que en ningún momento ningún agente de la guardia urbana se dirigió a él ni le notificó la denuncia en mano. Estas alegaciones fueron desestimadas.

El informe de ratificación del agente denunciante ponía de manifiesto que la identificación se realizó a partir del testigo de un agente cívico, que el agen-

te observó interactuar con el promotor de la queja. A pesar de ello, el Síndic entiende que el testigo de un agente cívico es insuficiente para considerar probada la comisión de la infracción y fundamentar la acción sancionadora, y por este motivo solicitó al Ayuntamiento que revisara el procedimiento sancionador que había motivado esta queja.

Sin embargo, el Ayuntamiento ha reiterado que entiende acreditada la comisión de la infracción con la declaración del agente policial que formuló la denuncia y el informe posterior de ratificación.

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

