

# INFORME DE MOLINS DE REI 2015

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDIX

<b>I. CONSIDERACIONS GENERALS .....</b>	<b>3</b>
<b>II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A MOLINS DE REI EN DADES .....</b>	<b>5</b>
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Molins de Rei durant el 2015.....	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2015 en què la persona interessada resideix a Molins de Rei .....	7
<b>III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS.....</b>	<b>11</b>
3.1. Resolucions complertes .....	11
3.2. Resolucions acceptades.....	12
3.3. Resolucions no acceptades .....	13



## 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 Molins de Rei 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 8 de juny de 2012 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 Molins de Rei 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 14 visites en el seu desplaçament a Molins de Rei del 3 de març de 2015. Les persones ateses per l'equip del Síndic a l'escola d'adults Rafael Farré van presentar 13 queixes i van fer una consulta. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (gas, aigua, telefonia i electricitat), serveis socials, medi ambient, mobilitat i tributs. De les 13 queixes presentades, 3 anaven adreçades a l'Ajuntament de Molins de Rei. Totes les visites ateses, excepte dues, van ser de persones veïnes de la població.

En aquest període analitzat, el Síndic de Greuges de Catalunya ha obert un total de 14 queixes en què l'administració afectada era l'Ajuntament de Molins de Rei, 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 en què l'administració afectada és l'Ajuntament de Molins de Rei en relació amb altres corporacions locals de població similar és superior.

Quant al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits (taula 3), l'Ajuntament de Molins de Rei presenta una mitjana de 78,8 dies; el Síndic de Greuges, de 84,3 dies, i la persona interessada, de 41,2 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. És més, 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 Molins de Rei, durant el 2015 s'han finalitzat 11 actuacions (61,1%) i 7 (38,9%) continuen en tramitació. Del conjunt de queixes finalitzades, en el 90,9% dels casos s'ha detectat una irregularitat per part de l'Administració i o bé s'ha solucionat el problema abans que el Síndic formulés suggeriments i recomanacions o bé s'ha acceptat la resolució un cop el Síndic s'hi ha pronunciat. Tot i això, l'Ajuntament de Molins de Rei no ha acceptat una resolució.

Si l'anàlisi de l'evolució es fa a partir de les queixes i les consultes rebudes al Síndic de persones residents a Molins de Rei, convé indicar la reducció de queixes i consultes d'aquest any (30,8%) 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 Molins de Rei (taula 7), la majoria s'ha concentrat en temes propis de consum, seguits de les polítiques socials.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades per persones residents a Molins de Rei, predominen les referides a l'Administració local (21 queixes), de les quals 14 s'han tramitat amb l'Ajuntament de Molins de Rei, i, en segon lloc, les queixes relacionades amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya (19 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 MOLINS DE REI EN DADES

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

#### 1. Evolució de les queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Molins de Rei

	2011		2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	2	6,1	1	5,9	5	31,3	-	-	3	21,4
Educació i recerca	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infància i adolescència	-	-	1	5,9	5	31,3	-	-	-	-
Salut	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	2	6,1	-	-	-	-	-	-	3	21,4
Treball i pensions	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Administració pública i tributs</b>	13	39,4	8	47,1	2	12,5	8	53,3	4	28,6
Administració pública i drets	10	30,3	2	11,8	2	12,5	6	40,0	2	14,3
Tributs	3	9,1	6	35,3	-	-	2	13,3	2	14,3
<b>Polítiques territorials</b>	11	33,3	8	47,1	9	56,3	5	33,3	5	35,7
Medi ambient	8	24,2	7	41,2	8	50,0	3	20,0	2	14,3
Urbanisme i habitatge	3	9,1	1	5,9	1	6,3	2	13,3	3	21,4
Consum	5	15,2	-	-	-	-	-	-	1	7,1
Seguretat ciutadana i justícia	2	6,1	-	-	-	-	2	13,3	1	7,1
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100</b>	<b>17</b>	<b>100</b>	<b>16</b>	<b>100</b>	<b>15</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

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

	Població	Queixes
Olesa de Montserrat	23.536	9
Calafell	24.256	23
Valls	24.321	0
<b>Molins de Rei</b>	<b>25.155</b>	<b>14</b>
Santa Perpètua de Mogoda	25.466	6
Pineda de Mar	25.968	8
Salou	26.459	14
<b>Mitjana</b>	<b>25.023</b>	<b>10,6</b>

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

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

### 4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	7	38,9
Queixes finalitzades	11	61,1
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

### 5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

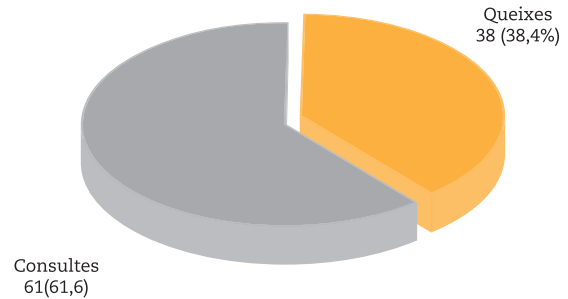
	N	%
<b>Irregularitat de l'Administració</b>	<b>10</b>	<b>90,9</b>
Es resol el problema	3	27,3
Resolucions acceptades	6	54,5
Resolucions parcialment acceptades	-	-
Resolucions no acceptades	1	9,1
<b>No-irregularitat de l'Administració</b>	<b>1</b>	<b>9,1</b>
La persona interessada desisteix	-	-
Queixes no admeses a tràmit	-	-
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100</b>



## 2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2015 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A MOLINS DE REI

### 6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
Queixes	38	38,4
Consultes	61	61,6
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100</b>

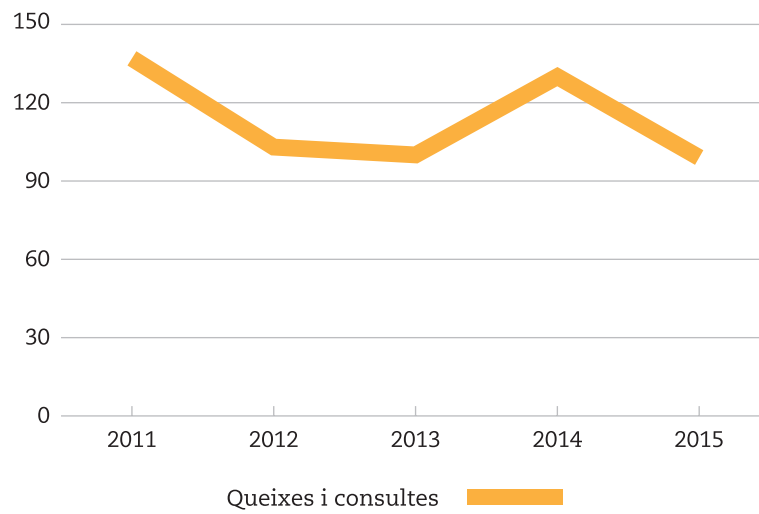


### 7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Total		Queixes		Consultes	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>27</b>	<b>27,3</b>	<b>11</b>	<b>28,9</b>	<b>16</b>	<b>26,2</b>
Educació i recerca	2	2,0	1	2,6	1	1,6
Infància i adolescència	8	8,1	5	13,2	3	4,9
Salut	6	6,1	2	5,3	4	6,6
Serveis socials	7	7,1	3	7,9	4	6,6
Treball i pensions	4	4,0	-	-	4	6,6
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>15</b>	<b>15,2</b>	<b>4</b>	<b>10,5</b>	<b>11</b>	<b>18,0</b>
Administració pública i drets	10	10,1	2	5,3	8	13,1
Tributs	5	5,1	2	5,3	3	4,9
<b>Polítiques territorials</b>	<b>7</b>	<b>7,1</b>	<b>5</b>	<b>13,2</b>	<b>2</b>	<b>3,3</b>
Medi ambient	2	2,0	2	5,3	-	-
Urbanisme i habitatge	5	5,1	3	7,9	2	3,3
<b>Consum</b>	<b>34</b>	<b>34,3</b>	<b>15</b>	<b>39,5</b>	<b>19</b>	<b>31,1</b>
Seguretat ciutadana i justícia	8	8,1	3	7,9	5	8,2
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-
Altres	8	8,1	-	-	8	13,1
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100</b>	<b>38</b>	<b>100</b>	<b>61</b>	<b>100</b>

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

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



## 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	78	67	67	68	61
Nombre de persones afectades en les consultes	60	54	52	66	61
<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>121</b>	<b>119</b>	<b>134</b>	<b>122</b>

## 10. Administracions amb les quals s'ha tramitat en les queixes procedents de Molins de Rei

	Queixes	%
<b>Administració autonòmica</b>	<b>19</b>	<b>40,4</b>
Departament d'Empresa i Ocupació	1	2,1
Departament d'Ensenyament	2	4,3
Departament de Benestar Social i Família	9	19,1
Departament de Salut	3	6,4
Departament de Territori i Sostenibilitat	4	8,5
<b>Administració local</b>	<b>21</b>	<b>44,7</b>
Ajuntament de Barcelona	2	4,3
Ajuntament de Molins de Rei	14	29,8
Ajuntament de Sant Quintí de Mediona	1	2,1
Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts	1	2,1
Ajuntament de Torrelles de Llobregat	1	2,1
Autoritat del Transport Metropolità (ATM)	2	4,3
<b>Companyies de gas</b>	<b>1</b>	<b>2,1</b>
Gas Natural	1	2,1
<b>Companyies elèctriques</b>	<b>4</b>	<b>8,5</b>
ENDESA	3	6,4
Iberdrola	1	2,1
<b>Companyies telefòniques</b>	<b>2</b>	<b>4,3</b>
Orange	1	2,1
Telefónica España, SAU	1	2,1
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100</b>

## 11. Queixes i consultes procedents de Molins de Rei en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars

	Població	Total	Queixes	Consultes
Olesa de Montserrat	23.536	47	23	24
Calafell	24.256	85	39	46
Valls	24.321	37	12	25
<b>Molins de Rei</b>	<b>25.155</b>	<b>99</b>	<b>38</b>	<b>61</b>
Santa Perpètua de Mogoda	25.466	51	18	33
Pineda de Mar	25.968	60	32	28
Salou	26.459	27	10	17
<b>Mitjana</b>	<b>25.023</b>	<b>58</b>	<b>24,6</b>	<b>33,4</b>

**12. Evolució de les queixes i consultes procedents de Molins de Rei en els desplaçaments al municipi**

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

### III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

#### 3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

**Q 02051/2014**

**Disconformitat amb la desestimació d'un recurs contra unes liquidacions de l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana calculades sobre un valor cadastral incorrecte**

Ajuntament de Molins de Rei

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que revisi les liquidacions de l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana en aquest cas, exigides sobre un valor cadastral incorrecte per existència d'un error en la superfície de la finca, que se n'emetin de noves basades en el valor cadastral correcte i que es retorni a la persona interessada els imports satisfets indegudament.

L'Ajuntament ha informat que s'ha posat en contacte amb la persona afectada perquè sol·liciti la devolució dels imports ingressats indegudament, atès que s'havia produït un error de fet, material o aritmètic en el valor cadastral de les liquidacions de l'impost, ja que estava calculat sobre una superfície errònia.

**Q 02187/2014**

**Queixa referida a la manca d'accessibilitat per a persones amb mobilitat reduïda en un pas de vianants de Molins de Rei**

Ajuntament de Molins de Rei

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

L'Ajuntament ha informat que ha tramès per escrit a la persona interessada informació sobre les actuacions que tenia previstes per solucionar el problema de què es queixava.

**Q 08822/2014**

**Queixa relativa a les molèsties de sorolls i fums que provoquen els vehicles que circulen pel carrer Carme Galceran de Molins de Rei**

Ajuntament de Molins de Rei

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Molins de Rei que convoqui una reunió específica amb els veïns del carrer Carme Galceran per tal que puguin expressar les seves queixes i preocupacions.

L'Ajuntament ha assenyalat que durant tot el procés dels canvis de circulació que afecten els veïns del carrer Carme Galceran es van dur a terme diverses reunions, tant amb l'associació de veïns del barri com amb la resta de veïns. En aquestes reunions ningú no es va oposar als canvis que posteriorment es van dur a terme. En qualsevol cas, el consistori indica que un cop constituït el nou govern municipal es convocarà una nova reunió amb els veïns i s'estudiaran mesures per reduir els sorolls provocats pel trànsit.

Q 01600/2015  
Q 02320/2015

**Disconformitat amb la manca de resposta de l'Ajuntament de Molins de Rei a les demandes de dues famílies d'un servei de transport adaptat per a dues persones que pateixen Alzheimer**

Ajuntament de Molins de Rei

El Síndic recorda a l'Ajuntament que ha de donar una resposta expressa a les persones interessades respecte de l'assumpte que plantejaven.

De l'informe tramès per l'Ajuntament se'n desprèn que ara per ara no disposa del servei que demanen les persones interessades, i que actualment s'estan valorant diferents possibilitats per tal de donar cobertura al servei de transport adaptat. També ha informat que el dia 18 de juny de 2015 es va dur a terme una reunió amb les dues famílies per exposar-los la situació.

### 3.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES

Q 06230/2011

**Disconformitat amb una sanció de trànsit imposada per l'Ajuntament de Molins de Rei**

Ajuntament de Molins de Rei

El Síndic ha recomanat a l'Ajuntament de Molins de Rei que reguli el règim d'estacionament i parada en zona de càrrega i descàrrega del municipi per mitjà de l'ordenança municipal corresponent per tal que la tipificació de les infraccions comeses per incompliment d'aquesta regulació sigui clara.

Q 02236/2013

**Manca d'actuació de l'Ajuntament de Molins de Rei davant les molèsties que ocasionen els animals d'un habitatge**

Ajuntament de Molins de Rei

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Molins de Rei que resolgui la problemàtica denunciada pel promotor, ja sigui sol·licitant autorització judicial per entrar al domicili del veí i executant forçosament la resolució de retirada dels animals, ja sigui iniciant un expedient per incompliment urbanístic de les construccions on estan tancats els animals.

Q 01466/2015

**Disconformitat amb la quota de la taxa per la recollida i la gestió dels residus generats per l'aparcament d'una comunitat de Molins de Rei**

Ajuntament de Molins de Rei

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Molins de Rei que revisi el contingut de les ordenances que regulen les taxes pel servei de recollida i transport de residus municipals (domèstics i comercials), a fi que es tingui en compte que els residus generats en aparcaments comunitaris són domèstics. I, en aquest sentit, li ha suggerit que es duguin a terme les actuacions que siguin oportunes perquè es modifiquin les ordenances corresponents i s'estableixi que la taxa pel servei de recollida i transport de residus que es puguin generar en un aparcament comunitari tingui la consideració de taxa pel servei de recollida de residus domèstics.

Q 02999/2015

**Queixa relativa a les obres d'urbanització del carrer Bruc de Molins de Rei**

Ajuntament de Molins de Rei

En data 9 de juny de 2015 el Síndic va trametre la queixa del promotor a l'Ajuntament perquè donés resposta a aquesta persona i informés la institució de les actuacions practicades. Tot i el temps trans-

corregut, però, no consta que s'hagi dut a terme cap actuació. Per aquest motiu, el Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que doni resposta al promotor de la queixa.

**3.3. RESOLUCIONS NO ACCEPTADES**

Q 00085/2014

**Disconformitat amb la incoació d'un procediment sancionador per infracció de l'Ordenança de convivència vilatana de Molins de Rei**

Ajuntament de Molins de Rei

El promotor de la queixa va manifestar la seva disconformitat amb la incoació d'un procediment sancionador per no recollir els excrements del seu gos. Va presentar al·legacions el 25 de març de 2013, en les quals exposava que no havia tingut coneixement de la denúncia, ja que en cap moment cap agent de la guàrdia urbana se li va adreçar ni li va notificar la denúncia en mà. Aquestes al·legacions van ser desestimades.

L'informe de ratificació de l'agent denunciant posava de manifest que la identificació es va fer a partir del testimoni d'un agent cívic, que l'agent va

observar interactuar amb el promotor de la queixa. Tot i això, el Síndic entén que el testimoni d'un agent cívic és insuficient per considerar provada la comissió de la infracció i fonamentar l'acció sancionadora, i per aquest motiu va demanar a l'Ajuntament que revisés el procediment sancionador que havia motivat aquesta queixa.

L'Ajuntament, però, ha reiterat que entén acreditada la comissió de la infracció amb la declaració de l'agent policial que va formular la denúncia i l'informe posterior de ratificació.

**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

