

INFORME D'ESPARREGUERA 2016

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A ESPARREGUERA EN DADES	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament d'Esparreguera durant el 2016.....	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2016 en què la persona interessada resideix a Esparreguera	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 2016 amb relació a l'Ajuntament d'Esparreguera, i també l'àmbit temàtic de les queixes i 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. No obstant això, el 24 de gener de 2017 es va signar un nou conveni de col·laboració entre ambdues institucions.

Cal destacar, però, que a diferència dels anys 2013 i 2014, l'informe d'Esparreguera 2016 es basa, fonamentalment, en les queixes i consultes rebudes durant l'any, i no en les queixes i 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.

El Síndic de Greuges ha rebut un total de 14 visites en el seu desplaçament a Esparreguera del 25 de febrer de 2016. Les persones ateses per l'equip del Síndic a Can Pasqual han presentat 9 queixes i han fet 5 consultes. Les problemàtiques plantejades han estat, entre d'altres, temes relacionats amb consum (electricitat, gas i aigua), urbanisme, ensenyament, sanitat, mobilitat, etc. De les 9 queixes presentades 2 anaven adreçades a l'Ajuntament d'Esparreguera. Totes les visites ateses, excepte una, eren de persones veïnes de la població.

En aquest període analitzat, el Síndic de Greuges de Catalunya ha obert un total de 12 queixes en què l'administració afectada era l'Ajuntament d'Esparreguera, la majoria de les quals fan referència a les àrees d'urbanisme, mobilitat, i habitatge i medi ambient. 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 a la taula 2, el nombre de queixes rebudes per l'Ajuntament d'Esparreguera en relació amb altres corporacions locals de població similar és lleugerament inferior.

Quant al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits (taula 3), l'Ajuntament d'Esparreguera presenta una mitjana de 184,6 dies; el Síndic de Greuges, 56,1 dies, i la persona interessada, 54,1 dies. Si es comparen aquestes xifres amb la mitjana de dies emprats els anys anteriors, es pot observar un increment significatiu dels terminis, especialment pel que fa a l'Administració.

Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament d'Esparreguera, durant 2016 s'han finalitzat 5 actuacions (41,7%) i 7 continuen en tramitació (58,3%). Del conjunt de queixes finalitzades, en el 80% dels casos s'ha detectat una irregularitat per part de l'Administració que s'ha solucionat abans que el Síndic formulés suggeriments i recomanacions.

Si l'anàlisi de l'evolució es fa a partir de les queixes i consultes rebudes al Síndic de persones residents a Esparreguera, convé indicar la reducció de queixes i consultes d'aquest any (12,5%) respecte de l'any 2015.

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'ha 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 consultes rebudes durant el 2016 de persones d'Esparreguera (taula 7), la majoria s'ha concentrat en temes de consum, seguits de les polítiques socials.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades per veïns d'Esparreguera, predominen les referides a l'Administració local (35 queixes), de les quals 27 s'han tramitat amb l'Ajuntament d'Esparreguera i, en segon lloc, hi ha les queixes relacionades amb l'Administració autonòmica, principalment les referides a la manca de pagament de les prestacions per infant a càrrec.

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 2016.

II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A ESPARREGUERA EN DADES

2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT D'ESPARREGUERA DURANT EL 2016

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	4	11,4	8	19,5	6	25,0	5	25,0	3	25,0
Educació i recerca	1	2,9	3	7,3	2	8,3	2	10,0	1	8,3
Infància i adolescència	1	2,9	3	7,3	4	16,7	1	5,0	-	0,0
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	2	5,7	2	4,9	-	0,0	2	10,0	2	16,7
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	18	51,4	17	41,5	9	37,5	6	30,0	1	8,3
Administració pública i drets	5	14,3	6	14,6	7	29,2	4	20,0	-	0,0
Tributs	13	37,1	11	26,8	2	8,3	2	10,0	1	8,3
Polítiques territorials	10	28,6	13	31,7	8	33,3	5	25,0	7	58,3
Medi ambient	2	5,7	8	19,5	3	12,5	2	10,0	6	50,0
Urbanisme i habitatge	8	22,9	5	12,2	5	20,8	3	15,0	1	8,3
Consum	3	8,6	3	7,3	-	0,0	2	10,0	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	-	0,0	1	4,2	2	10,0	1	8,3
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	35	100	41	100	24	100	20	100	12	100

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

	Població	Queixes
Amposta	20.654	7
Vilassar de Mar	20.678	3
Sant Feliu de Guíxols	21.760	6
Esparreguera	21.766	12
Vila-seca	21.935	3
Palafrugell	22.868	55
Masnou, el	23.119	17
Mitjana	21.826	14,7

3. Temps en dies emprat per l'Ajuntament d'Esparreguera, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2012-2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Ajuntament d'Esparreguera	185,5	142,4	128,8	105,1	184,6
Síndic	102,4	71,1	73,6	77,3	56,1
Persona interessada	17,9	46,2	49,3	31,2	54,1

4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	7	58,3
Queixes finalitzades	5	41,7
Total	12	100

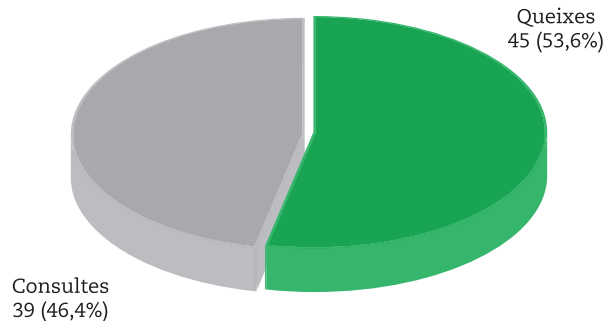
5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	4	80,0
Es resol el problema	4	80,0
Resolucions acceptades	-	0,0
Resolucions parcialment acceptades	-	0,0
Resolucions no acceptades	-	0,0
No-irregularitat de l'Administració	1	20,0
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0
Total	5	100

2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2016 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A ESPARREGUERA

6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	45	53,6
■ Consultes	39	46,4
Total	84	100

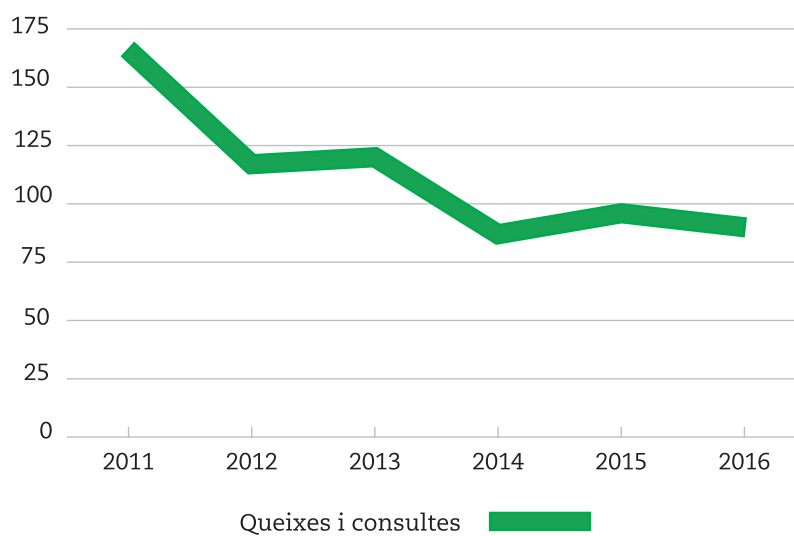


7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Total		Queixes		Consultes	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	21	25,0	11	24,4	10	25,6
Educació i recerca	5	6,0	3	6,7	2	5,1
Infància i adolescència	7	8,3	2	4,4	5	12,8
Salut	3	3,6	3	6,7	-	0,0
Serveis socials	5	6,0	3	6,7	2	5,1
Treball i pensions	1	1,2	-	0,0	1	2,6
Administració pública i tributs	19	22,6	10	22,2	9	23,1
Administració pública i drets	13	15,5	8	17,8	5	12,8
Tributs	6	7,1	2	4,4	4	10,3
Polítiques territorials	18	21,4	12	26,7	6	15,4
Medi ambient	12	14,3	8	17,8	4	10,3
Urbanisme i habitatge	6	7,1	4	8,9	2	5,1
Consum	21	25,0	10	22,2	11	28,2
Seguretat ciutadana i justícia	5	6,0	2	4,4	3	7,7
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	84	100	45	100	39	100

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

	Total	Queixes	Consultes
2012	117	46	71
2013	120	71	49
2014	87	34	53
2015	96	46	50
2016	84	45	39



9. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2012-2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de persones afectades en les queixes	117	59	51	69	45
Nombre de persones afectades en les consultes	71	49	53	50	39
Total	188	108	104	119	84

10. Administracions amb les quals s'ha tramitat en les queixes procedents d'Esparreguera

	Queixes	%
Administració autonòmica	32	43,8
Departament d'Ensenyament	5	6,8
Departament d'Interior	2	2,7
Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge	1	1,4
Departament de Justícia	2	2,7
Departament de Salut	6	8,2
Departament de Territori i Sostenibilitat	7	9,6
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	9	12,3
Administració local	35	47,9
Ajuntament d'Esparreguera	27	37,0
Ajuntament de Barcelona	1	1,4
Ajuntament de l'Escala	2	2,7
Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia	1	1,4
Ajuntament de Sitges	1	1,4
Ajuntament del Bruc	1	1,4
Ajuntament dels Hostalets de Pierola	1	1,4
Autoritat del Transport Metropolità	1	1,4
Companyies de gas	1	1,4
Gas Natural - Fenosa	1	1,4
Companyies elèctriques	3	4,1
Endesa	3	4,1
Companyies telefòniques	2	2,7
Orange	1	1,4
Vodafone Catalunya	1	1,4
Total	73	100

11. Queixes i consultes procedents d'Esparreguera en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars

	Població	Total	Queixes	Consultes
Amposta	20.654	90	55	35
Vilassar de Mar	20.678	27	13	14
Sant Feliu de Guíxols	21.760	26	12	14
Esparreguera	21.766	90	45	45
Vila-seca	21.935	32	19	13
Palafrugell	22.868	35	21	14
Masnou, el	23.119	67	41	26
Mitjana	21.826	52,4	29,4	23,0

12. Evolució de les queixes i consultes procedents d'Esparreguera en els desplaçaments al municipi

	Total	Queixes	Consultes
2010	37	21	16
2011	25	15	10
2012	14	7	7
2013	18	11	7
2014	7	5	2
2015	15	11	4
2016	14	9	5

III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 01664/2012

Disconformitat amb la taxa de prestació de serveis d'assistència i estada a la residència municipal d'avis

Ajuntament d'Esparreguera

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament, d'una banda, que revisés els imports que el promotor estava obligat a satisfer tenint en compte que va ser beneficiari d'una plaça privada del servei residencial entre l'1 de gener de 2009 i el 31 de juliol de 2010 i que tenia concedida una prestació de servei residencial; i de l'altra, que detallés al promotor les quotes que havia de satisfer pel servei residencial dels exercicis 2009 i 2010 i les quotes que realment ha satisfet. I que, en cas que del resultat diferencial entre ambdós imports es detectés que el promotor va ingressar un import superior al que correspondria, se li retornessin els ingressos indeguts.

L'Ajuntament ha informat que ha resolt estimar la sol·licitud subscrita pel promotor i que ja se li ha fet efectiu el pagament de les quantitats corresponents a la devolució dels imports que havia satisfet indegudament i dels interessos de demora que en deriven.

Q 01163/2013

Manca d'actuació suficient de l'Ajuntament d'Esparreguera davant les denúncies per l'estat d'abandonament d'una finca

Ajuntament d'Esparreguera

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que duqués a terme l'execució subsidiària de l'orde de neteja de la finca en qüestió, sens perjudici que posteriorment es puguin exigir al titular del solar les despeses generades per aquesta actuació.

L'Ajuntament ha informat que s'ha complert l'ordre d'execució imposada a l'empresa propietària de la finca, consistent en la neteja i el desbrossament de tot el terreny. Pel que fa a la imposició de les multes coercitives, l'Ajuntament ha indicat que l'Organisme de Gestió Tributària està seguint el procediment de cobrament en via executiva.

Q 08680/2013

Manca de resposta de l'Ajuntament d'Esparreguera a un escrit relatiu al pagament d'una part del complement de productivitat de l'exercici 2009

Ajuntament d'Esparreguera

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament d'Esparreguera, d'una banda, que revisés l'apartat 4 c) de l'Acord de la Mesa General de Negociació i el deixés sense efecte perquè és contrari a les disposicions legals reguladores del complement de productivitat i de la normativa pressupostària; i de l'altra, que resolgués expressament la sol·licitud formulada per la persona interessada i acordés el pagament de l'import pendent corresponent al complement de productivitat meritat l'any 2009.

L'Ajuntament ha informat que ha revocat la decisió de l'anterior equip de govern, que desestimava la petició de la promotora perquè se li abonés la part pendent de pagament en concepte de complement de productivitat corresponent a l'any 2009, i li reconeix el dret a percebre el 66% de la paga meritada durant el 2009 més els interessos de demora.

Q 01050/2014

Disconformitat amb la instal·lació d'una marquesina davant la façana d'un edifici d'Esparreguera

Ajuntament d'Esparreguera

El Síndic va recomanar a l'Ajuntament que elaborés i aprovés l'ordenança corresponent que, dins l'àmbit de les competències municipals, reguli els permisos d'ocupació i la instal·lació de vetlladors als espais públics d'Esparreguera.

L'Ajuntament ha comunicat que tan aviat com sigui possible s'iniciaran els treballs per elaborar una ordenança que reguli els permisos d'ocupació i la instal·lació de vetlladors a la via pública.

Q 09106/2014

Disconformitat amb la manca d'actuació d'un institut d'Esparreguera i del Departament d'Ensenyament davant les reiterades faltes d'assistència a classe d'un alumne

Ajuntament d'Esparreguera
Serveis Territorials d'Ensenyament al Baix Llobregat
Departament d'Ensenyament

El Síndic va suggerir al Departament d'Ensenyament que comunicqués urgentment la situació d'aquest alumne als serveis socials del municipi on viu, a fi que puguin estudiar la seva situació i adoptar, si escau, mesures per protegir-lo. I a l'Ajuntament d'Esparreguera, que estudiés de forma urgent la situació de l'adolescent per valorar si es trobava en una situació de risc i que, si esqueia, adoptés mesures per assegurar la seva assistència a l'institut, atès que es troba en període d'escolarització obligatòria i la situació actual pot estar vulnerant el seu dret a l'educació.

L'Ajuntament ha informat que actualment l'alumne acudeix al centre escolar amb més regularitat que en cursos anteriors, si bé s'espera que pugui continuar millorant la seva assistència. La seva evolució global és positiva, se l'ha proveït de recursos específics i s'ha pogut anar vinculant amb l'educadora de serveis socials. En aquest sentit, ha informat que els serveis socials mantindran la intervenció a llarg termini, amb la finalitat que l'alumne pugui millorar la seva situació personal i desvincular-se de les dinàmiques dels seus progenitors.

Q 09585/2014

Queixa relativa a la renúncia a la concessió sobre un nínxol del cementiri d'Esparreguera

Ajuntament d'Esparreguera

El Síndic considera que l'acceptació de la renúncia al dret funerari, per raons d'interès públic, ha de comportar la compensació al titular per l'import pagat amb l'atorgament de la concessió, en proporció al termini pendent de vigència de la concessió. Per aquest motiu, es va suggerir a l'Ajuntament que, en cas que s'acceptés la renúncia del promotor de la queixa, acordés el pagament d'una compensació d'acord amb els paràmetres esmentats. Sens perjudici d'això, el Síndic va suggerir també que l'Ajuntament iniciés els tràmits oportuns per modificar el Reglament del cementiri municipal per tal de regular expressament i amb caràcter general aquest dret de compensació.

L'Ajuntament ha informat que va acordar estimar parcialment la sol·licitud del promotor de devolució de l'import satisfet per la concessió d'un nínxol, pel termini que quedava de vigència de la concessió quan hi va renunciar, i la sol·licitud de devolució de l'import satisfet per conservació de la sepultura l'any 2015.

AO 00035/2015

Actuació d'ofici relativa a l'adquisició i ús de les pistoles elèctriques Taser

Ajuntament d'Esparreguera
 Departament d'Interior
 Direcció General de la Policia

Després de saber que el Departament d'Interior havia donat el vistiplau al projecte d'introduir al llarg del 2015 l'ús de les pistoles elèctriques de la marca Taser per part d'algunes unitats de Mossos d'Esquadra i cossos de policia local, el Síndic va demanar a diversos ajuntaments catalans si la seva policia local utilitza aquestes armes.

L'Ajuntament d'Esparreguera va trametre un informe en resposta a totes les qüestions plantejades pel Síndic. Per la seva banda, l'11 de març de 2016 el Síndic va presentar un informe monogràfic sobre la dotació d'aquests dispositius per part dels cossos policials catalans, amb l'objectiu, d'una banda, de fer una diagnosi sobre l'ús i el funcionament de les pistoles elèctriques Taser a Catalunya, la seva capacitat lesiva i la idoneïtat que formin part de la dotació policial o no; i d'altra banda, de fer un estudi sobre l'ús que en fan específicament les policies locals de Catalunya, atès que fins ara es desconeixien les unitats que en fan ús, les directrius donades o la formació específica que han rebut els agents sobre la matèria.

Q 03241/2015

Queixa relativa a la prestació del servei d'atenció domiciliària a una persona amb motiu de la seva situació de dependència

Ajuntament d'Esparreguera

El Síndic va sol·licitar a l'Ajuntament que li trametés el reglament regulador del servei de teleassistència en què s'indica quins són els criteris de prioritat i li va suggerir que informés les persones interessades dels criteris de prioritat establerts al reglament regulador i del lloc que ocupen a la llista d'espera.

L'Ajuntament ha informat que la mare del promotor és usuària del servei de teleassistència des de l'abril de 2016, que el Reglament del servei de teleassistència municipal d'Esparreguera és d'accés públic i està penjat a la pàgina web de l'Ajuntament i que els serveis socials bàsics tindran en compte la recomanació del Síndic a l'hora d'informar els usuaris que la demanda és més elevada que l'oferta de servei, que hi ha llista d'espera i quins en són els criteris de prioritació.

Q 03051/2016

Queixa relativa a les molèsties per olors i brutícia que provoca la ubicació dels embornals d'un carrer d'Esparreguera

Ajuntament d'Esparreguera

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre aquest assumpte i, en concret, si recentment s'havia comprovat l'estat de neteja i d'olors de l'embornal objecte de queixa i si s'havia valorat prendre alguna mesura per tal de reduir aquestes molèsties.

L'Ajuntament ha informat que es van inspeccionar els embornals en qüestió i no es van detectar olors destacables, tot i això, es va netejar la xarxa de clavegueram que connecta els embornals i el col·lector general del tram del carrer on viu la promotora de la queixa. Es va detectar que el col·lector presentava un estat normal d'ús i funcionament, tot i que estava brut, i es va comprovar que els embornals no disposen de sistema sifònic que impedisís la sortida de gasos acumulats cap al carrer provinents del clavegueram. Finalment, la Secció d'Obres i Manteniment ha proposat fer un seguiment actiu de la instal·lació, i augmentar la freqüència de les neteges d'aquest tram de xarxa.

Q 04357/2016

Queixa relativa a les molèsties que ocasiona als veïns la pista de patinatge d'un parc d'Esparreguera

Ajuntament d'Esparreguera

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre aquest assumpte i que valorés i comprovés els motius de queixa dels veïns i la proposta de trasllat de la pista.

L'Ajuntament ha informat que en el moment d'iniciar la licitació de les obres el projecte es va publicar al web municipal per tal que tothom hi tingués accés. Per aquest motiu, l'Ajuntament considera que s'ha donat accés a la informació sol·licitada i al projecte. Pel que fa al trasllat de la pista, s'ha informat que arran d'una reunió entre el regidor de l'Àrea de Territori i Sostenibilitat i els veïns es va considerar pertinent estudiar un canvi d'ubicació de la pista de patinatge a una zona menys habitada de la vila per tal d'evitar les molèsties causades als veïns. Així, s'indica que el juliol de 2016 es va començar a retirar la instal·lació i es buscarà una nova ubicació on no generi molèsties als veïns.

Q 05948/2016

Queixa relativa a les molèsties que ocasiona una plaga de rosegadors en un habitatge d'Esparreguera que ha aparegut a conseqüència del mal estat d'una finca confrontant

Ajuntament d'Esparreguera

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre les actuacions que ha dut a terme o té previst dur a terme en relació amb la situació exposada per la persona interessada.

L'Ajuntament ha informat que es va dur a terme un tractament de plagues a l'habitatge on es va originar, i que la Policia Municipal va iniciar un seguiment de la situació. Els serveis socials municipals s'han entrevistat amb la propietària d'aquest habitatge per explorar la situació i el seu grau de consciència i consentiment per acceptar el suport dels serveis socials. Se li ha ofert ajuda per cercar empreses de neteja, proposta que aquesta persona va rebutjar. Per tant, l'Ajuntament va sol·licitar una actuació urgent a la via pública a l'empresa de control de plagues municipal amb la intenció d'ajudar a eradicar la plaga assentada en aquesta comunitat de veïns. En vista de tota aquesta informació, el Síndic ha constatat que l'Ajuntament està intervenint per resoldre la situació que va motivar la queixa.

Q 06759/2016

Manca de resposta a diverses reclamacions relatives al mal estat en què es troba un solar d'Esparreguera

Ajuntament d'Esparreguera

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre les mesures que ha adoptat en relació amb aquest assumpte i sobre la resposta que ha donat als escrits del promotor de la queixa.

De la resposta de l'Ajuntament se'n desprèn que ha estat duent a terme actuacions per tal que la propietat netegés el solar però que, davant l'incompliment dels diferents requeriments que li ha adreçat, iniciarà l'execució subsidiària a càrrec de la persona obligada.

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

