

INFORME DE CALDES DE MONTBUI 2017

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A CALDES DE MONTBUI EN DADES	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Caldes de Montbui durant el 2017.....	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2017 en què la persona interessada resideix a Caldes de Montbui.....	7
III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS	13
3.1. Resolucions complertes	13
3.2. Resolucions acceptades.....	14

I. CONSIDERACIONS GENERALS

Els informes de Conveni de visió singular de supervisió tenen com a objectiu resumir l'actuació de l'Ajuntament de Caldes de Montbui, el Síndic de Greuges de Catalunya i la ciutadania del municipi en el decurs de l'any finalitzat, d'acord amb el que estableix el conveni de col·laboració entre l'Ajuntament i el Síndic signat el 5 de maig de 2017.

En els darrers cinc anys, el Síndic de Greuges de Catalunya ha incrementat les funcions que tenia atribuïdes en la mateixa Llei 24/2009, del 23 de desembre. En concret, el Parlament de Catalunya ha confiat en la institució del Síndic com a garant del compliment efectiu de la normativa aprovada en matèria de transparència (Llei 19/2014, del 29 de desembre), igualtat efectiva entre homes i dones (article 57 de la Llei 17/2015, del 21 de juliol), drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals (Llei 11/2014, del 10 d'octubre) o ciberseguretat (Llei 15/2017, del 25 de juliol).

A més, recentment, el Síndic, juntament amb l'Institut de Drets Humans, ha creat l'Estructura de Drets Humans de Catalunya, amb l'objectiu de promoure i protegir aquests drets a Catalunya.

L'increment de competències s'ha de traduir en una visió més exhaustiva de les tasques que estan desenvolupant els ajuntaments i, en particular, d'aquells amb qui el Síndic té un conveni de visió singular de supervisió, però també s'ha de reflectir en nous camps d'intervenció i de col·laboració entre l'Administració local i el Síndic, amb l'objectiu final d'una millora en la garantia i defensa dels drets i les llibertats de la ciutadania, tant privades com públiques.

En el marc d'aquesta col·laboració, i de la necessitat d'una completa transparència en els serveis públics, durant l'any 2017 el Síndic ha publicat la seva seu electrònica. Aquesta eina pretén ser un espai de transparència, tant per a les persones interessades com per a les administracions. Així, mitjançant l'autenticació corresponent, tant les persones interessades com l'Administració poden accedir a tota la documentació dels seus expedients.

Les persones interessades disposen de la documentació emesa o rebuda dels seus expedients, que poden consultar en tot moment (documents i data d'entrada o sortida de la documentació) i, mitjançant un sistema molt senzill, poden accedir en un termini de 10 dies (amb la revisió prèvia de les garanties en matèria de protecció de dades i drets de terceres persones per part del Síndic) a la documentació que ha generat l'Administració en els seus expedients.

Ahora, l'Ajuntament de Caldes de Montbui pot accedir a tot un conjunt de llistes, estadístiques i eines per controlar l'estat dels expedients i els terminis, a més d'accedir a la documentació que consta en l'expedient de l'Administració per garantir que tota la informació es troba ben recollida.

L'Ajuntament de Caldes de Montbui ha estat l'administració afectada en un total de 4 queixes durant l'any 2017, fet que suposa una reducció substancial respecte de l'any anterior. Aquestes queixes s'han centrat en l'àmbit d'administració pública i, fonamentalment, en la necessitat de donar resposta a les instàncies que presenten les persones interessades. En relació amb la població de municipis similars, no s'observa una diferència significativa i es manté en la mitjana de queixes d'altres administracions locals.

Pel que fa als terminis de tramitació, la durada del procediment s'ha incrementat durant aquest any, tal com es mostra en l'apartat 3 de l'informe, fet que ha generat que hi hagi més queixes tramitades i finalitzades durant 2017 que no pas iniciades.

Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de Caldes de Montbui, durant 2017 s'han finalitzat 8 actuacions (81,3%), la majoria de les quals provenien del 2016.

Del conjunt de queixes finalitzades, en el 80% dels casos que s'ha detectat una irregularitat o bé s'ha solucionat abans que el Síndic formulés suggeriments o recomanacions, o bé s'ha acceptat la resolució un cop el Síndic s'hi ha pronunciat.

De fet, tal com es mostra en el títol III de l'Informe 2017, fruit d'aquest conveni, i davant les queixes de la ciutadania en matèria d'administració pública, l'Ajuntament ha resolt un procediment de responsabilitat patrimonial o ha donat resposta, entre d'altres, a les sol·licituds d'informació que les persones interessades li han requerit mitjançant instàncies.

També com a conseqüència d'aquest conveni de col·laboració i l'exposició de motius de la persona interessada, l'Ajuntament ha millorat l'accessibilitat de les instal·lacions esportives de la Font dels Enamorats.

L'anàlisi de les queixes i les consultes rebudes al Síndic de persones residents a Caldes de Montbui mostra la tendència a disminuir el nombre de queixes provinents de Caldes de Montbui o, si més no, l'increment de l'ús de mitjans electrònics per part de les persones interessades i del servei de notificacions i comunicacions electròniques, en detriment del correu postal o dels mitjans presencials.

La majoria de les queixes i les consultes se centren en consum (28,1%), seguit d'administració pública i tributs (25,0%). D'altra banda, convé destacar que, per primer cop, una persona resident a Caldes de Montbui ha presentat una queixa al Síndic de Greuges de Catalunya per discriminació. Aquest darrer fet no indica necessàriament que per primer cop una persona hagi volgut queixar-se davant d'una situació de discriminació, sinó que cada cop més les persones se senten amb més capacitat per defensar els seus drets davant la igualtat de gènere i la igualtat en l'orientació i la identitat sexuals.

Pel que fa a la distribució de queixes per sexe, val a dir que no s'observen especials diferències en termes generals, atès que un 50% de les queixes les han presentades homes i l'altra meitat, dones. No obstant això, pel que fa a les matèries concretes, les queixes presentades per dones s'han centrat en consum i administració pública, mentre que els homes han presentat més queixes en l'àmbit de polítiques territorials i socials.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades per persones residents a Caldes de Montbui, predominen les referides a l'Administració local (5 queixes), 3 de les quals s'han tramitat amb l'Ajuntament de Caldes de Montbui. En segon lloc, hi ha les queixes relacionades amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya (3 queixes).

Pel que fa als desplaçaments al territori, el Síndic de Greuges va rebre un total de 10 visites en el desplaçament a Caldes de Montbui del 16 d'octubre de 2017. Les persones ateses per l'equip del Síndic a Les Cases dels Mestres van presentar 6 queixes i 4 consultes. Els problemes plantejats van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (electricitat i telefonia), tributari, urbanisme, medi ambient, etc. De les 6 queixes presentades 3 anaven adreçades a l'Ajuntament de Caldes de Montbui. Totes les visites ateses, excepte una, eren de persones veïnes de la població.

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 de 2017.

II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A CALDES DE MONTBUI EN DADES

2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE CALDES DE MONTBUI DURANT EL 2017

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

	2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	1	50,0	2	50,0	-	0,0	3	20,0	-	0,0
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	1	50,0	1	25,0	-	0,0	1	6,7	-	0,0
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	-	0,0	1	25,0	-	0,0	2	13,3	-	0,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	-	0,0	-	0,0	-	0,0	5	33,3	3	75,0
Administració pública i drets	-	0,0	-	0,0	-	0,0	5	33,3	3	75,0
Tributs	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Polítiques territorials	-	0,0	-	0,0	1	50,0	6	40,0	1	25,0
Medi ambient	-	0,0	-	0,0	-	0,0	4	26,7	-	0,0
Urbanisme i habitatge	-	0,0	-	0,0	1	50,0	2	13,3	1	25,0
Consum	1	50,0	1	25,0	-	0,0	1	6,7	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	1	25,0	1	50,0	-	0,0	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	2	100	4	100	2	100	15	100	4	100

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

	Població	Queixes
Tàrrrega*	28.478	21
Tordera	29.404	2
Balaguer	29.842	17
Caldes de Montbui	32.832	11
Sant Just Desvern	33.273	9
Sant Celoni	33.502	5
Palamós	33.743	8
Mitjana	31.582	10,4

* Té conveni de visió singular de supervisió

3. Temps en dies emprat per l'Ajuntament de Caldes de Montbui, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2013-2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Ajuntament de Barberà del Vallès	376,8	74,6	8,9	59,8	164,3
Síndic	13,9	23,2	141,0	43,0	105,2
Persona interessada	0,0	74,1	0,0	0,0	9,3

4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	3	37,50
Queixes finalitzades	5	62,50
Total	8	100

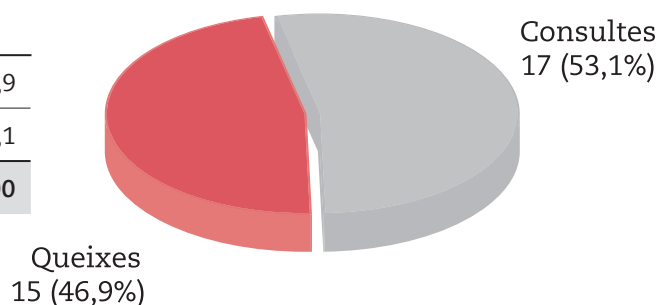
5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	4	80,0
Es resol el problema	2	40,0
Resolucions acceptades	1	20,0
Resolucions parcialment acceptades	1	20,0
Resolucions no acceptades	-	0,0
No-irregularitat de l'Administració	1	20,0
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
Total	5	100

2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2017 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A CALDES DE MONTBUI

6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	15	46,9
■ Consultes	17	53,1
Total	32	100

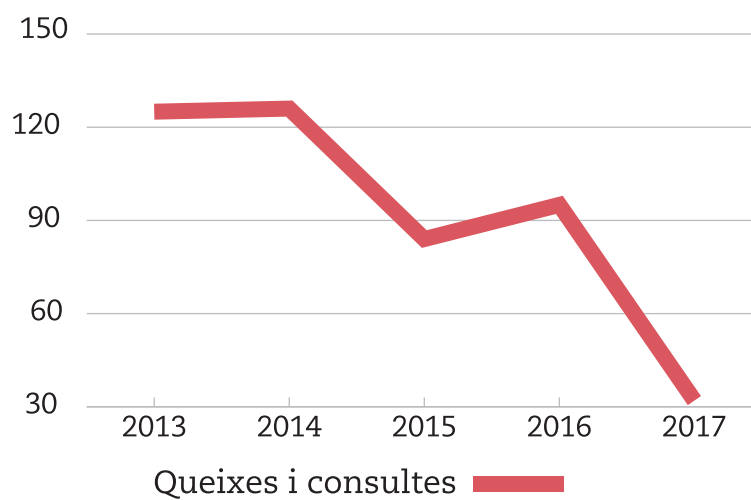


7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	3	20,0	4	23,5	7	21,9
Discriminacions	1	6,7	-	0,0	1	3,1
Educació i recerca	-	0,0	1	5,9	1	3,1
Infància i adolescència	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Salut	2	13,3	2	11,8	4	12,5
Serveis socials	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Treball i pensions	-	0,0	1	5,9	1	3,1
Administració pública i tributs	5	33,3	3	17,6	8	25,0
Administració pública i drets	3	20,0	1	5,9	4	12,5
Tributs	2	13,3	2	11,8	4	12,5
Polítiques territorials	1	6,7	5	29,4	6	18,8
Medi ambient	-	0,0	4	23,5	4	12,5
Urbanisme i habitatge	1	6,7	1	5,9	2	6,3
Consum	5	33,3	4	23,5	9	28,1
Seguretat ciutadana i justícia	1	6,7	1	5,9	2	6,3
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	15	100,0	17	100,0	32	100,0

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

	Queixes	Consultes	Total
2013	80	45	125
2014	54	72	126
2015	35	49	84
2016	54	41	95
2017	15	17	32

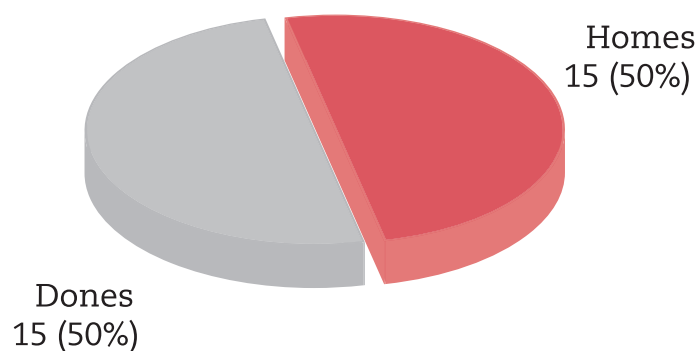


9. Queixes i consultes procedents de Caldes de Montbui per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	13	86,7	17	100,0	30	93,8
Dona	11	73,3	4	23,5	15	46,9
Home	2	13,3	13	76,5	15	46,9
Persona jurídica	2	13,3	-	0,0	2	6,3
Total	15	100,0	17	100,0	32	100,0

10. Queixes i consultes procedents de Caldes de Montbui per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	3	42,86	4	57,14	7	100,0
Discriminació	1	100,00	-	0,00	1	100,0
Educació i recerca	-	0,00	1	100,00	1	100,0
Infància i adolescència	-	0,00	-	0,00	-	0,0
Salut	2	50,00	2	50,00	4	100,0
Serveis socials	-	0,00	-	0,00	-	0,0
Treball i pensions	-	0,00	1	100,00	1	100,0
Administració pública i tributs	4	57,14	3	42,86	7	100,0
Administració pública i drets	2	66,67	1	33,33	3	100,0
Tributs	2	50,00	2	50,00	4	100,0
Polítiques territorials	1	20,00	4	80,00	5	100,0
Medi ambient	-	0,00	4	100,00	4	100,0
Urbanisme i habitatge	1	100,00	-	0,00	1	100,0
Consum	6	66,67	3	33,33	9	100,0
Seguretat ciutadana i justícia	1	50,00	1	50,00	2	100,0
Cultura i llengua	-	0,00	-	0,00	-	0,0
Altres	-	0,00	-	0,00	-	0,0
Total	15	50,0	15	50,0	30	100,0



11. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2013-2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de persones afectades en les queixes	72	66	66	54	15
Nombre de persones afectades en les consultes	45	72	49	41	17
Total	117	138	115	95	32

12. Administracions amb les quals s'ha tramitat en les queixes procedents de Caldes de Montbui

	Queixes	%
Administració autonòmica	3	27,3
Departament de Cultura	1	9,1
Departament de Salut	2	18,2
Administració local	5	45,5
Ajuntament de Caldes de Montbui	3	27,3
Ajuntament de Torredembarra	1	9,1
Diputació de Barcelona	1	9,1
Altres	1	9,1
Grup Balañà	1	9,1
Companyies elèctriques	1	9,1
ENDESA	1	9,1
Companyies telefòniques	1	9,1
Jazztel	1	9,1
Total	11	100

13. Queixes i consultes procedents de Caldes de Montbui en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars

	Població	Queixes	Consultes	Total
Tàrrrega*	16.599	21	27	48
Tordera	16.637	30	24	54
Balaguer	16.670	17	14	31
Caldes de Montbui	17.187	15	17	32
Sant Just Desvern	17.201	11	15	26
Sant Celoni	17.588	27	28	55
Palamós	17.743	22	16	38
Mitjana	17.089	20,4	20,1	40,6

* Té conveni de visió singular de supervisió

14. Evolució de les queixes i consultes procedents de Caldes de Montbui en els desplaçaments al municipi

	Queixes	Consultes	Total
2017	6	4	10

III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 04645/2016

Queixa relativa a la manca de tramitació d'una reclamació per responsabilitat patrimonial presentada contra l'Ajuntament de Caldes de Montbui arran dels danys que va patir un vehicle quan es va accionar un piló retràctil d'un carrer del municipi

Ajuntament de Caldes de Montbui

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre la tramitació que s'havia donat a la reclamació de responsabilitat patrimonial formulada pel promotor de la queixa, el qual manifestava que no havia estat resolta.

En l'informe de l'Ajuntament s'indica que el desembre de 2016 es va notificar a la persona interessada la resolució de l'expedient, la qual motivava les raons de la desestimació de la seva reclamació en la inexistència d'un nexa causal entre els danys soferts en el vehicle i la prestació normal o anormal del servei públic. No consta que el promotor hagi formulat cap recurs en via administrativa.

Q 08363/2016

Manca de resposta de l'Ajuntament de Caldes de Montbui a una instància relativa a les condicions d'accessibilitat de les instal·lacions esportives de la Font dels Enamorats

Ajuntament de Caldes de Montbui

L'Ajuntament va informar que havia fet arribar la queixa del promotor als responsables del Club Natació Caldes perquè l'analitzessin i poguessin proposar alguna solució alternativa per facilitar qüestions com la reserva d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda, i que li faria arribar una resposta. Tot i això, el promotor assegurava que encara no havia rebut cap comunicació. Per tant, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Caldes que donés les ordres oportunes perquè es fes arribar sense més demora al promotor de la queixa una resposta raonada al seu escrit.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que el Club Natació Caldes ha retirat la senyalització temporal i ha senyalitzat de manera permanent una plaça per estacionar vehicles de persones amb mobilitat reduïda, i també ha prohibit l'estacionament davant l'accés principal de les instal·lacions esportives. Aquesta informació s'ha tramès per escrit al promotor de la queixa.

Q 08466/2017

Manca de resposta de l'Ajuntament de Caldes de Montbui a una sol·licitud de mediació entre veïns per les molèsties que causava un pi en una finca

Ajuntament de Caldes de Montbui

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre la resposta que s'havia donat a l'escrit de la promotora de la queixa.

L'Ajuntament ha fet arribar al Síndic l'escrit mitjançant el qual es va informar la promotora que l'arbre ja havia estat retirat.

3.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES

Q 08364/2016

Disconformitat amb diversos aspectes del funcionament del Club Natació Caldes, de Caldes de Montbui

Ajuntament de Caldes de Montbui

El Síndics va adreçar al'entitat gestora del complex per demanar informació sobre aquest assumpte, però ni l'Ajuntament de Caldes de Montbui ni l'entitat gestora no han donat resposta escrita a les qüestions plantejades. Per aquest motiu, se'ls va recordar el deure de les administracions de donar resposta escrita a les qüestions que els usuaris plantegen també per escrit. En resposta a aquestes consideracions, l'Ajuntament ha indicat que revisarà el procediment de tramitació de reclamacions a fi que es doni resposta escrita a les reclamacions que es formulin per escrit.

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

