



# INFORME DE SANT QUIRZE DEL VALLÈS 2017

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDIX

<b>I. CONSIDERACIONS GENERALS</b> .....	3
<b>II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A SANT QUIRZE DEL VALLÈS EN DADES</b> .....	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès durant el 2017 .....	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2017 en què la persona interessada resideix a Sant Quirze del Vallès.....	7
<b>III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS</b> .....	13
3.1. Resolucions complertes .....	13
3.2. Resolucions acceptades.....	15



## I. CONSIDERACIONS GENERALS

Els informes de Conveni de visió singular de supervisió tenen com a objectiu resumir l'actuació de l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès, 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 8 de setembre de 2011.

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 Sant Quirze del Vallès 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 Sant Quirze del Vallès ha estat l'administració afectada en un total de 4 queixes durant l'any 2017, i manté una tendència decreixent des de la signatura del conveni. Aquestes queixes s'han centrat en l'àmbit d'administració pública i tributs. En relació amb la població de municipis similars, s'observa una diferència de queixes en què l'administració afectada és l'administració local del municipi inferior.

Pel que fa als terminis de tramitació, la durada del procediment s'ha reduït significativament durant aquest any, tal com es mostra en l'apartat 3 de l'informe, i s'aproxima a les dades que ambdues institucions havien acordat en el conveni signat l'any 2011 (15 dies per tràmit i institució), fet que reverteix positivament en la percepció de l'Administració local per part de la ciutadania, atès que els seus problemes es resolen o es motiven en un termini prudencial de temps.

Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès, durant 2017 s'han finalitzat 8 actuacions (88,9%), la majoria de les quals provenien de 2016. Del conjunt de queixes finalitzades, en el 75% dels casos en què 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 i tributs, l'Ajuntament ha accelerat la resolució de diversos procediments administratius que patien una certa demora o, entre d'altres, en matèria de medi ambient i urbanisme, ha pres mesures per reduir les molèsties que genera al veïnat el local d'una associació i ha reparat i pavimentat diversos carrers.

L'anàlisi de les queixes i consultes rebudes al Síndic de persones residents a Sant Quirze del Vallès mostra una tendència similar en el nombre de queixes.

La majoria de les queixes i les consultes se centren en polítiques socials (30%), seguides d'administració pública i tributs (24%).

Pel que fa a la distribució de queixes per sexe, val a dir que al municipi de Sant Quirze del Vallès s'inverteixen les dades del conjunt de Catalunya, atès que a Catalunya és majoritària la presència de dones que presenten queixes al Síndic, especialment en l'àmbit de polítiques socials, mentre que a Sant Quirze del Vallès el 68,75% de les queixes han estat presentades per homes, i en l'àmbit de polítiques socials, el 60%.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades de persones residents a Sant Quirze del Vallès, predominen les referides a l'Administració autonòmica (6 queixes). En segon lloc, hi ha les queixes relacionades amb l'Administració local (5 queixes), 2 de les quals s'han tramitat amb l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès.

Pel que fa als desplaçaments al territori, el Síndic de Greuges ha rebut un total de 4 visites en el desplaçament a Sant Quirze del Vallès del 7 de juny de 2017. Les persones ateses per l'equip del Síndic al Centre Cívic Masia Can Feliu han presentat 2 queixes i 2 consultes. Els problemes plantejats han estat, entre d'altres, temes relacionats amb consum (aigua, electricitat), medi ambient, serveis socials, urbanisme, etc. Totes les visites ateses, excepte dues, 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 SANT QUIRZE DEL VALLÈS EN DADES

### 2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE SANT QUIRZE DEL VALLÈS DURANT EL 2017

#### 1. Evolució de les queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès

	2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	3	10,34	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Discriminacions	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educació i recerca	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Infància i adolescència	3	10,34	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Salut	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Serveis socials	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Treball i pensions	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Administració pública i tributs</b>	20	68,97	3	27,27	5	71,43	4	57,14	2	50,00
Administració pública i drets	8	27,59	3	27,27	4	57,14	2	28,57	1	25,00
Tributs	12	41,38	-	0,00	1	14,29	2	28,57	1	25,00
<b>Polítiques territorials</b>	5	17,24	7	63,64	1	14,29	3	42,86	1	25,00
Medi ambient	4	13,79	2	18,18	1	14,29	2	28,57	-	0,00
Urbanisme i habitatge	1	3,45	5	45,45	-	0,00	1	14,29	1	25,00
<b>Consum</b>	1	3,45	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,00	1	9,09	1	14,29	-	0,00	1	25,00
Cultura i llengua	-	0,00		0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Total</b>	29	100	11	100	7	100	7	100	4	100

#### 2. Comparació de queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès amb les que han rebut ajuntaments amb poblacions similars

	Població	Queixes
Roses*	19.216	10
Banyoles	19.397	4
Franqueses del Vallès, les*	19.584	14
<b>Sant Quirze del Vallès</b>	<b>19.867</b>	<b>4</b>
Manlleu	20.007	6
Amposta	20.572	5
Vilassar de Mar	20.636	15
<b>Mitjana</b>	<b>19.897</b>	<b>8,29</b>

\* Tenen conveni de visió singular de supervisió

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

	2013	2014	2015	2016	2017
Ajuntament de Sant Quirze del Vallès	139,7	53,55	30,1	66,0	46,4
Síndic	91,7	93,67	76,7	55,4	9,1
Persona interessada	18,2	23,94	31,9	32,7	5,7

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

	N	%
Queixes en tramitació	1	11,11
Queixes finalitzades	8	88,89
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

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

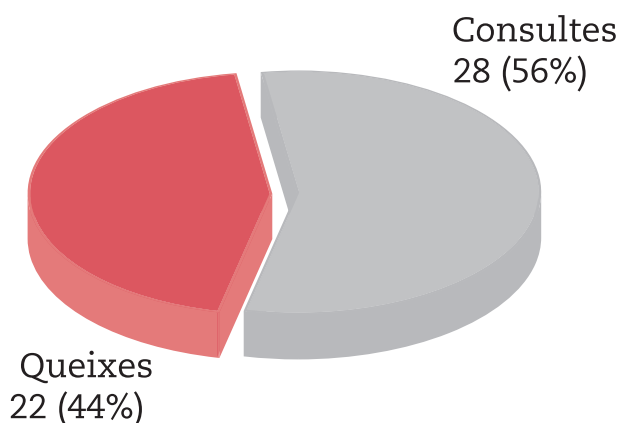
	N	%
<b>Irregularitat de l'Administració</b>	<b>6</b>	<b>75,00</b>
Es resol el problema	3	37,50
Resolucions acceptades	2	25,00
Resolucions parcialment acceptades	1	12,50
Resolucions no acceptades	-	0,00
<b>No-irregularitat de l'Administració</b>	<b>2</b>	<b>25,00</b>
La persona interessada desisteix	-	0,00
Queixes no admeses a tràmit	-	0,00
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100</b>



## 2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADAES DURANT EL 2017 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A SANT QUIRZE DEL VALLÈS

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

	N	%
■ Queixes	22	44,00
■ Consultes	28	56,00
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

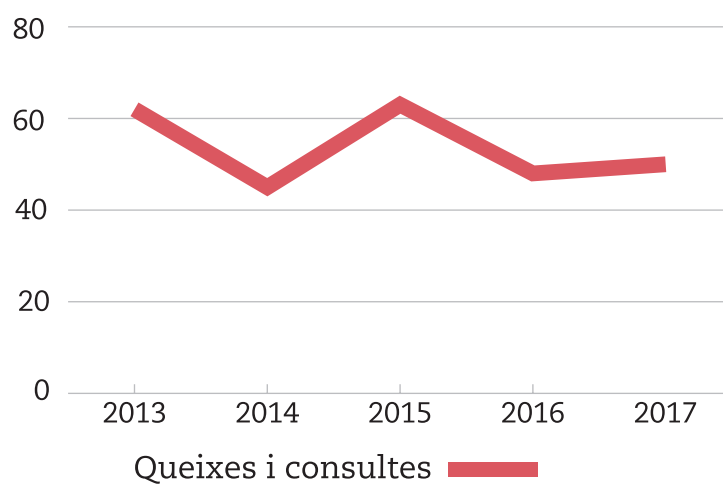


### 7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>5</b>	<b>22,73</b>	<b>10</b>	<b>35,71</b>	<b>15</b>	<b>30,00</b>
Discriminacions	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educació i recerca	2	9,09	4	14,29	6	12,00
Infància i adolescència	1	4,55	3	10,71	4	8,00
Salut	1	4,55	2	7,14	3	6,00
Serveis socials	1	4,55	-	0,00	1	2,00
Treball i pensions	-	0,00	1	3,57	1	2,00
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>8</b>	<b>36,36</b>	<b>4</b>	<b>14,29</b>	<b>12</b>	<b>24,00</b>
Administració pública i drets	6	27,27	2	7,14	8	16,00
Tributs	2	9,09	2	7,14	4	8,00
<b>Polítiques territorials</b>	<b>4</b>	<b>18,18</b>	<b>6</b>	<b>21,43</b>	<b>10</b>	<b>20,00</b>
Medi ambient	-	0,00	1	3,57	1	2,00
Urbanisme i habitatge	4	18,18	5	17,86	9	18,00
<b>Consum</b>	<b>4</b>	<b>18,18</b>	<b>5</b>	<b>17,86</b>	<b>9</b>	<b>18,00</b>
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	<b>1</b>	<b>4,55</b>	<b>3</b>	<b>10,71</b>	<b>4</b>	<b>8,00</b>
Cultura i llengua	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Altres	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>28</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

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

	Queixes	Consultes	Total
2013	36	26	62
2014	30	15	45
2015	26	37	63
2016	22	26	48
2017	22	28	50

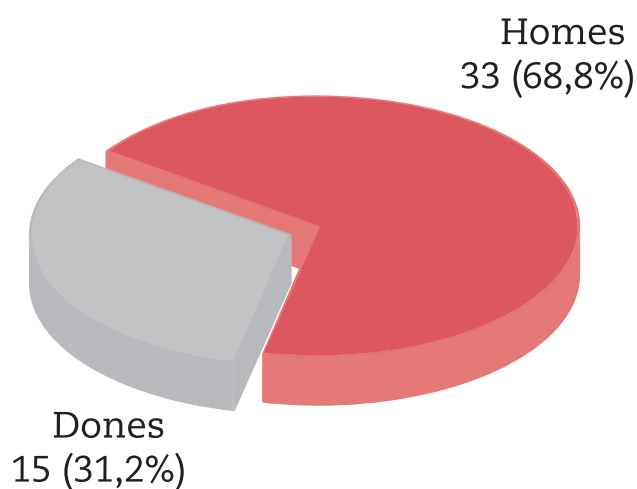


## 9. Queixes i consultes procedents de Sant Quirze del Vallès per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Persona física</b>	<b>20</b>	<b>90,9</b>	<b>28</b>	<b>100,0</b>	<b>48</b>	<b>96,0</b>
Dona	4	18,2	12	42,9	16	32,0
Home	16	72,7	16	57,1	32	64,0
<b>Persona jurídica</b>	<b>2</b>	<b>9,1</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>2</b>	<b>4,0</b>
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100,0</b>	<b>28</b>	<b>100,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

## 10. Queixes i consultes procedents de Sant Quirze del Vallès per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	6	40,00	9	60,00	15	100,00
Discriminació	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educació i recerca	-	0,00	6	100,00	6	100,00
Infància i adolescència	3	75,00	1	25,00	4	100,00
Salut	1	33,33	2	66,67	3	100,00
Serveis socials	1	100,00	-	0,00	1	100,00
Treball i pensions	1	100,00	-	0,00	1	100,00
<b>Administració pública i tributs</b>	4	33,33	8	66,67	12	100,00
Administració pública i drets	2	25,00	6	75,00	8	100,00
Tributs	2	50,00	2	50,00	4	100,00
<b>Polítiques territorials</b>	2	22,22	7	77,78	9	100,00
Medi ambient	-	0,00	1	100,00	1	100,00
Urbanisme i habitatge	2	25,00	6	75,00	8	100,00
<b>Consum</b>	2	25,00	6	75,00	8	100,00
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	1	25,00	3	75,00	4	100,00
<b>Cultura i llengua</b>	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Altres</b>	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Total</b>	15	31,25	33	68,75	48	100,00



### 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	48	35	40	22	22
Nombre de persones afectades en les consultes	26	15	37	26	28
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>50</b>	<b>77</b>	<b>48</b>	<b>50</b>

### 12. Administracions amb les quals s'ha tramitat en les queixes procedents de Sant Quirze del Vallès

	Queixes	%
<b>Administració autonòmica</b>	<b>6</b>	<b>46,2</b>
Departament d'Empresa i Coneixement	1	7,7
Departament d'Ensenyament	1	7,7
Departament d'Interior	1	7,7
Departament de Salut	1	7,7
Departament de Territori i Sostenibilitat	1	7,7
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	1	7,7
<b>Administració local</b>	<b>5</b>	<b>38,5</b>
Ajuntament de Sant Cugat del Vallès	1	7,7
Ajuntament de Sant Quirze del Vallès	2	15,4
Ajuntament de Terrassa	1	7,7
Diputació de Barcelona	1	7,7
<b>Universitats</b>	<b>1</b>	<b>7,7</b>
Universitat Autònoma de Barcelona	1	7,7
<b>Companyies elèctriques</b>	<b>1</b>	<b>7,7</b>
ENDESA	1	7,7
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

### 13. Queixes i consultes procedents de Sant Quirze del Vallès en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars

	Població	Queixes	Consultes	Total
Roses*	19.216	26	25	51
Banyoles	19.397	12	14	26
Franqueses del Vallès, les*	19.584	36	25	61
<b>Sant Quirze del Vallès</b>	<b>19.867</b>	<b>22</b>	<b>28</b>	<b>50</b>
Manlleu	20.007	10	19	29
Amposta	20.572	17	10	27
Vilassar de Mar	20.636	31	23	54
<b>Mitjana</b>	<b>19.897</b>	<b>22,00</b>	<b>20,57</b>	<b>42,57</b>

\* Tenen conveni de visió singular de supervisió

### 14. Evolució de les queixes i consultes procedents de Sant Quirze del Vallès en els desplaçaments al municipi

	Queixes	Consultes	Total
2011	5	5	10
2012	8	3	11
2013	9	6	15
2014	4	2	6
2015	3	4	7
2016	4	4	8
2017	2	2	4



### III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

#### 3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

**Q 03088/2015**

**Manca de pagament de la segona part d'un ajut de formació individual per part de l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès**

Ajuntament de Sant Quirze del Vallès

---

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès que revisés la seva decisió de no abonar a la persona interessada l'import de la segona part de l'ajut corresponent al segon postgrau que va cursar, i que dictés i notifiqués les resolucions a les sol·licituds d'ajuts socials que demanessin els empleats.

L'Ajuntament, en resposta a les recomanacions del Síndic, ha tramès una còpia de la resolució expressa mitjançant la qual denega la sol·licitud d'ajut de la persona interessada i desestima les sol·licituds de pagament de l'ajut a la formació reclamades per aquesta persona.

**Q 03683/2016**

**Queixa relativa a les molèsties que ocasiona l'activitat que es desenvolupa en un local de Sant Quirze del Vallès**

Ajuntament de Sant Quirze del Vallès

---

Diversos veïns van exposar que des de l'any 2011 es queixen a l'Ajuntament que al local en qüestió s'hi celebren concerts (de vegades fins a les 5 de la matinada) i s'hi venen begudes alcohòliques sense autorització municipal per fer-ho. En vista d'aquesta informació, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre aquest assumpte i sobre les actuacions i els actes dictats amb posterioritat al 10 de març de 2016, data del decret en què es requeria als titulars del local que adoptessin mesures en el termini d'un mes, ja que, en cas contrari, se n'ordenaria el tancament preventiu.

L'Ajuntament ha informat que el gener de 2017 va requerir els responsables del local perquè en el termini d'un mes en regularitzessin l'activitat, i els va advertir que en cas que no ho fessin s'ordenaria el tancament preventiu del local i, si no es feia voluntàriament, l'Ajuntament n'executaria forçosament el tancament. Paral·lelament, s'ha informat que s'han incrementat els esforços per mantenir un diàleg amb l'associació que s'encarrega del local perquè donés compliment al requeriment de l'Ajuntament. Posteriorment, la persona interessada ha confirmat al Síndic que s'ha buidat el local i ja no s'hi duu a terme cap activitat.

Q 03710/2016

**Manca de resposta de l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès a diversos escrits relatius a l'impost sobre béns immobles**

Ajuntament de Sant Quirze del Vallès

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre el tràmit que es va donar als escrits de les persones interessades i sobre la resposta que preveia emetre.

L'Ajuntament ha indicat que s'ha desestimat, mitjançant decret, la sol·licitud d'aplicació de la bonificació per a famílies nombroses sobre les quotes de l'impost sobre béns immobles presentada per les persones interessades.

Q 03711/2016

**Queixa relativa a les retribucions complementàries que percep una treballadora de l'Ajuntament perquè considera que no es corresponen amb la seva plaça**

Ajuntament de Sant Quirze del Vallès

La persona interessada al·legava que l'Ajuntament no havia materialitzat l'adscripció provisional dels administratius d'entrada a administratiu 1. Aquesta materialització derivava de l'Acord del Ple de la corporació, de 29 de desembre de 2014, i de la comunicació de l'anterior cap de Recursos Humans, de 18 de març de 2015, en què l'informava que properament es tramitaria la seva adscripció al nou lloc d'administratiu 1. L'Ajuntament va indicar que es reprendria la tramitació dels expedients que van quedar pendents. Tot i això, atès que el Síndic no va rebre cap ampliació informativa sobre aquest afer, va demanar a l'Ajuntament que com més aviat millor el posés al corrent de les actuacions dutes a terme amb motiu de la queixa de la persona interessada.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que el febrer de 2017 es va aprovar definitivament la modificació de la plantilla i el catàleg de llocs de treball, i que s'ha optat per dur a terme una adscripció definitiva al lloc d'administratiu 1, amb complement de destinació 18, dels diversos administratius d'entrada afectats, entre els quals es troba la persona que va presentar queixa al Síndic.

Q 02121/2017

**Queixa referida a l'estat de tres carrers de Sant Quirze del Vallès**

Ajuntament de Sant Quirze del Vallès

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que li fes arribar l'escrit que havia tramès a l'associació promotora de la queixa per donar resposta al problema que plantejava.

L'Ajuntament ha informat que el juny de 2017 va adreçar un escrit a l'associació mitjançant el qual donava compte de les actuacions dutes a terme per solucionar el problema relatiu al paviment dels tres carrers del municipi.



### 3.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES

Q 08786/2016

**Manca de resposta de l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès a una reclamació de responsabilitat patrimonial presentada arran d'una caiguda a la via pública**

Ajuntament de Sant Quirze del Vallès

---

El Síndic no va detectar l'existència d'una actuació administrativa irregular en la tramitació del procediment seguit per a la determinació de l'existència de responsabilitat patrimonial, però sí que va posar de manifest que s'havia actuat amb un considerable retard pel que feia a l'atenció als requeriments formulats pel Síndic. Per tant, es va recordar a l'Ajuntament que calia que adoptés totes les mesures pertinents per evitar les reiteracions, que, com en aquest cas, se li han fet per obtenir informació sobre les actuacions que ha dut a terme. Posteriorment, l'Ajuntament ha respost que ja s'han donat les ordres oportunes per evitar que en futures ocasions el Síndic li hagi de reiterar les peticions d'informació.

**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

