

INFORME DE LES FRANQUESES DEL VALLÈS 2018

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A LES FRANQUESES DEL VALLÈS EN DADES	3
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de les Franqueses del Vallès durant el 2018	3
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2018 en què la persona interessada resideix a les Franqueses del Vallès	6
III. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA.....	10
IV. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS.....	11
4.1. Resolucions complertes	11
4.2. Resolucions acceptades.....	13

I. CONSIDERACIONS GENERALS

L'informe municipal anual té com a objectiu analitzar la tipologia de queixes rebudes i tramitades durant l'any 2018 amb relació a l'Ajuntament de les Franqueses del Vallès, i també l'àmbit temàtic de les queixes i consultes formulades per la ciutadania d'aquest municipi. L'informe s'emmarca en el conveni de col·laboració signat el 28 de desembre de 2016 entre l'Ajuntament i la institució del Síndic de Greuges de Catalunya.

Com cada any, l'informe recull una sèrie de dades estadístiques sobre la tipologia de les queixes i consultes presentades per la ciutadania, o tramitades amb l'Ajuntament, en funció de diversos criteris.

Tot i això, aquest informe presenta algunes diferències respecte dels anys anteriors. En primer lloc, s'incorpora un apartat de dades estadístiques relatives al compliment de les resolucions del Síndic de Greuges de Catalunya en les queixes presentades per la ciutadania des de diferents àmbits. En segon lloc, es fa un breu esment tant dels àmbits de transparència, d'acord amb la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, com, si s'escau, de les visites efectuades en el marc del Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura.

Convé assenyalar que, per a una major transparència, tant la ciutadania com el mateix Ajuntament, a partir de les persones de contacte que ha autoritzat, poden accedir a les queixes en què ha intervingut cadascuna d'aquestes parts i, si s'escau, demanar l'accés a tot l'expedient.

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 l'any 2018.

II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A LES FRANQUESES DEL VALLÈS EN DADES

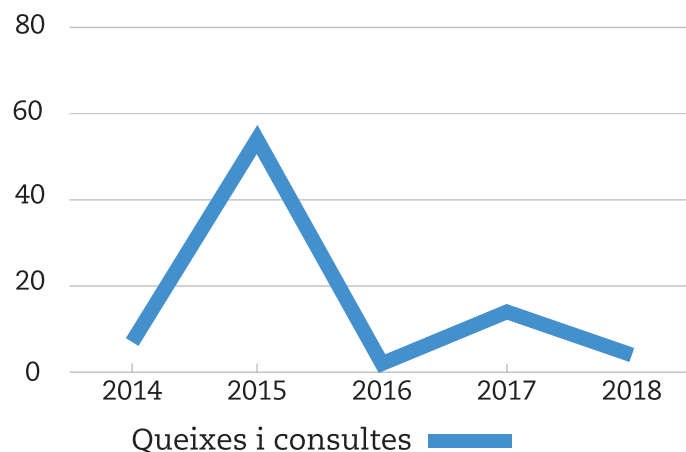
2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE LES FRANQUESES DEL VALLÈS DURANT EL 2018

L'Ajuntament de les Franqueses del Vallès ha estat l'administració afectada en un total de 4 queixes, la qual cosa mostra una reducció significativa respecte de l'any anterior. La majoria de les queixes s'han centrat en l'àmbit de polítiques socials.

En aquest sentit, convé destacar l'actuació d'ofici que s'ha traslladat a l'Ajuntament en relació amb l'estudi d'una possible discriminació de gènere com a conseqüència de les normes que regulen la vestimenta del bany a les piscines públiques i que només fan referència a les dones o el greuge comparatiu a l'hora de rebre subvencions d'unes escoles respecte d'unes altres.

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

	2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	-	0,0	-	0,0	-	0,0	2	14,3	2	50,0
Discriminacions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	25,0
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	-	0,0	2	14,3	1	25,0
Infància i adolescència	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	-	0,0	48	88,9	-	0,0	3	21,4	1	25,0
Administració pública i drets	-	0,0	47	87,0	-	0,0	3	21,4	1	25,0
Tributs	-	0,0	1	1,9	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Polítiques territorials	7	100,0	6	11,1	2	100,0	9	64,3	1	25,0
Medi ambient	5	71,4	4	7,4	1	50,0	6	42,9	1	25,0
Habitatge	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Urbanisme i mobilitat	2	28,6	2	3,7	1	50,0	3	21,4	-	0,0
Consum	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	7	100	54	100	2	100	14	100	4	100



Pel que fa als terminis de tramitació, aquest any s'han incrementat lleugerament respecte del que havien acordat ambdues institucions en el conveni signat, fet que no reverteix positivament en la percepció de l'Administració i del Síndic per part de la ciutadania, atès que els seus problemes no només s'han de resoldre, sinó que, a més, s'ha de fer en un termini prudencial de temps.

2. Temps en dies emprat per l'Ajuntament de les Franqueses del Vallès, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2016-2018

	2016	2017	2018
Ajuntament de les Franqueses del Vallès	120	32,4	50,4
Síndic	118,6	36,5	74,8
Persona interessada	34	4,7	25,8

En relació amb l'estat de tramitació de les queixes, durant l'any 2018 s'han finalitzat 12 actuacions (80%). Del conjunt de queixes finalitzades, en la majoria no s'ha detectat cap irregularitat per part de l'Administració (58,3%) i en el 41,7% restant o bé s'han corregit en el moment en què el Síndic ho ha comunicat a l'Administració, o bé l'Administració ha acceptat la resolució un cop formulat el suggeriment o la recomanació.

3. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	3	20,0
Queixes finalitzades	12	80,0
Total	15	100

De fet, tal com es mostra en el capítol IV de l'Informe 2018, fruit d'aquest conveni, i davant de les queixes de la ciutadania, l'Ajuntament ha resolt estimar les al·legacions davant la construcció d'alguns elements en un habitatge, ha resolt les molèsties que causava al veïnatge l'ús d'instal·lacions esportives i equipaments culturals i socials en determinats horaris i ha mantingut reunions amb persones afectades per algun problema.

L'Ajuntament també ha acceptat revisar la normativa d'ús de piscines públiques amb perspectiva de gènere i respectant la llibertat d'expressió.

4. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

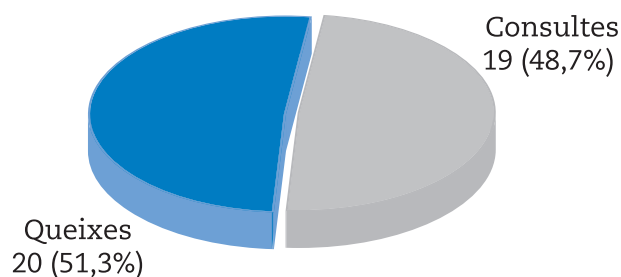
	N	%
Irregularitat de l'Administració	5	41,7
Es resol el problema	-	0,0
Resolucions acceptades	5	41,7
Resolucions parcialment acceptades	-	0,0
Resolucions no acceptades	-	0,0
No-irregularitat de l'administració	7	58,3
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
Total	12	100

2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2018 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A LES FRANQUESES DEL VALLÈS

L'any 2018 hi ha hagut una reducció significativa en el nombre d'actuacions respecte de l'any 2017.

5. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	20	51,3
■ Consultes	19	48,7
Total	39	100



La majoria de queixes i consultes de residents del municipi de les Franqueses del Vallès se circumscriuen a l'àmbit de polítiques socials i de consum. En relació amb les polítiques socials, hi ha una diferència significativa respecte a la resta d'àrees i, en especial, pel que fa a l'àmbit d'igualtat i discriminacions. En concret, s'han presentat queixes pel que fa a l'esclavitud de les dones que treballen exercint la prostitució i els anuncis a la premsa que ofereixen aquests serveis.

Pel que fa a consum, se centren, fonamentalment, en la facturació del subministrament energètic, i també en problemes de permanència, portabilitat, etc. de companyies telefòniques.

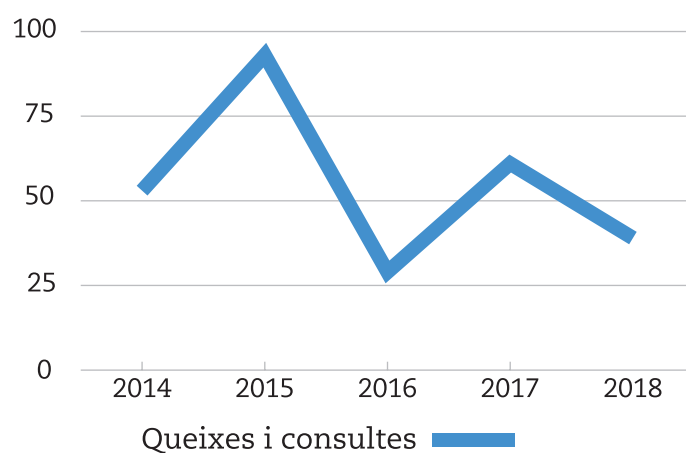
6. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	13	65,0	6	31,6	19	48,7
Discriminació	7	35,0	-	0,0	7	17,9
Educació i recerca	3	15,0	-	0,0	3	7,7
Infància i adolescència	1	5,0	2	10,5	3	7,7
Salut	1	5,0	1	5,3	2	5,1
Serveis socials	1	5,0	3	15,8	4	10,3
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	3	15,0	4	21,1	7	17,9
Administració pública i drets	3	15,0	3	15,8	6	15,4
Tributs	-	0,0	1	5,3	1	2,6
Polítiques territorials	2	10,0	-	0,0	2	5,1
Medi ambient	2	10,0	-	0,0	2	5,1
Habitatge	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Urbanisme i mobilitat	-	0,0	-	0,0	-	0,0

Consum	2	10,0	6	31,6	8	20,5
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres	-	0,0	3	15,8	3	7,7
Total	20	100	19	100	39	100

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

	Queixes		Consultes		Total	
2014	30		23		53	
2015	52		41		93	
2016	13		16		29	
2017	36		25		61	
2018	20		19		39	



Les dades mostren que les dones han presentat un nombre més alt de queixes que els homes.

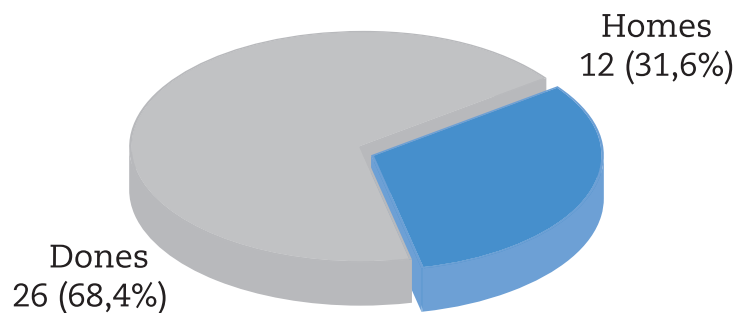
8. Queixes i consultes procedents de les Franqueses del Vallès per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	19	95,0	19	100,0	38	97,4
Dona	13	65,0	13	68,4	26	66,7
Home	6	30,0	6	31,6	12	30,8
Persona jurídica	1	5,0	-	0,0	1	2,6
Total	20	100	19	100	39	100

En termes generals, quan s'incrementa el nombre de queixes en polítiques socials, també hi ha un augment de queixes presentades per dones. En aquest àmbit, tal com ja s'ha explicat en l'Informe anual 2018, es produeix una doble discriminació: pel fet de ser dona i pel fet de necessitar algun tipus d'ajut. És a dir, les dones solen ser més vulnerables davant dels problemes socials, i de manera més especial en temps de crisi i de polítiques d'austeritat.

9. Queixes i consultes procedents de les Franqueses del Vallès per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	13	72,2	5	27,8	18	100
Discriminació	6	85,7	1	14,3	7	100
Educació i recerca	1	50,0	1	50,0	2	100
Infància i adolescència	1	33,3	2	66,7	3	100
Salut	1	50,0	1	50,0	2	100
Serveis socials	4	100,0	-	0,0	4	100
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0
Administració pública i tributs	2	28,6	5	71,4	7	100
Administració pública i drets	2	33,3	4	66,7	6	100
Tributs	-	0,0	1	100,0	1	100
Polítiques territorials	2	100,0	-	0,0	2	100
Medi ambient	2	100,0	-	0,0	2	100
Habitatge	-	0,0	-	0,0	-	0
Urbanisme i mobilitat	-	0,0	-	0,0	-	0
Consum	7	87,5	1	12,5	8	100
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	-	0,0	-	0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0
Altres	2	66,7	1	33,3	3	100
Total	26	68,4	12	31,6	38	100



10. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2014-2018

	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre de persones afectades en les queixes	32	55	13	36	21
Nombre de persones afectades en les consultes	23	41	16	25	19
Total	55	96	29	61	40

Pel que fa a les administracions amb les quals s'han tramitat les queixes procedents de les Franqueses del Vallès, corresponen majoritàriament a l'Administració autonòmica i, en segon terme, a l'Administració local.

11. Administracions amb les quals s'han tramitat les queixes procedents de les Franqueses del Vallès

	Queixes	%
Administració autonòmica	10	62,5
Departament d'Educació	1	6,3
Departament d'Empresa i Coneixement	1	6,3
Departament de la Presidència	7	43,8
Departament de Territori i Sostenibilitat	1	6,3
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	1	6,3
Administració local	5	31,3
Ajuntament de Granollers	2	12,5
Ajuntament de les Franqueses del Vallès	3	18,8
Consell Comarcal del Vallès Oriental	2	12,5
Companyies telefòniques	1	6,3
Jazztel	1	6,3
Total	16	100

12. Evolució de les queixes i consultes procedents de les Franqueses del Vallès en els desplaçaments al municipi

El Síndic de Greuges va rebre un total de 3 visites en el desplaçament a les Franqueses del 25 d'abril de 2018. Les persones ateses per l'equip del Síndic a Can Font van presentar una queixa i van fer dues consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (llum), ensenyament i tributs. Totes les visites ateses van ser de persones veïnes de la població.

Pel que fa al desplaçament al territori el 6 de novembre de 2018, les persones ateses per l'equip del Síndic a Can Font van presentar una queixa i van fer dues consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (llum), ensenyament, tributs. Totes les visites ateses van ser de persones veïnes de la població.

	Queixes	Consultes	Total
2017	11	5	16
2018	6	5	11

III. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA

En el marc de la funció d'avaluació encomanada al Síndic de Greuges per la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, es va trametre a l'Ajuntament de les Franqueses del Vallès un qüestionari per obtenir la informació necessària per complir la funció esmentada. A més, es va trametre una sol·licitud d'accés a la informació pública utilitzant la tècnica del sol·licitant ocult per comprovar que es complien els requeriments de la normativa vigent.

Si bé és cert que l'Ajuntament de les Franqueses del vallès va donar resposta al qüestionari, en canvi, no va donar resposta al sol·licitant ocult. La sol·licitud es va formular en data 1 de febrer de 2018 i es va reiterar el 9 de març de 2018 sense obtenir resposta. Així es va fer constar en l'informe d'avaluació que es va presentar al Parlament de Catalunya el juliol de 2018.

Convé recordar, en aquest sentit, que la Llei 19/2014 tipifica com a infracció no resoldre les sol·licituds d'accés a la informació de manera expressa i motivada dins el termini preceptiu.

IV. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

4.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 07265/2016

Queixa relativa a les molèsties que ocasiona una activitat de cafeteria i a la manca d'actuació de l'Ajuntament i la Policia Local tot i les reclamacions presentades

Ajuntament de les Franqueses del Vallès

El Síndic va demanar a l'Ajuntament de les Franqueses del Vallès que establís un canal de contacte amb el veïnat, per mitjà del qual les persones afectades poguessin informar de manera adequada sobre el tipus de molèsties que pateixen i quan les pateixen. D'aquesta manera, l'Administració tindrà més informació i podrà fer les comprovacions i prendre les mesures oportunes, si escau.

L'Ajuntament va informar que es faria càrrec de la col·locació d'una sortida de fums que evités la propagació d'olors provinents de la cuina, que el mes d'octubre de 2017 finalitzava el termini de concessió de l'actual adjudicatari, i que de cara a la futura licitació els plecs de clàusules es redactarien tenint en compte les incidències denunciades. Posteriorment, la promotora de la queixa ha confirmat que la situació ha millorat, ja que l'activitat té menys taules i un horari més raonable, i que el licitador que duia el local ha marxat per caducitat del contracte.

Q 02317/2017

Queixa relativa a diverses mancances que pateix una escola de les Franqueses del Vallès, entre les quals que no disposa de servei de consergeria

Ajuntament de les Franqueses del Vallès

Segons sembla, la manca de provisió del servei de consergeria té a veure amb el fet que, a diferència de les altres escoles del municipi, aquesta no és de titularitat municipal, sinó que és propietat de l'Institut Català de Finances (ICF). El Síndic va constatar que als centres de l'ICF del Servei Territorial al Maresme-Vallès Oriental, la persona encarregada de la consergeria anava a càrrec dels ajuntaments respectius, excepte en aquesta escola de les Franqueses. En vista d'aquestes consideracions, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que estudiés la provisió del servei de consergeria, d'acord amb el que estableix l'article 164.1 de la Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació.

L'Ajuntament ha informat que té assignada una persona a cadascuna de les cinc escoles del municipi, inclosa l'escola objecte de queixa, per garantir la vigilància del centre, amb un horari que s'ajusta a l'horari d'obertura i tancament de l'escola. També ha informat que s'ha posat en contacte amb l'AMPA per tractar aquest assumpte.

Q 09115/2017

Queixa relativa a les activitats particulars no esportives que es duen a terme en un camp de futbol de les Franqueses del Vallès

Ajuntament de les Franqueses del Vallès

L'Ajuntament va assenyalar que tenia coneixement que ocasionalment s'havien produït usos inadequats en el camp de futbol, i que tenia previst modificar l'articulat del conveni de cessió d'ús i gestió de les instal·lacions per establir mecanismes de control i seguiment i imposar possibles sancions en els casos d'incompliment o d'ús inadequat de les instal·lacions. Per aquest motiu, el Síndic li va suggerir que, encara que no disposés del nou conveni, advertís els clubs de la necessitat de complir el que era vigent aleshores, ja que l'incompliment del conveni és causa immediata de resolució.

El Síndic ha comprovat que el febrer de 2018 es va signar el nou conveni, amb efectes retroactius des de l'1 d'octubre de 2017. Aquest conveni incorpora noves clàusules, entre les quals una que fa referència al règim sancionador per incompliment dels pactes, que es remet al Reglament regulador d'ús de les instal·lacions esportives municipals del Patronat Municipal d'Esports de les Franqueses del Vallès, que encara s'està redactant. Fins que aquest reglament no entri en vigor, qualsevol incompliment de les obligacions suposarà la resolució automàtica del conveni.

Q 09705/2017

Disconformitat amb unes construccions a les Franqueses del Vallès que no s'ajusten a la normativa urbanística

Ajuntament de les Franqueses del Vallès

La promotora de la queixa exposava que el seu veí havia aixecat unes construccions d'obra i fusta (una barbacoa i una caseta de gos) situades a la paret mitgera que limita amb la seva terrassa. L'Ajuntament la va informar que aquestes construccions no són legals ni legalitzables. Per aquest motiu, l'agost de 2016 va sol·licitar per escrit una inspecció de les construccions i la incoació dels expedients de protecció de la legalitat urbanística pertinents. En el moment de presentar la queixa, l'expedient es trobava en fase de resolució de les al·legacions presentades. El Síndic, doncs, va suggerir a l'Ajuntament que dictés la resolució oportuna i la notifiqués a la promotora, a fi que pogués al·legar el que considerés oportú en defensa dels seus drets i interessos.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que s'han estimat les al·legacions presentades pel veí de la promotora respecte del porxo adossat a l'edificació principal i la barbacoa, i el porxo adossat a la part posterior del pati de l'habitatge, i que s'han desestimat les al·legacions interposades respecte de la caseta per a gossos. Se li ha ordenat que en el termini d'un mes enderroqui la caseta d'obra per a gossos, i se l'ha advertit que en cas d'incomplir l'ordre s'adoptaran les mesures d'execució forçosa que corresponguin.

4.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES

AO 00116/2018

Actuació d'ofici relativa a una possible discriminació de gènere com a conseqüència de les normes que regulen la vestimenta del bany a les piscines públiques i que només fan referència a les dones

Ajuntament de les Franqueses del Vallès

El Síndic va rebre diverses queixes promogudes per la plataforma Mugrons Lliures segons les quals l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès preveia sotmetre a consulta popular la pràctica del topless als equipaments públics. Arran de l'anàlisi d'aquestes queixes, el Síndic ha tingut coneixement que hi ha diversos municipis a Catalunya que han aprovat normes sobre vestimenta de bany específica només per a les dones. En aquest sentit, hi ha municipis en què està prohibit el topless a les piscines municipals i d'altres en què s'estableix que les persones s'han de banyar en banyador, i que queda prohibit l'ús de qualsevol altra vestimenta que no estigui reglamentàriament establerta per a les dones (topless, biquini, etc.). Algunes normatives prohibeixen l'excés tèxtil (l'anomenat *burquini*), suposadament per raons d'higiene, mentre que d'altres no preveuen cap normativa diferenciada entre les indumentàries de bany de dones i homes.

El Síndic va recomanar a tots els municipis que disposaven de piscines municipals, entre els quals les Franqueses del Vallès, que en revisessin la normativa d'ús amb perspectiva de gènere i respectant la llibertat d'expressió de les persones usuàries.

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

