

INFORME
DE SANT
SADURNÍ
D'ANOIA
2008

SĪNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDICE

1. Presentación	5
2. Actuaciones sobre el Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia durante el 2008	7
2.1. Quejas iniciadas durante el 2008 que afectan al Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia según materias	7
2.2. Comparación de quejas que ha recibido el Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia con las que han recibido municipios con poblaciones similares	8
2.3. Evolución de las quejas sobre el Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia durante los últimos cinco años.....	8
3. Actuaciones en las que el promotor reside en Sant Sadurní d'Anoia	9
3.1. Quejas y consultas iniciadas en 2008.....	10
3.2. Evolución de las quejas y consultas en Sant Sadurní d'Anoia durante los últimos cinco años.....	10
3.3. Número de personas afectadas en las actuaciones.....	10
3.4. Forma de presentación de las quejas y consultas	10
3.5. Administración afectada en las quejas	11
a. Número de administraciones afectadas en cada queja recibidas en 2008	11
b. Tipo de administraciones afectadas en las quejas recibidas en 2008.....	11
3.6. Idioma de presentación de las quejas	11
3.7. Quejas y consultas procedentes de Sant Sadurní d'Anoia según la materia	12
3.8. Quejas y consultas procedentes de Sant Sadurní d'Anoia y del resto de la comarca	13
3.9. Quejas y consultas procedentes de Sant Sadurní d'Anoia respecto de las que proceden de municipios de poblaciones de dimensiones similares.....	14
3.10. Estado de tramitación de las quejas que provienen de personas de Sant Sadurní d'Anoia.....	14
4. Análisis de las actuaciones del Síndic tramitadas durante el 2008	15
4.1. Las consultas	15
4.2. Las quejas.....	15
Administración pública y derechos, y participación en los asuntos públicos	15
<i>Responsabilidad patrimonial</i>	15
<i>Función pública</i>	16
Educación.....	16
Medio ambiente y calidad de vida	16
Servicios sociales	17
Tributos	17
5. Seguimiento del convenio.....	19

1. PRESENTACIÓN

El día 4 de diciembre de 2008 el Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia y el Síndic de Greuges firmaron un convenio de colaboración en base al cual la supervisión de la actividad municipal por parte del Síndic pasaba a realizarse desde una visión singular del municipio.

Eso implica una atención singular desde el Síndic hacia el Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia para hacer realidad una mayor garantía de derechos en el ámbito local.

Esta atención se plasma en el establecimiento de determinados mecanismos de fácil acceso al Síndic desde el municipio de Sant Sadurní d'Anoia y también en instrumentos de garantía de la celeridad y la atención específica en el territorio. Así, estos mecanismos se concretan en la instalación de un buzón de quejas, que el Síndic vacía cada semana, ya que es la única institución que, como destinataria de las quejas, puede tener acceso a él; en la posibilidad de acceder a la web del Síndic desde la web del Ayuntamiento; en el compromiso municipal de cumplir el deber de respuesta al Síndic en unos plazos de respuesta rápidos y por vía electrónica; en una relación más fluida entre el Síndic y el Ayuntamiento, técnicos municipales incluidos; en la posibilidad de visitas periódicas de personal del Síndic a la localidad para atender a las personas; y en la emisión de un informe anual singularizado en el que se recoja la actividad del Síndic en relación con el municipio durante todo un año.

Cabe decir que, pese a que el convenio se firmó a primeros de diciembre, el Síndic ha optado incorporar a este informe la totalidad de la actividad del año.

El informe, más allá de esta presentación, incorpora cuatro apartados más. Los señalados con los números 2 y 3, los de mayor extensión, se dedican a analizar las cifras que se refieren a actuaciones abiertas durante el año 2008 y que tienen que ver con competencias municipales (apartado 2) y las que provienen de residentes en el municipio aunque no tengan nada que ver con competencias municipales (apartado 3).

En el apartado 4, se relatan las actuaciones tramitadas con el Ayuntamiento durante el ejercicio, indicándose el estado de tramitación en el que están, y se recogen también las consideraciones que se han remitido al Ayuntamiento relacionadas con quejas tramitadas durante el año.

Por último, en el apartado 5 se realiza un breve seguimiento sobre el propio convenio.

2. ACTUACIONES SOBRE EL AYUNTAMIENTO DE SANT SADURNÍ D'ANOIA DURANTE EL 2008

Durante el año 2008, el Síndic de Greuges ha recibido un total de 11 quejas que hacían referencia al Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia. De éstas, 10 proceden de personas que residen en el mismo municipio y 1, de una persona que reside en otro municipio.

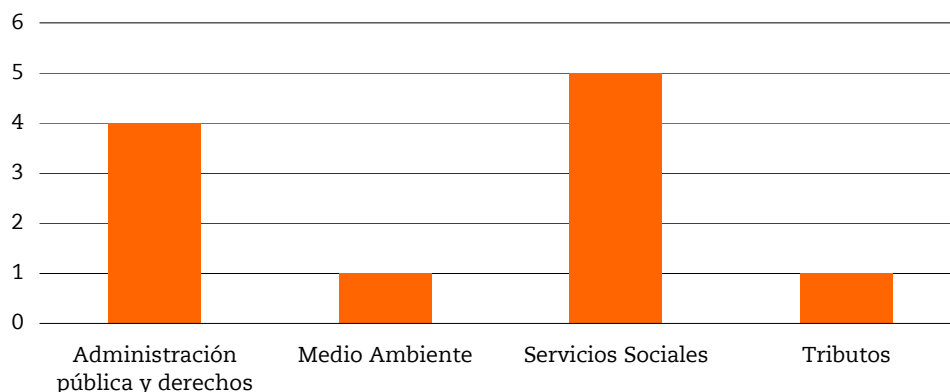
En lo concerniente a las temáticas sobre las que trataban estas quejas, cabe decir que las más numerosas son las que se refieren a los servicios sociales (5) y las que hacen referencia a la Administración Pública (3), a la función pública y a la responsabilidad patrimonial.

En este apartado también se ha calculado una media de quejas que han recibido ayuntamientos de municipios de medidas poblacionales similares a la de Sant Sadurní d'Anoia; así, de los seis ayuntamientos seleccionados inicialmente para su cálculo, sólo se han podido utilizar cuatro (Argentona, Castellbisbal, Cunit y Vilanova del Camí), ya que había dos que no habían recibido ninguna queja. El resultado muestra que el promedio de quejas que han recibido el resto de ayuntamientos se aproxima bastante a las que se han recibido sobre el Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia.

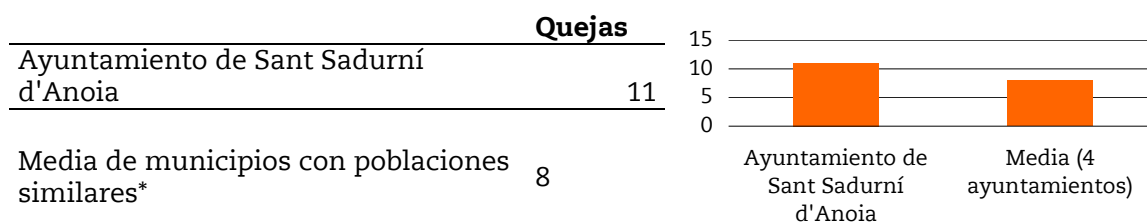
Por último, se muestra la evolución de las quejas que ha recibido el Síndic de Greuges sobre el Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia durante los últimos cinco años, y destaca que el incremento más notorio de quejas se ha producido en 2008.

2.1. Quejas iniciadas durante el 2008 que afectan al Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia según materias

		Quejas
1	Administración pública y derechos	3
	Función pública	1
2	Medio ambiente	1
	Contaminación acústica	1
3	Servicios sociales	5
4	Tributos	1
	Tributos locales	1
Total		11

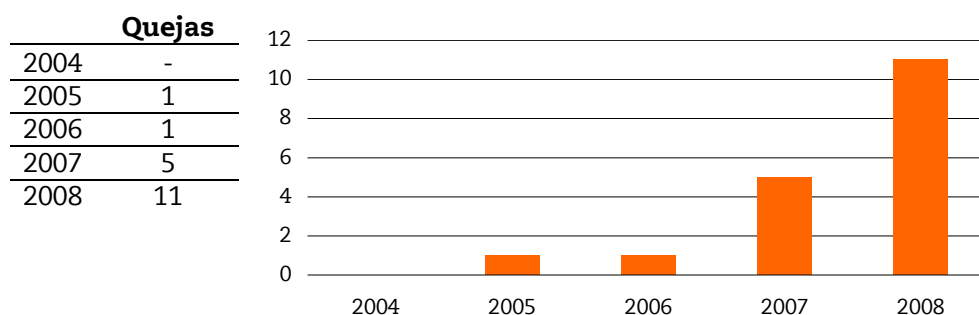


2.2. Comparación de quejas que ha recibido el Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia con las que han recibido municipios con poblaciones similares



*Para realizar este cálculo, se han utilizado los datos de las quejas recibidas de los ayuntamientos siguientes: Argentona, Castellbisbal, Cunit y Vilanova del Camí.

2.3. Evolución de las quejas sobre el Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia durante los últimos cinco años



3. ACTUACIONES EN LAS QUE EL PROMOTOR RESIDE EN SANT SADURNÍ D'ANOIA

En este apartado se muestran todas las quejas y consultas que ha recibido el Síndic de Greuges durante el año 2008, en las que se dé la circunstancia de que el promotor sea residente de Sant Sadurní d'Anoia, independientemente de la administración a la que se refiera la queja que se haya presentado. Así, en total se ha solicitado la intervención del Síndic en 61 ocasiones, en 38 de las cuales ha sido en forma de consulta, y 23 se han materializado en quejas.

La evolución de las quejas y consultas durante los últimos cinco años de personas que proceden de Sant Sadurní d'Anoia ha experimentado un incremento considerable, sobre todo el ocurrido en 2008 (un aumento de actuaciones del 64% respecto al ejercicio anterior).

Las quejas que ha recibido el Síndic de este municipio han sido mayoritariamente individuales; sin embargo, se han recibido 6 quejas en las que había más de una persona afectada (denominadas *quejas colectivas*). Por lo tanto, las 23 quejas recibidas afectaban a 29 personas residentes en Sant Sadurní d'Anoia. Si sumamos estas 29 personas a todas las que han formulado una consulta –considerando para su cálculo las consultas como de carácter unipersonal–, se puede llegar a la conclusión de que un total de 67 ciudadanos de Sant Sadurní se han dirigido al Síndic.

El medio más utilizado para presentar las consultas al Síndic ha sido el teléfono (19), seguido del correo electrónico (13). En cuanto a las quejas, su mayoría han llegado por carta (15) y por correo electrónico (6). El idioma más común en el que se han presentado las quejas ha sido el catalán (91,3% de los casos).

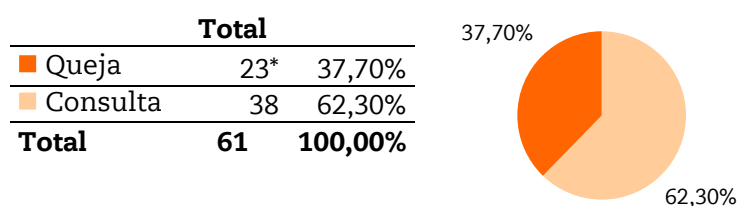
En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas recibidas por personas que residen en Sant Sadurní d'Anoia, cabe explicar que una queja en ocasiones puede referirse a más de una administración; esta circunstancia se ha producido en cinco quejas que hacían referencia a la vez a dos administraciones. Por lo tanto, se han realizado trámites con 28 administraciones, distribuidos de la siguiente forma: 12 en la Generalitat de Catalunya (departamentos de Acción Social y Ciudadanía, Educación, Política Territorial y Obras Públicas y Salud) y 11 en la Administración Local (10 en el Ayuntamiento de Sant Sadurní y 1 en el Consejo Comarcal del Penedès). También se han realizado trámites con servicios de interés general (compañías de gas, eléctricas y telefónicas).

Sobre las materias más frecuentes en las quejas y consultas, las personas que proceden de Sant Sadurní d'Anoia han formulado consultas en su mayoría sobre temas de administración pública (13) y sobre consumo (10). En cambio, las quejas recibidas se centraban mayoritariamente en los servicios sociales (8) y en la Administración Pública (3).

También se ha considerado oportuno ofrecer una comparativa de quejas y consultas recibidas por personas del resto de municipios del Alt Penedès y también el cálculo de la media de las quejas y consultas que ha recibido el Síndic de municipios de características poblacionales similares.

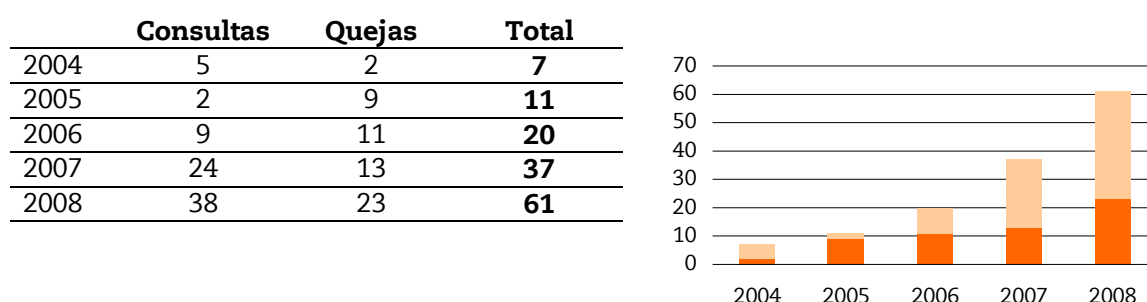
Por último, y en lo concerniente al estado de la tramitación de las actuaciones que se han iniciado en ejercicios anteriores, cabe destacar que durante el 2008 se han finalizado todas las iniciadas en los años anteriores exceptuando dos, y que de las que se han iniciado en 2008, 8 ya han finalizado y 15 continúan en tramitación.

3.1. Quejas y consultas iniciadas en 2008

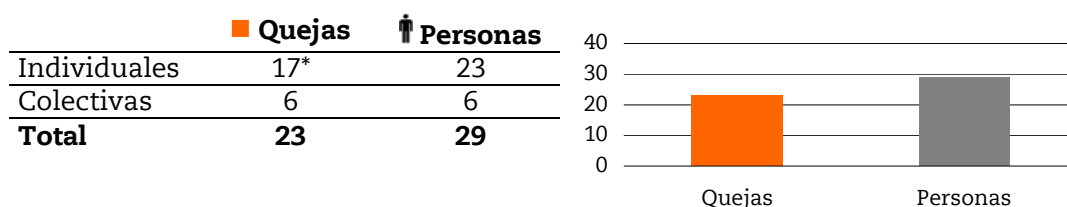


*Sólo 10 se refieren al Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia.

3.2. Evolución de las quejas y consultas en Sant Sadurní d'Anoia durante los últimos cinco años



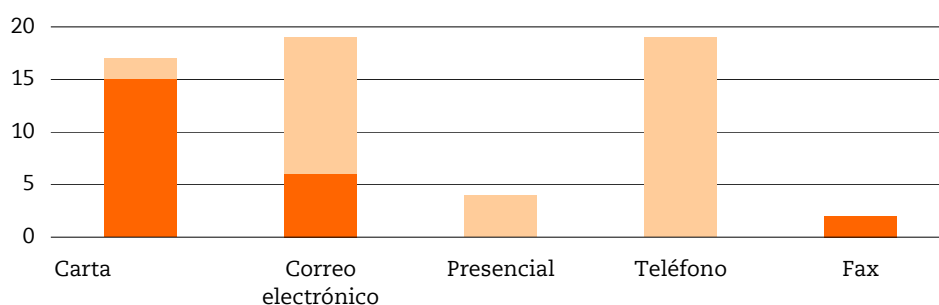
3.3. Número de personas afectadas en las actuaciones



*Sólo 10 se refieren al Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia.

3.4. Forma de presentación de las quejas y consultas

	Consulta	Queja	Total	
Carta	2	15	17	27,87%
Correo electrónico	13	6	19	31,15%
Presencial	4	-	4	6,56%
Teléfono	19	-	19	31,15%
Fax	-	2	2	3,28%
Total	38	23	61	100,00%



3.5. Administración afectada en las quejas

a. Número de administraciones afectadas en cada queja recibidas en 2008

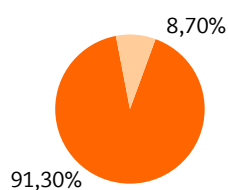
	Quejas
Actuaciones con una administración	23
Actuaciones con dos administraciones	5
Total	28

b. Tipo de administraciones afectadas en las quejas recibidas en 2008

Administración Autonómica	12
Departamento de Acción Social y Ciudadanía	9
Departamento de Política Territorial y Obras Públicas	1
Departamento de Salud	1
Departamento de Educación	1
Administración Central	2
Administración Local	11
Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia	10
Consejo Comarcal del Alt Penedès	1
Servicios públicos privatizados	3
Compañía de gas	1
Compañía eléctrica	1
Compañía de telefonía	1
Total	28

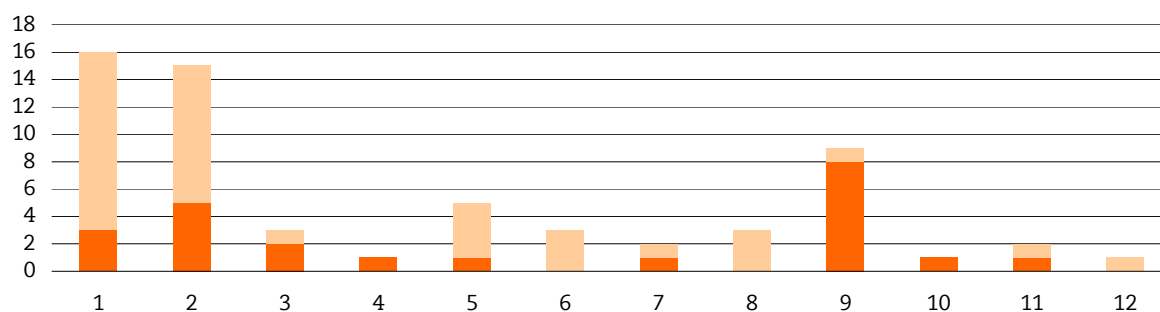
3.6. Idioma de presentación de las quejas

	Queja		
■ Catalán	21	91,30%	
■ Castellano	2	8,70%	
Total	23	100,00%	



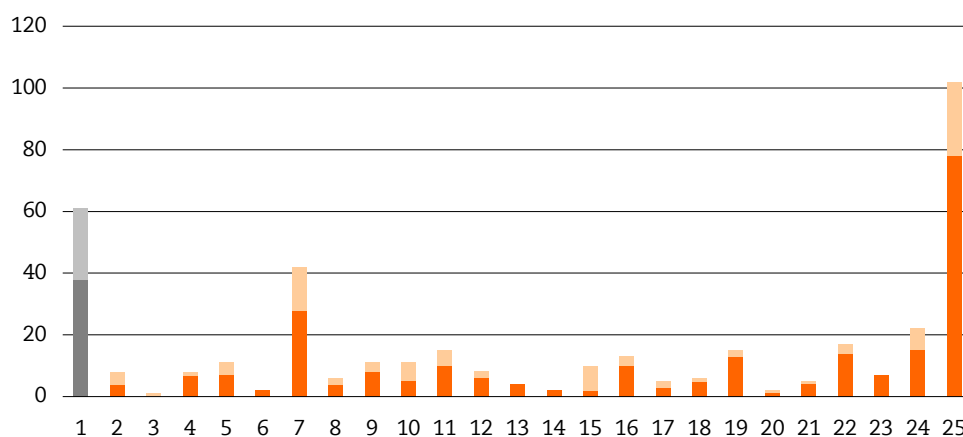
3.7. Quejas y consultas procedentes de Sant Sadurní d'Anoia según la materia

	Q	C
1 Administración pública y derechos	3	13
Coacción administrativa	-	3
Contratación administrativa y patrimonio	-	1
Función pública	2	1
Participación en asuntos públicos	-	2
Procedimiento administrativo	-	5
Responsabilidad patrimonial	1	1
2 Consumo	5	10
Servicios	-	3
Suministros	3	3
Transportes públicos	2	3
Otros	-	1
3 Educación	2	1
Educación infantil y preescolar	1	-
Educación primaria y secundaria	1	1
4 Infancia y adolescencia	1	-
Atención a la infancia	1	-
5 Medio ambiente	1	4
Contaminación acústica	1	3
Licencias de actividades	-	1
6 Relaciones laborales y pensiones	-	3
Relaciones laborales	-	3
7 Sanidad	1	1
Atención especializada	1	1
8 Seguridad ciudadana y justicia	-	3
Administración de justicia	-	3
9 Servicios sociales	8	1
Gente de la tercera edad	3	-
Personas con discapacidad	5	-
Otros	-	1
10 Tributos	1	-
Tributos locales	1	-
11 Urbanismo y vivienda	1	1
Urbanismo	1	-
Otros	-	1
12 Privadas o inconcretas	-	1
Total	23	38



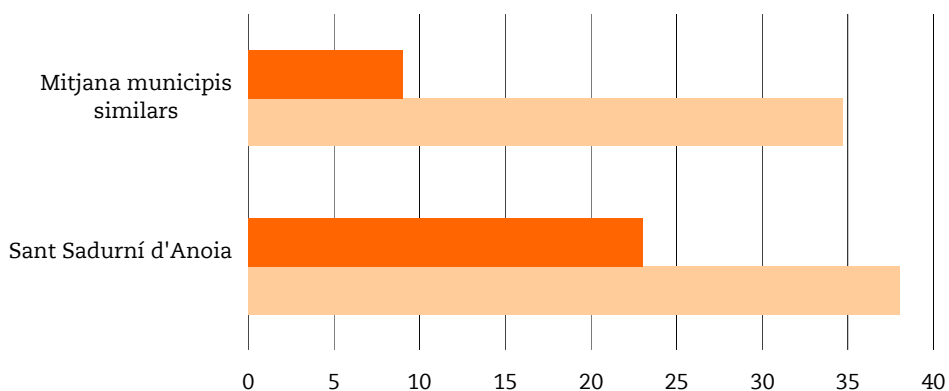
3.8. Quejas y consultas procedentes de Sant Sadurní d'Anoia y del resto de la comarca

	■ Consulta	■ Queja	Total
1 Sant Sadurní d'Anoia	38	23	61
	■ Consulta	■ Queja	Total
2 Avinyonet del Penedès	4	4	8
3 Cabanyes, les	-	1	1
4 Castellet i la Gornal	7	1	8
5 Castellví de la Marca	7	4	11
6 Font-rubí	2	-	2
7 Gelida	28	14	42
8 Granada, la	4	2	6
9 Mediona	8	3	11
10 Olèrdola	5	6	11
11 Olesa de Bonesvalls	10	5	15
12 Pacs del Penedès	6	2	8
13 Pla del Penedès, el	4	-	4
14 Puigdàlber	2	-	2
15 Sant Cugat Sesgarrigues	2	8	10
16 Sant Llorenç d'Hortons	10	3	13
17 Sant Martí Sarroca	3	2	5
18 Sant Pere de Riudebitlles	5	1	6
19 Sant Quintí de Mediona	13	2	15
20 Santa Fe del Penedès	1	1	2
21 Santa Margarida i els Monjos	4	1	5
22 Subirats	14	3	17
23 Torrelavit	7	-	7
24 Torrelles de Foix	15	7	22
25 Vilafranca del Penedès	78	24	102
Total	239	94	333



3.9. Quejas y consultas procedentes de Sant Sadurní d'Anoia respecto de las que proceden de municipios de poblaciones de dimensiones similares

Municipi	👤**	■ Consulta	■ Queja
Sant Sadurní d'Anoia	11.790	38	23
Media de municipios similares*	11.955	35	9

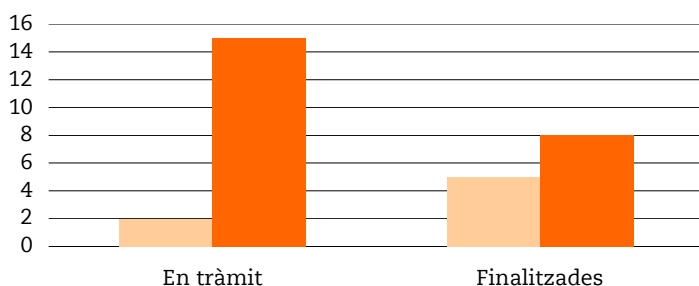


*Para calcular esta media, se han utilizado los datos de los municipios siguientes: Cunit (11.102 habitants), Argentona (11.402 habitants), Castellbisbal (11.540 habitants), Vilanova del Camí (12.208 habitants), la Seu d'Urgell (12.703 habitants), Cubelles (12.773 habitants),

** Fuente: IDESCAT, datos de población del año 2007.

3.10. Estado de tramitación de las quejas que provienen de personas de Sant Sadurní d'Anoia

	En tramitación	Finalizadas	Total
■ Iniciadas durante el 2007	2	5	7
■ Iniciadas durante el 2008	15	8	23
Total	17	13	30



4. ANÁLISIS DE LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC TRAMITADAS DURANTE EL 2008

Durante el ejercicio 2008 se han recibido un total de 38 consultas (entendidas como actuaciones que inicialmente no generan la apertura de una queja) de residentes de Sant Sadurní d'Anoia, y se han tramitado con el Ayuntamiento un total de 16 quejas; de éstas sólo 11 se han abierto este año.

4.1. Las consultas

En el capítulo de consultas, cabe decir que no hay un área temática que destaque especialmente por encima del resto.

Sin embargo, parece significativo señalar que todas las consultas referidas a transportes tienen que ver con el funcionamiento del transporte ferroviario y que, dentro de la misma área de consumo, ha habido consultas relacionadas con empresas de telefonía móvil, entidades financieras y compañías suministradoras de electricidad y gas.

En cuanto a las consultas relacionadas con administración pública y derechos, se refieren a la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento, a dificultades para renovar el DNI, a peticiones de información sobre problemáticas tan variadas como el funcionamiento de los centros socio-sanitarios o a las licencias de primera ocupación de unas viviendas de nueva construcción.

Los ruidos exagerados representan un 75% de las consultas en materia medio ambiente, y la institución ha recibido a lo largo del año tres consultas en materia laboral provenientes de residentes a Sant Sadurní d'Anoia.

Merece la pena destacar que tres personas de Sant Sadurní d'Anoia se dirigieron a la institución para solicitar información sobre el funcionamiento del Registro Civil de Vilafranca del Penedès, dadas las dificultades para obtener la nacionalidad española.

4.2. Las quejas

Administración pública y derechos, y participación en los asuntos públicos

En el campo de la participación en los asuntos públicos se ha recibido una queja sobre el funcionamiento de la emisora municipal (Q 00325/07).

Una vez solicitada la información al Ayuntamiento, la persona interesada se dirigió a la institución para poner de manifiesto un cambio en el tratamiento de esta cuestión por parte del Ayuntamiento, de forma que decidió desistir de la queja.

Responsabilidad patrimonial

En materia de responsabilidad patrimonial, la queja 00606/08 hacía referencia a una reclamación de responsabilidad patrimonial ante el Ayuntamiento.

Analizada la documentación, el Síndic sugirió al Ayuntamiento que revisase la actuación, porque en el procedimiento tramitado no se dio audiencia a la persona reclamante, y que evaluase si es posible una compensación en la indemnización de los daños causados por concurrencia de culpas.

El Ayuntamiento ha aceptado la sugerencia y, por acuerdo de la Junta de Gobierno, ha revisado la actuación y ha asumido la responsabilidad patrimonial, teniendo en cuenta la existencia de concurrencia de responsabilidad conjunta del 50% entre el Ayuntamiento y la persona interesada.

Función pública

En el ámbito de función pública, se han presentado tres quejas con problemáticas de función pública municipal. En un caso, el Ayuntamiento ha resuelto a satisfacción de la persona interesada (Q 01708/08). En otro supuesto, ha existido un desistimiento por parte de la persona interesada (Q 04848/08). Por último, en la queja 00497/08 el Síndic ha finalizado las actuaciones, dada la apertura de un procedimiento penal que afecta a la misma problemática.

Educación

Unas quejas referidas a presuntas irregularidades en el procedimiento de admisión de alumnado a una escuela de la localidad han llevado al Síndic a investigar la posible existencia de “falsos” empadronamientos por parte de alumnado admitido al centro en los procesos de admisión de los cursos 2007/2008 y 2008/2009 (Q 03727/07 y Q 03832/07).

Para cada curso, y después de conocer la investigación llevada a cabo por la policía local, se han identificado posibles casos de fraude. Ante esta constatación, se ha solicitado a la Administración Local, tal y como prevé el marco normativo, que inicie los trámites para dar de baja, de oficio, a estas personas por inscripción indebida en el padrón de habitantes. Ninguno de los alumnos afectados tiene como residencia habitual el domicilio patronal, y la normativa prevé que el padrón registre la residencia habitual de la población. En este sentido el empadronamiento de estos niños puede considerarse indebido.

Adicionalmente, se ha recordado a la Administración Local que los informes de la policía local fechan del verano, por lo que se solicita más celeridad a esta administración a la hora de dar de baja del padrón a los alumnos que han cometido fraude.

El Síndic ha recibido (27 de marzo y 2 y 3 de abril) recientemente respuestas en relación con los dos expedientes de queja abiertos y están en fase de valoración.

Medio ambiente y calidad de vida

En este apartado se ha tramitado una única queja referida a problemática acústica (Q 01483/08) a raíz de las molestias por ruido que provocaba un bar a los vecinos. La queja se finalizó antes de solicitar información al Ayuntamiento por desistimiento de la persona interesada.

Servicios sociales

Cabe remarcar que cinco quejas (que equivalen a un 45% del total de quejas abiertas este año) tienen que ver con la problemática derivada de la aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia (Q 02325/08, Q 02326/08, Q 02327/08, Q 02328/08 y Q 02331/08).

Estas quejas han hecho referencia, todas ellas, al desarrollo de la citada Ley. En la mayoría de los casos, los promotores de la queja relataban situaciones de demora en los trámites que son responsabilidad de la Administración Autonómica, como por ejemplo la aprobación de la resolución de dependencia o bien el traspaso de datos a la Administración Local para proseguir con el procedimiento, concretamente la elaboración del plan individual de atención por parte de la Administración Local. Por ello, el Síndic se dirigió al Departamento de Acción Social y Ciudadanía para investigar las cuestiones que los promotores de la queja habían relatado. Posteriormente, y una vez recibidos los informes del Departamento en cuestión, consideró oportuno dirigirse al Ayuntamiento para continuar la investigación del procedimiento. En el momento de finalización de este informe, el Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia no ha respondido aún a la petición de información del Síndic en lo concerniente a estas quejas.

Dentro del mismo campo de los servicios sociales, en una queja referida a la atención domiciliaria de una persona, el Síndic finalizó las actuaciones sin apreciar irregularidad en la actuación municipal (Q 03767/08).

Tributos

Durante el ejercicio se ha tramitado una queja sobre el derecho a la exención del impuesto municipal de vehículos de tracción mecánica, a raíz de la discapacidad de la persona interesada (Q 05508/07).

Una vez iniciadas las actuaciones, el Organismo Autónomo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona resolvió que la persona interesada tenía derecho a la exención, de forma que ésta desistió de su queja planteada ante el Síndic, por lo que se finalizó la actuación.

En el mismo ámbito del derecho fiscal, el Síndic está pendiente de respuesta por parte del Ayuntamiento a una petición de ampliación de información sobre una queja relacionada con la tasa por la prestación del servicio de teleasistencia domiciliaria (Q 02117/08).

En relación con esta queja, el Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que le informe sobre la tramitación seguida para modificar las ordenanzas municipales y que le facilite una explicación razonada sobre el incremento de la tasa en relación con el año 2007. Igualmente, le ha solicitado que le explique las medidas que piensa adoptar para informar a las personas beneficiarias de la exención de esta tasa sobre el contenido de esta modificación.

En el momento de finalizar este informe el Síndic está pendiente de la respuesta del Ayuntamiento.

5. SEGUIMIENTO DEL CONVENIO

El convenio suscrito entre el Síndic de Greuges y el Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia fue el segundo convenio de esta naturaleza, y ponía de manifiesto la voluntad municipal de someterse a una supervisión singular desde la óptica de los derechos de las personas.

En cuanto al seguimiento de las obligaciones derivadas del convenio, cabe decir que los buzones ya están instalados (en el Casal de Cultura, c. Marc Mir, 15), que se ha divulgado un folleto informativo sobre el alcance del convenio, que el Síndic ha iniciado una relación quincenal con el Ayuntamiento de seguimiento de las quejas, que se ha realizado un desplazamiento al municipio para atender a las personas, y que ahora se presenta el Informe anual 2008.

En lo concerniente al conjunto de Catalunya existen cinco convenios suscritos equiparables al de Sant Sadurní, otro aprobado por el plenario municipal, y muchos otros en estudio.

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya

Passeig de Lluís Companys, 7

08003 Barcelona

Tel. 933 018 075 Fax 933 013 187

sindic@sindic.cat

www.sindic.cat

