



# INFORME D'ESPARREGUERA 2013

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDIX

|   |    |
|---|----|
| <b>I. CONSIDERACIONS GENERALS</b> .....   | 3  |
| <b>II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A ESPARREGUERA EN DADES</b> .....  | 5  |
| 2.1. Queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Ajuntament<br>d'Esparreguera durant el 2013.....               | 5  |
| 2.2. Queixes i consultes tramitades durant el 2013 en què la persona<br>interessada resideix a Esparreguera ..... | 7  |
| <b>III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS</b> .....  | 11 |
| 3.1. Resolucions complertes .....   | 11 |
| 3.2. Resolucions acceptades .....   | 13 |



## I. CONSIDERACIONS GENERALS

Aquest informe s'emmarca en el conveni de col·laboració\* signat el 20 de gener del 2009 entre l'Ajuntament i el Síndic de Greuges. És el quart informe elaborat pel Síndic de Greuges sobre les actuacions (queixes i consultes) rebudes i que tenen com a destinatari l'Ajuntament d'Esparreguera. L'informe també recull les queixes dirigides a altres institucions i empreses que tenen com a promotores persones residents a Esparreguera.

Durant el 2013 l'oficina itinerant d'atenció a les persones del Síndic de Greuges ha visitat Esparreguera en una ocasió, que va comportar l'inici de 18 actuacions.

En aquest període analitzat, el Síndic de Greuges de Catalunya ha dut a terme 27 actuacions adreçades a l'Ajuntament de Esparreguera (taula 1), de les quals el nombre més alt fa referència a tributs i medi ambient. Les dades posen en evidència un lleuger descens del nombre d'aquestes actuacions en els darrers anys, un 30% menys en relació amb el 2011.

Tot i així, com es pot observar en la taula 2, aquest darrer any el nombre de queixes tramitades amb l'Ajuntament d'Esparreguera ha estat notablement superior a la dels ajuntaments de municipis de mides poblacionals similars a la d'Esparreguera.

Quant al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits (taula 3), l'Ajuntament d'Esparreguera presenta una mitjana de 142,4 dies; el Síndic de Greuges, 71,1 dies, i la persona interessada, 46,2 dies. Si es comparen aquestes xifres amb la mitjana de dies emprats l'any anterior, es pot observar una clara millora en l'objectiu de reduir el període de tramitació.

Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament d'Esparreguera, durant el 2013 s'han finalitzat 13 actuacions i 14 continuen en tramitació.

Es pot evidenciar que en un 54% dels casos no s'ha observat cap irregularitat en l'actuació de l'Administració i que en els casos en què sí que s'ha observat les resolucions del Síndic han estat acceptades en tots els casos.

Si l'anàlisi de l'evolució es fa a partir de les queixes i les consultes rebudes al Síndic per persones residents a Esparreguera, independentment de quina administració en sigui la destinatària, es pot veure (taula 8) que hi ha hagut una tendència a la disminució si es prenen com a referència els darrers tres anys.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades per persones amb veïnatge a Esparreguera, predominen les referides a l'Administració local (26 queixes, 20 de les quals adreçades a l'Ajuntament) i a la Generalitat de Catalunya (14 queixes).

Pel que fa a la matèria objecte de les queixes i consultes rebudes durant el 2013 de persones d'Esparreguera (taula 7), la majoria s'ha concentrat en temes propis de les polítiques socials (30), administració pública i tributs (27), i consum (25).

En el darrer capítol d'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 2013.

\* L'any 2013 el Síndic de Greuges de Catalunya té signats convenis de col·laboració amb 23 municipis de tot Catalunya.



## II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A ESPARREGUERA EN DADES

### 2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI TRAMITADES AMB L'AJUNTAMENT D'ESPARREGUERA DURANT EL 2013

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

|  | 2010 |       | 2011 |       | 2012 |       | 2013 |       |
|--|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|
|  | N    | %     | N    | %     | N    | %     | N    | %     |
| <b>Polítiques socials</b>              | 2    | 7,69  | 4    | 10,00 | 3    | 10,00 | 5    | 18,51 |
| Educació i recerca                     | -    | -     | -    | -     | -    | -     | 3    | 11,11 |
| Infància i adolescència                | -    | -     | 1    | 2,50  | 1    | 3,33  | 1    | 3,70  |
| Salut                                  | -    | -     | -    | -     | -    | -     | -    | -     |
| Serveis socials                        | 2    | 7,69  | 3    | 7,50  | 2    | 6,67  | 1    | 3,70  |
| Treball i pensions                     | -    | -     | -    | -     | -    | -     | -    | -     |
| <b>Administració pública i tributs</b> | 8    | 30,77 | 14   | 35,00 | 13   | 43,34 | 12   | 44,44 |
| Administració pública i drets          | 6    | 23,08 | 7    | 17,50 | 4    | 13,34 | 4    | 14,81 |
| Tributs                                | 2    | 7,69  | 7    | 17,50 | 9    | 30,00 | 8    | 29,63 |
| <b>Polítiques territorials</b>         | 16   | 61,54 | 20   | 50,00 | 12   | 40,00 | 8    | 29,63 |
| Medi ambient                           | 9    | 34,62 | 14   | 35,00 | 6    | 20,00 | 5    | 18,52 |
| Urbanisme i habitatge                  | 7    | 26,92 | 6    | 15,00 | 6    | 20,00 | 3    | 11,11 |
| Consum                                 | -    | -     | 1    | 2,50  | 1    | 3,33  | 2    | 7,42  |
| Seguretat ciutadana i justícia         | -    | -     | 1    | 2,50  | 1    | 3,33  | -    | -     |
| Cultura i llengua                      | -    | -     | -    | -     | -    | -     | -    | -     |
| <b>Total</b>                           | 26   | 100   | 40   | 100   | 30   | 100   | 27   | 100   |

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

|                       | Població      | Queixes    |
|-----------------------|---------------|------------|
| Manlleu               | 20.435        | 6          |
| Amposta               | 21.511        | 4          |
| Vila-seca             | 21.689        | 8          |
| <b>Esparreguera</b>   | <b>21.926</b> | <b>27</b>  |
| Sant Feliu de Guíxols | 21.945        | 5          |
| Masnou, el            | 22.595        | 9          |
| Palafrugell           | 22.942        | 5          |
| <b>Mitjana</b>        | <b>21.863</b> | <b>9,1</b> |

### 3. Temps en dies emprat per l'Ajuntament d'Esparreguera, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el 2013

|                           | 2012  | 2013  |
|---------------------------|-------|-------|
| Ajuntament d'Esparreguera | 185,5 | 142,4 |
| Síndic                    | 102,4 | 71,1  |
| Persona interessada       | 17,9  | 46,2  |

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

|                       | N         | %          |
|-----------------------|-----------|------------|
| Queixes en tramitació | 14        | 51,85      |
| Queixes finalitzades  | 13        | 48,15      |
| <b>Total</b>          | <b>27</b> | <b>100</b> |

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

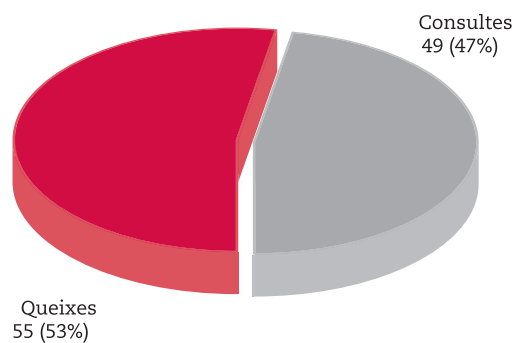
|  | N         | %            |
|--|-----------|--------------|
| <b>Irregularitat de l'Administració</b>    | <b>6</b>  | <b>46,15</b> |
| Es resol el problema                       | 1         | 7,69         |
| Resolucions acceptades                     | 3         | 23,08        |
| Resolucions parcialment acceptades         | 2         | 15,38        |
| Resolucions no acceptades                  | -         | -            |
| <b>No-irregularitat de l'Administració</b> | <b>7</b>  | <b>53,85</b> |
| La persona interessada desisteix           | -         | -            |
| Queixes no admeses a tràmit                | -         | -            |
| <b>Total</b>                               | <b>13</b> | <b>100</b>   |



## 2.2. QUEIXES I CONSULTES TRAMITADES DURANT EL 2013 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A ESPARREGUERA

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

|              | N          | %          |
|--------------|------------|------------|
| ■ Queixes    | 55         | 52,88      |
| ■ Consultes  | 49         | 47,12      |
| <b>Total</b> | <b>104</b> | <b>100</b> |

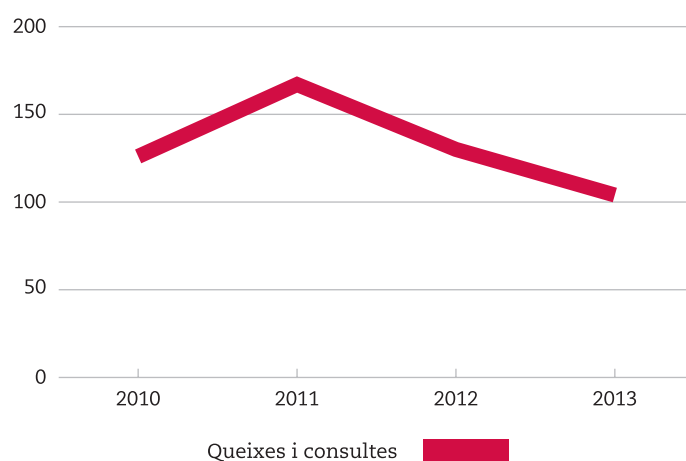


### 7. Queixes i consultes tramitades per matèries

|  | Total      |              | Queixes   |              | Consultes |              |
|--|------------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|
|  | N          | %            | N         | %            | N         | %            |
| <b>Polítiques socials</b>              | <b>30</b>  | <b>28,85</b> | <b>19</b> | <b>34,54</b> | <b>11</b> | <b>22,45</b> |
| Educació i recerca                     | 10         | 9,62         | 7         | 12,73        | 3         | 6,13         |
| Infància i adolescència                | 6          | 5,76         | 4         | 7,27         | 2         | 4,08         |
| Salut                                  | 4          | 3,85         | 4         | 7,27         | -         | -            |
| Serveis socials                        | 5          | 4,81         | 3         | 5,45         | 2         | 4,08         |
| Treball i pensions                     | 5          | 4,81         | 1         | 1,82         | 4         | 8,16         |
| <b>Administració pública i tributs</b> | <b>27</b>  | <b>25,96</b> | <b>19</b> | <b>34,54</b> | <b>8</b>  | <b>16,33</b> |
| Administració pública i drets          | 14         | 13,46        | 9         | 16,36        | 5         | 10,20        |
| Tributs                                | 13         | 12,50        | 10        | 18,18        | 3         | 6,13         |
| <b>Polítiques territorials</b>         | <b>11</b>  | <b>10,58</b> | <b>9</b>  | <b>16,37</b> | <b>2</b>  | <b>4,08</b>  |
| Medi ambient                           | 6          | 5,77         | 5         | 9,1          | 1         | 2,04         |
| Urbanisme i habitatge                  | 5          | 4,81         | 4         | 7,27         | 1         | 2,04         |
| <b>Consum</b>                          | <b>25</b>  | <b>24,04</b> | <b>7</b>  | <b>12,73</b> | <b>18</b> | <b>36,73</b> |
| Seguretat ciutadana i justícia         | 2          | 1,92         | 1         | 1,82         | 1         | 2,04         |
| Cultura i llengua                      | -          | -            | -         | -            | -         | -            |
| Altres                                 | 9          | 8,65         | -         | -            | 9         | 18,37        |
| <b>Total</b>                           | <b>104</b> | <b>100</b>   | <b>55</b> | <b>100</b>   | <b>49</b> | <b>100</b>   |

## 8. Evolució de les queixes i consultes tramitades durant els darrers quatre anys

|      | Total | Queixes | Consultes |
|------|-------|---------|-----------|
| 2010 | 126   | 57      | 69        |
| 2011 | 167   | 78      | 89        |
| 2012 | 130   | 59      | 71        |
| 2013 | 104   | 55      | 49        |



## 9. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes tramitades durant el 2013

|   | 2010       | 2011       | 2012       | 2013       |
|---|------------|------------|------------|------------|
| Nombre de persones afectades en les queixes   | 65         | 97         | 117        | 59         |
| Nombre de persones afectades en les consultes | 69         | 89         | 71         | 49         |
| <b>Total</b>                                  | <b>134</b> | <b>186</b> | <b>188</b> | <b>108</b> |

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

|   | Queixes   | %            |
|---|-----------|--------------|
| <b>Administració autonòmica</b>           | <b>14</b> | <b>31,83</b> |
| Departament d'Economia i Coneixement      | 1         | 2,27         |
| Departament d'Ensenyament                 | 3         | 6,82         |
| Departament d'Interior                    | 1         | 2,27         |
| Departament de Benestar Social i Família  | 5         | 11,38        |
| Departament de Justícia                   | 1         | 2,27         |
| Departament de Salut                      | 2         | 4,55         |
| Departament de Territori i Sostenibilitat | 1         | 2,27         |
| <b>Administració local</b>                | <b>26</b> | <b>59,09</b> |
| Ajuntament d'Esparreguera                 | 20        | 45,45        |
| Ajuntament de Sant Llorenç d'Hortons      | 1         | 2,27         |
| Ajuntament del Bruc                       | 2         | 4,55         |
| Diputació de Barcelona                    | 3         | 6,82         |
| <b>Universitats</b>                       | <b>1</b>  | <b>2,27</b>  |
| Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)   | 1         | 2,27         |
| <b>Companyies elèctriques</b>             | <b>1</b>  | <b>2,27</b>  |
| ENDESA                                    | 1         | 2,27         |
| <b>Companyies telefòniques</b>            | <b>1</b>  | <b>2,27</b>  |
| Vodafone Catalunya                        | 1         | 2,27         |
| <b>Companyies d'aigües</b>                | <b>1</b>  | <b>2,27</b>  |
| Aigües de Barcelona (AGBAR)               | 1         | 2,27         |
| <b>Total</b>                              | <b>44</b> | <b>100,0</b> |

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

|                       | Població      | Total       | Queixes     | Consultes   |
|-----------------------|---------------|-------------|-------------|-------------|
| Manlleu               | 20.435        | 51          | 19          | 32          |
| Amposta               | 21.511        | 33          | 20          | 13          |
| Vila-seca             | 21.689        | 20          | 15          | 5           |
| <b>Esparreguera</b>   | <b>21.926</b> | <b>104</b>  | <b>55</b>   | <b>49</b>   |
| Sant Feliu de Guíxols | 21.945        | 42          | 30          | 12          |
| Masnou, el            | 22.595        | 65          | 42          | 23          |
| Palafrugell           | 22.942        | 44          | 23          | 21          |
| <b>Mitjana</b>        | <b>21.863</b> | <b>51,3</b> | <b>29,1</b> | <b>22,1</b> |

**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         |

### III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

#### 3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

**Q 01878/2010**

#### **Manca d'actuació suficient de l'Ajuntament d'Esparreguera davant les queixes per l'estat de manteniment d'un solar del municipi**

Ajuntament d'Esparreguera

El Síndic ha recordat a l'Ajuntament d'Esparreguera que l'Administració pot executar subsidiàriament l'obligació de netejar el solar i que pot imposar multes coercitives per incompliment de l'ordre d'execució, tal com estableix l'article 217 del Text refós de la Llei d'urbanisme.

L'Ajuntament d'Esparreguera ha sancionat una empresa per la brutícia del solar i l'ha obligat a netejar-lo.

**Q 00956/2012**

#### **Disconformitat amb l'Ajuntament d'Esparreguera per la liquidació de la taxa del servei de gestió de residus de l'exercici 2011**

Ajuntament d'Esparreguera

El Síndic ha suggerit a l'Organisme de Gestió Tributària, d'una banda, que deixi sense efecte la liquidació tributària practicada al promotor de la queixa en concepte de taxa del servei de gestió de residus municipals domèstics per a l'exercici 2011 de l'Ajuntament d'Esparreguera, que no s'ajusta al que estableix l'article 14.5.a) de l'Ordenança general de gestió, inspecció i recaptació dels ingressos de dret públic municipals de l'Ajuntament pel que fa al període que cal comptabilitzar per al paga-

ment de les taxes quan l'inici de l'activitat del servei es produeix en el segon semestre de l'any, com ha succeït en aquest cas; i d'altra banda, que practiqui al subjecte passiu una nova liquidació, de conformitat amb el que estableixen les normes municipals esmentades.

L'Ajuntament d'Esparreguera revisa la liquidació i emet una nova proposta a la persona interessada.

Q 08025/2012  
Q 00815/2013

**Disconformitat amb l'increment de preus d'unes escoles bressol d'Esparreguera i l'acomiadament del personal docent d'aquests centres**

Ajuntament d'Esparreguera

El Síndic suggereix a l'Ajuntament d'Esparreguera:

(1) Que, en cas que no s'hagi fet, s'estudiïn fórmules per introduir polítiques d'accessibilitat econòmica a la llar d'infants municipal, a fi de garantir el dret a l'educació en igualtat d'oportunitats dels infants socialment desfavorits. (2) Que, en el futur qualsevol modificació de la quota de la llar d'infants, s'estableixi amb prou antelació perquè pugui ser coneguda per les famílies durant el procés de preinscripció.

L'Ajuntament d'Esparreguera acorda, en revisar les quotes per al curs 2013/2014 i per compensar la pujada de quotes el mes de gener de 2013, aplicar un IPC inferior al corresponent. També s'informa que el consistori es va comprometre amb les famílies a aprovar els preus públics per al curs 2013/2014 abans de començar el curs escolar i no modificar els preus durant el curs.

El 31 de juliol de 2013 la Junta de Govern Local va aprovar els preus públics de les escoles bressol 2013/2014. Aquesta informació es troba al web municipal, accessible als usuaris. També es va comunicar verbalment als pares representants de les famílies i a les directores en les reunions d'inici de curs.

Finalment, s'assenyala que, a petició de les famílies de les escoles bressol i amb el vistiplau de l'equip de govern, s'ha creat una comissió de treball amb les famílies representants de les dues escoles bressol municipals, amb la voluntat d'establir uns canals de comunicació i tractar temes en relació amb la gestió i el funcionament de les escoles bressol municipals.

Q 01168/2013

**Queixa per no haver rebut resposta a uns escrits en què se sol·licitava autorització per organitzar les festes de Cap d'Any al pavelló municipal del Castell**

Ajuntament d'Esparreguera

El Síndic recorda l'Ajuntament d'Esparreguera l'obligació de contestar les peticions dels ciutadans per escrit i dins el termini establert, i demana que s'agiliti al màxim la tramitació de les sol·licituds de l'interessat.

L'Ajuntament d'Esparreguera s'ha reunit amb l'interessat per donar resposta a les seves sol·licituds.

### 3.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES

**Q 00101/2013**

**Disconformitat amb les mesures de contenció de la despesa preses per l'Ajuntament d'Esparreguera vers l'Escola Municipal de Música i Dansa d'Esparreguera**

Ajuntament d'Esparreguera

---

La promotora de la queixa manifesta la seva disconformitat amb les mesures de contenció de la despesa preses per l'Ajuntament d'Esparreguera vers l'Escola Municipal de Música i Dansa d'Esparreguera, sense tenir en compte les propostes de solució plantejades pel personal docent d'aquesta escola. Segons l'Ajuntament, aquestes mesures obeeixen al problema de dèficit pressupostari.

L'informe tramès per l'Ajuntament d'Esparreguera confirma l'aplicació de les mesures d'austeritat a què feia referència la persona interessada, d'ençà de l'any 2011.

El Síndic recorda el grau de discrecionalitat de què disposa la direcció del centre i la seva titularitat, l'Ajuntament d'Esparreguera, a l'hora d'adoptar mesures que afectin la gestió financera i de personal de l'Escola Municipal de Música i Dansa, sempre que aquestes modificacions es duguin a terme per mitjà dels procediments establerts i escoltant les diferents parts afectades. Dit això, des de la perspectiva de la defensa dels drets dels infants, el Síndic manifesta la seva preocupació per tres principis bàsics que regeixen el dret a l'educació i que es poden veure afectats: la igualtat d'oportunitats, el foment de l'accés i la qualitat de l'oferta.

Així, el Síndic demana a l'Ajuntament d'Esparreguera:

- que, per garantir la igualtat d'oportunitats en l'accés, estudiï la possibilitat de convocar ajuts, bonificacions i sistemes de tarifació social per afavorir que els fills i les filles de famílies socialment desfavorides puguin fer ús d'aquests serveis i no en quedin exclosos per raons econòmiques, especialment després de l'increment de taxes.

- que, per fomentar l'accés a l'oferta, estudiï l'evolució de l'alumnat a l'Escola Municipal de Música i Dansa en els darrers anys, inclosos els nivells de matrícula per al proper curs, i, en cas de decrement del nombre d'alumnat, valori les causes i estableixi mesures que permetin corregir una eventual tendència negativa.

- que, per vetllar per la qualitat de l'oferta, estudiï a final de curs, tal com està previst, l'impacte de les mesures organitzatives adoptades per al curs 2012/2013 sobre la qualitat de la prestació del servei educatiu, i adopti les mesures compensatòries que corresponguin.

A més, el Síndic demana que, en general, es preservi al màxim possible l'aposta que l'Administració local ha fet per l'Escola Municipal de Música i Dansa, i s'estudiï la possibilitat de restablir determinades condicions de prestació del servei quan la conjuntura econòmica sigui més favorable.

**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

