



# INFORME DE BARBERÀ DEL VALLÈS 2015

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDIX

<b>I. CONSIDERACIONS GENERALS</b> .....	3
<b>II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A BARBERÀ DEL VALLÈS EN DADES</b> .....	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Barberà del Vallès durant el 2015 .....	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2015 en què la persona interessada resideix a Barberà del Vallès .....	7
<b>III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS</b> .....	11
3.1. Resolucions complertes .....	11



## I. CONSIDERACIONS GENERALS

Aquest informe té com a objectiu analitzar la tipologia de queixes rebudes i tramitades durant l'any 2015 amb relació a l'Ajuntament de Barberà del Vallès i de residents d'aquesta localitat, i també l'àmbit temàtic de les queixes i les consultes formulades per ciutadans d'aquest municipi. L'informe s'emmarca en el conveni de col·laboració signat el 16 de setembre de 2009 entre l'Ajuntament i la institució del Síndic de Greuges de Catalunya.

Cal destacar, però, que, a diferència dels dos darrers anys, l'informe de Barberà del Vallès 2015 es basa, fonamentalment, en les queixes i les consultes rebudes durant l'any, i no en les queixes i les consultes que, independentment de la seva data d'inici, ha gestionat la institució aquest any. Com a conseqüència, les xifres d'aquest document són inferiors a les que fins ara s'havien mostrat.

L'oficina itinerant del Síndic de Greuges va rebre un total de 12 visites en el seu desplaçament a Barberà del Vallès del dimecres 21 de gener de 2015. Les persones ateses per l'equip del Síndic a la Torre d'en Gorgs van presentar 10 queixes i van fer 3 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser temes relacionats amb consum (electricitat, gas), serveis socials, medi ambient, procediment administratiu, entre d'altres. De les 10 queixes presentades, 2 anaven dirigides a l'Ajuntament de Barberà del Vallès. Totes les visites ateses van ser de persones veïnes de la població.

En aquest període analitzat, el Síndic de Greuges de Catalunya ha iniciat un total de 18 queixes en què l'administració afectada és l'Ajuntament de Barberà del Vallès, la majoria de les quals fan referència a les àrees d'urbanisme, habitatge i medi ambient. Les dades posen en evidència un descens del nombre d'aquestes actuacions en els darrers anys, fet positiu pel que fa al funcionament de l'Administració local.

Tot i així, tal com es pot veure en la taula 2, el nombre de queixes en què l'administració afectada és l'Ajuntament de Barberà del Vallès en relació amb altres corporacions locals de població similar és significativament superior, fins i tot per comparació amb altres ajuntaments que són visitats també per l'oficina itinerant.

Quant al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits (taula 3), l'Ajuntament de Barberà del Vallès presenta una mitjana de 83,5 dies; el Síndic de Greuges, de 67,2 dies, i la persona interessada, de 24,6 dies. Si es comparen aquestes xifres amb la mitjana de dies emprats els anys anteriors, es pot observar un lleuger increment dels terminis tant pel que fa a l'Administració com a la institució del Síndic. No obstant això, l'anàlisi dels darrers quatre anys mostra una tendència positiva quant a la reducció de terminis pel que fa a cadascun dels subjectes, fet que es tradueix en una reducció global de l'expedient i, per tant, en una millora per a la ciutadania.

Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de Barberà del Vallès, durant el 2015 s'han finalitzat 21 actuacions (75%) i 7 continuen en tramitació (25%). Del conjunt de queixes finalitzades, en un 71,4% dels casos que s'ha detectat una irregularitat de l'Administració i o bé s'ha solucionat abans que el Síndic formulés suggeriments i recomanacions o bé s'ha acceptat la resolució un cop el Síndic s'hi ha pronunciat.

Si l'anàlisi de l'evolució es fa a partir de les queixes i les consultes rebudes al Síndic de persones residents a Barberà del Vallès, cal indicar la reducció de queixes i consultes d'aquest any (50%) respecte de l'any 2014.

Aquest fet, que es reproduïx en el conjunt del territori català (a excepció d'algunes comarques), s'explica per la incorporació de les tecnologies de la informació i la comunicació en el procediment institucional. En aquest sentit, des de finals de l'any 2014 el Síndic ha implementat el sistema de notificacions electròniques amb les persones interessades que consen-

tin expressament aquesta opció. Com a conseqüència, no és necessari conèixer la procedència dels promotors de les queixes, atès que es tramita de manera electrònica. És per aquest motiu que, malgrat que s'hagi incrementat el nombre de queixes aquest any, en un cert percentatge es desconeix l'origen de les persones interessades.

En relació amb la matèria objecte de les queixes i consultes rebudes durant el 2015 de persones de Barberà del Vallès (taula 7), la majoria s'ha concentrat en temes propis de les polítiques socials, concretament infància i adolescència, seguits per temes de consum, d'urbanisme, de medi ambient i d'habitatge.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades per veïns de Barberà del Vallès, predominen les referides a l'Administració de la Generalitat de Catalunya (35 queixes) i, fonamentalment, les relacionades amb la manca de pagament de les prestacions per infants a càrrec. En segon lloc, hi ha les queixes relacionades amb l'Administració local (23 queixes), de les quals 18 s'han tramitat amb l'Ajuntament de Barberà del Vallès.

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 del 2015.

## II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A BARBERÀ DEL VALLÈS EN DADES

### 2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADAES AMB L'AJUNTAMENT DE BARBERÀ DEL VALLÈS DURANT EL 2015

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

	2011		2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	-	-	7	29,2	8	24,2	6	27,3	2	11,1
Educació i recerca	-	-	3	12,5	4	12,1	2	9,1	-	-
Infància i adolescència	-	-	2	8,3	3	9,1	2	9,1	2	11,1
Salut	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	-	-	2	8,3	1	3,0	2	9,1	-	-
Treball i pensions	-	-	-	-	-	-	-	0,0	-	-
<b>Administració pública i tributs</b>	6	42,9	6	25,0	6	18,2	4	18,2	4	22,2
Administració pública i drets	6	42,9	5	20,8	3	9,1	2	9,1	3	16,7
Tributs	-	-	1	4,2	3	9,1	2	9,1	1	5,6
<b>Polítiques territorials</b>	7	50,0	11	45,8	17	51,5	10	45,5	9	50,0
Medi ambient	2	14,3	2	8,3	3	9,1	3	13,6	3	16,7
Urbanisme i habitatge	5	35,7	9	37,5	14	42,4	7	31,8	6	33,3
Consum	-	-	-	-	2	6,1	-	-	-	-
Seguretat ciutadana i justícia	1	7,1	-	-	-	-	2	9,1	3	16,7
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>33</b>	<b>100</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

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

	Població	Queixes
Sitges	28.269	13
Salt	29.342	9
Sant Pere de Ribes *	29.666	13
<b>Barberà del Vallès</b>	<b>32.545</b>	<b>18</b>
Cambrils	32.915	10
Sant Joan Despí	33.264	6
Tortosa	33.864	12
<b>Mitjana</b>	<b>31.409</b>	<b>11,6</b>

\* Tenen conveni de visió singular de supervisió

### 3. Temps en dies emprat per l'Ajuntament de Barberà del Vallès, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2012-2015

	2012	2013	2014	2015
Ajuntament de Barberà del Vallès	103,6	92,2	73,5	83,5
Síndic	99,5	75,1	62,1	67,2
Persona interessada	11,2	61,8	34,3	24,6

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

	N	%
Queixes en tramitació	7	25
Queixes finalitzades	21	75
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

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

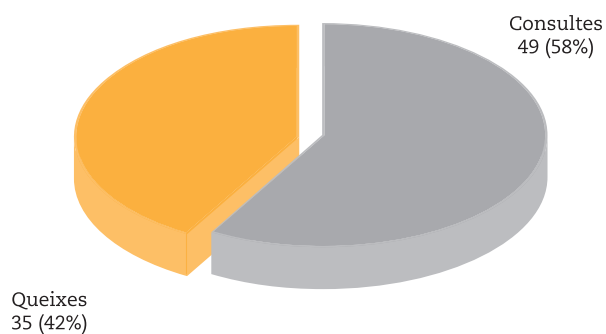
	N	%
<b>Irregularitat de l'Administració</b>	<b>15</b>	<b>71,4</b>
Es resol el problema	5	23,8
Resolucions acceptades	10	47,6
Resolucions parcialment acceptades	-	-
Resolucions no acceptades	-	-
<b>No-irregularitat de l'Administració</b>	<b>6</b>	<b>28,6</b>
La persona interessada desisteix	1	4,8
Queixes no admeses a tràmit	-	-
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100</b>



## 2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2015 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A BARBERÀ DEL VALLÈS

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

	N	%
■ Queixes	35	41,7
■ Consultes	49	58,3
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100</b>

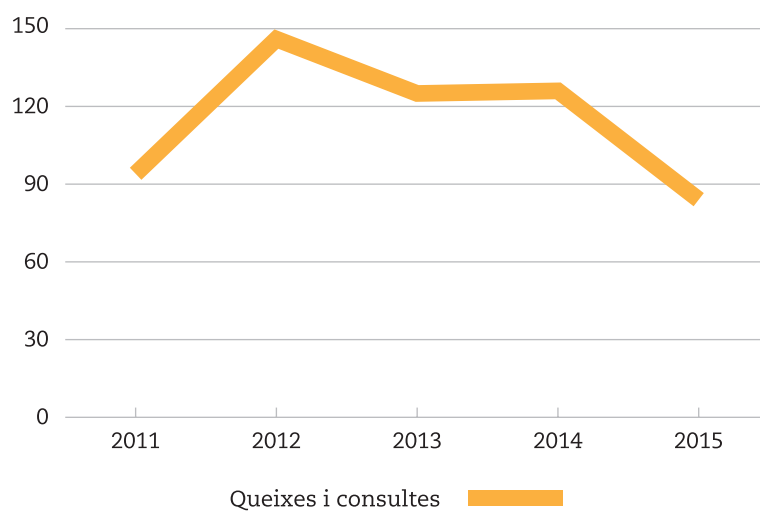


### 7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Total		Queixes		Consultes	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>30</b>	<b>35,7</b>	<b>16</b>	<b>45,7</b>	<b>14</b>	<b>28,6</b>
Educació i recerca	4	4,8	2	5,7	2	4,1
Infància i adolescència	10	11,9	7	20,0	3	6,1
Salut	6	7,1	3	8,6	3	6,1
Serveis socials	5	6,0	3	8,6	2	4,1
Treball i pensions	5	6,0	1	2,9	4	8,2
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>12</b>	<b>14,3</b>	<b>2</b>	<b>5,7</b>	<b>10</b>	<b>20,4</b>
Administració pública i drets	10	11,9	1	2,9	9	18,4
Tributs	2	2,4	1	2,9	1	2,0
<b>Polítiques territorials</b>	<b>15</b>	<b>17,9</b>	<b>10</b>	<b>28,6</b>	<b>5</b>	<b>10,2</b>
Medi ambient	4	4,8	3	8,6	1	2,0
Urbanisme i habitatge	11	13,1	7	20,0	4	8,2
<b>Consum</b>	<b>18</b>	<b>21,4</b>	<b>4</b>	<b>11,4</b>	<b>14</b>	<b>28,6</b>
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	<b>3</b>	<b>3,6</b>	<b>3</b>	<b>8,6</b>	-	-
<b>Cultura i llengua</b>	-	-	-	-	-	-
<b>Altres</b>	<b>6</b>	<b>7,1</b>	-	-	<b>6</b>	<b>12,2</b>
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

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

	Total	Queixes	Consultes
2011	94	49	45
2012	146	65	81
2013	125	80	45
2014	126	54	72
2015	84	35	49



## 9. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2011-2015

	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre de persones afectades en les queixes	79	776	72	66	66
Nombre de persones afectades en les consultes	45	81	45	72	49
<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>857</b>	<b>117</b>	<b>138</b>	<b>115</b>

## 10. Administracions amb les quals s'ha tramitat en les queixes procedents de Barberà del Vallès

	Queixes	%
<b>Administració autonòmica</b>	<b>35</b>	<b>56,5</b>
Departament de Benestar Social i Família	12	19,4
Departament d'Empresa i Ocupació	2	3,2
Departament d'Ensenyament	6	9,7
Departament de Governació i Relacions Institucionals	2	3,2
Departament de Salut	8	12,9
Departament de Territori i Sostenibilitat	5	8,1
<b>Administració local</b>	<b>24</b>	<b>38,7</b>
Ajuntament de Barberà del Vallès	18	29,0
Ajuntament de Blanes	1	1,6
Ajuntament de Caldes d'Estrac	1	1,6
Ajuntament d'Esterrri d'Àneu	1	1,6
Ajuntament de Maçanet de la Selva	1	1,6
Ajuntament del Prat de Llobregat	1	1,6
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	1	1,6
<b>Companyies de gas</b>	<b>1</b>	<b>1,6</b>
Gas Natural- Fenosa	1	1,6
<b>Companyies elèctriques</b>	<b>1</b>	<b>1,6</b>
ENDESA	1	1,6
<b>Companyies telefòniques</b>	<b>1</b>	<b>1,6</b>
Vodafone Catalunya	1	1,6
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100</b>

## 11. Queixes i consultes procedents de Barberà del Vallès en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars

	Població	Total	Queixes	Consultes
Sitges	28.269	52	20	32
Salt	29.342	73	27	46
Sant Pere de Ribes *	29.666	72	31	41
<b>Barberà del Vallès</b>	<b>32.545</b>	<b>84</b>	<b>35</b>	<b>49</b>
Cambrils	32.915	65	30	35
Sant Joan Despí	33.264	65	29	36
Tortosa	33.864	88	61	27
<b>Mitjana</b>	<b>31.409</b>	<b>71,3</b>	<b>33,3</b>	<b>38,0</b>

\* Tenen conveni de visió singular de supervisió

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

	Total	Queixes	Consultes
2010	18	8	10
2011	10	4	6
2012	14	8	6
2013	19	11	8
2014	8	3	5
2015	13	10	3

### III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

#### 3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 06953/2013

#### **Queixa relativa a les mesures d'austeritat aplicades a l'Escola Municipal de Música de Barberà del Vallès**

Ajuntament de Barberà del Vallès

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Barberà del Vallès, d'una banda, 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 infants 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; i d'altra banda, que preservi al màxim possible la inversió que l'Administració local atorga a l'Escola Municipal de Música, i estudiï la possibilitat de restablir determinades condicions de prestació del servei quan la conjuntura econòmica sigui més favorable.

L'Ajuntament de Barberà del Vallès va informar que estudiaria la possibilitat d'aplicar un sistema de tarifació social a aquest centre, tot i que posteriorment ha indicat que aquesta opció ha estat descartada, perquè en el Consell Escolar del 2 de març de 2015 cap dels sectors educatius representats va manifestar clarament que calgués modificar i promoure un nou sistema de preus amb tarifació social. Tot i això, atès que el Síndic ha constatat que l'Ajuntament continua garantint la provisió d'aquest servei, i no té constància de nous increments de les taxes, dona per finalitzades les seves actuacions en aquest assumpte.

Q 05270/2014

#### **Queixa relativa a les molèsties de soroll i brutícia que ocasionen les celebracions de la Festa Major que tenen lloc al parc de Can Serra**

Ajuntament de Barberà del Vallès

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Barberà del Vallès si de cara a properes celebracions de la Festa Major té previst adoptar alguna mesura addicional per tal de reduir les molèsties denunciades.

L'Ajuntament ha informat que ha adoptat un seguit de mesures per tal de millorar l'impacte dels concerts i altres activitats de l'Espai Jove de Festa Major i que ja se n'ha pogut demostrar l'efectivitat.

Q 00381/2015

#### **Queixa per la denegació per part de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya d'una sol·licitud de prestació per al pagament del lloguer presentada en la convocatòria de l'any 2013 a través de l'Oficina d'Habitatge de Barberà del Vallès**

Ajuntament de Barberà del Vallès

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que l'informi de la data en què el promotor va presentar la sol·licitud i de la data en què l'Oficina d'Habitatge va traslladar aquesta sol·licitud a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya perquè la resolgués.

D'acord amb el contingut de l'informe tramès per l'Ajuntament de Barberà del Vallès, el Síndic constata que, efectivament, el promotor de la queixa va presentar la sol·licitud de prestació dins del termini legalment previst en la convocatòria, i que aquest fet ha estat tingut en compte per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya a l'hora de resoldre estimar el recurs reposició presentat pel promotor i reconèixer-li el dret a percebre la prestació.

Q 00386/2015

**Disconformitat amb la resolució de denegació d'una sol·licitud de prestació de la renda mínima d'inserció perquè la persona sol·licitant no compleix el requisit dels cinc anys de residència a Espanya anteriors a la sol·licitud**

Ajuntament de Barberà del Vallès

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Barberà del Vallès que l'informi de les actuacions que ha dut a terme amb relació a la situació d'aquesta família i, en concret, amb relació a la gestió i tramitació de la prestació de la renda mínima d'inserció i a la precarietat de la situació de l'habitatge on resideix.

De la informació facilitada per l'Ajuntament se'n desprèn que s'ha resolt el motiu principal de la queixa del promotor, ja que se li ha proporcionat un habitatge d'emergència social i les ajudes necessàries perquè la família pugui cobrir les seves necessitats bàsiques d'alimentació, higiene i material escolar.

Q 00854/2015

**Situació de precarietat social que pateixen una persona i el seu fill**

Ajuntament de Barberà del Vallès

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Barberà del Vallès que doni continuïtat a les actuacions de suport que ja presta a aquesta família i, concretament, que estudiï si la situació convivencial en el servei d'acolliment residencial d'urgència per a persones en situació d'exclusió residencial perjudica el benestar i el desenvolupament de l'infant. En cas afirmatiu, que desenvolupi les actuacions necessàries per mi

llorar aquesta situació o, alternativament, que busqui una altra solució que, en cap cas, passi per minorar l'atenció o desatendre les necessitats socials de l'infant i la seva família.

L'Ajuntament ha informat que la intervenció de la treballadora familiar en el domicili ha millorat la situació.

Q 02609/2015

**Queixa referida a l'estat de conservació del ferm del tram de la carretera que uneix Barberà del Vallès amb Ripollet**

Ajuntament de Barberà del Vallès

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que l'informi de la seva valoració, amb dades objectives, de l'estat de conservació de l'asfalt d'aquesta via, i de les mesures que s'han dut a terme i les que s'han previst dur a terme en relació amb el manteniment d'aquest tram de carretera.

L'Ajuntament ha informat que va restringir el pas de vehicles d'una empresa que ha obert una via d'accés a aquesta carretera sense permís, i que ha requerit reiteradament l'entitat urbanística de conservació perquè arregli el vial. També ha fet reparacions del ferm en diverses ocasions. En aquest sentit, sembla que hi ha un principi d'acord de col·laboració entre l'empresa i l'entitat urbanística de conservació, en virtut del qual aquesta empresa contribuirà a la reparació i el manteniment del carrer. Finalment, l'Ajuntament ha informat de les mesures que té previst executar per resoldre el problema.

Q 08403/2015

**Disconformitat amb el fet que un gimnàs municipal de Barberà del Vallès cobri a una persona les quotes d'abonament a les instal·lacions que té pendents de pagament una altra persona**Ajuntament de Barberà del Vallès

---

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que li indiqui el motiu pel qual s'exigeix al promotor de la queixa el pagament de les quotes corresponents a una altra persona, quines actuacions s'han fet per reclamar la responsabilitat del deute i quin tràmit s'ha donat a l'escrit que el promotor va presentar a l'Ajuntament l'octubre de 2015.

Del contingut de l'informe tramès per l'Ajuntament se'n desprèn que s'estan fent els tràmits pertinents per anul·lar els rebuts generats indegudament.

**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

