



INFORME DE CARDEDEU 2015

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A CARDEDEU EN DADES.....	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Cardedeu durant el 2015.....	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2015 en què la persona interessada resideix a Cardedeu	7
III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS	11
3.1. Resolucions complertes	11
3.2. Resolucions acceptades.....	12

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 Cardedeu i de residents en 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 4 de febrer 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 Cardedeu 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 22 visites en el seu desplaçament a Cardedeu del 3 de novembre de 2015. Les persones ateses per l'equip del Síndic a l'edifici Sant Corneli van presentar 9 queixes i van fer 13 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (electricitat, gas, telèfon i aigua), serveis socials, ensenyament, tributs, medi ambient i justícia. De les 9 queixes presentades, 2 anaven dirigides a l'Ajuntament de Cardedeu. Totes les visites ateses, excepte una, van ser de persones veïnes de la població.

En aquest període analitzat, el Síndic de Greuges de Catalunya ha obert un total de 14 queixes en què l'administració afectada era l'Ajuntament de Cardedeu, 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 rebudes per l'Ajuntament de Cardedeu és assimilable al d'altres corporacions locals de població similar.

Quant al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits (taula 3), l'Ajuntament de Cardedeu presenta una mitjana de 111,2 dies; el Síndic de Greuges, de 54,8 dies, i la persona interessada, de 35,7 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 Cardedeu, durant el 2015 s'han finalitzat 13 actuacions (50%) i 13 continuen en tramitació (50%). Del conjunt de queixes finalitzades, en un 61,5% dels casos s'ha detectat una irregularitat per part de l'Administració i que 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 Cardedeu, convé indicar l'increment de queixes i consultes d'aquest any (5,2%) respecte de l'any 2014.

Tot i això, convé assenyalar que des de finals de l'any 2014 el Síndic ha implementat el sistema de notificacions electròniques amb les persones interessades que consentin 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'hagin 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 les consultes rebudes durant el 2015 de persones de Cardedeu (taula 7), la majoria s'ha concentrat en temes propis de les polítiques socials, concretament infància i adolescència, seguits per temes de consum.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades de veïns de Cardedeu, predominen les referides a l'Administració local (25 queixes), de les quals 20 s'han tramitat amb l'Ajuntament de Cardedeu. En segon lloc, hi ha les queixes relacionades amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya (21 queixes) i, fonamentalment, les relacionades amb la manca de pagament de les prestacions per infants a càrrec.

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 CARDEDEU EN DADES

2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE CARDEDEU DURANT EL 2015

1. Evolució de les queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Cardedeu

	2011		2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	4	13,8	-	-	4	30,8	2	6,3	2	14,3
Educació i recerca	4	13,8	-	-	1	7,7	2	6,3	-	-
Infància i adolescència	-	-	-	-	3	23,1	-	-	1	7,1
Salut	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Treball i pensions	-	-	-	-	-	-	-	-	1	7,1
Administració pública i tributs	13	44,8	6	40,0	5	38,5	17	53,1	2	14,3
Administració pública i drets	9	31,0	1	6,7	5	38,5	14	43,8	2	14,3
Tributs	4	13,8	5	33,3	-	-	3	9,4	-	-
Polítiques territorials	12	41,4	7	46,7	2	15,4	8	25,0	5	35,7
Medi ambient	10	34,5	-	-	-	-	8	25,0	4	28,6
Urbanisme i habitatge	2	6,9	7	46,7	2	15,4	-	-	1	7,1
Consum	-	-	2	13,33	2	15,4	4	12,5	4	28,6
Seguretat ciutadana i justícia	-	-	-	-	-	-	1	3,1	1	7,1
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	29	100	15	100	13	100	32	100	14	100

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

	Població	Queixes
Caldes de Montbui	17.098	4
Sant Celoni	17.317	39
Palamós	17.911	19
Cardedeu	17.938	14
Calella*	18.226	9
Malgrat de Mar	18.371	8
Parets del Vallès	18.901	5
Mitjana	17.966	14,0

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

	2012	2013	2014	2015
Ajuntament de Cardedeu	196,0	133,6	96,6	111,2
Síndic	70,0	73,0	60,8	54,8
Persona interessada	13,2	38,7	38,5	35,7

4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	13	50
Queixes finalitzades	13	50
Total	26	100

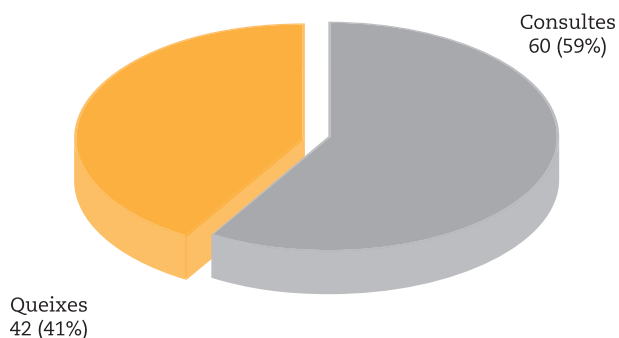
5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	8	61,54
Es resol el problema	2	15,38
Resolucions acceptades	6	46,15
Resolucions parcialment acceptades	-	-
Resolucions no acceptades	-	-
No-irregularitat de l'Administració	5	38,46
La persona interessada desisteix	-	-
Queixes no admeses a tràmit	-	-
Total	13	100

2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2015 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A CARDEDEU

6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	42	41,2
■ Consultes	60	58,8
Total	102	100

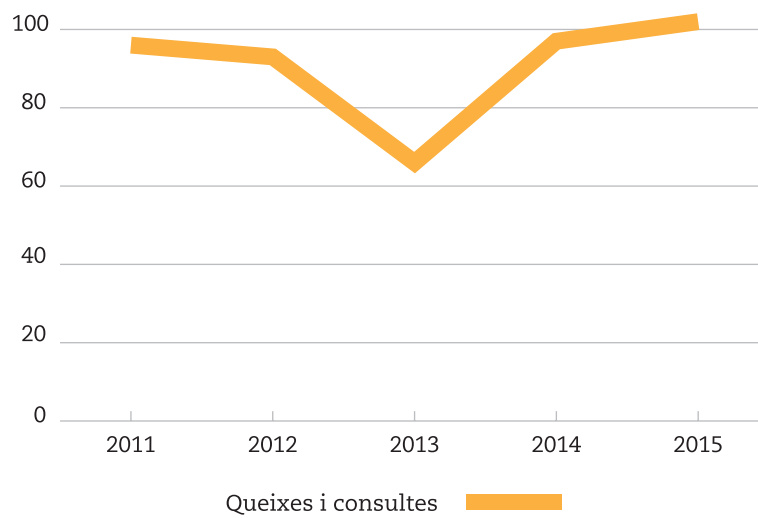


7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Total		Queixes		Consultes	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	32	31,4	15	35,7	17	28,3
Educació i recerca	4	3,9	3	7,1	1	1,7
Infància i adolescència	12	11,8	7	16,7	5	8,3
Salut	2	2,0	1	2,4	1	1,7
Serveis socials	8	7,8	2	4,8	6	10,0
Treball i pensions	6	5,9	2	4,8	4	6,7
Administració pública i tributs	12	11,8	4	9,5	8	13,3
Administració pública i drets	11	10,8	4	9,5	7	11,7
Tributs	1	1,0	-	-	1	1,7
Polítiques territorials	12	11,8	8	19,0	4	6,7
Medi ambient	7	6,9	6	14,3	1	1,7
Urbanisme i habitatge	5	4,9	2	4,8	3	5,0
Consum	31	30,4	14	33,3	17	28,3
Seguretat ciutadana i justícia	11	10,8	-	-	11	18,3
Cultura i llengua	2	2,0	1	2,4	1	1,7
Altres	2	2,0	-	-	2	3,3
Total	102	100	42	100	60	100

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

	Total	Queixes	Consultes
2011	96	55	41
2012	93	47	46
2013	66	34	32
2014	97	53	44
2015	102	42	60



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	72	74	44	57	74
Nombre de persones afectades en les consultes	41	46	32	44	60
Total	113	120	76	101	134

10. Administracions amb les quals s'ha tramitat en les queixes procedents de Cardedeu

	Queixes	%
Administració autonòmica	21	39,6
Departament de Benestar Social i Família	6	11,3
Departament d'Economia i Coneixement	1	1,9
Departament d'Ensenyament	4	7,5
Departament d'Interior	1	1,9
Departament de Justícia	1	1,9
Departament de Salut	4	7,5
Departament de Territori i Sostenibilitat	4	7,5
Administració local	25	47,2
Ajuntament de Canovelles	1	1,9
Ajuntament de Cardedeu	20	37,7
Ajuntament de Llinars del Vallès	1	1,9
Ajuntament de Sant Antoni de Vilamajor	1	1,9
Diputació de Barcelona	2	3,8
Companyies elèctriques	4	7,5
Endesa	3	5,7
Iberdrola	1	1,9
Companyies telefòniques	3	5,7
Telefónica España, SAU	2	3,8
Vodafone Catalunya	1	1,9
Total	53	100

11. Queixes i consultes procedents de Cardedeu en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars

	Població	Total	Queixes	Consultes
Caldes de Montbui	17.098	39	14	25
Palamós	17.317	72	31	41
Sant Celoni	17.911	72	53	19
Cardedeu	17.938	102	42	60
Calella*	18.226	50	24	26
Malgrat de Mar	18.371	72	26	46
Parets del Vallès	18.901	42	21	21
Mitjana	17.966	64,1	30,1	34

12. Evolució de les queixes i consultes procedents de Cardedeu en els desplaçaments al municipi

	Total	Queixes	Consultes
2010	16	5	11
2011	22	12	10
2012	15	4	11
2013	13	7	6
2014	10	8	2
2015	22	9	13

III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 05815/2010

Disconformitat amb l'Ajuntament de Cardedeu per la manca de devolució d'uns avals prestats com a condició d'una llicència d'obres majors

Ajuntament de Cardedeu

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Cardedeu que dicti una resolució sobre la sol·licitud del promotor, motivada amb els informes corresponents, que la hi notifiqui en el termini establert i la forma escaient i que hi indiqui els recursos que hi pot interposar en contra, l'òrgan davant del qual es poden presentar i el termini per fer-ho.

L'Ajuntament ha informat que s'ha autoritzat la tresoreria municipal a retornar l'aval objecte de la queixa, una vegada l'empresa interessada liquidi l'import de l'arranjament efectuat per l'Ajuntament.

Q 05065/2014

Queixa referida a l'import de la quota tributària en concepte d'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana a Cardedeu

Ajuntament de Cardedeu

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Cardedeu que doni resposta expressa a la persona interessada.

L'Ajuntament ha informat que ha detallat a la persona interessada el règim jurídic que s'ha aplicat per al càlcul del tribut i les circumstàncies concretes que hi intervenen.

Q 06216/2014

Manca de resposta de l'Ajuntament de Cardedeu a diverses instàncies relatives a l'estat de la via pública

Ajuntament de Cardedeu

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Cardedeu que, si no ho ha fet, doni resposta a les sol·licituds plantejades per la promotora de la queixa.

L'Ajuntament ha informat que va intentar notificar sense èxit a la promotora un escrit que donava resposta a les qüestions que plantejava en les seves instàncies.

Q 02150/2015

Manca de resposta de l'Ajuntament de Cardedeu a una sol·licitud d'accés a diversos documents

Ajuntament de Cardedeu

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que l'informi si ha facilitat l'accés a la informació sol·licitada per la persona interessada o no, i, en cas que l'hi hagi denegat, que li n'indiqui els motius concrets.

L'Ajuntament ha informat que en data 18 de maig de 2015 ja va enviar una resposta a la persona interessada en relació amb la qüestió que reclamava.

Q 03045/2015

Manca de resposta de l'Ajuntament de Cardedeu a una sol·licitud d'informació sobre la contractació d'un advocat

Ajuntament de Cardedeu

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que l'informi sobre si ha donat resposta a l'escrit de la persona interessada i sobre si li ha facilitat l'accés a la informació que demanava o no.

L'Ajuntament ha informat que en data 15 de juliol de 2015 ja va donar resposta a l'escrit de la persona interessada.

3.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES

Q 03523/2014

Disconformitat amb la manca de resposta de l'Ajuntament de Cardedeu a un escrit relatiu a un expedient disciplinari obert a un treballador

Ajuntament de Cardedeu

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que impulsi les actuacions preventives necessàries i el desenvolupament i l'aplicació d'un procediment per resoldre els conflictes entre treballadors i que, de manera complementària o alternativa, valori l'aplicació

en aquest cas d'un sistema de mediació per part d'un professional competent, sens perjudici de dur a terme sessions de formació específiques per als membres de la brigada municipal, a fi de tractar els problemes detectats en les avaluacions de riscos.

Q 03655/2014

Disconformitat amb l'import reclamat en concepte d'una alta nova de subministrament d'aigua

Ajuntament de Cardedeu

L'Ajuntament indica que no té regulada cap ordenança fiscal que aprovi el preu de les noves altes de servei d'abastament d'aigua i que està en l'espera que una empresa contractada per la Diputació de Barcelona elabori un estudi tècnic per determinar les tarifes. D'aquesta informació se'n desprèn que, fins ara, els preus de les noves altes i altres tarifes que afecten l'abastament d'aigua les ha determinat l'empresa encarregada

de la gestió del servei, sense cap tipus de control per part de l'Ajuntament. Per tant, el Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que retorni al promotor la quantia que ha ingressat en excés, en cas que les tarifes aprovades per l'Ajuntament i autoritzades per la Comissió de Preus de Catalunya resultin inferiors a l'import sol·licitat en concepte d'alta nova.

Q 01298/2015

Queixa relativa a l'actuació de la Policia Local de Cardedeu a l'hora de controlar els possibles incompliments de la legislació antitabac

Ajuntament de Cardedeu

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Cardedeu, d'una banda, que prohibeixi el consum de tabac a la totalitat del recinte on es troben els equipaments esportius municipals

i també a l'interior dels parcs infantils públics, i que se senyalitzi aquesta prohibició convenientment; i de l'altra, que la Policia Local garanteixi el compliment d'aquesta normativa.

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

