

INFORME D'ESPARREGUERA 2015

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A ESPARREGUERA EN DADES	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament d'Esparreguera durant el 2015.....	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2015 en què la persona interessada resideix a Esparreguera	7
III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS	11
3.1. Resolucions complertes	11
3.2. Resolucions acceptades.....	14

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 d'Esparreguera i de residents en aquesta localitat, i també l'àmbit temàtic de les queixes i les consultes formulades pels ciutadans d'aquest municipi. L'informe s'emmarca en el conveni de col·laboració signat el 20 de gener de 2010 entre l'Ajuntament i la institució del Síndic de Greuges de Catalunya.

Cal destacar, però, que, a diferència dels dos darrers anys, l'informe d'Esparreguera 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 durant 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 15 visites en el seu desplaçament a Esparreguera del dimarts 24 de febrer de 2015. Les persones ateses per l'equip del Síndic a Can Pasqual van presentar 11 queixes i van fer 4 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser temes relacionats amb consum (electricitat, telefonia i aigua), serveis socials, tributs, sanitat, treball, entre d'altres. De les 11 queixes presentades, 5 anaven dirigides a l'Ajuntament d'Esparreguera. Totes les visites ateses van ser de persones veïnes de la població.

En aquest període analitzat, el Síndic de Greuges de Catalunya ha obert un total de 20 queixes en què l'administració afectada era l'Ajuntament d'Esparreguera, la majoria de les quals fan referència a les àrees d'administració pública i tributs. 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 d'Esparreguera en relació amb altres corporacions locals de població similar és significativament superior.

Quant al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits (taula 3), l'Ajuntament d'Esparreguera presenta una mitjana de 105,1 dies; el Síndic de Greuges, de 77,3 dies, i la persona interessada, de 31,2 dies. Si es comparen aquestes xifres amb la mitjana de dies emprats els anys anteriors, es pot observar una lleugera reducció 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 d'Esparreguera, durant el 2015 s'han finalitzat 19 actuacions (73,1%) i 7 (26,9%) continuen en tramitació. Del conjunt de queixes finalitzades, en el 63,2% dels casos s'ha detectat una irregularitat per part 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 Esparreguera, cal indicar l'increment de queixes i consultes d'aquest any (10,3%) respecte de l'any 2014.

Tot i això, cal 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'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 les consultes rebudes durant el 2015 de persones d'Esparreguera (taula 7), la majoria s'ha concentrat en temes propis de les polítiques socials, concretament serveis socials, seguits per temes de consum.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades per veïns d'Esparreguera, predominen les referides a l'Administració de la Generalitat de Catalunya (28 queixes) i, en segon lloc, les queixes relacionades amb l'Administració local (22 queixes), 16 de les quals s'han tramitat amb l'Ajuntament d'Esparreguera.

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 ESPARREGUERA EN DADES

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

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

	2011		2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	4	11,1	4	11,4	8	19,5	6	25,0	5	25
Educació i recerca	-	-	1	2,9	3	7,3	2	8,3	2	10
Infància i adolescència	1	2,8	1	2,9	3	7,3	4	16,7	1	5
Salut	-	-	-	0,0	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	3	8,3	2	5,7	2	4,9	-	-	2	10
Treball i pensions	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Administració pública i tributs	17	47,2	18	51,4	17	41,5	9	37,5	6	30
Administració pública i drets	6	16,7	5	14,3	6	14,6	7	29,2	4	20
Tributs	11	30,6	13	37,1	11	26,8	2	8,3	2	10
Polítiques territorials	12	33,3	10	28,6	13	31,7	8	33,3	5	25
Medi ambient	10	27,8	2	5,7	8	19,5	3	12,5	2	10
Urbanisme i habitatge	2	5,6	8	22,9	5	12,2	5	20,8	3	15
Consum	1	2,8	3	8,6	3	7,3	-	-	2	10
Seguretat ciutadana i justícia	2	5,6	-	-	-	-	1	4,2	2	10
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	36	100	35	100	41	100	24	100	20	100

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

	Població	Queixes
Manlleu	20.477	9
Vilassar de Mar	20.952	11
Sant Feliu de Guíxols	21.586	3
Esparreguera	21.701	20
Vila-seca	22.332	7
Palafrugell	22.733	19
Masnou, el	22.923	8
Mitjana	21.815	11,0

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

	2012	2013	2014	2015
Ajuntament d'Esparreguera	185,5	142,4	128,8	105,1
Síndic	102,4	71,1	73,6	77,3
Persona interessada	17,9	46,2	49,3	31,2

4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	7	26,9
Queixes finalitzades	19	73,1
Total	26	100

5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	12	63,2
Es resol el problema	6	31,6
Resolucions acceptades	6	31,6
Resolucions parcialment acceptades	-	-
Resolucions no acceptades	-	-
No-irregularitat de l'Administració	7	36,8
La persona interessada desisteix	-	-
Queixes no admeses a tràmit	-	-
Total	19	100

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

6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	46	47,9
■ Consultes	50	52,1
Total	96	100

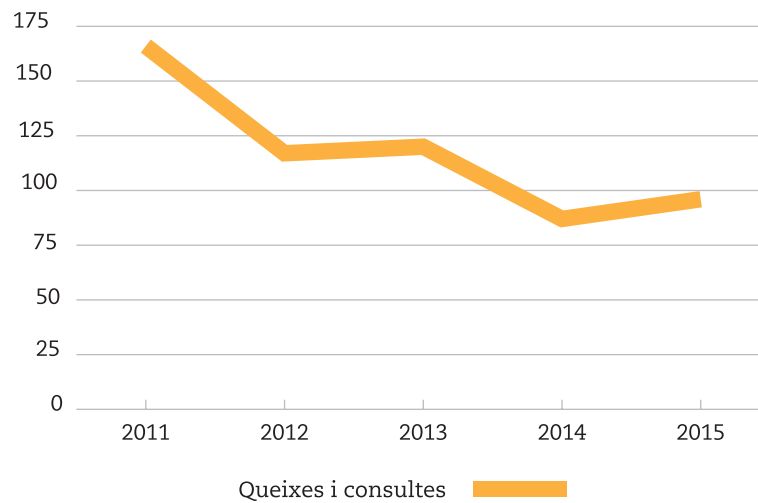


7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Total		Queixes		Consultes	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	32	33,3	19	41,3	13	26
Educació i recerca	4	4,2	3	6,5	1	2
Infància i adolescència	9	9,4	4	8,7	5	10
Salut	4	4,2	3	6,5	1	2
Serveis socials	13	13,5	8	17,4	5	10
Treball i pensions	2	2,1	1	2,2	1	2
Administració pública i tributs	14	14,6	10	21,7	4	8
Administració pública i drets	11	11,5	7	15,2	4	8
Tributs	3	3,1	3	6,5	-	-
Polítiques territorials	11	11,5	7	15,2	4	8
Medi ambient	7	7,3	3	6,5	4	8
Urbanisme i habitatge	4	4,2	4	8,7	-	-
Consum	28	29,2	8	17,4	20	40
Seguretat ciutadana i justícia	4	4,2	2	4,3	2	4
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-
Altres	7	7,3	-	-	7	14
Total	96	100	46	100	50	100

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

	Total	Queixes	Consultes
2011	166	77	89
2012	117	46	71
2013	120	71	49
2014	87	34	53
2015	96	46	50



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	97	117	59	51	69
Nombre de persones afectades en les consultes	89	71	49	53	50
Total	186	188	108	104	119

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

	Queixes	%
Administració autonòmica	28	49,1
Departament de la Presidència	1	1,8
Departament d'Economia i Coneixement	1	1,8
Departament d'Empresa i Ocupació	1	1,8
Departament d'Ensenyament	5	8,8
Departament d'Interior	2	3,5
Departament de Benestar Social i Família	8	14,0
Departament de Justícia	2	3,5
Departament de Salut	6	10,5
Departament de Territori i Sostenibilitat	2	3,5
Administració local	22	38,6
Ajuntament d'Esparreguera	16	28,1
Ajuntament de Barcelona	1	1,8
Ajuntament de l'Escala	1	1,8
Ajuntament del Bruc	1	1,8
Ajuntament de Sitges	1	1,8
Diputació de Barcelona	2	3,5
Universitats	1	1,8
Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)	1	1,8
Companyies d'aigües	1	1,8
Aigües d'Esparreguera Vidal SA	1	1,8
Companyies elèctriques	2	3,5
Endesa	2	3,5
Companyies telefòniques	3	5,3
Telefónica España, SAU	2	3,5
Vodafone Catalunya	1	1,8
Total	57	100

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

	Població	Total	Queixes	Consultes
Manlleu	20.477	49	20	29
Vilassar de Mar	20.952	73	33	40
Sant Feliu de Guíxols	21.586	21	9	12
Esparreguera	21.701	96	46	50
Vila-seca	22.332	21	12	9
Palafrugell	22.733	43	27	16
Masnou, el	22.923	55	27	28
Mitjana	21.815	51,1	24,9	26,3

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
2014	7	5	2
2015	15	11	4

III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 01222/2013

Queixa relativa a la legalitat de les obres que s'han dut a terme en una finca d'Esparreguera

Ajuntament d'Esparreguera

El Síndic ha suggerit al l'Ajuntament d'Esparreguera que notifiqui a la persona interessada que l'obra que denuncia ha passat a ser legalitzable en virtut de l'anul·lació del Pla d'ordenació urbanística municipal i amb l'aplicació del planejament anterior, i que en conseqüència s'ha arxivat l'expedient de protecció de la legalitat urbanística obert arran de la seva denúncia.

L'Ajuntament d'Esparreguera ha informat que va notificar a la promotora de la queixa el Decret d'alcaldia núm. 6216, de 2 d'octubre de 2014, pel qual es resol arxivar l'expedient de protecció de la legalitat urbanística en qüestió.

Q 04011/2014

Disconformitat amb l'actuació de l'Escola de Música d'Esparreguera en el cas de la baixa d'una alumna

Ajuntament d'Esparreguera

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que revisi l'expedient de devolució dels imports dels rebuts i recàrrecs dels ensenyaments de música de la filla de la promotora i que l'informi de les mesures que es prendran des de l'Escola de Música a fi de garantir que la informació sobre les condicions que marca l'Ordenança municipal número 24, reguladora de la taxa per la prestació dels serveis d'ensenyaments especials en establiments municipals, arriba efectivament a les famílies a començament de cada curs.

L'Ajuntament ha informat de les mesures que ha pres l'Escola Municipal de Música i Dansa des de començament de 2014 a fi d'informar els usuaris de l'obligatorietat de donar-se de baixa mitjançant instància general a l'Oficina d'Atenció Ciutadana.

Q 06018/2014

Disconformitat amb les molèsties que pateixen els veïns d'una comunitat de propietaris d'Esparreguera a causa dels contenidors d'escombraries ubicats davant de la seva finca

Ajuntament d'Esparreguera

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament, d'una banda, que valori la possibilitat de regular la prestació del servei de treballs de neteja de la via pública i de recollida de residus en l'Ordenança sobre control de la contaminació acústica; i de l'altra, que prengui les mesures necessàries per reduir al mínim les molèsties que produeix aquest servei públic.

De la informació tramesa per l'Ajuntament se'n desprèn que s'han pres mesures per reduir les molèsties objecte de queixa.

Q 06778/2014

Disconformitat amb la manca de resposta de l'Ajuntament a una sol·licitud d'accés a dos expedients

Ajuntament d'Esparreguera

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que l'informi sobre l'escrit de resposta que s'ha enviat a la promotora de la queixa.

L'Ajuntament ha acreditat que ha atès la petició de la promotora.

Q 09033/2014

Manca de resposta de l'Ajuntament d'Esparreguera a uns escrits relatius a l'empadronament d'un infant al municipi sense consentiment del pare

Ajuntament d'Esparreguera

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que li faciliti una còpia de la resposta que s'ha donat al promotor de la queixa i, en cas que no se li hagi donat resposta, que li indiqui els motius que justifiquen la demora.

L'Ajuntament ha informat que s'ha denegat la sol·licitud del promotor d'anul·lació de l'empadronament de la seva filla.

Q 09253/2014

Queixa relativa a l'embargament d'un compte corrent i a la manca de devolució del dipòsit ingressat en concepte de garantia per a la prestació dels serveis assistencials en una residència d'Esparreguera

Ajuntament d'Esparreguera

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que l'informi, entre altres coses, sobre si es va fer la liquidació de les quantitats pendents de pagament en els termes que estableix l'article 14 del reglament de la residència i 5.6 de l'Ordenança fiscal núm. 22 que regula la taxa per a la prestació de serveis d'assistència i estada a la residència d'avis. En cas que no es fes aquesta liquidació, el Síndic en demana el

motiu i per quina raó es va iniciar el procediment executiu i no s'ha retornat el dipòsit ingressat com a garantia de pagament.

El promotor de la queixa ha informat que ha rebut la devolució de l'import indegudament satisfet i que dóna l'assumpte per resolt.

Q 00144/2015

Manca de resposta de l'Ajuntament a diverses queixes sobre el funcionament d'una piscina municipal

Ajuntament d'Esparreguera

El Síndic demana a l'Ajuntament que l'informi sobre aquest assumpte i que li indiqui si ha donat resposta a les reclamacions de la promotora de la queixa.

D'acord amb la informació facilitada per l'Ajuntament, el problema tècnic que va motivar que l'aigua no s'escalfés suficientment va ser complex de resoldre i va motivar que, durant uns quants mesos, la piscina no funcionés correctament. Sembla que aquesta situació es va resoldre progressivament a partir del mes de gener. Pel que fa a la neteja de les instal·lacions, s'assenyala que el dèficit d'escalfament va provocar un augment de la humitat i més dificultat per mantenir l'espai en condicions de netedat. Amb la resolució del problema d'escalfament de l'aigua, però, la situació de neteja ha tornat a la normalitat de forma progressiva.

Q 01348/2015

Queixa de l'associació de mares i pares de l'alumnat (AMPA) d'una escola d'Esparreguera en relació amb l'estat de neteja del centre

Ajuntament d'Esparreguera

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que faci una valoració del manteniment de les condicions d'higiene de l'escola i que l'informi de la resposta que s'ha donat a les reclamacions presentades per l'AMPA, de les actuacions dutes a terme pel centre educatiu per resoldre aquesta situació i de la previsió de resolució d'aquest assumpte i les alternatives ofertes als pares dels infants.

L'Ajuntament ha informat que durant els dos primers mesos del 2015 va resultar molt complicat mantenir la neteja de l'escola perquè van coincidir diverses baixes de personal de neteja. A partir del mes de març, aquestes baixes de llarga durada es van anar cobrint amb personal contractat per una empresa externa i s'ha regularitzat la situació del servei. El mes de maig es van incorporar tres persones a jornada completa durant sis mesos, temps en què s'ha fet tota la neteja a fons que quedava pendent al centre. Actualment, la situació ja està regularitzada.

Q 01373/2015

Queixa relativa a la manca de seguretat ciutadana al barri de la Font de la Barona d'Esparreguera

Ajuntament d'Esparreguera

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que l'informi sobre les actuacions de control de l'ordre públic i seguretat ciutadana que ha dut a terme en aquest barri i als voltants, i sobre possibles actuacions previstes en col·laboració amb el Cos de Mossos d'Esquadra.

La Policia Local d'Esparreguera ha tramès un informe amb una relació de les actuacions que s'han dut a terme en resposta a les demandes i les problemàtiques plantejades pels veïns del barri. Pel que fa a la percepció d'inseguretat, s'assenyala que s'han fet dos tipus d'actuació: una de més directa per part de la Policia Local i l'altra en col·laboració amb el Cos de Mossos d'Esquadra.

3.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES

Q 01664/2012

Disconformitat amb l'Ajuntament d'Esparreguera per la taxa de prestació de serveis d'assistència i estada a la residència municipal d'avis

Ajuntament d'Esparreguera

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament d'Esparreguera, d'una banda, que revisi els imports que el promotor estava obligat a satisfer tenint en compte que va ser beneficiari d'una plaça privada del servei residencial entre l'1 de gener de 2009 i el 31 de juliol de 2010 i que tenia concedida una prestació de servei residencial amb una aportació de l'usuari de 301,76 euros/mes amb efectes de l'1 d'agost de 2010, i els imports que efectivament es van satisfer; i de l'altra, que doni una resposta degudament

motivada al promotor en què es detallin de forma clara i precisa les quotes que havia de satisfer pel servei residencial de l'exercici 2009 i 2010 i les quotes realment satisfetes. En cas que del resultat diferencial entre ambdós imports es detecti que el promotor va ingressar un import superior al que correspondria, el Síndic suggereix que es duguin a terme les mesures que es considerin oportunes per procedir a la devolució d'ingressos indeguts.

Q 08680/2013

Manca de resposta de l'Ajuntament d'Esparreguera a un escrit relatiu al pagament d'una part del complement de productivitat de l'exercici 2009

Ajuntament d'Esparreguera

El Síndic ha recomanat a l'Ajuntament d'Esparreguera, d'una banda, que revisi l'apartat 4 c) de l'Acord de la Mesa General de Negociació, ratificat pel Ple de la corporació, i el deixi sense efecte perquè és contrari a les disposicions legals reguladores del complement de productivitat i de la norma-

tiva pressupostària; i de l'altra, que resolgui expressament la sol·licitud formulada per la persona interessada i acordi el pagament de l'import pendent corresponent al complement de productivitat meritat l'any 2009.

Q 01050/2014

Disconformitat amb la instal·lació d'una marquesina davant la façana d'un edifici d'Esparreguera

Ajuntament d'Esparreguera

El Síndic ha recomanat a l'Ajuntament d'Esparreguera que elabori i aprovi una ordenança que, dins l'àmbit de les competències municipals, reguli els

permissos d'ocupació i la instal·lació de vetlladors en els espais públics d'Esparreguera.

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

