

INFORME DE MATADEPERA 2015

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDICE

I. CONSIDERACIONES GENERALES	3
II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN MATADEPERA EN DATOS	5
2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Matadepera durante el año 2015	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2015 en que la persona interesada reside en Matadepera.....	7
III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES.....	11
3.1. Resoluciones cumplidas.....	11

I. CONSIDERACIONES GENERALES

Este informe tiene como objetivo analizar la tipología de quejas recibidas y tramitadas durante el año 2015 en relación al Ayuntamiento de Matadepera y de residentes en esta localidad, así como el ámbito temático de las quejas y consultas formuladas por ciudadanos de este municipio. El informe se enmarca en el convenio de colaboración firmado el 20 de enero de 2010 entre el Ayuntamiento y la institución del Síndic de Greuges.

Cabe destacar, sin embargo, que, a diferencia de los dos últimos años, el informe de Matadepera 2015 se basa, fundamentalmente, en las quejas y consultas recibidas durante el año, y no en las quejas y consultas que, independientemente de su fecha de inicio, ha gestionado la institución durante este año. Como consecuencia, las cifras de este documento son inferiores a las que hasta ahora se habían mostrado.

Durante el 2015, la oficina itinerante de atención a las personas del Síndic de Greuges ha visitado Matadepera en una ocasión, que dio lugar a la apertura de 3 quejas. Este año, por tanto, se han reducido significativamente el número de actuaciones derivadas del desplazamiento al territorio respecto al año anterior.

En este periodo analizado, el Síndic de Greuges ha abierto un total de 4 quejas en las que la administración afectada es del Ayuntamiento de Matadepera, la mayoría de las cuales hacen referencia a las áreas de urbanismo, vivienda y medio ambiente.

Sin embargo, tal y como puede verse en la tabla 2, el número de quejas recibidas por el Ayuntamiento de Matadepera es asimilable al de otras corporaciones locales de población similar.

En cuanto al tiempo empleado en dar respuesta a los trámites requeridos (tabla 3), del Ayuntamiento de Matadepera presenta una media de 19,9 días; el Síndic de Greuges, de 32,9 días, y la persona interesada, de 3,5 días. Si se comparan estas cifras con la media de días empleados en los años anteriores, puede observarse una reducción de los plazos tanto de la Administración como de la institución del Síndic. En este sentido, el análisis de los últimos cuatro años muestra una tendencia positiva en cuanto a la reducción de plazos en relación a cada uno de los sujetos, lo que se traduce en una reducción global del expediente y, por tanto, en una mejora para a la ciudadanía.

En cuanto al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Matadepera, durante 2015 se han finalizado 2 actuaciones (50%) y 2 (50%) continúan en trámite.

Si el análisis de la evolución se realiza a partir de las quejas y consultas recibidas en el Síndic de personas residentes en Matadepera, conviene indicar la reducción de quejas y consultas de este año (34,1%) respecto al año 2014.

Este hecho, que se reproduce en el conjunto del territorio catalán (a excepción de algunas comarcas), se explica por la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación en el procedimiento institucional. En este sentido, desde finales del año 2014 el Síndic ha implementado el sistema de notificaciones electrónicas con las personas interesadas que consientan expresamente esta opción. Como consecuencia, no es necesario conocer la procedencia de los promotores de las quejas, dado que se tramita de forma electrónica. Es por este motivo que, a pesar de que se haya incrementado el número de quejas este año, en un cierto porcentaje se desconoce el origen de las personas interesadas.

En relación con la materia objeto de las quejas y consultas recibidas durante el 2015 de personas de Matadepera (tabla 7), la mayoría se ha concentrado en temas propios de administración pública y tributos, seguidos por temas de urbanismo, medio ambiente y vivienda.

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas de vecinos de Matadepera, predominan las referidas a la administración local (4 quejas), 3 de las cuales se han tramitado con el Ayuntamiento de Matadepera y, en segundo lugar, las quejas relacionadas con la administración autonómica (3 quejas).

Por último, hay que añadir que en este breve informe pueden consultarse los resúmenes de las resoluciones del Síndic, en función de si han sido cumplidas, aceptadas o no aceptadas por el Ayuntamiento a lo largo de 2015.

II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN MATADEPERA EN DATOS

2.1. QUEJAS Y ACTUACIONES DE OFICIO INICIADAS CON EL AYUNTAMIENTO DE MATADEPERA DURANTE EL AÑO 2015

1. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Matadepera

	2011		2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	-	-	1	33,3	-	-	-	-	1	25
Educación e investigación	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infancia y adolescencia	-	-	-	-	-	-	-	-	1	25
Salud	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Servicios sociales	-	-	1	33,3	-	-	-	-	-	-
Trabajo y pensiones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Administración pública y tributos	3	50	-	-	4	80	1	100	-	-
Administración pública y derechos	3	50	-	-	-	-	-	-	-	-
Tributos	-	-	-	-	4	80	1	100	-	-
Políticas territoriales	3	50	2	66,7	1	20	-	-	2	50
Medio ambiente	3	50	2	66,7	-	-	-	-	2	50
Urbanismo y vivienda	-	-	-	-	1	20	-	-	-	-
Consumo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Seguridad ciudadana y justicia	-	-	-	-	-	-	-	-	1	25
Cultura y lengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	6	100	3	100	5	100	1	100	4	100

2. Comparación de quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Matadepera con las que han recibido ayuntamientos con poblaciones similares

	Población	Quejas
Montmeló	8.835	4
Cervelló	8.851	8
Bigues i Riells	8.858	8
Matadepera	8.900	4
Cervera	8.956	3
Vilassar de Dalt	8.964	4
Solsona	9.004	7
Media	8.910	5,4

3. Tiempo en días empleado por el Ayuntamiento de Matadepera, el Síndic y la persona interesada en dar respuesta a los trámites requeridos durante el período 2012-2015

	2012	2013	2014	2015
Ayuntamiento de Matadepera	152,5	103,7	97,5	19,9
Síndic	62,3	85,8	39,8	32,9
Persona interesada	1,0	-	8,3	3,5

4. Estado de las quejas al finalizar el año

	N	%
Quejas en tramitación	2	50
Quejas finalizadas	2	50
Total	4	100

5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	N	%
Irregularidad de la Administración	1	50
Se resuelve el problema	1	50
Resoluciones aceptadas	-	-
Resoluciones parcialmente aceptadas	-	-
Resoluciones no aceptadas	-	-
No-irregularidad de la Administración	1	50
La persona interesada desiste	-	-
Quejas no admitidas a trámite	-	-
Total	2	100

2.2. QUEJAS Y CONSULTAS INICIADAS DURANTE EL AÑO 2015 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN MATADEPERA

6. Quejas y consultas iniciadas por residentes del municipio

	N	%
Quejas	11	40,74
Consultas	16	59,26
Total	27	100

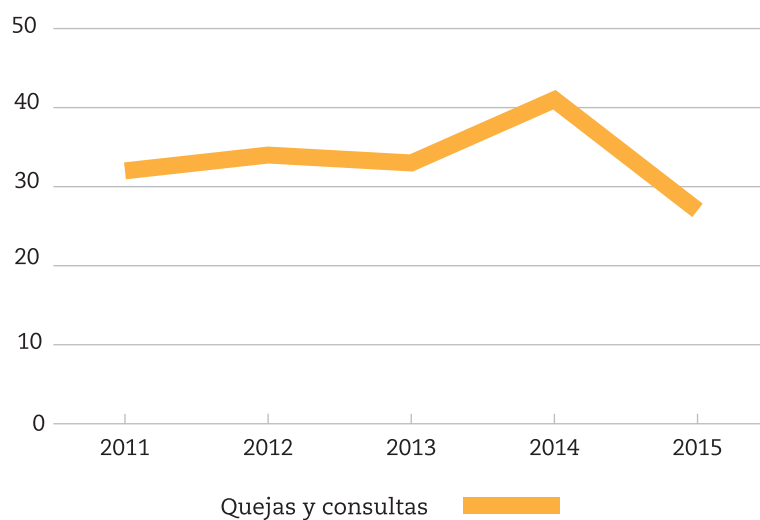


7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Total		Quejas		Consultas	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	4	14,8	2	18,2	2	12,5
Educación e investigación	1	3,7	-	-	1	6,3
Infancia y adolescencia	1	3,7	1	9,1	-	-
Salud	-	-	-	-	-	-
Servicios sociales	1	3,7	-	-	1	6,3
Trabajo y pensiones	1	3,7	1	9,1	-	-
Administración pública y tributos	6	22,2	3	27,3	3	18,8
Administración pública y derechos	4	14,8	3	27,3	1	6,3
Tributos	2	7,4	-	-	2	12,5
Políticas territoriales	4	14,8	2	18,2	2	12,5
Medio ambiente	3	11,1	2	18,2	1	6,3
Urbanismo y vivienda	1	3,7	-	-	1	6,3
Consumo	7	25,9	4	36,4	3	18,8
Seguridad ciudadana y justicia	1	3,7	-	-	1	6,3
Cultura y lengua	-	-	-	-	-	-
Otros	5	18,5	-	-	5	31,3
Total	27	100	11	100	16	100

8. Evolución de las quejas y consultas iniciadas durante los últimos cinco años

	Total	Quejas	Consultas
2011	32	15	17
2012	34	12	22
2013	33	12	21
2014	41	8	33
2015	27	11	16



9. Número de personas afectadas en las quejas y las consultas iniciadas durante el período 2011-2015

	2011	2012	2013	2014	2015
Número de personas afectadas en las quejas	21	18	14	11	12
Número de personas afectadas en las consultas	17	22	21	33	16
Total	38	40	35	44	28

10. Administraciones con las que se ha tramitado en las quejas procedentes de Matadepera

	Quejas	%
Administración autonómica	3	42,9
Departamento de Bienestar Social y Familia	1	14,3
Departamento de Empresa y Ocupación	1	14,3
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	1	14,3
Administración local	4	57,1
Ayuntamiento de Barcelona	1	14,3
Ayuntamiento de Matadepera	3	42,9
Total	7	100

11. Quejas y consultas procedentes de Matadepera en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares

	Población	Total	Quejas	Consultas
Montmeló	8.835	14	7	7
Cervelló	8.851	29	16	13
Bigues i Riells	8.858	32	11	21
Matadepera	8.900	27	11	16
Cervera	8.956	27	14	13
Vilassar de Dalt	8.964	33	11	22
Solsona	9.004	30	15	15
Media	8.910	27,4	12,1	15,3

12. Evolución de las quejas y consultas procedentes de Matadepera en los desplazamientos al municipio

	Total	Quejas	Consultas
2010	23	9	14
2011	7	3	4
2012	6	4	2
2013	4	4	-
2014	6	3	3
2015	3	3	-

III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

Q 02337/2015

Queja referida a la denegación de la ayuda para libros de texto y colonias solicitadas para una alumna que cursa enseñanzas de educación secundaria obligatoria

Ayuntamiento de Matadepera

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de Matadepera que le informe de la respuesta que ha dado al escrito de la persona interesada de 31 de mayo de 2015, y de la decisión adoptada en relación a la solicitud de las ayudas de libros y colonias que solicitó para su hija.

El Ayuntamiento ha informado que resolvió otorgar a la persona interesada una ayuda de urgencia social en concepto de libros de texto y colonias.

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

