



INFORME DE SANT QUIRZE DEL VALLÈS 2015

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A SANT QUIRZE DEL VALLÈS EN DADES	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès durant el 2015	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2015 en què la persona interessada resideix a Sant Quirze del Vallès.....	7
III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS	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 Sant Quirze del Vallès i de residents en aquesta localitat, i també l'àmbit temàtic de les queixes i consultes formulades per ciutadans d'aquest municipi. L'informe s'emmarca en el conveni de col·laboració signat el 8 de setembre de 2011 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 Sant Quirze del Vallès 2015 es basa, fonamentalment, en les queixes i les consultes rebudes durant l'any, i no en les queixes i 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.

Durant el 2015, l'oficina itinerant d'atenció a les persones del Síndic de Greuges ha visitat Sant Quirze del Vallès en una ocasió, que va donar lloc a l'obertura de 3 queixes i 4 consultes. Aquest any, per tant, s'han obert un 16,7% més d'actuacions derivades del desplaçament al territori que l'any anterior.

En aquest període analitzat, el Síndic de Greuges de Catalunya ha obert un total de 7 queixes en què l'administració afectada era l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès, 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 de Sant Quirze del Vallès en relació amb altres corporacions locals de població similar és inferior.

Quant al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits (taula 3), l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès presenta una mitjana de 30,1 dies; el Síndic de Greuges, de 76,7 dies, i la persona interessada, de 31,9 dies. Si es comparen aquestes xifres amb la mitjana de dies emprats els anys anteriors, es pot observar una reducció dels terminis tant pel que fa a l'Administració com a la institució del Síndic. És més, 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 Sant Quirze del Vallès, durant el 2015 s'han finalitzat 7 actuacions (53,9%) i 6 (46,1%) continuen en tramitació. Del conjunt de queixes finalitzades, en el 71,4% dels casos s'ha detectat alguna 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 consultes rebudes al Síndic de persones residents a Sant Quirze del Vallès, convé indicar l'increment de queixes i consultes d'aquest any (40%) 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'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 de Sant Quirze del Vallès (taula 7), la majoria s'ha concentrat en temes propis de consum, seguit de les polítiques socials i d'administració pública i tributs.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades de veïns de Sant Quirze del Vallès, predominen les referides a l'Administració local (18 queixes), de les quals 9 s'han tramitat amb l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès i, en segon lloc, les referides a l'Administració de la Generalitat de Catalunya (12 queixes).

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 SANT QUIRZE DEL VALLÈS EN DADES

2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE SANT QUIRZE DEL VALLÈS DURANT EL 2015

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

	2011		2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	-	-	2	7,14	3	10,34	-	-	-	-
Educació i recerca	-	-	2	7,14	-	-	-	-	-	-
Infància i adolescència	-	-	-	-	3	10,34	-	-	-	-
Salut	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Treball i pensions	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Administració pública i tributs	7	38,89	20	71,43	20	68,97	3	27,27	5	45,45
Administració pública i drets	7	38,89	15	53,57	8	27,59	3	27,27	4	36,36
Tributs	-	-	5	17,86	12	41,38	-	-	1	9,09
Polítiques territorials	9	50,00	5	17,86	5	17,24	7	63,64	1	9,09
Medi ambient	5	27,78	3	10,71	4	13,79	2	18,18	1	9,09
Urbanisme i habitatge	4	22,22	2	7,14	1	3,45	5	45,45	-	-
Consum	2	11,11	1	3,57	1	3,45	-	-	-	-
Seguretat ciutadana i justícia	-	-	-	-	-	-	1	9,09	1	9,09
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	18	100	28	100	29	100	11	100	7	63,6

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

	Població	Queixes
Banyoles	19.299	7
Franqueses del Vallès, les	19.446	38
Roses	19.575	10
Sant Quirze del Vallès	19.602	7
Manlleu	20.228	9
Vilassar de Mar	20.447	11
Ampostà	20.952	7
Mitjana	19.936	12,71

3. Temps en dies emprat per l'Ajuntament de Sant Quirze 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 Sant Quirze del Vallès	136,7	139,7	53,5	30,1
Síndic	76,0	91,7	93,7	76,7
Persona interessada	26,5	18,2	23,9	31,9

4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	6	46,15
Queixes finalitzades	7	53,85
Total	13	100

5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	5	71,43
Es resol el problema	4	57,14
Resolucions acceptades	1	14,29
Resolucions parcialment acceptades	-	-
Resolucions no acceptades	-	-
No-irregularitat de l'Administració	2	28,57
La persona interessada desisteix	-	-
Queixes no admeses a tràmit	-	-
Total	7	100

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

6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	26	41,27
■ Consultes	37	58,73
Total	63	100

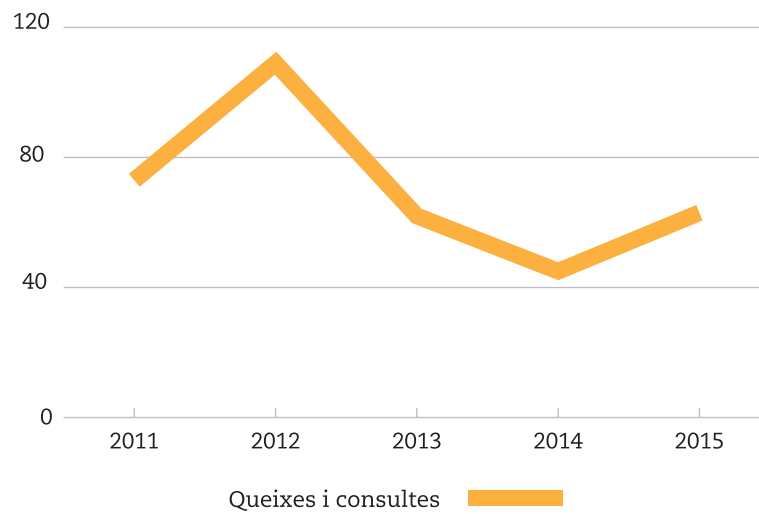


7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Total		Queixes		Consultes	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	17	26,98	8	30,77	9	24,32
Educació i recerca	1	1,59	-	-	1	2,70
Infància i adolescència	5	7,94	4	15,38	1	2,70
Salut	1	1,59	-	-	1	2,70
Serveis socials	9	14,29	4	15,38	5	13,51
Treball i pensions	1	1,59	-	-	1	2,70
Administració pública i tributs	17	26,98	9	34,62	8	21,62
Administració pública i drets	13	20,63	7	26,92	6	16,22
Tributs	4	6,35	2	7,69	2	5,41
Polítiques territorials	4	6,35	2	7,69	2	5,41
Medi ambient	3	4,76	2	7,69	1	2,70
Urbanisme i habitatge	1	1,59	-	-	1	2,70
Consum	22	34,92	6	23,08	16	43,24
Seguretat ciutadana i justícia	2	3,17	1	3,85	1	2,70
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-
Altres	1	1,59	-	-	1	2,70
Total	63	100	26	100	37	100

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

	Total	Queixes	Consultes
2011	73	40	33
2012	109	55	54
2013	62	36	26
2014	45	30	15
2015	63	26	37



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	58	56	48	35	40
Nombre de persones afectades en les consultes	33	54	26	15	37
Total	91	110	74	50	77

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

	Queixes	%
Administració autonòmica	12	33,3
Departament d'Economia i Coneixement	1	2,8
Departament d'Interior	1	2,8
Departament de Benestar Social i Família	7	19,4
Departament de Salut	1	2,8
Departament de Territori i Sostenibilitat	2	5,6
Administració local	18	50
Ajuntament de l'Ametlla del Vallès	1	2,8
Ajuntament de Barberà del Vallès	1	2,8
Ajuntament de Barcelona	1	2,8
Ajuntament de Coll de Nargó	1	2,8
Ajuntament de l'Escala	1	2,8
Ajuntament de les Franqueses del Vallès	1	2,8
Ajuntament de Sabadell	1	2,8
Ajuntament de Sant Quirze del Vallès	9	25
Ajuntament de Torredembarra	1	2,8
Entitat Municipal Descentralitzada de Bellaterra	1	2,8
Col·legis professionals	1	2,8
Col·legi de Metges de Barcelona	1	2,8
Companyies elèctriques	1	2,8
Gas Natural - Fenosa	1	2,8
Companyies telefòniques	4	11,1
Jazztel	1	2,8
Orange	1	2,8
Telefónica España, SAU	2	5,6
Total	36	100

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

	Població	Total	Queixes	Consultes
Banyoles	19.299	38	14	24
Franqueses del Vallès, les	19.446	75	34	41
Roses	19.575	36	15	21
Sant Quirze del Vallès	19.602	63	26	37
Manlleu	20.228	49	20	29
Vilassar de Mar	20.447	73	33	40
Amposta	20.952	34	17	17
Mitjana	19.936	52,57	22,71	29,86

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

	Total	Queixes	Consultes
2011	10	5	5
2012	11	8	3
2013	15	9	6
2014	6	4	2
2015	7	3	4

III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 06607/2014

Disconformitat amb la manca d'actuació de l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès davant les queixes per l'estacionament d'un camió des de fa més d'un any davant d'un habitatge del municipi

Ajuntament de Sant Quirze del Vallès

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que l'informi sobre si l'estacionament del vehicle s'adequa als articles 4 i 24.3 de l'Ordenança de circulació del municipi.

S'ha rebut un informe de la Policia Local de Sant Quirze del Vallès en què s'especifiquen les actuacions que s'han dut a terme d'ençà que el promotor de la queixa es va adreçar a l'Ajuntament: es va parlar amb el titular del vehicle i se'l va informar que havia de passar la ITV i que el vehicle, segons l'Ordenança municipal de trànsit del municipi, no podia romandre estacionat més de trenta dies al mateix lloc. També consta que es va donar resposta expressa a la instància del promotor, i que s'han mantingut més converses amb el promotor per informar-lo sobre aquesta qüestió.

Q 09375/2014

Disconformitat amb la manca de resposta de l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès a un escrit

Ajuntament de Sant Quirze del Vallès

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que, si no ho ha fet, doni resposta com més aviat millor a l'escrit presentat pel promotor de la queixa.

L'Ajuntament ha informat que en data 12 de febrer de 2015 va trametre un escrit al promotor a fi de donar resposta a la seva instància sobre els hàbits de compra a Sant Quirze.

Q 02534/2015

Queixa de la Federació d'Associació de Veïns de Sant Quirze del Vallès per la manca de resposta a una instància relativa al control d'accés de vehicles al carrer Nou

Ajuntament de Sant Quirze del Vallès

El Síndic ha demanat informació a l'Ajuntament sobre aquesta qüestió.

L'Ajuntament ha informat que ja ha donat resposta a la instància de l'entitat promotora de la queixa.

Q 02611/2015

Manca de resposta de l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès a un escrit de denúncia d'una situació d'assetjament laboral en un centre educatiu municipalAjuntament de Sant Quirze del Vallès

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que l'informi sobre la tramitació que s'ha donat a l'escrit presentat per la persona interessada, les actuacions que s'han dut a terme arran d'aquest escrit i si l'Ajuntament disposa d'un protocol per fer front als casos d'assetjament laboral.

L'Ajuntament ha proporcionat còpia dels correus electrònics que ha tramès a la persona interessada amb la voluntat de poder comentar amb ella els motius pels quals va deixar el seu lloc de treball, i també informa de la impossibilitat d'arribar a reunir-se amb aquesta persona per diverses circumstàncies. Igualment, l'Ajuntament ha comunicat que en data 10 de juliol de 2015 va proporcionar a la persona interessada la documentació que havia demanat en la instància de 19 de febrer de 2015. En conseqüència, el Síndic entén que s'ha resolt la queixa i dona per finalitzada la seva intervenció en aquest assumpte.

Q 03750/2015

Queixa de l'Agrupació Botiguers i Comerciants Sant Quirze Empresarial per la manca de resposta de l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès a diverses instànciesAjuntament de Sant Quirze del Vallès

El Síndic ha demanat informació a l'Ajuntament sobre aquesta qüestió.

L'Ajuntament ha informat que ja va respondre l'escrit de l'entitat promotora de la queixa.

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

