



# INFORME DE MATADEPERA 2016

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDIX

<b>I. CONSIDERACIONS GENERALS .....</b>	<b>3</b>
<b>II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A MATADEPERA EN DADES.....</b>	<b>5</b>
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Matadepera durant el 2016.....	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2016 en què la persona interessada resideix a Matadepera .....	7
<b>III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS.....</b>	<b>11</b>
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 2016 amb relació a l'Ajuntament de Matadepera, 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 20 de gener de 2010 entre l'Ajuntament i la institució del Síndic de Greuges de Catalunya.

Cal destacar, però, que a diferència de 2013 i 2014, l'informe de Matadepera 2016 es basa, fonamentalment, en les queixes i 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.

El Síndic de Greuges ha rebut un total de 3 visites en el desplaçament a Matadepera del 15 de març de 2016. Les persones ateses per l'equip del Síndic al Casal de Cultura han presentat una queixa i han fet dues consultes. Les problemàtiques plantejades han estat, entre d'altres, temes relacionats amb consum (electricitat, aigua) i infància. Totes les visites ateses eren de persones veïnes de la població.

Com a excepcionalitat aquest any, l'Ajuntament de Matadepera no ha estat administració afectada en cap queixa que s'hagi iniciat durant 2016, motiu pel qual tampoc es tractaran les dades sobre terminis ni l'estat de tramitació de les queixes.

En relació amb les queixes i consultes rebudes al Síndic de persones residents a Matadepera, convé indicar la reducció de queixes i consultes d'aquest any (18,5%) respecte de l'any 2015.

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 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'ha 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 2016 de persones de Matadepera (taula 7), la majoria s'ha concentrat en temes propis d'administració pública i tributs, seguits per temes d'urbanisme, medi ambient i habitatge.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades de veïns de Matadepera, predominen les referides a l'Administració local (4 queixes), de les quals 3 s'han tramitat amb l'Ajuntament de Matadepera i, en segon lloc, hi ha les queixes relacionades amb l'Administració autonòmica (3 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 2016.



## II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A MATADEPERA EN DADES

### 2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE MATADEPERA DURANT EL 2016

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	1	33,3	-	0,0	-	0,0	1	25,0	-	0,0
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	25,0	-	0,0
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	1	33,3	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Administració pública i tributs</b>	-	0,0	4	80	1	100,0	-	0,0	-	0,0
Administració pública i drets	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Tributs	-	0,0	4	80	1	100,0	-	0,0	-	0,0
<b>Polítiques territorials</b>	2	66,7	1	20	-	0,0	2	50,0	-	0,0
Medi ambient	2	66,7	-	0,0	-	0,0	2	50,0	-	0,0
Urbanisme i habitatge	-	0,0	1	20	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Consum	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	25,0	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>

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

	Població	Queixes
Solsona	8.914	
Bigues i Riells	8.915	1
Vilassar de Dalt	8.953	11
<b>Matadepera</b>	<b>8.984</b>	
Cervera	9.013	4
Palafolls	9.133	2
Santa Maria de Palautordera	9.194	1
<b>Mitjana</b>	<b>9.015</b>	<b>3,8</b>

### 3. Temps en dies emprat per l'Ajuntament de Matadepera, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2012-2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Ajuntament de Matadepera	152,5	103,7	97,5	19,9	0
Síndic	62,3	85,8	39,8	32,9	0
Persona interessada	1,0	-	8,3	3,5	0

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

	N	%
Queixes en tramitació	-	-
Queixes finalitzades	-	-
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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

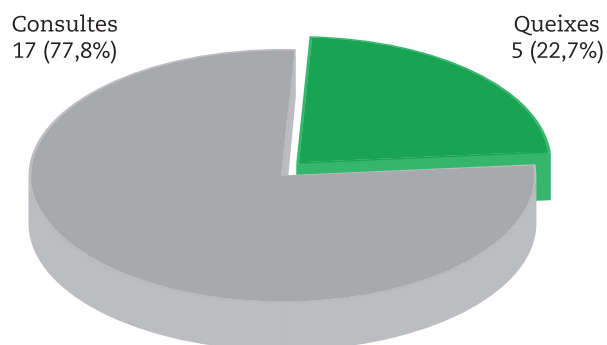
	N	%
<b>Irregularitat de l'Administració</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
Es resol el problema	-	-
Resolucions acceptades	-	-
Resolucions parcialment acceptades	-	-
Resolucions no acceptades	-	-
<b>No-irregularitat de l'Administració</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
La persona interessada desisteix	-	-
Queixes no admeses a tràmit	-	-
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



## 2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2016 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A MATADEPERA

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

	N	%
■ Queixes	5	22,73
■ Consultes	17	77,27
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100</b>

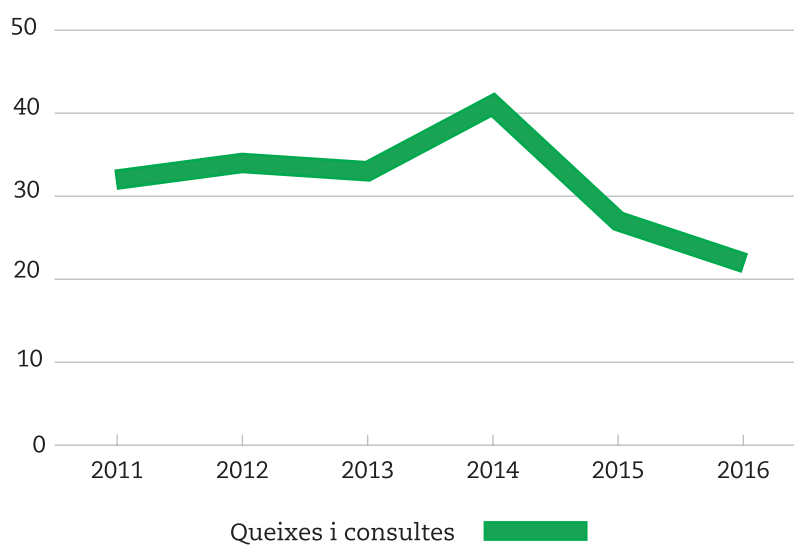


### 7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Total		Queixes		Consultes	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>3</b>	<b>13,6</b>	<b>1</b>	<b>20,0</b>	<b>2</b>	<b>11,8</b>
Educació i recerca	1	4,5	1	20,0	-	0,0
Infància i adolescència	1	4,5	-	0,0	1	5,9
Salut	1	4,5	-	0,0	1	5,9
Serveis socials	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>3</b>	<b>13,6</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>3</b>	<b>17,6</b>
Administració pública i drets	3	13,6	-	0,0	3	17,6
Tributs	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Polítiques territorials</b>	<b>1</b>	<b>4,5</b>	<b>1</b>	<b>20,0</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>
Medi ambient	1	4,5	1	20,0	-	0,0
Urbanisme i habitatge	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Consum</b>	<b>7</b>	<b>31,8</b>	<b>3</b>	<b>60,0</b>	<b>4</b>	<b>23,5</b>
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	<b>2</b>	<b>9,1</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>2</b>	<b>11,8</b>
<b>Cultura i llengua</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>
<b>Altres</b>	<b>6</b>	<b>27,3</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>6</b>	<b>35,3</b>
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>17</b>	<b>100</b>

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

	Total	Queixes	Consultes
2012	34	12	22
2013	33	12	21
2014	41	8	33
2015	27	11	16
2016	22	5	17



## 9. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2012-2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de persones afectades en les queixes	18	14	11	12	5
Nombre de persones afectades en les consultes	22	21	33	16	17
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>35</b>	<b>44</b>	<b>28</b>	<b>22</b>

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

	Queixes	%
<b>Administració autonòmica</b>	<b>3</b>	<b>27,3</b>
Departament d'Ensenyament	1	9,1
Departament de Territori i Sostenibilitat	1	9,1
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	1	9,1
<b>Administració local</b>	<b>3</b>	<b>27,3</b>
Ajuntament de Barcelona	1	9,1
Ajuntament de Matadepera	1	9,1
Ajuntament de Sabadell	1	9,1
<b>Companyies elèctriques</b>	<b>2</b>	<b>18,2</b>
ENDESA	2	18,2
<b>Companyies de gas</b>	<b>1</b>	<b>9,1</b>
Gas Natural	1	9,1
<b>Companyies telefòniques</b>	<b>2</b>	<b>18,2</b>
Telefónica España, SAU	1	9,1
Vodafone Catalunya	1	9,1
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

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

	Població	Total	Queixes	Consultes
Solsona	8.914	10	3	7
Bigues i Riells	8.915	25	8	17
Vilassar de Dalt	8.953	40	15	25
<b>Matadepera</b>	<b>8.984</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>17</b>
Cervera	9.013	43	21	22
Palafolls	9.133	18	8	10
Santa Maria de Palautordera	9.194	16	10	6
<b>Mitjana</b>	<b>9.015</b>	<b>24,9</b>	<b>10</b>	<b>14,9</b>

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

	Total	Queixes	Consultes
2010	23	9	14
2011	7	3	4
2012	6	4	2
2013	4	4	-
2014	6	3	3
2015	3	3	-
2016	3	2	1

### III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

#### 3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 00035/2015

**Actuació d'ofici relativa a l'adquisició i ús de les pistoles elèctriques Taser**

Ajuntament de Matadepera  
 Departament d'Interior  
 Direcció General de la Policia

Després de saber que el Departament d'Interior havia donat el vistiplau al projecte d'introduir al llarg del 2015 l'ús de les pistoles elèctriques de la marca Taser per part d'algunes unitats de Mossos d'Esquadra i cossos de policia local, el Síndic va demanar a diversos ajuntaments catalans si la seva policia local utilitza aquestes armes.

L'Ajuntament de Matadepera va trametre un informe en resposta a totes les qüestions plantejades pel Síndic. Per la seva banda, l'11 de març de 2016 el Síndic va presentar un informe monogràfic sobre la dotació d'aquests dispositius per part dels cossos policials catalans, amb l'objectiu, d'una banda, de fer una diagnosi sobre l'ús i el funcionament de les pistoles elèctriques Taser a Catalunya, la seva capacitat lesiva i la idoneïtat que formin part de la dotació policial o no; i d'altra banda, de fer un estudi sobre l'ús que en fan específicament les policies locals de Catalunya, atès que fins ara es desconeixien les unitats que en fan ús, les directrius donades o la formació específica que han rebut els agents sobre la matèria.

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

