

INFORME DE LES FRANQUESES DEL VALLÈS 2017

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A LES FRANQUESES DEL VALLÈS EN DADES	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de les Franqueses del Vallès durant el 2017	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2017 en què la persona interessada resideix a les Franqueses del Vallès.....	7
III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS	13
3.1. Resolucions complertes	13
3.2. Resolucions acceptades.....	13

I. CONSIDERACIONS GENERALS

Els informes de Conveni de visió singular de supervisió tenen com a objectiu resumir l'actuació de l'Ajuntament de les Franqueses del Vallès, el Síndic de Greuges de Catalunya i la ciutadania del municipi en el decurs de l'any finalitzat, d'acord amb el que estableix el conveni de col·laboració entre l'Ajuntament i el Síndic signat el 28 de desembre de 2016.

En els darrers cinc anys, el Síndic de Greuges de Catalunya ha incrementat les funcions que tenia atribuïdes en la mateixa Llei 24/2009, del 23 de desembre. En concret, el Parlament de Catalunya ha confiat en la institució del Síndic com a garant del compliment efectiu de la normativa aprovada en matèria de transparència (Llei 19/2014, del 29 de desembre), igualtat efectiva entre homes i dones (article 57 de la Llei 17/2015, del 21 de juliol), drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals (Llei 11/2014, del 10 d'octubre) o ciberseguretat (Llei 15/2017, del 25 de juliol).

A més, recentment, el Síndic, juntament amb l'Institut de Drets Humans, ha creat l'Estructura de Drets Humans de Catalunya, amb l'objectiu de promoure i protegir aquests drets a Catalunya.

L'increment de competències s'ha de traduir en una visió més exhaustiva de les tasques que estan desenvolupant els ajuntaments i, en particular, d'aquells amb qui el Síndic té un conveni de visió singular de supervisió, però també s'ha de reflectir en nous camps d'intervenció i de col·laboració entre l'Administració local i el Síndic, amb l'objectiu final d'una millora en la garantia i defensa dels drets i les llibertats de la ciutadania, tant privades com públiques.

En el marc d'aquesta col·laboració, i de la necessitat d'una completa transparència en els serveis públics, durant l'any 2017 el Síndic ha publicat la seva seu electrònica. Aquesta eina pretén ser un espai de transparència, tant per a les persones interessades com per a les administracions. Així, mitjançant l'autenticació corresponent, tant les persones interessades com l'Administració poden accedir a tota la documentació dels seus expedients.

Les persones interessades disposen de la documentació emesa o rebuda dels seus expedients, que poden consultar en tot moment (documents i data d'entrada o sortida de la documentació) i, mitjançant un sistema molt senzill, poden accedir en un termini de 10 dies (amb la revisió prèvia de les garanties en matèria de protecció de dades i drets de terceres persones per part del Síndic) a la documentació que ha generat l'Administració en els seus expedients.

Alhora, l'Ajuntament de les Franqueses del Vallès pot accedir a tot un conjunt de llistes, estadístiques i eines per controlar l'estat dels expedients i els terminis, a més d'accedir a la documentació que consta en l'expedient de l'Administració per garantir que tota la informació es troba ben recollida.

L'Ajuntament de les Franqueses del Vallès ha estat l'administració afectada en un total de 14 queixes durant l'any 2017. Aquestes queixes s'han centrat en l'àmbit de medi ambient i urbanisme (molèsties per sorolls, llicències d'activitats o compliment de la legalitat urbanística).

En relació amb la població de municipis similars, s'observa una diferència de queixes en què l'administració afectada és l'administració local del municipi superior. Aquest fet és habitual, atès que el Síndic de Greuges de Catalunya visita els municipis que han signat un conveni de visió singular de supervisió un mínim de dues vegades a l'any, fet que incrementa el nombre de queixes d'aquell municipi respecte als de territoris similars.

Pel que fa als terminis de tramitació, la durada del procediment s'ha reduït significativament durant aquest any, tal com es mostra en l'apartat 3 de l'informe, i s'aproxima a les dades que

ambdues institucions havien acordat en el conveni signat l'any 2016 (15 dies per tràmit i institució), fet que reverteix positivament en la percepció de l'Administració local per part de la ciutadania, atès que els seus problemes es resolen o es motiven en un termini prudencial de temps.

Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de les Franqueses del Vallès, durant 2017 s'han finalitzat 8 actuacions (47,1%). Del conjunt de queixes finalitzades, en el 50% dels casos en què s'ha detectat una irregularitat o bé s'ha solucionat abans que el Síndic formulés suggeriments o recomanacions, o bé s'ha acceptat la resolució un cop el Síndic s'hi ha pronunciat.

De fet, tal com es mostra en el títol III de l'Informe 2017, fruit d'aquest conveni, i davant les queixes de la ciutadania en matèria d'urbanisme i medi ambient, l'Ajuntament ha requerit una empresa perquè fes la retirada de pneumàtics.

Finalment, l'Ajuntament i el Síndic vetllen pel compliment de resolucions acceptades per l'Administració local i, en particular, adoptar mesures per resoldre els problemes derivats de l'activitat d'una cafeteria, valorar els suggeriments del Síndic quan es contracti de nou el servei de gestió dels dispositius del sistema de foto en vermell o valorar, entre d'altres, millores en la gestió d'una escola.

L'anàlisi de les queixes i consultes rebudes al Síndic de persones residents al municipi mostra la tendència a disminuir el nombre de queixes provinents de les Franqueses del Vallès o, si més no, l'increment de l'ús de mitjans electrònics per part de les persones interessades i del servei de notificacions i comunicacions electròniques, en detriment del correu postal o presencial.

La majoria de les queixes i les consultes se centren en polítiques socials (32,8%), seguides d'administració pública i tributs (23%). D'altra banda, convé destacar que, per primer cop, una persona resident a les Franqueses del Vallès ha presentat una queixa al Síndic de Greuges de Catalunya per discriminació. Aquest darrer fet no indica necessàriament que per primer cop una persona hagi volgut queixar-se davant d'una situació de discriminació, sinó que cada cop més les persones se senten amb més capacitat per defensar els seus drets davant la igualtat de gènere i la igualtat en l'orientació i la identitat sexuals.

Pel que fa a la distribució de queixes per sexe, val a dir que al municipi de les Franqueses del Vallès reproduceix les dades del conjunt de Catalunya, atès que a Catalunya és majoritària la presència de dones que presenten queixes al Síndic.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades de persones residents a les Franqueses del Vallès, predominen les referides a l'Administració local (11 queixes), 10 de les quals s'han tramitat amb l'Ajuntament de les Franqueses del Vallès. En segon lloc, hi ha les queixes relacionades amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya (8 queixes).

Pel que fa als desplaçaments al territori, el Síndic de Greuges ha rebut un total 16 visites en els desplaçaments a les Franqueses del Vallès el 28 d'abril i el 14 de novembre de 2017. Les persones ateses per l'equip del Síndic han presentat 11 queixes i 5 consultes. Els problemes plantejats han estat, entre d'altres, temes relacionats amb consum (aigua, electricitat, telefonia i gas), serveis socials, urbanisme, etc. Totes les visites ateses, exceptuant-ne tres casos, eren de persones veïnes de la població.

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 de 2017.

II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A LES FRANQUESES DEL VALLÈS EN DADES

2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE LES FRANQUESES DEL VALLÈS DURANT EL 2017

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

	2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	1	7,1	-	0,0	-	0,0	-	0,0	2	14,3
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	2	14,3
Infància i adolescència	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	1	7,1	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	6	42,9	-	0,0	48	88,9	-	0,0	3	21,4
Administració pública i drets	4	28,6	-	0,0	47	87,0	-	0,0	3	21,4
Tributs	2	14,3	-	0,0	1	1,9	-	0,0	-	0,0
Polítiques territorials	7	50,0	7	100,0	6	11,1	2	100,0	9	64,3
Medi ambient	3	21,4	5	71,4	4	7,4	1	50,0	6	42,9
Urbanisme i habitatge	4	28,6	2	28,6	2	3,7	1	50,0	3	21,4
Consum	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	14	100	7	100	54	100	2	100	14	100

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

	Població	Queixes
Parets del Vallès	18.970	4
Roses*	19.216	10
Banyoles	19.397	4
Franqueses del Vallès, les	19.584	14
Sant Quirze del Vallès*	19.867	4
Manlleu	20.007	6
Amposta	20.572	5
Mitjana	19.659	6,7

* Tenen conveni de visió singular de supervisió

3. Temps en dies emprat per l'Ajuntament de les Franqueses del Vallès, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2016-2017

	2016	2017
Ajuntament de Les Franqueses del Vallès	120	32,4
Síndic	118,6	36,5
Persona interessada	34	4,7

4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	9	52,9
Queixes finalitzades	8	47,1
Total	17	100

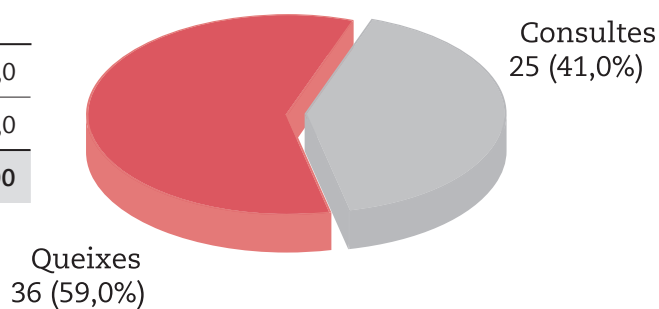
5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	4	50,0
Es resol el problema	1	12,5
Resolucions acceptades	3	37,5
Resolucions parcialment acceptades	-	0,0
Resolucions no acceptades	-	0,0
No-irregularitat de l'Administració	4	50,0
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
Total	8	100

2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2017 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A LES FRANQUESES DEL VALLÈS

6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	36	59,0
■ Consultes	25	41,0
Total	61	100

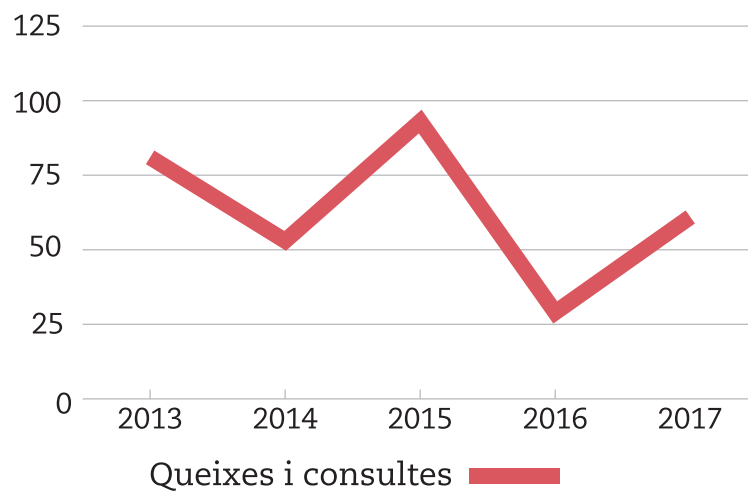


7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	11	30,6	9	36,0	20	32,8
Discriminacions	1	2,8	-	0,0	1	1,6
Educació i recerca	5	13,9	3	12,0	8	13,1
Infància i adolescència	-	0,0	2	8,0	2	3,3
Salut	4	11,1	1	4,0	5	8,2
Serveis socials	1	2,8	2	8,0	3	4,9
Treball i pensions	-	0,0	1	4,0	1	1,6
Administració pública i tributs	7	19,4	7	28,0	14	23,0
Administració pública i drets	5	13,9	6	24,0	11	18,0
Tributs	2	5,6	1	4,0	3	4,9
Polítiques territorials	10	27,8	2	8,0	12	19,7
Medi ambient	7	19,4	1	4,0	8	13,1
Urbanisme i habitatge	3	8,3	1	4,0	4	6,6
Consum	8	22,2	4	16,0	12	19,7
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	1	4,0	1	1,6
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres	-	0,0	2	8,0	2	3,3
Total	36	100	25	100	61	100

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

	Queixes	Consultes	Total
2013	57	24	81
2014	30	23	53
2015	52	41	93
2016	13	16	29
2017	36	25	61

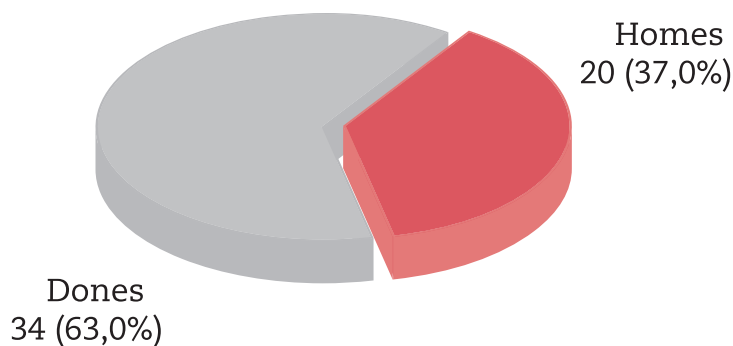


9. Queixes i consultes procedents de les Franqueses del Vallès per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	31	86,1	23	92,0	54	88,5
Dona	19	52,8	15	60,0	34	55,7
Home	12	33,3	8	32,0	20	32,8
Persona jurídica	5	13,9	2	8,0	7	11,5
Total	36	100,0	25	100,0	61	100

10. Queixes i consultes procedents de les Franqueses del Vallès per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	10	62,50	6	37,50	16	100,00
Discriminació	-	0,00	-	0,00	0	0,00
Educació i recerca	5	71,43	2	28,57	7	100,00
Infància i adolescència	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Salut	4	80,00	1	20,00	5	100,00
Serveis socials	-	0,00	3	100,00	3	100,00
Treball i pensions	1	100,00	-	0,00	1	100,00
Administració pública i tributs	8	72,73	3	27,27	11	100,00
Administració pública i drets	7	87,50	1	12,50	8	100,00
Tributs	1	33,33	2	66,67	3	100,00
Polítiques territorials	8	66,67	4	33,33	12	100,00
Medi ambient	4	50,00	4	50,00	8	100,00
Urbanisme i habitatge	4	100,00	-	0,00	4	100,00
Consum	7	58,33	5	41,67	12	100,00
Seguretat ciutadana i justícia	1	100,00	-	0,00	1	100,00
Cultura i llengua	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Altres	-	0,00	2	100,00	2	100,00
Total	34	62,96	20	37,04	54	100,00



11. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2013-2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de persones afectades en les queixes	66	32	55	13	36
Nombre de persones afectades en les consultes	24	23	41	16	25
Total	90	55	96	29	61

12. Administracions amb les quals s'ha tramitat en les queixes procedents de les Franqueses del Vallès

	Queixes	%
Administració autonòmica	8	40,0
Departament d'Ensenyament	1	5,0
Departament de Justícia	1	5,0
Departament de la Presidència	2	10,0
Departament de Salut	4	20,0
Administració local	11	55,0
Ajuntament de les Franqueses del Vallès	10	50,0
Diputació de Barcelona	1	5,0
Companyies telefòniques	1	5,0
Jazztel	1	5,0
Total	20	100,0

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

	Població	Queixes	Consultes	Total
Parets del Vallès	18.970	20	11	31
Roses*	19.216	26	25	51
Banyoles	19.397	12	14	26
Franqueses del Vallès, les	19.584	36	25	61
Sant Quirze del Vallès*	19.867	22	28	50
Manlleu	20.007	10	19	29
Ampostà	20.572	17	10	27
Mitjana	19.659	20,4	18,9	39,3

* Tenen conveni de visió singular de supervisió

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

	Queixes	Consultes	Total
2017	11	5	16

III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

AO 00068/2017

Actuació d'ofici relativa a un abocador il·legal de pneumàtics a les Franqueses del Vallès

Ajuntament de les Franqueses del Vallès
Departament de Territori i Sostenibilitat

El Síndic ha tingut coneixement que a la demarcació de Barcelona s'han localitzat dinou zones on es dipositen residus pneumàtics de manera il·legal i incontrolada. Entre els municipis on es localitzen aquests abocadors hi ha el de les Franqueses del Vallès.

L'Ajuntament ha informat que el propietari de la finca va manifestar que havia contractat una empresa per retirar els pneumàtics, i que posteriorment la policia local va poder constatar que efectivament s'havia restituit la normalitat al paratge esmentat, que havia quedat lliure de deixalles.

3.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES

Q 07265/2016

Queixa relativa a les molèsties que ocasiona l'activitat d'una cafeteria de les Franqueses del Vallès

Ajuntament de les Franqueses del Vallès

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que establís un canal de contacte amb els veïns, per mitjà del qual aquests poguessin informar de manera adequada sobre el tipus de molèsties que pateixen i quan les pateixen. D'aquesta manera, l'Administració tindrà més informació i podrà fer les comprovacions i prendre les mesures oportunes, si escau.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat, en primer lloc, que tècnics de les diverses àrees municipals afectades per aquesta queixa van acor-

dar que l'Ajuntament es faria càrrec de la col·locació d'una sortida de fums que eviti la propagació d'olors provinents de la cuina; en segon lloc, que l'Ajuntament i la policia locals s'han posat a la disposició de la persona interessada per si vol formular qualsevol queixa, i finalment, que el mes d'octubre de 2017 finalitzava el termini de concessió de l'actual adjudicatari de la cafeteria i que de cara a la futura licitació els plecs de clàusules es redactaran tenint en compte les incidències detectades.

Q 08510/2016

Queixa relativa a l'adjudicació a una empresa privada del servei de gestió dels dispositius del sistema de foto en vermell col·locats a diferents punts del municipi de les Franqueses del Vallès

Ajuntament de les Franqueses del Vallès
Diputació de Barcelona

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que, en cas que es decidís contractar de nou el servei de gestió dels dispositius del sistema de foto en vermell, es modifiqués el sistema retributiu previst en el contracte vigent actualment. En aquest sentit, si bé l'Administració pot optar legítimament per la retribució diferida o amb càrrec a la recaptació, aquesta no pot ser variable amb vinculació al vo-

lum d'ingressos derivats de les sancions per denúncies formulades a partir del funcionament dels aparells de control semafòric. Posteriorment, l'Ajuntament ha indicat que tindrà en compte aquest suggeriment en cas que decideixi contractar de nou aquest servei, quan venci el contracte.

Q 02317/2017

Queixa relativa a les mancances que pateix una escola de les Franqueses del Vallès, entre les quals destaca que el centre no disposa de consergeDepartament d'Ensenyament
Ajuntament de les Franqueses del Vallès

La Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació (LEC), estableix que la vigilància dels edificis destinats a escoles i centres públics correspon al municipi on es troben situats. De fet, el Síndic ha constatat que als centres propietat de l'Institut Català de Finances del Servei Territorial d'Ensenyament al Maresme-Vallès Oriental, el conserge va a càrrec dels ajuntaments respectius. L'únic cas en què no és així és el de l'escola objecte de queixa. Per tant, el Síndic va demanar a l'Ajuntament de les

Franqueses del Vallès que estudiés la provisió del servei de consergeria, d'acord amb el que estableix l'article 164.1 de la LEC. Posteriorment, l'Ajuntament ha exposat que l'Administració local té assignada una persona a cadascuna de les cinc escoles del municipi, inclosa l'escola objecte de queixa, per garantir la vigilància del centre, amb horari de dilluns a divendres de 8.00 a 13.00 h i de 14.30 a 17.00 h, que s'ajusta a l'horari d'obertura i tancament de l'escola.

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

