

INFORME DE CANET DE MAR 2009

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

1. Presentació	5
2. Actuacions sobre l'Ajuntament de Canet de Mar durant el 2009	7
2.1. Queixes iniciades durant el 2009 que afecten l'Ajuntament de Canet de Mar	8
2.2. Comparació de queixes que ha rebut l'Ajuntament de Canet de Mar amb les que han rebut municipis amb poblacions similars	8
2.3. Evolució de les queixes sobre l'Ajuntament de Canet de Mar durant els darrers sis anys	8
2.4. Estat de les queixes amb l'Ajuntament de Canet de Mar	9
2.5. Terminis de respostes d'expedients tramitats el 2009	9
2.6. Estat de tramitació de les queixes tramitades amb l'Ajuntament de Canet de Mar	9
3. Actuacions en què el promotor resideix a Canet de Mar durant el 2009	11
3.1. Queixes i consultes iniciades el 2009	12
3.2. Evolució de les queixes i les consultes a Canet de Mar durant els darrers sis anys	12
3.3. Nombre de persones afectades en les actuacions	12
3.4. Forma de presentació de les queixes i les consultes	13
3.5. Administració afectada en les queixes	13
a. Nombre d'administracions afectades en cada queixa rebuda el 2009	13
b. Administracions afectades en les queixes procedents de Canet de Mar	14
3.6. Idioma de presentació de les queixes	14
3.7. Queixes i consultes procedents de Canet de Mar segons la matèria	15
3.8. Queixes i consultes amb procedència de Canet de Mar i de la resta de la comarca	16
3.9. Queixes i consultes procedents de Canet de Mar respecte de les que procedeixen de municipis de poblacions amb grandàries similars	17
3.10. Estat de tramitació de les queixes que provenen de persones de Canet de Mar	17

4. Anàlisi de les actuacions del Síndic tramitades durant el 2009	19
4.1. Les queixes	19
Administració pública i drets, i participació en els afers públics	19
Funció pública	19
Medi Ambient	19
Serveis socials	20
Persones amb discapacitats	20
Tributs	20
Urbanisme	20
5. Seguiment del conveni	23

1. PRESENTACIÓ

El dia 25 de novembre de 2009, l'Ajuntament de Canet de Mar i el Síndic de Greuges de Catalunya van signar un conveni de col·laboració sobre la base del qual la supervisió de l'activitat municipal per part del Síndic es passava a fer des d'una visió singular del municipi, per fer realitat la voluntat d'oferir una major garantia de drets en l'àmbit local.

Aquesta atenció es plasma en l'establiment de determinats mecanismes d'accés fàcil al Síndic des del municipi de Canet de Mar i també en instruments que facilitin la celeritat i l'atenció específica al territori. Així, aquests mecanismes es concreten en la instal·lació d'una bústia de queixes, que el Síndic buida cada setmana, ja que és l'única institució que, com a destinatària de les queixes, hi pot tenir accés; en la possibilitat d'accedir al web del Síndic des del web de l'Ajuntament; en el compromís municipal de complir el deure de resposta al Síndic en uns terminis de resposta ràpids i per via electrònica; en una relació més fluida entre el Síndic i l'Ajuntament, tècnics municipals inclosos; en la possibilitat de visites periòdiques de personal del Síndic a la localitat per atendre les persones, i en l'emissió d'un informe anual singularitzat en què es reculli l'activitat del Síndic en relació amb el municipi durant tot un any.

Val a dir que, malgrat que el conveni es va signar al final de novembre, el Síndic ha optat per incorporar a aquest informe anual la totalitat de l'activitat de l'any.

L'informe, més enllà d'aquesta presentació, incorpora quatre apartats més. Els assenyalats amb els números 2 i 3, els de més extensió, es dediquen a analitzar les xifres que fan referència a actuacions obertes durant l'any 2009 i que tenen a veure amb competències municipals (apartat 2) i a les provinents de residents al municipi (apartat 3).

En l'apartat 4, es fa un relat de les principals actuacions tramitades amb l'Ajuntament durant l'exercici, amb la indicació concreta de l'estat de tramitació en què es troben, i es recullen també les consideracions que s'han fet arribar a l'Ajuntament relacionades amb queixes tramitades durant l'any.

Finalment, l'apartat 5 fa un breu seguiment sobre el mateix conveni.

2. ACTUACIONS SOBRE L'AJUNTAMENT DE CANET DE MAR DURANT EL 2009

Durant l'any 2009, el Síndic de Greuges de Catalunya ha rebut un total de 14 queixes que feien referència a qüestions competència de l'Ajuntament de Canet de Mar, totes presentades per persones que resideixen al mateix municipi.

Pel que fa als temes plantejats en aquestes queixes, les més nombroses són les que han fet referència a qüestions de medi ambient, com ara la contaminació acústica (10) i les molèsties per animals (1), així com a d'altres temàtiques, com ara les que fan referència als serveis socials, a tributs i a urbanisme i habitatge.

Pel que fa a la taula sobre la mitjana de queixes que han rebut ajuntaments de municipis de mides poblacionals similars a la de Canet de Mar, el resultat mostra que les queixes rebudes a Canet de Mar són un xic superiors a la mitjana total, i que només hi ha un ajuntament que ha rebut més queixes, el de Cubelles (15), amb qui el Síndic també té signat un conveni de supervisió singular.

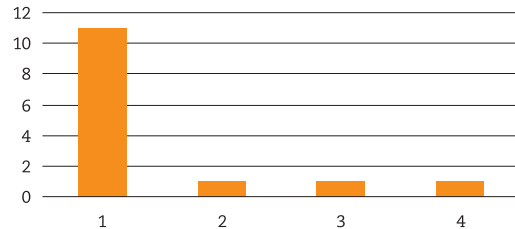
Pel que fa l'evolució de nombre de queixes que ha rebut el Síndic sobre l'Ajuntament de Canet de Mar durant els darrers cinc anys, es pot observar clarament que d'ençà de la signatura del conveni s'han duplicat el nombre de queixes amb referència a l'any anterior (de 7 a 14).

Pel que fa a la mitjana de temps de tramitació de les actuacions que afecten l'Ajuntament de Canet de Mar, el mateix ajuntament té una mitjana de 90,57 dies, respecte dels 34,18 que triga el Síndic de mitjana, o els 11,82 que poden trigar els interessats. Aquestes xifres, en comparar-les amb les que va publicar el Síndic a l'*Informe al Parlament 2009*, que fan referència a totes les actuacions tramitades durant l'any, es pot veure que l'Ajuntament de Canet de Mar té una mitjana de terminis de resposta inferior a la de l'Administració local (183,41 dies). Val a dir que, tot i que el termini de resposta que estableix el conveni és de 15 dies, per a les peticions d'informació, i de 30 dies per a les resolucions, en aquest informe s'han recollit les actuacions de tot l'exercici, tot i que la signatura del conveni fos el 25 de novembre de 2009.

Finalment, pel que fa a l'estat de les tramitacions de les queixes amb l'Ajuntament de Canet de Mar, durant el 2009 s'han finalitzat 7 actuacions, 3 iniciades en exercicis anteriors i 4 iniciades el 2009, i 11 continuen en tramitació, de les quals només 1 es va iniciar abans del 2009.

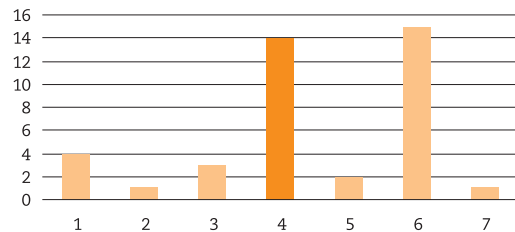
2.1. Queixes iniciades durant el 2009 que afecten l'Ajuntament de Canet de Mar

		■ Queixes
1	Medi ambient	11
	Contaminació acústica	10
	Molèsties d'animals	1
2	Serveis socials	1
	Persones amb discapacitat	1
3	Tributs	1
	Tributs locals	1
4	Urbanisme i habitatge	1
	Urbanisme	1
	Total	14



2.2. Comparació de queixes que ha rebut l'Ajuntament de Canet de Mar amb les que han rebut municipis amb poblacions similars

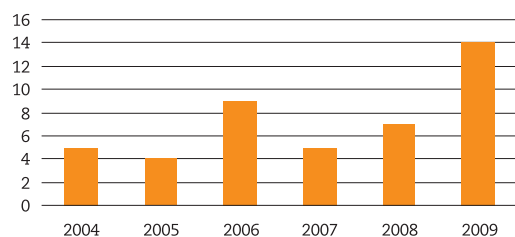
	Població	Queixes
1 Cunit	12279	4
2 Vilanova del Camí	12649	1
3 Seu d'Urgell, la	13063	3
4 Canet de Mar	13548	14
5 Badia del Vallès	13679	2
6 Cubelles	13711	15
7 Torelló	13808	1
Mitjana població	13248	6



	Queixes
Ajuntament de Canet de Mar	14
Mitjana de municipis amb poblacions similars, exclòs Canet de Mar	4
Mitjana de municipis amb poblacions similars, inclòs Canet de Mar	6

2.3. Evolució de les queixes sobre l'Ajuntament de Canet de Mar durant els darrers sis anys

	■ Queixes
2004	5
2005	4
2006	9
2007	5
2008	7
2009	14

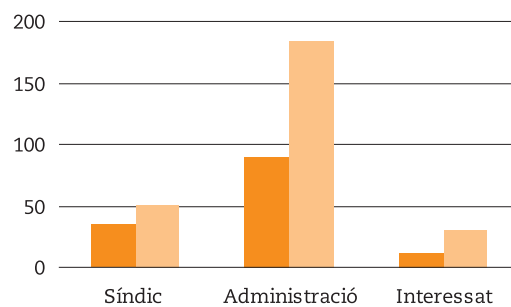


2.4. Estat de les queixes amb l'Ajuntament de Canet de Mar

	2009
Queixes iniciades	14
Queixes tramitades	18
Queixes tancades	7

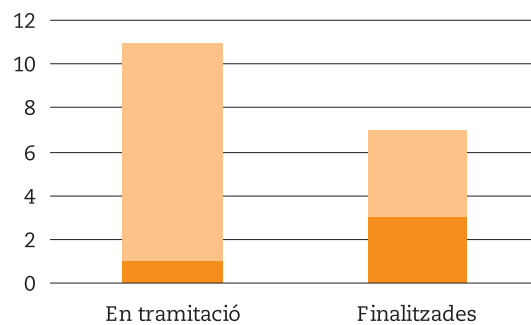
2.5. Terminis de respostes d'expedients tramitats el 2009

	Ajuntament	SGC (2009)
Síndic	34,18	50,1
Administració	90,57	183,41
Interessat	11,82	30,38



2.6. Estat de tramitació de les queixes tramitades amb l'Ajuntament de Canet de Mar

	En tramitació	Finalitzades	Total	%
Queixes iniciades abans 2009	1	3	4	12,90%
Queixes iniciades l'any 2009	10	4	14	45,16%
Total	11	7	18	58,06%



3. ACTUACIONS EN QUÈ EL PROMOTOR RESIDEIX A CANET DE MAR DURANT EL 2009

En aquest apartat es mostren totes les queixes i les consultes que ha rebut el Síndic de Greuges de Catalunya durant l'any 2009 en les quals es doni la circumstància que el promotor sigui resident de Canet de Mar, independentment de l'administració a la qual faci referència la queixa que s'hagi presentat.

Així, cal diferenciar des del principi que de les 67 demandes d'actuació que el Síndic va rebre de persones que resideixen a Canet de Mar, 25 tenien fonament per esdevenir queixa, i 42 van ser consultes.

És notori l'increment de queixes i consultes que s'han rebut en els darrers cinc anys a la institució, i destaca l'augment del 55% ocorregut del 2008 al 2009.

Per a les queixes, la forma de presentació més utilitzada ha estat el correu electrònic (12), i pel que fa a les consultes, la més comuna ha estat la telefònica (26) seguida del correu electrònic (12).

Pel que fa a les administracions a les quals es referien les queixes de les persones residents a Canet de Mar, cal destacar que la majoria feien referència a l'Ajuntament (14) i a la Generalitat de Catalunya (8, repartides entre diversos departaments). També s'han rebut queixes referides al Govern central i a serveis públics d'interès general (serveis elèctrics).

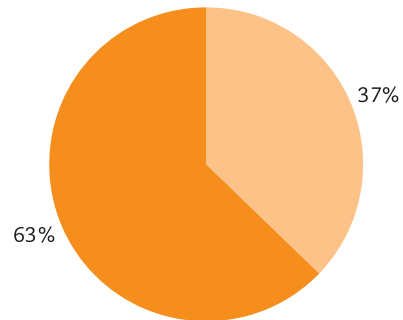
Quant a la matèria de les actuacions tramitades durant l'any 2009, convé destacar que el nombre més alt (11) s'ha concentrat en queixes sobre contaminació acústica (medi ambient), seguides per queixes sobre tributs (3); de les consultes, les més nombroses han estat sobre administració pública (9) i consum (9).

S'ha considerat oportú oferir les dades de tots els municipis que conformen la comarca del Maresme, i també una comparativa de les queixes i les consultes que s'han rebut al Síndic provinents de municipis amb grandàries poblacionals similars; d'aquesta comparativa es pot extreure la conclusió que les dades de les persones de Canet de Mar que han adreçat els seus greuges al Síndic són superiors a les dels municipis amb característiques poblacionals similars, tant per les queixes com per les consultes. El municipi amb característiques similars a Canet de Mar que ha rebut un nombre més alt de queixes i consultes és Cubelles, amb qui el Síndic també té un conveni de supervisió singular.

Finalment, i pel que fa a l'estat de la tramitació de les actuacions que provenen de persones residents a Canet de Mar, es pot observar que del total de 31 queixes presentades ja se n'han finalitzat 13 durant l'any 2009, i en romanen 18 per resoldre, de les quals només 2 s'han iniciat abans del 2009.

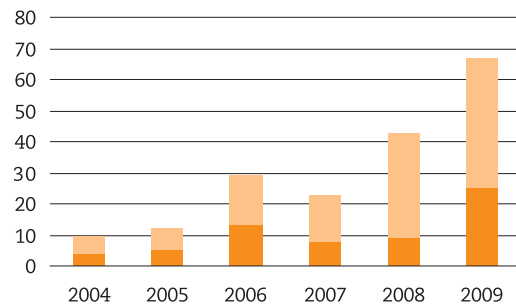
3.1. Queixes i consultes iniciades el 2009

	Total	%
Queixa	25	37,31%
Consulta	42	62,69%
Total	67	100,00%



3.2. Evolució de les queixes i les consultes a Canet de Mar durant els darrers sis anys

	Queixes	Consultes	Total
2004	4	6	10
2005	5	7	12
2006	13	16	29
2007	8	15	23
2008	9	34	43
2009	25	42	67

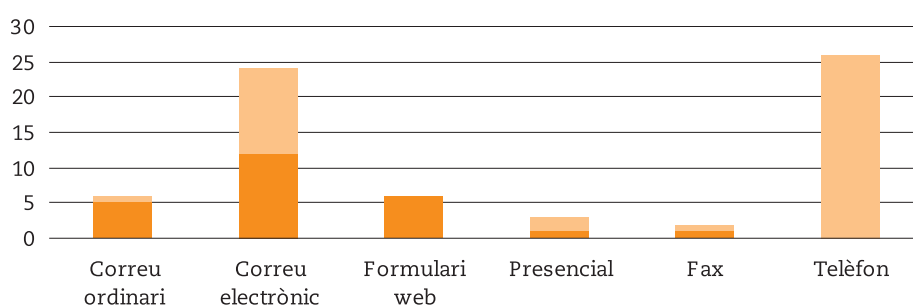


3.3. Nombre de persones afectades en les actuacions

	Queixes	Persones
Individuals	25	25
Col·lectives		
Total	25	25

3.4. Forma de presentació de les queixes i les consultes

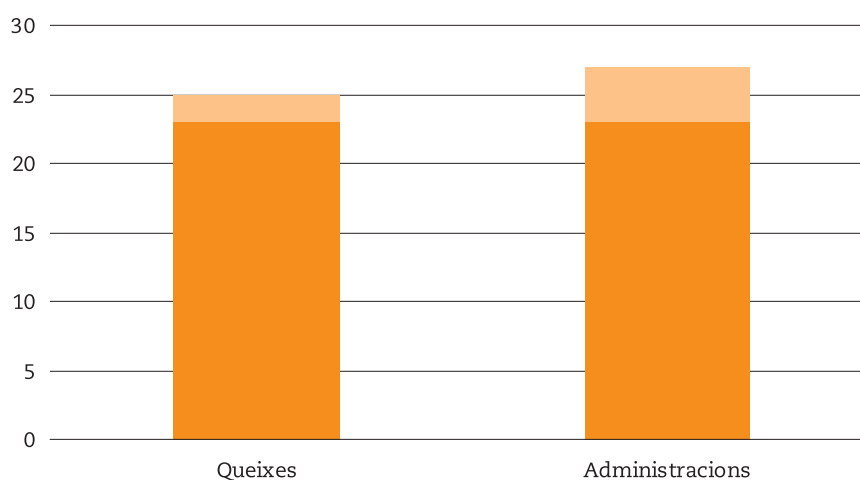
	■ Queixes	■ Consultes	Total	%
Correu ordinari	5	1	6	8,96%
Correu electrònic	12	12	24	35,82%
Formulari web	6		6	8,96%
Presencial	1	2	3	4,48%
Fax	1	1	2	2,99%
Telèfon		26	26	38,81%
Total	25	42	67	100,00%



3.5. Administració afectada en les queixes

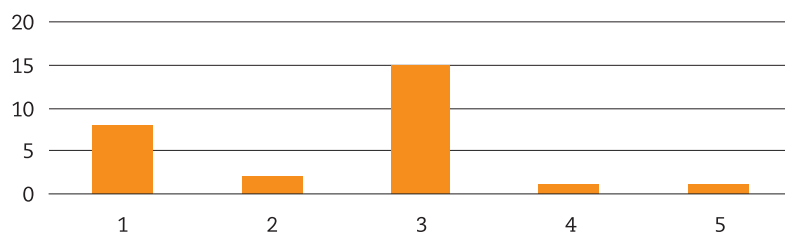
a. Nombre d'administracions afectades en cada queixa rebuda el 2009

	Queixes	Administracions
■ Actuacions amb una administració	23	23
■ Actuacions amb dues administracions	2	4
Total	25	27



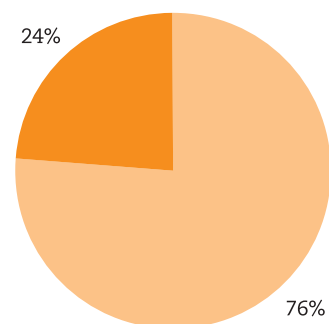
b. Administracions afectades en les queixes procedents de Canet de Mar

1 Administració autonòmica	8
Departament d'Economia i Finances	2
Departament de Justícia	1
Departament de Treball	2
Departament d'Educació	2
Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació	1
2 Administració general de l'Estat	2
Delegació AEAT Catalunya	1
Tribunal Econòmic i Administratiu Regional de Catalunya	1
3 Administració local	15
Ajuntament de Calella	1
Ajuntament de Canet de Mar	14
4 Administració institucional	1
Col·legi d'Advocats de Barcelona	1
5 Serveis d'interès general	1
FECSA-ENDESA	1
Total	27

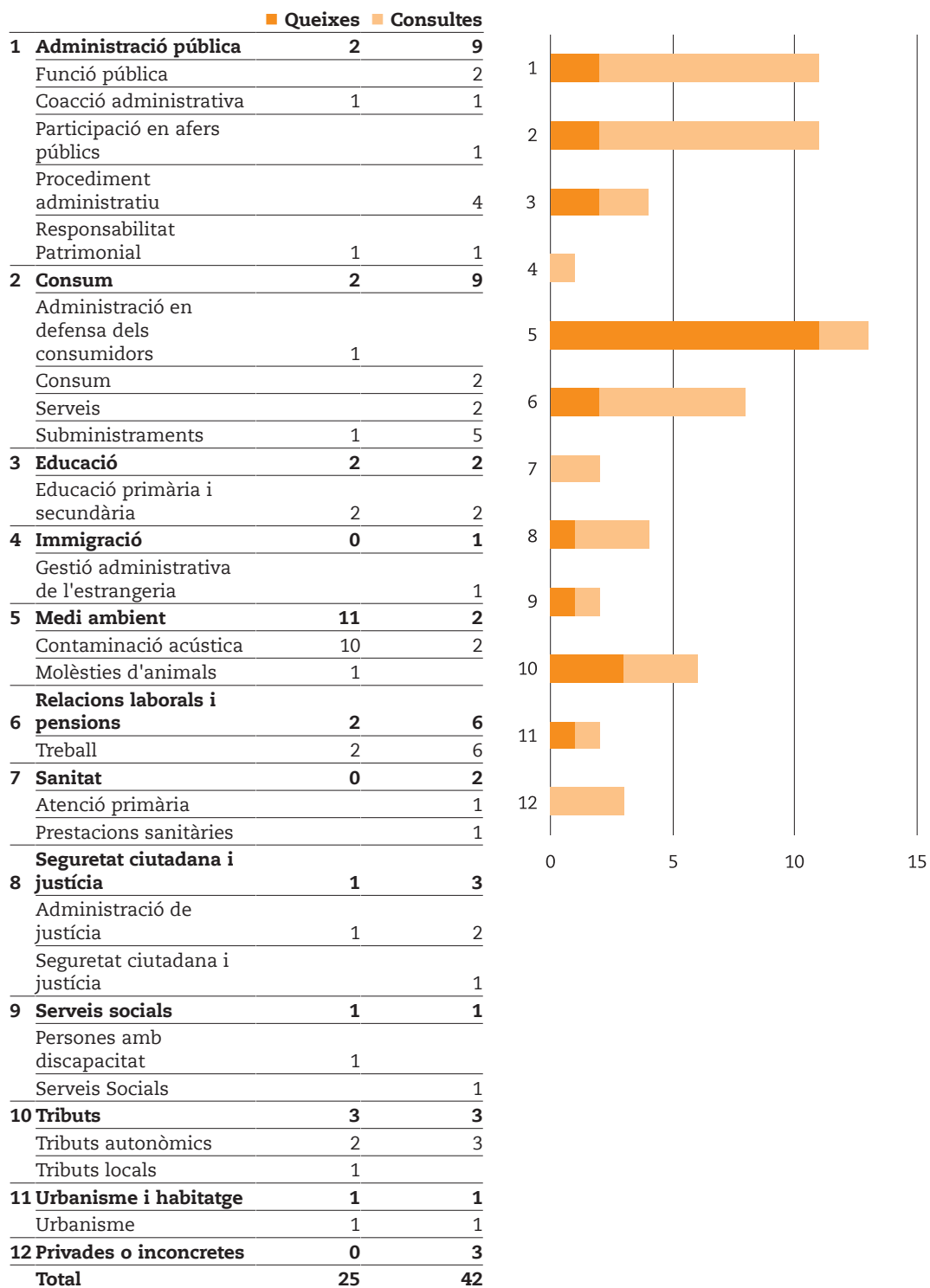


3.6. Idioma de presentació de les queixes

	Queixa	%
■ Català	19	76,00%
■ Castellà	6	24,00%
Total	25	100,00%

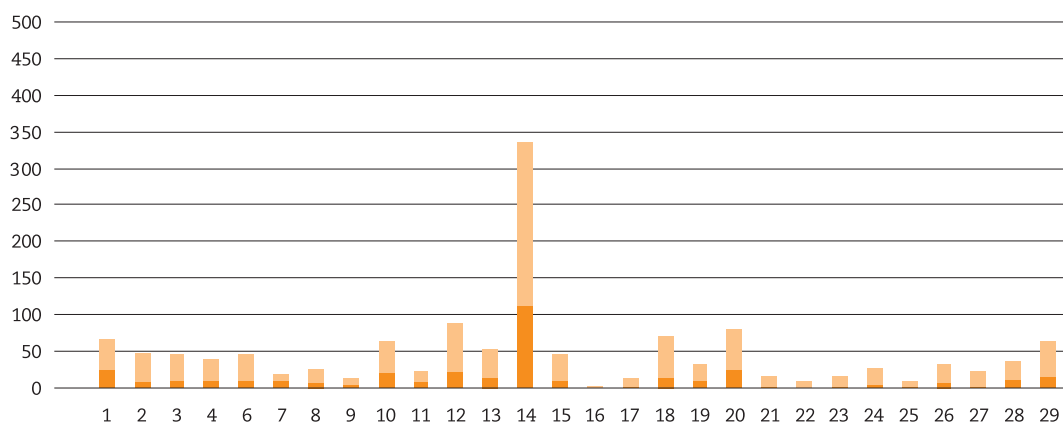


3.7. Queixes i consultes procedents de Canet de Mar segons la matèria



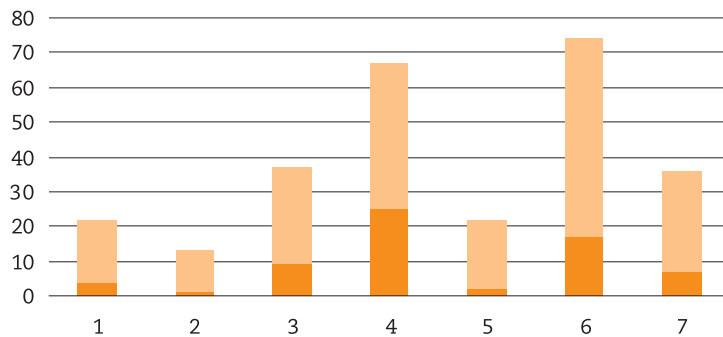
3.8. Queixes i consultes amb procedència de Canet de Mar i de la resta de la comarca

	■ Queixes	■ Consultes	Total
1 Canet de Mar	25	42	67
2 Alella	9	38	47
3 Arenys de Mar	10	35	45
4 Arenys de Munt	8	31	39
6 Argentona	10	36	46
7 Cabrera de Mar	8	10	18
8 Cabrils	7	17	24
9 Caldes d'Estrac	5	9	14
10 Calella	20	44	64
11 Dosrius	10	13	23
12 Masnou, el	23	67	90
13 Malgrat de Mar	13	40	53
14 Mataró	112	223	335
15 Montgat	9	37	46
16 Òrrius		2	2
17 Palafolls	3	10	13
18 Pineda de Mar	14	57	71
19 Premià de Dalt	8	23	31
20 Premià de Mar	24	55	79
21 Sant Andreu de Llavaneres	3	13	16
22 Sant Iscle de Vallalta	1	9	10
23 Sant Pol de Mar	3	12	15
24 Sant Vicenç de Montalt	4	23	27
25 Santa Susanna	2	8	10
26 Teià	7	24	31
27 Tiana	3	19	22
28 Vilassar de Dalt	11	26	37
29 Vilassar de Mar	15	48	63
Total	342	929	1271



3.9. Queixes i consultes procedents de Canet de Mar respecte de les que procedeixen de municipis de poblacions amb grandàries similars

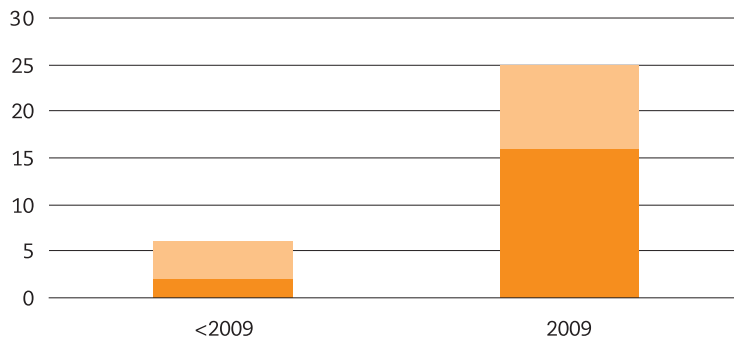
	Població	Queixes	Consultes
1 Cunit	12279	4	18
2 Vilanova del Camí	12649	1	12
3 Seu d'Urgell, la	13063	9	28
4 Canet de Mar	13548	25	42
5 Badia del Vallès	13679	2	20
6 Cubelles	13711	17	57
7 Torelló	13808	7	29
Mitjana població	13248	9	29



	Població	Queixes	Consultes
Canet de Mar	13548	25	42
Mitjana de població Catalunya, exclòs Canet de Mar	13198	7	27

3.10. Estat de tramitació de les queixes que provenen de persones de Canet de Mar

	En tramitació	Finalitzades	Total	%
Queixes iniciades abans 2009	2	4	6	19,35%
Queixes iniciades l'any 2009	16	9	25	80,65%
Total	18	13	31	100,00%



4. ANÀLISI DE LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC TRAMITADES DURANT EL 2009

4.1. Les queixes

Administració pública i drets, i participació en els afers públics

Funció pública

Dins d'aquest apartat, s'inclou la queixa 04293/08, que un funcionari de la Policia Local de Canet de Mar va presentar al Síndic per la manca de resposta de l'Ajuntament als escrits en què exposava diversos fets relatius a la seva situació laboral a la Policia Local i en què demanava l'inici d'una investigació.

En vista de la informació de Ajuntament, en la qual s'acreditava que s'havia donat resposta als escrits de l'interessat, el Síndic va decidir cloure les seves actuacions.

Medi ambient

Cal destacar que, en aquest àmbit, la major part de les queixes versen sobre problemàtiques de contaminació acústica.

Més concretament, es van obrir nou queixes per les molèsties causades pels sorolls d'una carpa instal·lada al municipi (Q 05211/09, Q 05278/09, Q 05350/09, Q 05377/09, Q 05430/09, Q 05436/09, Q 05449/09, Q 05625/09 i Q 05706/09). Per estudiar aquesta problemàtica, s'ha demanat informació a l'Ajuntament amb relació a les queixes 05278/09, 05350/09, 05377/09 i 05449/09, si bé en data de tancament d'aquest informe, encara no s'ha rebut la informació sol·licitada.

En els altres casos no s'ha pogut continuar la tramitació corresponent, en espera d'informació que havia de facilitar el mateix interessat. Per aquests mateixos motius, s'han hagut de tancar les queixes 05430/09, 05625/09 i 05706/09.

Altres supòsits que s'han plantejat en matèria de contaminació acústica són els corresponents a les queixes 00092/08 i 03092/09.

En l'expedient 00092/08, la interessada es queixava, d'una banda, de la manca d'actuació de l'Ajuntament davant les molèsties que li causaven les operacions de càrrega i descàrrega d'una empresa determinada i, de l'altra, del soroll provocat per un gos. En aquest sentit, l'Ajuntament feia constar en el seu informe que les operacions de càrrega i descàrrega eren regulars dins l'horari establert i que, d'altra banda, els lladrucs del gos no havien pogut ser comprovats pels agents de la Policia Local. En vista d'això, el Síndic va contactar amb la persona interessada, i davant la desaparició de la problemàtica objecte de queixa, va finalitzar les actuacions per manca d'irregularitat.

En un altre cas, la interessada va presentar la queixa 03092/09 per la manca de resposta a la reclamació escrita en què exposava les molèsties que li causaven les instal·lacions de firaires.

Un cop comprovat que l'Ajuntament havia donat resposta escrita a la interessada, el Síndic va fer algunes consideracions a l'Ajuntament sobre el fons de l'assumpte, amb la intenció que l'Ajuntament les tingués en compte amb vista a esdeveniments futurs. En concret, es va referir a la normativa que afecta la realització d'espectacles en espais oberts, amb relació a la contaminació acústica.

Serveis socials

Persones amb discapacitats

La queixa 02843/09 fa referència a un assumpte que l'interessat havia presentat al Síndic l'any 2007. En aquella ocasió, l'interessat, que és titular d'una targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat, manifestava que sovint tenia problemes per aparcar a les places reservades per a persones amb discapacitat prop de casa seva i demanava que l'Ajuntament personalitzés una plaça per al seu vehicle. En aquest mateix sentit anava adreçat el suggeriment del Síndic, a qui l'Ajuntament va respondre que, atès que no tenia constància de problemes d'aparcament d'aquest tipus, havia optat per no crear places d'aparcament personalitzades al municipi.

Així doncs, davant la nova sol·licitud d'intervenció que demanava l'interessat, principalment amb motiu de la manca de resposta de l'Ajuntament a les instàncies que havia presentat, el Síndic va insistir en el fet que l'Ajuntament estudiés la possibilitat de personalitzar la plaça d'aparcament a la qual es referia l'interessat; sobretot atenent les prescripcions de la mateixa Ordenança municipal de circulació i a la prova d'aquestes dificultats d'aparcament que mostrava l'interessat. Igualment, el Síndic va suggerir que es donés resposta expressa a les reclamacions que havia presentat el promotor de la queixa.

En data de tancament d'aquest informe, l'Ajuntament no ha comunicat al Síndic el seu posicionament pel que fa a aquesta qüestió.

Tributs

En la tramitació de la queixa 02011/09, que tenia l'origen en una possible il·legalitat urbanística que l'interessat havia posat en coneixement de l'Ajuntament, al qual havia demanat expressament que la inspeccionés, el Síndic va estudiar si, d'acord amb la normativa vigent, havia estat correcta l'aplicació de la taxa per inspecció d'obres a instància de part.

Un cop examinada la documentació, i atenent especialment l'Ordenança fiscal del municipi, el Síndic va considerar que la reclamació efectuada d'aquest ciutadà no es podia encabir legalment dins l'article de l'Ordenança en la qual l'Ajuntament fonamentava l'aplicació d'aquella taxa, i així ho va comunicar a la mateixa Administració. En el moment de tancament d'aquest informe no s'ha rebut cap resposta.

Urbanisme

En la queixa 03337/08, l'interessat exposava les molèsties que li causaven unes obres que es feien en un solar del seu carrer, i posava en relleu la inactivitat de l'Ajuntament per garantir la seguretat de les persones i dels béns durant l'execució d'aquestes obres.

En vista de la documentació i les fotografies que l'Ajuntament adjuntava a la seva resposta, en què igualment informava de les diferents actuacions de control que s'havien dut a terme d'acord amb les queixes dels veïns, el Síndic va valorar que l'Administració havia corregit la seva actuació en el sentit que els afectats li demanaven i, a partir d'aquell moment, va decidir finalitzar la intervenció en aquest assumpte.

5. SEGUIMENT DEL CONVENI

Amb l'objectiu de fer un seguiment del conveni, i tot i que s'encabeix dins de l'any 2010, cal fer esment en aquest informe del desplaçament al municipi de Canet que va tenir lloc el 28 de gener d'enguany. La visita es va saldar amb l'atenció de 18 visites, que es van materialitzar en 5 queixes i 13 consultes. Les queixes van ser sobre temes variats, com ara educació, serveis socials, pensions, urbanisme i procediment administratiu. Només una afectava l'Ajuntament de Canet. A més de veïns de Canet, tres de les visites van ser d'habitants d'altres poblacions del Maresme. Les persones van ser ateses a les dependències municipals de Vil·la Flora.

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

