

INFORME DE SANT ANDREU DE LLAVANERES 2010

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDICE

1. Introducción	5
2. Actuaciones sobre el Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavanes iniciadas durante el año 2010	7
2.1. Quejas iniciadas durante el año 2010 que afectan al Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavanes	7
2.2. Comparación de quejas que ha recibido el Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavanes con las que han recibido municipios con poblaciones de magnitudes similares	7
2.3. Evolución de las quejas sobre el Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavanes durante los últimos seis años	8
2.4. Tiempo empleado por el Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavanes, el Síndic y la persona interesada en dar respuesta a los trámites requeridos durante el año 2010	8
2.5. Estado de las quejas tramitadas con el Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavanes	8
3. Actuaciones en que el promotor reside en Sant Andreu de Llavanes durante el año 2010	9
3.1. Quejas y consultas iniciadas por residentes en Sant Andreu de Llavanes	9
3.2. Evolución de las quejas y las consultas en Sant Andreu de Llavanes durante los últimos seis años	9
3.3. Número de personas afectadas en las quejas procedentes de Sant Andreu de Llavanes	9
3.4. Forma de presentación de las quejas y las consultas	10
3.5. Administración afectada en las quejas presentadas	10
3.6. Idioma de presentación de las quejas	11
3.7. Quejas y consultas procedentes de Sant Andreu de Llavanes según la materia	12
3.8. Quejas y consultas procedentes de Sant Andreu de Llavanes y del resto de la comarca	13
3.9. Quejas y consultas procedentes de Sant Andreu de Llavanes en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares	14
3.10. Estado de tramitación de las quejas	15

1. INTRODUCCIÓN

Este es el primer informe elaborado por el Síndic de Greuges sobre las actuaciones (quejas y consultas) recibidas en el Síndic y que tienen como destinatario al Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres, así como sobre las que tienen como personas promotoras a residentes de este municipio. Este informe se enmarca en el convenio de colaboración firmado el 16 de noviembre del 2010 entre el Ayuntamiento y el Síndic de Greuges.

Durante el año 2010, el Síndic de Greuges de Cataluña sólo ha recibido 2 quejas en referencia al Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres, de las cuales una proviene de una persona que reside en el municipio y la otra, de una persona que reside en otro municipio.

En cuanto a los temas planteados, una de las quejas hace referencia a un tema de medio ambiente, concretamente a licencias de actividades, y la otra, a un tema de ordenación del territorio, concretamente a urbanismo.

Si se observa la tabla sobre el promedio de quejas que han recibido ayuntamientos de municipios de medidas poblacionales similares a la de Sant Andreu de Llavaneres, el resultado muestra que las quejas recibidas de este ayuntamiento son inferiores a la media del resto municipios.

Sobre la evolución del número de quejas que ha recibido el Síndic en relación al Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres durante los últimos seis años, puede observarse una tendencia a la estabilidad en el número de quejas.

En cuanto al tiempo utilizado en dar respuesta a los trámites requeridos, el Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres presenta un promedio de 186 días y el Síndic de Greuges, 43 días. La persona interesada ha dado respuesta el mismo día en el que se le ha requerido la información. Si se comparan estas cifras con las de los plazos utilizados por otros municipios de Cataluña, se observa que el Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres presenta un promedio de plazos de respuesta superior. De acuerdo con la Ley del Síndic de Greuges, el convenio firmado entre las dos instituciones y la Carta de servicios del Síndic, debería reducirse el tiempo utilizado.

Finalmente, por lo que se refiere al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres, a finales de 2010 continúan en tramitación las 2 quejas iniciadas en este mismo ejercicio.

En lo concerniente a las quejas y consultas que ha recibido el Síndic durante el año 2010 de residentes de Sant Andreu de Llavaneres, independientemente de la administración a la que se refieran, se han recibido 36 demandas de actuación que se han materializado en 24 consultas y 12 quejas. Es notorio el incremento de quejas y consultas que se han recibido en los últimos seis años, sobre todo durante 2010.

Todas las quejas recibidas han sido presentadas de forma individual, y la forma de presentación más utilizada para las quejas ha sido el formulario web (4) y, para las consultas, ha sido el teléfono y el correo electrónico (7).

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas, predominan las referidas a la Administración autonómica, con un total de 8 quejas, seguidas de las que afectan a la Administración local, que son 5. También se han recibido 2 quejas en relación a la Administración general del Estado y 1 sobre el poder legislativo autonómico.

En relación con la materia objeto de las actuaciones iniciadas durante 2010, 4 de las quejas se han concentrado en temas de administración pública y 6 de las consultas se han concentrado en temas de medio ambiente.

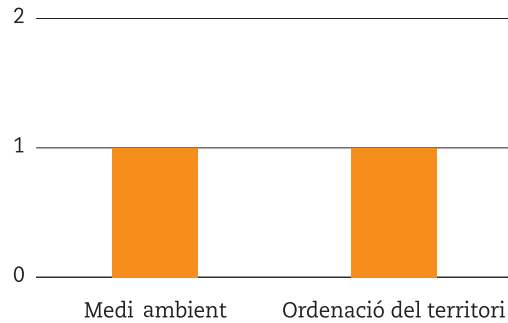
Las solicitudes de intervención del Síndic de las personas de Sant Andreu de Llavaneres son superiores a las del resto municipios con características poblacionales similares, a excepción hecha de la Roca del Vallès, con 31 quejas y 17 consultas.

Finalmente, en lo concerniente al estado de la tramitación de las actuaciones, puede observarse que del total de 12 quejas presentadas 10 se han finalizado durante el año y quedan 2 por resolver.

2. ACTUACIONES SOBRE EL AYUNTAMIENTO DE SANT ANDREU DE LLAVANERES INICIADAS DURANTE EL AÑO 2010

2.1. Quejas iniciadas durante el año 2010 que afectan al Ayuntamiento de Sant Andreu de Lllavaneres

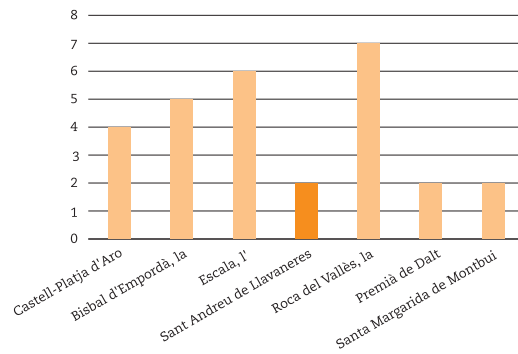
	■ Quejas
Medio ambiente	1
Licencias de actividades	1
Ordenación del territorio	1
Urbanismo	1
Total	2



2.2. Comparación de quejas que ha recibido el Ayuntamiento de Sant Andreu de Lllavaneres con las que han recibido municipios con poblaciones de magnitudes similares

	Población	Quejas
Castell-Platja d'Aro	10.445	4
Bisbal d'Empordà, la	10.397	5*
Escala, l'	10.387	6
Sant Andreu de Lllavaneres	10.303	2
Roca del Vallès, la	10.291	7
Premià de Dalt	10.064	2*
Santa Margarida de Montbui	9.811	2
Media	10.243	4

* Una es una actuación de oficio

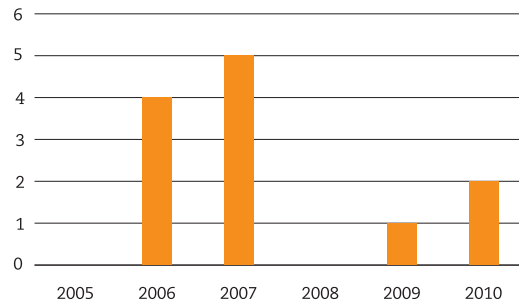


	Quejas
Ayuntamiento de Sant Andreu de Lllavaneres	2
Media de municipios con poblaciones similares, excluido Sant Andreu de Lllavaneres	4,3
Media de municipios con poblaciones similares, incluido Sant Andreu de Lllavaneres	4

2.3. Evolución de las quejas sobre el Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres durante los últimos seis años

	■ Quejas
2005	0
2006	4
2007*	5
2008	0
2009	1
2010	2

* Una es una actuación de oficio

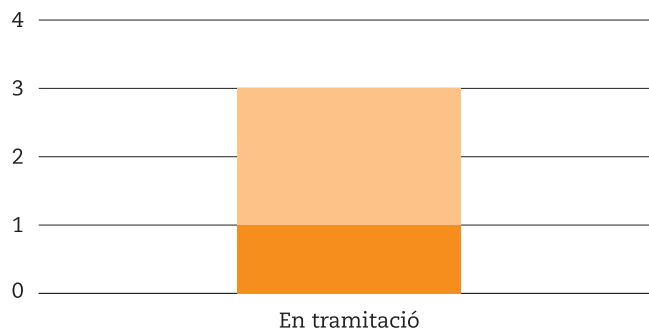


2.4. Tiempo empleado por el Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres, el Síndic y la persona interesada en dar respuesta a los trámites requeridos durante el año 2010

	Días
Síndic	42,66
Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres	186,38
Persona interesada	0

2.5. Estado de las quejas tramitadas con el Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres

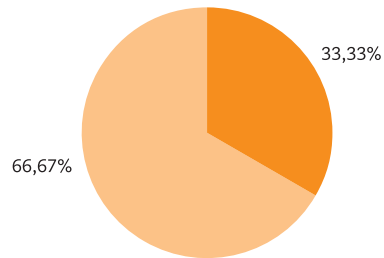
	En tramitación	Finalizadas	Total	%
■ Quejas iniciadas antes 2010	1	-	1	33,33%
■ Quejas iniciadas en 2010	2	-	2	66,67%
Total	3	-	3	100,00%



3. ACTUACIONES EN QUE EL PROMOTOR RESIDE EN SANT ANDREU DE LLAVANERES DURANTE EL AÑO 2010

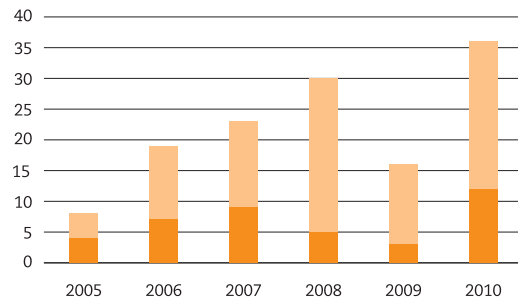
3.1. Quejas y consultas iniciadas por residentes en Sant Andreu de Llavanes

	Actuaciones	%
■ Queja	12	33,33%
■ Consulta	24	66,67%
Total	36	100,00%



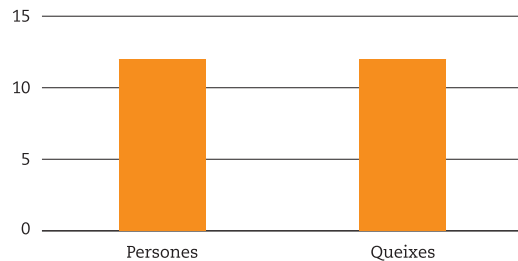
3.2. Evolución de las quejas y las consultas en Sant Andreu de Llavanes durante los últimos seis años

	■ Quejas	■ Consultas	Total
2005	4	4	8
2006	7	12	19
2007	9	14	23
2008	5	25	30
2009	3	13	16
2010	12	24	36



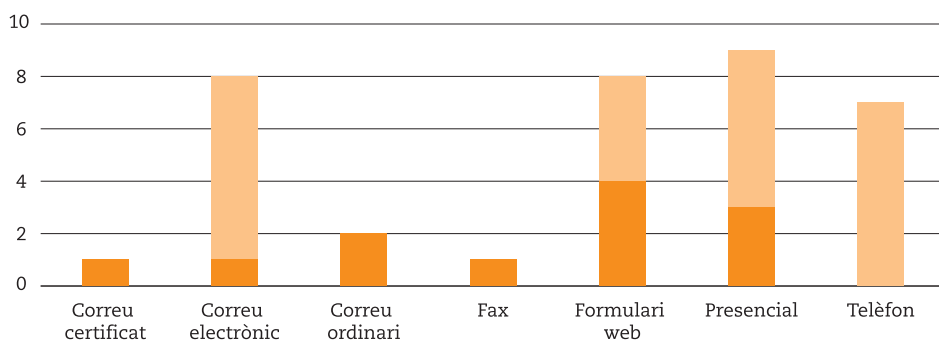
3.3. Número de personas afectadas en las quejas procedentes de Sant Andreu de Llavanes

	Personas	Quejas
■ Individuales	12	12
■ Colectivas	-	-
Total	12	12



3.4. Forma de presentación de las quejas y las consultas

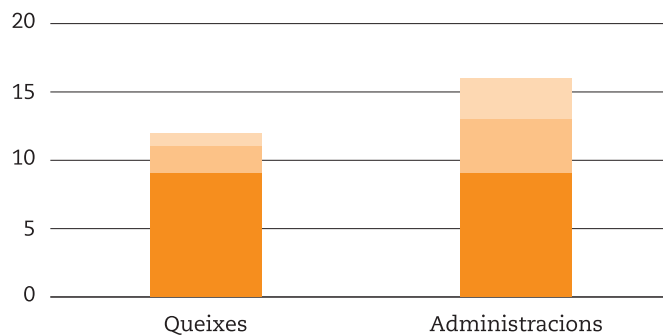
	■ Quejas	■ Consultas	Total
Correo certificado	1	-	1
Correo electrónico	1	7	8
Correo ordinario	2	-	2
Fax	1	-	1
Formulario web	4	4	8
Presencial	3	6	9
Teléfono	-	7	7
Total	12	24	36



3.5. Administración afectada en las quejas presentadas

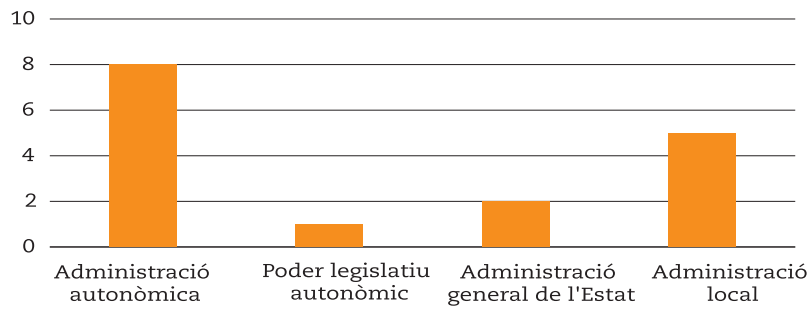
a. Número de administraciones afectadas en las quejas recibidas en el año 2010

	Quejas	Administraciones
■ Quejas con una administración	9	9
■ Quejas con dos administraciones	2	4
■ Quejas con tres administraciones	1	3
Total	12	16



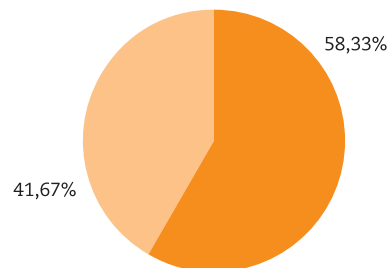
b. Administraciones afectadas en las quejas procedentes de Sant Andreu de Llavanes

Administración autonómica	8
Departamento de Acción Social y Ciudadanía	2
Departamento de Justicia	1
Departamento de Salud	3
Departamento de Trabajo	1
Departamento de Educación	1
Poder legislativo autonómico	1
Comisión de Peticiones al Parlamento de Cataluña	1
Administración General del Estado	2
Ministerio del Interior	1
Ministerio de Trabajo e Inmigración	1
Administración local	5
Consortio Sanitario del Maresme	2
Ayuntamiento de Barcelona	2
Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavanes	1
Total	16



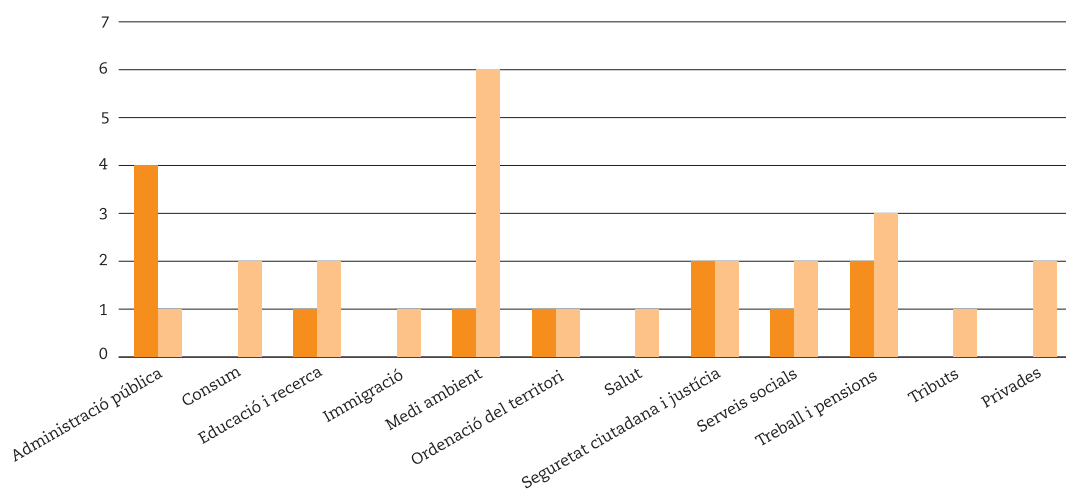
3.6. Idioma de presentación de las quejas

	Queja	%
■ Catalán	7	58,33%
■ Castellano	5	41,67%
Total	12	100,00%



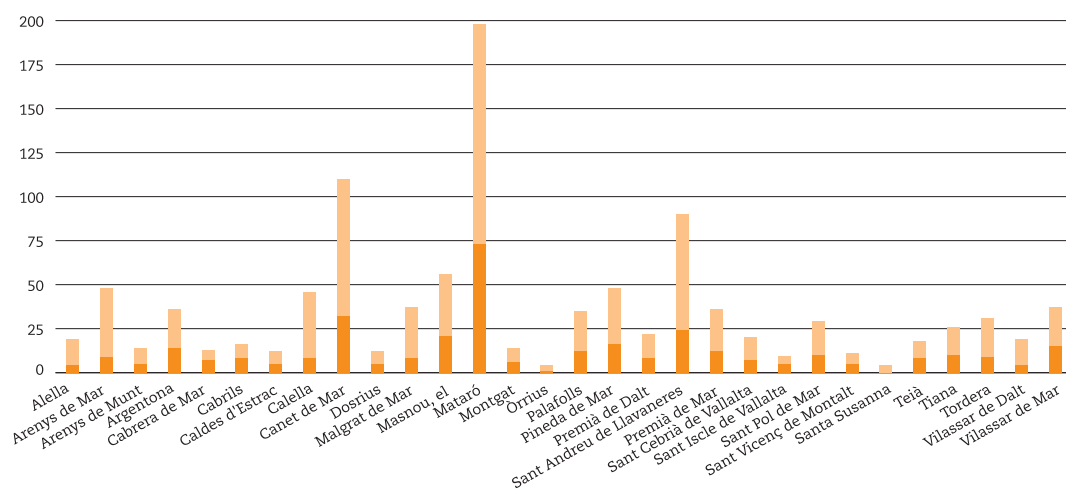
3.7. Quejas y consultas procedentes de Sant Andreu de Llavanes según la materia

	■ Quejas	■ Consultas	Total
Administración pública	4	1	5
Coacción administrativa	1	-	1
Contratación administrativa	1	-	1
Función pública	2	-	2
Procedimiento administrativo	-	1	1
Consumo	-	2	2
Servicios	-	1	1
Suministros	-	1	1
Educación e investigación	1	2	3
Educación infantil y preescolar	-	1	1
Educación primaria y secundaria	1	-	1
Educación universitaria	-	1	1
Inmigración	-	1	1
Aplicación de la normativa de extranjería	-	1	1
Medio ambiente	1	6	7
Gestión ambiental	-	1	1
Impactos ambientales	-	1	1
Licencias de actividades	1	4	5
Ordenación del territorio	1	1	2
Vivienda	1	-	1
Movilidad	-	1	1
Salud	-	1	1
Derechos y deberes	-	1	1
Seguridad ciudadana y justicia	2	2	4
Actuación de fuerzas de seguridad	2	1	3
Administración de justicia	-	1	1
Servicios sociales	1	2	3
Tercera edad	1	-	1
Personas con discapacidad	-	2	2
Trabajo y pensiones	2	3	5
Seguridad Social	1	1	2
Trabajo	1	2	3
Tributos	-	1	1
Tributos autonómicos	-	1	1
Privadas	-	2	2
Total	12	24	36



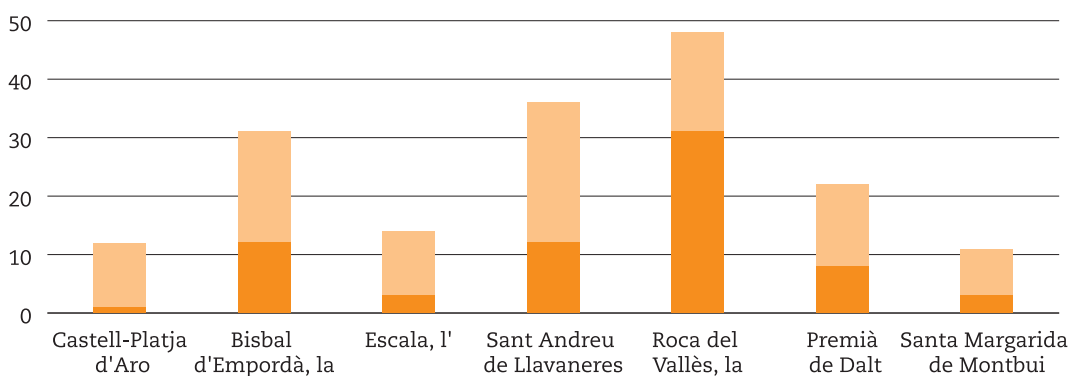
3.8. Quejas y consultas procedentes de Sant Andreu de Llavanes y del resto de la comarca

	Quejas	Consultas	Total
Alella	4	15	19
Arenys de Mar	9	39	48
Arenys de Munt	5	9	14
Argentona	14	22	36
Cabrera de Mar	7	6	13
Cabrils	8	8	16
Caldes d'Estrac	5	7	12
Calella	8	38	46
Canet de Mar	32	78	110
Dosrius	5	7	12
Malgrat de Mar	8	29	37
Masnou, el	21	35	56
Mataró	73	125	198
Montgat	6	8	14
Òrrius	1	3	4
Palafolls	12	23	35
Pineda de Mar	16	32	48
Premià de Dalt	8	14	22
Premià de Mar	24	66	90
Sant Andreu de Llavanes	12	24	36
Sant Cebrià de Vallalta	7	13	20
Sant Iscle de Vallalta	5	4	9
Sant Pol de Mar	10	19	29
Sant Vicenç de Montalt	5	6	11
Santa Susanna	0	4	4
Teià	8	10	18
Tiana	10	16	26
Tordera	9	22	31
Vilassar de Dalt	4	15	19
Vilassar de Mar	15	22	37
Total	351	719	1.070



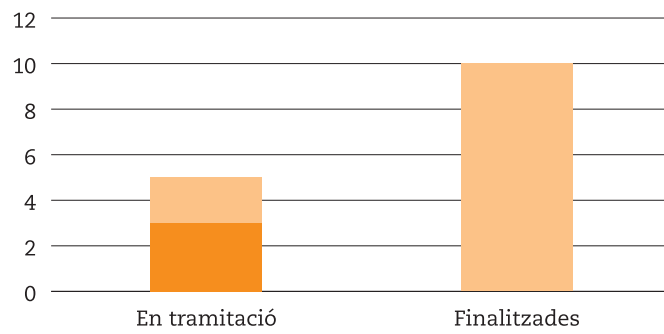
3.9. Quejas y consultas procedentes de Sant Andreu de Llanerres en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares

	Población	Quejas	Consultas	Total
Castell-Platja d'Aro	10.445	1	11	12
Bisbal d'Empordà, la	10.397	12	19	31
Escala, l'	10.387	3	11	14
Sant Andreu de Llanerres	10.303	12	24	36
Roca del Vallès, la	10.291	31	17	48
Premià de Dalt	10.064	8	14	22
Santa Margarida de Montbui	9.811	3	8	11
Media	10.242,57	10,00	14,86	24,86



3.10. Estado de tramitación de las quejas

	En tramitación	Finalizadas	Total	%
■ Quejas iniciadas antes 2010	3	-	3	20,00%
■ Quejas iniciadas en 2010	2	10	12	80,00%
Total	5	10	15	100,00%



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

