

INFORME DE SANT ANDREU DE LLAVANERES 2010

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

1. Introducció.....	5
2. Actuacions sobre l'Ajuntament de Sant Andreu de Llaveneres iniciades durant el 2010	7
2.1. Queixes iniciades durant el 2010 que afecten l'Ajuntament de Sant Andreu de Llaveneres.....	7
2.2. Comparació de queixes que ha rebut l'Ajuntament de Sant Andreu de Llaveneres amb les que han rebut municipis amb poblacions de grandàries similars	7
2.3. Evolució de les queixes sobre l'Ajuntament de Sant Andreu de Llaveneres durant els darrers sis anys	8
2.4. Temps emprat per l'Ajuntament de Sant Andreu de Llaveneres, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el 2010	8
2.5. Estat de les queixes tramitades amb l'Ajuntament de Sant Andreu de Llaveneres	8
3. Actuacions en què el promotor resideix a Sant Andreu de Llaveneres durant el 2010	9
3.1. Queixes i consultes iniciades per residents a Sant Andreu de Llaveneres	9
3.2. Evolució de les queixes i les consultes a Sant Andreu de Llaveneres durant els darrers sis anys	9
3.3. Nombre de persones afectades en les queixes procedents de Sant Andreu de Llaveneres.....	9
3.4. Forma de presentació de les queixes i les consultes.....	10
3.5. Administració afectada en les queixes presentades	10
3.6. Idioma de presentació de les queixes.....	11
3.7. Queixes i consultes procedents de Sant Andreu de Llaveneres segons la matèria	12
3.8. Queixes i consultes procedents de Sant Andreu de Llaveneres i de la resta de la comarca	13
3.9. Queixes i consultes procedents de Sant Andreu de Llaveneres en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars.....	14
3.10. Estat de tramitació de les queixes.....	15

1. INTRODUCCIÓ

Aquest és el primer informe elaborat pel Síndic de Greuges sobre les actuacions (queixes i consultes) rebudes al Síndic i que tenen com a destinatari l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres, i també sobre les que tenen com a persones promotores residents d'aquest municipi. Aquest informe s'emmarca en el conveni de col·laboració signat el 16 de novembre del 2010 entre l'Ajuntament i el Síndic de Greuges.

Durant l'any 2010, el Síndic de Greuges de Catalunya només ha rebut 2 queixes amb referència a l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres, de les quals una prové d'una persona que resideix al mateix municipi i l'altra, d'una persona que resideix en un altre municipi.

Pel que fa als temes plantejats, una de les queixes fa referència a un tema de medi ambient, concretament a llicències d'activitats, i l'altra, a un tema d'ordenació del territori, concretament a urbanisme.

Si s'observa la taula sobre la mitjana de queixes que han rebut ajuntaments de municipis de mides poblacionals similars a la de Sant Andreu de Llavaneres, el resultat mostra que les queixes rebudes d'aquest ajuntament són inferiors a la mitjana dels altres municipis.

Sobre l'evolució del nombre de queixes que ha rebut el Síndic amb referència a l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres durant els darrers sis anys, es pot observar una tendència a l'estabilitat en el nombre de queixes.

Pel que fa al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits, l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres presenta una mitjana de 186 dies i el Síndic de Greuges, 43 dies. La persona interessada ha donat resposta el mateix dia en què se li ha requerit la informació. Si es comparen aquestes xifres amb les dels terminis emprats per altres municipis de Catalunya, s'observa que l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres presenta una mitjana de terminis de resposta superior. D'acord amb la Llei del Síndic de Greuges, el conveni signat entre les dues institucions i la Carta de serveis del Síndic, caldria reduir el temps utilitzat.

Finalment, amb referència a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres, al final del 2010 continuen en tramitació les 2 queixes iniciades en aquest mateix exercici.

Pel que fa a les queixes i les consultes que ha rebut el Síndic durant l'any 2010 de residents de Sant Andreu de Llavaneres, independentment de l'administració a la qual facin referència, s'han rebut 36 demandes d'actuació que s'han materialitzat en 24 consultes i 12 queixes. És notori l'increment de queixes i consultes que s'han rebut en els darrers sis anys, sobretot durant l'any 2010.

Totes les queixes rebudes han estat presentades de forma individual, i la forma de presentació més utilitzada per a les queixes ha estat el formulari web (4) i, per a les consultes, ha estat el telèfon i el correu electrònic (7).

Quant a les administracions afectades en les queixes, predominen les referides a l'Administració autonòmica, amb un total de 8 queixes, seguides de les que afecten l'Administració local, que són 5. També s'han rebut 2 queixes amb relació a l'Administració general de l'Estat i 1 sobre el poder legislatiu autonòmic.

Amb relació a la matèria objecte de les actuacions iniciades durant el 2010, 4 de les queixes s'han concentrat en temes d'administració pública i 6 de les consultes s'han concentrat en temes de medi ambient.

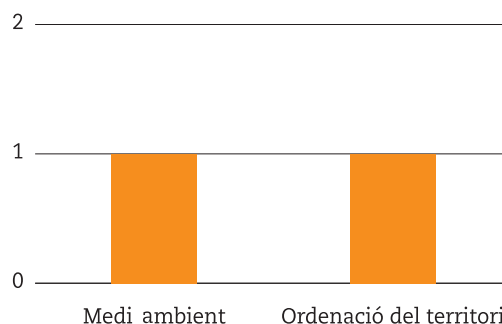
Les sol·licituds d'intervenció del Síndic de les persones de Sant Andreu de Llavaneres són superiors a les d'altres municipis amb característiques poblacionals similars, amb una excepció, la Roca del Vallès, amb 31 queixes i 17 consultes.

Finalment, pel que fa a l'estat de la tramitació de les actuacions, es pot observar que del total de 12 queixes presentades se n'han finalitzat 10 durant l'any i en queden 2 per resoldre.

2. ACTUACIONS SOBRE L'AJUNTAMENT DE SANT ANDREU DE LLAVANERES INICIADAES DURANT EL 2010

2.1. Queixes iniciades durant el 2010 que afecten l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes

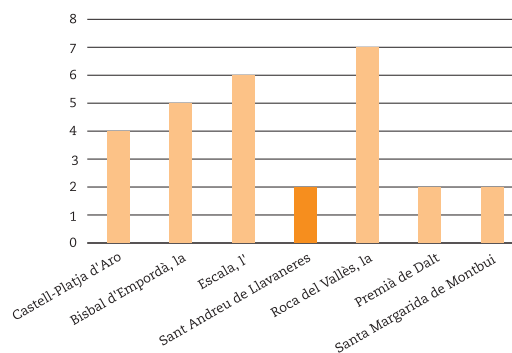
	■ Queixes
Medi ambient	1
Llicències d'activitats	1
Ordenació del territori	1
Urbanisme	1
Total	2



2.2. Comparació de queixes que ha rebut l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes amb les que han rebut municipis amb poblacions de grandàries similars

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

* Una és una actuació d'ofici

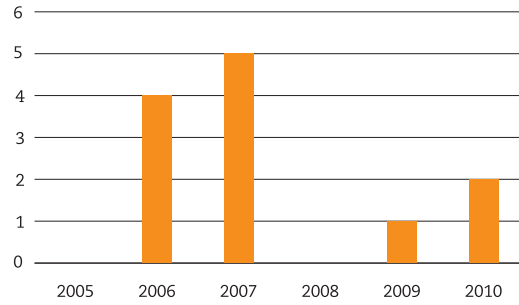


	Queixes
Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes	2
Mitjana de municipis amb poblacions similars, exclòs Sant Andreu de Llavanes	4,3
Mitjana de municipis amb poblacions similars, inclòs Sant Andreu de Llavanes	4

2.3. Evolució de les queixes sobre l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres durant els darrers sis anys

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

* Una és una actuació d'ofici

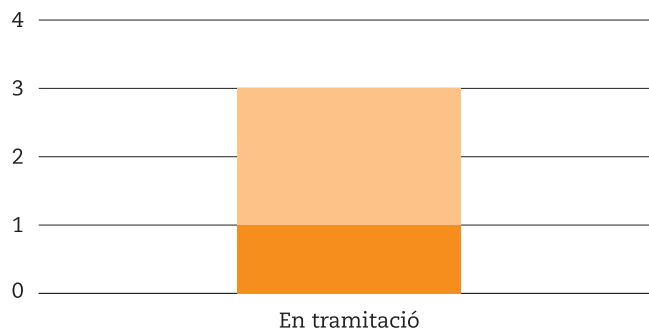


2.4. Temps emprat per l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el 2010

	Dies
Síndic	42,66
Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres	186,38
Persona interessada	0

2.5. Estat de les queixes tramitades amb l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres

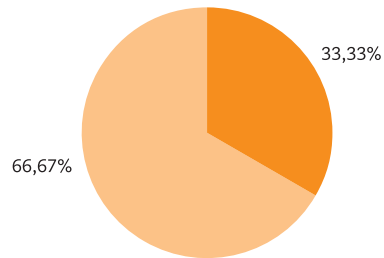
	En tramitació	Finalitzades	Total	%
■ Queixes iniciades abans 2010	1	-	1	33,33%
■ Queixes iniciades 2010	2	-	2	66,67%
Total	3	-	3	100,00%



3. ACTUACIONS EN QUÈ EL PROMOTOR RESIDEIX A SANT ANDREU DE LLAVANERES DURANT EL 2010

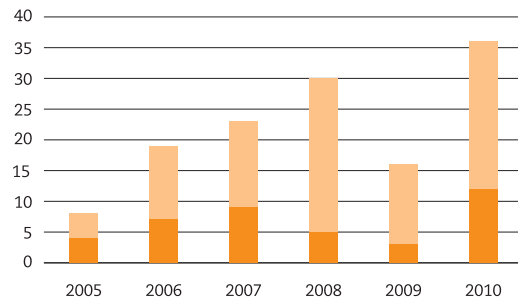
3.1. Queixes i consultes iniciades per residents a Sant Andreu de Llavanes

	Actuacions	%
■ Queixa	12	33,33%
■ Consulta	24	66,67%
Total	36	100,00%



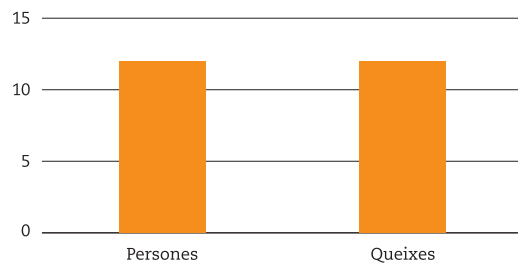
3.2. Evolució de les queixes i les consultes a Sant Andreu de Llavanes durant els darrers sis anys

	■ Queixes	■ Consultes	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



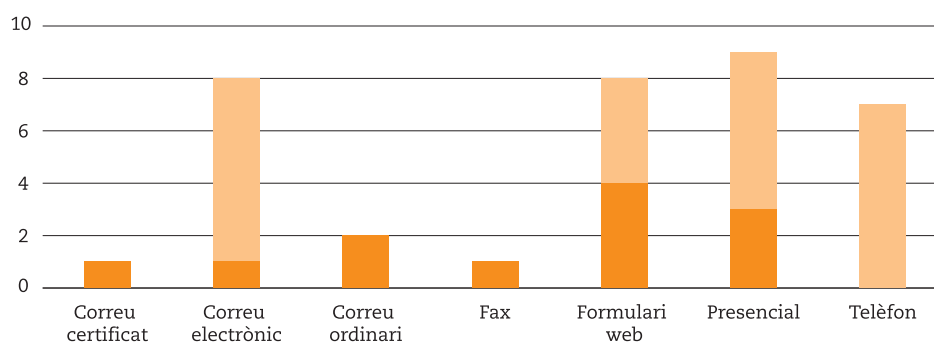
3.3. Nombre de persones afectades en les queixes procedents de Sant Andreu de Llavanes

	Persones	Queixes
■ Individuals	12	12
■ Col·lectives	-	-
Total	12	12



3.4. Forma de presentació de les queixes i les consultes

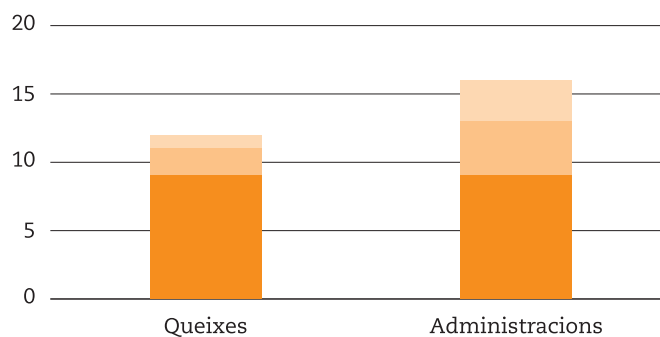
	■ Queixes	■ Consultes	Total
Correu certificat	1	-	1
Correu electrònic	1	7	8
Correu ordinari	2	-	2
Fax	1	-	1
Formulari web	4	4	8
Presencial	3	6	9
Telèfon	-	7	7
Total	12	24	36



3.5. Administració afectada en les queixes presentades

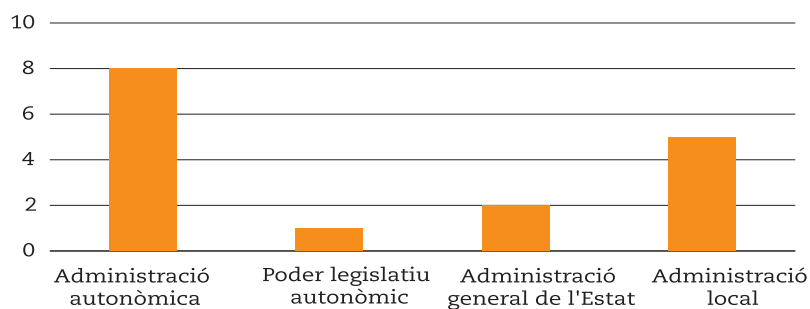
a. Nombre d'administracions afectades en les queixes rebudes el 2010

	Queixes	Administracions
■ Queixes amb una administració	9	9
■ Queixes amb dues administracions	2	4
■ Queixes amb tres administracions	1	3
Total	12	16



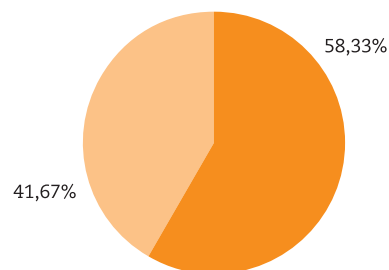
b. Administracions afectades en les queixes procedents de Sant Andreu de Llavaneres

Administració autonòmica	8
Departament d'Acció Social i Ciutadania	2
Departament de Justícia	1
Departament de Salut	3
Departament de Treball	1
Departament d'Educació	1
Poder legislatiu autonòmic	1
Comissió de Peticions al Parlament de Catalunya	1
Administració General de l'Estat	2
Ministeri de l'Interior	1
Ministeri de Treball i Immigració	1
Administració local	5
Consorti Sanitari del Maresme	2
Ajuntament de Barcelona	2
Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres	1
Total	16



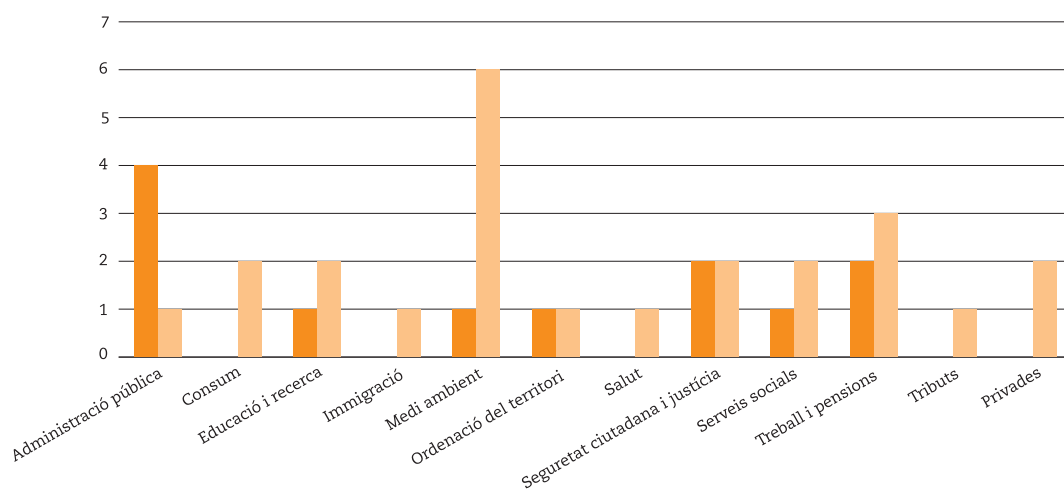
3.6. Idioma de presentació de les queixes

	Queixa	%
■ Català	7	58,33%
■ Castellà	5	41,67%
Total	12	100,00%



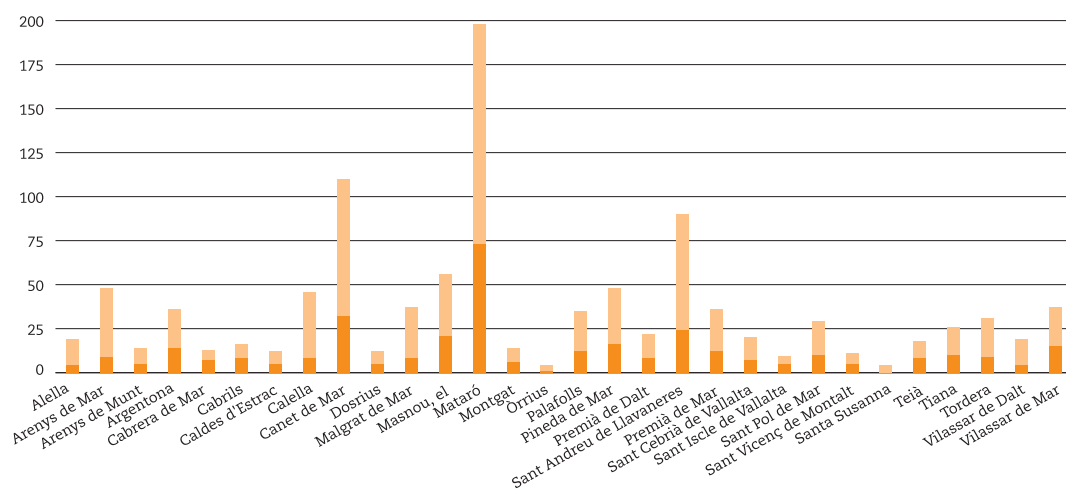
3.7. Queixes i consultes procedents de Sant Andreu de Llavaneres segons la matèria

	■ Queixes	■ Consultes	Total
Administració pública	4	1	5
Coacció administrativa	1	-	1
Contractació administrativa	1	-	1
Funció pública	2	-	2
Procediment administratiu	-	1	1
Consum	-	2	2
Serveis	-	1	1
Subministraments	-	1	1
Educació i recerca	1	2	3
Educació infantil i preescolar	-	1	1
Educació primària i secundària	1	-	1
Educació universitària	-	1	1
Immigració	-	1	1
Aplicació de la normativa d'estrangeria	-	1	1
Medi ambient	1	6	7
Gestió ambiental	-	1	1
Impactes ambientals	-	1	1
Llicències d'activitats	1	4	5
Ordenació del territori	1	1	2
Habitatge	1	-	1
Mobilitat	-	1	1
Salut	-	1	1
Drets i deures	-	1	1
Seguretat ciutadana i justícia	2	2	4
Actuació de forces de seguretat	2	1	3
Administració de justícia	-	1	1
Serveis socials	1	2	3
Gent gran	1	-	1
Persones amb discapacitat	-	2	2
Treball i pensions	2	3	5
Seguretat Social	1	1	2
Treball	1	2	3
Tributs	-	1	1
Tributs autonòmics	-	1	1
Privades	-	2	2
Total	12	24	36



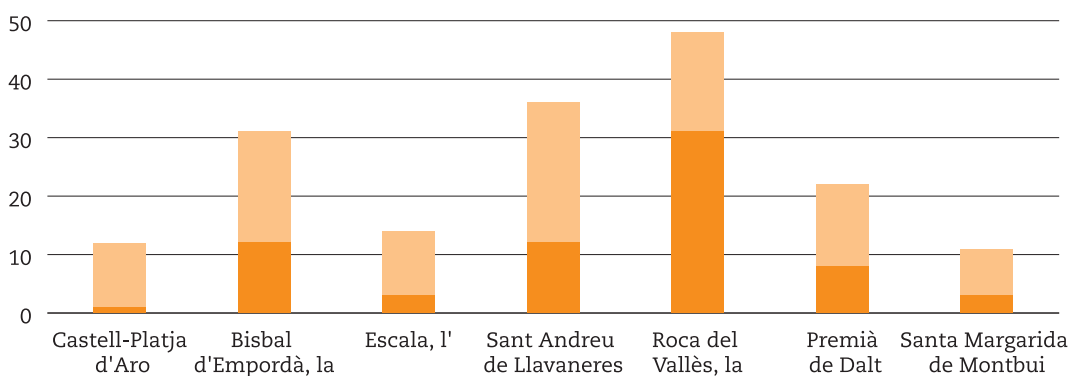
3.8. Queixes i consultes procedents de Sant Andreu de Llavaneres i de la resta de la comarca

	■ Queixes	■ Consultes	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 Llavaneres	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. Queixes i consultes procedents de Sant Andreu de Llavaneres en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars

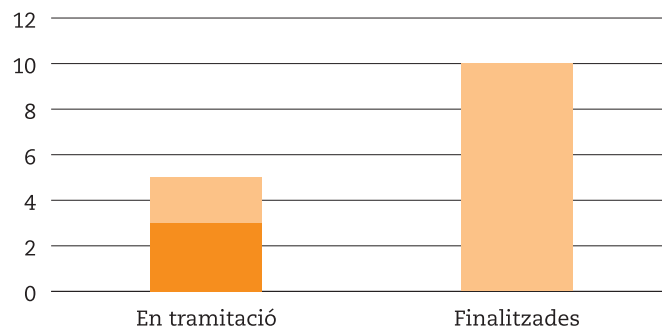
	Població	Queixes	Consultes	Total
Castell-Platja d'Aro	10.445	1	11	12
Bisbal d'Empordà, la	10.397	12	19	31
Escala, l'	10.387	3	11	14
Sant Andreu de Llavaneres	10.303	12	24	36
Roca del Vallès, la	10.291	31	17	48
Premià de Dalt	10.064	8	14	22
Santa Margarida de Montbui	9.811	3	8	11
Municipi	10.242,57	10,00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



3.10. Estat de tramitació de les queixes

	En tramitació	Finalitzades	Total	%
■ Queixes iniciades abans 2010	3	-	3	20,00%
■ Queixes iniciades 2010	2	10	12	80,00%
Total	5	10	15	100,00%

RESOLUCIONS DEL SÍNDIC MÉS RELLEVANTS TRAMITADES DURANT EL 2010 AMB REFERÈNCIA A SANT ANDREU DE LLAVANERES



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

