

INFORME DE ROSES 2011

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

1. Introducció	5
2. Actuacions sobre l'Ajuntament de Roses iniciades durant el 2011	7
2.1. Queixes iniciades durant el 2011 que afecten l'Ajuntament de Roses	7
2.2. Comparació de queixes que ha rebut l'Ajuntament de Roses amb les que han rebut municipis amb poblacions de grandàries similars.....	7
2.3. Evolució de les queixes sobre l'Ajuntament de Roses durant els darrers set anys.....	8
2.4. Temps emprat per l'Ajuntament de Roses, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el 2011	8
2.5. Estat de les queixes tramitades amb l'Ajuntament de Roses	8
3. Actuacions durant el 2011 en què el promotor resideix a Roses	9
3.1. Queixes i consultes iniciades per residents a Roses	9
3.2. Evolució de les queixes i les consultes a Roses durant els darrers set anys.....	9
3.3. Nombre de persones afectades en les queixes procedents de Roses	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 Roses segons la matèria	12
3.8. Queixes i consultes procedents de Roses i de la resta de la comarca	13
3.9. Queixes i consultes procedents de Roses en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars.....	14
3.10. Estat de tramitació de les queixes	15
4. Resolucions del Síndic més rellevants tramitades durant el 2011 amb referència a Roses	17

1. INTRODUCCIÓ

Aquest és el segon informe elaborat pel Síndic de Greuges sobre les actuacions (queixes i consultes) rebudes al Síndic i que tenen com a destinatari l'Ajuntament de Roses, 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 20 de maig del 2010 entre l'Ajuntament i el Síndic de Greuges.

Durant l'any 2011, el Síndic de Greuges de Catalunya ha rebut 6 queixes amb referència a l'Ajuntament de Roses, de les quals dues fan referència a temes d'urbanisme i habitatge; una, a temes d'administració pública; una, a temes de tributs; una, a temes de medi ambient, i una, a temes de serveis socials.

Si s'observa la taula sobre la mitjana de queixes que han rebut ajuntaments de municipis de mides poblacionals similars a la de Roses, el resultat mostra que les queixes rebudes d'aquest municipi són molt similars a la mitjana dels municipis, que és 7.

Sobre l'evolució de nombre de queixes que ha rebut el Síndic de l'Ajuntament de Roses durant els darrers set anys, s'observa una certa tendència a l'estabilitat.

Quant al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits, l'Ajuntament de Roses presenta una mitjana de 106,1 dies; el Síndic de Greuges, 99,2 dies, i la persona interessada, 4,4 dies. Si es comparen aquestes xifres amb les dels terminis emprats per altres municipis de Catalunya, s'observa que l'Ajuntament de Roses presenta una mitjana de terminis de resposta superior (la mitjana és de 93,2).

Finalment, pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de Roses, durant el 2011 s'han finalitzat 6 actuacions (3 iniciades durant el 2011 i 3 iniciades en exercicis anteriors) i 3 continuen en tramitació.

Amb relació a les queixes i les consultes que ha rebut el Síndic durant l'any 2011 de residents de Roses, independentment de l'administració a la qual facin referència, s'han rebut 36 demandes d'actuació, que s'han materialitzat en 23 consultes i 13 queixes. Aquestes xifres són molt semblants a les de l'exercici anterior.

La majoria de queixes rebudes han estat presentades de manera individual, tot i que 2 queixes es van presentar de manera col·lectiva. La forma de presentació més utilitzada per a les queixes ha estat el correu electrònic (4 queixes) i, per a les consultes, la més comuna ha estat la presencial (12).

Quant a les administracions afectades en les queixes, predominen les referides a l'Administració local (6 queixes) i a l'autonòmica (4 queixes). També s'ha rebut una queixa referida a un servei d'interès general (llum).

Pel que fa a la matèria objecte de les queixes rebudes durant el 2011 la majoria s'ha concentrat en temes d'administració pública (4); quant a les consultes, la majoria fan referència a qüestions d'administració pública, consum, i urbanisme i habitatge (totes amb 4 consultes), seguides de seguretat i de tributs (3). També s'han rebut una consulta sobre un tema privat.

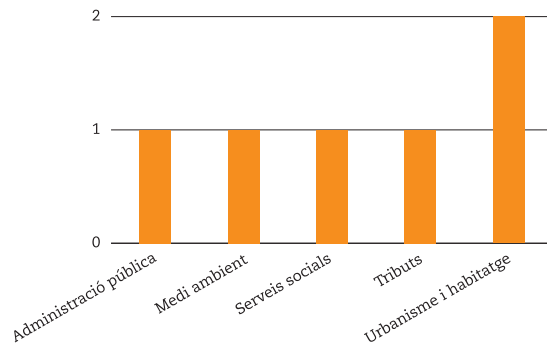
S'ha considerat oportú oferir les dades de tots els municipis que conformen la comarca de l'Alt Empordà, i també una comparativa de les queixes i les consultes que s'han rebut al Síndic provinents de municipis amb grandàries poblacionals similars. D'aquesta comparativa es pot extreure la conclusió que les sol·licituds d'intervenció del Síndic de les persones de Roses són similars a la mitjana dels altres municipis amb característiques poblacionals similars, que és 42.

Finalment, i 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 6 durant l'any i en queden 6 per resoldre.

2. ACTUACIONS SOBRE L'AJUNTAMENT DE ROSES INICIADDES DURANT EL 2011

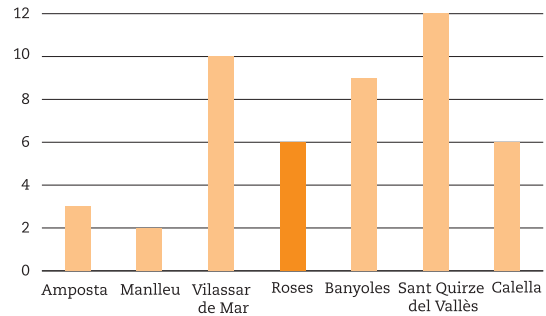
2.1. Queixes iniciades durant el 2011 que afecten l'Ajuntament de Roses

	■ Queixes
Administració pública	1
Funció pública	1
Medi ambient	1
Impactes ambientals	1
Serveis socials	1
Persones amb discapacitat	1
Tributs	1
Tributs locals	1
Urbanisme i habitatge	2
Urbanisme	2
Total	6



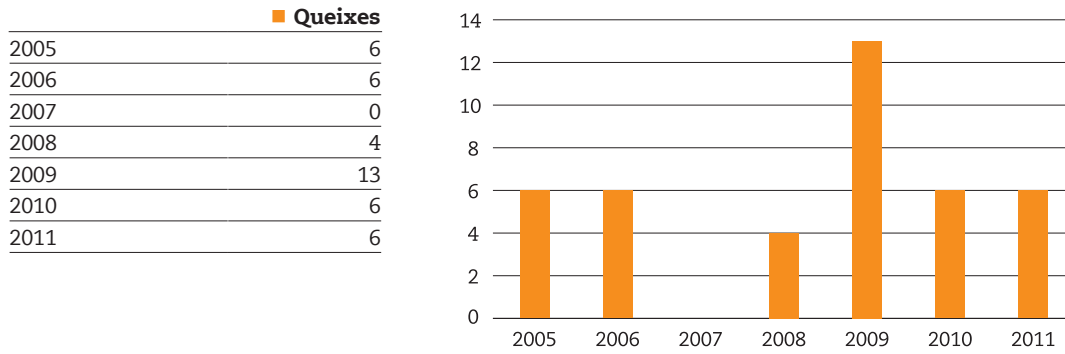
2.2. Comparació de queixes que ha rebut l'Ajuntament de Roses amb les que han rebut municipis amb poblacions de grandàries similars

	Població	Queixes
Amposta	21.445	3
Manlleu	20.445	2
Vilassar de Mar	19.840	10
Roses	19.731	6
Banyoles	19.159	9
Sant Quirze del Vallès	19.051	12
Calella	18.694	6
Mitjana	19.766	7



	Queixes
Ajuntament de Roses	6
Mitjana de municipis amb poblacions similars, exclòs Roses	7
Mitjana de municipis amb poblacions similars, inclòs Roses	7

2.3. Evolució de les queixes sobre l'Ajuntament de Roses durant els darrers set anys

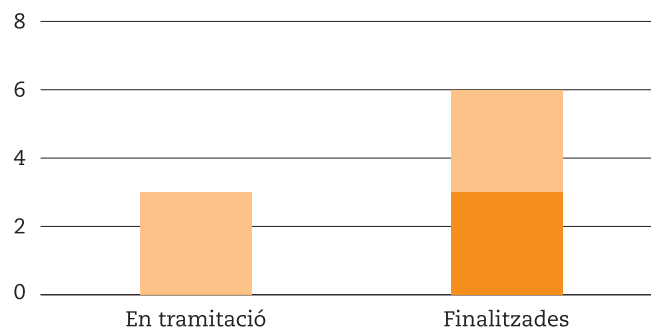


2.4. Temps emprat per l'Ajuntament de Roses, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el 2011

	Dies
Síndic	99,23
Ajuntament de Roses	106,14
Persona interessada	4,47

2.5. Estat de les queixes tramitades amb l'Ajuntament de Roses

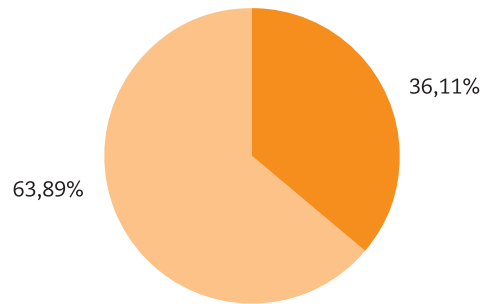
	En tramitació	Finalitzades	Total	%
■ Queixes iniciades abans 2011	0	3	3	33,33%
■ Queixes iniciades 2011	3	3	6	66,67%
Total	3	6	9	100%



3. ACTUACIONS DURANT EL 2011 EN QUÈ EL PROMOTOR RESIDEIX A ROSES

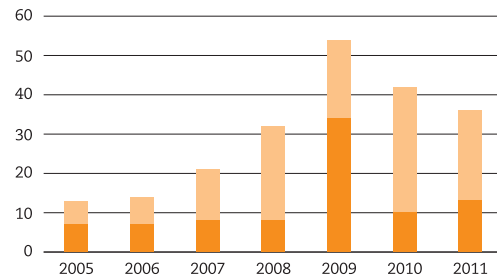
3.1. Queixes i consultes iniciades per residents a Roses

	Actuacions	%
■ Queixa	13	36,11%
■ Consulta	23	63,89%
Total	36	100%



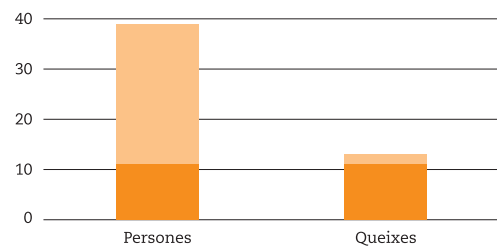
3.2. Evolució de les queixes i les consultes a Roses durant els darrers set anys

	■ Queixes	■ Consultes	Total
2005	7	6	13
2006	7	7	14
2007	8	13	21
2008	8	24	32
2009	34	20	54
2010	10	32	42
2011	13	23	36



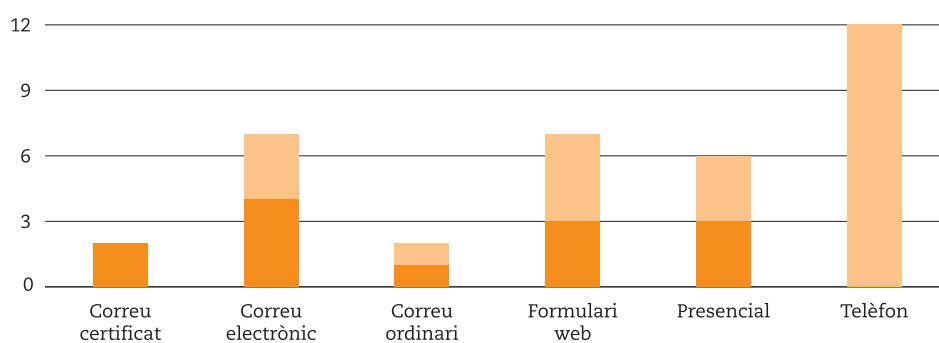
3.3. Nombre de persones afectades en les queixes procedents de Roses

	Persones	Queixes
■ Individuals	11	11
■ Col·lectives	28	2
Total	39	13



3.4. Forma de presentació de les queixes i les consultes

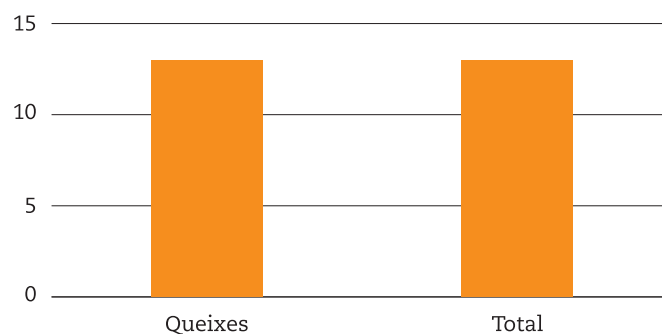
	■ Queixes	■ Consultes	Total
Correu certificat	2	0	2
Correu electrònic	4	3	7
Correu ordinari	1	1	2
Formulari web	3	4	7
Presencial	3	3	6
Telèfon	0	12	12
Total	13	23	36



3.5. Administració afectada en les queixes presentades

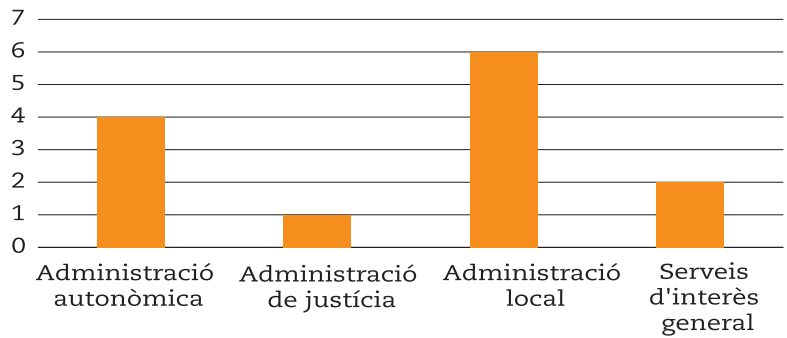
a. Nombre d'administracions afectades en les queixes rebudes el 2011

	Queixes	Total
■ Queixes amb una administració	13	13
Total	13	13



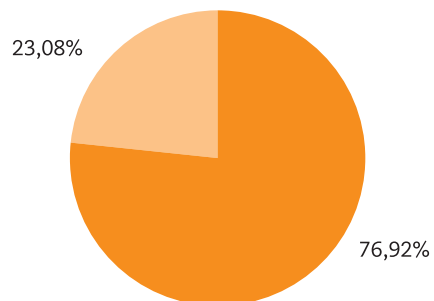
b. Administracions afectades en les queixes procedents de Roses

Administració autonòmica	4
Departament d'Interior	1
Departament de Benestar Social i Família	1
Departament de Salut	1
Departament de Territori i Sostenibilitat	1
Administració de justícia	1
Tribunal Superior de Justícia de Catalunya	1
Administració local	6
Ajuntament de Roses	6
Serveis d'interès general	2
ENDESA	2
Total	13



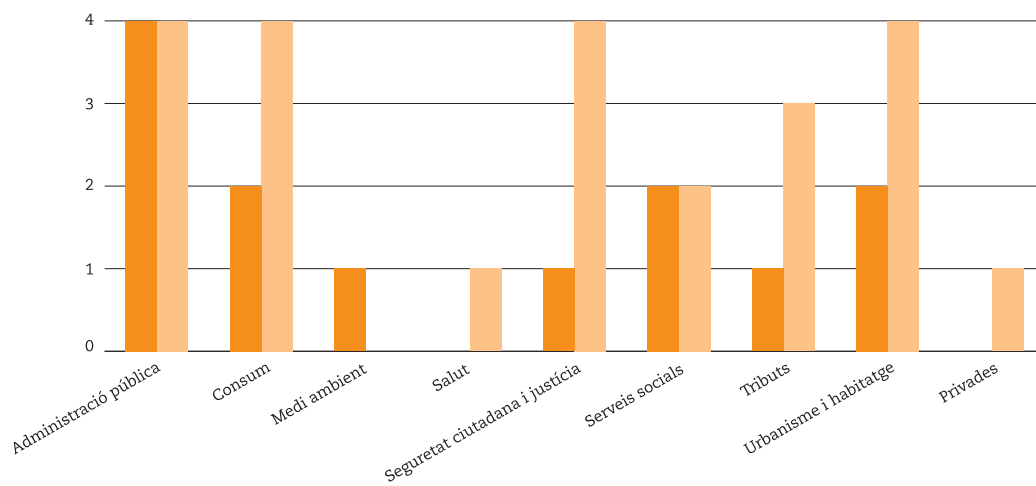
3.6. Idioma de presentació de les queixes

	Queixa	%
■ Català	10	76,92%
■ Castellà	3	23,08%
Total	13	100%



3.7. Queixes i consultes procedents de Roses segons la matèria

	■ Queixes	■ Consultes	Total
Administració pública	4	4	8
Coacció administrativa	1	1	2
Funció pública	3	3	6
Consum	2	4	6
Serveis	0	1	1
Subministraments	2	3	5
Medi ambient	1	0	1
Impactes ambientals	1	0	1
Salut	0	1	1
Salut mental	0	1	1
Seguretat ciutadana i justícia	1	4	5
Actuació de forces de seguretat	0	1	1
Administració de Justícia	1	3	4
Serveis socials	2	2	4
Inclusió social	0	1	1
Persones amb discapacitat	2	1	3
Tributs	1	3	4
Tributs estatals	0	1	1
Tributs locals	1	2	3
Urbanisme i habitatge	2	4	6
Habitatge	1	2	3
Urbanisme	1	2	3
Privades	0	1	1
Total	13	23	36



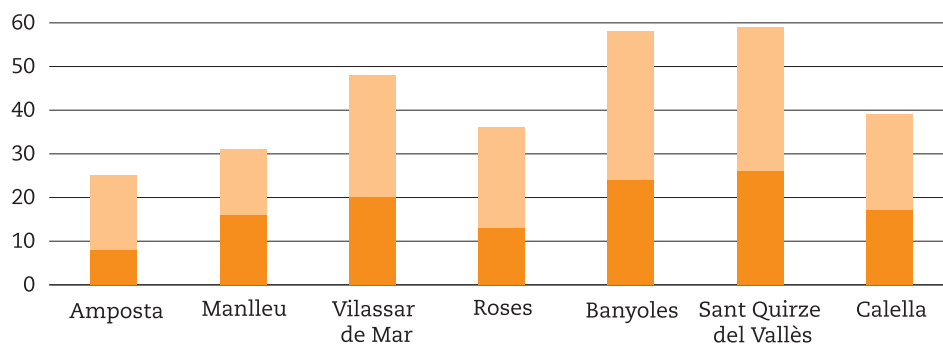
3.8. Queixes i consultes procedents de Roses i de la resta de la comarca

	■ Queixes	■ Consultes	Total
Agullana	0	2	2
Albanyà	0	0	0
Armentera, l'	0	0	0
Avinyonet de Puigventós	1	1	2
Bàscara	0	0	0
Biure	0	0	0
Boadella i les Escaules	0	0	0
Borrassà	0	0	0
Cabanelles	0	0	0
Cabanes	0	0	0
Cadaqués	2	5	7
Cantallops	0	0	0
Capmany	0	1	1
Castelló d'Empúries	6	13	19
Cistella	0	0	0
Colera	0	0	0
Darnius	0	0	0
Escala, l'	7	13	20
Espolla	1	0	1
Far d'Empordà, el	0	0	0
Figueres	21	41	62
Fortià	1	0	1
Garrigàs	1	0	1
Garriguella	0	0	0
Jonquera, la	1	1	2
Lladó	0	2	2
Llançà	0	5	5
Llers	0	0	0
Maçanet de Cabrenys	3	0	3
Masarac	0	0	0
Mollet de Peralada	0	0	0
Navata	1	1	2
Ordis	0	0	0
Palau de Santa Eulàlia	0	1	1
Palau-saverdera	1	0	1
Pau	0	0	0
Pedret i Marzà	0	0	0
Peralada	2	1	3
Pont de Molins	0	2	2
Pontós	1	0	1
Port de la Selva, el	0	1	1
Portbou	2	1	3
Rabós	0	1	1
Riumors	0	0	0
Roses	13	23	36
Sant Climent Sescebes	0	0	0
Sant Llorenç de la Muga	0	0	0
Sant Miquel de Fluvià	0	0	0
Sant Mori	0	0	0

Sant Pere Pescador	3	5	8
Santa Llogaia d'Àlguema	0	0	0
Saus	0	1	1
Selva de Mar, la	0	0	0
Siurana	2	1	3
Terrades	2	1	3
Torroella de Fluvià	0	0	0
Vajol, la	0	0	0
Ventalló	0	1	1
Vilabertran	0	0	0
Viladamat	0	1	1
Vilafant	5	6	11
Vilajuïga	0	0	0
Vilamacolum	0	1	1
Vilamalla	0	1	1
Vilamaniscle	0	1	1
Vilanant	1	3	4
Vila-sacra	0	0	0
Vilaür	0	0	0
Total	77	137	214

3.9. Queixes i consultes procedents de Roses en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars

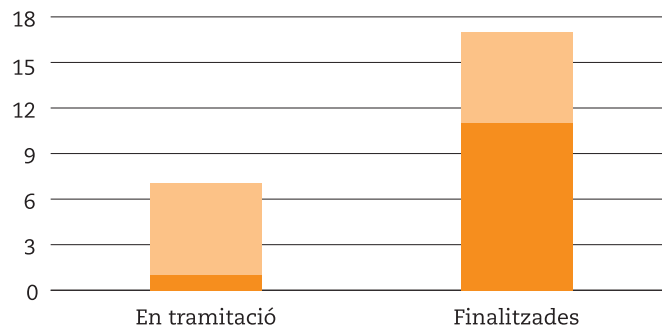
	Població	Queixes	Consultes	Total
Amposta	21.445	8	17	25
Manlleu	20.445	16	15	31
Vilassar de Mar	19.840	20	28	48
Roses	19.731	13	23	36
Banyoles	19.159	24	34	58
Sant Quirze del Vallès	19.051	26	33	59
Calella	18.694	17	22	39
Mitjana	19.766	18	25	42



3.10. Estat de tramitació de les queixes

	En tramitació	Finalitzades	Total	%
■ Queixes iniciades abans 2011	1	11	12	50,00%
■ Queixes iniciades l'any 2011*	6	6	12	50,00%
Total	7	17	24	100%

* Hi ha una queixa que no s'ha admès a tràmit



4. RESOLUCIONS DEL SÍNDIC MÉS RELLEVANTS TRAMITADES DURANT EL 2011 AMB REFERÈNCIA A ROSES

Queixa 05392/2009

Manca de resposta de l'Ajuntament de Roses a diverses reclamacions per les molèsties ocasionades pels jocs de pilota al carrer

La persona interessada exposa la seva queixa envers l'Ajuntament de Roses per la manca de resposta als escrits que va presentar en els quals demanava la regulació dels jocs de pilota als quals juguen els infants al carrer, ateses les molèsties que ocasionen.

En aquest sentit, el Síndic emet una resolució en què recorda a l'Ajuntament de Roses l'obligació de les administracions públiques d'oferir resposta expressa, ja sigui en compliment de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, o, alternativament, de la Llei orgànica 4/2001, de 12 de novembre, reguladora del dret de petició.

Així mateix, el Síndic menciona l'apartat VII del Codi de bones pràctiques administratives aprovat per aquesta institució, dedicat al deure de respondre de forma expressa.

Queixa 01073/2010

Manca d'actuació suficient de l'Ajuntament de Roses davant les reclamacions presentades per les molèsties que ocasiona l'activitat de dos bars

Les persones interessades mostren la seva queixa envers l'Ajuntament de Roses per la manca d'actuació davant les nombroses reclamacions que han presentat en què exposen la problemàtica de sorolls que causa l'activitat de dos locals i que pateixen des de l'any 1998.

Un cop estudiada la informació aportada per l'Ajuntament, el Síndic constata que s'han obert dos procediments sancionadors als dos establiments per infracció molt greu per exercir l'activitat de bar musical sense disposar de la llicència municipal preceptiva.

En ambdós casos, els procediments sancionadors han caducat per haver transcorregut el termini de temps establert per les normes de procediment sense que s'hagi dictat resolució expressa.

Així, tot i haver estat constatada pels serveis municipals la manca de llicència per a l'exercici d'activitat de bar musical, aquestes conductes il·lícites han quedat impunes per la caducitat de l'expedient sancionador i no per la prescripció de la falta.

S'observa, a més a més, certa confusió a l'hora de tipificar la falta comesa i, en conseqüència, també a l'hora d'aplicar la normativa corresponent. El Síndic assenyala que es pot tractar d'una falta per manca de la llicència adequada per a l'exercici d'una determinada activitat, però si també es dona una conducta que sigui una infracció de la normativa de protecció contra la contaminació acústica és aquesta normativa específica la que ha de ser aplicada.

D'aquesta manera, el Síndic recorda a l'Ajuntament de Roses el deure de complir i fer complir la normativa que afecti l'activitat dels dos locals objecte de queixa, de manera que s'asseguri el principi d'igualtat davant la llei i el dret dels veïns que es puguin veure afectats a gaudir d'una qualitat de vida digna.

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

