



INFORME D'ARENYS DE MUNT 2013

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDEX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A ARENYS DE MUNT EN DADES	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Ajuntament d'Arenys de Munt durant el 2013	5
2.2. Queixes i consultes tramitades durant el 2013 en què la persona interessada resideix a Arenys de Munt	7
III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS	11
3.1. Resolucions complertes	11

I. CONSIDERACIONS GENERALS

Aquest informe s'emmarca en el conveni de col·laboració* signat el 6 de juliol de 2012 entre l'Ajuntament i el Síndic de Greuges. 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 d'Arenys de Munt. L'informe també recull les queixes dirigides a altres institucions i empreses que tenen com a promotores persones residents a Arenys de Munt.

Durant el 2013 l'oficina itinerant d'atenció a les persones del Síndic de Greuges, en la seva visita a Arenys de Munt, va atendre 7 persones, que van presentar 2 queixes i van fer 5 consultes; xifres similars a les de l'any anterior.

El nombre de queixes tramitades pel Síndic de Greuges de Catalunya al llarg del 2013 amb referència a l'Ajuntament d'Arenys de Munt ha estat de 3 (taula 1). Com es pot observar a la mateixa taula, les queixes relacionades amb temàtiques de medi ambient han estat les que han monopolitzat les queixes.

La taula 2 mostra que en relació amb la mitjana de queixes que han rebut ajuntaments de municipis de mides poblacionals similars l'Ajuntament d'Arenys de Munt té un percentatge lleugerament inferior de queixes.

Pel que fa al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits (taula 3), l'Ajuntament d'Arenys de Munt triga una mitjana de 43 dies, xifra lleugerament inferior a la de l'any anterior, mentre que el Síndic de Greuges ha incrementat notablement aquest termini sense motius aparents que ho puguin justificar.

Quant a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament d'Arenys de Munt, durant el 2013 s'han finalitzat 3 actuacions. D'aquestes actuacions finalitzades només en 2 casos s'ha apreciat algun tipus d'irregularitat de l'Administració. En ambdós casos el problema que ha originat la queixa s'ha resolt satisfactòriament per a la persona que la va presentar.

Les queixes i les consultes tramitades pel Síndic durant l'any 2013 promogudes per residents a Arenys de Munt (taula 6) han estat un total de 45, de les quals 22 han estat queixes i 23, consultes. Aquesta xifra representa un creixement notable en relació amb el total d'actuacions presentades per persones residents al municipi respecte a fa dos i tres anys i un estancament pel que fa a l'any anterior.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades per persones amb veïnatge a Arenys de Munt (taula 10), predominen les referides a l'Administració de la Generalitat (8 queixes), seguides per les de l'Administració local (6 queixes, de les quals 3 es corresponen a l'Ajuntament d'Arenys de Munt).

Pel que fa a la matèria objecte de les actuacions del Síndic promogudes durant el 2013 per part de persones residents a Arenys de Munt (taula 7), la majoria d'aquestes s'han concentrat en temes de consum (15), d'administració pública i tributs (13 actuacions).

En el darrer capítol d'aquest breu informe es pot consultar el resum de la resolució del Síndic que ja ha estat complerta per l'Ajuntament al llarg del 2013.

* L'any 2013 el Síndic de Greuges de Catalunya té signats convenis de col·laboració amb 23 municipis de tot Catalunya.

II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A ARENYS DE MUNT EN DADES

2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI TRAMITADES AMB L'AJUNTAMENT D'ARENYS DE MUNT DURANT EL 2013

1. Evolució de les queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Ajuntament d'Arenys de Munt

	2010		2011		2012		2013	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	-	-	1	33,33	1	16,67	-	-
Educació i recerca	-	-	-	-	-	-	-	-
Infància i adolescència	-	-	-	-	-	-	-	-
Salut	-	-	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	-	-	-	-	1	16,67	-	-
Treball i pensions	-	-	1	33,33	-	-	-	-
Administració pública i tributs	1	50	1	33,33	1	16,67	-	-
Administració pública i drets	1	50	-	-	-	-	-	-
Tributs	-	-	1	33,33	1	16,67	-	-
Polítiques territorials	1	50	1	33,33	4	66,67	3	100
Medi ambient	1	50	1	33,33	4	66,67	3	100
Urbanisme i habitatge	-	-	-	-	-	-	-	-
Consum	-	-	-	-	-	-	-	-
Seguretat ciutadana i justícia	-	-	-	-	-	-	-	-
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	2	100	3	100	6	100	3	100

2. Comparació de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Ajuntament d'Arenys de Munt amb les que han rebut ajuntaments amb poblacions similars

	Població	Queixes
Roquetes	8.297	7
Masquefa	8.429	4
Sant Fost de Campsentelles	8.539	5
Arenys de Munt	8.588	6
Sentmenat	8.655	6
Cervelló	8.721	12
Bigues i Riells	8.747	7
Mitjana	8.568	6,7

3. Temps en dies emprat per l'Ajuntament d'Arenys de Munt, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el 2013

	2012	2013
Ajuntament d'Arenys de Munt	45,6	43,1
Síndic	52,5	73,6
Persona interessada	7,8	28,4

4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	-	-
Queixes finalitzades	3	100
Total	3	100

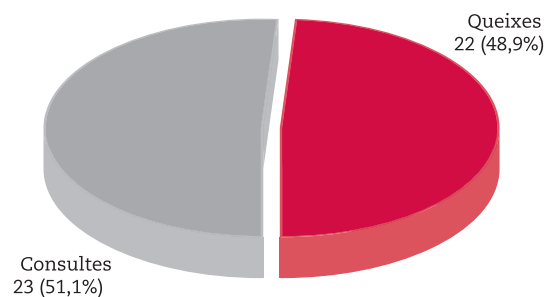
5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	2	66,67
Es resol el problema	2	66,67
Resolucions acceptades	-	-
Resolucions parcialment acceptades	-	-
Resolucions no acceptades	-	-
No-irregularitat de l'Administració	1	33,33
La persona interessada desisteix	-	-
Queixes no admeses a tràmit	-	-
Total	3	100

2.2. QUEIXES I CONSULTES TRAMITADES DURANT EL 2013 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A ARENYS DE MUNT

6. Queixes i consultes tramitades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	22	48,89
■ Consultes	23	51,11
Total	45	100

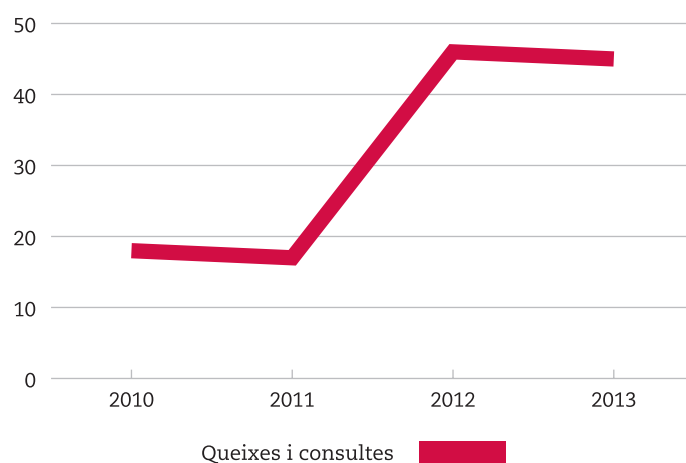


7. Queixes i consultes tramitades per matèries

	Total		Queixes		Consultes	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	6	13,33	4	18,10	2	8,70
Educació i recerca	3	6,67	2	9,10	1	4,35
Infància i adolescència	-	-	-	-	-	-
Salut	1	2,22	1	4,55	-	-
Serveis socials	-	-	-	-	-	-
Treball i pensions	2	4,44	1	4,55	1	4,35
Administració pública i tributs	13	28,89	9	40,94	4	17,39
Administració pública i drets	9	20,00	6	27,27	3	13,04
Tributs	4	8,89	3	13,67	1	4,35
Polítiques territorials	4	8,89	4	18,18	-	-
Medi ambient	4	8,89	4	18,18	-	-
Urbanisme i habitatge	-	-	-	-	-	-
Consum	15	33,33	4	18,18	11	47,83
Seguretat ciutadana i justícia	3	6,67	1	4,60	2	8,70
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-
Altres	4	8,89	-	-	4	17,39
Total	45	100	22	100	23	100

8. Evolució de les queixes i consultes tramitades durant els darrers quatre anys

	Total	Queixes	Consultes
2010	18	9	9
2011	17	12	5
2012	46	18	28
2013	45	22	23



9. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes tramitades durant el 2013

	2010	2011	2012	2013
Nombre de persones afectades en les queixes	11	13	19	22
Nombre de persones afectades en les consultes	9	5	28	23
Total	20	18	47	45

10. Administracions amb les quals s'ha tramitat en les queixes procedents d'Arenys de Munt

	Queixes	%
Administració autonòmica	8	50,00
Dept. d'Agricultura, Ramaderia, Pesca, Alimentació i Medi Natural	1	6,25
Departament d'Ensenyament	1	6,25
Departament d'Interior	3	18,75
Departament de Benestar Social i Família	1	6,25
Departament de Salut	1	6,25
Departament de Territori i Sostenibilitat	1	6,25
Administració local	6	37,50
Ajuntament d'Arenys de Munt	3	18,75
Ajuntament de Caldes d'Estrac	1	6,25
Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres	1	6,25
Diputació de Barcelona	1	6,25
Companyies elèctriques	1	6,25
ENDESA	1	6,25
Companyies telefòniques	1	6,25
Vodafone Catalunya	1	6,25
Total	16	100

11. Queixes i consultes procedents d'Arenys de Munt en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars

	Població	Total	Queixes	Consultes
Roquetes	8.297	21	14	7
Masquefa	8.429	18	11	7
Sant Fost de Campsentelles	8.539	28	15	13
Arenys de Munt	8.588	45	22	23
Sentmenat	8.655	39	22	17
Cervelló	8.721	42	32	10
Bigues i Riells	8.747	28	18	10
Mitjana	8.568	31,57	19,14	12,43

12. Evolució de les queixes i consultes procedents d'Arenys de Munt en els desplaçaments al municipi

	Total	Queixes	Consultes
2010	-	-	-
2011	-	-	-
2012	4	2	2
2013	7	2	5

III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 6482/2012
Q 7583/2013

Queixa referida a la neteja dels carrers

Ajuntament d'Arenys de Munt

El Síndic sol·licita a l'Ajuntament d'Arenys de Munt que informi la persona que presenta la queixa sobre els criteris de neteja als carrers del municipi.

L'Ajuntament d'Arenys de Munt ha comunicat que revisarà la periodicitat de la neteja dels carrers en funció de les seves possibilitats i que disposarà d'una nova màquina escombradora, amb la qual esperen donar un millor i més ampli servei.

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

