



INFORME DE CANET DE MAR 2015

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDICE

I. CONSIDERACIONES GENERALES	3
II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN CANET DE MAR EN DATOS.....	5
2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Canet de Mar durante el año 2015	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2015 en que la persona interesada reside en Canet de Mar	7
III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES	11
3.1. Resoluciones cumplidas.....	11
3.2. Resoluciones aceptadas	11

I. CONSIDERACIONES GENERALES

Este informe tiene como objetivo analizar la tipología de quejas recibidas y tramitadas durante el año 2015 en relación al Ayuntamiento de Canet de Mar y de residentes en esta localidad, así como el ámbito temático de las quejas y consultas formuladas por ciudadanos de este municipio. El informe se enmarca en el convenio de colaboración firmado el 25 de noviembre de 2009 entre el Ayuntamiento y la institución del Síndic de Greuges.

Cabe destacar, sin embargo, que, a diferencia de los dos últimos años, el informe de Canet de Mar 2015 se basa, fundamentalmente, en las quejas y consultas recibidas durante el año, y no en las quejas y consultas que, independientemente de su fecha de inicio, ha gestionado la institución este año. Como consecuencia, las cifras de este documento son inferiores a las que hasta ahora se habían mostrado.

Durante el 2015, la oficina itinerante de atención a las personas del Síndic de Greuges ha visitado Canet de Mar en una ocasión, que dio lugar a la apertura de 6 quejas y 8 consultas. Este año, por tanto, las actuaciones derivadas del desplazamiento al territorio son ligeramente inferiores respecto del año anterior.

En este periodo analizado, el Síndic de Greuges ha abierto un total de 10 quejas en las que la administración afectada era el Ayuntamiento de Canet de Mar, la mayoría de las cuales hacen referencia a las áreas de urbanismo, vivienda y medio ambiente.

Sin embargo, tal y como puede verse en la tabla 2, el número de quejas en las que la administración afectada es del Ayuntamiento de Canet de Mar es asimilable al número de quejas que reciben las corporaciones locales de municipios con el mismo tramo de población.

En cuanto al tiempo empleado en dar respuesta a los trámites requeridos (tabla 3), el Ayuntamiento de Canet de Mar presenta una media de 37,3 días; el Síndic de Greuges, de 51,3 días, y la persona interesada, de 37,8 días. Si se comparan estas cifras con la media de días empleados en los años anteriores, puede observarse un ligero incremento de los plazos con respecto a la Administración. Sin embargo, el análisis de los últimos cuatro años muestra una tendencia positiva en cuanto a la reducción de plazos en relación a cada uno de los sujetos, lo que se traduce en una reducción global del expediente y, por tanto, en una mejora para a la ciudadanía.

En cuanto al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Canet de Mar, durante el 2015 se han finalizado 6 actuaciones (50%) y 6 más continúan en trámite (50%). Del conjunto de quejas finalizadas, en un 50% de los casos se ha detectado una irregularidad por parte de la Administración que o bien se ha solucionado antes de que el Síndic formulara sugerencias y recomendaciones o bien se ha aceptado la resolución una vez el Síndic se ha pronunciado al respecto.

Si el análisis de la evolución se realiza a partir de las quejas y consultas recibidas en el Síndic de personas residentes en Canet de Mar, conviene indicar la reducción de quejas y consultas de este año (8,8%) respecto del año 2014.

Este hecho, que se reproduce en el conjunto del territorio catalán (a excepción de algunas comarcas), se explica por la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación en el procedimiento institucional. En este sentido, desde finales del año 2014 en el Síndic ha implementado el sistema de notificaciones electrónicas con las personas interesadas que consientan expresamente esta opción. Como consecuencia, no es necesario conocer la procedencia de los promotores de las quejas, dado que se tramita de forma electrónica. Es por este motivo que, a pesar de que el número de quejas se haya incrementado este año, en un cierto porcentaje se desconoce el origen de las personas interesadas.

En relación con la materia objeto de las quejas y consultas recibidas durante el 2015 de personas de Canet de Mar (tabla 7), la mayoría se ha concentrado en temas de consumo seguidos por temas de políticas sociales.

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas por vecinos en Canet de Mar, predominan las referidas a la Administración de la Generalitat (13 quejas) y, en segundo lugar, las quejas relacionadas con la Administración local (13 quejas), de las cuales 8 han tramitado con el Ayuntamiento de Canet de Mar.

Por último, hay que añadir que en este breve informe pueden consultarse los resúmenes de las resoluciones del Síndic, en función de si han sido cumplidas, aceptadas o no aceptadas por el Ayuntamiento a lo largo de 2015.

II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN CANET DE MAR EN DATOS

2.1. QUEJAS Y ACTUACIONES DE OFICIO INICIADAS CON EL AYUNTAMIENTO DE CANET DE MAR DURANTE EL AÑO 2015

1. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Canet de Mar

	2011		2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	1	11,1	1	3,3	3	27,3	-	-	-	-
Educación e investigación	-	-	1	3,3	-	-	-	-	-	-
Infancia y adolescencia	-	-	-	-	3	27,3	-	-	-	-
Salud	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Servicios sociales	1	11,1	-	-	-	-	-	-	-	-
Trabajo y pensiones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Administración pública y tributos	2	22,2	15	50,0	4	36,4	1	33,3	3	30
Administración pública y derechos	2	22,2	5	16,7	2	18,2	1	33,3	1	10
Tributos	-	-	10	33,3	2	18,2	-	-	2	20
Políticas territoriales	4	44,4	13	43,3	4	36,4	2	66,7	5	50
Medio ambiente	3	33,3	6	20,0	4	36,4	2	66,7	4	40
Urbanismo y vivienda	1	11,1	7	23,3	-	-	-	-	1	10
Consumo	2	22,2	1	3,3	-	-	-	-	1	10
Seguridad ciudadana y justicia	-	-	-	-	-	-	-	-	1	10
Cultura y lengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	9	100	30	100	11	100	3	100	10	100

2. Comparación de quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Canet de Mar con las que han recibido ayuntamientos con poblaciones similares

	Población	Quejas
Llagosta, la	13.252	5
Badia del Vallès	13.502	5
Torelló*	13.881	10
Canet de Mar	14.177	10
Corbera de Llobregat	14.240	5
Cubelles*	14.420	14
Palau-solità i Plegamans	14.457	14
Media	13.990	9,0

* Tienen convenio de visión singular de supervisión

3. Tiempo en días empleado por el Ayuntamiento de Canet de Mar, el Síndic y la persona interesada en dar respuesta a los trámites requeridos durante el periodo 2012-2015

	2012	2013	2014	2015
Ayuntamiento de Canet de Mar	91,2	139,7	21,8	37,3
Síndic	107	100,7	55,8	51,3
Persona interesada	24,1	26,5	7,5	37,8

4. Estado de las quejas al finalizar el año

	N	%
Quejas en tramitación	6	50
Quejas finalizadas	6	50
Total	12	100

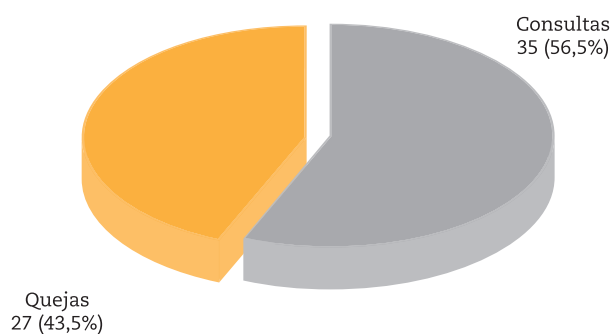
5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	N	%
Irregularidad de la Administración	3	50,0
Se resuelve el problema	2	33,3
Resoluciones aceptadas	1	16,7
Resoluciones parcialmente aceptadas	-	-
Resoluciones no aceptadas	-	-
No-irregularidad de la Administración	3	50,0
La persona interesada desiste	-	-
Quejas no admitidas a trámite	-	-
Total	6	100

2.2. QUEJAS Y CONSULTAS INICIADAS DURANTE EL AÑO 2015 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN CANET DE MAR

6. Quejas y consultas iniciadas por residentes del municipio

	N	%
■ Quejas	27	43,5
■ Consultas	35	56,5
Total	62	100

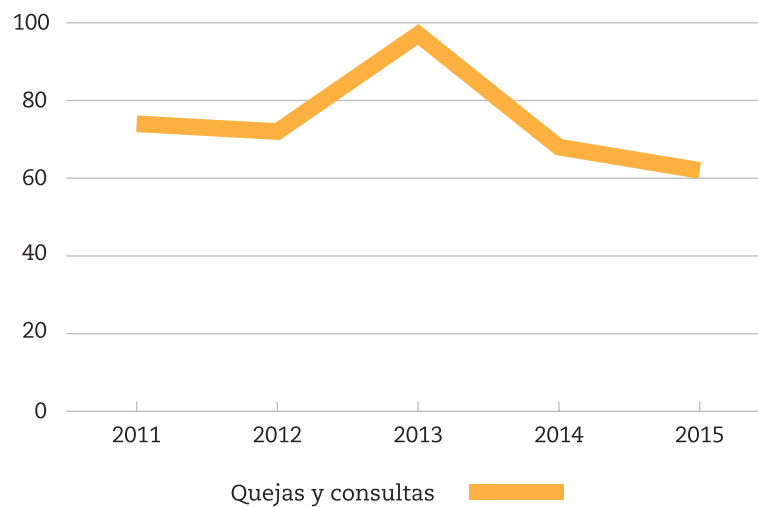


7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Total		Quejas		Consultas	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	17	27,4	7	25,9	10	28,6
Educación e investigación	4	6,5	1	3,7	3	8,6
Infancia y adolescencia	3	4,8	3	11,1	-	-
Salud	4	6,5	2	7,4	2	5,7
Servicios sociales	4	6,5	1	3,7	3	8,6
Trabajo y pensiones	2	3,2	-	-	2	5,7
Administración pública y tributos	9	14,5	5	18,5	4	11,4
Administración pública y derechos	6	9,7	3	1	3	8,6
Tributos	3	4,8	2	2	1	2,9
Políticas territoriales	9	14,5	6	22,2	3	8,6
Medio ambiente	7	11,3	5	18,5	2	5,7
Urbanismo y vivienda	2	3,2	1	3,7	1	2,9
Consumo	21	33,9	9	33,3	12	34,3
Seguridad ciudadana y justicia	1	1,6	-	-	1	2,9
Cultura y lengua	-	-	-	-	-	-
Otros	5	8,1	-	-	5	14,3
Total	62	100	27	100	35	100

8. Evolución de las quejas y consultas iniciadas durante los últimos cinco años

	Total	Quejas	Consultas
2011	74	41	33
2012	72	39	33
2013	97	58	39
2014	68	25	43
2015	62	27	35



9. Número de personas afectadas en las quejas y las consultas iniciadas durante el periodo 2011-2015

	2011	2012	2013	2014	2015
Número de personas afectadas en las quejas	53	1365	60	28	38
Número de personas afectadas en las consultas	33	33	39	43	35
Total	86	1398	99	71	73

10. Administraciones con las que se ha tramitado en las quejas procedentes de Canet de Mar

	Quejas	%
Administración autonómica	13	40,6
Departamento de Economía y Conocimiento	2	6,3
Departamento de Enseñanza	2	6,3
Departamento de Bienestar Social y Familia	4	12,5
Departamento de Cultura	1	3,1
Departamento de Gobernación y Relaciones Institucionales	1	3,1
Departamento de Salud	3	9,4
Administración local	13	40,6
Ayuntamiento de Barcelona	2	6,3
Ayuntamiento de Canet de Mar	8	25,0
Consejo Comarcal del Maresme	1	3,1
Diputación de Barcelona	2	6,3
Universidades	1	3,1
Universidad Pompeu Fabra (UPF)	1	3,1
Compañías eléctricas	2	6,3
Endesa	2	6,3
Compañías telefónicas	3	9,4
Telefónica España, SAU	2	6,3
Vodafone Catalunya	1	3,1
Total	32	100

11. Quejas y consultas procedentes de Canet de Mar en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares

	Población	Total	Quejas	Consultas
Llagosta, la	13.252	19	5	14
Badia del Vallès	13.502	33	14	19
Torelló*	13.881	55	21	34
Canet de Mar	14.177	62	27	35
Corbera de Llobregat	14.240	36	15	21
Cubelles*	14.420	78	33	45
Palau-solità i Plegamans	14.457	69	34	35
Media	13.990	50,3	21,3	29,0

* Tienen convenio de visión singular de supervisión

12. Evolución de las quejas y consultas procedentes de Ganet de Mar en los desplazamientos al municipio

	Total	Quejas	Consultas
2010*	29	8	21
2011	11	4	7
2012	17	16	1
2013	9	7	2
2014	16	7	9
2015	14	6	8

* Se hicieron dos desplazamientos al territorio

III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

Q 01904/2015

Queja relativa a las molestias de ruidos que provocan los patinadores de una plaza de Canet de Mar

Ayuntamiento de Canet de Mar

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que le informe sobre las medidas que está adoptando en relación a este asunto y que le indique si tiene constancia de un aumento de las quejas de los vecinos y, en su caso, de los posibles motivos.

El Ayuntamiento ha informado que el 21 de julio de 2014 se inauguró una pista de patines gratuitos ubicada en la zona industrial del polígono Can Misser. También ha informado que la policía local realizó un seguimiento de esta cuestión y que se concluyó que la problemática había estado abordada de forma notable.

Q 07650/2015

Queja relativa a las molestias de ruidos que provoca un bar de Canet de Mar, principalmente las vigilias de días laborales

Ayuntamiento de Canet de Mar

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que le informe de las actuaciones que ha llevado a cabo para resolver esta cuestión.

Según el Ayuntamiento, ya se ha informado al promotor de la queja de las medidas que se están adoptando en relación al problema que planteó.

3.2. RESOLUCIONES ACEPTADAS

Q 01754/2015

Disconformidad con el estado de conservación de un aparcamiento de Canet de Mar

Ayuntamiento de Canet de Mar

El promotor de la queja exponía que el aparcamiento tiene una serie de deficiencias en las instalaciones desde que entró en funcionamiento, y que ha sufrido un deterioro gradual por falta de mantenimiento y conservación.

El Ayuntamiento ha informado que el Pleno de la corporación, en sesión de fecha 30 de julio de 2015,

adoptó el acuerdo por el que se resuelve el contrato de concesión de obra pública para la construcción y explotación de un aparcamiento subterráneo en aquella dirección de Canet de Mar y el decomiso de la garantía definitiva. En el acuerdo adoptado consta el detalle y la valoración del coste del arreglo de las diferentes deficiencias detectadas en el aparcamiento público.

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

