



# INFORME DE ROSES 2015

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDIX

<b>I. CONSIDERACIONS GENERALS</b> .....	3
<b>II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A ROSES EN DADES</b> .....	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Roses durant el 2015 .....	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2015 en què la persona interessada resideix a Roses.....	7
<b>III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS</b> .....	11
3.1. Resolucions complertes .....	11



## I. CONSIDERACIONS GENERALS

Aquest informe té com a objectiu analitzar la tipologia de queixes rebudes i tramitades durant l'any 2015 amb relació a l'Ajuntament de Roses i de residents en aquesta localitat, i també l'àmbit temàtic de les queixes i les consultes formulades per ciutadans del municipi. L'informe s'emmarca en el conveni de col·laboració signat el 20 de maig de 2010 entre l'Ajuntament i la institució del Síndic de Greuges de Catalunya.

Cal destacar, però, que, a diferència dels dos darrers anys, l'informe de Roses 2015 es basa, fonamentalment, en les queixes i les consultes rebudes durant l'any, i no en les queixes i les consultes que, independentment de la seva data d'inici, ha gestionat la institució durant aquest any. Com a conseqüència, les xifres d'aquest document són inferiors a les que fins ara s'havien mostrat.

L'oficina itinerant del Síndic de Greuges va rebre un total de 5 visites en el seu desplaçament a Roses del 14 de maig de 2015. Les persones ateses per l'equip del Síndic a l'Àrea de Promoció Econòmica van presentar 5 queixes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (electricitat i telefonia), medi ambient, urbanisme i serveis socials. De les 5 queixes presentades, 2 anaven adreçades a l'Ajuntament de Roses. Totes les visites van ser de persones veïnes de la població.

En aquest període analitzat, el Síndic de Greuges de Catalunya ha obert un total de 10 queixes en què l'administració afectada era l'Ajuntament de Roses, la majoria de les quals fan referència a les àrees d'urbanisme, habitatge i medi ambient. Les dades posen en evidència un descens del nombre d'aquestes actuacions en els darrers anys, fet positiu pel que fa al funcionament de l'Administració local.

Tot i així, tal com es pot veure en la taula 2, el nombre de queixes en què l'administració afectada és l'Ajuntament de Roses és assimilable al d'altres corporacions locals amb població similar.

Quant al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits (taula 3), l'Ajuntament de Roses presenta una mitjana de 62,6 dies; el Síndic de Greuges, de 75,9 dies, i la persona interessada, de 3,5 dies. Si es comparen aquestes xifres amb la mitjana de dies emprats els anys anteriors, es pot observar una lleugera reducció dels terminis tant pel que fa a l'Administració com a la institució del Síndic. No obstant això, l'anàlisi dels darrers quatre anys mostra una tendència positiva quant a la reducció de terminis pel que fa a cadascun dels subjectes, fet que es tradueix en una reducció global de l'expedient i, per tant, en una millora per a la ciutadania.

Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de Roses, durant el 2015 s'han finalitzat 17 actuacions (77,3%) i 5 (22,7%) continuen en tramitació. Del conjunt de queixes finalitzades, en el 58,8% dels casos no s'ha detectat cap irregularitat per part de l'Administració.

Si l'anàlisi de l'evolució es fa a partir de les queixes i les consultes rebudes al Síndic per part de persones residents a Roses, convé indicar la reducció de queixes i les consultes d'aquest any (25%) respecte de l'any 2014.

Aquest fet, que es reproduïx en el conjunt del territori català (a excepció d'algunes comarques), s'explica per la incorporació de les tecnologies de la informació i la comunicació en el procediment institucional. En aquest sentit, des de finals de l'any 2014 el Síndic ha implementat el sistema de notificacions electròniques amb les persones interessades que consentin expressament aquesta opció. Com a conseqüència, no és necessari conèixer la procedència dels promotors de les queixes, atès que es tramita de manera electrònica. És per aquest motiu que, malgrat que s'hagi incrementat el nombre

de queixes aquest any, en un cert percentatge es desconeix l'origen de les persones interessades.

En relació amb la matèria objecte de les queixes i les consultes rebudes durant el 2015 de persones de Roses (taula 7), la majoria s'ha concentrat en temes propis d'administració pública i tributs, seguits per temes de polítiques socials.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades per veïns de Roses, predominen les referides a l'Administració local (13 queixes, de les quals 12 s'han tramitat amb l'Ajuntament de Roses) i, en segon lloc, les queixes relacionades amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya (4 queixes).

Finalment, cal afegir que en aquest breu informe es poden consultar els resums de les resolucions del Síndic, en funció de si han estat complertes, acceptades o no acceptades per l'Ajuntament al llarg del 2015.

## II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A ROSES EN DADES

### 2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE ROSES DURANT EL 2015

#### 1. Evolució de les queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Roses

	2011		2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	1	7,7	1	7,1	3	15	-	-	3	30
Educació i recerca	-	-	1	7,1	-	-	-	-	-	-
Infància i adolescència	-	-	-	-	3	15	-	-	-	-
Salut	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	1	7,7	-	-	-	-	-	-	3	30
Treball i pensions	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Administració pública i tributs</b>	4	30,8	6	42,9	10	50	7	36,8	2	20
Administració pública i drets	2	15,4	2	14,3	4	20	7	36,8	2	20
Tributs	2	15,4	4	28,6	6	30	-	-	-	-
<b>Polítiques territorials</b>	8	61,5	6	42,9	7	35	11	57,9	3	30
Medi ambient	2	15,4	2	14,3	5	25	4	21,1	2	20
Urbanisme i habitatge	6	46,2	4	28,6	2	10	7	36,8	1	10
Consum	-	-	1	7,1	-	-	1	5,3	1	10
Seguretat ciutadana i justícia	-	-	-	-	-	-	-	-	1	10
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	13	100	14	100	20	100	19	100	10	100

#### 2. Comparació de queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Roses amb les que han rebut ajuntaments amb poblacions similars

	Població	Queixes
Parets del Vallès	18.901	5
Banyoles	19.299	7
Franqueses del Vallès, les	19.446	38
<b>Roses</b>	<b>19.575</b>	<b>10</b>
Sant Quirze del Vallès*	19.602	7
Manlleu	20.228	9
Vilassar de Mar	20.447	11
<b>Mitjana</b>	<b>19.643</b>	<b>12,4</b>

\* Tenen conveni de visió singular de supervisió

### 3. Temps en dies emprat per l'Ajuntament de Roses, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2012-2015

	2012	2013	2014	2015
Ajuntament de Roses	58,2	63,5	66,2	62,6
Síndic	58,4	98,7	84,4	75,9
Persona interessada	5,9	17,3	25,6	3,5

### 4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	5	22,7
Queixes finalitzades	17	77,3
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100</b>

### 5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
<b>Irregularitat de l'Administració</b>	<b>7</b>	<b>41,2</b>
Es resol el problema	4	23,5
Resolucions acceptades	3	17,6
Resolucions parcialment acceptades	-	-
Resolucions no acceptades	-	-
<b>No-irregularitat de l'Administració</b>	<b>10</b>	<b>58,8</b>
La persona interessada desisteix	-	-
Queixes no admeses a tràmit	-	-
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100</b>



## 2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2015 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A ROSES

### 6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	15	41,7
■ Consultes	21	58,3
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

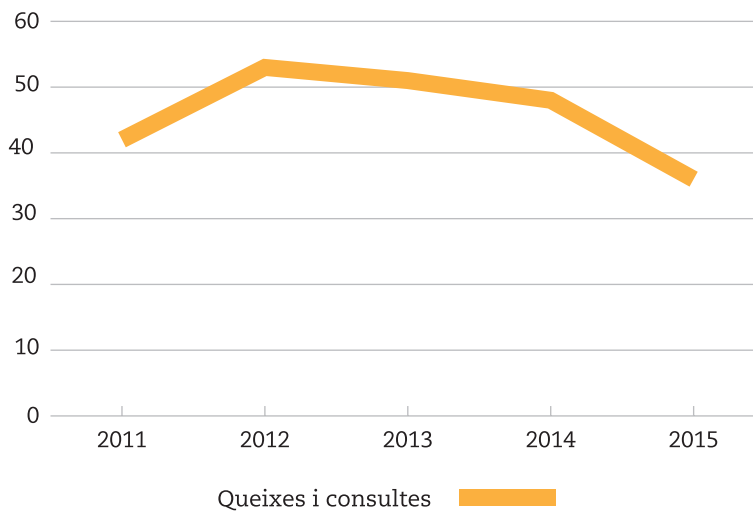


### 7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Total		Queixes		Consultes	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>10</b>	<b>27,8</b>	<b>4</b>	<b>26,7</b>	<b>6</b>	<b>28,6</b>
Educació i recerca	-	-	-	-	-	-
Infància i adolescència	-	-	-	-	-	-
Salut	2	5,6	1	6,7	1	4,8
Serveis socials	5	13,9	3	20,0	2	9,5
Treball i pensions	3	8,3	-	-	3	14,3
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>11</b>	<b>30,6</b>	<b>5</b>	<b>33,3</b>	<b>6</b>	<b>28,6</b>
Administració pública i drets	6	16,7	3	20,0	3	14,3
Tributs	5	13,9	2	13,3	3	14,3
<b>Polítiques territorials</b>	<b>6</b>	<b>16,7</b>	<b>4</b>	<b>26,7</b>	<b>2</b>	<b>9,5</b>
Medi ambient	3	8,3	2	13,3	1	4,8
Urbanisme i habitatge	3	8,3	2	13,3	1	4,8
<b>Consum</b>	<b>5</b>	<b>13,9</b>	<b>2</b>	<b>13,3</b>	<b>3</b>	<b>14,3</b>
Seguretat ciutadana i justícia	2	5,6	-	-	2	9,5
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-
Altres	2	5,6	-	-	2	9,5
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>	<b>15</b>	<b>100</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

## 8. Evolució de les queixes i consultes iniciades durant els darrers cinc anys

	Total	Queixes	Consultes
2011	42	19	23
2012	53	32	21
2013	51	26	25
2014	48	20	28
2015	36	15	21



## 9. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2011-2015

	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre de persones afectades en les queixes	31	29	28	31	24
Nombre de persones afectades en les consultes	23	21	25	28	21
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>50</b>	<b>53</b>	<b>59</b>	<b>45</b>

**10. Administracions amb les quals s'ha tramitat en les queixes procedents de Roses**

	<b>Queixes</b>	<b>%</b>
<b>Administració autonòmica</b>	<b>4</b>	<b>22,2</b>
Departament d'Ensenyament	1	5,6
Departament d'Interior	1	5,6
Departament de Salut	1	5,6
Departament de Territori i Sostenibilitat	1	5,6
<b>Administració local</b>	<b>13</b>	<b>72,2</b>
Ajuntament de Castelldefels	1	5,6
Ajuntament de Roses	12	66,7
<b>Companyies de telefonia</b>	<b>1</b>	<b>5,6</b>
Vodafone Catalunya	1	5,6
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100,0</b>

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

	Població	Total	Queixes	Consultes
Parets del Vallès	18.901	42	21	21
Banyoles	19.299	38	14	24
Franqueses del Vallès, les	19.446	75	34	41
<b>Roses</b>	<b>19.575</b>	<b>36</b>	<b>15</b>	<b>21</b>
Sant Quirze del Vallès*	19.602	63	26	37
Manlleu	20.228	49	20	29
Vilassar de Mar	20.447	73	33	40
<b>Mitjana</b>	<b>19.643</b>	<b>53,7</b>	<b>23,3</b>	<b>30,4</b>

\* Tenen conveni de visió singular de supervisió

**12. Evolució de les queixes i consultes procedents de Roses en els desplaçaments al municipi**

	Total	Queixes	Consultes
2011	7	4	3
2012	10	9	1
2013	9	4	5
2014	7	4	3
2015	5	5	-

### III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

#### 3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 04396/2012  
Q 08685/2013

#### **Manca de resposta de l'Ajuntament de Roses a unes al·legacions relatives a la taxa per la prestació dels serveis de prevenció d'incendis forestals**

Ajuntament de Roses

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que revisi la decisió presa de liquidar la taxa per al servei de prevenció d'incendis al promotor si la finca de la qual és propietari no es troba a una distància de menys de cinc-cents metres de terrenys forestals i si té continuïtat amb la trama urbana, i que revisi d'ofici el contingut l'apartat 8 de l'article 5 de l'Ordenança fiscal núm. 9, reguladora de les taxes per la prestació de serveis municipals.

L'Ajuntament ha revisat el contingut de l'Ordenança fiscal número 9, i, finalment, ha acordat modificar-la, en el sentit de suprimir la taxa sobre prevenció d'incendis forestals, ja que s'ha considerat que la configuració actual del servei afecta o beneficia de forma generalitzada tots els veïns del municipi.

Q 06300/2013

#### **Queixa relativa a les molèsties que ocasionen les activitats musicals d'un establiment de Roses**

Ajuntament de Roses

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament, d'una banda, que es precintin els equips de música tan aviat com s'iniciï el desenvolupament de l'activitat en la propera temporada d'estiu, i, si l'activitat consisteix en actuacions de música en viu, que faci cessar aquestes actuacions en el mateix moment en què tenen lloc; i de l'altra, que la policia local faci un seguiment diari de les activitats que es desenvolupen en l'establiment, com a mesura de dissuasió de l'exercici d'activitats no emparades per la llicència, i que s'incoï un expedient sancionador per infracció de la Llei de regulació administrativa dels espectacles públics i les activitats recreatives, atès que encara no ha prescrit la falta.

L'Ajuntament de Roses ha informat que té previst adoptar les mesures necessàries per evitar les molèsties de sorolls i, en concret, que requerirà el titular de l'activitat perquè comuniqui l'obertura de l'establiment amb deu dies d'antelació, que precintarà els equips de música tan aviat com s'iniciï el desenvolupament de l'activitat i farà cessar les actuacions de música en viu, que la policia local farà un seguiment periòdic de les activitats que es desenvolupen en aquell bar i que informará la Generalitat de Catalunya de les actuacions realitzades per tal que s'iniciïn els tràmits per a la incoació d'un expedient sancionador.

Q 03496/2014

**Manca d'actuació de l'Ajuntament de Roses en relació amb els aparells d'aire condicionat instal·lats en un pati interior**

Ajuntament de Roses

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que resolgui el recurs de reposició interposat contra el Decret d'alcaldia 1278/14, de 23 d'abril, mitjançant el qual s'ordenava la modificació de la instal·lació dels aparells de condicionament d'aire (perquè la instal·lació actual incompleix la normativa urbanística); que tramiti l'expedient de protecció de la legalitat urbanística, i que, si escau, adopti mesures correctores que garanteixin que no es provoquen molèsties als veïns en relació amb el soroll i l'escalfor dels aparells d'aire condicionat.

L'Ajuntament ha informat que els veïns afectats han acordat una altra solució consensuada per tal de minimitzar les molèsties de soroll i escalfor que provoquen els aparells, consistent en la construcció, dins de la finca del denunciat, d'una paret divisòria entre ambdues finques. Sembla que la persona denunciada està pendent de l'inici dels treballs, i s'ha compromès a fer-los en les pròximes setmanes. Per tant s'entén que hi ha la voluntat de solucionar el problema.

Q 06594/2014

**Disconformitat amb l'embargament en un compte corrent de l'import d'una sanció de trànsit, sense que la persona interessada hagi rebut cap notificació prèvia**

Ajuntament de Roses

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Roses que li remeti la còpia íntegra de l'expedient sancionador de trànsit que va donar lloc a l'embargament, en el qual constin els intents de notificació de totes les fases de tramitació del procediment fins a l'embargament de béns practicat. En el cas que en els intents de notificació hi consti una adreça inexacta, el Síndic ha demanat que se l'informi de les actuacions que es van dur a terme per esbrinar l'adreça de la persona interessada.

L'Ajuntament ha informat que s'ha revisat el cas i s'ha reconegut l'errada en la pràctica de la notificació, motiu pel qual s'ha donat com a cobrat l'expedient amb el 50% de reducció sobre l'import de la sanció i s'ha reconegut el dret a la devolució de la quantia que excedeix aquest import, amb els recàrrecs, les costes i els interessos corresponents.

Q 02579/2015

**Queixa per la manca de resposta de l'Ajuntament de Roses a una instància per reclamar l'import d'unes factures pendents de pagament**

Ajuntament de Roses

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que l'informi sobre si ha donat resposta a l'escrit presentat per la persona interessada.

L'Ajuntament ha informat que no els consta cap factura pendent de pagament, i que en breu n'informarà la persona interessada.

Q 03415/2015

**Manca d'actuació suficient de l'Ajuntament de Roses davant una denúncia presentada per les molèsties que ocasiona la terrassa d'un bar**Ajuntament de Roses

---

Segons ha informat la persona interessada, el 25 de març de 2015 l'Ajuntament va ordenar al titular de l'activitat que esmenés els incompliments detectats en un termini de deu dies, però sembla que els incompliments persisteixen i que l'Ajuntament no pren altres mesures. Per tant, el Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que l'informi sobre les actuacions dutes a terme amb posterioritat a la resolució de 25 de març i, concretament, si s'ha efectuat alguna inspecció a la zona i quin ha estat el resultat de la inspecció.

L'Ajuntament ha informat que s'ha concedit al sol·licitant llicència per ocupar la via pública per instal·lar una terrassa vinculada al seu establiment, i que se li ha denegat l'ocupació amb tendals, para-sols, bancs i jardineres perquè no s'ajusten als paràmetres reguladors.

**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

