

# INFORME DE SANT ANDREU DE LLAVANERES 2015

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDICE

<b>I. CONSIDERACIONES GENERALES .....</b>	<b>3</b>
<b>II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN SANT ANDREU DE LLAVANERES EN DATOS .</b>	<b>5</b>
2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres durante el año 2015 .....	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2015 en que la persona interesada reside en Sant Andreu de Llavaneres.....	7
<b>III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES .....</b>	<b>11</b>
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 Sant Andreu de Llavaneres 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 16 de noviembre de 2010 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 Sant Andreu de Llavaneres 2015 se basa, fundamentalmente, en las quejas y consultas recibidas durante el año 2015, y no en las quejas y consultas que, independientemente de su fecha de inicio, ha gestionado la institución durante 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 Sant Andreu de Llavaneres en una ocasión, que dio lugar a la apertura de una queja y dos consultas. Este año, por tanto, se ha reducido significativamente el número de actuaciones derivadas del desplazamiento al territorio en relación con el año anterior.

En este periodo analizado, el Síndic de Greuges ha abierto un total de 5 quejas en las que la administración afectada es el Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres, la mayoría de las cuales hacen referencia a las áreas de urbanismo, vivienda y medio ambiente. Los datos ponen en evidencia un descenso del número de estas actuaciones en los últimos años, hecho positivo en cuanto al funcionamiento de la Administración local.

Sin embargo, tal y como puede verse en la tabla 2, el número de quejas recibidas por el Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres es asimilable al de otras corporaciones locales de población similar.

En cuanto al tiempo empleado en dar respuesta a los trámites requeridos (tabla 3), el Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres presenta una media de 142,5 días; el Síndic de Greuges, de 79,7 días, y la persona interesada, de 1 día. 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 institución del Síndic.

En cuanto al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres, durante el 2015 se han finalizado 4 actuaciones (40%) y 6 (60%) continúan en trámite. Del conjunto de quejas finalizadas, en el 50% de los casos, se ha detectado una irregularidad por parte de la Administración y 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 Sant Andreu de Llavaneres, conviene indicar la reducción de quejas y consultas de este año (77,6%) respecto al 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 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 se haya incrementado el número de quejas 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 Sant Andreu de Llavaneres (tabla 7), la mayoría se ha concentrado en temas propios de las políticas territoriales y administración pública y tributos.

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas por vecinos de Sant Andreu de Llavaneres, predominan las referidas a la Administración local (10 quejas), de las cuales 8 han tramitado con el Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres y, en segundo lugar, las quejas relacionadas con la Administración de la Generalitat (4 quejas).

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 SANT ANDREU DE LLAVANERES EN DATOS

### 2.1. QUEJAS Y ACTUACIONES DE OFICIO INICIADAS CON EL AYUNTAMIENTO DE SANT ANDREU DE LLAVANERES DURANTE EL AÑO 2015

#### 1. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavanes

	2011		2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	2	6,67	-	-	3	16,67	-	-	1	8,33
Educación e investigación	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infancia y adolescencia	-	-	-	-	3	16,67	-	-	1	8,33
Salud	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Servicios sociales	2	6,67	-	-	-	-	-	-	-	-
Trabajo y pensiones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Administración pública y tributos</b>	9	30,0	8	80,0	8	44,44	2	16,67	-	-
Administración pública y derechos	9	30,0	8	80,0	8	44,44	2	16,67	-	-
Tributos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Políticas territoriales</b>	19	63,33	2	20,0	7	38,89	10	83,33	3	25,00
Medio ambiente	7	23,33	-	-	5	27,78	7	58,33	1	8,33
Urbanismo y vivienda	12	40,0	2	20,0	2	11,11	3	25,00	2	16,67
Consumo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Seguridad ciudadana y justicia	-	-	-	-	-	-	-	-	1	8,33
Cultura y lengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>18</b>	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>41,7</b>

#### 2. Comparación de quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavanes con las que han recibido ayuntamientos con poblaciones similares

	Población	Quejas
Cassà de la Selva	10.030	2
Escala, l'	10.276	10
Premià de Dalt	10.392	5
<b>Sant Andreu de Llavanes</b>	<b>10.493</b>	<b>5</b>
Roca del Vallès, la	10.504	11
Calonge	10.520	11
Castell-Platja d'Aro	10.589	8
<b>Media</b>	<b>10.401</b>	<b>7,4</b>

### 3. Tiempo en días empleado por el Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres, el Síndic y la persona interesada en dar respuesta a los trámites requeridos durante el período 2012-2015

	2012	2013	2014	2015
Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres	131,7	184,1	174,7	142,5
Síndic	76,7	67,1	50,4	79,7
Persona interesada	1,1	27,5	50,9	1,0

### 4. Estado de las quejas al finalizar el año

	N	%
Quejas en tramitación	6	60
Quejas finalizadas	4	40
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

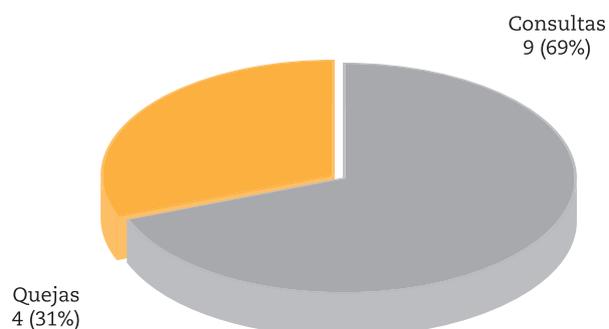
### 5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	N	%
<b>Irregularidad de la Administración</b>	<b>2</b>	<b>50</b>
Se resuelve el problema	1	25
Resoluciones aceptadas	1	25
Resoluciones parcialmente aceptadas	-	-
Resoluciones no aceptadas	-	-
<b>No-irregularidad de la Administración</b>	<b>2</b>	<b>50</b>
La persona interesada desiste	-	-
Quejas no admitidas a trámite	-	-
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

## 2.2. QUEJAS Y CONSULTAS INICIADAS DURANTE EL AÑO 2015 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN SANT ANDREU DE LLAVANERES

### 6. Quejas y consultas iniciadas por residentes del municipio

	N	%
■ Quejas	4	30,77
■ Consultas	9	69,23
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

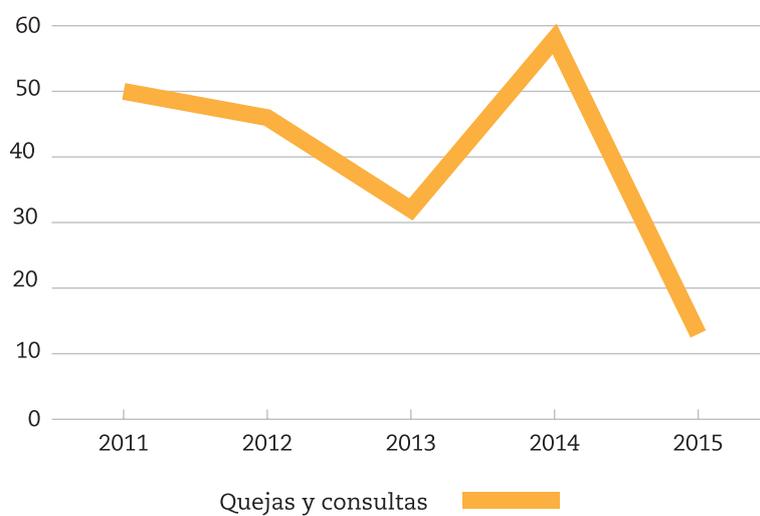


### 7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Total		Quejas		Consultas	
	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	<b>2</b>	<b>15,38</b>	<b>1</b>	<b>25</b>	<b>1</b>	<b>11,11</b>
Educación e investigación	-	-	-	-	-	-
Infancia y adolescencia	2	15,38	1	25	1	11,11
Salud	-	-	-	-	-	-
Servicios sociales	-	-	-	-	-	-
Trabajo y pensiones	-	-	-	-	-	-
<b>Administración pública y tributos</b>	<b>3</b>	<b>23,08</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>33,33</b>
Administración pública y derechos	2	15,38	-	-	2	22,22
Tributos	1	7,69	-	-	1	11,11
<b>Políticas territoriales</b>	<b>3</b>	<b>23,08</b>	<b>2</b>	<b>50</b>	<b>1</b>	<b>11,11</b>
Medio ambiente	2	15,38	1	25	1	11,11
Urbanismo y vivienda	1	7,69	1	25	-	-
<b>Consumo</b>	<b>4</b>	<b>30,77</b>	<b>1</b>	<b>25</b>	<b>3</b>	<b>33,33</b>
Seguridad ciudadana y justicia	1	7,69	-	-	1	11,11
Cultura y lengua	-	-	-	-	-	-
Otros	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

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

	Total	Quejas	Consultas
2011	50	33	17
2012	46	20	26
2013	32	13	19
2014	58	27	31
2015	13	4	9



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

	2011	2012	2013	2014	2015
Número de personas afectadas en las quejas	24	31	20	36	15
Número de personas afectadas en las consultas	17	26	19	31	9
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>57</b>	<b>39</b>	<b>67</b>	<b>24</b>

### 10. Administraciones con las que se ha tramitado en las quejas procedentes de Sant Andreu de Llavanes

	Quejas	%
<b>Administración autonómica</b>	<b>4</b>	<b>26,67</b>
Departamento de Enseñanza	1	6,67
Departamento de Bienestar Social y Familia	2	13,33
Departamento de Salud	1	6,67
<b>Administración local</b>	<b>10</b>	<b>66,67</b>
Ayuntamiento de Barcelona	1	6,67
Ayuntamiento de Calella	1	6,67
Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavanes	8	53,33
<b>Compañías telefónicas</b>	<b>1</b>	<b>6,67</b>
Telefónica España, SAU	1	6,67
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

### 11. Quejas y consultas procedentes de Sant Andreu de Llavanes en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares

	Población	Total	Quejas	Consultas
Cassà de la Selva	10.030	22	9	13
Escala, l'	10.276	17	10	7
Premià de Dalt	10.392	24	10	14
<b>Sant Andreu de Llavanes</b>	<b>10.493</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>9</b>
Roca del Vallès, la	10.504	76	52	24
Calonge	10.520	15	8	7
Castell-Platja d'Aro	10.589	15	6	9
<b>Media</b>	<b>10.401</b>	<b>26,00</b>	<b>14,14</b>	<b>11,86</b>

**12. Evolución de las quejas y consultas procedentes de Sant Andreu de Llavaneres en los desplazamientos al municipio**

	Total	Quejas	Consultas
2011	17	10	7
2012	5	-	5
2013	8	4	4
2014	12	10	2
2015	3	1	2

### III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

#### 3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

Q 08986/2014

**Queja por la falta de respuesta del Ayuntamiento a varias peticiones respecto al alumbrado público en la calle de Marina de Sant Andreu de Llavanes**

Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavanes

El Síndic ha pedido al Ayuntamiento que le informe sobre su valoración de las peticiones del promotor de la queja, las actuaciones que tiene previsto llevar a cabo, en su caso, y el estado de tramitación de la respuesta al promotor.

El Ayuntamiento ha informado que se han arreglado los dos puntos de luz de la calle Marina que estaban desde hace años fuera de servicio.

#### 3.2. RESOLUCIONES ACEPTADAS

Q 01613/2010

**Falta de actuación del Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavanes ante varias denuncias y reclamaciones presentadas por las molestias por olores, humos y ruidos ocasionados por una actividad de bar**

Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavanes

El Síndic ha recomendado al Ayuntamiento, en primer lugar, que lleve a cabo una medición acústica desde la vivienda de la persona interesada, de conformidad con las prescripciones del Decreto 176/2009, que desarrolla la Ley 16/2002, de 28 de junio, de protección contra la contaminación acústica; en segundo lugar, que verifique si el sistema de ventilación del local es suficiente en función de su superficie para evitar que se deban mantener

las puertas y ventanas abiertas y, si es necesario, que compruebe también las actas u órdenes de servicio emitidas por la Policía Local en las que se hace constar que el local permanece con puertas y ventanas abiertas; y en tercer lugar, que lleve a cabo inspecciones, en diferentes horas del día, para verificar en qué condiciones salen los usuarios del local para fumar y el número de gente que suele concentrarse al exterior, de pie, a fin de actuar en consecuencia.

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

