



INFORME DE CALELLA 2016

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A CALELLA EN DADES	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Calella durant el 2016.....	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2016 en què la persona interessada resideix a Calella.....	7
III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS	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 2016 amb relació a l'Ajuntament de Calella, i també l'àmbit temàtic de les queixes i consultes formulades per ciutadans d'aquest municipi. L'informe s'emmarca en el conveni de col·laboració signat el 21 de juliol de 2014 entre l'Ajuntament i la institució del Síndic de Greuges de Catalunya.

Cal destacar, però, que a diferència dels anys 2013 i 2014, l'informe de Calella 2016 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 aquest any. Com a conseqüència, les xifres d'aquest document són inferiors a les que fins ara s'havien mostrat.

El Síndic de Greuges ha rebut un total de 12 visites en el desplaçament a Calella del 9 de novembre de 2016. Les persones ateses per l'equip del Síndic a l'Ajuntament Vell han presentat 6 queixes i han fet 6 consultes. Les problemàtiques plantejades han estat, entre d'altres, temes relacionats amb consum (electricitat i gas), serveis socials, medi ambient, habitatge, sanitat, etc. De les 6 queixes presentades 2 anaven dirigides a l'Ajuntament de Calella. Totes les visites ateses, excepte una, eren de persones veïnes de la població.

En aquest període analitzat, el Síndic de Greuges de Catalunya ha obert un total de 4 queixes en què l'administració afectada era l'Ajuntament de Calella, 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 rebudes per l'Ajuntament de Calella en relació amb altres corporacions locals de població similar és inferior.

Quant al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits (taula 3), cal assenyalar que l'Ajuntament de Calella, des de la signatura del conveni el mes de juliol de 2014, ha pres tot un conjunt de mesures per reduir els terminis de tramitació dels expedients. És especialment remarcable el fet que tots els tràmits que s'han iniciat amb una data posterior han estat contestats per la corporació local en un termini no superior a 15 dies hàbils en tots els casos. De fet, l'Ajuntament de Calella presenta una mitjana de 15,2 dies i és el municipi que compleix amb més rigor els terminis fixats en el conveni de col·laboració; el Síndic de Greuges de Catalunya, 56,8, i la persona interessada, 31,24 dies. Si es comparen aquestes xifres amb la mitjana de dies emprats amb l'any 2015, es pot observar una reducció de terminis molt significativa, 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 Calella, durant 2016 s'han finalitzat 3 actuacions (75%) i una continua en tramitació (25%). Del conjunt de queixes finalitzades, en el 100% dels casos s'ha detectat una irregularitat per part de l'Administració que s'ha solucionat abans que el Síndic formulés suggeriments i recomanacions.

Si l'anàlisi de l'evolució es fa a partir de les queixes i les consultes rebudes al Síndic de persones residents a Calella, convé indicar la reducció de queixes i les consultes d'aquest any (16%) respecte de l'any 2015.

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'ha 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 2016 de persones de Calella (taula 7), la majoria s'ha concentrat en temes propis de les polítiques socials, concretament salut i serveis socials, seguits per temes d'administració pública i tributs.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades per veïns de Calella, predominen les referides a l'Administració de la Generalitat de Catalunya (21 queixes) i, fonamentalment, les relacionades amb la manca de pagament de les prestacions per infants a càrrec. En segon lloc, hi ha les queixes relacionades amb l'administració local (19 queixes), de les quals 13 s'han tramitat amb l'Ajuntament de Calella.

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 2016.

II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A CALELLA EN DADES

2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE CALELLA DURANT EL 2016

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	-	0,0	4	17,4	2	20,0	1	11,1	1	25,0
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	2	20,0	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	-	0,0	4	17,4	-	0,0	-	0,0	1	25,0
Salut	-	0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	-	0	-	0,0	-	0,0	1	11,1	-	0,0
Treball i pensions	-	0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	1	16,7	5	21,7	3	30,0	2	22,2	-	0,0
Administració pública i drets	1	16,7	5	21,7	3	30,0	1	11,1	-	0,0
Tributs	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	11,1	-	0,0
Polítiques territorials	4	66,7	12	52,2	2	20,0	3	33,3	3	75,0
Medi ambient	2	33,3	8	34,8	2	20,0	3	33,3	3	75,0
Urbanisme i habitatge	2	33,3	4	17,4	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Consum	1	16,7	2	8,7	2	20,0	2	22,2	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	11,1	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	1	10,0	-	0,0	-	0,0
Total	6	100	23	100	10	100	9	100	4	100

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

	Població	Queixes
Palamós	17.677	4
Cardedeu*	18.158	10
Malgrat de Mar	18.295	4
Calella	18.317	4
Parets del Vallès	18.837	3
Banyoles	19.239	2
Franqueses del Vallès, les*	19.417	2
Mitjana	18.563	4,1

* Tenen conveni de visió singular de supervisió

3. Temps en dies emprat per l'Ajuntament de Calella, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el 2016

	2014	2015	2016
Ajuntament de Calella	187,7	16,8	15,2
Síndic	79	55,5	56,8
Persona interessada	65,3	2	31,24

4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	1	25
Queixes finalitzades	3	75
Total	4	100

5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	3	100,0
Es resol el problema	3	100,0
Resolucions acceptades	-	0,0
Resolucions parcialment acceptades	-	0,0
Resolucions no acceptades	-	0,0
No-irregularitat de l'Administració	0	0,0
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
Total	3	100

2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2016 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A CALELLA

6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	24	57,1
■ Consultes	18	42,9
Total	42	100

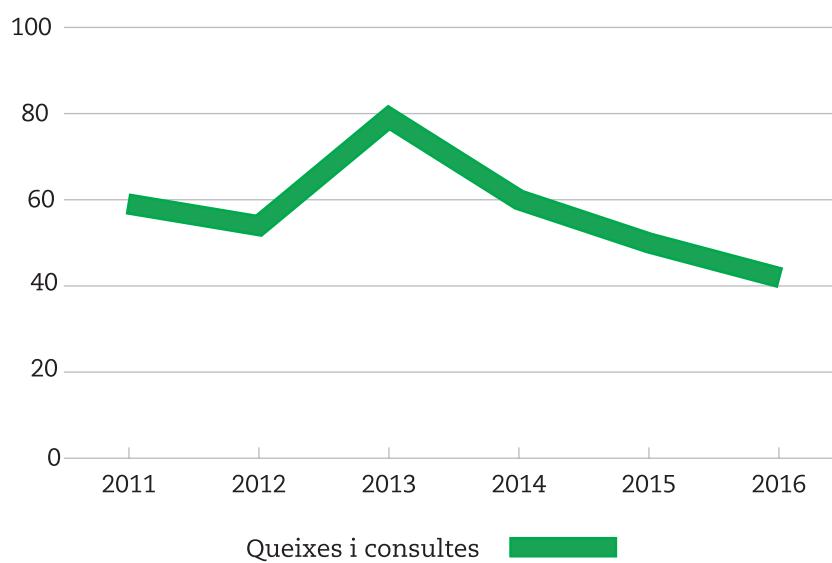


7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Total		Queixes		Consultes	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	14	33,3	8	33,3	6	33,3
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	4	9,5	1	4,2	3	16,7
Salut	5	11,9	4	16,7	1	5,6
Serveis socials	5	11,9	3	12,5	2	11,1
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	10	23,8	5	20,8	5	27,8
Administració pública i drets	5	11,9	2	8,3	3	16,7
Tributs	5	11,9	3	12,5	2	11,1
Polítiques territorials	7	16,7	5	20,8	2	11,1
Medi ambient	5	11,9	4	16,7	1	5,6
Urbanisme i habitatge	2	4,8	1	4,2	1	5,6
Consum	10	23,8	6	25,0	4	22,2
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres	1	2,4	-	0,0	1	5,6
Total	42	100	24	100	18	100

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

	Total	Queixes	Consultes
2012	54	26	28
2013	79	46	33
2014	60	20	40
2015	50	24	26
2016	42	24	18



9. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2012-2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de persones afectades en les queixes	48	54	46	40	24
Nombre de persones afectades en les consultes	28	33	40	26	18
Total	76	87	86	66	42

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

	Queixes	%
Administració autonòmica	21	43,8
Departament d'Empresa i Coneixement	3	6,3
Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge	1	2,1
Departament de la Presidència	1	2,1
Departament de Salut	5	10,4
Departament de Territori i Sostenibilitat	2	4,2
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	9	18,8
Administració local	19	39,6
Ajuntament de Barcelona	1	2,1
Ajuntament de Calella	13	27,1
Ajuntament de Mataró	1	2,1
Ajuntament de Sant Vicenç de Montalt	1	2,1
Ajuntament de Tossa de Mar	1	2,1
Diputació de Barcelona	2	4,2
Companyies d'aigües	3	6,3
Aigües de Barcelona (AGBAR)	1	2,1
Companyies de gas	1	2,1
Gas Natural - Fenosa	1	2,1
Companyies elèctriques	5	10,4
ENDESA	5	10,4
Total	48	100

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

	Població	Total	Queixes	Consultes
Palamós	17.677	25	14	11
Cardedeu*	18.158	72	37	35
Malgrat de Mar	18.295	27	10	17
Calella	18.317	42	24	18
Parets del Vallès	18.837	35	17	18
Banyoles	19.239	23	4	19
Franqueses del Vallès, les*	19.417	29	13	16
Mitjana	18.563	36,1	17,0	19,1

* Tenen conveni de visió singular de supervisió

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

	Total	Queixes	Consultes
2011	-	-	-
2012	-	-	-
2013	23	18	5
2014	10	5	5
2015	9	6	3
2016	12	6	6

III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

AO 00035/2015

Actuació d'ofici relativa a l'adquisició i ús de les pistoles elèctriques Taser

Ajuntament de Calella
Departament d'Interior
Direcció General de la Policia

Després de saber que el Departament d'Interior havia donat el vistiplau al projecte d'introduir al llarg del 2015 l'ús de les pistoles elèctriques de la marca Taser per part d'algunes unitats de Mossos d'Esquadra i cossos de policia local, el Síndic va demanar a diversos ajuntaments catalans si la seva policia local utilitza aquestes armes.

L'Ajuntament de Calella va trametre un informe en resposta a totes les qüestions plantejades pel Síndic. Per la seva banda, l'11 de març de 2016 el Síndic va presentar un informe monogràfic sobre la dotació d'aquests dispositius per part dels cossos policials catalans, amb l'objectiu, d'una banda, de fer una diagnosi sobre l'ús i el funcionament de les pistoles elèctriques Taser a Catalunya, la seva capacitat lesiva i la idoneïtat que formin part de la dotació policial o no; i d'altra banda, de fer un estudi sobre l'ús que en fan específicament les policies locals de Catalunya, atès que fins ara es desconeixien les unitats que en fan ús, les directrius donades o la formació específica que han rebut els agents sobre la matèria.

Q 10102/2015

Queixa relativa a les molèsties per sorolls que ocasiona la celebració de la festa anual Oktoberfest de Calella

Ajuntament de Calella

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Calella que canviés la ubicació del festival Oktoberfest i que, en cas que no fos possible el canvi d'ubicació, autoritzés una reducció dels horaris de finalització de les activitats i dels decibels màxims autoritzats, atès que no es tracta d'una activitat extraordinària. Finalment, li va demanar que valorés la possibilitat de reduir la durada d'aquest festival.

L'Ajuntament ha assenyalat que per a l'edició de 2016 es va parlar amb els organitzadors de l'Oktoberfest per tal de sensibilitzar-los al màxim de les possibles molèsties als veïns de la zona on s'ubica la carpa, i que es va arribar a un acord amb la Policia Local per tal que dugués a terme un control més exhaustiu de l'activitat a fi d'evitar possibles molèsties de sorolls.

Q 10108/2015

Disconformitat amb la quota a satisfer en concepte d'impost sobre béns immobles urbans per dos terrenys al municipi de Calella

Ajuntament de Calella

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Calella que facilités a la Direcció General del Cadastre la informació sobre els sòls que es troben afectats per la modificació del Text refós de la Llei del Cadastre Immobiliari i als quals els correspon un canvi de naturalesa a efecte cadastral i una nova valoració cadastral.

L'Ajuntament ha tramès còpia de la tramesa efectuada en data 18 de març de 2016 a la Gerència Regional del Cadastre de Catalunya, amb data d'acusament de recepció de Correus de 23 de març.

Q 10665/2015

Manca de resposta de l'Ajuntament de Calella a una instància relativa a les molèsties que ocasiona la plaga de coloms que hi ha en un edifici del municipi que està en molt males condicions i que s'ubica prop del centre d'atenció primària

Ajuntament de Calella

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que donés resposta a la instància presentada per la promotora de la queixa.

L'Ajuntament ha informat que ha acceptat aquest suggeriment i ha donat resposta a la persona interessada.

Q 02070/2016

Queixa relativa a la possible situació de risc d'un infant i a la presumpta manca d'actuació per part dels serveis socials de l'Ajuntament de CalellaAjuntament de Calella
Departament de Salut

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés de la situació actual d'aquest infant i de les actuacions que s'han dut a terme per comprovar la seva situació.

L'Ajuntament ha informat que, un cop fetes les comprovacions oportunes, ha valorat que la situació de l'infant és de risc, motiu pel qual ha sol·licitat l'assessorament a l'EAIA del Maresme amb l'objectiu d'establir un pla de treball per preservar el benestar de l'infant.

Q 08716/2016

Queixa relativa a la ubicació d'uns contenidors d'escombraries a Calella, que estan situats en una zona privada i provoquen molèsties per la pèrdua d'espai per aparcar i per l'acumulació de brossa i deixalles a l'exterior

Ajuntament de Calella

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés, d'una banda, dels motius tècnics que justifiquen la ubicació actual dels contenidors i la impossibilitat de canviar-los; i de l'altra, si té previst adoptar mesures addicionals per tal que no s'acumuli brossa i deixalles a l'exterior dels contenidors.

L'Ajuntament ha informat que, ara per ara, no és possible canviar la ubicació dels contenidors, però que ha adoptat mesures per reduir les molèsties que ocasionen.

Q 08717/2016

Queixa relativa al soroll que provoca el mal estat de la reixa d'un embornal

Ajuntament de Calella

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés de les gestions que farà per tal que es repari el problema de l'embornal.

L'Ajuntament ha informat que les obres per reparar la reixa estaven previstes per al dia 12 de desembre de 2016 i la persona interessada ha confirmat que la reixa ja està arreglada.

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

