



# INFORME DE ROSES 2016

**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 2016 .....	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2016 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 2016 amb relació a l'Ajuntament de Roses, 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 20 de maig de 2010 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 Roses 2016 es basa, fonamentalment, en les queixes i consultes rebudes durant l'any, i no en les queixes i 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.

El Síndic de Greuges ha rebut un total de 6 visites en el desplaçament a Roses del 5 de maig de 2016. Les persones ateses per l'equip del Síndic a l'Àrea de Promoció Econòmica han presentat 6 queixes i han fet 2 consultes. Les problemàtiques plantejades han estat, entre d'altres, temes relacionats amb consum (electricitat), urbanisme, serveis socials, tributs, etc. De les 6 queixes presentades 2 anaven adreçades a l'Ajuntament de Roses. 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 Roses, la majoria de les quals fan referència a les àrees d'urbanisme, mobilitat, 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 a la taula 2, el nombre de queixes en què l'administració afectada 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 61,1 dies; el Síndic de Greuges, 75,9 dies, i la persona interessada, 3,3 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 2016 s'han finalitzat 3 actuacions (75%) i una continua en tramitació (25%). Del conjunt de queixes finalitzades, en el 66,7% 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 de persones residents a Roses, convé indicar la reducció de queixes i consultes d'aquest any (8,3%) 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 consultes rebudes durant el 2016 de persones de Roses (taula 7), la majoria s'ha concentrat en temes propis de polítiques socials, seguits per temes d'urbanisme, mobilitat, habitatge i medi ambient.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades per veïns de Roses, predominen les referides a l'Administració local (14 queixes), de les quals 9 s'han tramitat amb l'Ajuntament de Roses i, en segon lloc, les queixes relacionades amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya (7 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 2016.

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

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

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	1	7,1	3	15,0	-	0,0	3	30,0	1	25,0
Educació i recerca	1	7,1	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	-	0,0	3	15,0	-	0,0	-	0,0	1	25,0
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	-	0,0	-	0,0	-	0,0	3	30,0	-	0,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Administració pública i tributs</b>	6	42,9	10	50,0	7	36,8	2	20,0	1	25,0
Administració pública i drets	2	14,3	4	20,0	7	36,8	2	20,0	-	0,0
Tributs	4	28,6	6	30,0	-	0,0	-	0,0	1	25,0
<b>Polítiques territorials</b>	6	42,9	7	35,0	11	57,9	3	30,0	2	50,0
Medi ambient	2	14,3	5	25,0	4	21,1	2	20,0	-	0,0
Urbanisme i habitatge	4	28,6	2	10,0	7	36,8	1	10,0	2	50,0
Consum	1	7,1	-	0,0	1	5,3	1	10,0	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	10,0	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Total</b>	14	100	20	100	19	100	10	100	4	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	18.837	3
Banyoles	19.239	2
Franqueses del Vallès, les*	19.417	2
<b>Roses</b>	<b>19.438</b>	<b>4</b>
Sant Quirze del Vallès*	19.664	7
Manlleu	20.104	1
Amposta	20.654	7
<b>Mitjana</b>	<b>19.622</b>	<b>3,7</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 2012-2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Ajuntament de Roses	58,2	63,5	66,2	62,6	61,1
Síndic	58,4	98,7	84,4	75,9	75,9
Persona interessada	5,9	17,3	25,6	3,5	3,3

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

	N	%
Queixes en tramitació	1	25,0
Queixes finalitzades	3	75,0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

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

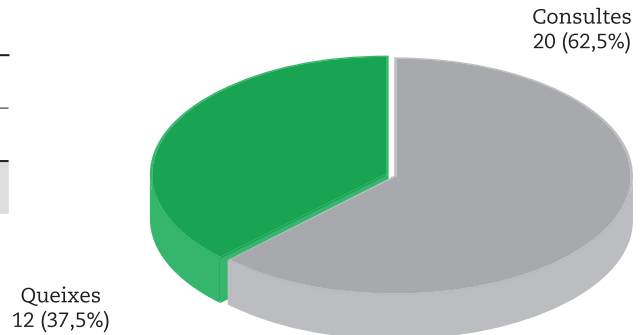
	N	%
<b>Irregularitat de l'Administració</b>	<b>1</b>	<b>33,3</b>
Es resol el problema	-	0,0
Resolucions acceptades	1	33,3
Resolucions parcialment acceptades	-	0,0
Resolucions no acceptades	-	0,0
<b>No-irregularitat de l'Administració</b>	<b>2</b>	<b>66,7</b>
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100</b>



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

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

	N	%
■ Queixes	13	39,4
■ Consultes	20	60,6
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

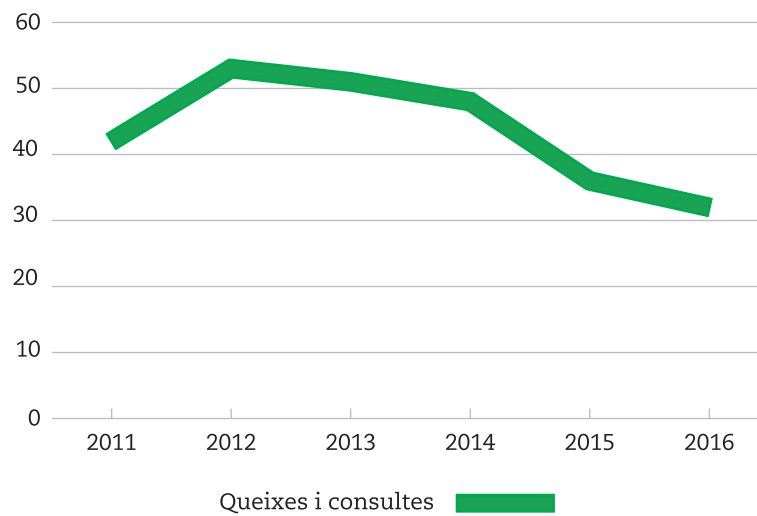


### 7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Total		Queixes		Consultes	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>14</b>	<b>42,4</b>	<b>6</b>	<b>46,2</b>	<b>8</b>	<b>40,0</b>
Educació i recerca	1	3,0	1	7,7	-	0,0
Infància i adolescència	1	3,0	1	7,7	-	0,0
Salut	3	9,1	1	7,7	2	10,0
Serveis socials	9	27,3	3	23,1	6	30,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>5</b>	<b>15,2</b>	<b>3</b>	<b>23,1</b>	<b>2</b>	<b>10,0</b>
Administració pública i drets	2	6,1	1	7,7	1	5,0
Tributs	3	9,1	2	15,4	1	5,0
<b>Polítiques territorials</b>	<b>7</b>	<b>21,2</b>	<b>2</b>	<b>15,4</b>	<b>5</b>	<b>25,0</b>
Medi ambient	3	9,1	-	0,0	3	15,0
Urbanisme i habitatge	4	12,1	2	15,4	2	10,0
<b>Consum</b>	<b>4</b>	<b>12,1</b>	<b>1</b>	<b>7,7</b>	<b>3</b>	<b>15,0</b>
Seguretat ciutadana i justícia	3	9,1	1	7,7	2	10,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100</b>	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

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

	Total	Queixes	Consultes
2012	53	32	21
2013	51	26	25
2014	48	20	28
2015	36	15	21
2016	33	13	20



## 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	29	28	31	24	14
Nombre de persones afectades en les consultes	21	25	28	21	20
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>53</b>	<b>59</b>	<b>45</b>	<b>34</b>

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

	Queixes	%
<b>Administració autonòmica</b>	<b>7</b>	<b>33,3</b>
Departament d'Ensenyament	2	9,5
Departament de Justícia	1	4,8
Departament de Salut	1	4,8
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	3	14,3
<b>Administració local</b>	<b>14</b>	<b>66,7</b>
Ajuntament de Castelldefels	1	4,8
Ajuntament de Figueres	1	4,8
Ajuntament de Girona	1	4,8
Ajuntament de Roses	9	42,9
Diputació de Girona	2	9,5
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100</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	18.837	35	17	18
Banyoles	19.239	23	4	19
Franqueses del Vallès, les*	19.417	29	13	16
<b>Roses</b>	<b>19.438</b>	<b>32</b>	<b>12</b>	<b>20</b>
Sant Quirze del Vallès*	19.664	48	22	26
Manlleu	20.104	24	13	11
Amposta	20.654	90	55	35
<b>Mitjana</b>	<b>19.622</b>	<b>40,1</b>	<b>19,4</b>	<b>20,7</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	-
2016	8	6	2

### 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 Roses  
 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 Roses 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.

AO 00164/2015

**Anàlisi de l'actuació de les administracions públiques en relació amb el comerç irregular a la via pública**

Ajuntament de Roses  
 Ajuntaments de Barcelona, Sitges, el Vendrell i Salou  
 Departament d'Interior  
 Departament d'Empresa i Ocupació  
 Federació de Municipis de Catalunya  
 Associació Catalana de Municipis i Comarques  
 Departament de Benestar Social i Família  
 Direcció General de la Policia  
 Direcció General de Comerç  
 Direcció General per a la Immigració  
 Agència Catalana del Consum  
 Autoritat Portuària de Barcelona  
 Direcció General de Tributs i Joc  
 Departament d'Economia i Coneixement  
 Diputació de Barcelona  
 Secretaria d'Igualtat, Migracions i Ciutadania  
 Departament d'Empresa i Coneixement  
 Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda  
 Departament de Treball, Afers Socials i Famílies  
 Grups parlamentaris  
 Congrés dels Diputats

Arran de la mort d'un home l'estiu de 2015 a Salou mentre fugia de la policia durant una batuda contra el negoci del "top manta", el Síndic va obrir una actuació d'ofici i va indicar a diverses administracions, entre les quals l'Ajuntament de Roses, que les administracions públiques no han de permetre aquesta activitat, ja que es tracta d'una activitat il·legal, més propera als entramats mafiosos que a la pobresa dels més vulnerables; que cal una actuació acurada i decidida per part de les administracions públiques contra les organitzacions que importen i controlen les logístiques de distribució de productes falsificats, i que cal que les administracions públiques trobin, conjuntament amb els agents socials, les sortides laborals o, si escau, els recursos i les prestacions socials per als venedors del "top manta" que ho necessitin.

L'Ajuntament ha informat que per reduir la presència massiva de maners va ocupar el passeig marítim amb guinguetes durant els mesos d'estiu, que van sortir a concurs públic, tot i que es van haver de retirar a causa de la forta oposició de l'associació de comerç local. També s'han dut a terme reunions de la Junta Local de Seguretat amb els comerciants a fi de buscar solucions i es va parlar amb un portaveu d'una part del col·lectiu de maners per oferir-los un espai alternatiu, però s'hi van negar. Finalment, ha indicat que com a resultat de les trobades amb el Departament d'Interior es va concloure que una modificació del Codi penal en què s'inclogui aquesta falta administrativa com a falta penal seria una mesura de més força en el marc de les actuacions policials.

Q 03415/2015

**Queixa relativa a les molèsties que ocasiona la terrassa d'un bar de Roses**

Ajuntament de Roses

Segons la promotora de la queixa, l'Ajuntament va ordenar al titular de l'establiment que esmenés els incompliments detectats en una inspecció i li va fer una sèrie d'avertiments, però tot i això els incompliments persisteixen i no s'estan prenent altres mesures. Per tant, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre les actuacions dutes a terme amb posterioritat a la inspecció.

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

Q 03172/2016

**Manca de resposta de l'Ajuntament de Roses a una instància relativa a la velocitat de circulació dels vehicles dins de la urbanització Mas Buscà**

Ajuntament de Roses

El Síndic va demanar informació a l'Ajuntament sobre aquesta qüestió.

L'Ajuntament ha informat que ha instal·lat reductors de velocitat a la zona objecte de queixa.

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

