



INFORME DE SANT ANDREU DE LLAVANERES 2016

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDICE

I. CONSIDERACIONES GENERALES	3
II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN SANT ANDREU DE LLAVANERES EN DATOS .	5
2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres durante el año 2016	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2016 en que la persona interesada reside en Sant Andreu de Llavaneres.....	7
III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES	11
3.1. Resoluciones cumplidas.....	11

I. CONSIDERACIONES GENERALES

Este informe tiene como objetivo analizar la tipología de quejas recibidas y tramitadas durante el año 2016 en referencia al Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres, 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 de Cataluña.

Cabe destacar, sin embargo, que a diferencia de los años 2013 y 2014, el informe de Sant Andreu de Llavaneres 2016 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 a lo largo del presente año. Como consecuencia, las cifras de este documento son inferiores a las que hasta ahora se habían mostrado.

El Síndic de Greuges ha recibido un total de 3 visitas en su desplazamiento a Llavaneres del 21 de octubre de 2016. Las personas atendidas por el equipo del Síndic en la Biblioteca Municipal han presentado 4 quejas y han realizado una consulta. Las problemáticas planteadas han sido, entre otros, temas relacionados con consumo (gas y electricidad) y urbanismo. De las 4 quejas presentadas 2 iban dirigidas al Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres. Todas las visitas atendidas eran de personas vecinas de la población.

En este período analizado, el Síndic de Greuges de Cataluña ha abierto un total de 3 quejas en que la administración afectada es el Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres, cuya mayoría que hace 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.

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

En cuanto al tiempo utilizado para dar respuesta a los trámites requeridos (tabla 3), el Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres presenta una media de 204,48 días; el Síndic de Greuges, 75,97 días, y la persona interesada, 8,16 día. Si se comparan estas cifras con la media de días utilizados los años anteriores, puede observarse el incremento de los plazos en cuanto a la Administración. Estos datos muestran que el Ayuntamiento, en comparación con otras administraciones con convenio de visión singular de supervisión, presenta una demora significativa en su tramitación.

En cuanto al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres, durante 2015 se han finalizado 2 actuaciones (66,67%) y una continúa en trámite (33,3%). Del conjunto de quejas finalizadas, en el 50% de los casos se ha detectado una irregularidad por parte de la Administración que se ha solucionado antes de que el Síndic formulara sugerencias y recomendaciones.

Si el análisis de la evolución se realiza a partir de las quejas y las consultas recibidas de personas residentes en Sant Andreu de Llavaneres, conviene indicar el incremento de quejas y consultas de este año (61,5%) respecto del año 2015.

A pesar de esto, conviene señalar 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 ha incrementado el número de quejas este año, en un cierto porcentaje se desconoce el origen de las personas interesadas.

En relación a la materia objeto de las quejas y consultas recibidas durante 2016 de personas de Sant Andreu de Llavaneres (tabla 7), la mayoría se ha concentrado en temas propios de las políticas sociales, seguidos por temas de administración pública y tributos.

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas de vecinos de Sant Andreu de Llavaneres, predominan las referidas a la Administración local (12 quejas), de las cuales 9 se han tramitado con el Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres y, en segundo lugar, están 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 2016.

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 2016

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	-	0,0	3	16,67	-	0,0	1	20,0	-	0,0
Educación e investigación	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infancia y adolescencia	-	0,0	3	16,67	-	0,0	1	20,0	-	0,0
Salud	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Servicios sociales	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Trabajo y pensiones	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administración pública y tributos	8	80	8	44,44	2	16,67	-	0,0	-	0,0
Administración pública y derechos	8	80	8	44,44	2	16,67	-	0,0	-	0,0
Tributos	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Políticas territoriales	2	20	7	38,89	10	83,33	3	60,0	3	100,0
Medio ambiente	-	0,0	5	27,78	7	58,33	1	20,0	1	33,33
Urbanismo y vivienda	2	20	2	11,11	3	25,00	2	40,0	2	66,67
Consumo	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Seguridad ciudadana y justicia	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	20,0	-	0,0
Cultura y lengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	10	100	18	100	12	100	5	100	3	100

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
Castell-Platja d'Aro	10.567	2
Ripoll	10.583	6
Roca del Vallès, la	10.599	1
Sant Andreu de Llavanes	10.663	3
Calonge	10.709	6
Bisbal d'Empordà, la	10.742	11
Sant Joan de Vilatorrada	10.759	1
Media	10.660	4,3

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 periodo 2012-2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres	131,7	184,1	174,7	142,5	204,48
Síndic	76,7	67,1	50,4	79,7	75,97
Persona interesada	1,1	27,5	50,9	1,0	8,16

4. Estado de las quejas al finalizar el año

	N	%
Quejas en tramitación	1	33,33
Quejas finalizadas	2	66,67
Total	3	100

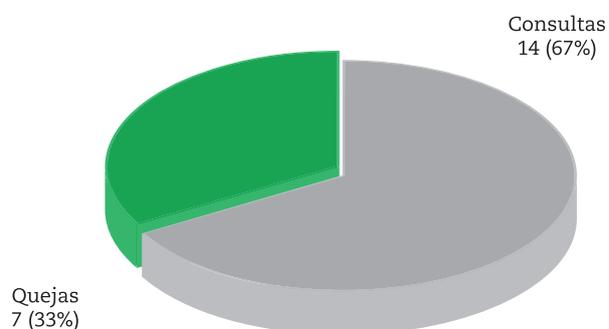
5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

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

2.2. QUEJAS Y CONSULTAS INICIADAS DURANTE EL AÑO 2016 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN SANT ANDREU DE LLAVANERES

6. Quejas y consultas iniciadas por residentes del municipio

	N	%
■ Quejas	7	33,33
■ Consultas	14	66,67
Total	21	100

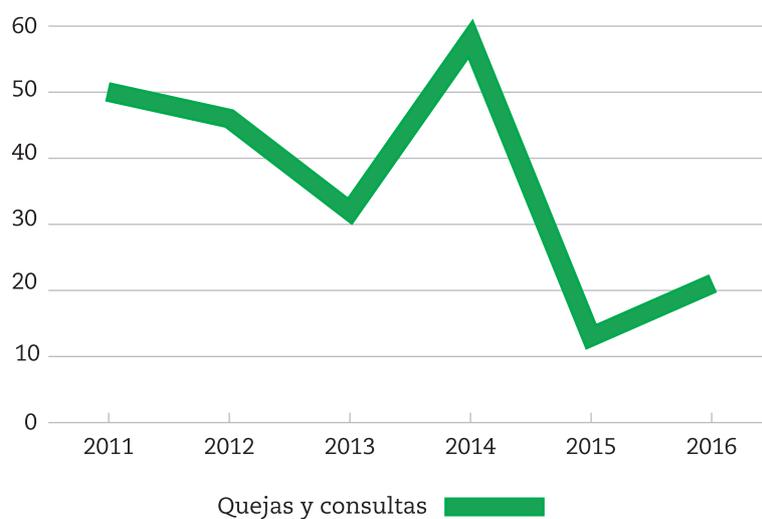


7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Total		Quejas		Consultas	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	8	38,10	2	28,57	6	42,86
Educación e investigación	1	4,76	-	0,0	1	7,14
Infancia y adolescencia	5	23,81	2	28,57	3	21,43
Salud	1	4,76	-	0,0	1	7,14
Servicios sociales	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Trabajo y pensiones	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Discriminación	-	0,0	-	0,0	1	7,14
Administración pública y tributos	5	23,81	2	28,57	3	21,43
Administración pública y derechos	5	23,81	2	28,57	3	21,43
Tributos	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Políticas territoriales	4	19,05	2	28,57	2	14,29
Medio ambiente	1	4,76	1	14,29	-	0,0
Urbanismo y vivienda	3	14,29	1	14,29	2	14,29
Consumo	2	9,52	1	14,29	1	7,14
Seguridad ciudadana y justicia	1	4,76	-	0,0	1	7,14
Cultura y lengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Otros	1	4,76	-	0,0	1	7,14
Total	21	100	7	100	14	100

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

	Total	Quejas	Consultas
2012	46	20	26
2013	32	13	19
2014	58	27	31
2015	13	4	9
2016	21	7	14



9. Número de personas afectadas en las quejas y las consultas iniciadas durante el periodo 2012-2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Número de personas afectadas en las quejas	31	20	36	15	7
Número de personas afectadas en las consultas	26	19	31	9	14
Total	57	39	67	24	21

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

	Quejas	%
Administración autonómica	4	23,53
Departamento de Salud	1	5,88
Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias	3	17,65
Administración local	12	70,59
Ayuntamiento de Badalona	1	5,88
Ayuntamiento de Mataró	1	5,88
Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavanes	9	52,94
Diputación de Barcelona	1	5,88
Compañías de gas	1	5,88
Gas Natural - Fenosa	1	5,88
Total	17	100

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
Castell-Platja d'Aro	10.567	20	9	11
Ripoll	10.583	52	30	22
Roca del Vallès, la	10.599	80	55	25
Sant Andreu de Llavanes	10.663	21	7	14
Calonge	10.709	13	10	3
Bisbal d'Empordà, la	10.742	53	28	25
Sant Joan de Vilatorrada	10.759	45	33	12
Media	10.660	40,57	24,57	16,00

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
2016	5	4	1

III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

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 recomendó al Ayuntamiento, en primer lugar, que ordenara que se hiciera una medición acústica a la actividad, 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 verificara si el sistema de ventilación del local es suficiente en función de su superficie para evitar que deban mantenerse las puertas y las ventanas abiertas; y, en tercer lugar, que llevara a cabo inspecciones en el local, en diferentes horas del día, para verificar en qué condiciones salen los usuarios para fumar y el número de gente que suele concentrarse en el exterior, a fin de actuar en consecuencia.

El Ayuntamiento ha informado que se realizó una nueva visita a la actividad, en cuyo marco se comprobó el cumplimiento de las medidas correctoras, en especial el funcionamiento de la actividad con las puertas cerradas. También se informa que no se ha modificado ningún tipo de maquinaria de la actividad ni el equipo de climatización, y que la actividad funciona como bar únicamente y cumple con los horarios regulados por la normativa vigente.

AO 00035/2015

Actuación de oficio relativa a la adquisición y uso de las pistolas eléctricas Taser

Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavanes
Departamento de Interior
Dirección General de la Policía

Después de que el Departamento de Interior hubo dado el visto bueno al proyecto de introducir a lo largo de 2015 el uso de las pistolas eléctricas de la marca Taser por parte de algunas unidades de Mossos d'Esquadra y cuerpos de policía local, el Síndic pidió a varios ayuntamientos catalanes si su policía local había utilizado estas armas.

El Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavanes envió un informe en respuesta a todas las cuestiones planteadas por el Síndic. Por su parte, el 11 de marzo de 2016 el Síndic presentó un informe monográfico sobre la dotación de estos dispositivos por parte de los cuerpos policiales catalanes, con el objetivo, por un lado, de realizar una diagnosis sobre el uso y el funcionamiento de las pistolas eléctricas Taser en Cataluña, su capacidad lesiva y la idoneidad de que formen parte de la dotación policial o no; y, por otra parte, de realizar un estudio sobre el uso que hacen de las mismas específicamente las policías locales de Cataluña, dado que hasta ahora se desconocían las unidades que las utilizan, las directrices dadas o la formación específica que han recibido los agentes sobre la materia.

Q 08374/2015

Queja relativa a la situación de dos niños de Sant Andreu de Llavanes

Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavanes
 Departamento de Bienestar Social y Familia
 Dirección General de Atención a la Infancia y a la Adolescencia
 Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic sugirió al Ayuntamiento que se coordinara con los diferentes servicios que atienden a los hijos de la promotora (escuela, CAP de referencia y otros) y les solicitara información en referencia a la situación de los niños, para valorar una posible situación de riesgo de estos niños ante la denuncia de posibles maltratos presentada por la madre. También le sugirió que valorara la intervención que es necesario realizar en relación a la situación de estos niños, independientemente de la intervención judicial relativa al régimen de visitas y de guardia y custodia.

El Ayuntamiento ha informado que se está realizando un seguimiento del caso valorando las informaciones de los diferentes servicios que están interviniendo para determinar las medidas que es preciso tomar.

Q 08906/2015

Disconformidad con la circulación de vehículos en el parque Can Matas y con el aparcamiento indebido en la zona

Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavanes

El Síndic pidió al Ayuntamiento que le informara sobre las medidas que tiene previsto ejecutar para evitar la circulación de vehículos en las zonas donde existen señales de prohibido circular, las actuaciones que tiene previsto llevar a cabo en relación al aparcamiento indebido en la zona y la valoración que realizan de las propuestas de la promotora de la queja en relación a la instalación de elementos de hierro u hormigón que impidan el aparcamiento indebido.

El Ayuntamiento ha informado que se ha redactado un documento dirigido a los agentes de la Policía Local con una serie de directrices de obligado cumplimiento para detectar las infracciones denunciadas en la zona del paseo Virgen de Lourdes. También ha informado que la Policía Local se puso en contacto con la promotora para aclarar y concretar el problema del aparcamiento indebido, y que se le indicó que esta cuestión no presenta ningún conflicto.

Q 08984/2015

Queja por la falta de actuación policial y del Ayuntamiento ante los actos incívicos que se producen en el parque de Can Matas y en los alrededores

Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavanes

El Síndic pidió al Ayuntamiento que le informara sobre este caso, sobre la valoración que realiza de los diferentes objetos de queja expuestos por la promotora y sobre las medidas que se han adoptado y/o se prevé adoptar en relación a esta cuestión.

El Ayuntamiento ha informado de todas las actuaciones que ha llevado a cabo para corregir la situación que denunciaba la promotora de la queja.

Q 04657/2016**Disconformidad con el hecho de que se sigan utilizando varias plazas de aparcamiento que se han abierto en el parking de un edificio de Sant Andreu de Llavaneres, aunque el Ayuntamiento haya prohibido el uso como medida cautelar**Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres

El Síndic pidió al Ayuntamiento que le informara sobre las actuaciones que llevara a cabo para regularizar este aparcamiento.

El Ayuntamiento ha informado que en julio de 2016 el ingeniero municipal realizó una visita al aparcamiento y comprobó que se aplicaban las medidas correctoras de carácter ambiental y de prevención y extinción de incendios, motivo por el cual emitió informe favorable. El titular de la actividad está obligado a la revisión periódica de las instalaciones reguladas por las preceptivas normativas sectoriales y a garantizar el cumplimiento de todas las condiciones de carácter general y particular en la legislación vigente en materia de aparcamientos de vehículos.

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

