

INFORME DE LES FRANQUESES DEL VALLÈS 2016

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDICE

I. CONSIDERACIONES GENERALES	3
II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN LES FRANQUESES DEL VALLÈS EN DATOS 5	
2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de les Franqueses del Vallès durante el año 2016.....	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2016 en que la persona interesada reside en les Franqueses del Vallès	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 Les Franqueses del Vallès, 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 28 de diciembre de 2016 entre el Ayuntamiento y la institución del Síndic de Greuges de Cataluña.

El informe de Les Franqueses del Vallès 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.

En su desplazamiento a Les Franqueses del Vallès del 9 de febrero de 2016 las personas atendidas por el equipo del Síndic en el Casal de Cultura han presentado 8 quejas y han realizado 8 consultas. Las problemáticas planteadas han sido, entre otras, temas propios de administración pública y tributos, y de políticas sociales. 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 2 quejas en que la administración afectada era el Ayuntamiento de Les Franqueses del Vallès, centradas en el ámbito de urbanismo, movilidad y 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. Conviene señalar que el año anterior se iniciaron muchas quejas como consecuencia de los procedimientos sancionadores de tráfico incoado a raíz de la colocación de los dispositivos de foto rojo en diferentes puntos del municipio.

Aun así, tal y como puede verse en la tabla 2, el número de quejas recibidas en que la administración afectada era Ayuntamiento de Les Franqueses del Vallès en relación a otras corporaciones locales de población similar es ligeramente inferior.

En cuanto al tiempo utilizado para dar respuesta a los trámites requeridos (tabla 3), el Ayuntamiento de Les Franqueses del Vallès presenta una media de 120 días; el Síndic de Greuges, 118,6 días, y la persona interesada, 34 días. Esta es un dato que sirve de referencia para los próximos años con el objetivo de ir reduciendo estas cifras, tanto en relación a la Administración como para el Síndic de Greuges de Cataluña.

En cuanto al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Les Franqueses del Vallès, durante 2016 se ha finalizado una actuación (50%) y otra continúa en trámite (50%). En la queja finalizada se resolvió el problema antes de que el Síndic emitiera una recomendación o sugerencia.

Si el análisis de la evolución se realiza a partir de las quejas y consultas recibidas de personas residentes en Les Franqueses del Vallès, conviene indicar la reducción de quejas y consultas de este año (68,8%) respecto del año 2015.

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 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 Les Franqueses del Vallès (tabla 7), la mayoría se ha concentrado en temas propios de las políticas sociales, seguidos de administración pública y tributos.

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas por vecinos de Les Franqueses de Vallès, predominan las relacionadas con la Administración local (22 quejas), de las cuales 13 se han tramitado con el Ayuntamiento de Les Franqueses del Vallès y, en segundo lugar, están las referidas a la Administración autonómica (18 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 LES FRANQUESES DEL VALLÈS EN DATOS

2.1. QUEJAS Y ACTUACIONES DE OFICIO INICIADAS CON EL AYUNTAMIENTO DE LES FRANQUESES DEL VALLÈS DURANTE EL AÑO 2016

1. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de les Franqueses del Vallès

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	6	54,5	1	7,1	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educación e investigación	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infancia y adolescencia	2	18,2	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Salud	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Servicios sociales	4	36,4	1	7,1	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Trabajo y pensiones	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administración pública y tributos	5	45,5	6	42,9	-	0,0	48	88,9	-	0,0
Administración pública y derechos	3	27,3	4	28,6	-	0,0	47	87,0	-	0,0
Tributos	2	18,2	2	14,3	-	0,0	1	1,9	-	0,0
Políticas territoriales	-	0,0	7	50,0	7	100,0	6	11,1	2	100,0
Medio ambiente	-	0,0	3	21,4	5	71,4	4	7,4	1	50,0
Urbanismo y vivienda	-	0,0	4	28,6	2	28,6	2	3,7	1	50,0
Consumo	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Seguridad ciudadana y justicia	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Cultura y lengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	11	100	14	100	7	100	54	100,0	2	100

2. Comparación de quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de les Franqueses del Vallès con las que han recibido ayuntamientos con poblaciones similares

	Población	Quejas
Calella*	18.317	4
Parets del Vallès	18.837	3
Banyoles	19.239	2
Franqueses del Vallès, les	19.417	2
Roses*	19.438	4
Sant Quirze del Vallès*	19.664	7
Manlleu	20.104	1
Media	19.288	3,3

* Tienen convenio de visión singular de supervisión

3. Tiempo en días empleado por el Ayuntamiento de les Franqueses del Vallès, el Síndic y la persona interesada en dar respuesta a los trámites requeridos durante el período 2012-2016

	2016
Ayuntamiento de Les Franqueses del Vallès	120
Síndic	118,6
Persona interesada	34

4. Estado de las quejas al finalizar el año

	N	%
Quejas en tramitación	1	50,0
Quejas finalizadas	1	50,0
Total	2	100

5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

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

2.2. QUEJAS Y CONSULTAS INICIADAS DURANTE EL AÑO 2016 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN LES FRANQUESES DEL VALLÈS

6. Quejas y consultas iniciadas por residentes del municipio

	N	%
■ Quejas	13	44,8
■ Consultas	16	55,2
Total	29	100

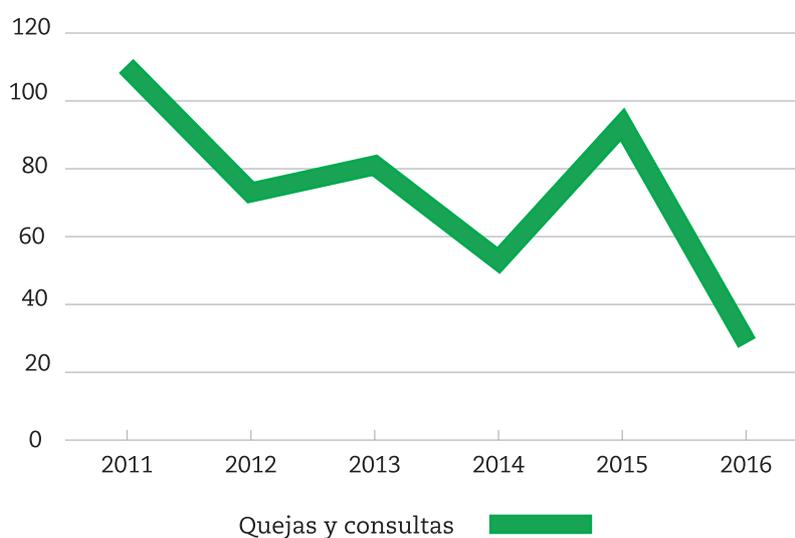


7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Total		Quejas		Consultas	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	11	37,9	4	30,8	7	43,8
Educación e investigación	7	24,1	2	15,4	5	31,3
Infancia y adolescencia	1	3,4	-	0,0	1	6,3
Salud	3	10,3	2	15,4	1	6,3
Servicios sociales	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Trabajo y pensiones	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administración pública y tributos	8	27,6	4	30,8	4	25,0
Administración pública y derechos	8	27,6	4	30,8	4	25,0
Tributos	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Políticas territoriales	7	24,1	4	30,8	3	18,8
Medio ambiente	3	10,3	2	15,4	1	6,3
Urbanismo y vivienda	4	13,8	2	15,4	2	12,5
Consumo	2	6,9	1	7,7	1	6,3
Seguridad ciudadana y justicia	1	3,4	-	0,0	1	6,3
Cultura y lengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Otros	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	29	100	13	100	16	100

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

	Total	Quejas	Consultas
2012	73	47	26
2013	81	57	24
2014	53	30	23
2015	93	52	41
2016	29	13	16



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

	2012	2013	2014	2015	2016
Número de personas afectadas en las quejas	54	66	32	55	13
Número de personas afectadas en las consultas	26	24	23	41	16
Total	80	90	55	96	29

10. Administraciones con las que se ha tramitado en las quejas procedentes de les Franqueses del Vallès

	Queixes	%
Administración autonómica	18	41,9
Departamento de Empresa y Conocimiento	1	2,3
Departamento de Enseñanza	4	9,3
Departamento de Gobernación, Administraciones Públicas y Vivienda	2	4,7
Departamento de Salud	4	9,3
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	3	7,0
Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias	4	9,3
Administración local	22	51,2
Ayuntamiento de les Franqueses del Vallès	13	30,2
Ayuntamiento de Llinars del Vallès	1	2,3
Ayuntamiento del Masnou	1	2,3
Diputación de Barcelona	7	16,3
Compañías eléctricas	3	7,0
ENDESA	3	7,0
Total	43	100,0

11. Quejas y consultas procedentes de les Franqueses del Vallès en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares

	Población	Total	Quejas	Consultas
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
Roses*	19.438	32	12	20
Sant Quirze del Vallès*	19.664	48	22	26
Manlleu	20.104	24	13	11
Media	19.288	33,3	15,0	18,3

* Tienen convenio de visión singular de supervisión

III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

Q 00330/2014

Disconformidad con las molestias de ruidos y vibraciones que provoca un restaurante de Les Franqueses del Vallès

Ayuntamiento de les Franqueses del Vallès

El Síndic sugirió al Ayuntamiento que valorara la posibilidad de clausurar temporalmente la actividad hasta que comprobara con la sonometría correspondiente que las molestias denunciadas por la promotora de la queja han desaparecido.

El Ayuntamiento ha informado que se ha llevado a cabo una medición sonométrica desde el domicilio de la promotora, cuyo resultado concluye que el restaurante cumple los límites de inmisión que establece la normativa. Así mismo, ha informado que han desaparecido las molestias.

AO 00035/2015

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

Ayuntamiento de les Franqueses del Vallès
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 Les Franqueses del Vallès 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 03426/2015 y otras

Quejas de los afectados por los procedimientos sancionadores de tráfico incoados a raíz de la colocación de cámaras en semáforos en diferentes puntos del municipio de Les Franqueses del VallèsAyuntamiento de les Franqueses del Vallès
Diputación de Barcelona

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Les Franqueses del Vallès que aplicara la norma de título “Equipamiento para la gestión del tráfico. Visión artificial. Detección de vehículos infractores. Parte 1 Especificación funcional y protocolos aplicativos para semáforo rojo”, elaborada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), y verificara periódicamente que los dispositivos foto roja instalados en los diferentes puntos del municipio cumplen con los estándares establecidos en la norma, con el fin de que las denuncias por las infracciones detectadas por estos medios reúnan todas las garantías y la fiabilidad necesaria por considerar que se han respetado los principios que conforman el ejercicio de la potestad sancionadora por parte de la Administración.

El Ayuntamiento ha informado que encargó un estudio independiente sobre el funcionamiento integral de los grupos semafóricos del municipio controlado por el sistema de foto roja, que ha permitido concluir que tanto los semáforos analizados como el sistema de foto roja funcionan correctamente. También se ha informado que el Área de Seguridad Ciudadana del Ayuntamiento tiene previsto solicitar a la empresa adjudicataria del servicio de gestión de sistemas inteligentes de control de la seguridad vial la verificación periódica de los dispositivos de foto roja, para que cumplan con las normas establecidas.

Q 03107/2016

Queja relativa a las molestias por ruidos que ocasiona una tapa metálica ubicada en una carretera de Les Franqueses del Vallès, justo en frente de una vivienda

Ayuntamiento de les Franqueses del Vallès

El Síndic pidió al Ayuntamiento que le informara sobre cuándo tiene previsto realizar alguna actuación respecto a la tapa metálica, si no lo ha hecho; y si ya lo ha hecho, qué comprobaciones se han llevado a cabo para verificar las molestias, dado que según el promotor vuelven a producirse.

El Ayuntamiento ha informado de todas las actuaciones que ha llevado a cabo para resolver este problema. Después de una primera actuación, el promotor indicó que el problema persistía, de forma que posteriormente la empresa adjudicataria del contrato de los servicios de mantenimiento de la vía pública, reparación y renovación de la infraestructura urbana empezó los trabajos de sustitución del marco y la tapa del pozo. Estos trabajos ya finalizaron con el repaso de juntas y la comprobación del estado del asfalto.

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

