



INFORME DE CANET DE MAR 2017

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDICE

I. CONSIDERACIONES GENERALES	3
II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN CANET DE MAR EN DATOS	5
2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Canet de Mar durante el año 2017	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2017 en que la persona interesada reside en Canet de Mar	7
III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES	13
3.1. Resoluciones cumplidas.....	13
3.2. Resoluciones aceptadas	14

I. CONSIDERACIONES GENERALES

Los informes de Convenio de visión singular de supervisión tienen como objetivo resumir la actuación del Ayuntamiento de Canet de Mar, el Síndic de Greuges y la ciudadanía del municipio en el transcurso del año finalizado, de acuerdo con lo establecido en el convenio de colaboración entre el Ayuntamiento y el Síndic firmado el 25 de noviembre de 2009.

En los últimos cinco años, el Síndic de Greuges ha incrementado las funciones que tenía atribuidas en la Ley 24/2009, de 23 de diciembre. En concreto, el Parlamento de Cataluña ha confiado en la institución del Síndic como garante del cumplimiento efectivo de la normativa aprobada en materia de transparencia (Ley 19/2014, de 29 de diciembre), igualdad efectiva entre hombres y mujeres (artículo 57 de la Ley 17/2015, de 21 de julio), derechos de lesbianas, gays, bisexuales, transgéneros e intersexuales (Ley 11/2014, de 10 de octubre) o ciberseguridad (Ley 15/2017, de 25 de julio).

Además, recientemente, el Síndic, junto con el Instituto de Derechos Humanos, ha creado la Estructura de Derechos Humanos de Cataluña, con el objetivo de promover y proteger a estos derechos en Cataluña.

El incremento de competencias debe traducirse en una visión más exhaustiva de las funciones que están desarrollando los ayuntamientos y, en particular, de aquellos con quien el Síndic tiene un convenio de visión singular de supervisión, pero también debe reflejarse en nuevos campos de intervención y de colaboración entre la Administración local y el Síndic, con el objetivo final de una mejora en la garantía y defensa de los derechos y las libertades de la ciudadanía, tanto privadas como públicas.

En el marco de esta colaboración, y de la necesidad de una completa transparencia en los servicios públicos, durante el año 2017 el Síndic ha publicado su sede electrónica. Esta herramienta pretende ser un espacio de transparencia, tanto para las personas interesadas como para las administraciones. Así, mediante la autenticación correspondiente, tanto las personas interesadas como la Administración pueden acceder a toda la documentación de sus expedientes.

Las personas interesadas disponen de la documentación emitida o recibida de sus expedientes, que pueden consultar en todo momento (documentos y fecha de entrada o salida de la documentación) y, mediante un sistema muy sencillo, pueden acceder en un plazo de 10 días (previa revisión de las garantías en materia de protección de datos y derechos de terceras personas por parte del Síndic) a la documentación que ha generado la Administración en sus expedientes.

Al mismo tiempo, el Ayuntamiento de Canet de Mar puede acceder a todo un conjunto de listas, estadísticas y herramientas para controlar el estado de los expedientes y los plazos, además de acceder a la documentación obrante en el expediente de la Administración para garantizar que toda la información está bien recogida.

El Ayuntamiento de Canet de Mar ha sido la administración afectada en un total de 8 quejas durante el año 2017, revirtiendo la evolución decreciente que tenía en los últimos años. Estas quejas se han centrado en el ámbito de medio ambiente y urbanismo (molestias por ruidos o estado en que se encuentran algunas vías públicas). En relación con la población de municipios similares, se observa una diferencia de quejas en que la administración afectada es la administración local del municipio superior.

En cuanto a los plazos de tramitación, la duración del procedimiento se ha reducido significativamente a lo largo del presente año, tal y como se muestra en el apartado 3 del informe, aproximándose a los datos que ambas instituciones habían acordado en el convenio firmado el año 2009 (15 días por trámite e institución), hecho que revierte positivamente en la

percepción de la Administración local por parte de la ciudadanía, dado que sus problemas se resuelven o se motivan en un plazo prudencial de tiempo.

En cuanto al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Canet de Mar, durante 2017 se han finalizado 8 actuaciones (53,3%). Del conjunto de quejas finalizadas, en el 62,5% de los casos en que se ha detectado una irregularidad o bien se ha solucionado antes de que el Síndic formulara sugerencias o recomendaciones, o bien se ha aceptado la resolución un golpe el Síndic se ha pronunciado.

De hecho, tal y como se muestra en el título III del Informe 2017, fruto de este convenio, y ante las quejas de la ciudadanía, el Ayuntamiento ha denunciado vehículos infractores y ha señalado una calle en que se estacionaba cuando estaba prohibido, ha aportado herramientas a las personas interesadas para reducir las molestias de ruidos generadas por las gaviotas o ha repintado y ampliado una zona de estacionamiento de vehículos para personas con discapacidad para respetar y garantizar los derechos de las personas con diversidad funcional.

Por último, el Ayuntamiento y el Síndic velan por el cumplimiento de resoluciones aceptadas por la Administración local en materia de urbanismo (mejoras en el estado de conservación del aparcamiento de una finca) o las molestias de determinadas actividades al paseo Marítimo de Canet de Mar.

El análisis de las quejas y consultas recibidas de personas residentes en Canet de Mar muestra la tendencia a disminuir el número de quejas provenientes de Canet de Mar o, cuando menos, el incremento del uso de medios electrónicos por parte de las personas interesadas y del servicio de notificaciones y comunicaciones electrónicas, en detrimento del correo postal o presencial.

La mayoría de las quejas y consultas se centran en consumo (32,9%) en cuanto a los problemas con las compañías eléctricas, de gas, de agua y telefonía. En segundo lugar, las quejas y consultas están relacionadas con administración pública y tributos (31,4%) y, en concreto, aspectos relativos a sanciones y función pública.

En cuanto a la distribución de quejas por sexo, cabe señalar que el municipio de Canet de Mar reproduce las dinámicas de los datos del conjunto de Cataluña, dado que en Cataluña es mayoritaria la presencia de mujeres que presentan quejas al Síndic, especialmente en el ámbito de políticas sociales. En el caso de Canet de Mar, el 52,86% de las quejas son presentadas por mujeres, y en políticas territoriales y políticas sociales se obtienen mayores los porcentajes (77,78% y 64,29%, respectivamente).

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas de personas residentes en Canet de Mar, predominan las referidas a la Administración local (12 quejas), 7 de las cuales se han tramitado con el Ayuntamiento de Canet de Mar. En segundo lugar, están las quejas relacionadas con la Administración de la Generalitat (5 quejas).

En cuanto a los desplazamientos por el territorio, el Síndic ha recibido un total de 16 visitas en los desplazamientos en Canet de Mar el 7 de marzo y el 10 de octubre de 2017. Las personas atendidas presentaron un total de 11 quejas y 5 consultas. Los problemas planteados han sido, entre otros, temas relacionados con consumo (agua, electricidad, gas y telefonía), medio ambiente, servicios sociales, urbanismo, etc.

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 2017.

II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN CANET DE MAR EN DATOS

2.1. QUEJAS Y ACTUACIONES DE OFICIO INICIADAS CON EL AYUNTAMIENTO DE CANET DE MAR DURANTE EL AÑO 2017

1. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Canet de Mar

	2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	3	27,3	-	0,0	-	0,0	1	33,3	1	12,5
Educación e investigación	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infancia y adolescencia	3	27,3	-	0,0	-	0,0	1	33,3	-	0,0
Salud	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Servicios sociales	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	12,5
Trabajo y pensiones	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administración pública y tributos	4	36,4	1	33,3	3	30,0	-	0,0	2	25,0
Administración pública y derechos	2	18,2	1	33,3	1	10,0	-	0,0	2	25,0
Tributos	2	18,2	-	0,0	2	20,0	-	0,0	-	0,0
Políticas territoriales	4	36,4	2	66,7	5	50,0	2	66,7	5	62,5
Medio ambiente	4	36,4	2	66,7	4	40,0	2	66,7	4	50,0
Urbanismo y vivienda	-	0,0	-	0,0	1	10,0	-	0,0	1	12,5
Consumo	-	0,0	-	0,0	1	10,0	-	0,0	-	0,0
Seguridad ciudadana y justicia	-	0,0	-	0,0	1	10,0	-	0,0	-	0,0
Cultura y lengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	11	100	3	100	10	100	3	100	8	100

2. Comparación de quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Canet de Mar con las que han recibido ayuntamientos con poblaciones similares

	Población	Quejas
Llagosta, la	13.343	4
Badia del Vallès	13.466	5
Torelló*	13.995	9
Canet de Mar	14.423	8
Corbera de Llobregat	14.439	4
Mollerussa	14.574	4
Palau-solità i Plegamans	14.626	4
Media	14.124	5,4

* Tiene convenio de visión singular de supervisión

3. Tiempo en días empleado por el Ayuntamiento de Canet de Mar, el Síndic y la persona interesada en dar respuesta a los trámites requeridos durante el periodo 2013-2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Ayuntamiento de Canet de Mar	139,7	21,8	37,3	55,3	38,0
Síndic	100,7	55,8	51,3	79,3	22,0
Persona interesada	26,5	7,5	37,8	32,8	16,9

4. Estado de las quejas al finalizar el año

	N	%
Quejas en tramitación	7	46,7
Quejas finalizadas	8	53,3
Total	15	100

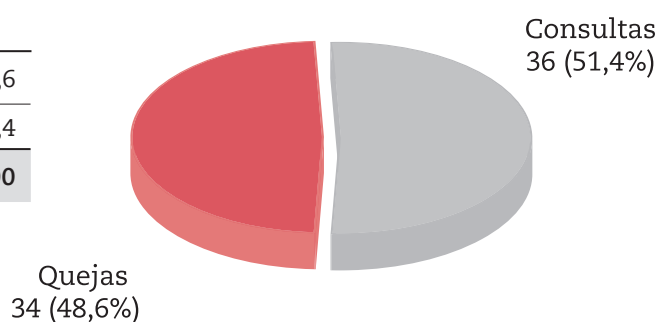
5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	N	%
Irregularidad de la Administración	5	62,5
Se resuelve el problema	3	37,5
Resoluciones aceptadas	2	25,0
Resoluciones parcialmente aceptadas	-	0,0
Resoluciones no aceptadas	-	0,0
No-irregularidad de la Administración	3	37,5
La persona interesada desiste	-	0,0
Quejas no admitidas a trámite	-	0,0
Total	8	100

2.2. QUEJAS Y CONSULTAS INICIADAS DURANTE EL AÑO 2017 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN CANET DE MAR

6. Quejas y consultas iniciadas por residentes del municipio

	N	%
■ Quejas	34	48,6
■ Consultas	36	51,4
Total	70	100

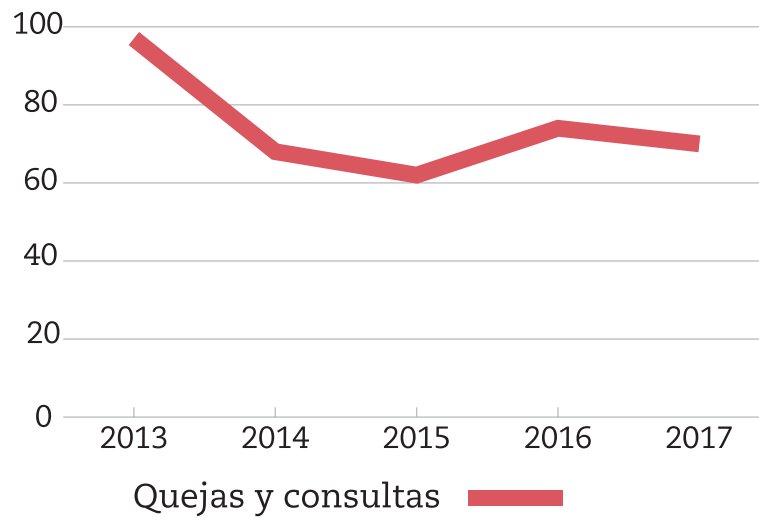


7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	7	20,6	7	19,4	14	20,0
Discriminación	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educación e investigación	-	0,0	3	8,3	3	4,3
Infancia y adolescencia	2	5,9	1	2,8	3	4,3
Salud	2	5,9	-	0,0	2	2,9
Servicios sociales	3	8,8	3	8,3	6	8,6
Trabajo y pensiones	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administración pública y tributos	13	38,2	9	25,0	22	31,4
Administración pública y derechos	5	14,7	5	13,9	10	14,3
Tributos	8	23,5	4	11,1	12	17,1
Políticas territoriales	6	17,6	3	8,3	9	12,9
Medio ambiente	5	14,7	2	5,6	7	10,0
Urbanismo y vivienda	1	2,9	1	2,8	2	2,9
Consumo	8	23,5	15	41,7	23	32,9
Seguridad ciudadana y justicia	-	0,0	2	5,6	2	2,9
Cultura y lengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Otras	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	34	100	36	100	70	100

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

	Quejas	Consultas	Total
2013	58	39	97
2014	25	43	68
2015	27	35	62
2016	40	34	74
2017	34	36	70

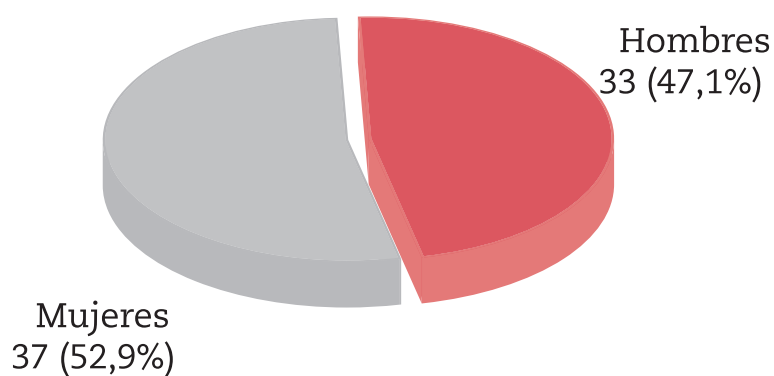


9. Quejas y consultas procedentes de Canet de Mar por tipo de persona

	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	34	100,0	36	100,0	70	100,0
Mujer	18	52,9	19	52,8	37	52,9
Hombre	16	47,1	17	47,2	33	47,1
Persona jurídica	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	34	100	36	100	70	100

10. Quejas y consultas procedentes de Canet de Mar por género y materia

	Mujeres		Hombres		Total	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	9	64,29	5	35,71	14	100,00
Discriminación	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educación e investigación	3	100,00	-	0,00	3	100,00
Infancia y adolescencia	2	66,67	1	33,33	3	100,00
Salud	1	50,00	1	50,00	2	100,00
Servicios sociales	3	50,00	3	50,00	6	100,00
Trabajo y pensiones	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Administración pública y tributos	8	36,36	14	63,64	22	100,00
Administración pública y derechos	4	40,00	6	60,00	10	100,00
Tributos	4	33,33	8	66,67	12	100,00
Políticas territoriales	7	77,78	2	22,22	9	100,00
Medio ambiente	6	85,71	1	14,29	7	100,00
Urbanismo y vivienda	1	50,00	1	50,00	2	100,00
Consumo	13	56,52	10	43,48	23	100,00
Seguridad ciudadana y justicia	-	0,00	2	100,00	2	100,00
Cultura y lengua	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Otras	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Total	37	52,86	33	47,14	70	100,00



11. Número de personas afectadas en las quejas y las consultas iniciadas durante el periodo 2013-2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Número de personas afectadas en las quejas	60	28	38	40	35
Número de personas afectadas en las consultas	39	43	35	34	36
Total	99	71	73	74	71

12. Administraciones con las que se ha tramitado en las quejas procedentes de Canet de Mar

	Quejas	%
Administración autonómica	5	25,0
Departamento de la Presidencia	1	5,0
Departamento de Salud	3	15,0
Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias	1	5,0
Administración local	12	60,0
Ayuntamiento de Barcelona	1	5,0
Ayuntamiento de Canet de Mar	7	35,0
Ayuntamiento de l'Escala	1	5,0
Diputació de Barcelona	3	15,0
Compañías eléctricas	1	5,0
Iberdrola	1	5,0
Compañías telefónicas	2	10,0
Jazztel	1	5,0
Telefónica España, SAU	1	5,0
Total	20	100,0

13. Quejas y consultas procedentes de Canet de Mar en relación con los procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares

	Población	Quejas	Consultas	Total
Llagosta, la	13.343	9	9	18
Badia del Vallès	13.466	10	9	19
Torelló*	13.995	24	17	41
Canet de Mar	14.423	34	36	70
Corbera de Llobregat	14.439	14	15	29
Mollerussa	14.574	7	3	10
Palau-solità i Plegamans	14.626	17	21	38
Media	14.124	16,4	15,7	32,1

* Tiene convenio de visión singular de supervisión

14. Evolución de las quejas y consultas procedentes de Canet de Mar en los desplazamientos al municipio

	Quejas	Consultas	Total
2010*	8	21	29
2011	4	7	11
2012	16	1	17
2013	7	2	9
2014	7	9	16
2015	6	8	14
2016	10	2	12
2017	11	5	16

* Se realizaron dos desplazamientos al territorio

III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

Q 01822/2017

Queja relativa a los daños por golpes que se ocasionan a un vehículo cuando está aparcado en una plaza de estacionamiento de vehículos para personas con discapacidad

Ayuntamiento de Canet de Mar

El Síndic solicitó al Ayuntamiento de Canet de Mar que se interesara por la cuestión que planteaba el promotor de la queja, y que atendiera su reclamación y le diera respuesta directamente.

Posteriormente, el Ayuntamiento ha informado que ha repintado y ampliado la zona de estacionamiento y que el problema ya ha sido resuelto.

Q 02143/2017

Queja relativa a las molestias que ocasionan las gaviotas y los perros de algún vecino en una vivienda de Canet de Mar

Ayuntamiento de Canet de Mar

El Síndic solicitó al Ayuntamiento que diera respuesta a la persona interesada en relación con los temas que le preocupan.

El Ayuntamiento ha informado que se puso en contacto telefónicamente con la persona interesada para averiguar el origen de las molestias tanto de los perros como de las gaviotas. En este sentido, puesto que en referencia a los perros no fue posible concretar el lugar del que procedían las molestias, se le sugirió que llamara a la Policía Local cuando percibiera los ruidos a fin de que pudieran aplicar las medidas correspondientes. En referencia a las gaviotas, consta que la empresa que gestiona las aves urbanas asesoró a la persona interesada sobre la solución más adecuada para resolver su problema.

Q 03835/2017

Queja relativa al aparcamiento indebido en una calle de Canet de Mar

Ayuntamiento de Canet de Mar

La promotora de la queja exponía que a pesar de que en la calle en cuestión estaba prohibido el estacionamiento, había vehículos que aparcaban en ella, lo que dificultaba el acceso a los garajes de esa calle. El Síndic solicitó información al Ayuntamiento en relación con este asunto.

El Ayuntamiento ha trasladado al Síndic copia del informe emitido por el jefe de la Policía Local, indicando que, en cuanto tuvo conocimiento de la queja de la promotora, se planificaron controles esporádicos de tráfico y se ha denunciado a los vehículos infractores. También ha indicado que se ha informado a la promotora de las actuaciones que se han llevado a cabo y del refuerzo de la señalización que se ha previsto instalar.

3.2. RESOLUCIONES ACEPTADAS

Q 01754/2015

Disconformidad con el estado de conservación del aparcamiento de una finca, cuyo promotor es el Ayuntamiento de Canet de Mar

Ayuntamiento de Canet de Mar

El Ayuntamiento informó de que el Pleno de la corporación, en sesión de 30 de julio de 2015, había adoptado el acuerdo por el que se resolvía el contrato de concesión de obra pública para llevar a cabo obras de reforma del aparcamiento. A la vista de esta información, el Síndic sugirió al Ayuntamiento que efectuara una previsión de la realización de dichas obras a fin de garantizar el correcto funcionamiento del servicio y la seguridad de las personas y los bienes. Posteriormente, el Ayuntamiento ha comunicado que una vez se haya decidido si el aparcamiento se gestionará de

forma directa o indirecta, se fijará el calendario para la ejecución de las obras necesarias para arreglar las deficiencias detectadas, obras que serán ejecutadas por el Ayuntamiento o por el nuevo gestor, en función de la opción de gestión adoptada. No obstante, ya se ha colocado un espejo en la vía pública para facilitar la salida de los vehículos con seguridad y, dada la peligrosidad en el acceso al aparcamiento, ya se ha aprobado una memoria valorada para cubrir las escaleras de acceso, obra que se preveía realizar antes de finalizar el año 2017.

Q 06183/2015

Queja por las molestias que ocasionan las actividades que tienen lugar en los locales ubicados en el paseo Marítimo de Canet de Mar

Ayuntamiento de Canet de Mar

El Ayuntamiento informó de que estaba tomando medidas para corregir la situación denunciada por la promotora de la queja. Sin embargo, puesto que no indicó si había dado respuesta a su instancia, el Síndic le recordó el deber de la Administración

de dar respuesta expresa a todos los escritos que presenten los ciudadanos. En verano de 2017 la promotora informó de que la actividad había sido trasladada a otro municipio, y que, por lo tanto, las molestias habían dejado de producirse.

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

