



INFORME DE CANET DE MAR 2017

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A CANET DE MAR EN DADES	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Canet de Mar durant el 2017	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2017 en què la persona interessada resideix a Canet de Mar.....	7
III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS	13
3.1. Resolucions complertes	13
3.2. Resolucions acceptades.....	14

I. CONSIDERACIONS GENERALS

Els informes de Conveni de visió singular de supervisió tenen com a objectiu resumir l'actuació de l'Ajuntament de Canet de Mar, el Síndic de Greuges de Catalunya i la ciutadania del municipi en el decurs de l'any finalitzat, d'acord amb el que estableix el conveni de col·laboració entre l'Ajuntament i el Síndic signat el 25 de novembre de 2009.

En els darrers cinc anys, el Síndic de Greuges de Catalunya ha incrementat les funcions que tenia atribuïdes en la mateixa Llei 24/2009, del 23 de desembre. En concret, el Parlament de Catalunya ha confiat en la institució del Síndic com a garant del compliment efectiu de la normativa aprovada en matèria de transparència (Llei 19/2014, del 29 de desembre), igualtat efectiva entre homes i dones (article 57 de la Llei 17/2015, del 21 de juliol), drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals (Llei 11/2014, del 10 d'octubre) o ciberseguretat (Llei 15/2017, del 25 de juliol).

A més, recentment, el Síndic, juntament amb l'Institut de Drets Humans, ha creat l'Estructura de Drets Humans de Catalunya, amb l'objectiu de promoure i protegir aquests drets a Catalunya.

L'increment de competències s'ha de traduir en una visió més exhaustiva de les tasques que estan desenvolupant els ajuntaments i, en particular, d'aquells amb qui el Síndic té un conveni de visió singular de supervisió, però també s'ha de reflectir en nous camps d'intervenció i de col·laboració entre l'Administració local i el Síndic, amb l'objectiu final d'una millora en la garantia i defensa dels drets i les llibertats de la ciutadania, tant privades com públiques.

En el marc d'aquesta col·laboració, i de la necessitat d'una completa transparència en els serveis públics, durant l'any 2017 el Síndic ha publicat la seva seu electrònica. Aquesta eina pretén ser un espai de transparència, tant per a les persones interessades com per a les administracions. Així, mitjançant l'autenticació corresponent, tant les persones interessades com l'Administració poden accedir a tota la documentació dels seus expedients.

Les persones interessades disposen de la documentació emesa o rebuda dels seus expedients, que poden consultar en tot moment (documents i data d'entrada o sortida de la documentació) i, mitjançant un sistema molt senzill, poden accedir en un termini de 10 dies (amb la revisió prèvia de les garanties en matèria de protecció de dades i drets de terceres persones per part del Síndic) a la documentació que ha generat l'Administració en els seus expedients.

Ahora, l'Ajuntament de Canet de Mar pot accedir a tot un conjunt de llistes, estadístiques i eines per controlar l'estat dels expedients i els terminis, a més d'accedir a la documentació que consta en l'expedient de l'Administració per garantir que tota la informació es troba ben recollida.

L'Ajuntament de Canet de Mar ha estat l'administració afectada en un total de 8 queixes durant l'any 2017, i reverteix l'evolució decreixent que tenia en els darrers anys. Aquestes queixes s'han centrat en l'àmbit de medi ambient i urbanisme (molèsties per sorolls o estat en què es troben algunes vies públiques). En relació amb la població de municipis similars, s'observa una diferència de queixes en què l'administració afectada és l'administració local del municipi superior.

Pel que fa als terminis de tramitació, la durada del procediment s'ha reduït significativament durant aquest any, tal com es mostra en l'apartat 3 de l'informe, i s'arriba a les dades que ambdues institucions havien acordat en el conveni signat l'any 2009 (15 dies per tràmit i institució), fet que reverteix positivament en la percepció de l'Administració local per part de la ciutadania, atès que els seus problemes es resolen o es motiven en un termini prudencial de temps.

Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de Canet de Mar, durant 2017 s'han finalitzat 8 actuacions (53,3%). Del conjunt de queixes finalitzades, en el 62,5% dels casos en què s'ha detectat una irregularitat o bé s'ha solucionat abans que el Síndic formulés suggeriments o recomanacions, o bé s'ha acceptat la resolució un cop el Síndic s'hi ha pronunciat.

De fet, tal com es mostra en el títol III de l'Informe 2017, fruit d'aquest conveni, i davant les queixes de la ciutadania, l'Ajuntament ha denunciat vehicles infractors i ha senyalitzat un carrer en què s'estacionava quan estava prohibit, ha aportat eines a les persones interessades per reduir les molèsties de sorolls generades per les gavines o ha repintat i ampliat una zona d'estacionament de vehicles per a persones amb discapacitat per respectar i garantir els drets de les persones amb diversitat funcional.

Finalment, l'Ajuntament i el Síndic vetllen pel compliment de resolucions acceptades per l'Administració local en matèria d'urbanisme (millores en l'estat de conservació de l'aparcament d'una finca) o les molèsties de determinades activitats al passeig Marítim de Canet de Mar.

L'anàlisi de les queixes i consultes rebudes al Síndic de persones residents a Canet de Mar mostra la tendència a disminuir el nombre de queixes provinents de Canet de Mar o, si més no, l'increment de l'ús de mitjans electrònics per part de les persones interessades i del servei de notificacions i comunicacions electròniques, en detriment del correu postal o presencial.

La majoria de les queixes i consultes se centren en consum (32,9%) pel que fa als problemes amb les companyies elèctriques, de gas, d'aigua i telefonia. En segon lloc, les queixes i consultes estan relacionades amb administració pública i tributs (31,4%) i, en concret, aspectes relatius a sancions i funció pública.

Pel que fa a la distribució de queixes per sexe, val a dir que el municipi de Canet de Mar reproduïx les dinàmiques de les dades del conjunt de Catalunya, atès que a Catalunya és majoritària la presència de dones que presenten queixes al Síndic, especialment en l'àmbit de polítiques socials. En el cas de Canet de Mar, el 52,86% de les queixes són presentades per dones, i en polítiques territorials i polítiques socials s'obtenen els percentatges més alts (77,78% i 64,29%, respectivament).

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades de persones residents a Canet de Mar, predominen les referides a l'Administració local (12 queixes), 7 de les quals s'han tramitat amb l'Ajuntament de Canet de Mar. En segon lloc, hi ha les queixes relacionades amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya (5 queixes).

Pel que fa als desplaçaments al territori, el Síndic de Greuges ha rebut un total de 16 visites en els desplaçaments a Canet de Mar el 7 de març i el 10 d'octubre de 2017. Les persones ateses van presentar un total d'11 queixes i 5 consultes. Els problemes plantejats han estat, entre d'altres, temes relacionats amb consum (aigua, electricitat, gas i telefonia), medi ambient, serveis socials, urbanisme, etc.

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 de 2017.

II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A CANET DE MAR EN DADES

2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE CANET DE MAR DURANT EL 2017

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

	2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	3	27,3	-	0,0	-	0,0	1	33,3	1	12,5
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	3	27,3	-	0,0	-	0,0	1	33,3	-	0,0
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	12,5
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	4	36,4	1	33,3	3	30,0	-	0,0	2	25,0
Administració pública i drets	2	18,2	1	33,3	1	10,0	-	0,0	2	25,0
Tributs	2	18,2	-	0,0	2	20,0	-	0,0	-	0,0
Polítiques territorials	4	36,4	2	66,7	5	50,0	2	66,7	5	62,5
Medi ambient	4	36,4	2	66,7	4	40,0	2	66,7	4	50,0
Urbanisme i habitatge	-	0,0	-	0,0	1	10,0	-	0,0	1	12,5
Consum	-	0,0	-	0,0	1	10,0	-	0,0	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	-	0,0	1	10,0	-	0,0	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	11	100	3	100	10	100	3	100	8	100

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

	Població	Queixes
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
Mitjana	14.124	5,4

* Té conveni de visió singular de supervisió

3. Temps en dies emprat per l'Ajuntament de Canet de Mar, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2013-2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Ajuntament 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 interessada	26,5	7,5	37,8	32,8	16,9

4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

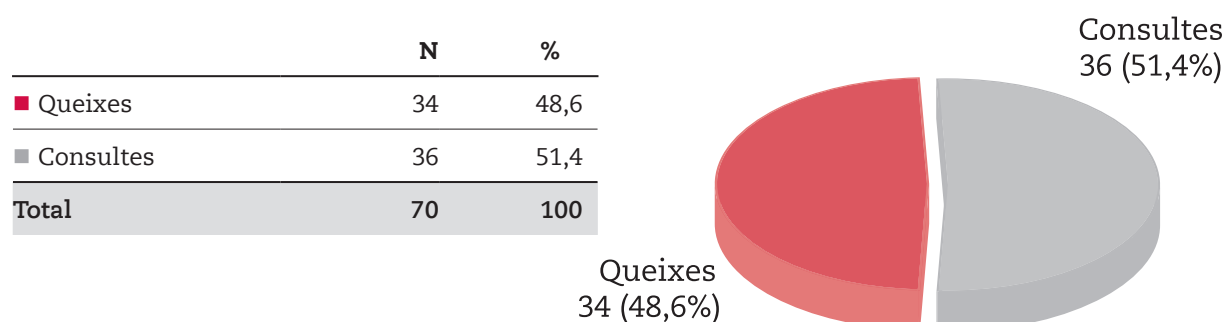
	N	%
Queixes en tramitació	7	46,7
Queixes finalitzades	8	53,3
Total	15	100

5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	5	62,5
Es resol el problema	3	37,5
Resolucions acceptades	2	25,0
Resolucions parcialment acceptades	-	0,0
Resolucions no acceptades	-	0,0
No-irregularitat de l'Administració	3	37,5
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
Total	8	100

2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2017 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A CANET DE MAR

6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

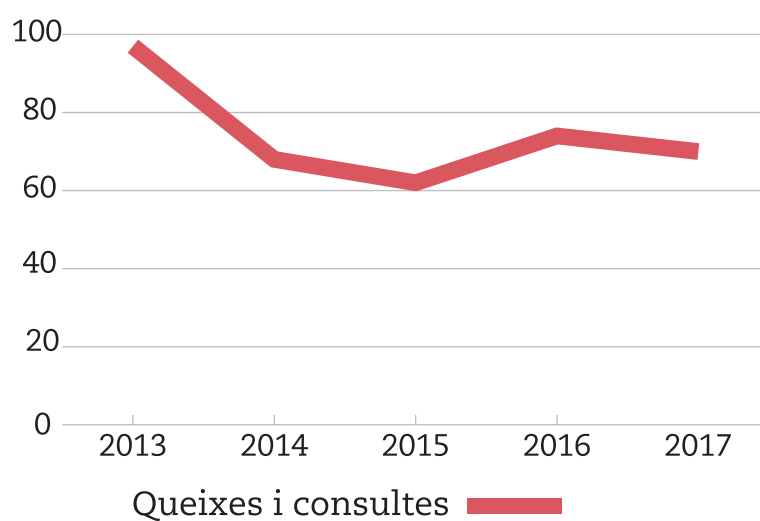


7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	7	20,6	7	19,4	14	20,0
Discriminacions	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	-	0,0	3	8,3	3	4,3
Infància i adolescència	2	5,9	1	2,8	3	4,3
Salut	2	5,9	-	0,0	2	2,9
Serveis socials	3	8,8	3	8,3	6	8,6
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	13	38,2	9	25,0	22	31,4
Administració pública i drets	5	14,7	5	13,9	10	14,3
Tributs	8	23,5	4	11,1	12	17,1
Polítiques territorials	6	17,6	3	8,3	9	12,9
Medi ambient	5	14,7	2	5,6	7	10,0
Urbanisme i habitatge	1	2,9	1	2,8	2	2,9
Consum	8	23,5	15	41,7	23	32,9
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	2	5,6	2	2,9
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	34	100	36	100	70	100

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

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

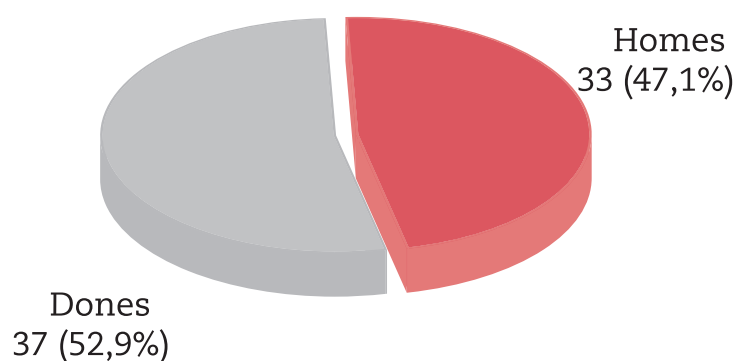


9. Queixes i consultes procedents de Canet de Mar per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	34	100,0	36	100,0	70	100,0
Dona	18	52,9	19	52,8	37	52,9
Home	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. Queixes i consultes procedents de Canet de Mar per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	9	64,29	5	35,71	14	100,00
Discriminació	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educació i recerca	3	100,00	-	0,00	3	100,00
Infància i adolescència	2	66,67	1	33,33	3	100,00
Salut	1	50,00	1	50,00	2	100,00
Serveis socials	3	50,00	3	50,00	6	100,00
Treball i pensions	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Administració pública i tributs	8	36,36	14	63,64	22	100,00
Administració pública i drets	4	40,00	6	60,00	10	100,00
Tributs	4	33,33	8	66,67	12	100,00
Polítiques territorials	7	77,78	2	22,22	9	100,00
Medi ambient	6	85,71	1	14,29	7	100,00
Urbanisme i habitatge	1	50,00	1	50,00	2	100,00
Consum	13	56,52	10	43,48	23	100,00
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,00	2	100,00	2	100,00
Cultura i llengua	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Altres	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Total	37	52,86	33	47,14	70	100,00



11. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2013-2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de persones afectades en les queixes	60	28	38	40	35
Nombre de persones afectades en les consultes	39	43	35	34	36
Total	99	71	73	74	71

12. Administracions amb les quals s'ha tramitat en les queixes procedents de Canet de Mar

	Queixes	%
Administració autonòmica	5	25,0
Departament de la Presidència	1	5,0
Departament de Salut	3	15,0
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	1	5,0
Administració local	12	60,0
Ajuntament de Barcelona	1	5,0
Ajuntament de Canet de Mar	7	35,0
Ajuntament de l'Escala	1	5,0
Diputació de Barcelona	3	15,0
Companyies elèctriques	1	5,0
Iberdrola	1	5,0
Companyies telefòniques	2	10,0
Jazztel	1	5,0
Telefónica España, SAU	1	5,0
Total	20	100,0

13. Queixes i consultes procedents de Canet de Mar en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars

	Població	Queixes	Consultes	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
Mitjana	14.124	16,4	15,7	32,1

* Té conveni de visió singular de supervisió

14. Evolució de les queixes i consultes procedents de Canet de Mar en els desplaçaments al municipi

	Queixes	Consultes	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

* Es van fer dos desplaçaments al territori

III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 01822/2017

Queixa relativa als danys per cops que s'ocasionen a un vehicle quan està aparcad en una plaça d'estacionament de vehicles per a persones amb discapacitat

Ajuntament de Canet de Mar

El Síndic va demanar a l'Ajuntament de Canet de Mar que s'interessés per la qüestió que plantejava el promotor de la queixa, i que atengués la seva reclamació i li donés resposta directament.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que ha repintat i ampliat la zona d'estacionament i que ja s'ha resolt el problema.

Q 02143/2017

Queixa relativa a les molèsties que ocasionen les gavines i els gossos d'algun veí a un habitatge de Canet de Mar

Ajuntament de Canet de Mar

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que donés resposta a la persona interessada amb relació als temes que el preocupen.

L'Ajuntament ha informat que es va posar en contacte telefònicament amb la persona interessada per esbrinar l'origen de les molèsties tant pel que fa als gossos com a les gavines. En aquest sentit, atès que amb relació als gossos no va ser possible concretar d'on provenien les molèsties, se li va suggerir que truqués a la Policia Local quan percebés els sorolls a fi que poguessin aplicar les mesures corresponents. Amb relació a les gavines, consta que l'empresa que gestiona les aus urbanes va assessorar aquesta persona sobre la solució més adient per resoldre el seu problema.

Q 03835/2017

Queixa relativa a l'aparcament indegut en un carrer de Canet de Mar

Ajuntament de Canet de Mar

La promotora de la queixa exposava que tot i que al carrer en qüestió hi estava prohibit l'estacionament, hi havia vehicles que hi aparcaven, la qual cosa dificultava l'accés als garatges que hi ha al carrer. El Síndic va demanar informació a l'Ajuntament en relació amb aquest assumpte.

L'Ajuntament ha tramès al Síndic còpia de l'informe emès pel cap de la Policia Local, en el qual s'indica que tan aviat com va tenir coneixement de la queixa de la promotora, es van planificar controls esporàdics de trànsit i s'han denunciat els vehicles infractors. També ha indicat que s'ha informat la promotora de les actuacions que s'han dut a terme i del reforç de la senyalització que s'ha previst instal·lar.

3.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES

Q 01754/2015

Disconformitat amb l'estat de conservació de l'aparcament d'una finca, el promotor del qual és l'Ajuntament de Canet de Mar

Ajuntament de Canet de Mar

L'Ajuntament va informar que el Ple de la corporació, en sessió de data 30 de juliol de 2015, havia adoptat l'acord pel qual es resolva el contracte de concessió d'obra pública per dur a terme obres d'arranjament de l'aparcament. En vista d'aquesta informació, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que fes una previsió de la realització d'aquestes obres a fi de garantir el funcionament correcte del servei i la seguretat de les persones i els béns. Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que una vegada s'hagi decidit si l'aparcament es gestionarà de manera

directa o indirecta, es fixarà el calendari per a l'execució de les obres necessàries per esmenar les deficiències detectades, les quals seran executades per l'Ajuntament o pel nou gestor, en funció de l'opció de gestió adoptada. No obstant això, ja s'ha col·locat un mirall a la via pública per facilitar la sortida dels vehicles amb seguretat i, atesa la perillositat en l'accés a l'aparcament, ja s'ha aprovat una memòria valorada per cobrir les escales d'accés, obra que es preveia dur a terme abans que finalitzés l'any 2017.

Q 06183/2015

Queixa per les molèsties que ocasionen les activitats que tenen lloc als locals ubicats al passeig Marítim de Canet de Mar

Ajuntament de Canet de Mar

L'Ajuntament va informar que estava prenent mesures per corregir la situació denunciada per la promotora de la queixa, però, atès que no va indicar si havia donat resposta a la seva instància, el Síndic li va recordar el deure de l'Administració

de donar resposta expressa a tots els escrits que els ciutadans hi presentin. L'estiu de 2017 la promotora va informar que l'activitat s'havia traslladat a un altre municipi, i que, per tant, les molèsties s'havien deixat de produir.

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

