



INFORME DE ROSES 2017

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDICE

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

I. CONSIDERACIONES GENERALES

Los informes de Convenio de visión singular de supervisión tienen como objetivo resumir la actuación del Ayuntamiento de Roses, 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 20 de mayo de 2010.

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 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 Roses puede acceder a 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 Roses ha sido la administración afectada en un total de 10 quejas durante el año 2017, manteniendo una tendencia similar desde la firma del convenio. Estas quejas se han centrado en el ámbito de administración pública y tributos (acceder a la información, dar respuesta a las personas interesadas a las instancias que presentan, etc.), de medio ambiente y urbanismo (molestias por ruidos o cumplimiento de la legalidad urbanística, etc.). En relación con la población de municipios similares, no se observa una diferencia significativa y se mantiene en la media de quejas de otras administraciones locales.

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 en el año 2010 (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 Roses, durante 2017 se han finalizado 10 actuaciones (76,9%), cuya mayoría provenía de 2016. Del conjunto de quejas finalizadas, en el 90% 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 una vez 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 en materia de urbanismo y medio ambiente, el Ayuntamiento ha requerido a una empresa la retirada de neumáticos para evitar problemas de salubridad a la ciudadanía o en el ámbito de transportes públicos ha mantenido la línea entre Roses y Santa Margarida, entre otros.

En materia de administración pública y tributos, el Ayuntamiento ha garantizado el derecho de acceso a la información o ha aportado y mejorado la información que se daba cuando la persona interesada lo requería mediante instancia.

Por último, y como ejemplos, en el ámbito de tributos, el Ayuntamiento ha anulado el recibo y ha realizado un nuevo prorrateo de la tasa de recogida de basura de una actividad económica que en el transcurso del año se dio de baja.

El análisis de las quejas y consultas recibidas de personas residentes en Roses muestra un incremento en el número de quejas provenientes de Roses.

La mayoría de las quejas y consultas se centran en administración pública y tributos (25,5%), seguida de políticas sociales (23,5%) y consumo (23,5%)

En cuanto a la distribución de quejas por sexo, cabe señalar que en el municipio de Roses se reproducen 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, y en Roses el 63,3% de las quejas han sido presentadas por mujeres, y en el ámbito de políticas sociales, el 75%. No obstante, también hay que señalar que es en el ámbito de consumo en que la distribución de quejas por sexo es más diferente (81,8% son presentadas por mujeres).

En lo concerniente a las administraciones afectadas en las quejas presentadas de personas residentes en Roses, predominan las referidas a la Administración local (9 quejas), 6 de las cuales se han tramitado con el Ayuntamiento de Roses. En segundo lugar, están las quejas relacionadas con la Administración de la Generalitat (7 quejas).

En cuanto a los desplazamientos por el territorio, el Síndic ha recibido un total de 14 visitas en su desplazamiento a Roses del 4 de mayo de 2017. Las personas atendidas por el equipo del Síndic han presentado 11 quejas y 4 consultas. Los problemas planteados han sido, entre otros, temas relacionados con consumo (agua, electricidad), medio ambiente, sanciones, etc. Todas las visitas atendidas, excepto una, eran de personas vecinas de la población.

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 ROSES EN DATOS

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

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

	2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	3	15,0	-	0,0	3	30,0	1	25,0	1	10,0
Discriminación	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educación e investigación	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infancia y adolescencia	3	15,0	-	0,0	-	0,0	1	25,0	-	0,0
Salud	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Servicios sociales	-	0,0	-	0,0	3	30,0	-	0,0	1	10,0
Trabajo y pensiones	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administración pública y tributos	10	50,0	7	36,8	2	20,0	1	25,0	4	40,0
Administración pública y derechos	4	20,0	7	36,8	2	20,0	-	0,0	3	30,0
Tributos	6	30,0	-	0,0	-	0,0	1	25,0	1	10,0
Políticas territoriales	7	35,0	11	57,9	3	30,0	2	50,0	3	30,0
Medio ambiente	5	25,0	4	21,1	2	20,0	-	0,0	2	20,0
Urbanismo y vivienda	2	10,0	7	36,8	1	10,0	2	50,0	1	10,0
Consumo	-	0,0	1	5,3	1	10,0	-	0,0	2	20,0
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	20	100	19	100	10	100	4	100	10	100

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

	Población	Quejas
Malgrat de Mar	18.345	249
Calella*	18.481	9
Parets del Vallès	18.970	4
Roses	19.216	10
Banyoles	19.397	4
Franqueses del Vallès, les*	19.584	14
Sant Quirze del Vallès*	19.867	4
Media	19.123	42,0

* Tienen convenio de visión singular de supervisión

3. Tiempo en días empleado por el Ayuntamiento de Roses, 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 Roses	63,5	66,2	62,6	61,1	47,4
Síndic	98,7	84,4	75,9	76,0	14,3
Persona interesada	17,3	25,6	3,5	3,3	7,9

4. Estado de las quejas al finalizar el año

	N	%
Quejas en tramitación	3	23,1
Quejas finalizadas	10	76,9
Total	13	100

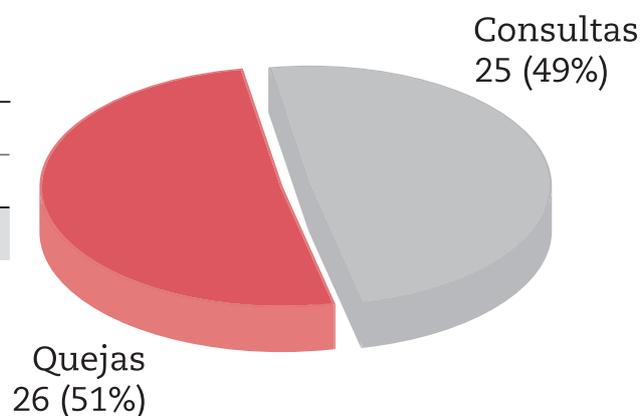
5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	N	%
Irregularidad de la Administración	9	90,0
Se resuelve el problema	7	70,0
Resoluciones aceptadas	1	10,0
Resoluciones parcialmente aceptadas	1	10,0
Resoluciones no aceptadas	-	0,0
No-irregularidad de la Administración	1	10,0
La persona interesada desiste	-	0,0
Quejas no admitidas a trámite	-	0,0
Total	10	100

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

6. Quejas y consultas iniciadas por residentes del municipio

	N	%
■ Quejas	26	51,0
■ Consultas	25	49,0
Total	51	100

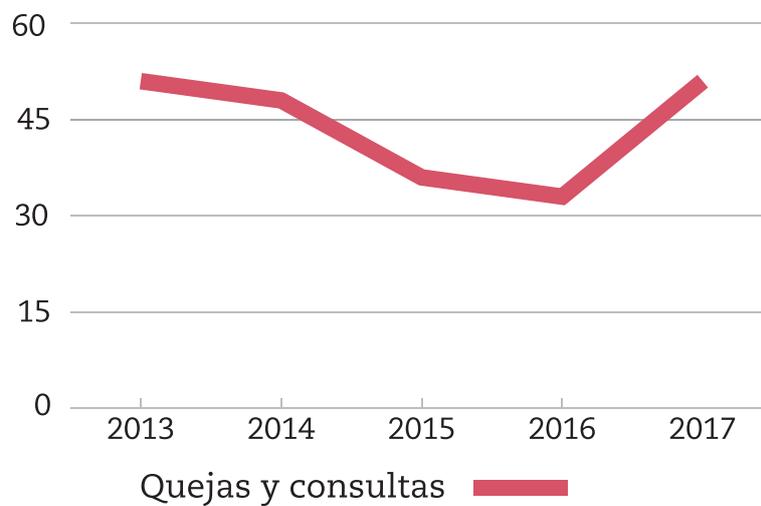


7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	8	30,8	4	16,0	12	23,5
Discriminación	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educación e investigación	-	0,0	1	4,0	1	2,0
Infancia y adolescencia	1	3,8	1	4,0	2	3,9
Salud	2	7,7	1	4,0	3	5,9
Servicios sociales	5	19,2	1	4,0	6	11,8
Trabajo y pensiones	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administración pública y tributos	6	23,1	7	28,0	13	25,5
Administración pública y derechos	5	19,2	4	16,0	9	17,6
Tributos	1	3,8	3	12,0	4	7,8
Políticas territoriales	5	19,2	4	16,0	9	17,6
Medio ambiente	3	11,5	2	8,0	5	9,8
Urbanismo y vivienda	2	7,7	2	8,0	4	7,8
Consumo	7	26,9	5	20,0	12	23,5
Seguridad ciudadana y justicia	-	0,0	2	8,0	2	3,9
Cultura y lengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Otras	-	0,0	3	12,0	3	5,9
Total	26	100	25	100	51	100

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

	Quejas	Consultas	Total
2013	26	25	51
2014	20	28	48
2015	15	21	36
2016	13	20	33
2017	26	25	51

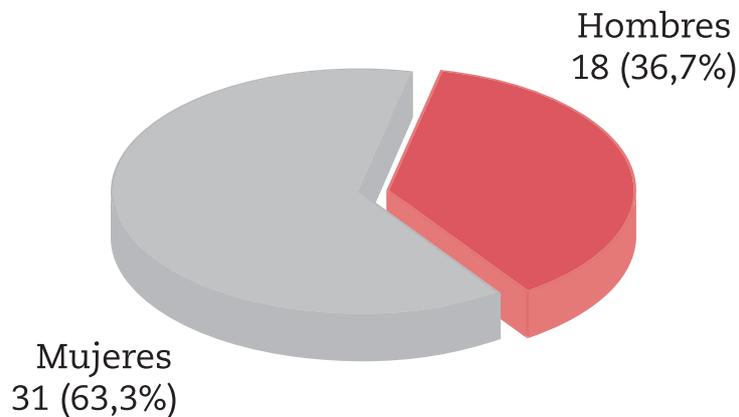


9. Quejas y consultas procedentes de Roses por tipo de persona

	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	24	92,3	25	100,0	49	96,1
Mujer	17	65,4	14	56,0	31	60,8
Hombre	7	26,9	11	44,0	18	35,3
Persona jurídica	2	7,7	-	0,0	2	3,9
Total	26	100,0	25	100,0	51	100,0

10. Quejas y consultas procedentes de Roses por género y materia

	Mujeres		Hombres		Total	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	9	75,00	3	25,00	12	100,00
Discriminación	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educación e investigación	-	0,00	1	100,00	1	100,00
Infancia y adolescencia	2	100,00	-	0,00	2	100,00
Salud	1	33,33	2	66,67	3	100,00
Servicios sociales	6	100,00	-	0,00	6	100,00
Trabajo y pensiones	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Administración pública y tributos	7	58,33	5	41,67	12	100,00
Administración pública y derechos	4	44,44	5	55,56	9	100,00
Tributos	3	100,00	-	0,00	3	100,00
Políticas territoriales	3	33,33	6	66,67	9	100,00
Medio ambiente	2	40,00	3	60,00	5	100,00
Urbanismo y vivienda	1	25,00	3	75,00	4	100,00
Consumo	9	81,82	2	18,18	11	100,00
Seguridad ciudadana y justicia	1	50,00	1	50,00	2	100,00
Cultura y lengua	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Otras	2	66,67	1	33,33	3	100,00
Total	31	63,27	18	36,73	49	100,00



11. Número de persona 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	28	31	24	14	28
Número de personas afectadas en las consultas	25	28	21	20	25
Total	53	59	45	34	53

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

	Quejas	%
Administración autonómica	7	36,8
Departamento de Gobernación, Administraciones Públicas y Vivienda	1	5,3
Departamento de la Presidencia	1	5,3
Departamento de Salud	2	10,5
Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias	3	15,8
Administración local	9	47,4
Ayuntamiento de Figueres	1	5,3
Ayuntamiento de Roses	6	31,6
Diputación de Girona	2	10,5
Compañías telefónicas	1	5,3
Jazztel	1	5,3
Compañías de gas	1	5,3
Gas Natural Fenosa	1	5,3
Compañías eléctricas	1	5,3
ENDESA	1	5,3
Total	19	100

13. Quejas y consultas procedentes de Roses en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares

	Población	Quejas	Consultas	Total
Malgrat de Mar	18.345	261	21	282
Calella*	18.481	25	24	49
Parets del Vallès	18.970	20	11	31
Roses	19.216	26	25	51
Banyoles	19.397	12	14	26
Franqueses del Vallès, les*	19.584	36	25	61
Sant Quirze del Vallès*	19.867	22	28	50
Media	19.123	57,4	21,1	78,6

* Tienen convenio de visión singular de supervisión

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

	Quejas	Consultas	Total
2011	4	3	7
2012	9	1	10
2013	4	5	9
2014	4	3	7
2015	5	-	5
2016	6	2	8
2017	11	4	15

III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

Q 09533/2016

Falta de respuesta del Ayuntamiento de Roses a dos instancias relativas a temas urbanísticos

Ayuntamiento de Roses

El Síndic solicitó al Ayuntamiento que le informara sobre el estado de tramitación de las respuestas expresas a las instancias presentadas por la persona interesada.

Según ha comunicado el Ayuntamiento, la persona interesada ya ha recibido la respuesta a sus instancias, por lo que el Síndic considera corregida la actuación de la Administración y no aprecia indefensión en el caso de esta persona.

Q 10040/2016

Disconformidad con la actuación de los servicios sociales del Ayuntamiento de Roses en el caso de una familia con tres niños a cargo que sólo dispone de un subsidio de paro como único ingreso económico

Ayuntamiento de Roses

El Síndic solicitó al Ayuntamiento que le remitiera un informe social en el que constaran todas las intervenciones llevadas a cabo en el caso de esta familia; que le informara de los incumplimientos por parte de las personas interesadas del plan de trabajo establecido con el Área de Servicios Sociales de Roses, que han dado lugar a la denegación de las ayudas solicitadas, y que le informara de las gestiones que se han llevado a cabo en relación con el expediente de la renta mínima de inserción de la que era beneficiario el núcleo familiar.

El Ayuntamiento ha enviado un informe en el que se recogen las intervenciones llevadas a cabo por el equipo de servicios sociales en referencia a la situación de esta familia. De la información aportada se desprende que se ha facilitado orientación y asesoramiento y que se han gestionado varias medidas de apoyo. También se pone de relieve que la propuesta de suspensión de la renta mínima de inserción deriva de una valoración contrastada con los diferentes servicios que han intervenido en el caso, lo que es indicativo de un incumplimiento reiterado del plan de trabajo establecido. En consecuencia, el Síndic no observa irregularidad en la actuación de los servicios sociales básicos, y así lo ha comunicado al promotor de la queja.

Q 00626/2017

Queja relativa a la tasa de recogida de residuos correspondiente a una actividad de cafetería de Roses que ya fue dada de baja

Ayuntamiento de Roses

El promotor de la queja exponía que había dado de baja una actividad y que solicitó por escrito al Ayuntamiento que no se generaran más tasas a partir de la fecha de baja. Sin embargo, puesto que no recibió respuesta alguna, el Síndic solicitó al Ayuntamiento que le informara sobre este asunto.

De acuerdo con la documentación aportada, en respuesta a la solicitud de baja de la actividad presentada por el promotor se ha dictado decreto de alcaldía por el que se resuelve anular un recibo correspondiente a los residuos anuales del ejercicio 2016 y expedir una nueva liquidación por un importe inferior, correspondiente únicamente al primer semestre del ejercicio de 2016. Este prorrateo se corresponde a lo que determina el artículo 9 de la Ordenanza fiscal núm. 13, reguladora de la tasa por la recogida, tratamiento y eliminación de residuos municipales.

Q 01511/2017

Queja relativa a la acumulación de neumáticos fuera de uso en un parque de atracciones de Roses, que hace incrementar la presencia de mosquitos tigre en la zona

Ayuntamiento de Roses

El Ayuntamiento informó que en abril de 2017 resolvió imponer una multa coercitiva al propietario del terreno dado el incumplimiento del requerimiento de retirada de los neumáticos. Posteriormente se advirtió al propietario de que se le impondría una nueva multa si no llevaba a cabo la retirada en un plazo de diez días. En junio, una parte de los neumáticos fueron retirados, aunque la persona interesada manifestó que las molestias por la presencia de mosquitos continuaban. Por este motivo, el Síndic solicitó al Ayuntamiento que realizara un seguimiento del estado de la parcela y que siguiera requiriendo su limpieza hasta que quedara en unas condiciones adecuadas.

El Ayuntamiento ha indicado que se ha retirado una cantidad importante de neumáticos y que se ha actuado para evitar la acumulación de agua en el interior de los restantes. Puesto que el Ayuntamiento considera que esta medida no es suficiente, propone requerir de nuevo al promotor para que retire todos los neumáticos fuera de uso que se encuentran en ese lugar y lleve a cabo las operaciones de mantenimiento y retirada de objetos necesarias para evitar la acumulación de agua de lluvia en las instalaciones, por motivos de conservación y de salubridad pública. Por lo tanto, el Síndic considera que el Ayuntamiento está trabajando correctamente para resolver el objeto de la queja, pero realizará un seguimiento si transcurridos tres meses no se ha solucionado definitivamente el problema.

Q 03583/2017
Q 03584/2017

Falta de respuesta del Ayuntamiento de Roses a una instancia relativa a la supresión del servicio de transporte urbano de bus entre Roses y Santa Margarida

Ayuntamiento de Roses

El Síndic solicitó al Ayuntamiento que le informara sobre los motivos que justificaban la supresión del servicio y sobre la respuesta que tenía previsto dar a la persona interesada.

El Ayuntamiento ha informado que el contrato del servicio de transporte urbano se adjudicó a una empresa por un período que finalizaba el 30 de junio de 2016. Para no dejar el servicio sin prestar, el Ayuntamiento instó al contratista a prestarlo mientras se diseñaba un nuevo servicio de transporte urbano adaptado a la nueva demanda de los usuarios, cambiando el sistema de gestión y de prestación. El nuevo contrato de prestación de servicios se adjudicó el 7 de junio de 2017 con inicio del servicio el 1 de julio de 2017. El inicio de la línea entre Roses y Santa Margarida se inició en el mes de junio, y el servicio se presta con normalidad y sin incidencias destacables.

Q 04316/2017

Queja relativa a la tramitación de un expediente de cambio de titularidad, traslado y posterior rescate de dos nichos del cementerio de Roses

Ayuntamiento de Roses

La promotora de la queja presentó una solicitud de cambio de nombre a su favor de dos nichos y envió el justificante de pago de los trabajos de retirada de la lápida, cambio de titular y exhumación. Su solicitud fue estimada, pero la promotora no recibió ninguna comunicación posterior en referencia al estado de tramitación del expediente. El Síndic, en consecuencia, solicitó al Ayuntamiento que le informara sobre el estado de tramitación del expediente y, en concreto, sobre cuándo se preveía llevar a cabo la exhumación de los restos y el rescate de los dos nichos.

El Ayuntamiento ha informado de que en julio de 2017 se firmó la propuesta de rescate de la concesión y el abono del rescate, cuyo importe se hará efectivo en la cuenta bancaria facilitada por la persona interesada.

Q 08360/2017

Falta de respuesta a una instancia relativa a unas obras ya ejecutadas, certificadas y abonadas al contratista

Ayuntamiento de Roses

El Síndic pidió al Ayuntamiento que le informara sobre los motivos por los que aún no se ha enviado a la persona interesada la información que solicitaba en su escrito.

El Ayuntamiento ha comunicado que informó a la persona interesada sobre cómo podía acceder al informe elaborado por los servicios municipales relacionado con las cuestiones que esta persona solicitaba en su escrito.

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

