



INFORME DE SANT ANDREU DE LLAVANERES 2017

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 2017	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2017 en que la persona interesada reside en Sant Andreu de Llavaneres.....	7
III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES	13
3.1. Resoluciones cumplidas.....	13
3.2. Resoluciones aceptadas	13

I. CONSIDERACIONES GENERALES

Los informes de Convenio de visión singular de supervisión tienen como objetivo resumir la actuación del Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres, 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 16 de noviembre 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 Sant Andreu de Llavaneres 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 Sant Andreu de Llavaneres ha sido la administración afectada en un total de 6 quejas durante el año 2017, manteniendo una tendencia similar desde la firma del convenio. Estas quejas se han centrado en el ámbito de medio ambiente y urbanismo (molestias por ruidos o cumplimiento de la legalidad urbanística). 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 Sant Andreu de Llavaneres, durante 2017 se han finalizado 4 actuaciones (44,4%). Del conjunto de quejas finalizadas, en el 50% de los casos en los 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, el Ayuntamiento vela por reducir el impacto de la lluvia en el barrio antiguo, en materia de urbanismo y medio ambiente, o está realizando el seguimiento de dos niños ante una posible situación de riesgo, entre otros.

El análisis de las quejas y consultas recibidas de personas residentes en Sant Andreu de Llavaneres muestra la tendencia a disminuir el número de quejas provenientes de Sant Andreu de Llavaneres 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 políticas sociales (35,3%), seguidas de políticas territoriales (29,4%).

En cuanto a la distribución de quejas por sexo, cabe señalar que en el municipio de Sant Andreu de Llavaneres se invierten 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, mientras que en Sant Andreu de Llavaneres el 58,8% de las quejas han sido presentadas por hombres, y en el ámbito de políticas sociales, el 100%.

En lo concerniente a las administraciones afectadas en las quejas presentadas de personas residentes en Sant Andreu de Llavaneres, predominan las referidas a la Administración local (4 quejas), 4 de las cuales se han tramitado con el Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres. En segundo lugar, están las quejas relacionadas con la Administración de la Generalitat (2 quejas).

En cuanto a los desplazamientos por el territorio, el Síndic ha recibido un total 3 visitas en su desplazamiento a Sant Andreu de Llavaneres del 19 de octubre de 2017. Las personas atendidas por el equipo del Síndic han presentado 3 quejas. Los problemas planteados han sido, entre otros, temas relacionados con consumo (telefonía), medio ambiente, etc. Todas las visitas atendidas 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 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 2017

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

	2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	3	16,67	-	0,0	1	20,0	-	0,0	-	0,0
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	16,67	-	0,0	1	20,0	-	0,0	-	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	44,44	2	16,67	-	0,0	-	0,0	1	16,67
Administración pública y derechos	8	44,44	2	16,67	-	0,0	-	0,0	1	16,67
Tributos	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Políticas territoriales	7	38,89	10	83,33	3	60,0	3	100	4	66,67
Medio ambiente	5	27,78	7	58,33	1	20,0	1	33,33	3	50,0
Urbanismo y vivienda	2	11,11	3	25,00	2	40,0	2	66,67	1	16,67
Consumo	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Seguridad ciudadana y justicia	-	0,0	-	0,0	1	20,0	-	0,0	1	16,67
Cultura y lengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	0	0,0
Total	18	100	12	100	5	100	3	100	6	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
Roca del Vallès, la	10.536	9
Castell-Platja d'Aro	10.593	7
Ripoll	10.611	4
Sant Andreu de Llavanes	10.758	6
Bisbal d'Empordà, la	10.775	3
Castelló d'Empúries	10.791	7
Sant Joan de Vilatorrada	10.802	7
Media	10.695	6,1

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 2013-2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres	184,1	174,7	142,5	204,5	59,6
Síndic	67,13	50,4	79,7	76,0	27,6
Persona interesada	27,5	50,9	1	8,2	3,8

4. Estado de las quejas al finalizar el año

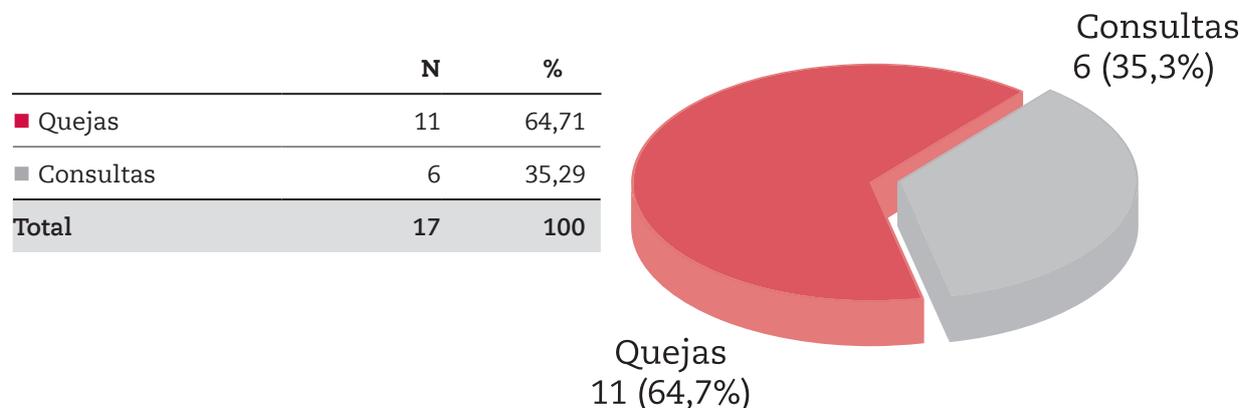
	N	%
Quejas en tramitación	5	55,56
Quejas finalizadas	4	44,44
Total	9	100

5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	N	%
Irregularidad de la Administración	2	50,0
Se resuelve el problema	-	0,0
Resoluciones aceptadas	2	50,0
Resoluciones parcialmente aceptadas	-	0,0
Resoluciones no aceptadas	-	0,0
No-irregularidad de la Administración	2	50,0
La persona interesada desiste	-	0,0
Quejas no admitidas a trámite	-	0,0
Total	4	100

2.2. QUEJAS Y CONSULTAS INICIADAS DURANTE EL AÑO 2017 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN SANT ANDREU DE LLAVANERES

6. Quejas y consultas iniciadas por residentes del municipio

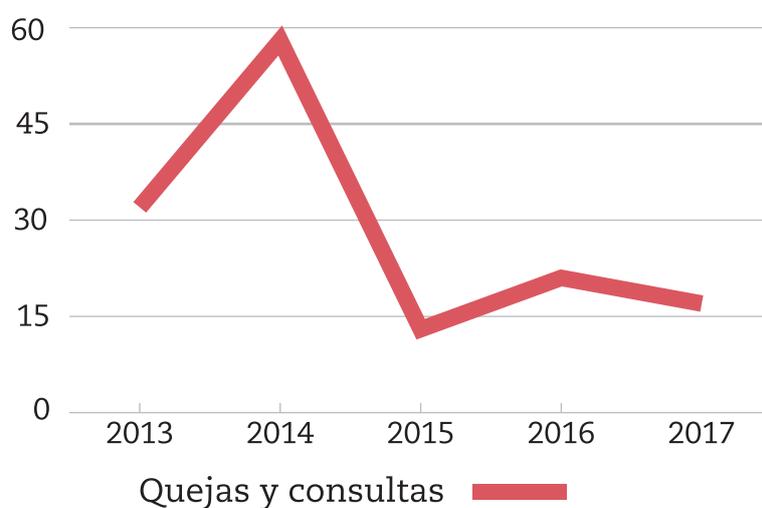


7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	4	36,36	2	33,33	6	35,29
Discriminación	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educación e investigación	3	27,27	-	0,00	3	17,65
Infancia y adolescencia	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Salud	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Servicios sociales	1	9,09	2	33,33	3	17,65
Trabajo y pensiones	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Administración pública y tributos	1	9,09	1	16,67	2	11,76
Administración pública y derechos	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Tributos	1	9,09	1	16,67	2	11,76
Políticas territoriales	4	36,36	1	16,67	5	29,41
Medio ambiente	3	27,27	1	16,67	4	23,53
Urbanismo y vivienda	1	9,09	-	0,00	1	5,88
Consumo	2	18,18	2	33,33	4	23,53
Seguridad ciudadana y justicia	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Cultura y lengua	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Otras	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Total	11	100	6	100	17	100

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

	Quejas	Consultas	Total
2013	13	19	32
2014	27	31	58
2015	4	9	13
2016	7	14	21
2017	11	6	17

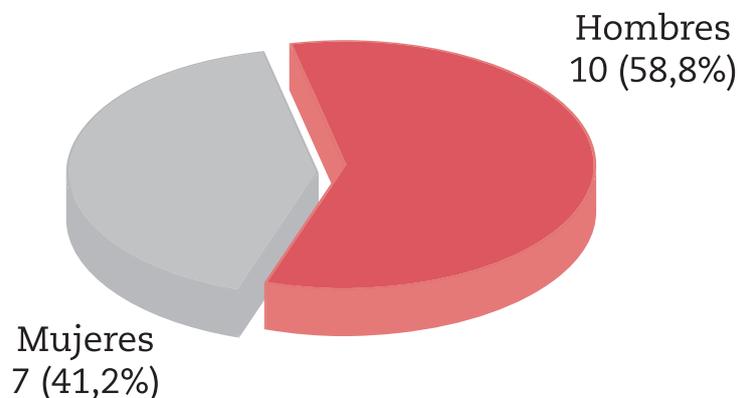


9. Quejas y consultas procedentes de Sant Andreu de Llavaneres por tipo de persona

	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	11	100,0	6	100,0	17	100,0
Mujer	4	36,4	3	50,0	7	41,2
Hombre	7	63,6	3	50,0	10	58,8
Persona jurídica	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	11	100,0	6	100,0	17	100,0

10. Quejas y consultas procedentes de Sant Andreu de Llavaneres por género y materia

	Mujeres		Hombres		Total	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	-	0,00	6	100,00	6	100,00
Discriminación	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educación e investigación	-	0,00	3	100,00	3	100,00
Infancia y adolescencia	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Salud	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Servicios sociales	-	0,00	3	100,00	3	100,00
Trabajo y pensiones	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Administración pública y tributos	2	100,00	-	0,00	2	100,00
Administración pública y derechos	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Tributos	2	100,00	-	0,00	2	100,00
Políticas territoriales	4	80,00	1	20,00	5	100,00
Medio ambiente	4	100,00	-	0,00	4	100,00
Urbanismo y vivienda	-	0,00	1	100,00	1	100,00
Consumo	1	25,00	3	75,00	4	100,00
Seguridad ciudadana y justicia	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Cultura y lengua	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Otras	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Total	7	41,18	10	58,82	17	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	20	36	15	7	11
Número de personas afectadas en las consultas	19	31	9	14	6
Total	39	67	24	21	17

12. Administraciones con las que se ha tramitado en las quejas procedentes de Sant Andreu de Llavaneres

	Queixes	%
Administración autonómica	2	28,57
Departamento de Enseñanza	1	14,29
Departamento de la Presidencia	1	14,29
Administración local	4	57,14
Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres	4	57,14
Compañías telefónicas	1	14,29
Movistar	1	14,29
Total	7	100

13. Quejas y consultas procedentes de Sant Andreu de Llavaneres en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares

	Población	Quejas	Consultas	Total
Roca del Vallès, la	10.536	93	19	112
Castell-Platja d'Aro	10.593	14	6	20
Ripoll	10.611	7	5	12
Sant Andreu de Llavaneres	10.758	11	6	17
Bisbal d'Empordà, la	10.775	8	10	18
Castelló d'Empúries	10.791	17	6	23
Sant Joan de Vilatorrada	10.802	44	13	57
Media	10.695	27,71	9,29	37,00

14. Evolución de las quejas y consultas procedentes de Sant Andreu de Llavanes en los desplazamientos al municipio

	Quejas	Consultas	Total
2011	10	7	17
2012	-	5	5
2013	4	4	8
2014	10	2	12
2015	1	2	3
2016	4	1	5
2017	3	-	3

III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

Q 08324/2016

Queja relativa a las inundaciones de la avenida Catalunya de Sant Andreu de Llavaneres los días de lluvia

Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres
Diputación de Barcelona

La Diputación de Barcelona informó que se había programado una limpieza de los sumideros y de las canalizaciones de la calle, dentro de los trabajos de conservación para asegurar el funcionamiento correcto del drenaje de la carretera en el tramo en cuestión. Mediante estos trabajos, los servicios de la Diputación limpiarán la tierra de la carretera arrastrada por la escorrentía de la calle Sant Joan y Closens. Asimismo, la Diputación indicó que comunicaría al titular de las calles que ejecutara las actuaciones necesarias para evitar la llegada de tierra a la carretera, hecho que puede provocar que los drenajes no funcionen correctamente. En consecuencia, el Síndic sugirió al Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres que, como titular de estas calles, tomara las medidas oportunas para evitar que se vierta tierra a la carretera y se obstruyan los sumideros.

El Ayuntamiento ha informado que tanto la avenida Catalunya como las calles Sant Joan y Closens forman parte del centro histórico de la ciudad, que están asfaltados y que el agua que baja en días de lluvia no puede arrastrar un volumen de tierra significativo. Sin embargo, ha indicado que se ha previsto la limpieza vial y de las rejillas de recogida de agua. Asimismo, a medida en que se renueven los sistemas del centro histórico incrementarán las rejillas para la recogida de aguas en superficie.

3.2. RESOLUCIONES ACEPTADAS

Q 08374/2015

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

Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres
Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres que se coordinara con los diferentes servicios que atienden a los hijos de la promotora de la queja (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 cursada por la madre. También le sugirió que

valorara la intervención que había que realizar en relación con la situación de los niños, independientemente de la intervención judicial relativa al régimen de visitas y de guarda y custodia. Posteriormente, el Ayuntamiento ha indicado que se está realizando un seguimiento del caso valorando las informaciones de los diferentes servicios que están interviniendo para determinar las posibles medidas a tomar.

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

