

INFORME DE CANET DE MAR 2012

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

1. Introducció.....	5
2. Actuacions sobre l'Ajuntament de Canet de Mar iniciades durant el 2012	7
2.1. Queixes iniciades durant el 2012 que afecten l'Ajuntament de Canet de Mar.....	7
2.2. Comparació de queixes que ha rebut l'Ajuntament de Canet de Mar amb les que han rebut municipis amb poblacions de grandàries similars.....	7
2.3. Evolució de les queixes sobre l'Ajuntament de Canet de Mar durant els darrers vuit anys	8
2.4. Temps emprat per l'Ajuntament de Canet de Mar, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el 2012	8
2.5. Estat de les queixes tramitades amb l'Ajuntament de Canet de Mar	8
3. Actuacions durant el 2012 en què el promotor resideix a Canet de Mar	9
3.1. Queixes i consultes iniciades per residents a Canet de Mar.....	9
3.2. Evolució de les queixes i les consultes a Canet de Mar durant els darrers vuit anys	9
3.3. Nombre de persones afectades en les queixes procedents de Canet de Mar	9
3.4. Forma de presentació de les queixes i les consultes.....	10
3.5. Administració afectada en les queixes presentades	10
3.6. Idioma de presentació de les queixes.....	11
3.7. Queixes i consultes procedents de Canet de Mar segons la matèria.....	12
3.8. Queixes i consultes procedents de Canet de Mar i de la resta de la comarca	13
3.9. Queixes i consultes procedents de Canet de Mar en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars	14
3.10. Estat de tramitació de les queixes.....	14
4. Resolucions del Síndic més rellevants tramitades durant el 2012 amb referència a Canet de Mar	15

1. INTRODUCCIÓ

Aquest informe s'emmarca en el conveni de col·laboració* signat el 2 de novembre del 2009 entre l'Ajuntament i el Síndic de Greuges. És el quart informe elaborat pel Síndic de Greuges sobre les actuacions (queixes i consultes) rebudes al Síndic i que tenen com a destinatari l'Ajuntament de Canet de Mar. L'informe també recull les queixes dirigides a altres institucions i empreses que tenen com a promotores persones residents a Canet de Mar.

Durant el 2012 l'oficina itinerant d'atenció a les persones del Síndic de Greuges ha visitat Canet de Mar en una ocasió. Aquest desplaçament va tenir lloc el passat 6 de març a Vil·la Flora, on es van atendre 17 visites.

En aquest període analitzat, el Síndic de Greuges de Catalunya ha rebut 17 queixes amb referència a l'Ajuntament de Canet de Mar (taula 2.1), de les quals 4 fan referència a temes d'administració pública; 4, a temes de medi ambient; 4, a temes de tributs; 3, a temes d'urbanisme i habitatge; 1, a temes de consum, i 1, a temes d'educació i recerca.

Si s'observa la taula 2.2, sobre la mitjana de queixes que han rebut ajuntaments de municipis de mides poblacionals similars a la de Canet de Mar, el resultat mostra que les queixes adreçades a l'Ajuntament de Canet de Mar són sensiblement superiors a la mitjana de les queixes rebudes pels ajuntaments dels municipis de grandària similar, que és de 9.

Sobre l'evolució durant els darrers vuit anys del nombre de queixes que ha rebut el Síndic adreçades a l'Ajuntament de Canet de Mar (taula 2.3), s'observa una tendència al creixement, a excepció de l'any 2011, en què hi va haver una decaïda en el nombre de queixes rebudes (6).

Si l'anàlisi de l'evolució es fa a partir de les queixes i consultes rebudes per persones residents a Canet de Mar, independentment de quina administració en sigui la destinatària, es pot veure (taula 3.2) que en aquest mateix període dels darrers vuit anys hi ha hagut un comportament desigual segons els anys, tot i que amb una tendència al creixement. El 2010 ha estat l'any en què més s'ha requerit la intervenció del Síndic: 110 actuacions, que es van materialitzar en 32 queixes i 78 consultes.

Quant al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits (taula 2.4), l'Ajuntament de Canet de Mar presenta una mitjana de 91,21 dies; el Síndic de Greuges, 106,98 dies, i la persona interessada, 24,14 dies. Si es comparen aquestes xifres amb la mitjana de dies emprats el 2012 per les altres administracions a tot Catalunya (80,9 dies), es pot concloure que l'Ajuntament de Canet de Mar i el mateix Síndic de Greuges presenten uns terminis de resposta sensiblement superiors de resposta.

Si la comparació dels dies que duren els tràmits per donar resposta es fa amb la resta de municipis de la comarca, es constata que l'Ajuntament de Canet de Mar ha emprat, de mitjana, un 40% menys de dies per donar resposta que els ajuntaments del Maresme (151 dies de mitjana). En el cas de les localitats amb una

mida poblacional similar, el nombre de dies utilitzats per Canet ha estat també inferior (102,4 de mitjana). Finalment, si la comparació es fa amb els ajuntaments que disposen d'un conveni de col·laboració amb el Síndic de Greuges, s'observa que l'Ajuntament de Canet de Mar respon al Síndic en una mitjana de dies inferior (un 15% aproximadament) a la d'aquests altres municipis amb conveni (105,2 dies).

Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de Canet de Mar, durant el 2012 s'han finalitzat 12 actuacions (9 iniciades el 2012 i 3 iniciades en anys anteriors). Continuen en tramitació 10 queixes, la majoria iniciades durant el 2012.

Amb relació a les queixes i les consultes que ha rebut el Síndic durant l'any 2012 de residents de Canet de Mar (taula 3.2), independentment de l'administració a la qual facin referència, s'han rebut 63 demandes d'actuació, que s'han materialitzat en 33 consultes i 30 queixes. Aquestes xifres són superiors a les del 2011.

La majoria de queixes rebudes han estat presentades de manera individual, tot i que 3 queixes es van presentar de manera col·lectiva (taula 3.3). La forma de presentació més utilitzada per a les queixes ha estat la presencial (15), mentre que per a les consultes ha estat la telefònica (23).

Quant a les administracions afectades en les queixes de persones amb veïnatge a Canet de Mar, predominen les referides a l'Administració local (18 queixes, 15 de l'Ajuntament de Canet de Mar), seguides de les referides a la Generalitat de Catalunya (14 queixes).

Pel que fa a la matèria objecte de les queixes rebudes durant el 2012 de persones de Canet de Mar (taula 3.7), la majoria s'ha concentrat en temes de tributs (8 queixes) i d'administració pública i medi ambient (4 queixes). Quant a les consultes, la majoria fa referència a qüestions de consum (20 consultes) i urbanisme i habitatge (4).

S'ha considerat oportú oferir les dades de tots els municipis que conformen la comarca del Maresme (taula 3.8), i també una comparativa de les queixes i les consultes que s'han rebut al Síndic provinents de municipis amb grandàries poblacionals similars (taula 3.9). D'aquesta comparativa, se'n pot extreure la conclusió que les sol·licituds d'intervenció del Síndic de les persones de Canet de Mar és sensiblement superior a la mitjana dels altres municipis amb mida poblacional similar, que és de 52.

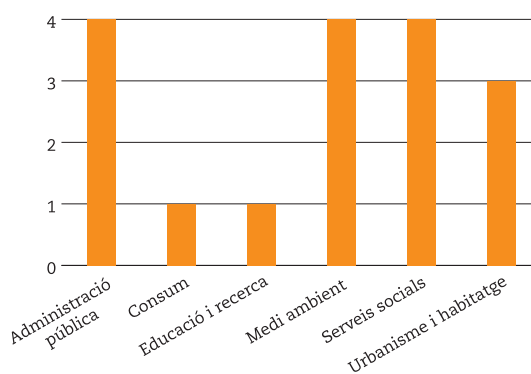
Finalment, i pel que fa a l'estat de la tramitació de les actuacions, es pot observar que del total de 30 queixes presentades, se n'han finalitzat 21 durant l'any i en queden 9 per resoldre.

* L'any 2012 el Síndic de Greuges de Catalunya té signats convenis de col·laboració amb 19 municipis de tot Catalunya.

2. ACTUACIONS SOBRE L'AJUNTAMENT DE CANET DE MAR INICIADES DURANT EL 2012

2.1. Queixes iniciades durant el 2012 que afecten l'Ajuntament de Canet de Mar

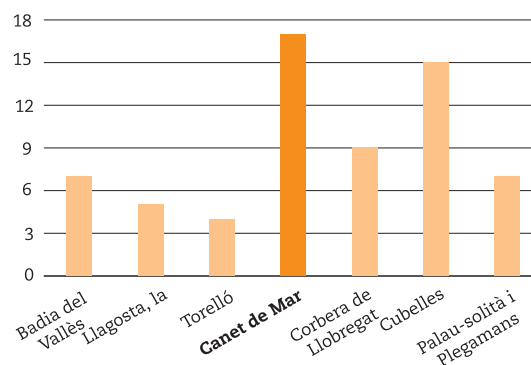
	■ Queixes
Administració pública	4
Coacció administrativa	2
Procediment administratiu	2
Consum	1
Subministraments	1
Educació i recerca	1
Educació primària i secundària	1
Medi ambient	4
Gestió ambiental	1
Impactes ambientals	3
Tributs	4
Tributs locals	4
Urbanisme i habitatge	3
Mobilitat	2
Urbanisme	1
Total	17



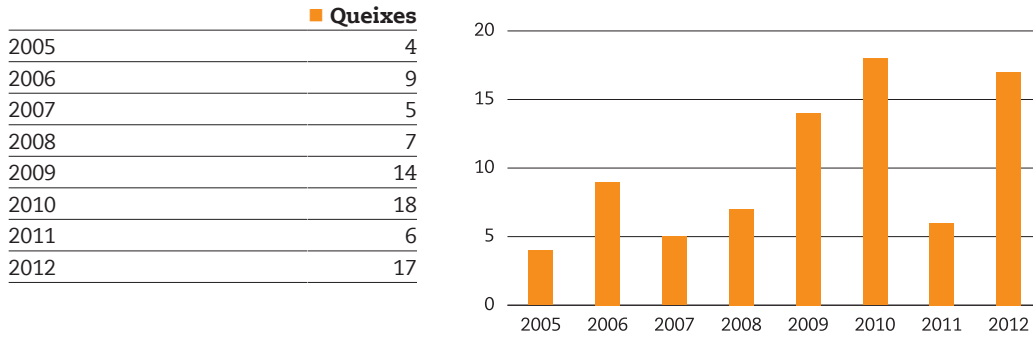
2.2. Comparació de queixes que ha rebut l'Ajuntament de Canet de Mar amb les que han rebut municipis amb poblacions de grandàries similars

	Població	Queixes
Badia del Vallès	13.563	7
Llagosta, la	13.612	5
Torelló*	13.883	4
Canet de Mar	14.183	17
Corbera de Llobregat	14.231	9
Cubelles*	14.375	15
Palau-solità i Plegamans	14.484	7
Mitjana	14.047	9

*Municipi amb conveni de visió singular de supervisió



2.3. Evolució de les queixes sobre l'Ajuntament de Canet de Mar durant els darrers vuit anys

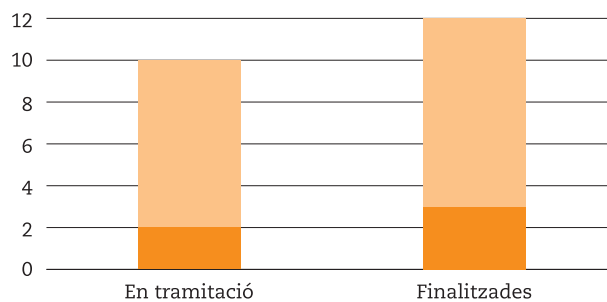


2.4. Temps emprat per l'Ajuntament de Canet de Mar, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el 2012

	Dies
Ajuntament de Canet de Mar	91,21
Síndic	106,98
Persona interessada	24,14

2.5. Estat de les queixes tramitades amb l'Ajuntament de Canet de Mar

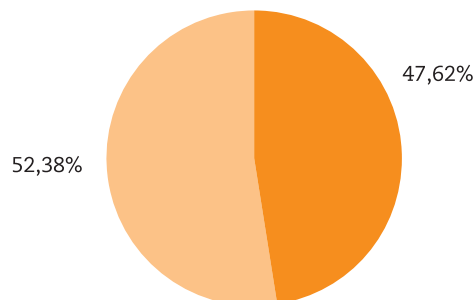
	En tramitació	Finalitzades	Total	%
■ Queixes iniciades abans del 2012	2	3	5	22,73%
■ Queixes iniciades el 2012	8	9	17	77,27%
Total	10	12	22	100%



3. ACTUACIONS DURANT EL 2012 EN QUÈ EL PROMOTOR RESIDEIX A CANET DE MAR

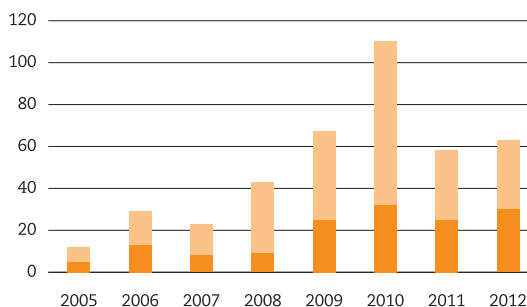
3.1. Queixes i consultes iniciades per residents a Canet de Mar

	Actuacions	%
■ Queixa	30	47,62%
■ Consulta	33	52,38%
Total	63	100%



3.2. Evolució de les queixes i les consultes a Canet de Mar durant els darrers vuit anys

	■ Queixes	■ Consultes	Total
2005	5	7	12
2006	13	16	29
2007	8	15	23
2008	9	34	43
2009	25	42	67
2010	32	78	110
2011	25	33	58
2012	30	33	63

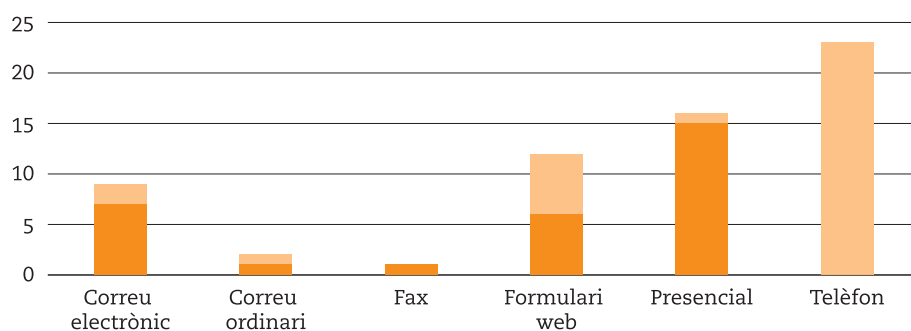


3.3. Nombre de persones afectades en les queixes procedents de Canet de Mar

	Persones
Queixes individuals (28)	28
Queixes col·lectives (3)	1.323
Total	1.351

3.4. Forma de presentació de les queixes i les consultes

	■ Queixes	■ Consultes	Total
Correu electrònic	7	2	9
Correu ordinari	1	1	2
Fax	1	-	1
Formulari web	6	6	12
Presencial	15	1	16
Telèfon	0	23	23
Total	30	33	63



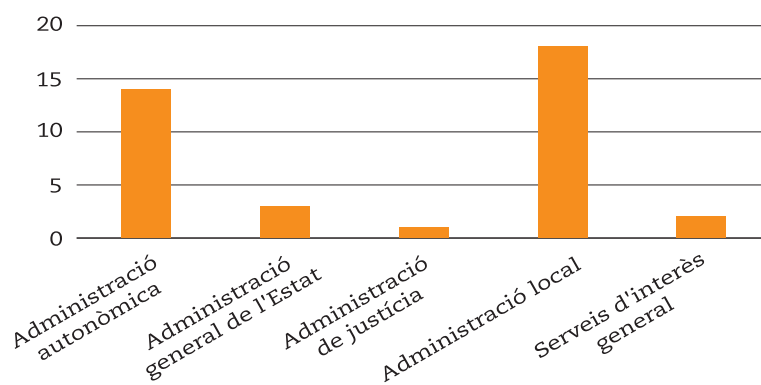
3.5. Administració afectada en les queixes presentades

a. Nombre d'administracions afectades en les queixes rebudes el 2012

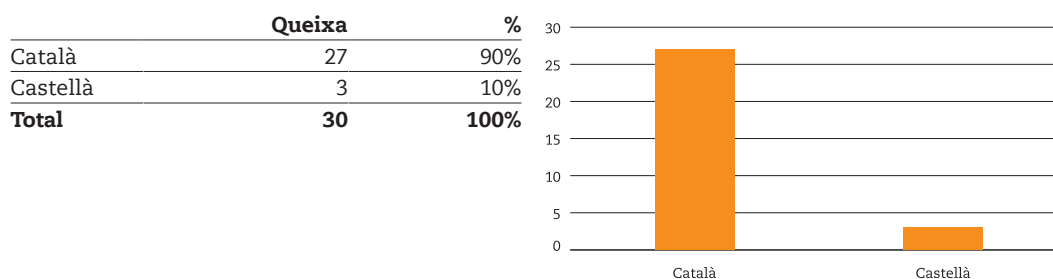
	Queixes	Total
Queixes amb una administració	23	23
Queixes amb dues administracions	6	12
Queixes amb tres administracions	1	3
Total	30	38

b. Administracions afectades en les queixes procedents de Canet de Mar

Administració autonòmica	14
Departament d'Economia i Coneixement	1
Departament d'Empresa i Ocupació	2
Departament d'Ensenyament	2
Departament d'Interior	2
Departament de Benestar Social i Família	1
Departament de Cultura	1
Departament de Salut	3
Departament de Territori i Sostenibilitat	2
Administració general de l'Estat	3
Ministeri de Treball i Seguretat Social	1
Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques	1
Gerència Territorial del Cadastre de Barcelona	1
Administració de justícia	1
Tribunal Superior de Justícia de Catalunya	1
Administració local	18
Ajuntament de Canet de Mar	15
Ajuntament de Piera	3
Serveis d'interès general	2
Renfe	1
Telefónica España, SAU	1
Total	38

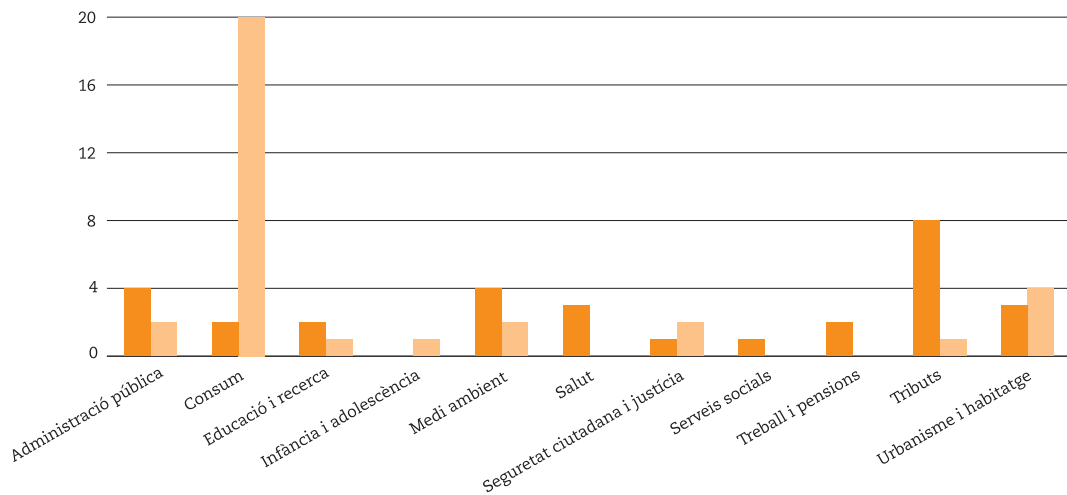


3.6. Idioma de presentació de les queixes



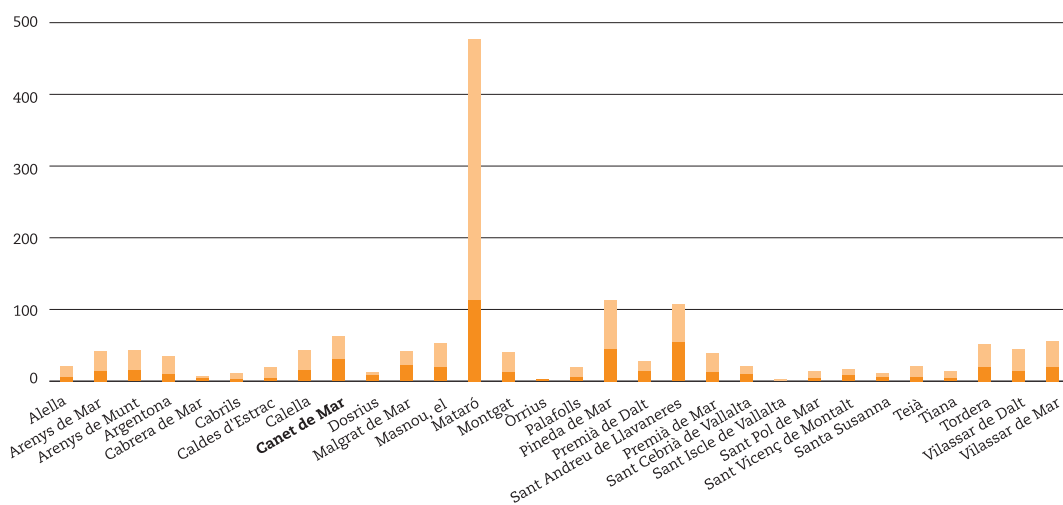
3.7. Queixes i consultes procedents de Canet de Mar segons la matèria

	■ Queixes	■ Consultes	Total
Administració pública	4	2	6
Autoritzacions i concessions	-	1	1
Coacció administrativa	3	-	3
Funció pública	1	-	1
Procediment administratiu	-	1	1
Consum	2	20	22
Administracions defensa consumidors	-	1	1
Serveis	1	15	16
Subministraments	1	4	5
Educació i recerca	2	1	3
Educació primària i secundària	1	-	1
Educació universitària	1	1	2
Infància i adolescència	-	1	1
Atenció a la infància	-	1	1
Medi ambient	4	2	6
Gestió ambiental	1	-	1
Impactes ambientals	3	1	4
Llicències d'activitats	-	1	1
Salut	3	-	3
Llistes d'espera	3	-	3
Seguretat ciutadana i justícia	1	2	3
Administració de justícia	1	2	3
Serveis socials	1	-	1
Inclusió social	1	-	1
Treball i pensions	2	-	2
Seguretat Social	1	-	1
Treball	1	-	1
Tributs	8	1	9
Tributs locals	8	1	9
Urbanisme i habitatge	3	4	7
Habitatge	1	-	1
Mobilitat	2	2	4
Urbanisme	-	2	2
Total	30	33	63



3.8. Queixes i consultes procedents de Canet de Mar i de la resta de la comarca

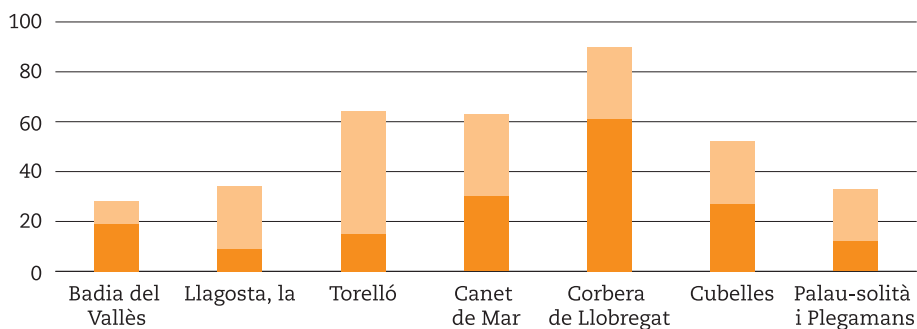
	■ Queixes	■ Consultes	Total
Alella	6	14	20
Arenys de Mar	14	27	41
Arenys de Munt	15	28	43
Argentona	10	25	35
Cabrera de Mar	4	3	7
Cabrils	3	8	11
Caldes d'Estrac	4	16	20
Calella	15	28	43
Canet de Mar	30	33	63
Dosrius	8	5	13
Malgrat de Mar	22	20	42
Masnou, el	19	34	53
Mataró	113	363	476
Montgat	13	27	40
Òrrius	2	1	3
Palafolls	5	14	19
Pineda de Mar	45	68	113
Premià de Dalt	14	14	28
Premià de Mar	54	54	108
Sant Andreu de Llavanes	13	26	39
Sant Cebrià de Vallalta	10	11	21
Sant Iscle de Vallalta	-	2	2
Sant Pol de Mar	4	10	14
Sant Vicenç de Montalt	8	9	17
Santa Susanna	5	6	11
Teià	6	14	20
Tiana	4	10	14
Tordera	20	31	51
Vilassar de Dalt	14	30	44
Vilassar de Mar	20	35	55
Total	500	966	1.466



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

	Població	Queixes	Consultes	Total
Badia del Vallès	13.563	19	9	28
Llagosta, la	13.612	9	25	34
Torelló*	13.883	15	49	64
Canet de Mar	14.183	30	33	63
Corbera de Llobregat	14.231	61	29	90
Cubelles*	14.375	27	25	52
Palau-solità i Plegamans	14.484	12	21	33
Mitjana	14.047	25	27	52

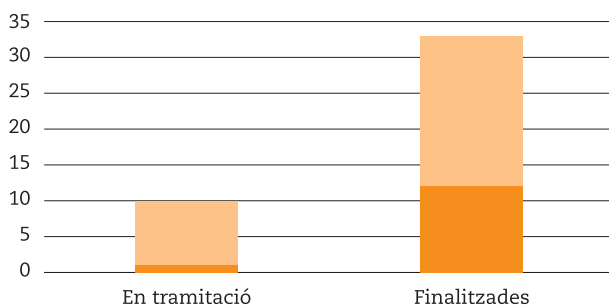
* Municipi amb conveni de visió singular de supervisió



3.10. Estat de tramitació de les queixes

	En tramitació	Finalitzades	Total	%
■ Queixes iniciades abans del 2012	1	12	13	30,23%
■ Queixes iniciades el 2012*	9	21	30	69,77%
Total	10	33	43	100%

* Hi ha una queixa que no s'ha admès a tràmit



4. RESOLUCIONS DEL SÍNDIC MÉS RELLEVANTS TRAMITADES DURANT EL 2012 AMB REFERÈNCIA A CANET DE MAR

Queixa 01413/2010

Manca de resposta de l'Ajuntament de Canet de Mar a una instància relativa a l'ús de l'aparcament per a persones amb discapacitat

La persona interessada, titular de la targeta d'aparcament per a persona amb discapacitat, exposa la seva queixa per la manca de resposta a un escrit que va presentar a l'Ajuntament de Canet de Mar en què sol·licitava que se senyalitzés una plaça d'aparcament reservat per a persones amb discapacitat per al seu ús exclusiu.

El Síndic reconeix en la seva resolució que en aquest cas l'Administració municipal ha actuat en compliment de la normativa local sobre circulació. Això no obstant, l'article 46.2.b de la Llei del Síndic de Greuges estableix que aquest pot suggerir l'aprovació de criteris interpretatius que permetin evitar efectes perjudicials als drets de les persones si considera que l'aplicació d'una norma vigent pot conduir a un resultat injust o produir un perjudici innecessari. En aplicació d'aquest precepte, el Síndic considera pertinent traslladar a l'Ajuntament de Canet algunes consideracions rellevants en relació amb el tema de fons, amb la intenció d'afavorir el compliment dels objectius i el fi últim de la normativa general sobre accessibilitat, mobilitat i eliminació de barreres per millorar l'autonomia de les persones amb discapacitat.

L'Ajuntament informa que l'atorgament d'una plaça d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda personalitzada amb el número de la matrícula no és possible en aquest cas, atès que la persona peticionària no compleix els requisits exigits a l'article 58 de l'Ordenança municipal de circulació de Canet de Mar.

També s'assenyala que, en compliment del que estableix l'article 5.d del Decret 97/2002, sobre la targeta d'aparcament per a persones amb disminució i altres mesures adreçades a facilitar el desplaçament de les persones amb mobilitat reduïda, s'ha procedit a demarcar una plaça d'aparcament reservada per a persones amb discapacitat, amb el corresponent distintiu, el més a prop possible del domicili de la persona promotora de la queixa

Finalment, l'Ajuntament de Canet informa que no té prevista la modificació dels requisits exigits per l'ordenança municipal de circulació per poder crear places personalitzades d'estacionament per a persones amb discapacitat.

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

