

INFORME DE CANET DE MAR 2012

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDICE

1. Introducción	5
2. Actuaciones sobre el Ayuntamiento de Canet de Mar iniciadas durante el año 2012	7
2.1. Quejas iniciadas durante el año 2012 que afectan al Ayuntamiento de Canet de Mar	7
2.2. Comparación de quejas que ha recibido el Ayuntamiento de Canet de Mar con las que han recibido municipios con poblaciones de magnitudes similares.....	7
2.3. Evolución de las quejas sobre el Ayuntamiento de Canet de Mar durante los últimos ocho años	8
2.4. Tiempo empleado por el Ayuntamiento de Canet de Mar, el Síndic y la persona interesada a dar respuesta a los trámites requeridos durante el año 2012	8
2.5. Estado de las quejas tramitadas con el Ayuntamiento de Canet de Mar	8
3. Actuaciones durante el año 2012 en que el promotor reside en Canet de Mar	9
3.1. Quejas y consultas iniciadas por residentes en Canet de Mar	9
3.2. Evolución de las quejas y las consultas en Canet de Mar durante los últimos ocho años.....	9
3.3. Número de personas afectadas en las quejas procedentes de Canet de Mar	9
3.4. Forma de presentación de las quejas y las consultas	10
3.5. Administración afectada en las quejas presentadas.....	10
3.6. Idioma de presentación de las quejas	11
3.7. Quejas y consultas procedentes de Canet de Mar según la materia	12
3.8. Quejas y consultas procedentes de Canet de Mar y del resto de la comarca.....	13
3.9. Quejas y consultas procedentes de Canet de Mar en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares	14
3.10. Estado de tramitación de las quejas	14
4. Resoluciones del Síndic más relevantes tramitadas durante el año 2012 con referencia a Canet de Mar	15

1. INTRODUCCIÓN

Este informe se enmarca en el convenio de colaboración* firmado el 2 de noviembre de 2009 entre el Ayuntamiento y el Síndic de Greuges. Este es el cuarto informe elaborado por el Síndic de Greuges sobre las actuaciones (quejas y consultas) recibidas en el Síndic y que tienen como destinatario al Ayuntamiento de Canet de Mar, así como sobre las que tienen como personas promotoras a residentes de este municipio. El informe recoge las quejas dirigidas a otras instituciones y empresas que tienen como promotoras a personas residentes en Canet de Mar.

Durante el 2012 la oficina itinerante de atención a las personas del Síndic de Greuges ha visitado Canet de Mar en una ocasión. Este desplazamiento tuvo lugar el pasado 6 de marzo a Vil·la Flora, donde se atendieron 17 visitas.

En este periodo analizado, el Síndic de Greuges ha recibido 17 quejas con referencia al Ayuntamiento de Canet de Mar (tabla 2.1), de las cuales 4 hacen referencia a temas de administración pública; 4, a temas de medio ambiente; 4, a temas de tributos; 3, a temas de urbanismo y vivienda; 1, a temas de consumo, y 1, a temas de educación e investigación.

Si se observa la tabla 2.2, sobre el promedio de quejas que han recibido ayuntamientos de municipios de tamaños poblacionales similares a la de Canet de Mar, el resultado muestra que el número de quejas dirigidas al Ayuntamiento de Canet de Mar es sensiblemente superior a la media de las quejas recibidas por los ayuntamientos de los municipios de tamaño similar, que es de 9.

Sobre la evolución durante los últimos ocho años del número de quejas que ha recibido el Síndic dirigidas al Ayuntamiento de Canet de Mar (tabla 2.3), se observa una tendencia al crecimiento, a excepción del año 2011, en el que se produjo una caída en el número de quejas recibidas (6).

Si el análisis de la evolución se realiza a partir de las quejas y consultas recibidas por personas residentes en Canet de Mar, independientemente de la administración que sea la destinataria, puede verse (tabla 3.2) que en este mismo periodo de los últimos ocho años ha habido un comportamiento desigual, según los años, aunque con una tendencia al crecimiento. 2010 fue el año que más se requirió la intervención del Síndic: 110 actuaciones, que se materializaron en 32 quejas y 78 consultas.

En cuanto al tiempo utilizado en dar respuesta a los trámites requeridos (tabla 2.4), el Ayuntamiento de Canet de Mar presenta un promedio de 91,21 días; el Síndic de Greuges, 106,98, días, y la persona interesada, 24,14 días. Si se comparan estas cifras con el promedio de días utilizados en el año 2012 por las otras administraciones en Cataluña (80,9 días), puede concluirse que el Ayuntamiento de Canet de Mar y el propio Síndic presentan unos plazos de respuesta sensiblemente superiores.

Si la comparación de los días que duran los trámites para dar respuesta se realiza con el resto de municipios de la comarca, se constata que el Ayuntamiento de Canet de Mar ha utilizado, de media, un 40% menos de días para dar respuesta

que los ayuntamientos del Maresme (151 días de media). En el caso de las localidades con un tamaño poblacional similar, el número de días utilizados ha sido parecido (89,4 de media). Finalmente, si la comparación se realiza con los ayuntamientos que disponen de un convenio de colaboración con el Síndic de Greuges, se observa que el Ayuntamiento de Canet de Mar responde al Síndic en un promedio de días inferior (un 15% aproximadamente) a la de estos otros municipios con convenio (105,2 días).

Por lo que se refiere al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Canet de Mar, durante 2012 se han finalizado 12 actuaciones (9 iniciadas el 2012 y 3 iniciadas en años anteriores). Continúan en tramitación 10 quejas, la mayoría iniciadas durante el 2012.

En lo concerniente a las quejas y consultas que ha recibido el Síndic durante el año 2012 de residentes de Canet de Mar (tabla 3.2), independientemente de la administración a la que se refieran, se han recibido 63 demandas de actuación, que se han materializado en 33 consultas y 30 quejas. Estas cifras son inferiores a las del año 2011.

La mayoría de quejas recibidas ha sido presentada de forma individual, a pesar de que 3 quejas se presentaron de forma colectiva (tabla 3.3). La forma de presentación más utilizada para las quejas ha sido la presencial (15 quejas), mientras que para las consultas ha sido la telefónica (23 consultas).

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas de vecinos de Canet de Mar, predominan las referidas a la Administración local (18 quejas, 15 del Ayuntamiento de Canet de Mar), seguidas de las referidas a la Generalitat (14 quejas).

En relación con la materia objeto de las quejas recibidas durante 2012 de personas de Canet de Mar (tabla 3.7), la mayoría se ha concentrado en temas de tributos (8 quejas) y de administración pública y medio ambiente (4 quejas). En cuanto a las consultas, la gran mayoría se refiere a cuestiones de consumo (20), y urbanismo y vivienda (4).

Se ha considerado oportuno ofrecer los datos de todos los municipios que conforman la comarca del Maresme (tabla 3.8), así como una comparativa de las quejas y consultas que se han recibido en el Síndic provenientes de municipios con medidas poblacionales similares (tabla 3.9). De esta comparativa puede extraerse la conclusión de que las solicitudes de intervención del Síndic de las personas de Canet de Mar son superiores a la media de otros municipios con características poblacionales similares, que es de 52.

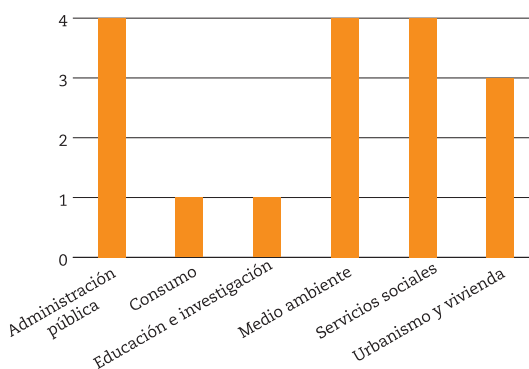
Finalmente, y en lo concerniente al estado de la tramitación de estas actuaciones, puede observarse que del total de 30 quejas presentadas, se han finalizado 21 durante el año y quedan 9 por resolver.

* En el año 2012 el Síndic de Greuges tiene firmados convenios de colaboración con 19 municipios de Cataluña.

2. ACTUACIONES SOBRE EL AYUNTAMIENTO DE CANET DE MAR INICIADAS DURANTE EL AÑO 2012

2.1. Quejas iniciadas durante el año 2012 que afectan al Ayuntamiento de Canet de Mar

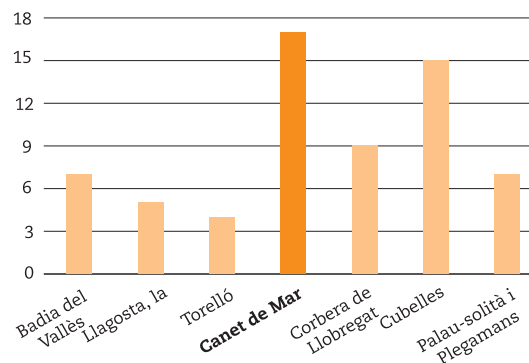
	■ Quejas
Administración pública	4
Coacción administrativa	2
Procedimiento administrativo	2
Consumo	1
Suministros	1
Educación e investigación	1
Educación primaria y secundaria	1
Medio ambiente	4
Gestión ambiental	1
Impactos ambientales	3
Tributos	4
Tributos locales	4
Urbanismo y vivienda	3
Movilidad	2
Urbanismo	1
Total	17



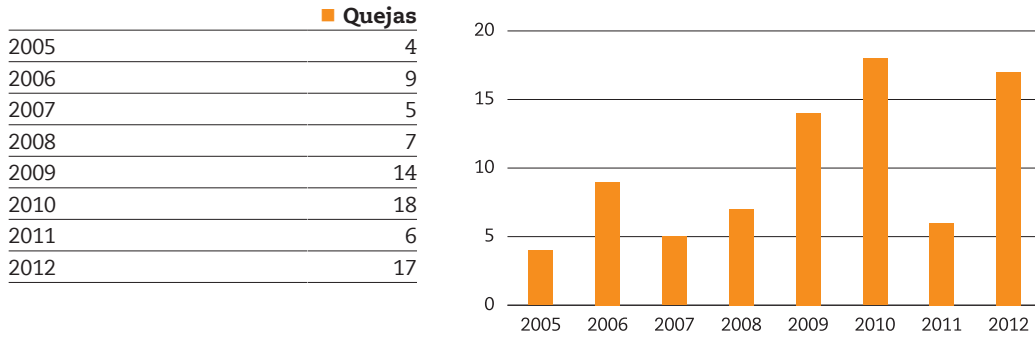
2.2. Comparación de quejas que ha recibido el Ayuntamiento de Canet de Mar con las que han recibido municipios con poblaciones de magnitudes similares

	Población	Quejas
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
Media	14.047	9

*Municipio con convenio de visión singular de supervisión



2.3. Evolución de las quejas sobre el Ayuntamiento de Canet de Mar durante los últimos ocho años

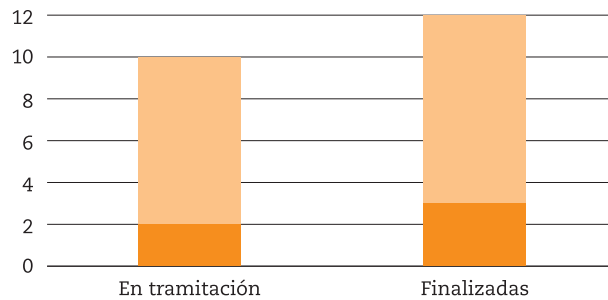


2.4. Tiempo empleado por el Ayuntamiento de Canet de Mar, el Síndic y la persona interesada en dar respuesta a los trámites requeridos durante el año 2012

	Días
Ayuntamiento de Canet de Mar	91,21
Síndic	106,98
Persona interesada	24,14

2.5. Estado de las quejas tramitadas con el Ayuntamiento de Canet de Mar

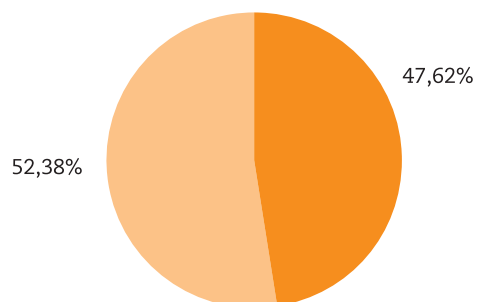
	En tramitación	Finalizadas	Total	%
■ Quejas iniciadas antes de 2012	2	3	5	22,73%
■ Quejas iniciadas en 2012	8	9	17	77,27%
Total	10	12	22	100%



3. ACTUACIONES DURANTE EL AÑO 2012 EN QUE EL PROMOTOR RESIDE EN CANET DE MAR

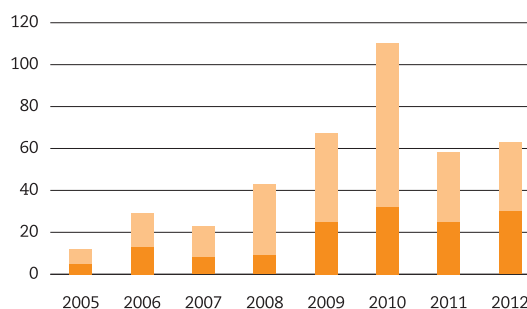
3.1. Quejas y consultas iniciadas por residentes en Canet de Mar

	Actuaciones	%
■ Queja	30	47,62%
■ Consulta	33	52,38%
Total	63	100%



3.2. Evolución de las quejas y las consultas en Canet de Mar durante los últimos ocho años

	■ Quejas	■ Consultas	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

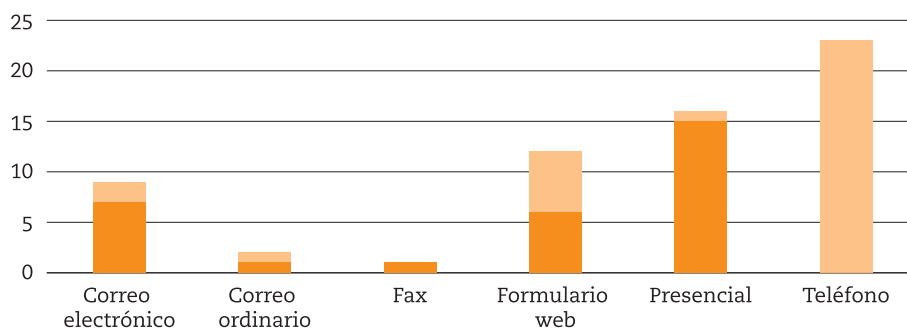


3.3. Número de personas afectadas en las quejas procedentes de Canet de Mar

	Personas
Quejas individuales (28)	28
Quejas colectivas (3)	1.323
Total	1.351

3.4. Forma de presentación de las quejas y las consultas

	■ Quejas	■ Consultas	Total
Correo electrónico	7	2	9
Correo ordinario	1	1	2
Fax	1	-	1
Formulario web	6	6	12
Presencial	15	1	16
Teléfono	0	23	23
Total	30	33	63



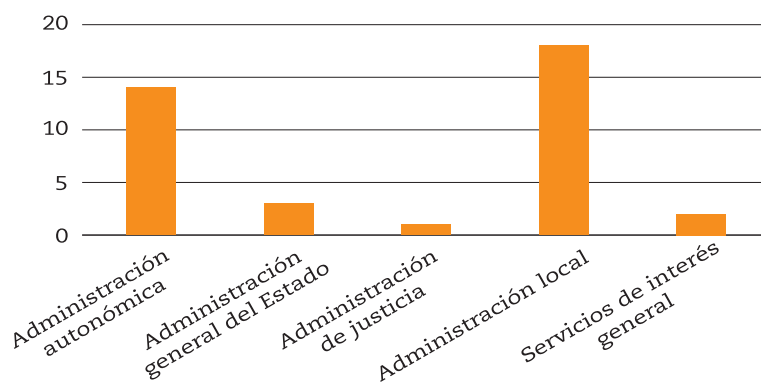
3.5. Administración afectada en las quejas presentadas

a. Número de administraciones afectadas en las quejas recibidas en 2012

	Quejas	Total
Quejas con una administración	23	23
Quejas con dos administraciones	6	12
Quejas con tres administraciones	1	3
Total	30	38

b. Administraciones afectadas en las quejas procedentes de Canet de Mar

Administración autonómica	14
Departamento de Economía y Conocimiento	1
Departamento de Empresa y Ocupación	2
Departamento de Enseñanza	2
Departamento de Interior	2
Departamento de Bienestar Social y Familia	1
Departamento de Cultura	1
Departamento de Salud	3
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	2
Administración general del Estado	3
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	1
Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas	1
Gerencia Territorial del Catastro de Barcelona	1
Administración de justicia	1
Tribunal Superior de Justicia de Cataluña	1
Administración local	18
Ayuntamiento de Canet de Mar	15
Ayuntamiento de Piera	3
Servicios de interés general	2
Renfe	1
Telefónica España, SAU	1
Total	38



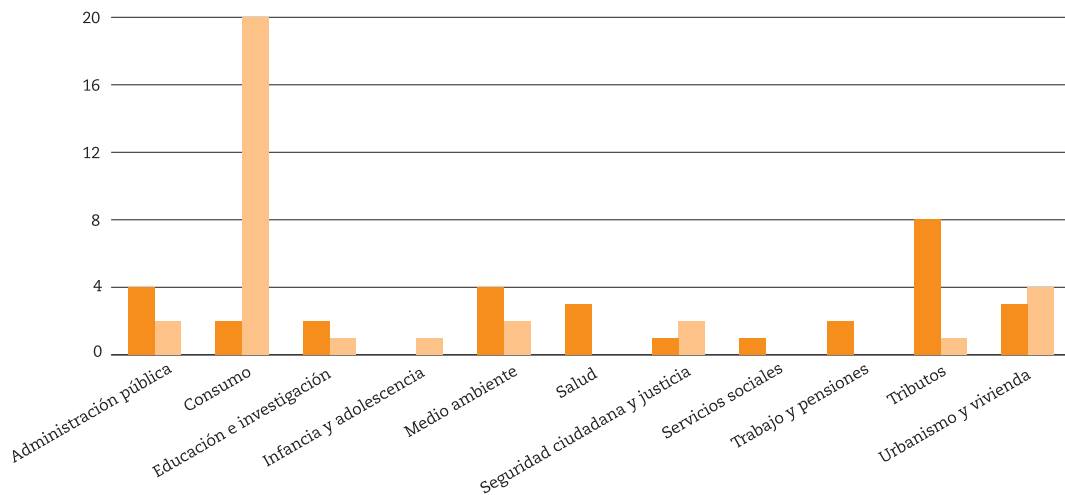
3.6. Idioma de presentación de las quejas

	Queja	%
Catalán	27	90%
Castellano	3	10%
Total	30	100%

Idioma	Porcentaje
Catalán	90%
Castellano	10%

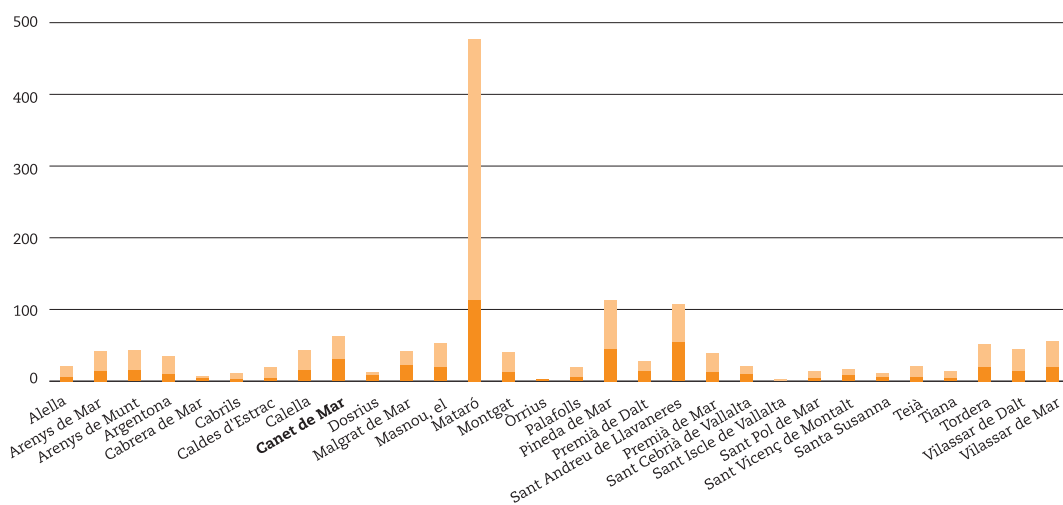
3.7. Quejas y consultas procedentes de Canet de Mar según la materia

	■ Quejas	■ Consultas	Total
Administración pública	4	2	6
Autorizaciones y concesiones	-	1	1
Coacción administrativa	3	-	3
Función pública	1	-	1
Procedimiento administrativo	-	1	1
Consumo	2	20	22
Administraciones defensa consumidores	-	1	1
Servicios	1	15	16
Suministros	1	4	5
Educación e investigación	2	1	3
Educación primaria y secundaria	1	-	1
Educación universitaria	1	1	2
Infancia y adolescencia	-	1	1
Atención a la infancia	-	1	1
Medio ambiente	4	2	6
Gestión ambiental	1	-	1
Impactos ambientales	3	1	4
Licencias de actividades	-	1	1
Salud	3	-	3
Listas de espera	3	-	3
Seguridad ciudadana y justicia	1	2	3
Administración de justicia	1	2	3
Servicios sociales	1	-	1
Inclusión social	1	-	1
Trabajo y pensiones	2	-	2
Seguridad Social	1	-	1
Trabajo	1	-	1
Tributos	8	1	9
Tributos locales	8	1	9
Urbanismo y vivienda	3	4	7
Vivienda	1	-	1
Movilidad	2	2	4
Urbanismo	-	2	2
Total	30	33	63



3.8. Quejas y consultas procedentes de Canet de Mar y del resto de la comarca

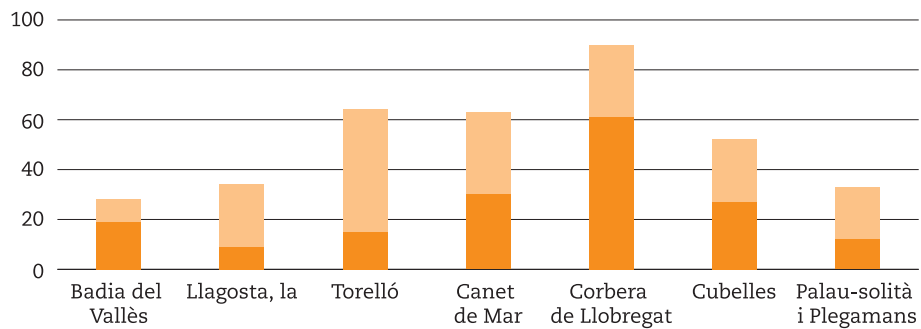
	■ Quejas	■ Consultas	Total
Alella	6	14	20
Arenys de Mar	14	27	41
Arenys de Munt	15	28	43
Argentona	10	25	35
Cabrera de Mar	4	3	7
Cabrils	3	8	11
Caldes d'Estrac	4	16	20
Calella	15	28	43
Canet de Mar	30	33	63
Dosrius	8	5	13
Malgrat de Mar	22	20	42
Masnou, el	19	34	53
Mataró	113	363	476
Montgat	13	27	40
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. Quejas y consultas procedentes de Canet de Mar en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares

	Población	■ Quejas	■ Consultas	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
Media	14.047	25	27	52

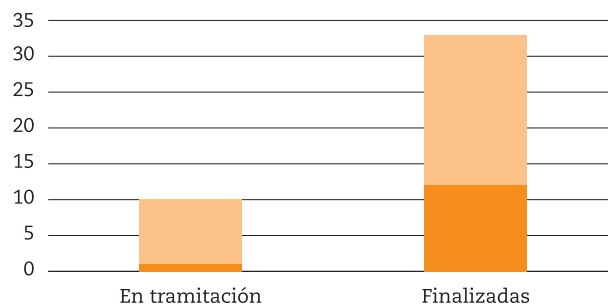
* Municipio con convenio de visión singular de supervisión



3.10. Estado de tramitación de las quejas

	En tramitación	Finalizadas	Total	%
■ Quejas iniciadas antes de 2012	1	12	13	30,23%
■ Quejas iniciadas en 2012*	9	21	30	69,77%
Total	10	33	43	100%

* Una queja no ha sido admitida a trámite



4. RESOLUCIONES DEL SÍNDIC MÁS RELEVANTES TRAMITADAS DURANTE EL AÑO 2012 CON REFERENCIA A CANET DE MAR

Queja 01413/2010

Falta de respuesta del Ayuntamiento de Canet de Mar a una instancia relativa al uso del aparcamiento para personas con discapacidad

La persona interesada, titular de la tarjeta de aparcamiento para persona con discapacidad, expone su queja por la falta de respuesta a un escrito que presentó al Ayuntamiento de Canet de Mar en el que solicitaba que se señalizara una plaza de aparcamiento reservado para personas con discapacidad para su uso exclusivo.

El Síndic reconoce en su resolución que en este caso la Administración municipal ha actuado en cumplimiento de la normativa local sobre circulación. Sin embargo, el artículo 46.2.b de la Ley del Síndic de Greuges establece que éste puede sugerir la aprobación de criterios interpretativos que permitan evitar efectos perjudiciales a los derechos de las personas si considera que la aplicación de una norma vigente puede conducir a un resultado injusto o producir un perjuicio innecesario. En aplicación de este precepto, el Síndic considera pertinente trasladar al Ayuntamiento de Canet algunas consideraciones relevantes en relación con el tema de fondo, con la intención de favorecer el cumplimiento de los objetivos y el fin último de la normativa general sobre accesibilidad, movilidad y eliminación de barreras para mejorar la autonomía de las personas con discapacidad.

El Ayuntamiento informa que el otorgamiento de una plaza de aparcamiento para personas con movilidad reducida personalizada con el número de la matrícula no es posible en este caso, puesto que la persona peticionaria no cumple con los requisitos exigidos en el artículo 58 de la Ordenanza Municipal de Circulación de Canet de Mar.

También se señala que, en cumplimiento de lo que establece el artículo 5.d del Decreto 97/2002, sobre la tarjeta de aparcamiento para personas con disminución y otras medidas dirigidas a facilitar el desplazamiento de las personas con movilidad reducida, se ha procedido a demarcar una plaza de aparcamiento reservada para personas con discapacidad, con el correspondiente distintivo, lo más cerca posible del domicilio de la persona promotora de la queja

Finalmente, el Ayuntamiento de Canet informa que no tiene prevista la modificación de los requisitos exigidos por la Ordenanza Municipal de Circulación para poder crear plazas personalizadas de estacionamiento para personas con discapacidad.

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

