

INFORME D'ARENYS DE MUNT 2015

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A ARENYS DE MUNT EN DADES	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament d'Arenys de Munt durant el 2015	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2015 en què la persona interessada resideix a Arenys de Munt	7
III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS	11
3.1. Resolucions complertes	11
3.2. Resolucions no complertes.....	11

I. CONSIDERACIONS GENERALS

Aquest informe té com a objectiu analitzar la tipologia de queixes rebudes i tramitades durant l'any 2015 amb relació a l'Ajuntament d'Arenys de Munt i de residents d'aquesta localitat, i també l'àmbit temàtic de les queixes i les consultes formulades dels ciutadans d'aquest municipi. L'informe s'emmarca en el conveni de col·laboració signat el 6 de juliol de 2012 entre l'Ajuntament i la institució del Síndic de Greuges de Catalunya.

Cal destacar, però, que, a diferència dels dos darrers anys, l'informe d'Arenys de Munt 2015 es basa, fonamentalment, en les queixes i les consultes rebudes durant l'any 2015, i no en les queixes i consultes que, independentment de la seva data d'inici, ha gestionat la institució durant aquest any. Com a conseqüència, les xifres d'aquest document són inferiors a les que fins ara s'havien mostrat.

L'oficina itinerant del Síndic de Greuges va rebre un total d'11 visites en el seu desplaçament a Arenys del 2 de juny de 2015. Les persones ateses per l'equip del Síndic a la Masia Can Borrell van presentar 6 queixes i van fer 5 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (electricitat, telèfon), serveis socials, procediment sancionador i tributs. De les 6 queixes presentades, 2 anaven adreçades a l'Ajuntament d'Arenys de Munt. Totes les visites ateses, excepte dues, van ser de persones veïnes de la població.

En aquest període analitzat, el Síndic de Greuges de Catalunya ha obert un total de 9 queixes en què l'administració afectada era l'Ajuntament d'Arenys de Munt, la majoria de les quals fan referència a les àrees d'urbanisme, habitatge i medi ambient. Les dades posen en evidència un descens del nombre d'aquestes actuacions en els darrers anys, fet positiu pel que fa al funcionament de l'Administració local.

Tot i així, tal com es pot observar en la taula 2, el nombre de queixes en què l'administració afectada és l'Ajuntament d'Arenys de Munt en relació amb altres corporacions locals de població similar és significativament superior.

Quant al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits (taula 3), l'Ajuntament d'Arenys de Munt presenta una mitjana de 58,2 dies; el Síndic de Greuges, de 39,9 dies, i la persona interessada, de 25,1 dies. Si es comparen aquestes xifres amb la mitjana de dies emprats els anys anteriors, es pot observar un lleuger decrement dels terminis, tant pel que fa a l'Administració com a la institució del Síndic. És més, l'anàlisi dels darrers quatre anys mostra una tendència positiva quant a la reducció de terminis pel que fa a cadascun dels subjectes, fet que es tradueix en una reducció global de l'expedient i, per tant, en una millora per a la ciutadania.

Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament d'Arenys de Munt, durant el 2015 s'han finalitzat 5 actuacions (62,5%) i 3 continuen en tramitació (37,5%). Del conjunt de queixes finalitzades, en un 60% dels casos s'ha detectat una irregularitat per part de l'Administració i que o bé s'ha solucionat abans que el Síndic formulés suggeriments i recomanacions, o bé s'ha acceptat la resolució un cop el Síndic s'hi ha pronunciat, o bé no s'ha acceptat.

Si l'anàlisi de l'evolució es fa a partir de les queixes i les consultes rebudes al Síndic de persones residents a Arenys de Munt, cal indicar l'increment de queixes i consultes d'aquest any (20%) respecte de l'any 2014.

Tot i això, convé assenyalar que des de finals de l'any 2014 el Síndic ha implementat el sistema de notificacions electròniques amb les persones interessades que consentin expressament aquesta opció. Com a conseqüència, no és necessari conèixer la procedència dels promotors de les queixes, atès que es tramita de manera electrònica. És per

aquest motiu que, malgrat que s'hagi incrementat el nombre de queixes aquest any, en un cert percentatge es desconeix l'origen de les persones interessades.

En relació amb la matèria objecte de les queixes i consultes rebudes durant el 2015 de persones d'Arenys de Munt (taula 7), la majoria s'ha concentrat en temes propis de consum, urbanisme i habitatge i, finalment, polítiques socials.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades de veïns d'Arenys de Munt, predominen les referides a l'Administració de la Generalitat de Catalunya (9 queixes) i, en segon lloc, les queixes relacionades amb l'Administració local (5 queixes), que s'han tramitat totes amb l'Ajuntament d'Arenys de Munt.

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 del 2015.

II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A ARENYS DE MUNT EN DADES

2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADAES AMB L'AJUNTAMENT D'ARENYS DE MUNT DURANT EL 2015

1. Evolució de les queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament d'Arenys de Munt

	2011		2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	1	25	1	11,11	-	-	-	-	-	-
Educació i recerca	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infància i adolescència	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Salut	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	-	-	1	11,11	-	-	-	-	-	-
Treball i pensions	1	25	-	-	-	-	-	-	-	-
Administració pública i tributs	2	50	-	-	1	100	4	30,77	2	22,22
Administració pública i drets	-	-	-	-	1	100	4	30,77	-	-
Tributs	2	50	-	-	-	-	-	-	2	22,22
Polítiques territorials	1	25	8	88,89	-	-	5	38,46	5	55,56
Medi ambient	-	-	8	88,89	-	-	3	23,08	3	33,33
Urbanisme i habitatge	1	25	-	-	-	-	2	15,38	2	22,22
Consum	-	-	-	-	-	-	4	30,77	1	11,11
Seguretat ciutadana i justícia	-	-	-	-	-	-	-	-	1	11,11
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	4	100	9	100	1	100	13	100	9	100

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

	Població	Queixes
Tiana	8.411	4
Sant Fost de Campsentelles	8.603	3
Sentmenat	8.652	3
Arenys de Munt	8.736	9
Puigcerdà	8.825	5
Montmeló	8.835	4
Cervelló	8.851	8
Mitjana	8.702	5,1

3. Temps en dies emprat per l'Ajuntament d'Arenys de Munt, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2012-2015

	2012	2013	2014	2015
Ajuntament d'Arenys de Munt	45,6	43,1	56	58,2
Síndic	52,5	73,6	44,6	39,9
Persona interessada	7,8	28,4	45,9	25,1

4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	3	37,5
Queixes finalitzades	5	62,5
Total	8	100

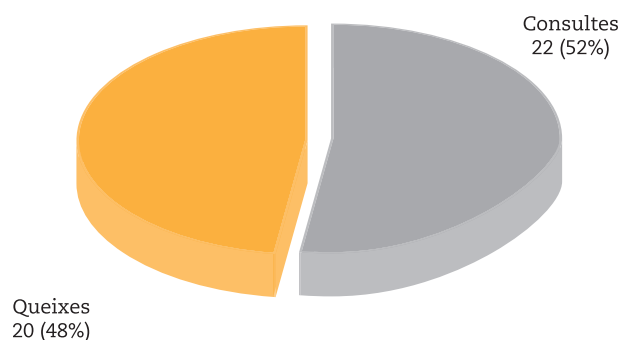
5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	3	60
Es resol el problema	1	20
Resolucions acceptades	-	-
Resolucions parcialment acceptades	1	20
Resolucions no acceptades	1	20
No-irregularitat de l'Administració	2	40
La persona interessada desisteix	-	-
Queixes no admeses a tràmit	-	-
Total	5	100

2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2015 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A ARENYS DE MUNT

6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	20	47,62
■ Consultes	22	52,38
Total	42	100

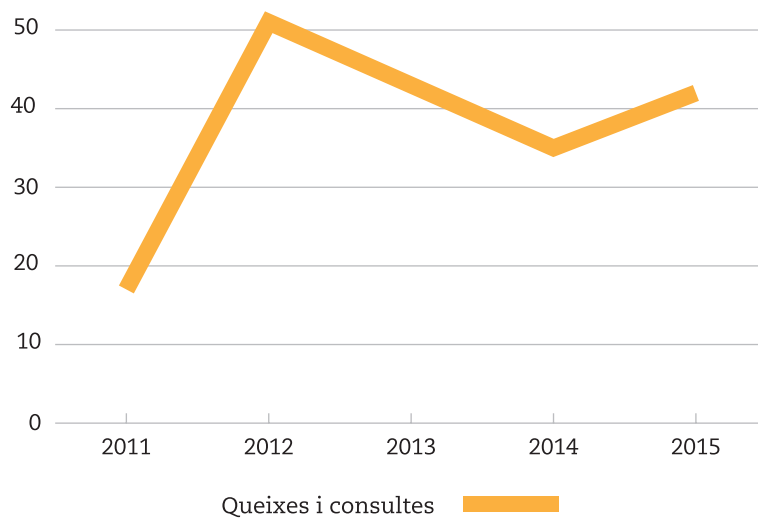


7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Total		Queixes		Consultes	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	10	23,81	5	25	5	25
Educació i recerca	2	4,76	-	-	2	10
Infància i adolescència	1	2,38	1	5	-	-
Salut	4	9,52	2	10	2	10
Serveis socials	2	4,76	2	10	-	-
Treball i pensions	1	2,38	-	-	1	4
Administració pública i tributs	6	14,29	3	15	3	15
Administració pública i drets	3	7,14	1	5	2	10
Tributs	3	7,14	2	10	1	5
Polítiques territorials	11	26,19	5	25	6	30
Medi ambient	3	7,14	3	15	-	-
Urbanisme i habitatge	8	19,05	2	10	6	30
Consum	11	26,19	6	30	5	25
Seguretat ciutadana i justícia	3	7,14	1	5	2	10
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-
Altres	1	2,38	-	-	1	5
Total	42	100	20	100	22	100

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

	Total	Queixes	Consultes
2011	17	12	5
2012	51	23	28
2013	43	20	23
2014	35	17	18
2015	42	20	22



9. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2011-2015

	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre de persones afectades en les queixes	13	19	22	18	28
Nombre de persones afectades en les consultes	5	28	23	18	22
Total	18	47	45	36	50

10. Administracions amb les quals s'ha tramitat en les queixes procedents d'Arenys de Munt

	Queixes	%
Administració autonòmica	9	52,94
Departament d'Empresa i Ocupació	1	5,88
Departament d'Ensenyament	1	5,88
Departament de Benestar Social i Família	3	17,65
Departament de Salut	2	11,76
Departament de Territori i Sostenibilitat	2	11,76
Administració local	5	29,41
Ajuntament d'Arenys de Munt	5	29,41
Companyies elèctriques	2	11,76
ENDESA	1	5,88
Iberdrola	1	5,88
Companyies telefòniques	1	5,88
Orange	1	5,88
Total	17	100

11. Queixes i consultes procedents d'Arenys de Munt en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars

	Població	Total	Queixes	Consultes
Tiana	8.411	22	11	11
Sant Fost de Campsentelles	8.603	12	5	7
Sentmenat	8.652	13	4	9
Arenys de Munt	8.736	42	20	22
Puigcerdà	8.825	16	8	8
Montmeló	8.835	14	7	7
Cervelló	8.851	29	16	13
Mitjana	8.702	21,1	10,1	11,0

12. Evolució de les queixes i consultes procedents d'Arenys de Munt en els desplaçaments al municipi

	Total	Queixes	Consultes
2011	-	-	-
2012	4	2	2
2013	7	2	5
2014	4	3	1
2015	11	6	5

III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 03587/2014

Manca de resposta de l'Ajuntament a una reclamació de responsabilitat patrimonial

Ajuntament d'Arenys de Munt

El Síndic ha demanat que es practiquin les actuacions necessàries d'acord amb la normativa vigent en matèria de responsabilitat patrimonial per determinar si la responsabilitat patrimonial que demana la persona interessada pot ser imputable a l'Ajuntament d'Arenys de Munt com a titular del deure de manteniment de la via pública i del de verificar que les obres dutes a terme per tercers amb llicència no impedeixen un ús segur de l'espai.

L'Ajuntament ha informat que correspon a la jurisdicció contenciosa determinar aquestes competències i que, en tot cas, l'Ajuntament ha actuat de manera escrupolosa amb relació a aquest procediment, i que en conseqüència ha complert el que establia el suggeriment del Síndic.

Q 00572/2015

Manca d'actuació de l'Ajuntament davant les molèsties per sorolls que ocasiona un generador elèctric

Ajuntament d'Arenys de Munt

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que l'informi sobre aquesta qüestió i, concretament, sobre els resultats dels mesuraments i les actuacions que, si escau, s'hagin dut a terme.

El promotor de la queixa ha informat que el problema ja ha estat corregit.

3.2. RESOLUCIONS NO COMPLERTES

Q 05264/2014

Disconformitat amb la tramitació d'un procediment sancionador per infracció de l'Ordenança municipal d'Arenys de Munt reguladora de la recollida selectiva de residus

Ajuntament d'Arenys de Munt

El promotor de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la tramitació d'un procediment sancionador per infracció de l'Ordenança municipal d'Arenys de Munt reguladora de la recollida selectiva de residus.

Un cop examinada la tramitació del procediment, el Síndic no va detectar l'existència d'una actuació administrativa irregular. Tot i això, l'article 6 de l'Ordenança municipal exposa que la voluntat del consistori és possibilitar que les sancions de tipus econòmic es puguin compensar amb la participació en cursos de conscienciació. Atesa, doncs, la voluntat expressament manifestada pel promotor d'optar per aquesta

compensació, el Síndic va demanar a l'Ajuntament d'Arenys de Munt que donés les ordres oportunes per tal que el promotor pogués fer efectiva la compensació que sol·licitava en lloc de la sanció econòmica imposada, i que s'ajornés el compliment de la sanció fins al moment en què aquest curs es pugui dur a terme.

L'Ajuntament, però, no ha acceptat aquest suggeriment i reitera que no es pot fer efectiva la mesura, atès que no és aplicable fins a l'aprovació definitiva d'una ordenança reguladora de les mesures alternatives a les sancions econòmiques i que, en qualsevol cas, no s'aplicaria amb caràcter retroactiu.

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

