



INFORME DE CALELLA 2015

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A CALELLA EN DADES	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Calella durant el 2015.....	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2015 en què la persona interessada resideix a Calella.....	7
III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS	11
3.1. Resolucions 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 de Calella i de residents d'aquesta localitat, i també l'àmbit temàtic de les queixes i les consultes formulades per la ciutadania d'aquest municipi. L'informe s'emmarca en el conveni de col·laboració signat el 21 de juliol de 2014 entre l'Ajuntament i la institució del Síndic de Greuges de Catalunya.

Cal destacar, però, que, a diferència dels dos darrers anys, l'informe de Calella 2015 es basa, fonamentalment, en les queixes i les consultes rebudes durant l'any, i no en les queixes i les consultes que, independentment de la seva data d'inici, ha gestionat la institució 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 de 9 visites en el seu desplaçament a Calella del 24 novembre de 2015. Les persones ateses per l'equip del Síndic a l'Ajuntament de Calella van presentar 6 queixes i van fer 3 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum, serveis socials, infància i medi ambient. De les 9 queixes presentades, 2 anaven adreçades a l'Ajuntament de Calella. 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 de Calella, 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 veure en la taula 2, el nombre de queixes rebudes per l'Ajuntament de Calella en relació amb altres corporacions locals de població similar és significativament inferior, fins i tot per comparació amb altres ajuntaments que són visitats també per l'oficina itinerant.

Quant al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits (taula 3), cal assenyalar que l'Ajuntament de Calella, des de la signatura del conveni el mes de juliol de 2014, ha pres tot un conjunt de mesures per reduir els terminis de tramitació dels expedients. És especialment remarcable el fet que tots els tràmits que s'han iniciat en una data posterior han estat contestats per la corporació local en un termini no superior a 20 dies hàbils en cap dels casos. De fet, l'Ajuntament de Calella presenta una mitjana de 16,8 dies; el Síndic de Greuges de Catalunya, de 55,5, i la persona interessada, de 2 dies. Si es comparen aquestes xifres amb la mitjana de dies emprats l'any anterior (basada en queixes tramitades durant tot l'any), es pot observar una reducció de terminis molt significativa, 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 de Calella, durant el 2015 s'han finalitzat 2 actuacions (25%) i 6 continuen en tramitació (75%).

Si l'anàlisi de l'evolució es fa a partir de les queixes i les consultes rebudes al Síndic de persones residents a Calella, cal indicar la reducció de queixes i consultes d'aquest any (16,7%) respecte de l'any 2014.

Aquest fet, que es reproduïx en el conjunt del territori català (a excepció d'algunes comarques), s'explica per la incorporació de les tecnologies de la informació i la comunicació en el procediment institucional. En aquest sentit, 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 el nombre de queixes s'hagi incrementat aquest any, en un cert percentatge es desconeix l'origen de les persones interessades.

En relació amb la matèria objecte de les queixes i les consultes rebudes durant el 2015 de persones de Calella (taula 7), la majoria s'ha concentrat en temes propis de les polítiques socials, concretament infància i adolescència, seguits per temes de consum, medi ambient i habitatge.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades per veïns de Calella, predominen les referides a l'Administració de la Generalitat de Catalunya (11 queixes) i, fonamentalment, les relacionades amb la manca de pagament de les prestacions per infants a càrrec. En segon lloc, hi ha les queixes relacionades amb l'Administració local (8 queixes), 5 de les quals s'han tramitat amb l'Ajuntament de Calella.

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 CALELLA EN DADES

2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE CALELLA DURANT EL 2015

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

	2011		2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	2	18,2	-	-	4	17,4	2	20,0	1	11,1
Educació i recerca	2	18,2	-	-	-	-	2	20,0	-	-
Infància i adolescència	-	-	-	-	4	17,4	-	-	-	-
Salut	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	-	-	-	-	-	-	-	-	1	11,1
Treball i pensions	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Administració pública i tributs	4	36,4	1	16,7	5	21,7	3	30	2	22,2
Administració pública i drets	4	36,4	1	16,7	5	21,7	3	30	1	11,1
Tributs	-	-	-	-	-	-	-	-	1	11,1
Polítiques territorials	5	45,5	4	66,7	12	52,2	2	20	3	33,3
Medi ambient	3	27,3	2	33,3	8	34,8	2	20	3	33,3
Urbanisme i habitatge	2	18,2	2	33,3	4	17,4	-	-	-	-
Consum	-	-	1	16,7	2	8,7	2	20,0	2	22,2
Seguretat ciutadana i justícia	-	-	-	-	-	-	-	-	1	11,1
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	1	10	-	-
Total	11	100	6	100	23	100	10	100	9	100

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

	Població	Queixes
Sant Celoni	17.317	39
Palamós	17.911	19
Cardedeu*	17.938	14
Calella	18.226	9
Malgrat de Mar	18.371	8
Parets del Vallès	18.901	5
Banyoles	19.299	7
Mitjana	18.280	14,4

* Tenen conveni de visió singular de supervisió

3. Temps en dies emprat per l'Ajuntament de Calella, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el 2015

	2014	2015
Ajuntament de Calella	187,7	16,8
Síndic	79	55,5
Persona interessada	65,3	2

4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	6	75
Queixes finalitzades	2	25
Total	8	100

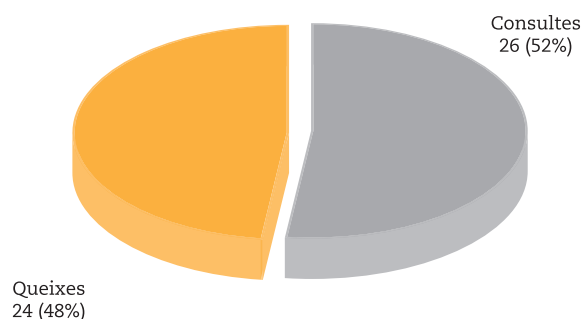
5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	1	50
Es resol el problema	-	-
Resolucions acceptades	1	50
Resolucions parcialment acceptades	-	-
Resolucions no acceptades	-	-
No-irregularitat de l'Administració	1	50
La persona interessada desisteix	-	-
Queixes no admeses a tràmit	-	-
Total	2	100

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

6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	24	48
■ Consultes	26	52
Total	50	100

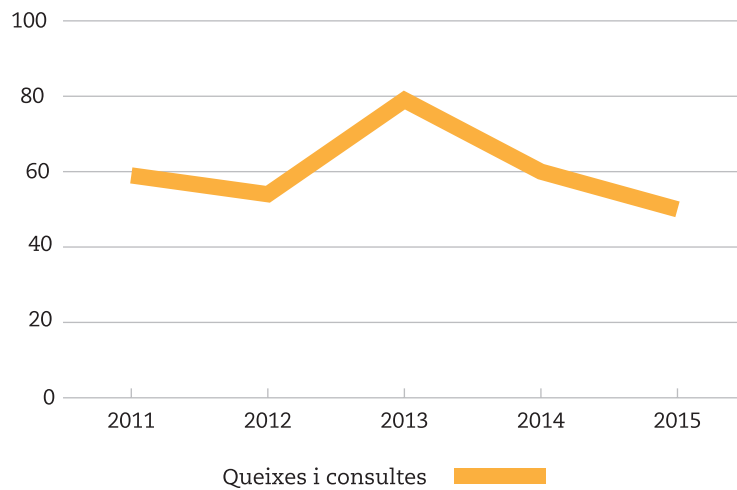


7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Total		Queixes		Consultes	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	16	32	9	37,5	7	26,9
Educació i recerca	3	6	-	-	3	11,5
Infància i adolescència	7	14	5	20,8	2	7,7
Salut	1	2	1	4,2	-	-
Serveis socials	4	8	2	8,3	2	7,7
Treball i pensions	1	2	1	4,2	-	-
Administració pública i tributs	8	16	4	16,7	4	15,4
Administració pública i drets	6	12	4	16,7	2	7,7
Tributs	2	4	-	-	2	7,7
Polítiques territorials	10	20	5	20,8	5	19,2
Medi ambient	8	16	3	12,5	5	19,2
Urbanisme i habitatge	2	4	2	8,3	-	-
Consum	12	24	6	25	6	23,1
Seguretat ciutadana i justícia	-	-	-	-	-	-
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-
Altres	4	8	-	-	4	15,4
Total	50	100	24	100	26	100

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

	Total	Queixes	Consultes
2011	59	37	22
2012	54	26	28
2013	79	46	33
2014	60	20	40
2015	50	24	26



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	43	48	54	46	40
Nombre de persones afectades en les consultes	22	28	33	40	26
Total	65	76	87	86	66

10. Administracions amb les quals s'ha tramitat en les queixes procedents de Calella

	Queixes	%
Administració autonòmica	11	52,4
Departament de Benestar Social i Família	6	28,6
Departament d'Empresa i Ocupació	1	4,8
Departament d'Ensenyament	1	4,8
Departament de Salut	1	4,8
Departament de Territori i Sostenibilitat	2	9,5
Administració local	8	38,1
Ajuntament de Sant Vicenç de Montalt	1	4,8
Ajuntament de Calella	5	23,8
Ajuntament de Granollers	1	4,8
Ajuntament de Santa Susanna	1	4,8
Companyies elèctriques	2	9,5
Endesa	2	9,5
Total	21	100

11. Queixes i consultes procedents de Calella en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars

	Població	Total	Queixes	Consultes
Sant Celoni	17.317	72	53	19
Palamós	17.911	72	31	41
Cardedeu*	17.938	102	42	60
Calella	18.226	50	24	26
Malgrat de Mar	18.371	72	26	46
Parets del Vallès	18.901	42	21	21
Banyoles	19.299	38	14	24
Mitjana	18.280	64	30,1	33,9

* Tenen conveni de visió singular de supervisió

12. Evolució de les queixes i consultes procedents de Calella en els desplaçaments al municipi

	Total	Queixes	Consultes
2011	-	-	-
2012	-	-	-
2013	23	18	5
2014	10	5	5
2015	9	6	3

III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 06087/2014

Disconformitat amb la resolució d'un procediment sancionador iniciat per l'Ajuntament de Calella per infracció de l'Ordenança municipal de convivència ciutadana i via pública

Ajuntament de Calella

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Calella que doni les ordres oportunes per tal que es retrotregui el procediment al moment en què caldria haver notificat al promotor la comissió de la infracció, de manera que el promotor pugui optar pel pagament bonificat de la sanció. A més, atès que el promotor ha exposat que a causa de la situació precària en què es troba no podrà fer efectiu el pagament, el Síndic ha demanat a l'Ajuntament que estudiï la possibilitat de substituir la multa econòmica per treballs en benefici de la comunitat.

L'Ajuntament ha tramès còpia de la resolució de retroacció de l'expedient sancionador i de les alternatives que s'han ofert al promotor, a banda del justificant de recepció de la resolució.

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

