



INFORME DE PREMIÀ DE MAR 2015

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDEX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A PREMIÀ DE MAR EN DADES	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Premià de Mar durant el 2015	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2015 en què la persona interessada resideix a Premià de Mar	7
III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS	11
3.1. Resolucions complertes	11
3.2. Resolucions acceptades.....	12

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 Premià de Mar i de residents en aquesta localitat, i també l'àmbit temàtic de les queixes i les consultes formulades per ciutadans d'aquest municipi. L'informe s'emmarca en el conveni de col·laboració signat el 16 de desembre de 2013 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 Premià de Mar 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 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 de 19 visites en el seu desplaçament a Premià de Mar del 10 de juny de 2015. Les persones ateses per l'equip del Síndic al centre cívic van presentar 11 queixes i van fer 8 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (telefonia, gas i aigua), urbanisme, serveis socials, infància i multes de trànsit. Totes les visites ateses van ser de persones veïnes de la població.

En aquest període analitzat, el Síndic de Greuges de Catalunya ha obert un total de 17 queixes en què l'administració afectada era l'Ajuntament de Premià de Mar, la majoria de les quals fan referència a les àrees d'administració pública i tributs.

Tot i així, tal com es pot veure en la taula 2, el nombre de queixes en què l'administració afectada és l'Ajuntament de Premià de Mar en relació amb altres corporacions locals de població similar és significativament superior, fins i tot en comparació amb altres ajuntaments que són visitats també per l'oficina itinerant.

Quant al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits (taula 3), l'Ajuntament de Premià de Mar presenta una mitjana de 92,4 dies; el Síndic de Greuges, de 53,6 dies, i la persona interessada, de 34,9 dies. Si es comparen aquestes xifres amb la mitjana de dies emprats els anys anteriors, es pot observar un lleuger increment dels terminis tant pel que fa a l'Administració com a la institució del Síndic. No obstant això, 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 de Premià de Mar, durant el 2015 s'han finalitzat 11 actuacions (52,4%) i 10 (47,6%) continuen en tramitació. Del conjunt de queixes finalitzades, en el 54,5% dels casos no s'ha detectat cap irregularitat per part de l'Administració.

Si l'anàlisi de l'evolució es fa a partir de les queixes i les consultes rebudes al Síndic de persones residents a Premià de Mar, convé indicar la reducció de queixes i consultes d'aquest any (15,7%) 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 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 les consultes rebudes durant el 2015 de persones de Premià de Mar (taula 7), la majoria s'ha concentrat en temes propis de consum, seguits per temes de polítiques socials.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades per veïns de Premià de Mar, predominen les referides a l'Administració de la Generalitat de Catalunya (22 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 (17 queixes), de les quals 15 s'han tramitat amb l'Ajuntament de Premià de Mar.

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 PREMIÀ DE MAR EN DADES

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

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

	2011		2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	1	11,1	11	33,3	7	33,3	4	20	1	5,9
Educació i recerca	-	-	5	15,2	3	14,3	-	-	-	-
Infància i adolescència	-	-	-	-	4	19,0	-	-	1	5,9
Salut	-	-	2	6,1	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	1	11,1	4	12,1	-	-	4	20	-	-
Treball i pensions	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Administració pública i tributs	5	55,6	14	42,4	6	28,6	6	30	9	52,9
Administració pública i drets	3	33,3	12	36,4	6	28,6	4	20	8	47,1
Tributs	2	22,2	2	6,1	-	-	2	10	1	5,9
Polítiques territorials	3	33,3	4	12,1	4	19,0	10	50	4	23,5
Medi ambient	-	-	2	6,1	4	19,0	6	30	3	17,6
Urbanisme i habitatge	3	33,3	2	6,1	-	-	4	20	1	5,9
Consum	-	-	4	12,1	4	19,0	-	-	1	5,9
Seguretat ciutadana i justícia	-	-	-	-	-	-	-	-	2	11,8
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	9	100	33	100	21	100	20	100	17	100

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

	Població	Queixes
Salou	26.459	14
Sant Andreu de la Barca	27.340	12
Martorell	27.694	21
Premià de Mar	27.944	17
Sant Vicenç dels Horts	27.983	17
Sitges	28.269	13
Salt	29.342	9
Mitjana	27.862	14,7

3. Temps en dies emprat per l'Ajuntament de Premià de Mar, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2013-2015

	2013	2014	2015
Ajuntament de Premià de Mar	118,5	84,3	92,4
Síndic	47,5	46,2	53,6
Persona interessada	69,5	13,7	34,9

4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	10	47,6
Queixes finalitzades	11	52,4
Total	21	100

5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	5	45,5
Es resol el problema	3	27,3
Resolucions acceptades	2	18,2
Resolucions parcialment acceptades	-	-
Resolucions no acceptades	-	-
No-irregularitat de l'Administració	6	54,5
La persona interessada desisteix	-	-
Queixes no admeses a tràmit	-	-
Total	11	100

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

6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	45	42,1
■ Consultes	62	57,9
Total	107	100

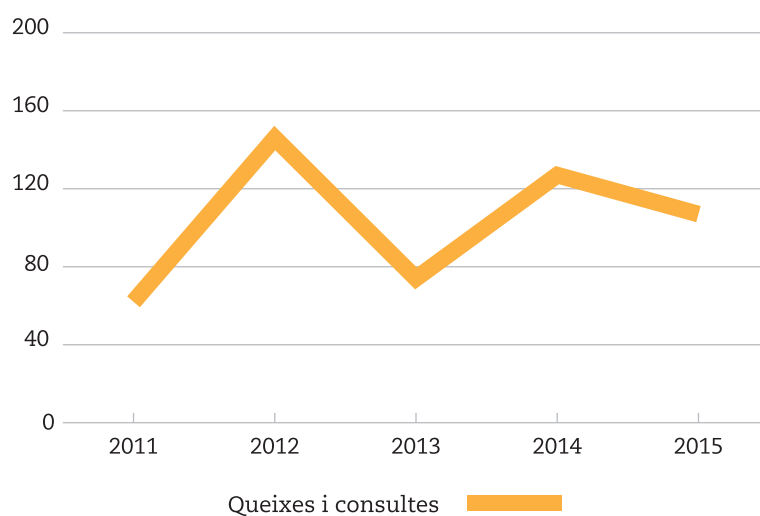


7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Total		Queixes		Consultes	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	25	23,4	12	26,7	13	21,0
Educació i recerca	2	1,9	1	2,2	1	1,6
Infància i adolescència	7	6,5	3	6,7	4	6,5
Salut	7	6,5	2	4,4	5	8,1
Serveis socials	6	5,6	5	11,1	1	1,6
Treball i pensions	3	2,8	1	2,2	2	3,2
Administració pública i tributs	23	21,5	12	26,7	11	17,7
Administració pública i drets	19	17,8	9	20,0	10	16,1
Tributs	4	3,7	3	6,7	1	1,6
Polítiques territorials	10	9,3	4	8,9	6	9,7
Medi ambient	5	4,7	2	4,4	3	4,8
Urbanisme i habitatge	5	4,7	2	4,4	3	4,8
Consum	43	40,2	17	37,8	26	41,9
Seguretat ciutadana i justícia	2	1,9	-	-	2	3,2
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-
Altres	4	3,7	-	-	4	6,5
Total	107	100	45	100	62	100

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

	Total	Queixes	Consultes
2011	62	36	26
2012	146	92	54
2013	74	35	39
2014	127	56	71
2015	107	45	62



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	62	94	65	63	479
Nombre de persones afectades en les consultes	26	54	39	71	62
Total	88	148	104	134	541

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

	Queixes	%
Administració autonòmica	22	43,1
Departament d'Empresa i Ocupació	1	2,0
Departament d'Ensenyament	4	7,8
Departament d'Interior	1	2,0
Departament de Benestar Social i Família	9	17,6
Departament de Salut	5	9,8
Departament de Territori i Sostenibilitat	2	3,9
Administració local	17	33,3
Ajuntament de Premià de Mar	15	29,4
Diputació de Barcelona	2	3,9
Companyies d'aigües	1	2,0
Aigües de Barcelona (AGBAR)	1	2,0
Companyies elèctriques	1	2,0
ENDESA	1	2,0
Companyies de gas	4	7,8
Gas Natural	4	7,8
Companyies telefòniques	6	11,8
Orange	2	3,9
Jazztel	1	2,0
Telefónica España, SAU	3	5,9
Total	51	100

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

	Població	Total	Queixes	Consultes
Salou	26.459	27	10	17
Sant Andreu de la Barca	27.340	47	31	16
Martorell	27.694	84	34	50
Premià de Mar	27.944	107	45	62
Sant Vicenç dels Horts	27.983	74	32	42
Sitges	28.269	52	20	32
Salt	29.342	73	27	46
Mitjana	27.862	66,3	28,4	37,9

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

	Total	Queixes	Consultes
2011	-	-	-
2012	31	25	6
2013	-	-	-
2014	22	14	8
2015	19	11	8

III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 00536/2015

Desacord amb una resolució de l'Ajuntament de Premià de Mar que deixava sense efecte un contracte menor corresponent als treballs de conservació preventiva a la sala d'exposició permanent del Museu de l'Estampació i donava de baixa el document comptable d'una despesa de 3.630 euros

Ajuntament de Premià de Mar

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que l'informi sobre aquest assumpte i, en concret, sobre la resposta que s'ha donat als escrits en què la persona interessada planteja el seu desacord amb l'extinció del contracte.

L'Ajuntament ha informat que va estimar el recurs formulat per la persona interessada contra la resolució de mutu acord i que es va acordar la resolució unilateral del contracte, amb indemnització a la contractista.

Q 01922/2015

Queixa relativa al requeriment fet per l'Ajuntament de Premià de Mar a una persona per tal que aportés, per obtenir un certificat d'empadronament del seu fill, el document de NIE del fill amb el nou format, tipus targeta

Ajuntament de Premià de Mar

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que doni resposta a la persona interessada i que informi la institució de les actuacions que ha portat a terme.

L'Ajuntament ha informat que habitualment el motiu pel qual demana que es renovi la targeta no és perquè n'hi hagi un nou format, sinó perquè o bé està molt deteriorada o bé s'ha extraviat. També ha informat que el volant d'empadronament sol·licitat per la persona interessada a nom del seu fill va ser expedit en data 26 de febrer de 2015 i que, posteriorment, el mes de maig, s'han dut a terme altres tràmits relacionats amb el padró d'habitants sense que hagi sorgit cap problema.

Q 04083/2015

Queixa relativa a la manca de seguretat vial a l'encreuament que hi ha entre el carrer Llevant i el carrer Sant Francesc de Premià de Mar

Ajuntament de Premià de Mar

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que doni resposta a la persona interessada i que informi la institució de les actuacions que ha portat a terme.

L'Ajuntament ha informat que va enviar un escrit de resposta a la persona interessada, mitjançant el qual li explicava les actuacions que s'han dut a terme a la via per millorar-hi el trànsit i els motius pels quals no pot accedir a la proposta que va fer la persona interessada de desviar el trànsit per un altre carrer. Cal tenir en compte que els municipis són competents en matèria de trànsit i mobilitat, i que aquesta competència l'exerceixen de forma discrecional, és a dir, que poden decidir lliurement, de forma motivada, quina opció és més convenient des del punt de vista de l'interès general.

3.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES

AO 00136/2015

Actuació d'ofici relativa a la visita a la comissaria de la Policia Local de Premià de Mar

Ajuntament de Premià de Mar

El Síndic ha recomanat a l'Ajuntament que revisi el procediment de presentació de detinguts amb els Mossos d'Esquadra amb la finalitat que aquests es facin càrrec de totes les persones detingudes, des de l'inici de la detenció i en tots els supòsits.

Q 00106/2015

Disconformitat amb la resolució d'un expedient sancionador de trànsit incoat per l'Ajuntament de Premià de Mar

Ajuntament de Premià de Mar

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Premià de Mar, d'una banda, que revisi la tramitació de l'expedient sancionador i, atès que d'acord amb la prova aportada pel promotor el vehicle estava estacionat correctament a l'hora en què va ser denunciat, revoqui la sanció imposada i li retorni l'import que va abonar per anul·lar la denúncia; i, d'altra banda, que revisi el model de butlleta de denúncia que utilitzen els vigilants a les zones d'estacionament regulat, per tal que quan formulin una denúncia quedi recollit de forma clara quina de les possibles infraccions que ara mateix es recullen en el document és la que realment ha comès la persona denunciada.

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

