



# INFORME DE SANT ADRIÀ DE BESÒS 2015

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDICE

<b>I. CONSIDERACIONES GENERALES</b> .....	3
<b>II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN SANT ADRIÀ DE BESÒS EN DATOS</b> .....	5
2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs durante el año 2015.....	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2015 en que la persona interesada reside en Sant Adrià de Besòs .....	7
<b>III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES</b> .....	11
3.1. Resoluciones cumplidas .....	11
3.2. Resoluciones aceptadas .....	13



## I. CONSIDERACIONES GENERALES

Este informe tiene como objetivo analizar la tipología de quejas recibidas y tramitadas durante el año 2015 en relación al Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs y de residentes en esta localidad, así como el ámbito temático de las quejas y consultas formuladas por ciudadanos de este municipio. El informe se enmarca en el convenio de colaboración firmado el 8 de julio de 2008 entre el Ayuntamiento y la institución del Síndic de Greuges.

Sin embargo, cabe destacar que, a diferencia de los dos últimos años, el informe de Sant Adrià de Besòs 2015 se basa, fundamentalmente, en las quejas y consultas recibidas durante el año, y no en las quejas y consultas que, independientemente de su fecha de inicio, ha gestionado la institución durante ese año. Como consecuencia, las cifras de este documento son inferiores a las que hasta ahora se habían mostrado.

Durante el 2015, la oficina itinerante de atención a las personas del Síndic de Greuges ha visitado Sant Adrià en una ocasión, que dio lugar a la apertura de 12 quejas y 4 consultas. Este año, por tanto, se han abierto las mismas actuaciones derivadas del desplazamiento al territorio que en el año anterior.

En este periodo analizado, el Síndic de Greuges ha abierto un total de 20 quejas en las que la administración afectada es el Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs, la mayoría de las cuales hacen referencia a las áreas de administración pública y tributos. Los datos ponen en evidencia un descenso del número de estas actuaciones en los últimos años, hecho positivo en cuanto al funcionamiento de la Administración local.

Sin embargo, tal y como puede verse en la tabla 2, el número de quejas en las que la administración afectada es el Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs en relación con otras corporaciones locales de población similar es superior.

En cuanto al tiempo empleado en dar respuesta a los trámites requeridos (tabla 3), el Ayuntamiento de Sant Adrià presenta una media de 98 días; el Síndic de Greuges, de 77,1 días, y la persona interesada, de 29,1 días. Si se comparan estas cifras con la media de días empleados en los años anteriores, puede observarse un incremento de los plazos tanto de la Administración como de la institución del Síndic.

En lo concerniente al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Sant Adrià, durante el 2015 se han finalizado 22 actuaciones (66,7%) y 11 (33,3%) continúan en trámite. Del conjunto de quejas finalizadas, en el 63,6% de los casos se ha detectado una irregularidad por parte de la Administración y o bien se ha solucionado antes de que el Síndic formulara sugerencias y recomendaciones o bien se ha aceptado la resolución una vez el Síndic se ha pronunciado al respecto.

Si el análisis de la evolución se realiza a partir de las quejas y consultas recibidas en el Síndic de personas residentes en Sant Adrià de Besòs, conviene indicar el incremento de quejas y consultas de este año (13,7%) respecto del año 2014.

No obstante, conviene señalar que desde finales del año 2014 el Síndic ha implementado el sistema de notificaciones electrónicas con las personas interesadas que consientan expresamente esta opción. Como consecuencia, no es necesario conocer la procedencia de los promotores de las quejas, dado que se tramita de forma electrónica. Es por este motivo que, a pesar de que se haya incrementado el número de quejas este año, en un cierto porcentaje se desconoce el origen de las personas interesadas.

En relación con la materia objeto de las quejas y consultas recibidas durante el 2015 de personas de Sant Adrià de Besòs (tabla 7), la mayoría se ha concentrado en temas de urbanismo y vivienda, seguido por temas propios de las políticas sociales.

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas por vecinos de Sant Adrià de Besòs, predominan las referidas a la Administración local (109 quejas), 27 de las cuales se han tramitado con el Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs y, en segundo lugar, las quejas relacionadas con la Administración de la Generalitat.

Por último, hay que añadir que en este breve informe pueden consultarse los resúmenes de las resoluciones del Síndic, en función de si han sido cumplidas, aceptadas o no aceptadas por el Ayuntamiento a lo largo de 2015.

## II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN SANT ADRIÀ DE BESÒS EN DATOS

### 2.1. QUEJAS Y ACTUACIONES DE OFICIO INICIADAS CON EL AYUNTAMIENTO DE SANT ADRIÀ DE BESÒS DURANTE EL AÑO 2015

#### 1. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs

	2011		2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	6	40	11	27,5	10	30,30	3	6,67	3	15
Educación e investigación	-	-	8	20,0	4	12,12	-	-	1	5
Infancia y adolescencia	4	26,67	3	7,5	6	18,18	2	4,44	-	-
Salud	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Servicios sociales	2	13,33	-	-	-	-	1	2,22	2	10
Trabajo y pensiones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Administración pública y tributos</b>	3	20	6	15,0	8	24,24	20	44,44	10	50
Administración pública y derechos	3	20	5	12,5	3	9,09	2	4,44	8	40
Tributos	-	-	1	2,5	5	15,15	18	40,00	2	10
<b>Políticas territoriales</b>	6	40	23	57,5	10	30,30	22	48,89	6	30
Medio ambiente	-	-	8	20,0	5	15,15	17	37,78	4	20
Urbanismo y vivienda	6	40	15	37,5	5	15,15	5	11,11	2	10
Consumo	-	-	-	-	2	6,06	-	-	-	-
Seguridad ciudadana y justicia	-	-	-	-	3	9,09	-	-	1	5
Cultura y lengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	15	100	40	100	33	100	45	100	20	100

#### 2. Comparación de quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs con las que han recibido ayuntamientos con poblaciones similares

	Población	Quejas
Tortosa	33.864	12
Olot*	33.944	2
Montcada i Reixac	34.377	30
<b>Sant Adrià de Besòs</b>	<b>35.814</b>	<b>20</b>
Vendrell, el	36.558	24
Ripollet	37.445	11
Lloret de Mar	37.618	12
<b>Media</b>	<b>35.660</b>	<b>15,9</b>

\* Tienen convenio de visión singular de supervisión

### 3. Tiempo en días empleado por el Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs, el Síndic y la persona interesada en dar respuesta a los trámites requeridos durante el período 2012-2015

	2012	2013	2014	2015
Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs	99,5	114,3	93,1	98,0
Síndic	81,9	70,7	45,8	77,1
Persona interesada	15,5	32,4	28,5	29,1

### 4. Estado de las quejas al finalizar el año

	N	%
Quejas en tramitación	11	33,33
Quejas finalizadas	22	66,67
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

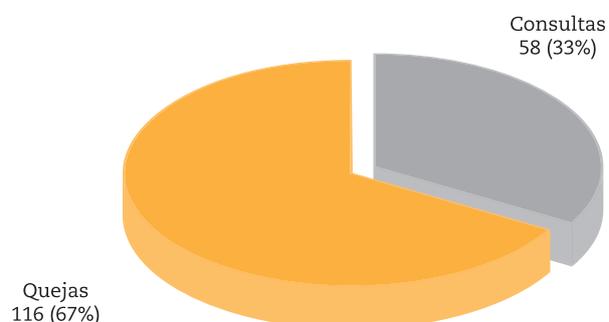
### 5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	N	%
<b>Irregularidad de la Administración</b>	<b>14</b>	<b>63,64</b>
Se resuelve el problema	1	4,55
Resoluciones aceptadas	10	45,45
Resoluciones parcialmente aceptadas	3	13,64
Resoluciones no aceptadas	-	-
<b>No-irregularidad de la Administración</b>	<b>8</b>	<b>36,36</b>
La persona interesada desiste	-	-
Quejas no admitidas a trámite	-	-
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100</b>

## 2.2. QUEJAS Y CONSULTAS INICIADAS DURANTE EL AÑO 2015 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN SANT ADRIÀ DE BESÒS

### 6. Quejas y consultas iniciadas por residentes del municipio

	N	%
■ Quejas	116	66,67
■ Consultas	58	33,33
<b>Total</b>	<b>174</b>	<b>100</b>

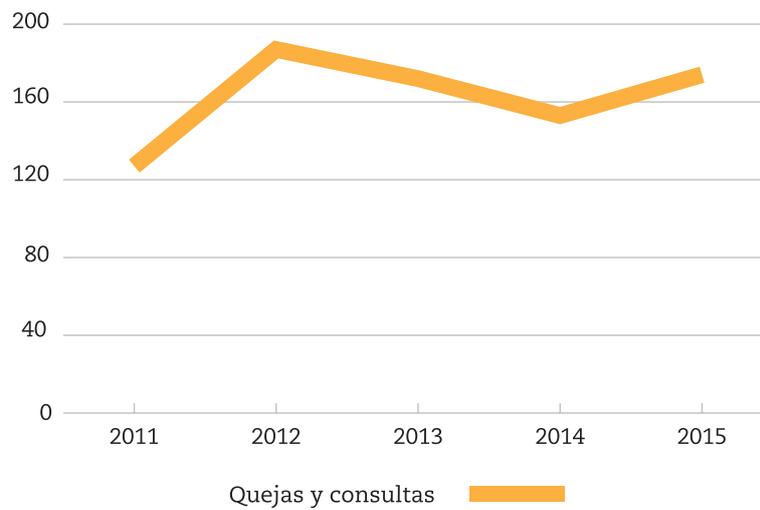


### 7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Total		Quejas		Consultas	
	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	<b>40</b>	<b>22,99</b>	<b>20</b>	<b>17,24</b>	<b>20</b>	<b>34,48</b>
Educación e investigación	6	3,45	1	0,86	5	8,62
Infancia y adolescencia	6	3,45	3	2,59	3	5,17
Salud	13	7,47	10	8,62	3	5,17
Servicios sociales	13	7,47	6	6,03	7	12,07
Trabajo y pensiones	2	1,15	-	-	2	3,45
<b>Administración pública y tributos</b>	<b>19</b>	<b>10,92</b>	<b>12</b>	<b>10,34</b>	<b>7</b>	<b>12,07</b>
Administración pública y derechos	14	8,05	10	3,45	4	6,90
Tributos	5	2,87	2	2,59	3	5,17
<b>Políticas territoriales</b>	<b>79</b>	<b>45,40</b>	<b>74</b>	<b>63,79</b>	<b>5</b>	<b>8,62</b>
Medio ambiente	4	2,30	3	0,86	1	1,72
Urbanismo y vivienda	75	43,10	71	3,45	4	6,90
<b>Consumo</b>	<b>29</b>	<b>16,67</b>	<b>9</b>	<b>17,24</b>	<b>20</b>	<b>34,48</b>
Seguridad ciudadana y justicia	4	2,30	1	0,86	3	5,17
Cultura y lengua	-	-	-	-	-	-
Otros	3	1,72	-	-	3	5,17
<b>Total</b>	<b>174</b>	<b>100</b>	<b>116</b>	<b>100</b>	<b>58</b>	<b>100</b>

## 8. Evolución de las quejas y consultas iniciadas durante los últimos cinco años

	Total	Quejas	Consultas
2011	127	69	58
2012	187	115	72
2013	172	104	68
2014	153	101	52
2015	174	116	58



## 9. Número de personas afectadas en las quejas y las consultas iniciadas durante el período 2011-2015

	2011	2012	2013	2014	2015
Número de personas afectadas en las quejas	83	100	117	123	181
Número de personas afectadas en las consultas	58	72	68	52	58
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>172</b>	<b>185</b>	<b>175</b>	<b>239</b>

## 10. Administraciones con las que se ha tramitado en las quejas procedentes de Sant Adrià de Besòs

	Quejas	%
<b>Administración autonòmica</b>	<b>33</b>	<b>15,49</b>
Departamento de Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Natural	4	1,88
Departamento de Empresa y Ocupación	1	0,47
Departamento de Enseñanza	7	3,29
Departamento de Bienestar Social y Familia	6	2,82
Departamento de Gobernación y Relaciones Institucionales	1	0,47
Departamento de Salud	13	6,10
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	1	0,47
<b>Administración local</b>	<b>109</b>	<b>51,17</b>
Ayuntamiento de Barcelona	74	34,74
Ayuntamiento de Castell-Platja d'Aro	1	0,47
Ayuntamiento de Cervera	1	0,47
Ayuntamiento de la Pobla de Claramunt	1	0,47
Ayuntamiento de Piera	1	0,47
Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs	27	12,68
Ayuntamiento de Sant Andreu de la Barca	1	0,47
Autoridad del Transporte Metropolitano	1	0,47
Conselh Generau d'Aran	1	0,47
Consejo Comarcal del Barcelonès	1	0,47
<b>Compañías de telefonía</b>	<b>1</b>	<b>0,47</b>
Jazztel	1	0,47
<b>Consortorios</b>	<b>70</b>	<b>32,86</b>
Consortorio del Barrio de la Mina	69	32,39
Consortorio de la Zona Franca	1	0,47
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100</b>

### 11. Quejas y consultas procedentes de Sant Adrià de Besòs en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares

	Población	Total	Quejas	Consultas
Tortosa	33.864	88	61	27
Olot*	33.944	50	15	35
Montcada i Reixac	34.377	91	47	44
<b>Sant Adrià de Besòs</b>	<b>35.814</b>	<b>174</b>	<b>116</b>	<b>58</b>
Vendrell, el	36.558	137	55	82
Ripollet	37.445	99	42	57
Lloret de Mar	37.618	46	21	25
<b>Media</b>	<b>35.660</b>	<b>97,9</b>	<b>51,0</b>	<b>46,9</b>

\* Tienen convenio de visión singular de supervisión

### 12. Evolución de las quejas y consultas procedentes de Sant Adrià de Besòs en los desplazamientos al municipio

	Total	Quejas	Consultas
2010*	18	7	11
2011	5	0	5
2012	10	5	5
2013	9	5	4
2014	16	9	7
2015	16	12	4

\* Se hicieron dos desplazamientos al territorio

### III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

#### 3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

Q 08117/2011

##### **Disconformidad con la prohibición impuesta a un menor de acceder a las instalaciones de un pabellón municipal de Sant Adrià de Besòs**

Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs

A pesar de no observar indicios de irregularidad en la actuación del Ayuntamiento, el Síndic considera que el reglamento del polideportivo en cuestión debería prever un procedimiento específico por poder hacer efectiva tanto la baja del usuario como la expulsión del recinto, además de cualquier otra medida que pueda preverse frente a incumplimientos de la normativa por parte de los usuarios, con las garantías que según la normativa de procedimiento administrativo debe regir cualquier actuación de la Administración, especialmente en los procedimientos de carácter sancionador.

El Ayuntamiento ha informado que quería elaborar un reglamento general de todos los equipamientos deportivos, en que se regulara el incumplimiento de las obligaciones recogidas y el establecimiento de infracciones que serían motivo de sanción, además del trato a niños y adolescentes dentro de este reglamento, con el objetivo de resolver situaciones como la que planteaba la persona interesada. Sin embargo, este reglamento aún no ha sido elaborado ni existe previsión específica alguna de aprobarlo, porque se está elaborando un nuevo plan director de equipamientos deportivos que debe definir qué equipamientos deportivos quedan abiertos y cuáles se cierran en todo el municipio, debido a la grave situación económica y las dificultades con que se encuentran los gestores de las instalaciones deportivas.

Q 04803/2013

##### **Disconformidad con la falta de notificación del aviso de pago del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica a raíz de una incidencia con la dirección que constaba en la base de datos de la Administración**

Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs, por un lado, que revise la dirección fiscal que le consta del promotor y que, en caso de que no sea la correcta, lleve a cabo las actuaciones necesarias para modificarla; y por otra parte, que dé respuesta al correo electrónico que el promotor envió en fecha 14 de junio de 2013.

El Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs ha informado que ha llevado a cabo las actuaciones de comprobación oportunas para revisar la dirección que constaba en la base de datos municipales y la ha sustituido por la dirección correcta. También ha comunicado que se ha hecho efectiva la devolución del importe por el recargo cobrado y las costas del procedimiento.

Q 05170/2014  
 Q 06007/2014  
 Q 06008/2014  
 Q 06009/2014  
 Q 01867/2015

**Quejas por las molestias que provoca una discoteca de Sant Adrià de Besòs**

Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que valore la posibilidad de llevar a cabo el precinto del foco emisor e incluso la clausura temporal del establecimiento objeto de la queja, sin perjuicio de la incoación del expediente sancionador por infracción de la normativa de prevención contra la contaminación acústica.

De acuerdo con la información enviada por la Administración, el Síndic ha constatado que el Ayuntamiento está realizando un control exhaustivo de la actividad en relación a este asunto.

Q 07956/2014

**Queja por las molestias de ruidos que ocasionan diferentes bares de Sant Adrià de Besòs**

Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que adopte las medidas necesarias para resolver el problema, como por ejemplo realizar un refuerzo policial en aquel lugar, a fin de evitar que los clientes del local perturben el descanso de los vecinos.

El Ayuntamiento ha informado que en fecha 18 de marzo de 2015 se incoó un expediente sancionador al local objeto de queja por incumplimiento del horario máximo de cierre del establecimiento y por falta de seguro de responsabilidad civil obligatoria. En fecha 13 de mayo de 2015 se dictó la resolución del expediente, por la que se impone una multa de 5.000 euros al titular del bar, al mismo tiempo que se decreta la medida cautelar y provisional de cierre de este local por un período de seis meses, que se hace efectiva el día 27 de mayo de 2015.

Q 00867/2015

**Disconformidad con el trato recibido en el equipo básico de atención social Zona 2 - La Mina, Besòs, Catalana y Verneda**

Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs

El Síndic ha pedido al Ayuntamiento que realice un seguimiento de las intervenciones llevadas a cabo por los servicios sociales de atención primaria en este caso desde el 1 de mayo de 2015.

De la información proporcionada por la Administración se desprende que los servicios sociales de atención primaria han atendido a la promotora en función de sus necesidades y de su implicación en el proceso de seguimiento del plan de trabajo establecido. Así pues, la actuación de los servicios sociales de atención primaria en este caso ha sido ajustada a derecho.

Q 00882/2015

**Falta de actuación del Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs ante una instancia relativa al mal estado del camino que recorre el lecho del río Besòs, en concreto el tramo que tiene salida a la calle Sant Pere de este municipio, donde hay un agujero que se llena de agua los días de lluvia y hace intransitable la zona para los peatones**

Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs

El Síndic ha pedido al Ayuntamiento que le informe sobre el trámite que se ha dado a la instancia de la persona interesada y que le indique si ha dado respuesta a esta persona.

El Ayuntamiento ha informado que la reparación de este tramo de camino se llevó a cabo en fecha 17 de octubre de 2014, y lo certifica con el informe de la empresa que llevó a cabo la reparación y con fotografías del camino antes y después de la intervención, de la ejecución de los trabajos y de otras actuaciones en la zona.

### 3.2. RESOLUCIONES ACEPTADAS

Q 01026/2012

**Queja por el hecho de que el uso de una sala de la biblioteca municipal de Sant Adrià de Besòs para llevar a cabo reuniones de un grupo de padres de una escuela del municipio esté sujeto al pago de una tasa regulada en la Ordenanza fiscal núm. 19 del Ayuntamiento de Sant Adrià del Besòs**

Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs

El Síndic ha recomendado al Ayuntamiento que modifique la Ordenanza fiscal núm. 19 para que incorpore las bonificaciones en el importe de la tasa que el órgano competente para aprobarla estime oportunas, dentro del marco que delimitan las normas que regulan esta figura tributaria.

Q 03289/2012

Q 04455/2012

**Quejas por presuntas irregularidades en el proceso de admisión de alumnado en una escuela de Sant Adrià de Besòs**

Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs

El Síndic ha pedido al Ayuntamiento que cumpla con las previsiones contenidas en el Real Decreto 1690/1986, de 11 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de población y demarcación territorial, que establece el deber de la Administración Local de mantener actualizado el padrón, de comprobar posibles irregularidades y de dar de baja de oficio, por inscripción indebida, a las personas que figuren empadronadas incumpliendo los requisitos establecidos, una vez comprobada esta circunstancia y realizada la audiencia pública correspondiente.

Q 07520/2013

**Disconformidad con la falta de ayuda suficiente de los servicios sociales de Sant Adrià de Besòs a una familia**

Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs

El Síndic ha pedido al Ayuntamiento que le informe sobre el seguimiento del plan de trabajo por parte de la familia, sobre el resultado de la coordinación de los servicios sociales con el psiquiatra que realiza el seguimiento de la familia para confirmar la mejora de la hija del promotor a raíz del cambio de medicación y sobre cuáles han sido las medidas acordadas a raíz de la coordinación de los servicios sociales con la trabajadora social del EAP.

**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

