



INFORME DE SANT ANDREU DE LLAVANERES 2015

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A SANT ANDREU DE LLAVANERES EN DADES....	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres durant el 2015	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2015 en què la persona interessada resideix a Sant Andreu de Llavaneres	7
III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS	11
3.1. Resolucions complertes	11
3.2. Resolucions acceptades.....	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 Sant Andreu de Llavaneres i de residents en aquesta localitat, i també l'àmbit temàtic de les queixes i consultes formulades per ciutadans d'aquest municipi. L'informe s'emmarca en el conveni de col·laboració signat el 16 de novembre de 2010 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 Sant Andreu de Llavaneres 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 de 3 visites en el seu desplaçament a Llavaneres del 15 d'octubre de 2015. Les persones ateses per l'equip del Síndic a la biblioteca municipal van presentar una queixa i van fer dues consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (aigua), molèsties per sorolls i tributs. La queixa presentada anava adreçada a l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres. 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 5 queixes en què l'administració afectada és l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres, 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 en què l'administració afectada és l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres és assimilable al d'altres corporacions locals de població similar.

Quant al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits (taula 3), l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres presenta una mitjana de 142,5 dies; el Síndic de Greuges, de 79,7 dies, i la persona interessada, d'1 dia. Si es comparen aquestes xifres amb la mitjana de dies emprats els anys anteriors, es pot observar un lleuger increment dels terminis pel que fa a la institució del Síndic.

Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres, durant el 2015 s'han finalitzat 4 actuacions (40%) i 6 (60%) continuen en tramitació. Del conjunt de queixes finalitzades, en el 50% dels casos, s'ha detectat una irregularitat per part de l'Administració i 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.

Si l'anàlisi de l'evolució es fa a partir de les queixes i consultes rebudes al Síndic de persones residents a Sant Andreu de Llavaneres, convé indicar la reducció de queixes i consultes d'aquest any (77,6%) 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 Sant Andreu de Llavaneres (taula 7), la majoria s'ha concentrat en temes propis de consum, seguits per polítiques territorials i administració pública i tributs.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades per veïns de Sant Andreu de Llavaneres, predominen les referides a l'Administració local (10 queixes), de les quals 8 s'han tramitat amb l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres i, en segon lloc, hi ha les queixes relacionades amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya (4 queixes).

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 SANT ANDREU DE LLAVANERES EN DADES

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

1. Evolució de les queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes

	2011		2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	2	6,67	-	-	3	16,67	-	-	1	8,33
Educació i recerca	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infància i adolescència	-	-	-	-	3	16,67	-	-	1	8,33
Salut	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	2	6,67	-	-	-	-	-	-	-	-
Treball i pensions	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Administració pública i tributs	9	30,0	8	80,0	8	44,44	2	16,67	-	-
Administració pública i drets	9	30,0	8	80,0	8	44,44	2	16,67	-	-
Tributs	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Polítiques territorials	19	63,33	2	20,0	7	38,89	10	83,33	3	25,00
Medi ambient	7	23,33	-	-	5	27,78	7	58,33	1	8,33
Urbanisme i habitatge	12	40,0	2	20,0	2	11,11	3	25,00	2	16,67
Consum	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Seguretat ciutadana i justícia	-	-	-	-	-	-	-	-	1	8,33
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	30	100	10	100	18	100	12	100	5	41,7

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

	Població	Queixes
Cassà de la Selva	10.030	2
Escala, l'	10.276	10
Premià de Dalt	10.392	5
Sant Andreu de Llavanes	10.493	5
Roca del Vallès, la	10.504	11
Calonge	10.520	11
Castell-Platja d'Aro	10.589	8
Mitjana	10.401	7,4

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

	2012	2013	2014	2015
Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres	131,7	184,1	174,7	142,5
Síndic	76,7	67,1	50,4	79,7
Persona interessada	1,1	27,5	50,9	1,0

4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	6	60
Queixes finalitzades	4	40
Total	10	100

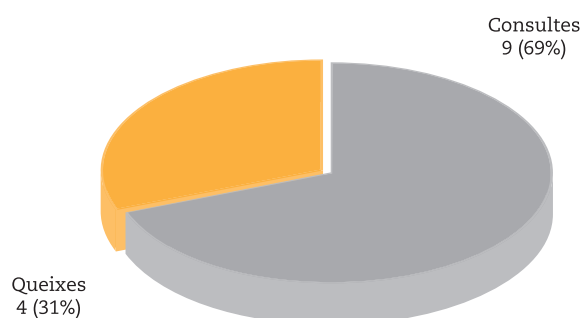
5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	2	50
Es resol el problema	1	25
Resolucions acceptades	1	25
Resolucions parcialment acceptades	-	-
Resolucions no acceptades	-	-
No-irregularitat de l'Administració	2	50
La persona interessada desisteix	-	-
Queixes no admeses a tràmit	-	-
Total	4	100

2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2015 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A SANT ANDREU DE LLAVANERES

6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	4	30,77
■ Consultes	9	69,23
Total	13	100

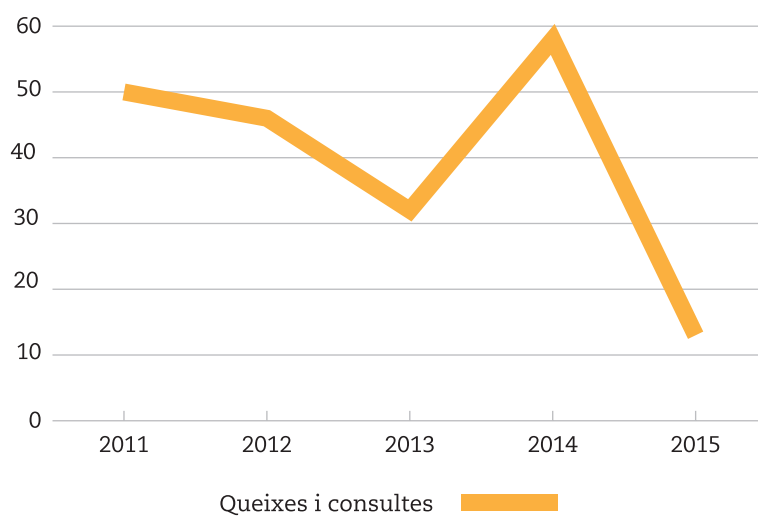


7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Total		Queixes		Consultes	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	2	15,38	1	25	1	11,11
Educació i recerca	-	-	-	-	-	-
Infància i adolescència	2	15,38	1	25	1	11,11
Salut	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	-	-	-	-	-	-
Treball i pensions	-	-	-	-	-	-
Administració pública i tributs	3	23,08	-	-	3	33,33
Administració pública i drets	2	15,38	-	-	2	22,22
Tributs	1	7,69	-	-	1	11,11
Polítiques territorials	3	23,08	2	50	1	11,11
Medi ambient	2	15,38	1	25	1	11,11
Urbanisme i habitatge	1	7,69	1	25	-	-
Consum	4	30,77	1	25	3	33,33
Seguretat ciutadana i justícia	1	7,69	-	-	1	11,11
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-
Altres	-	-	-	-	-	-
Total	13	100	4	100	9	100

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

	Total	Queixes	Consultes
2011	50	33	17
2012	46	20	26
2013	32	13	19
2014	58	27	31
2015	13	4	9



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	24	31	20	36	15
Nombre de persones afectades en les consultes	17	26	19	31	9
Total	41	57	39	67	24

10. Administracions amb les quals s'ha tramitat en les queixes procedents de Sant Andreu de Llaveneres

	Queixes	%
Administració autonòmica	4	26,67
Departament d'Ensenyament	1	6,67
Departament de Benestar Social i Família	2	13,33
Departament de Salut	1	6,67
Administració local	10	66,67
Ajuntament de Barcelona	1	6,67
Ajuntament de Calella	1	6,67
Ajuntament de Sant Andreu de Llaveneres	8	53,33
Companyies telefòniques	1	6,67
Telefónica España, SAU	1	6,67
Total	15	100

11. Queixes i consultes procedents de Sant Andreu de Llaveneres en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars

	Població	Total	Queixes	Consultes
Cassà de la Selva	10.030	22	9	13
Escala, l'	10.276	17	10	7
Premià de Dalt	10.392	24	10	14
Sant Andreu de Llaveneres	10.493	13	4	9
Roca del Vallès, la	10.504	76	52	24
Calonge	10.520	15	8	7
Castell-Platja d'Aro	10.589	15	6	9
Mitjana	10.401	26,00	14,14	11,86

12. Evolució de les queixes i consultes procedents de Sant Andreu de Llavaneres en els desplaçaments al municipi

	Total	Queixes	Consultes
2011	17	10	7
2012	5	-	5
2013	8	4	4
2014	12	10	2
2015	3	1	2

III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 08986/2014

Queixa per la manca de resposta de l'Ajuntament a diverses peticions respecte de l'enllumenat públic al carrer de Marina de Sant Andreu de Llavanes

Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que l'informi sobre la valoració que ha fet de les peticions del promotor de la queixa, les actuacions que té previst dur a terme, si escau, i l'estat de tramitació de la resposta al promotor.

L'Ajuntament ha informat que s'han arranjat els dos punts de llum del carrer Marina que estaven des de fa anys fora de servei.

3.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES

Q 01613/2010

Manca d'actuació de l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes davant diverses denúncies i reclamacions presentades per les molèsties per olors, fums i sorolls ocasionades per una activitat de bar

Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes

El Síndic ha recomanat a l'Ajuntament, en primer lloc, que dugui a terme un mesurament acústic des de l'habitatge de la persona interessada, de conformitat amb les prescripcions del Decret 176/2009, que desenvolupa la Llei 16/2002, de 28 de juny, de protecció contra la contaminació acústica; en segon lloc, que verifiqui si el sistema de ventilació del local és suficient en funció de la seva superfície per evitar que s'hagin de mantenir les

portes i les finestres obertes i, si cal, que comprovi també les actes o ordres de servei emeses per la Policia Local en què es fa constar que el local roman amb portes i finestres obertes; i en tercer lloc, que dugui a terme inspeccions, en diferents hores del dia, per verificar en quines condicions surten els usuaris del local per fumar i el nombre de gent que acostuma a concentrar-se a l'exterior, a peu dret, a fi d'actuar en conseqüència.

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

