

INFORME D'ARENYS DE MUNT 2016

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 2016	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2016 en què la persona interessada resideix a Arenys de Munt	7

I. CONSIDERACIONS GENERALS

Aquest informe té com a objectiu analitzar la tipologia de queixes rebudes i tramitades durant l'any 2016 amb relació a l'Ajuntament d'Arenys de Munt, 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 6 de juliol de 2012 entre l'Ajuntament i la institució del Síndic de Greuges de Catalunya.

Cal destacar, però, que, a diferència dels anys 2013 i 2014, l'informe d'Arenys de Munt 2016 es basa, fonamentalment, en les queixes i les consultes rebudes durant l'any 2016, 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.

El Síndic de Greuges ha rebut un total de 9 visites en el desplaçament a Arenys del 9 de juny de 2016. Les persones ateses per l'equip del Síndic a la Masia Can Borrell han presentat 5 queixes i han fet 4 consultes. Les problemàtiques plantejades han estat, entre d'altres, temes relacionats amb treball, serveis socials, medi ambient, responsabilitat patrimonial, trànsit, etc. De les 5 queixes presentades 3 anaven adreçades a l'Ajuntament d'Arenys de Munt. Totes les visites ateses eren 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 superior.

Quant al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits (taula 3), l'Ajuntament d'Arenys de Munt presenta una mitjana de 91,6 dies; el Síndic de Greuges, de 40,5 dies, i la persona interessada, de 46,2 dies. Si es comparen aquestes xifres amb la mitjana de dies emprats els anys anteriors, es pot observar un increment dels terminis dels terminis, tant pel que fa a l'Administració com a la institució del Síndic.

Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament d'Arenys de Munt, durant 2016, s'han finalitzat 7 actuacions (77,78%) i 2 continuen en tramitació (22,22%). Del conjunt de queixes finalitzades, en el 50% dels casos s'ha detectat una irregularitat per part de l'Administració que s'ha solucionat abans que el Síndic formulés suggeriments i recomanacions.

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, convé indicar l'increment de queixes i consultes d'aquest any (14,3%) respecte de l'any 2015.

Tot i això, cal 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'ha 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 2016 de persones d'Arenys de Munt (taula 7), la majoria s'ha concentrat en temes propis de les polítiques socials (serveis socials i salut), i administració pública i tributs.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades per veïns d'Arenys de Munt, predominen les referides a l'Administració local (19 queixes), de les quals 15 s'han tramitat amb l'Ajuntament d'Arenys de Munt) i, en segon lloc, hi ha l'Administració de la Generalitat de Catalunya (13 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 2016.

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

2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT D'ARENYS DE MUNT DURANT EL 2016

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	1	11,11	-	0,00	-	0,00	-	0,00	1	11,11
Educació i recerca	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Infància i adolescència	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Salut	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Serveis socials	1	11,11	-	0,00	-	0,00	-	0,00	1	11,11
Treball i pensions	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Administració pública i tributs	-	0,00	1	100	4	30,77	2	22,22	3	33,33
Administració pública i drets	-	0,00	1	100	4	30,77	-	0,00	2	22,22
Tributs	-	0,00	-	0,00	-	0,00	2	22,22	1	11,11
Polítiques territorials	8	88,89	-	0,00	5	38,46	5	55,56	5	55,56
Medi ambient	8	88,89	-	0,00	3	23,08	3	33,33	3	33,33
Urbanisme i habitatge	-	0,00	-	0,00	2	15,38	2	22,22	2	22,22
Consum	-	0,00	-	0,00	4	30,77	1	11,11	-	0,00
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,00	-	0,00	-	0,00	1	11,11	-	0,00
Cultura i llengua	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Total	9	100	1	100	13	100	9	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
Masquefa	8.386	5
Sant Fruitós de Bages	8.387	3
Tiana	8.553	2
Arenys de Munt	8.638	9
Sant Fost de Campsentelles	8.650	15
Sentmenat	8.700	3
Montmeló	8.784	7
Mitjana	8.585	6,3

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 2012-2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Ajuntament d'Arenys de Munt	45,6	43,1	56	58,2	91,6
Síndic	52,5	73,6	44,6	39,9	40,5
Persona interessada	7,8	28,4	45,9	25,1	46,2

4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	7	77,78
Queixes finalitzades	2	22,22
Total	9	100

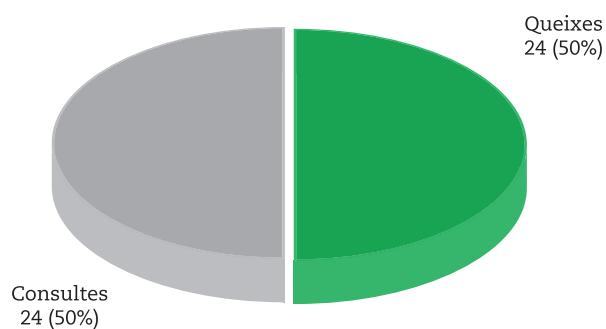
5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	1	50
Es resol el problema	1	50
Resolucions acceptades	-	-
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 2016 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A ARENYS DE MUNT

6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	24	50,00
■ Consultes	24	50,00
Total	48	100

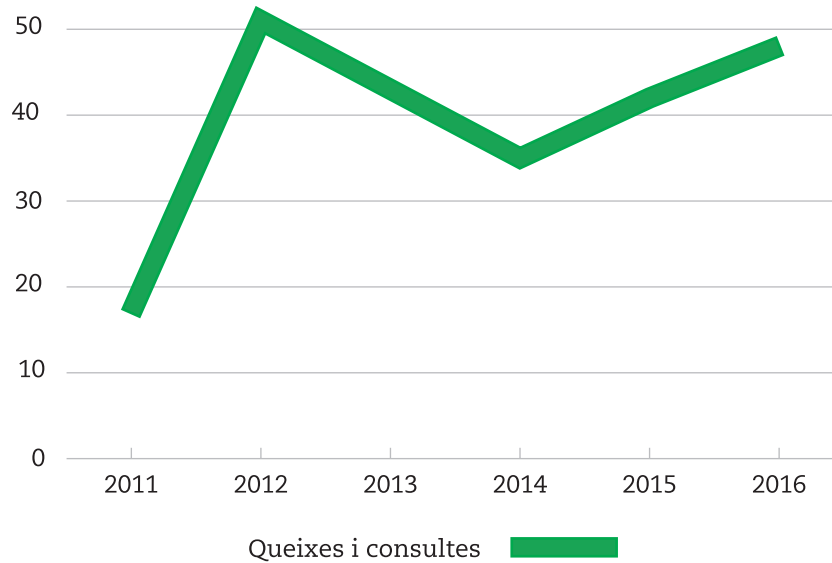


7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Total		Queixes		Consultes	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	16	33,33	10	41,67	6	25
Educació i recerca	1	2,08	1	4,17	-	-
Infància i adolescència	2	4,17	1	4,17	1	4,17
Salut	6	12,50	5	20,83	1	4,17
Serveis socials	6	12,50	3	12,50	3	12,50
Treball i pensions	1	2,08	-	0,00	1	4
Administració pública i tributs	12	25,00	4	16,67	8	33,33
Administració pública i drets	10	20,83	4	16,67	6	25,00
Tributs	2	4,17	-	-	2	8,33
Polítiques territorials	10	20,83	8	33,33	2	8,33
Medi ambient	5	10,42	4	16,67	1	4,17
Urbanisme i habitatge	5	10,42	4	16,67	1	4,17
Consum	5	10,42	2	8,33	3	12,50
Seguretat ciutadana i justícia	1	2,08	-	-	1	4,17
Cultura i llengua	2	4,17	-	-	2	8,33
Altres	2	4,17	-	-	2	8,33
Total	48	100	24	100	24	100

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

	Total	Queixes	Consultes
2012	51	23	28
2013	43	20	23
2014	35	17	18
2015	42	20	22
2016	48	24	24



9. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2012-2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de persones afectades en les queixes	19	22	18	28	24
Nombre de persones afectades en les consultes	28	23	18	22	24
Total	47	45	36	50	48

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

	Queixes	%
Administració autonòmica	13	38,24
Departament d'Ensenyament	1	2,94
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	3	8,82
Departament de Salut	6	17,65
Departament de Territori i Sostenibilitat	3	8,82
Administració local	19	55,88
Ajuntament d'Arenys de Mar	1	2,94
Ajuntament d'Arenys de Munt	15	44,12
Ajuntament de Barcelona	1	2,94
Ajuntament de Besalú	1	2,94
Diputació de Barcelona	1	2,94
Companyies elèctriques	1	2,94
ENDESA	1	2,94
Companyies telefòniques	1	2,94
Vodafone Catalunya	1	2,94
Total	34	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
Masquefa	8.386	21	15	6
Sant Fruitós de Bages	8.387	20	9	11
Tiana	8.553	16	9	7
Arenys de Munt	8.638	48	24	24
Sant Fost de Campsentelles	8.650	46	30	16
Sentmenat	8.700	27	13	14
Montmeló	8.784	37	18	19
Mitjana	8.585	30,7	16,9	13,9

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
2016	9	5	4

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

