



INFORME DE CANET DE MAR 2016

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDICE

I. CONSIDERACIONES GENERALES	3
II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN CANET DE MAR EN DATOS.....	5
2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Canet de Mar durante el año 2016	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2016 en que la persona interesada reside en Canet de Mar	7
III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES	11
3.1. Resoluciones cumplidas.....	11

I. CONSIDERACIONES GENERALES

Este informe tiene como objetivo analizar la tipología de quejas recibidas y tramitadas durante el año 2016 en referencia al Ayuntamiento de Canet de Mar, 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 25 de noviembre de 2009 entre el Ayuntamiento y la institución del Síndic de Greuges de Cataluña.

Cabe destacar, sin embargo, que a diferencia de los años 2013 y 2014, el informe de Canet de Mar 2016 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 este año. Como consecuencia, las cifras de este documento son inferiores a las que hasta ahora se habían mostrado.

El Síndic de Greuges ha recibido un total de 12 visitas en su desplazamiento a Canet de Mar del 16 de marzo de 2016. Las personas atendidas por el equipo del Síndic en el centro cívico Villa Flora han presentado 10 quejas y han realizado 3 consultas. Las problemáticas planteadas han sido, entre otras, temas relacionados con consumo (electricidad, telefonía), servicios sociales, medio ambiente, sanidad, transporte, multas, etc. De las 12 quejas presentadas 2 iban dirigidas al Ayuntamiento de Canet de Mar. Todas las visitas atendidas eran de personas vecinas de la población.

En este período analizado, el Síndic de Greuges de Cataluña ha abierto un total de 3 quejas en que la administración afectada era el Ayuntamiento de Canet de Mar, cuya mayoría hace referencia a las áreas de urbanismo, vivienda y medio ambiente.

Aun así, tal y como puede verse en la tabla 2, el número de quejas en las que la administración afectada es el Ayuntamiento de Canet de Mar es significativamente inferior al de municipios con poblaciones similares.

En cuanto al tiempo utilizado para dar respuesta a los trámites requeridos (tabla 3), el Ayuntamiento de Canet de Mar presenta una media de 55,3 días; el Síndic de Greuges, 79,3 días, y la persona interesada, 32,8 días. Si se comparan estas cifras con la media de días utilizados los años anteriores, puede observarse un incremento de los plazos en cuanto a la Administración. No obstante, el análisis de los últimos cuatro años muestra una tendencia positiva en cuanto a la reducción de plazos en relación a cada uno de los sujetos, hecho que se traduce en una reducción global del expediente y, por tanto, en una mejora para la ciudadanía.

En cuanto al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Canet de Mar, durante 2016 se ha finalizado una actuación (33,3%) y 2 más continúan en trámite (66,7%). En la queja finalizada, se ha detectado una irregularidad por parte de la Administración que se ha solucionado antes de que el Síndic formulara sugerencias y recomendaciones.

Si el análisis de la evolución se realiza a partir de las quejas y las consultas recibidas de personas residentes en Canet de Mar, conviene indicar el incremento de quejas y consultas de este año (19,4%) respecto del año 2015.

A pesar de ello, hay que 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 ha incrementado el número de quejas este año, en un cierto porcentaje se desconoce el origen de las personas interesadas.

En relación a la materia objeto de las quejas y las consultas recibidas durante 2016 de personas de Canet de Mar (tabla 7), la mayoría se ha concentrado en temas de políticas sociales, seguidos de administración pública y tributos.

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas por vecinos Canet de Mar, predominan las referidas a la Administración de la Generalitat (29 quejas) y, en segundo lugar, están las quejas relacionadas con la Administración local (28 quejas), de las cuales 17 se han tramitado con el Ayuntamiento de Canet de Mar.

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 2016.

II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN CANET DE MAR EN DATOS

2.1. QUEJAS Y ACTUACIONES DE OFICIO INICIADAS CON EL AYUNTAMIENTO DE CANET DE MAR DURANTE EL AÑO 2016

1. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Canet de Mar

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	1	3,3	3	27,3	-	0,0	-	0,0	1	33,3
Educación e investigación	1	3,3	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infancia y adolescencia	-	0,0	3	27,3	-	0,0	-	0,0	1	33,3
Salud	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Servicios sociales	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Trabajo y pensiones	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administración pública y tributos	15	50,0	4	36,4	1	33,3	3	30,0	0	0,0
Administración pública y derechos	5	16,7	2	18,2	1	33,3	1	10,0	-	0,0
Tributos	10	33,3	2	18,2	-	0,0	2	20,0	-	0,0
Políticas territoriales	13	43,3	4	36,4	2	66,7	5	50,0	2	66,7
Medio ambiente	6	20,0	4	36,4	2	66,7	4	40,0	2	66,7
Urbanismo y vivienda	7	23,3	-	0,0	-	0,0	1	10,0	-	0,0
Consumo	1	3,3	0	0,0	-	0,0	1	10,0	-	0,0
Seguridad ciudadana y justicia	-	0	-	0,0	-	0,0	1	10,0	-	0,0
Cultura y lengua	-	0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	30	100	11	100	3	100	10	100	3	100

2. Comparación de quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Canet de Mar con las que han recibido ayuntamientos con poblaciones similares

	Población	Quejas
Badia del Vallès	13.482	2
Torelló*	13.877	4
Corbera de Llobregat	14.168	18
Canet de Mar	14.284	3
Palau-solità i Plegamans	14.494	1
Mollerussa	14.585	3
Cubelles*	14.608	25
Media	14.214	8,0

* Tienen convenio de visión singular de supervisión

3. Tiempo empleado por el Ayuntamiento de Canet de Mar, el Síndic y la persona interesada en dar respuesta a los trámites requeridos durante el período 2012-2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Ayuntamiento de Canet de Mar	91,2	139,7	21,8	37,3	55,3
Síndic	107	100,7	55,8	51,3	79,3
Persona interesada	24,1	26,5	7,5	37,8	32,8

4. Estado de las quejas al finalizar el año

	N	%
Quejas en tramitación	2	66,7
Quejas finalizadas	1	33,3
Total	3	100

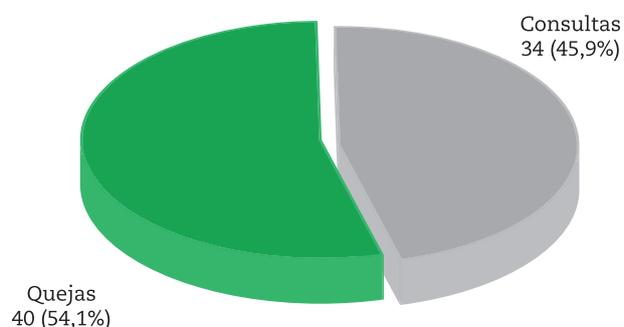
5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	N	%
Irregularidad de la Administración	1	100
Se resuelve el problema	1	100
Resoluciones aceptadas	-	0,0
Resoluciones parcialmente aceptadas	-	0,0
Resoluciones no aceptadas	-	0,0
No-irregularidad de la Administración	0	0,0
La persona interesada desiste	0	0,0
Quejas no admitidas a trámite	0	0,0
Total	1	100

2.2. QUEJAS Y CONSULTAS INICIADAS DURANTE EL AÑO 2016 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN CANET DE MAR

6. Quejas y consultas iniciadas por residentes del municipio

	N	%
■ Quejas	40	54,1
■ Consultas	34	45,9
Total	74	100

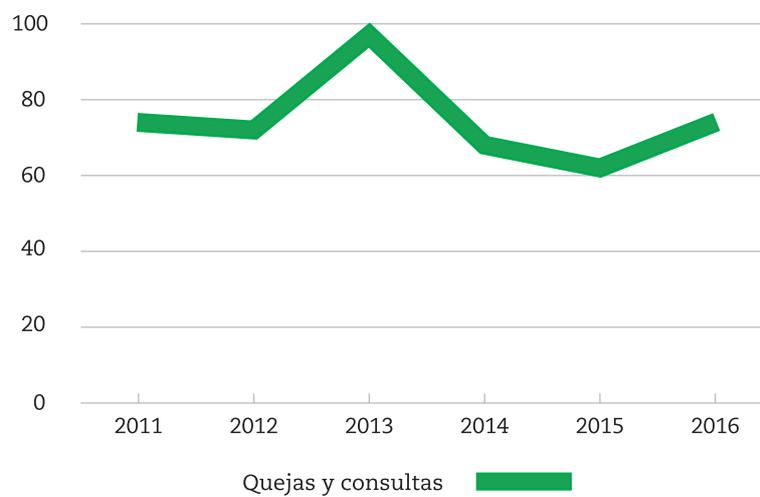


7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Total		Quejas		Consultas	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	21	28,4	12	30,0	9	26,5
Educación e investigación	6	8,1	3	7,5	3	8,8
Infancia y adolescencia	6	8,1	3	7,5	3	8,8
Salud	4	5,4	2	5,0	2	5,9
Servicios sociales	5	6,8	4	10,0	1	2,9
Trabajo y pensiones	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administración pública y tributos	19	25,7	12	30,0	7	20,6
Administración pública y derechos	11	14,9	7	1,0	4	11,8
Tributos	8	10,8	5	2,0	3	8,8
Políticas territoriales	7	9,5	5	12,5	2	5,9
Medio ambiente	7	9,5	5	12,5	2	5,9
Urbanismo y vivienda	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Consumo	16	21,6	7	17,5	9	26,5
Seguridad ciudadana y justicia	7	9,5	4	10,0	3	8,8
Cultura y lengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Otros	4	5,4	-	0,0	4	11,8
Total	74	100	40	100	34	100

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

	Total	Quejas	Consultas
2012	72	39	33
2013	97	58	39
2014	68	25	43
2015	62	27	35
2016	74	40	34



9. Número de personas afectadas en las quejas y las consultas iniciadas durante el período 2012-2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Número de personas afectadas en las quejas	1.365	60	28	38	40
Número de personas afectadas en las consultas	33	39	43	35	34
Total	1.398	99	71	73	74

10. Administraciones con las que se ha tramitado en las quejas procedentes de Canet de Mar

	Quejas	%
Administración autonómica	29	45,3
Departamento de Empresa y Conocimiento	1	1,6
Departamento de Enseñanza	4	6,3
Departamento de Interior	2	3,1
Departamento de Justicia	2	3,1
Departamento de la Presidencia	1	1,6
Departamento de la Vicepresidencia y de Economía y Hacienda	1	1,6
Departamento de Salud	4	6,3
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	6	9,4
Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias	8	12,5
Administración local	28	43,8
Ayuntamiento de Arenys de Munt	1	1,6
Ayuntamiento de Barcelona	3	4,7
Ayuntamiento de Calella	1	1,6
Ayuntamiento de Canet de Mar	17	26,6
Ayuntamiento de Fogars de Montclús	1	1,6
Ayuntamiento de Mont-roig del Camp	1	1,6
Ayuntamiento de Montseny	1	1,6
Diputación de Barcelona	3	4,7
Colegios profesionales	1	1,6
Ilustre Colegio de la Abogacía de Barcelona	1	1,6
Compañías de agua	1	1,6
Aigües de Barcelona (AGBAR)	1	1,6
Compañías eléctricas	1	1,6
Iberdrola	1	1,6
Compañías telefónicas	4	6,3
Jazztel	1	1,6
Orange	1	1,6
Telefónica España, SAU	2	3,1
Total	64	100

11. Quejas y consultas procedentes de Canet de Mar en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares

	Población	Total	Quejas	Consultas
Badia del Vallès	13.482	29	17	12
Torelló*	13.877	51	29	22
Corbera de Llobregat	14.168	58	34	24
Canet de Mar	14.284	74	40	34
Palau-solità i Plegamans	14.494	43	23	20
Mollerussa	14.585	47	25	22
Cubelles*	14.608	89	47	42
Media	14.214	55,9	30,7	25,1

* Tienen convenio de visión singular de supervisión

12. Evolución de las quejas y consultas procedentes de Canet de Mar en los desplazamientos al municipio

	Total	Quejas	Consultas
2010*	29	8	21
2011	11	4	7
2012	17	16	1
2013	9	7	2
2014	16	7	9
2015	14	6	8
2016	12	10	2

* Se hicieron dos desplazamientos al territorio

III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

Q 00035/2015

Actuación de oficio relativa a la adquisición y uso de las pistolas eléctricas Taser

Ayuntamiento de Canet de Mar
Departamento de Interior
Dirección General de la Policía

Después de que el Departamento de Interior hubo dado el visto bueno al proyecto de introducir a lo largo de 2015 el uso de las pistolas eléctricas de la marca Taser por parte de algunas unidades de Mossos d'Esquadra y cuerpos de policía local, el Síndic pidió a varios ayuntamientos catalanes si su policía local había utilizado estas armas.

El Ayuntamiento de Canet de Mar envió un informe en respuesta a todas las cuestiones planteadas por el Síndic. Por su parte, el 11 de marzo de 2016 el Síndic presentó un informe monográfico sobre la dotación de estos dispositivos por parte de los cuerpos policiales catalanes, con el objetivo, por un lado, de realizar una diagnosis sobre el uso y el funcionamiento de las pistolas eléctricas Taser en Cataluña, su capacidad lesiva y la idoneidad de que formen parte de la dotación policial o no; y, por otra parte, de realizar un estudio sobre el uso que hacen de las mismas específicamente las policías locales de Cataluña, dado que hasta ahora se desconocían las unidades que las utilizan, las directrices dadas o la formación específica que han recibido los agentes sobre la materia.

Q 01754/2015

Disconformidad con el estado de conservación de un aparcamiento de una finca de Canet de Mar, cuyo promotor es el Ayuntamiento de este municipio

Ayuntamiento de Canet de Mar

El Síndic sugirió al Ayuntamiento que hiciera una previsión de la realización de las obras para la construcción y explotación de un aparcamiento sótano en Canet de Mar a fin de garantizar el funcionamiento correcto del servicio y la seguridad de las personas y los bienes.

El Ayuntamiento ha informado que una vez se haya decidido si el aparcamiento se gestionará de forma directa o indirecta, se fijará el calendario para la ejecución de las obras necesarias para subsanar las deficiencias detectadas. No obstante, ya se ha llevado a cabo alguna actuación para garantizar la seguridad de las personas y se ha aprobado una memoria para cubrir las escaleras de acceso al aparcamiento. Según el Ayuntamiento, se preveía llevar a cabo las obras antes de que finalizara el año 2015.

Q 01775/2015**Queja relativa a la tasa por la gestión de residuos de un local de Canet de Mar**Ayuntamiento de Canet de Mar
Organismo de Gestión Tributaria

El Síndic sugirió al Ayuntamiento que, de acuerdo con el artículo 26.2 del Texto refundido de la Ley reguladora de las Haciendas Locales, valorara la posibilidad de regular, mediante la ordenanza correspondiente, que el prorrateo de la cuota en casos de inicio y cese del uso de un servicio o del aprovechamiento especial del dominio público quede más ajustado al período impositivo durante el cual tiene lugar el hecho imponible con el fin de que no se produzca una situación como la que se plantea en esta queja, o que adoptara cualquier otra medida que considerara adecuada para evitar las circunstancias que se han producido en este caso.

El Ayuntamiento ha informado que en la próxima aprobación de los reglamentos y las ordenanzas en relación al cobro de tasas, estos se adaptarán a la ordenanza tipo propuesta por el Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona y, por tanto, se regulará el prorrateo trimestral de la cuota en los supuestos de inicio o cese de la recepción del servicio o la utilización privativa o aprovechamiento especial del servicio.

Q 01951/2016**Queja relativa a las molestias causadas a un vecino de Canet de Mar a raíz de la colocación de unos generadores eléctricos cerca de su domicilio con motivo del rodaje de una serie televisiva**

Ayuntamiento de Canet de Mar

El Síndic pidió al Ayuntamiento que le informara sobre este asunto y, concretamente, sobre las medidas que se adoptaron para prever las molestias que el rodaje podía generar a los vecinos y sobre las medidas concretas que se adoptaron a raíz de la queja del promotor.

El Ayuntamiento ha informado que, a raíz de la queja de la persona interesada por el generador, la productora lo cambió por uno más pequeño y lo trasladó a otro punto del solar.

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

