



INFORME DE CANET DE MAR 2016

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A CANET DE MAR EN DADES	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Canet de Mar durant el 2016.....	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2016 en què la persona interessada resideix a Canet de Mar.....	7
III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS	11
3.1. Resolucions complertes	11

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 de Canet de Mar, 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 25 de novembre de 2009 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 de Canet de Mar 2016 es basa, fonamentalment, en les queixes i les consultes rebudes durant l'any, i no en les queixes i consultes que, independentment de la seva data d'inici, ha gestionat la institució 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 12 visites en el desplaçament a Canet de Mar del 16 de març de 2016. Les persones ateses per l'equip del Síndic al centre cívic Vil·la Flora han presentat 10 queixes i han fet 3 consultes. Les problemàtiques plantejades han estat, entre d'altres, temes relacionats amb consum (electricitat, telefonia), serveis socials, medi ambient, sanitat, transport, multes, etc. De les 12 queixes presentades 2 anaven adreçades a l'Ajuntament de Canet de Mar. 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 3 queixes en què l'administració afectada era l'Ajuntament de Canet de Mar, la majoria de les quals fan referència a les àrees d'urbanisme, habitatge i medi ambient.

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 Canet de Mar és significativament inferior al de municipis amb poblacions similars.

Quant al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits (taula 3), l'Ajuntament de Canet de Mar presenta una mitjana de 55,3 dies; el Síndic de Greuges, 79,3 dies, i la persona interessada 32,8 dies. Si es comparen aquestes xifres amb la mitjana de dies emprats els anys anteriors, es pot observar un increment dels terminis pel que fa a l'Administració. 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 Canet de Mar, durant 2016 s'ha finalitzat una actuació (33,3%) i 2 més continuen en tramitació (66,7%). En la queixa finalitzada, 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 Canet de Mar, convé indicar l'increment de queixes i consultes d'aquest any (19,4%) 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 les consultes rebudes durant el 2016 de persones de Canet de Mar (taula 7), la majoria s'ha concentrat en temes de polítiques socials, seguits d'administració pública i tributs.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades per veïns Canet de Mar, predominen les referides a l'Administració de la Generalitat de Catalunya (29 queixes) i, en segon lloc, hi ha les queixes relacionades amb l'Administració local (28 queixes), de les quals 17 s'han tramitat amb l'Ajuntament de Canet 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 2016.

II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A CANET DE MAR EN DADES

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

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	1	3,3	3	27,3	-	0,0	-	0,0	1	33,3
Educació i recerca	1	3,3	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	-	0,0	3	27,3	-	0,0	-	0,0	1	33,3
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	15	50,0	4	36,4	1	33,3	3	30,0	0	0,0
Administració pública i drets	5	16,7	2	18,2	1	33,3	1	10,0	-	0,0
Tributs	10	33,3	2	18,2	-	0,0	2	20,0	-	0,0
Polítiques territorials	13	43,3	4	36,4	2	66,7	5	50,0	2	66,7
Medi ambient	6	20,0	4	36,4	2	66,7	4	40,0	2	66,7
Urbanisme i habitatge	7	23,3	-	0,0	-	0,0	1	10,0	-	0,0
Consum	1	3,3	0	0,0	-	0,0	1	10,0	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	-	0	-	0,0	-	0,0	1	10,0	-	0,0
Cultura i llengua	-	0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	30	100	11	100	3	100	10	100	3	100

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

	Població	Queixes
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
Mitjana	14.214	8,0

* Tenen conveni de visió singular de supervisió

3. Temps en dies emprat per l'Ajuntament de Canet de Mar, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2012-2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Ajuntament 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 interessada	24,1	26,5	7,5	37,8	32,8

4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	2	66,7
Queixes finalitzades	1	33,3
Total	3	100

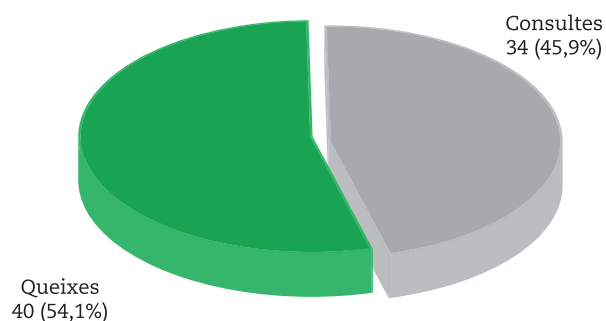
5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	1	100
Es resol el problema	1	100
Resolucions acceptades	-	0,0
Resolucions parcialment acceptades	-	0,0
Resolucions no acceptades	-	0,0
No-irregularitat de l'Administració	0	0,0
La persona interessada desisteix	0	0,0
Queixes no admeses a tràmit	0	0,0
Total	1	100

2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2016 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A CANET DE MAR

6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	40	54,1
■ Consultes	34	45,9
Total	74	100

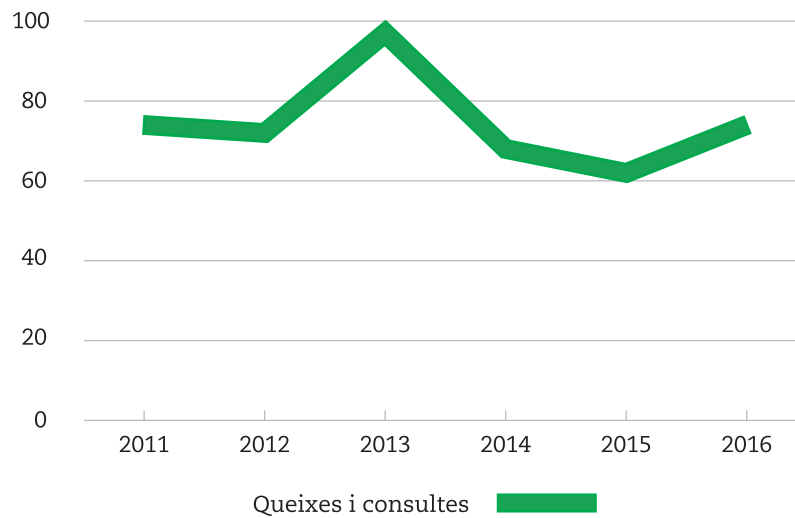


7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Total		Queixes		Consultes	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	21	28,4	12	30,0	9	26,5
Educació i recerca	6	8,1	3	7,5	3	8,8
Infància i adolescència	6	8,1	3	7,5	3	8,8
Salut	4	5,4	2	5,0	2	5,9
Serveis socials	5	6,8	4	10,0	1	2,9
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	19	25,7	12	30,0	7	20,6
Administració pública i drets	11	14,9	7	1,0	4	11,8
Tributs	8	10,8	5	2,0	3	8,8
Polítiques territorials	7	9,5	5	12,5	2	5,9
Medi ambient	7	9,5	5	12,5	2	5,9
Urbanisme i habitatge	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Consum	16	21,6	7	17,5	9	26,5
Seguretat ciutadana i justícia	7	9,5	4	10,0	3	8,8
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres	4	5,4	-	0,0	4	11,8
Total	74	100	40	100	34	100

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

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



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	1.365	60	28	38	40
Nombre de persones afectades en les consultes	33	39	43	35	34
Total	1.398	99	71	73	74

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

	Queixes	%
Administració autonòmica	29	45,3
Departament d'Empresa i Coneixement	1	1,6
Departament d'Ensenyament	4	6,3
Departament d'Interior	2	3,1
Departament de Justícia	2	3,1
Departament de la Presidència	1	1,6
Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda	1	1,6
Departament de Salut	4	6,3
Departament de Territori i Sostenibilitat	6	9,4
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	8	12,5
Administració local	28	43,8
Ajuntament d'Arenys de Munt	1	1,6
Ajuntament de Barcelona	3	4,7
Ajuntament de Calella	1	1,6
Ajuntament de Canet de Mar	17	26,6
Ajuntament de Fogars de Montclús	1	1,6
Ajuntament de Mont-roig del Camp	1	1,6
Ajuntament de Montseny	1	1,6
Diputació de Barcelona	3	4,7
Col·legis professionals	1	1,6
Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona	1	1,6
Companyies d'aigües	1	1,6
Aigües de Barcelona (AGBAR)	1	1,6
Companyies elèctriques	1	1,6
Iberdrola	1	1,6
Companyies telefòniques	4	6,3
Jazztel	1	1,6
Orange	1	1,6
Telefónica España, SAU	2	3,1
Total	64	100

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

	Població	Total	Queixes	Consultes
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
Mitjana	14.214	55,9	30,7	25,1

* Tenen conveni de visió singular de supervisió

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

	Total	Queixes	Consultes
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

* Es van fer dos desplaçaments al territori

III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 00035/2015

Actuació d'ofici relativa a l'adquisició i ús de les pistoles elèctriques Taser

Ajuntament de Canet de Mar
Departament d'Interior
Direcció General de la Policia

Després de saber que el Departament d'Interior havia donat el vistiplau al projecte d'introduir al llarg del 2015 l'ús de les pistoles elèctriques de la marca Taser per part d'algunes unitats de Mossos d'Esquadra i cossos de policia local, el Síndic va demanar a diversos ajuntaments catalans si la seva policia local utilitza aquestes armes.

L'Ajuntament de Canet de Mar va trametre un informe en resposta a totes les qüestions plantejades pel Síndic. Per la seva banda, l'11 de març de 2016 el Síndic va presentar un informe monogràfic sobre la dotació d'aquests dispositius per part dels cossos policials catalans, amb l'objectiu, d'una banda, de fer una diagnosi sobre l'ús i el funcionament de les pistoles elèctriques Taser a Catalunya, la seva capacitat lesiva i la idoneïtat que formin part de la dotació policial o no; i d'altra banda, de fer un estudi sobre l'ús que en fan específicament les policies locals de Catalunya, atès que fins ara es desconeixien les unitats que en fan ús, les directrius donades o la formació específica que han rebut els agents sobre la matèria.

Q 01754/2015

Disconformitat amb l'estat de conservació d'un aparcament d'una finca de Canet de Mar, el promotor del qual és l'Ajuntament d'aquest municipi

Ajuntament de Canet de Mar

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que fes una previsió de la realització de les obres per a la construcció i l'exploració d'un aparcament soterrani a Canet de Mar a fi de garantir el funcionament correcte del servei i la seguretat de les persones i els béns.

L'Ajuntament ha informat que una vegada s'hagi decidit si l'aparcament es gestionarà de manera directa o indirecta, es fixarà el calendari per a l'execució de les obres necessàries per esmenar les deficiències detectades. No obstant això, ja s'ha dut a terme alguna actuació per garantir la seguretat de les persones i s'ha aprovat una memòria per cobrir les escales d'accés a l'aparcament. Segons l'Ajuntament, es preveia dur a terme les obres abans que finalitzés l'any 2015.

Q 01775/2015

Queixa relativa a la taxa per la gestió de residus d'un local de Canet de MarAjuntament de Canet de Mar
Organisme de Gestió Tributària

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que, d'acord amb l'article 26.2 del Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, valorés la possibilitat de regular, mitjançant l'ordenança corresponent, que el prorrateig de la quota en casos d'inici i cessament de l'ús d'un servei o de l'aprofitament especial del domini públic quedi més ajustat al període impositiu durant el qual té lloc el fet imposable a fi que no es produeixi una situació com la que es planteja en aquesta queixa, o que adoptés qualsevol altra mesura que considerés adequada per evitar les circumstàncies que s'han produït en aquest cas.

L'Ajuntament ha informat que en la propera aprovació dels reglaments i les ordenances en relació amb el cobrament de taxes, aquests s'adaptaran a l'ordenança tipus proposada per l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona i, per tant, es regularà el prorrateig trimestral de la quota en els supòsits d'inici o cessament de la recepció del servei o la utilització privativa o aprofitament especial del servei.

Q 01951/2016

Queixa relativa a les molèsties causades a un veí de Canet de Mar arran de la col·locació d'uns generadors elèctrics prop del seu domicili amb motiu del rodatge d'una sèrie televisiva

Ajuntament de Canet de Mar

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre aquest assumpte i, concretament, sobre les mesures que es van adoptar per preveure les molèsties que el rodatge podia generar als veïns i sobre les mesures concretes que es van adoptar arran de la queixa del promotor.

L'Ajuntament ha informat que arran de la queixa de la persona interessada pel generador, la productora el va canviar per un de més petit i el va traslladar a un altre punt 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

