



# INFORME DE SANT ANDREU DE LLAVANERES 2016

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDIX

<b>I. CONSIDERACIONS GENERALS .....</b>	<b>3</b>
<b>II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A SANT ANDREU DE LLAVANERES EN DADES....</b>	<b>5</b>
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres durant el 2016.....	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2016 en què la persona interessada resideix a Sant Andreu de Llavaneres .....	7
<b>III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS .....</b>	<b>11</b>
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 Sant Andreu de Llavaneres, 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 anys 2013 i 2014, l'informe de Sant Andreu de Llavaneres 2016 es basa, fonamentalment, en les queixes i consultes rebudes durant l'any, 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 3 visites en el desplaçament a Llavaneres del 21 d'octubre de 2016. Les persones ateses per l'equip del Síndic a la Biblioteca Municipal han presentat 4 queixes i han fet una consulta. Les problemàtiques plantejades han estat, entre d'altres, temes relacionats amb consum (gas i electricitat) i urbanisme. De les 4 queixes presentades 2 anaven adreçades a l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres. 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 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 per 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 204,48 dies; el Síndic de Greuges, 75,97 dies, i la persona interessada, 8,16 dia. Si es comparen aquestes xifres amb la mitjana de dies emprats els anys anteriors, es pot observar l'increment dels terminis pel que fa a l'Administració. Aquestes dades mostren que l'Ajuntament, en comparació amb altres administracions amb conveni de visió singular de supervisió, presenta una demora significativa en la seva tramitació.

Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres, durant 2016 s'han finalitzat 2 actuacions (66,67%) i una continua en tramitació (33,3%). 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 Sant Andreu de Llavaneres, convé indicar l'increment de queixes i consultes d'aquest any (61,5%) respecte de l'any 2015.

Tot i això, convé assenyalar 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 de Sant Andreu de Llavaneres (taula 7), la majoria s'ha concentrat en temes propis de les polítiques socials, seguits per temes d'administració pública i tributs.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades de veïns de Sant Andreu de Llavaneres, predominen les referides a l'Administració local (12 queixes), de les quals 9 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 2016.

## 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 2016

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	-	0,0	3	16,67	-	0,0	1	20,0	-	0,0
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	-	0,0	3	16,67	-	0,0	1	20,0	-	0,0
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
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>8</b>	<b>80</b>	<b>8</b>	<b>44,44</b>	<b>2</b>	<b>16,67</b>	-	<b>0,0</b>	-	<b>0,0</b>
Administració pública i drets	8	80	8	44,44	2	16,67	-	0,0	-	0,0
Tributs	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Polítiques territorials</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>7</b>	<b>38,89</b>	<b>10</b>	<b>83,33</b>	<b>3</b>	<b>60,0</b>	<b>3</b>	<b>100,0</b>
Medi ambient	-	0,0	5	27,78	7	58,33	1	20,0	1	33,33
Urbanisme i habitatge	2	20	2	11,11	3	25,00	2	40,0	2	66,67
Consum	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	20,0	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>18</b>	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

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

	Població	Queixes
Castell-Platja d'Aro	10.567	2
Ripoll	10.583	6
Roca del Vallès, la	10.599	1
<b>Sant Andreu de Llavaneres</b>	<b>10.663</b>	<b>3</b>
Calonge	10.709	6
Bisbal d'Empordà, la	10.742	11
Sant Joan de Vilatorrada	10.759	1
<b>Mitjana</b>	<b>10.660</b>	<b>4,3</b>

### 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 2012-2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres	131,7	184,1	174,7	142,5	204,48
Síndic	76,7	67,1	50,4	79,7	75,97
Persona interessada	1,1	27,5	50,9	1,0	8,16

### 4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	1	33,33
Queixes finalitzades	2	66,67
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

### 5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

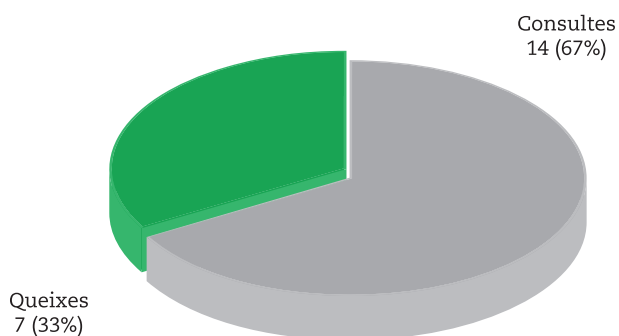
	N	%
<b>Irregularitat de l'Administració</b>	<b>1</b>	<b>50,0</b>
Es resol el problema	1	50,0
Resolucions acceptades	-	0,0
Resolucions parcialment acceptades	-	0,0
Resolucions no acceptades	-	0,0
<b>No-irregularitat de l'Administració</b>	<b>1</b>	<b>50,0</b>
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100</b>



## 2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2016 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A SANT ANDREU DE LLAVANERES

### 6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	7	33,33
■ Consultes	14	66,67
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

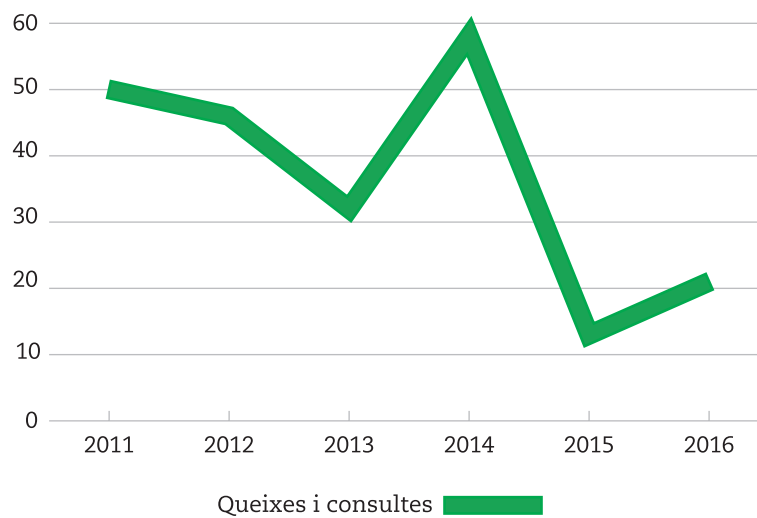


### 7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Total		Queixes		Consultes	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>8</b>	<b>38,10</b>	<b>2</b>	<b>28,57</b>	<b>6</b>	<b>42,86</b>
Educació i recerca	1	4,76	-	0,0	1	7,14
Infància i adolescència	5	23,81	2	28,57	3	21,43
Salut	1	4,76	-	0,0	1	7,14
Serveis socials	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	1	7,14
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>5</b>	<b>23,81</b>	<b>2</b>	<b>28,57</b>	<b>3</b>	<b>21,43</b>
Administració pública i drets	5	23,81	2	28,57	3	21,43
Tributs	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Polítiques territorials</b>	<b>4</b>	<b>19,05</b>	<b>2</b>	<b>28,57</b>	<b>2</b>	<b>14,29</b>
Medi ambient	1	4,76	1	14,29	-	0,0
Urbanisme i habitatge	3	14,29	1	14,29	2	14,29
<b>Consum</b>	<b>2</b>	<b>9,52</b>	<b>1</b>	<b>14,29</b>	<b>1</b>	<b>7,14</b>
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	<b>1</b>	<b>4,76</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>1</b>	<b>7,14</b>
<b>Cultura i llengua</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>
<b>Altres</b>	<b>1</b>	<b>4,76</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>1</b>	<b>7,14</b>
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

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

	Total	Queixes	Consultes
2012	46	20	26
2013	32	13	19
2014	58	27	31
2015	13	4	9
2016	21	7	14



## 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	31	20	36	15	7
Nombre de persones afectades en les consultes	26	19	31	9	14
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>39</b>	<b>67</b>	<b>24</b>	<b>21</b>

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

	Queixes	%
<b>Administració autonòmica</b>	<b>4</b>	<b>23,53</b>
Departament de Salut	1	5,88
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	3	17,65
<b>Administració local</b>	<b>12</b>	<b>70,59</b>
Ajuntament de Badalona	1	5,88
Ajuntament de Mataró	1	5,88
Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes	9	52,94
Diputació de Barcelona	1	5,88
<b>Companyies de gas</b>	<b>1</b>	<b>5,88</b>
Gas Natural - Fenosa	1	5,88
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100</b>

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

	Població	Total	Queixes	Consultes
Castell-Platja d'Aro	10.567	20	9	11
Ripoll	10.583	52	30	22
Roca del Vallès, la	10.599	80	55	25
<b>Sant Andreu de Llavanes</b>	<b>10.663</b>	<b>21</b>	<b>7</b>	<b>14</b>
Calonge	10.709	13	10	3
Bisbal d'Empordà, la	10.742	53	28	25
Sant Joan de Vilatorrada	10.759	45	33	12
<b>Mitjana</b>	<b>10.660</b>	<b>40,57</b>	<b>24,57</b>	<b>16,00</b>

**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
2016	5	4	1

### III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

#### 3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

**Q 01613/2010**

**Manca d'actuació de l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres 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 Llavaneres

El Síndic va recomanar a l'Ajuntament, en primer lloc, que ordenés que es fes un mesurament acústic a l'activitat, 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 verificués 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, en tercer lloc, que dugués a terme inspeccions al local, en diferents hores del dia, per verificar en quines condicions en surten els usuaris per fumar i el nombre de gent que acostuma a concentrar-se a l'exterior, a fi d'actuar en conseqüència.

L'Ajuntament ha informat que es va fer una nova visita a l'activitat, en el marc de la qual es va comprovar el compliment de les mesures correctores, en especial el funcionament de l'activitat amb les portes tancades. També s'informa que no s'ha modificat cap tipus de maquinària de l'activitat ni l'equip de climatització, i que l'activitat funciona com a bar únicament i compleix els horaris regulats per la normativa vigent.

**AO 00035/2015**

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

Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres  
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 Sant Andreu de Llavaneres 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 08374/2015

**Queixa relativa a la situació de dos infants de Sant Andreu de Llavaneres**

Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres  
 Departament de Benestar Social i Família  
 Direcció General d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència  
 Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que es coordinés amb els diferents serveis que atenen els fills de la promotora (escola, CAP de referència i altres) i els sol·licités informació amb relació a la situació dels infants, per valorar una possible situació de risc d'aquests infants davant la denúncia de possibles maltractaments feta per la mare. També li va suggerir que valorés la intervenció que cal fer en relació amb la situació d'aquests infants, independentment de la intervenció judicial relativa al règim de visites i de guàrdia i custòdia.

L'Ajuntament ha informat que s'està fent un seguiment del cas valorant les informacions dels diferents serveis que estan intervenint per determinar les mesures que cal prendre.

Q 08906/2015

**Disconformitat amb la circulació de vehicles al parc Can Matas i amb l'aparcament indegut a la zona**

Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre les mesures que té previst executar per evitar la circulació de vehicles a les zones on hi ha senyals de prohibit circular, les actuacions que té previst dur a terme en relació amb l'aparcament indegut a la zona i la valoració que fa de les propostes de la promotora de la queixa en relació amb la instal·lació d'elements de ferro o formigó que impedeixin l'aparcament indegut.

L'Ajuntament ha informat que s'ha redactat un document adreçat als agents de la Policia Local amb una sèrie de directrius de compliment obligat per detectar les infraccions denunciades a la zona del passeig Verge de Lourdes. També ha informat que la Policia Local es va posar en contacte amb la promotora per aclarir i concretar el problema de l'aparcament indegut, i que se li va indicar que aquesta qüestió no presenta cap conflicte.

Q 08984/2015

**Queixa per la manca d'actuació policial i de l'Ajuntament davant els actes incívics que es produeixen al parc de Can Matas i als voltants**

Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre aquest cas, sobre la valoració que fa dels diferents objectes de queixa exposats per la promotora i sobre les mesures que s'han adoptat i/o es preveu adoptar en relació amb aquesta qüestió.

L'Ajuntament ha informat de totes les actuacions que ha dut a terme per corregir la situació que denunciava la promotora de la queixa.

Q 04657/2016

**Disconformitat amb el fet que se segueixin utilitzant diverses places d'aparcament que s'han obert al pàrquing d'un edifici de Sant Andreu de Llavaneres, encara que l'Ajuntament n'hagi prohibit l'ús com a mesura cautelar**

Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres

---

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre les actuacions que dugués a terme per regularitzar aquest aparcament.

L'Ajuntament ha informat que el juliol de 2016 l'enginyer municipal va fer una visita de comprovació a l'aparcament i va comprovar que s'aplicaven les mesures correctores de caràcter ambiental i de prevenció i extinció d'incendis, motiu pel qual va emetre informe favorable. El titular de l'activitat està obligat a la revisió periòdica de les instal·lacions regulades per les preceptives normatives sectorials i a garantir el compliment de totes les condicions de caràcter general i particular en la legislació vigent en matèria d'aparcaments de vehicles.

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

