

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A LES FRANQUESES DEL VALLÈS EN DADES	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de les Franqueses del Vallès durant el 2016	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2016 en què la persona interessada resideix a les Franqueses del Vallès.....	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 les Franqueses del Vallès, 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 28 de desembre de 2016 entre l'Ajuntament i la institució del Síndic de Greuges de Catalunya.

L'informe de les Franqueses del Vallès 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.

El Síndic de Greuges ha rebut un total de 13 visites en el desplaçament a les Franqueses del 15 de setembre de 2015. Les persones ateses per l'equip del Síndic a Can Font han presentat 10 queixes i han fet 3 consultes. Les problemàtiques plantejades han estat, entre d'altres, temes relacionats amb consum (telefonía i aigua), serveis socials, sanitat, tributs, multes de trànsit, etc. De les 10 queixes presentades 5 anaven adreçades a l'Ajuntament de les Franqueses. Totes les visites ateses, excepte una, eren de persones veïnes de la població.

En aquest període analitzat, el Síndic de Greuges de Catalunya ha obert un total de 2 queixes en què l'administració afectada era l'Ajuntament de les Franqueses del Vallès, centrades en l'àmbit d'urbanisme, mobilitat i 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. Convé assenyalar que l'any anterior es van iniciar moltes queixes com a conseqüència dels procediments sancionadors de trànsit incoats arran de la col·locació dels dispositius de foto vermell en diferents punts del municipi.

Tot i així, tal com es pot veure a la taula 2, el nombre de queixes rebudes per l'Ajuntament de les Franqueses del Vallès en relació amb altres corporacions locals de població similar és lleugerament inferior.

Quant al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits (taula 3), l'Ajuntament de les Franqueses del Vallès presenta una mitjana de 120 dies; el Síndic de Greuges, 118,6 dies, i la persona interessada, 34 dies. Aquesta és una dada que serveix de referència per als pròxims anys amb l'objectiu d'anar reduint aquestes xifres, tant pel que fa a l'Administració com per al Síndic de Greuges de Catalunya.

Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de les Franqueses del Vallès, durant 2016 s'ha finalitzat una actuació (50%) i una altra continua en tramitació (50%). En la queixa finalitzada es va resoldre el problema abans que el Síndic emetés una recomanació o suggeriment.

Si l'anàlisi de l'evolució es fa a partir de les queixes i consultes rebudes al Síndic de persones residents a les Franqueses del Vallès, convé indicar la reducció de queixes i consultes d'aquest any (68,8%), respecte l'any 2015.

Aquest fet s'explica per dos motius. El primer, per l'increment de queixes que es van produir al municipi l'any anterior pels procediments sancionadors incoats. El segon, 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'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 les Franqueses del Vallès (taula 7), la majoria s'ha concentrat en temes propis de les polítiques socials, seguits d'administració pública i tributs.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades per veïns de les Franqueses del Vallès, predominen les queixes relacionades amb l'Administració local (22 queixes), de les quals 13 s'han tramitat amb l'Ajuntament de les Franqueses del Vallès i, en segon lloc, hi ha les referides a l'Administració autonòmica (18 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 LES FRANQUESES DEL VALLÈS EN DADES

2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE LES FRANQUESES DEL VALLÈS DURANT EL 2016

1. Evolució de les queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de les Franqueses del Vallès

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	6	54,5	1	7,1	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	2	18,2	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	4	36,4	1	7,1	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	5	45,5	6	42,9	-	0,0	48	88,9	-	0,0
Administració pública i drets	3	27,3	4	28,6	-	0,0	47	87,0	-	0,0
Tributs	2	18,2	2	14,3	-	0,0	1	1,9	-	0,0
Polítiques territorials	-	0,0	7	50,0	7	100,0	6	11,1	2	100,0
Medi ambient	-	0,0	3	21,4	5	71,4	4	7,4	1	50,0
Urbanisme i habitatge	-	0,0	4	28,6	2	28,6	2	3,7	1	50,0
Consum	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	11	100	14	100	7	100	54	100,0	2	100

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

	Població	Queixes
Calella*	18.317	4
Parets del Vallès	18.837	3
Banyoles	19.239	2
Franqueses del Vallès, les	19.417	2
Roses*	19.438	4
Sant Quirze del Vallès*	19.664	7
Manlleu	20.104	1
Mitjana	19.288	3,3

* Tenen conveni de visió singular de supervisió

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

	2016
Ajuntament de Les Franqueses del Vallès	120
Síndic	118,6
Persona interessada	34

4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	1	50,0
Queixes finalitzades	1	50,0
Total	2	100

5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

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

2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2016 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A LES FRANQUESES DEL VALLÈS

6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	13	44,8
■ Consultes	16	55,2
Total	29	100

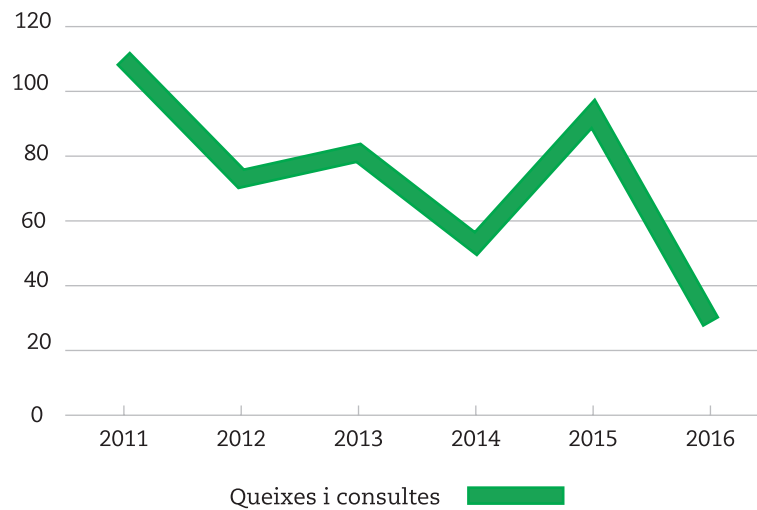


7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Total		Queixes		Consultes	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	11	37,9	4	30,8	7	43,8
Educació i recerca	7	24,1	2	15,4	5	31,3
Infància i adolescència	1	3,4	-	0,0	1	6,3
Salut	3	10,3	2	15,4	1	6,3
Serveis socials	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	8	27,6	4	30,8	4	25,0
Administració pública i drets	8	27,6	4	30,8	4	25,0
Tributs	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Polítiques territorials	7	24,1	4	30,8	3	18,8
Medi ambient	3	10,3	2	15,4	1	6,3
Urbanisme i habitatge	4	13,8	2	15,4	2	12,5
Consum	2	6,9	1	7,7	1	6,3
Seguretat ciutadana i justícia	1	3,4	-	0,0	1	6,3
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	29	100	13	100	16	100

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

	Total	Queixes	Consultes
2012	73	47	26
2013	81	57	24
2014	53	30	23
2015	93	52	41
2016	29	13	16



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	54	66	32	55	13
Nombre de persones afectades en les consultes	26	24	23	41	16
Total	80	90	55	96	29

10. Administracions amb les quals s'ha tramitat en les queixes procedents de les Franqueses del Vallès

	Queixes	%
Administració autonòmica	18	41,9
Departament d'Empresa i Coneixement	1	2,3
Departament d'Ensenyament	4	9,3
Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge	2	4,7
Departament de Salut	4	9,3
Departament de Territori i Sostenibilitat	3	7,0
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	4	9,3
Administració local	22	51,2
Ajuntament de les Franqueses del Vallès	13	30,2
Ajuntament de Llinars del Vallès	1	2,3
Ajuntament del Masnou	1	2,3
Diputació de Barcelona	7	16,3
Companyies elèctriques	3	7,0
ENDESA	3	7,0
Total	43	100,0

11. Queixes i consultes procedents de les Franqueses del Vallès en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars

	Població	Total	Queixes	Consultes
Calella*	18.317	42	24	18
Parets del Vallès	18.837	35	17	18
Banyoles	19.239	23	4	19
Franqueses del Vallès, les	19.417	29	13	16
Roses*	19.438	32	12	20
Sant Quirze del Vallès*	19.664	48	22	26
Manlleu	20.104	24	13	11
Mitjana	19.288	33,3	15,0	18,3

* Tenen conveni de visió singular de supervisió

III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 00330/2014

Disconformitat amb les molèsties de sorolls i vibracions que provoca un restaurant de les Franqueses del Vallès

Ajuntament de les Franqueses del Vallès

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que valorés la possibilitat de clausurar temporalment l'activitat fins que comprovés amb la sonometria corresponent que les molèsties denunciades per la promotora de la queixa han desaparegut.

L'Ajuntament ha informat que s'ha dut a terme un mesurament sonomètric des del domicili de la promotora, amb el resultat que el restaurant compleix els límits d'immissió que estableix la normativa. Així mateix, ha informat que han desaparegut les molèsties.

AO 00035/2015

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

Ajuntament de les Franqueses del Vallès
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 les Franqueses del Vallès 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 03426/2015 i altres

Queixes dels afectats pels procediments sancionadors de trànsit incoats arran de la col·locació de càmeres en semàfors a diferents punts del municipiAjuntament de les Franqueses del Vallès
Diputació de Barcelona

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de les Franqueses del Vallès que apliqués la norma de títol "Equipamiento para la gestión del tráfico. Visión artificial. Detección de vehículos infractores. Parte 1 Especificación funcional y protocolos aplicativos para semáforo rojo", elaborada per l'Associació Espanyola de Normalització i Certificació (AENOR), i verificqués periòdicament que els dispositius anomenats *foto vermell* instal·lats als diferents punts del municipi compleixen els estàndards establerts a la norma, a fi que les denúncies per les infraccions detectades per aquests mitjans reuneixin totes les garanties i la fiabilitat necessàries per considerar que s'han respectat els principis que conformen l'exercici de la potestat sancionadora per part de l'Administració.

L'Ajuntament ha informat que va encarregar un estudi independent sobre el funcionament integral dels grups semafòrics del municipi controlats pel sistema de foto vermell, que ha permès concloure que tant els semàfors analitzats com el sistema de foto vermell funcionen correctament. També s'ha informat que l'Àrea de Seguretat Ciutadana de l'Ajuntament té previst sol·licitar a l'empresa adjudicatària del servei de gestió de sistemes intel·ligents de control de la seguretat viària la verificació periòdica dels dispositius de foto vermell, per tal que compleixin amb les normes establertes.

Q 03107/2016

Queixa relativa a les molèsties per sorolls que ocasiona una tapa metàl·lica ubicada en una carretera de les Franqueses del Vallès, just davant d'un habitatge

Ajuntament de les Franqueses del Vallès

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre quan té previst fer alguna actuació respecte de la tapa metàl·lica, si no ho ha fet; i si ja ho ha fet, quines comprovacions s'han dut a terme per verificar les molèsties, atès que segons el promotor es tornen a produir.

L'Ajuntament ha informat de totes les actuacions que ha dut a terme per resoldre aquest problema. Després d'una primera actuació, el promotor va indicar que el problema persistia, de manera que posteriorment l'empresa adjudicatària del contracte dels serveis de manteniment de la via pública, reparació i renovació de la infraestructura urbana va començar els treballs de substitució del marc i la tapa del pou. Aquests treballs ja van finalitzar amb el repàs de juntes i la comprovació de l'estat de l'asfalt.