

INFORME D'ARENYS DE MUNT 2017

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDEX

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 2017	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2017 en què la persona interessada resideix a Arenys de Munt	7
III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS	13
3.1. Resolucions complertes	13

I. CONSIDERACIONS GENERALS

Els informes de Conveni de visió singular de supervisió tenen com a objectiu resumir l'actuació de l'Ajuntament d'Arenys de Munt, el Síndic de Greuges de Catalunya i la ciutadania del municipi en el decurs de l'any finalitzat, d'acord amb el que estableix el conveni de col·laboració entre l'Ajuntament i el Síndic signat el 6 de juliol de 2012.

En els darrers cinc anys, el Síndic de Greuges de Catalunya ha incrementat les funcions que tenia atribuïdes en la mateixa Llei 24/2009, del 23 de desembre. En concret, el Parlament de Catalunya ha confiat en la institució del Síndic com a garant del compliment efectiu de la normativa aprovada en matèria de transparència (Llei 19/2014, del 29 de desembre), igualtat efectiva entre homes i dones (article 57 de la Llei 17/2015, del 21 de juliol), drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals (Llei 11/2014, del 10 d'octubre) o ciberseguretat (Llei 15/2017, del 25 de juliol).

A més, recentment, el Síndic, juntament amb l'Institut de Drets Humans, ha creat l'Estructura de Drets Humans de Catalunya, amb l'objectiu de promoure i protegir aquests drets a Catalunya.

L'increment de competències s'ha de traduir en una visió més exhaustiva de les tasques que estan desenvolupant els ajuntaments i, en particular, d'aquells amb qui el Síndic té un conveni de visió singular de supervisió, però també s'ha de reflectir en nous camps d'intervenció i de col·laboració entre l'Administració local i el Síndic, amb l'objectiu final d'una millora en la garantia i defensa dels drets i les llibertats de la ciutadania, tant privades com públiques.

En el marc d'aquesta col·laboració, i de la necessitat d'una completa transparència en els serveis públics, durant l'any 2017 el Síndic ha publicat la seva seu electrònica. Aquesta eina pretén ser un espai de transparència, tant per a les persones interessades com per a les administracions. Així, mitjançant l'autenticació corresponent, tant les persones interessades com l'Administració poden accedir a tota la documentació dels seus expedients.

Les persones interessades disposen de la documentació emesa o rebuda dels seus expedients, que poden consultar en tot moment (documents i data d'entrada o sortida de la documentació) i, mitjançant un sistema molt senzill, poden accedir en un termini de 10 dies (amb la revisió prèvia de les garanties en matèria de protecció de dades i drets de terceres persones per part del Síndic) a la documentació que ha generat l'Administració en els seus expedients.

Ahora, l'Ajuntament d'Arenys de Munt pot accedir a tot un conjunt de llistes, estadístiques i eines per controlar l'estat dels expedients i els terminis, a més d'accedir a la documentació que consta en l'expedient de l'Administració per garantir que tota la informació es troba ben recollida.

L'Ajuntament d'Arenys de Munt ha estat l'administració afectada en un total de 4 queixes durant l'any 2017, i manté una evolució decreixent des de la signatura del conveni. Aquestes queixes s'han centrat en l'àmbit d'administració pública. En relació amb la població de municipis similars, no s'observa una diferència significativa i es manté en la mitjana de queixes d'altres administracions locals.

Pel que fa als terminis de tramitació, la durada del procediment s'ha reduït significativament durant aquest any, tal com es mostra en l'apartat 3 de l'informe, i s'arriba a les dades que ambdues institucions havien acordat en el conveni signat l'any 2012 (15 dies per tràmit i institució), fet que reverteix positivament en la percepció de l'Administració

local per part de la ciutadania, atès que els seus problemes es resolen o es motiven en un termini prudencial de temps.

Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament d'Arenys de Munt, durant 2017 s'han finalitzat 9 actuacions (69,23%). D'aquestes 9, n'hi ha 6 en què no s'ha detectat cap irregularitat (66,7%). En la resta de casos en què s'ha detectat una irregularitat (33,3%) o bé s'ha solucionat abans que el Síndic formulés suggeriments o recomanacions, o bé s'ha acceptat la resolució un cop el Síndic s'hi ha pronunciat.

De fet, tal com es mostra en el títol III de l'Informe 2017, fruit d'aquest conveni, i davant les queixes de la ciutadania, l'Ajuntament d'Arenys de Munt ha atès la sol·licitud d'una persona perquè s'instal·lés un nou comptador, ha informat una altra persona de les condicions d'accessibilitat del cementiri i també ha ordenat l'anul·lació d'una sanció que en el moment dels fets no era constitutiva d'infracció.

L'anàlisi de les queixes i consultes rebudes al Síndic de persones residents a Arenys de Munt mostra la tendència a disminuir el nombre de queixes provinents d'Arenys de Munt o, si més no, l'increment de l'ús de mitjans electrònics per part de les persones interessades i del servei de notificacions i comunicacions electròniques, en detriment del correu postal o presencial.

La majoria de les queixes i consultes se centren en administració pública i tributs (36,8%) i, en particular, en problemes de participació ciutadana. En segon lloc, es fa referència a les queixes de consum (28,95%) i, en concret, a alguns talls de llum durant 9 hores que s'han produït al municipi.

Pel que fa a la distribució de queixes per sexe, la majoria de les queixes han estat presentades per dones, especialment en l'àmbit de polítiques socials (87,5%) i consum. En aquest sentit, novament es mostra com la càrrega familiar (cura dels infants, gent gran o persones amb diversitat funcional) és gestionada fonamentalment per dones.

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

Pel que fa als desplaçaments al territori, el Síndic de Greuges ha rebut un total de 6 visites en el desplaçament a Arenys de Munt el 8 de maig de 2017. Les persones ateses van presentar un total de 6 queixes i 1 consulta. Els problemes plantejats han estat, entre d'altres, temes relacionats amb consum (aigua, electricitat, gas i telefonia), habitatge, pensions, etc. Totes les visites ateses, menys una, eren persones veïnes de la població.

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 de 2017.

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 2017

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

	2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	-	0,00	-	0,00	-	0,00	1	11,11	0	0,00
Discriminacions	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
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	-	0,00	-	0,00	-	0,00	1	11,11	-	0,00
Treball i pensions	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Administració pública i tributs	1	100	4	30,77	2	22,22	3	33,33	3	75,00
Administració pública i drets	1	100	4	30,77	-	0,00	2	22,22	3	75,00
Tributs	-	0,00	-	0,00	2	22,22	1	11,11	-	0,00
Polítiques territorials	-	0,00	5	38,46	5	55,56	5	55,56	1	25,00
Medi ambient	-	0,00	3	23,08	3	33,33	3	33,33	1	25,00
Urbanisme i habitatge	-	0,00	2	15,38	2	22,22	2	22,22	-	0,00
Consum	-	0,00	4	30,77	1	11,11	-	0,00	-	0,00
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,00	-	0,00	1	11,11	-	0,00	-	0,00
Cultura i llengua	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Total	1	100	13	100	9	100	9	100	4	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	8.514	4
Tiana	8.645	3
Sant Fost de Campsentelles	8.664	4
Arenys de Munt	8.728	4
Montmeló	8.748	4
Sentmenat	8.818	4
Puigcerdà	8.839	4
Mitjana	8.708	3,9

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 2013-2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Ajuntament d'Arenys de Munt	43,1	56	58,2	91,6	40,3
Síndic	73,6	44,6	39,9	40,5	57,4
Persona interessada	28,4	45,9	25,1	46,2	41,7

4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	4	30,77
Queixes finalitzades	9	69,23
Total	13	100

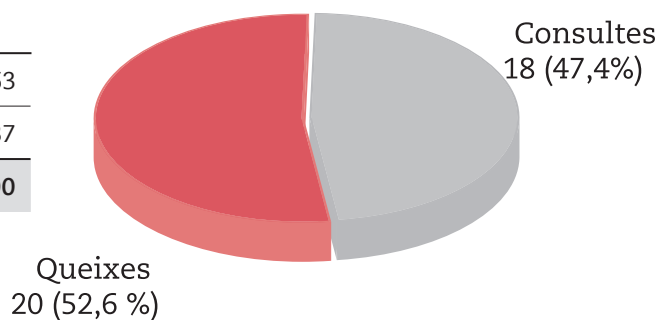
5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	3	33,3
Es resol el problema	1	11,1
Resolucions acceptades	2	22,2
Resolucions parcialment acceptades	-	0,0
Resolucions no acceptades	-	0,0
No-irregularitat de l'Administració	6	66,7
La persona interessada desisteix	-	0
Queixes no admeses a tràmit	-	0
Total	9	100

2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2017 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A ARENYS DE MUNT

6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	20	52,63
■ Consultes	18	47,37
Total	38	100

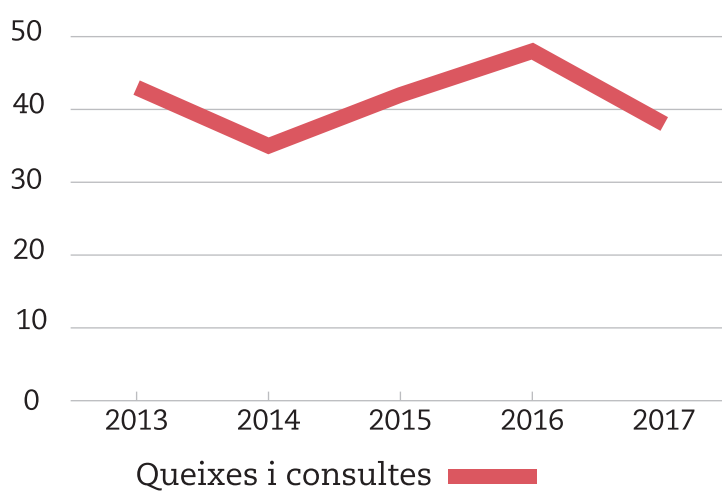


7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	2	10,00	6	33,33	8	21,05
Discriminació	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educació i recerca	-	0,00	1	5,56	1	2,63
Infància i adolescència	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Salut	2	10,00	2	11,11	4	10,53
Serveis socials	-	0,00	3	16,67	3	7,89
Treball i pensions	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Administració pública i tributs	11	55,00	3	16,67	14	36,84
Administració pública i drets	6	30,00	3	16,67	9	23,68
Tributs	5	25,00	-	0,00	5	13,16
Polítiques territorials	1	5,00	2	11,11	3	7,89
Medi ambient	1	5,00	2	11,11	3	7,89
Urbanisme i habitatge	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Consum	6	30,00	5	27,78	11	28,95
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Cultura i llengua	-	0,00	1	5,56	1	2,63
Altres	-	0,00	1	5,56	1	2,63
Total	20	100	18	100	38	100

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

	Queixes	Consultes	Total
2013	20	23	43
2014	17	18	35
2015	20	22	42
2016	24	24	48
2017	20	18	38

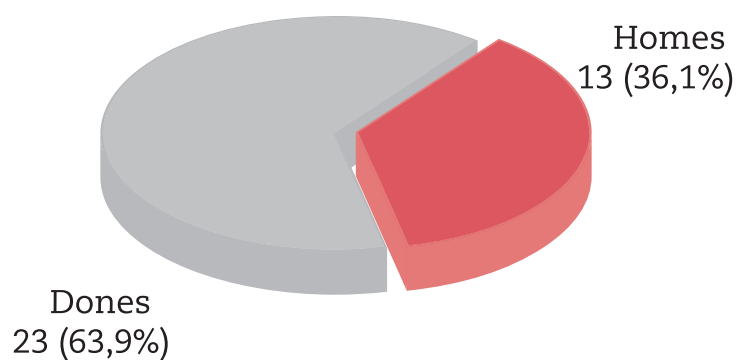


9. Queixes i consultes procedents d'Arenys de Munt per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	18	90,0	18	100,0	36	94,7
Dona	11	55,0	12	66,7	23	60,5
Home	7	35,0	6	33,3	13	34,2
Persona jurídica	2	10,0	-	0,0	2	5,3
Total	20	52,6	18	47,4	38	100

10. Queixes i consultes procedents d'Arenys de Munt per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	7	87,50	1	12,50	8	100
Discriminació	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educació i recerca	1	100,00	-	0,00	1	100
Infància i adolescència	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Salut	3	75,00	1	25,00	4	100
Serveis socials	3	100,00	-	0,00	3	100
Treball i pensions	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Administració pública i tributs	6	46,15	7	53,85	13	100
Administració pública i drets	6	66,67	3	33,33	9	100
Tributs	-	0,00	4	100,00	4	100
Polítiques territorials	2	66,67	1	33,33	3	100
Medi ambient	2	66,67	1	33,33	3	100
Urbanisme i habitatge	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Consum	8	80,00	2	20,00	10	100
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Cultura i llengua	-	0,00	1	100,00	1	100
Altres	-	0,00	1	100,00	1	100
Total	23	63,89	13	36,11	36	100



11. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2012-2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de persones afectades en les queixes	22	18	28	24	20
Nombre de persones afectades en les consultes	23	18	22	24	18
Total	45	36	50	48	38

12. 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

13. Queixes i consultes procedents d'Arenys de Munt en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars

	Població	Queixes	Consultes	Total
Masquefa	8.386	15	6	21
Sant Fruitós de Bages	8.387	9	11	20
Tiana	8.553	9	7	16
Arenys de Munt	8.638	24	24	48
Sant Fost de Campsentelles	8.650	30	16	46
Sentmenat	8.700	13	14	27
Montmeló	8.784	18	19	37
Mitjana	8.585	16,9	13,9	30,7

14. Evolució de les queixes i consultes procedents d'Arenys de Munt en els desplaçaments al municipi

	Queixes	Consultes	Total
2011	-	-	-
2012	2	2	4
2013	2	5	7
2014	3	1	4
2015	6	5	11
2016	5	4	9
2017	6	1	7

III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 05521/2015

Queixa relativa a una sol·licitud d'alta d'un nou comptador per a una finca d'Arenys de Munt

Ajuntament d'Arenys de Munt

D'acord amb la regulació aplicable, no hi ha dubte que l'ús de l'aigua per a una zona comunitària és domèstic i, d'acord amb els articles 19, 49 i 50 de l'Ordenança del servei d'aigua d'Arenys de Munt, els costos de les obres que s'hagin de dur a terme per a l'ampliació o substitució de canonades han d'anar a càrrec del gestor del servei. Per això, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament d'Arenys de Munt que donés les ordres oportunes a fi que s'atengués la sol·licitud de la persona interessada d'alta d'instal·lació d'un

nou comptador, de manera que la gestora del servei assumeixi el cost de la renovació de la connexió i les obres que aquesta actuació comporti.

L'Ajuntament ha informat que es va instal·lar la connexió de servei i la vàlvula de seccionament de la connexió a la finca de la persona interessada sense cap cost.

Q 04362/2016

Queixa relativa a les condicions d'accessibilitat de la part alta del cementiri municipal d'Arenys de Munt

Ajuntament d'Arenys de Munt

El Síndic va traslladar la queixa de la persona interessada a l'Ajuntament i li va demanar que l'informés sobre la tramitació d'aquest assumpte.

L'Ajuntament ha indicat que es va informar la persona interessada de les actuacions dutes a terme per constatar les condicions d'accessibilitat del cementiri i per començar a tramitar un projecte de reforma que en permeti l'adaptació a persones amb mobilitat reduïda.

Q 05750/2016

Queixa relativa a un procediment sancionador incoat per infracció de l'Ordenança municipal sobre tinença d'animals d'Arenys de Munt

Ajuntament d'Arenys de Munt

El Síndic va demanar a l'Ajuntament d'Arenys de Munt que, a l'empara del que estableix l'article 62.1 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, vigent en el moment en què es va dictar la resolució sancionadora, i l'actual 47.1.a) de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, donés les ordres oportunes per tal d'anul·lar la resolució sancionadora dictada, atès que lesiona el dret fonamental susceptible d'empara constitucional del promotor a no ser

sancionat per una acció que no era constitutiva d'infracció administrativa d'acord amb la legislació vigent al moment en què va tenir lloc.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat de l'anul·lació de la sanció d'acord amb les consideracions formulades pel Síndic.

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

