



INFORME DE ROSES 2017

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A ROSES EN DADES	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Roses durant el 2017	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2017 en què la persona interessada resideix a Roses.....	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 de Roses, 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 20 de maig de 2010.

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 de Roses 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 de Roses ha estat l'administració afectada en un total de 10 queixes durant l'any 2017, i manté una tendència similar des de la signatura del conveni. Aquestes queixes s'han centrat en l'àmbit d'administració pública i tributs (accés a la informació, donar resposta a les persones interessades a les instàncies que presenten, etc.), de medi ambient i urbanisme (molèsties per sorolls o compliment de la legalitat urbanística, etc.). 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'aproxima a les dades que ambdues institucions havien acordat en el conveni signat l'any 2010 (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 de Roses, durant 2017 s'han finalitzat 10 actuacions (76,9%), la majoria de les quals provenien de 2016. Del conjunt de queixes finalitzades, en el 90% dels casos en què s'ha detectat una irregularitat 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 en matèria d'urbanisme i medi ambient, l'Ajuntament ha requerit a una empresa la retirada de pneumàtics per evitar problemes de salubritat a la ciutadania o en l'àmbit de transports públics ha mantingut la línia entre Roses i Santa Margarida, entre d'altres.

En matèria d'administració pública i tributs, l'Ajuntament ha garantit el dret d'accés a la informació o ha aportat i millorat la informació que es donava quan la persona interessada ho requeria mitjançant instància.

Finalment, i com a exemples, en l'àmbit de tributs, l'Ajuntament ha anul·lat el rebut i ha fet un nou prorrateig de la taxa de recollida d'escombraries d'una activitat econòmica que en el decurs de l'any es va donar de baixa.

L'anàlisi de les queixes i les consultes rebudes al Síndic de persones residents a Roses mostra un increment en el nombre de queixes provinents de Roses.

La majoria de les queixes i consultes se centren en administració pública i tributs (25,5%), seguit de polítiques socials (23,5%) i consum (23,5%)

Pel que fa a la distribució de queixes per sexe, val a dir que al municipi de Roses es reproduïxen les dades del conjunt de Catalunya, atès que a Catalunya és majoritària la presència de dones que presenten queixes al Síndic, especialment en l'àmbit de polítiques socials, i a Roses el 63,3% de les queixes han estat presentades per dones, i en l'àmbit de polítiques socials, el 75%. No obstant això, també cal assenyalar que és en l'àmbit de consum en què la distribució de queixes per sexe és més diferent (81,8% són presentades per dones).

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades de persones residents a Roses, predominen les referides a l'Administració local (9 queixes), 6 de les quals s'han tramitat amb l'Ajuntament de Roses. En segon lloc, hi ha les queixes relacionades amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya (7 queixes).

Pel que fa als desplaçaments al territori, el Síndic de Greuges ha rebut un total de 14 visites en el desplaçament a Roses del 4 de maig de 2017. Les persones ateses per l'equip del Síndic han presentat 11 queixes i 4 consultes. Els problemes plantejats han estat, entre d'altres, temes relacionats amb consum (aigua, electricitat), medi ambient, sancions, etc. Totes les visites ateses, excepte una, eren de 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 ROSES EN DADES

2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADAES AMB L'AJUNTAMENT DE ROSES DURANT EL 2017

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

	2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	3	15,0	-	0,0	3	30,0	1	25,0	1	10,0
Discriminacions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	3	15,0	-	0,0	-	0,0	1	25,0	-	0,0
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	-	0,0	-	0,0	3	30,0	-	0,0	1	10,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	10	50,0	7	36,8	2	20,0	1	25,0	4	40,0
Administració pública i drets	4	20,0	7	36,8	2	20,0	-	0,0	3	30,0
Tributs	6	30,0	-	0,0	-	0,0	1	25,0	1	10,0
Polítiques territorials	7	35,0	11	57,9	3	30,0	2	50,0	3	30,0
Medi ambient	5	25,0	4	21,1	2	20,0	-	0,0	2	20,0
Urbanisme i habitatge	2	10,0	7	36,8	1	10,0	2	50,0	1	10,0
Consum	-	0,0	1	5,3	1	10,0	-	0,0	2	20,0
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	-	0,0	1	10,0	-	0,0	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	20	100	19	100	10	100	4	100	10	100

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

	Població	Queixes
Malgrat de Mar	18.345	249
Calella*	18.481	9
Parets del Vallès	18.970	4
Roses	19.216	10
Banyoles	19.397	4
Franqueses del Vallès, les*	19.584	14
Sant Quirze del Vallès*	19.867	4
Mitjana	19.123	42,0

* Tenen conveni de visió singular de supervisió

3. Temps en dies emprat per l'Ajuntament de Roses, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2013-2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Ajuntament de Roses	63,5	66,2	62,6	61,1	47,4
Síndic	98,7	84,4	75,9	76,0	14,3
Persona interessada	17,3	25,6	3,5	3,3	7,9

4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	3	23,1
Queixes finalitzades	10	76,9
Total	13	100

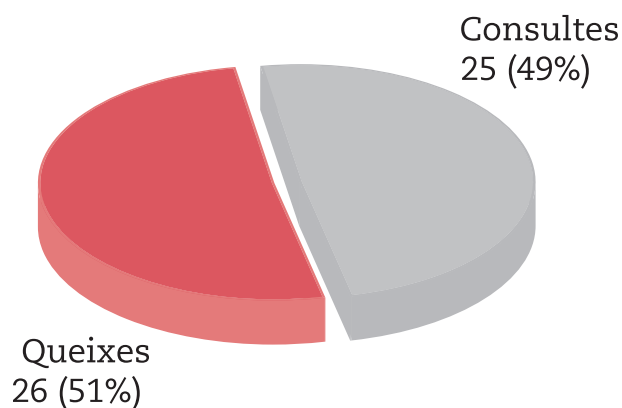
5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	9	90,0
Es resol el problema	7	70,0
Resolucions acceptades	1	10,0
Resolucions parcialment acceptades	1	10,0
Resolucions no acceptades	-	0,0
No-irregularitat de l'Administració	1	10,0
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
Total	10	100

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

6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	26	51,0
■ Consultes	25	49,0
Total	51	100

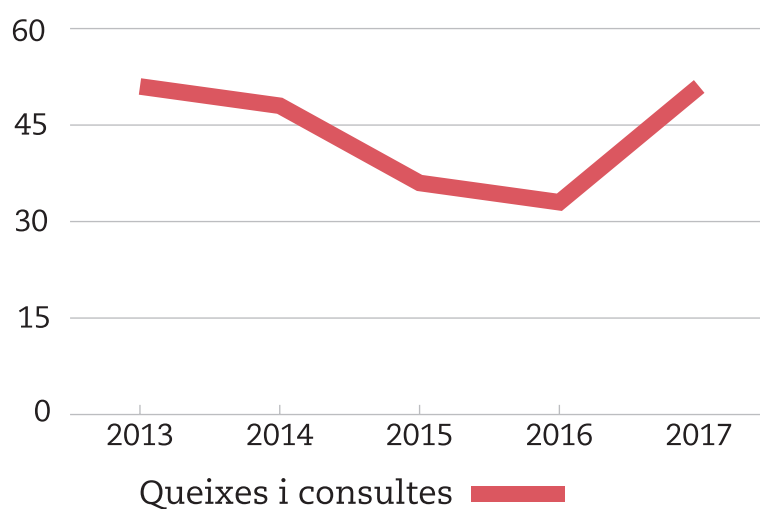


7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	8	30,8	4	16,0	12	23,5
Discriminacions	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	-	0,0	1	4,0	1	2,0
Infància i adolescència	1	3,8	1	4,0	2	3,9
Salut	2	7,7	1	4,0	3	5,9
Serveis socials	5	19,2	1	4,0	6	11,8
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	6	23,1	7	28,0	13	25,5
Administració pública i drets	5	19,2	4	16,0	9	17,6
Tributs	1	3,8	3	12,0	4	7,8
Polítiques territorials	5	19,2	4	16,0	9	17,6
Medi ambient	3	11,5	2	8,0	5	9,8
Urbanisme i habitatge	2	7,7	2	8,0	4	7,8
Consum	7	26,9	5	20,0	12	23,5
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	2	8,0	2	3,9
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres	-	0,0	3	12,0	3	5,9
Total	26	100	25	100	51	100

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

	Queixes	Consultes	Total
2013	26	25	51
2014	20	28	48
2015	15	21	36
2016	13	20	33
2017	26	25	51

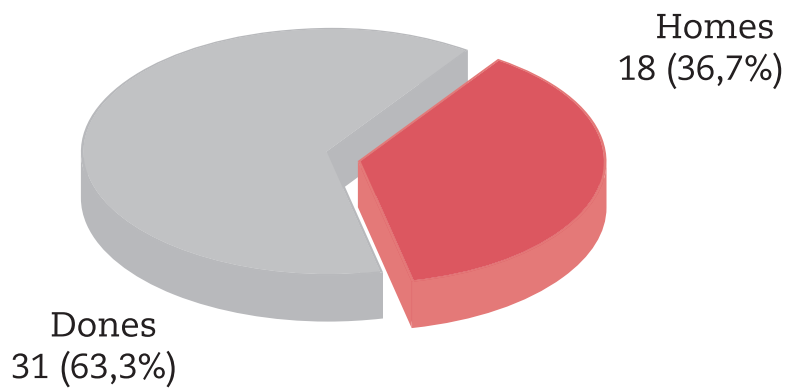


9. Queixes i consultes procedents de Roses per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	24	92,3	25	100,0	49	96,1
Dona	17	65,4	14	56,0	31	60,8
Home	7	26,9	11	44,0	18	35,3
Persona jurídica	2	7,7	-	0,0	2	3,9
Total	26	100,0	25	100,0	51	100,0

10. Queixes i consultes procedents de Roses per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	9	75,00	3	25,00	12	100,00
Discriminació	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educació i recerca	-	0,00	1	100,00	1	100,00
Infància i adolescència	2	100,00	-	0,00	2	100,00
Salut	1	33,33	2	66,67	3	100,00
Serveis socials	6	100,00	-	0,00	6	100,00
Treball i pensions	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Administració pública i tributs	7	58,33	5	41,67	12	100,00
Administració pública i drets	4	44,44	5	55,56	9	100,00
Tributs	3	100,00	-	0,00	3	100,00
Polítiques territorials	3	33,33	6	66,67	9	100,00
Medi ambient	2	40,00	3	60,00	5	100,00
Urbanisme i habitatge	1	25,00	3	75,00	4	100,00
Consum	9	81,82	2	18,18	11	100,00
Seguretat ciutadana i justícia	1	50,00	1	50,00	2	100,00
Cultura i llengua	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Altres	2	66,67	1	33,33	3	100,00
Total	31	63,27	18	36,73	49	100,00



11. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2013-2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de persones afectades en les queixes	28	31	24	14	28
Nombre de persones afectades en les consultes	25	28	21	20	25
Total	53	59	45	34	53

12. Administracions amb les quals s'ha tramitat en les queixes procedents de Roses

	Queixes	%
Administració autonòmica	7	36,8
Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge	1	5,3
Departament de la Presidència	1	5,3
Departament de Salut	2	10,5
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	3	15,8
Administració local	9	47,4
Ajuntament de Figueres	1	5,3
Ajuntament de Roses	6	31,6
Diputació de Girona	2	10,5
Companyies telefòniques	1	5,3
Jazztel	1	5,3
Companyies de gas	1	5,3
Gas Natural Fenosa	1	5,3
Companyies elèctriques	1	5,3
ENDESA	1	5,3
Total	19	100

13. Queixes i consultes procedents de Roses en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars

	Població	Queixes	Consultes	Total
Malgrat de Mar	18.345	261	21	282
Calella*	18.481	25	24	49
Parets del Vallès	18.970	20	11	31
Roses	19.216	26	25	51
Banyoles	19.397	12	14	26
Franqueses del Vallès, les*	19.584	36	25	61
Sant Quirze del Vallès*	19.867	22	28	50
Mitjana	19.123	57,4	21,1	78,6

* Tenen conveni de visió singular de supervisió

14. Evolució de les queixes i consultes procedents de Roses en els desplaçaments al municipi

	Queixes	Consultes	Total
2011	4	3	7
2012	9	1	10
2013	4	5	9
2014	4	3	7
2015	5	-	5
2016	6	2	8
2017	11	4	15

III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 09533/2016

Manca de resposta de l'Ajuntament de Roses a dues instàncies relatives a temes urbanístics

Ajuntament de Roses

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre l'estat de tramitació de les respostes expresses a les instàncies presentades per la persona interessada.

Segons ha comunicat l'Ajuntament, la persona interessada ja ha rebut la resposta a les seves instàncies, fet pel qual es considera corregida l'actuació de l'Administració i no s'aprecia que s'hagi produït indefensió a aquesta persona.

Q 10040/2016

Disconformitat amb l'actuació dels serveis socials de l'Ajuntament de Roses en el cas d'una família amb tres infants a càrrec que només disposa d'un subsidi d'atur com a únic ingrés econòmic

Ajuntament de Roses

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que li fes arribar un informe social en el qual es fessin constar totes les intervencions portades a terme en el cas d'aquesta família; que l'informés de quins han estat els incompliments per part de les persones interessades del pla de treball establert amb l'Àrea de Serveis Socials de Roses, els qual han donat lloc a la denegació dels ajuts que han sol·licitat, i que l'informés de les gestions que s'han dut a terme en relació amb l'expedient de la renda mínima d'inserció de la qual era beneficiari el nucli familiar.

L'Ajuntament ha tramès un informe en el qual es recullen les intervencions dutes a terme per l'equip de serveis socials amb relació a la situació d'aquesta família. De la informació aportada se'n desprèn que se li ha facilitat orientació i assessorament i que s'han gestionat diverses mesures de suport. També es posa en relleu que la proposta de suspensió de la renda mínima d'inserció deriva d'una valoració contrastada amb els diversos serveis que han intervingut en el cas, que indica que s'ha produït un incompliment reiterat del pla de treball establert. El Síndic, doncs, no observa irregularitat en l'actuació dels serveis socials bàsics, i així ho ha fet saber al promotor de la queixa.

Q 00626/2017

Queixa relativa a la taxa de recollida de residus corresponent a una activitat de cafeteria de Roses que ja va ser donada de baixa

Ajuntament de Roses

El promotor de la queixa exposava que havia donat de baixa una activitat i que va demanar per escrit a l'Ajuntament que no es generessin més taxes a partir de la data de baixa. Atès, però, que no va rebre cap resposta, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre aquest assumpte.

D'acord amb la documentació aportada, en resposta a la sol·licitud de baixa de l'activitat presentada pel promotor s'ha dictat decret d'alcaldia pel qual es resol anul·lar un rebut corresponent als residus anuals de tot l'exercici 2016 i expedir una nova liquidació per un import inferior, corresponent només al primer semestre de l'exercici de 2016. Aquest prorrateig es correspon al que determina l'article 9 de l'Ordenança fiscal núm. 13, reguladora de la taxa per la recollida, tractament i eliminació de residus municipals.

Q 01511/2017

Queixa relativa a l'acumulació de pneumàtics fora d'ús en un parc d'atraccions de Roses, fet que fa incrementar la presència de mosquits tigre a la zona

Ajuntament de Roses

L'Ajuntament va informar que l'abril de 2017 va resoldre imposar una multa coercitiva al propietari del terreny atès l'incompliment del requeriment de retirada dels pneumàtics. Posteriorment es va advertir el propietari que se li imposaria una nova multa si no duia a terme la retirada en un termini de deu dies. El mes de juny, una part dels pneumàtics van ser enretirats, tot i que la persona interessada va manifestar que les molèsties per la presència de mosquits continuaven. Per aquest motiu, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que fes el seguiment de l'estat de la parcel·la i que en seguís requerint la neteja fins que quedés en unes condicions adequades.

L'Ajuntament ha indicat que s'ha enretirat una quantitat important de pneumàtics i que s'ha actuat per evitar l'acumulació d'aigua a l'interior dels que queden. Atès que l'Ajuntament considera que aquesta mesura no és suficient, proposa requerir de nou el promotor perquè enretiri tots els pneumàtics fora d'ús que hi ha en aquest indret i dugui a terme les operacions de manteniment i enretirada d'objectes necessàries per evitar l'acumulació d'aigua de pluja a les instal·lacions, per motius de conservació i de salubritat pública. Per tant, el Síndic considera que l'Ajuntament està treballant correctament per resoldre l'objecte de la queixa, però en farà un seguiment si transcorreguts tres mesos no s'ha solucionat definitivament el problema.

Q 03583/2017
Q 03584/2017

Manca de resposta de l'Ajuntament de Roses a una instància relativa a la supressió del servei de transport urbà de bus entre Roses i Santa Margarida

Ajuntament de Roses

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre els motius que justificaven la supressió del servei i sobre la resposta que tenia previst donar a la persona interessada.

L'Ajuntament ha informat que el contracte del servei de transport urbà es va adjudicar a una empresa per un període que finalitzava el 30 de juny de 2016. Per tal de no deixar el servei sense prestar, l'Ajuntament va instar el contractista a prestar-lo mentre es dissenyava un nou servei de transport urbà adaptat a la nova demanda dels usuaris, canviant el sistema de gestió i de prestació. El nou contracte de prestació de serveis es va adjudicar el 7 de juny de 2017 amb inici del servei l'1 de juliol de 2017. L'inici de la línia entre Roses i Santa Margarida es va iniciar el mes de juny, i el servei es presta amb normalitat i sense incidències destacables.

Q 04316/2017

Queixa relativa a la tramitació d'un expedient de canvi de titularitat, trasllat i posterior rescat de dos nínxols del cementiri de Roses

Ajuntament de Roses

La promotora de la queixa va presentar una sol·licitud de canvi de nom al seu favor de dos nínxols i va trametre el justificant de pagament dels treballs de retirada de la làpida, canvi de titular i exhumació. Aquesta sol·licitud va ser estimada, però la promotora no va rebre cap altra comunicació amb relació a l'estat de tramitació de l'expedient. El Síndic, doncs, va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre l'estat de tramitació de l'expedient i, en concret, sobre quan es preveia dur a terme l'exhumació de les restes i el rescat dels dos nínxols.

L'Ajuntament ha informat que el juliol de 2017 es va signar la proposta de rescat de la concessió i l'abonament del rescat, l'import del qual es farà efectiu al compte bancari facilitat per la persona interessada.

Q 08360/2017

Manca de resposta a una instància relativa a unes obres ja executades, certificades i abonades al contractista

Ajuntament de Roses

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre els motius pels quals encara no s'ha tramès a la persona interessada la informació que demanava en el seu escrit.

L'Ajuntament ha comunicat que va informar la persona interessada sobre com podia accedir a l'informe elaborat pels serveis municipals que està relacionat amb les qüestions que demanava en el seu escrit.

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

