



INFORME DE SANT ANDREU DE LLAVANERES 2017

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A SANT ANDREU DE LLAVANERES EN DADES....	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres durant el 2017	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2017 en què la persona interessada resideix a Sant Andreu de Llavaneres	7
III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS	13
3.1. Resolucions complertes	13
3.2. Resolucions acceptades.....	13

I. CONSIDERACIONS GENERALS

Els informes de Conveni de visió singular de supervisió tenen com a objectiu resumir l'actuació de l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres, 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 16 de novembre 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 Sant Andreu de Llavaneres 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 Sant Andreu de Llavaneres ha estat l'administració afectada en un total de 6 queixes durant l'any 2017, i manté una tendència similar des de la signatura del conveni. Aquestes queixes s'han centrat en l'àmbit de medi ambient i urbanisme (molèsties per sorolls o compliment de la legalitat urbanística). 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 Sant Andreu de Llavaneres, durant 2017 s'han finalitzat 4 actuacions (44,4%). Del conjunt de queixes finalitzades, en el 50% 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, l'Ajuntament vetlla per reduir l'impacte de la pluja al barri antic, en matèria d'urbanisme i medi ambient, o està fent el seguiment de dos infants davant una possible situació de risc, entre d'altres.

L'anàlisi de les queixes i les consultes rebudes al Síndic de persones residents a Sant Andreu de Llavaneres mostra la tendència a disminuir el nombre de queixes provinents de Sant Andreu de Llavaneres 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 polítiques socials (35,3%), seguides de polítiques territorials (29,4%).

Pel que fa a la distribució de queixes per sexe, val a dir que al municipi de Sant Andreu de Llavaneres s'inverteixen 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, mentre que a Sant Andreu de Llavaneres el 58,8% de les queixes han estat presentades per homes, i en l'àmbit de polítiques socials, el 100%.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades de persones residents a Sant Andreu de Llavaneres, predominen les referides a l'Administració local (4 queixes), 4 de les quals s'han tramitat amb l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres. En segon lloc, hi ha les queixes relacionades amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya (2 queixes).

Pel que fa als desplaçaments al territori, el Síndic de Greuges ha rebut un total 3 visites en el desplaçament a Sant Andreu de Llavaneres del 19 d'octubre de 2017. Les persones ateses per l'equip del Síndic han presentat 3 queixes. Els problemes plantejats han estat, entre d'altres, temes relacionats amb consum (telefonía), medi ambient, etc. Totes les visites ateses 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 SANT ANDREU DE LLAVANERES EN DADES

2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE SANT ANDREU DE LLAVANERES DURANT EL 2017

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

	2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	3	16,67	-	0,0	1	20,0	-	0,0	-	0,0
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	16,67	-	0,0	1	20,0	-	0,0	-	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
Administració pública i tributs	8	44,44	2	16,67	-	0,0	-	0,0	1	16,67
Administració pública i drets	8	44,44	2	16,67	-	0,0	-	0,0	1	16,67
Tributs	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Polítiques territorials	7	38,89	10	83,33	3	60,0	3	100	4	66,67
Medi ambient	5	27,78	7	58,33	1	20,0	1	33,33	3	50,0
Urbanisme i habitatge	2	11,11	3	25,00	2	40,0	2	66,67	1	16,67
Consum	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	-	0,0	1	20,0	-	0,0	1	16,67
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	0	0,0
Total	18	100	12	100	5	100	3	100	6	100

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
Roca del Vallès, la	10.536	9
Castell-Platja d'Aro	10.593	7
Ripoll	10.611	4
Sant Andreu de Llavaneres	10.758	6
Bisbal d'Empordà, la	10.775	3
Castelló d'Empúries	10.791	7
Sant Joan de Vilatorrada	10.802	7
Mitjana	10.695	6,1

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 2013-2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres	184,1	174,7	142,5	204,5	59,6
Síndic	67,13	50,4	79,7	76,0	27,6
Persona interessada	27,5	50,9	1	8,2	3,8

4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	5	55,56
Queixes finalitzades	4	44,44
Total	9	100

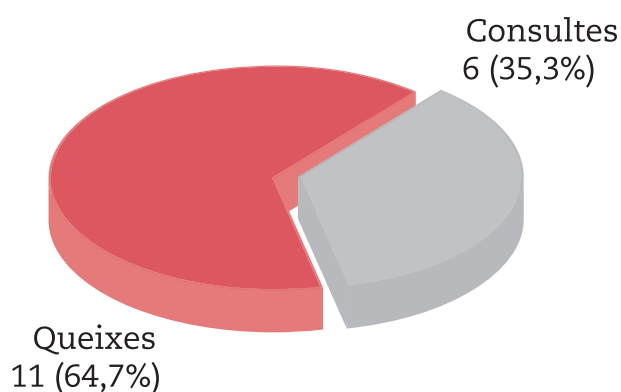
5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	2	50,0
Es resol el problema	-	0,0
Resolucions acceptades	2	50,0
Resolucions parcialment acceptades	-	0,0
Resolucions no acceptades	-	0,0
No-irregularitat de l'Administració	2	50,0
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
Total	4	100

2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2017 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A SANT ANDREU DE LLAVANERES

6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	11	64,71
■ Consultes	6	35,29
Total	17	100

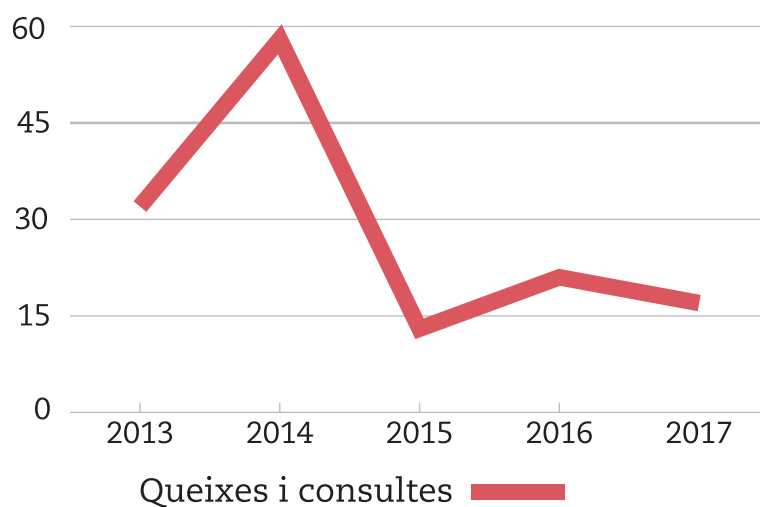


7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	4	36,36	2	33,33	6	35,29
Discriminacions	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educació i recerca	3	27,27	-	0,00	3	17,65
Infància i adolescència	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Salut	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Serveis socials	1	9,09	2	33,33	3	17,65
Treball i pensions	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Administració pública i tributs	1	9,09	1	16,67	2	11,76
Administració pública i drets	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Tributs	1	9,09	1	16,67	2	11,76
Polítiques territorials	4	36,36	1	16,67	5	29,41
Medi ambient	3	27,27	1	16,67	4	23,53
Urbanisme i habitatge	1	9,09	-	0,00	1	5,88
Consum	2	18,18	2	33,33	4	23,53
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Cultura i llengua	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Altres	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Total	11	100	6	100	17	100

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

	Queixes	Consultes	Total
2013	13	19	32
2014	27	31	58
2015	4	9	13
2016	7	14	21
2017	11	6	17

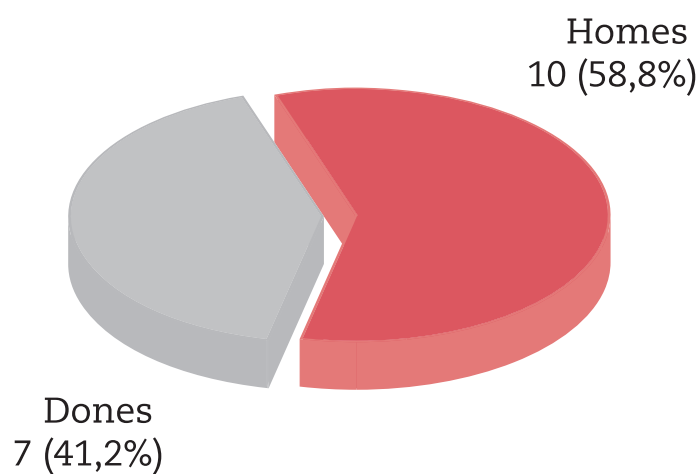


9. Queixes i consultes procedents de Sant Andreu de Llavanes per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	11	100,0	6	100,0	17	100,0
Dona	4	36,4	3	50,0	7	41,2
Home	7	63,6	3	50,0	10	58,8
Persona jurídica	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	11	100,0	6	100,0	17	100,0

10. Queixes i consultes procedents de Sant Andreu de Llavanes per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	-	0,00	6	100,00	6	100,00
Discriminació	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educació i recerca	-	0,00	3	100,00	3	100,00
Infància i adolescència	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Salut	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Serveis socials	-	0,00	3	100,00	3	100,00
Treball i pensions	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Administració pública i tributs	2	100,00	-	0,00	2	100,00
Administració pública i drets	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Tributs	2	100,00	-	0,00	2	100,00
Polítiques territorials	4	80,00	1	20,00	5	100,00
Medi ambient	4	100,00	-	0,00	4	100,00
Urbanisme i habitatge	-	0,00	1	100,00	1	100,00
Consum	1	25,00	3	75,00	4	100,00
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Cultura i llengua	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Altres	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Total	7	41,18	10	58,82	17	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	20	36	15	7	11
Nombre de persones afectades en les consultes	19	31	9	14	6
Total	39	67	24	21	17

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

	Queixes	%
Administració autonòmica	2	28,57
Departament d'Ensenyament	1	14,29
Departament de la Presidència	1	14,29
Administració local	4	57,14
Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes	4	57,14
Companyies telefòniques	1	14,29
Movistar	1	14,29
Total	7	100

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

	Població	Queixes	Consultes	Total
Roca del Vallès, la	10.536	93	19	112
Castell-Platja d'Aro	10.593	14	6	20
Ripoll	10.611	7	5	12
Sant Andreu de Llavanes	10.758	11	6	17
Bisbal d'Empordà, la	10.775	8	10	18
Castelló d'Empúries	10.791	17	6	23
Sant Joan de Vilatorrada	10.802	44	13	57
Mitjana	10.695	27,71	9,29	37,00

14. Evolució de les queixes i consultes procedents de Sant Andreu de Llavaneres en els desplaçaments al municipi

	Queixes	Consultes	Total
2011	10	7	17
2012	-	5	5
2013	4	4	8
2014	10	2	12
2015	1	2	3
2016	4	1	5
2017	3	-	3

III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 08324/2016

Queixa relativa a les inundacions de l'avinguda Catalunya de Sant Andreu de Llavaneres els dies de pluja

Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres
Diputació de Barcelona

La Diputació de Barcelona va informar que s'havia programat una neteja dels embornals i de les canalitzacions del carrer, dins les feines de conservació per assegurar el funcionament correcte del drenatge de la carretera en el tram en qüestió. Mitjançant aquests treballs, els serveis de la Diputació netejaran les terres de la carretera arrossegades per l'escorrentiu dels carrer Sant Joan i Closens. Així mateix, la Diputació va indicar que comunicaria al titular dels carrers que executés les actuacions necessàries per evitar l'arribada de terres a la carretera, fet que pot provocar que els drenatges no funcionin correctament. En conseqüència, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres que, com a titular d'aquests carrers, prenguéss les mesures oportunes per evitar que s'aboquin terres a la carretera i s'obstrueixin els embornals.

L'Ajuntament ha informat que tant l'avinguda Catalunya com els carrers Sant Joan i Closens formen part del barri antic de Sant Andreu de Llavaneres, que estan asfaltats i que l'aigua que hi baixa en dies de pluja no pot arrossegar un volum de terres significatiu. Tanmateix, ha indicat que s'ha previst la neteja viària i de les reixes de recollida d'aigua. Així mateix, a mesura que es renovin els sistemes del barri antic s'incrementaran les reixes per la recollida d'aigües en superfície.

3.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES

Q 08374/2015

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

Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres que es coordinés amb els diferents serveis que atenen els fills de la promotora de la queixa (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 calia fer en relació amb la situació dels infants, independentment de la intervenció judicial relativa al règim de visites i de guarda i custòdia. Posteriorment, l'Ajuntament ha indicat que s'està fent un seguiment del cas valorant les informacions dels diferents serveis que hi estan intervenint per determinar les possibles mesures que cal prendre.

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

