



INFORME DE GRANOLLERS 2014

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A GRANOLLERS EN DADES	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Ajuntament de Granollers durant el 2014	5
2.2. Queixes i consultes tramitades durant el 2014 en què la persona interessada resideix a Granollers.....	7
III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS	11
3.1. Resolucions complertes	11

I. CONSIDERACIONS GENERALS

El 17 de desembre del 2012 es va signar el conveni de col·laboració entre l'Ajuntament de Granollers i el Síndic de Greuges.

Aquest informe és el segon elaborat pel Síndic de Greuges sobre les actuacions (queixes i consultes) que tenen com a destinatari l'Ajuntament de Granollers. L'informe també recull les queixes dirigides a altres institucions i empreses que tenen com a promotores persones residents al municipi.

Durant el 2014 l'oficina itinerant d'atenció a les persones del Síndic de Greuges, en la seva visita a Granollers, va atendre 14 persones, que van presentar 8 queixes i van fer 6 consultes.

La taula 1 mostra l'evolució de les actuacions del Síndic que han tingut com a destinatari l'Ajuntament. Per al 2014 han estat un total de 31 actuacions, una xifra sensiblement superior a la dels darrers anys i també a la rebuda per ajuntaments amb un nombre de població similar a Granollers.

De les actuacions realitzades, es poden destacar les següents característiques:

a) Les temàtiques d'urbanisme i habitatge, d'administració pública i tributs i de polítiques socials han estat les que més queixes han acumulat.

b) Com a element millorable cal remarcar l'increment en 10 dies respecte a l'any anterior del temps emprat per l'Ajuntament a donar resposta als tràmits requerits pel Síndic. El temps utilitzat per l'oficina de Síndic de Greuges ha disminuït en 5 dies respecte al 2013. En concret, l'Ajuntament requereix 81,4 dies i el Síndic de Greuges, 58,1.

c) Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de Granollers, durant el 2014 s'han finalitzat 23 actuacions i 8 continuen en tramitació. De les actuacions finalitzades, només en quinze casos s'ha apreciat algun tipus d'irregularitat de l'Administració local. En tots els casos en què això s'ha produït, el problema que va originar la queixa s'ha resolt satisfactòriament per a la persona que la va presentar.

La taula 6 mostra el nombre de queixes i consultes tramitades pel Síndic durant l'any 2014 promogudes per residents a Granollers. Han estat 200, 100 de les quals han estat queixes i les altres 100, consultes. Les principals característiques d'aquestes actuacions són:

d) Quant a les administracions afectades en les queixes presentades per persones amb veïnatge al municipi (taula 10), predominen les referides a l'Administració de la Generalitat (44 queixes) i a l'Administració local (48 queixes, de les quals 38 corresponen a l'Ajuntament de Granollers).

e) Pel que fa a la matèria objecte d'aquestes queixes (taula 7), la majoria s'ha concentrat en temes de polítiques socials (29 actuacions), d'administració pública i tributs (20 actuacions) i de consum (15 actuacions).

f) El nombre de persones afectades que han instat l'actuació del Síndic ha estat de 175, xifra sensiblement inferior a la de l'any anterior.

Finalment, cal esmentar que en el darrer capítol d'aquest breu informe es poden consultar els resums de les resolucions del Síndic del 2014 que tenien com a destinatari el govern local en funció de si han estat complertes, acceptades o no acceptades per l'Ajuntament.

En el moment d'elaborar aquest informe, a inicis del 2015, el Síndic de Greuges de Catalunya té signats convenis de col·laboració amb vint-i-tres ajuntaments de tot Catalunya, a banda del de Granollers i del que té signat amb el Consell General de la Vall d'Aran. Aquests ajuntaments són: Arenys de Munt, Barberà del Vallès, Calella, Canet de Mar, Cardedeu, Castellar del Vallès, Cubelles, Esparreguera, Granollers, Manresa, Matadepera, Molins de Rei, Olot, Prat de Llobregat, Premià de Mar, Roses, Sant Andreu de Llavaneres, Sant Adrià de Besòs, Sant Pere de Ribes, Sant Quirze del Vallès, Sant Sadurní d'Anoia, Tarragona, Tàrrrega i Torelló.

II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A GRANOLLERS EN DADES

2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI TRAMITADES AMB L'AJUNTAMENT DE GRANOLLERS DURANT EL 2014

1. Evolució de les queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Ajuntament de Granollers

	2010		2011		2012		2013		2014	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	2	11,77	-	-	2	18,18	3	18,75	6	19,4
Educació i recerca	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infància i adolescència	-	-	-	-	1	9,09	2	12,50	2	6,5
Salut	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	2	11,77	-	-	1	9,09	1	6,25	4	12,9
Treball i pensions	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Administració pública i tributs	10	58,82	8	53,33	6	54,55	8	50,00	7	22,6
Administració pública i drets	10	58,82	7	46,67	5	45,46	5	31,25	4	12,9
Tributs	-	-	1	6,67	1	9,09	3	18,75	3	9,7
Polítiques territorials	5	29,41	4	26,67	2	18,18	3	18,75	14	45,2
Medi ambient	4	23,53	4	26,67	1	9,09	1	6,25	6	19,4
Urbanisme i habitatge	1	5,88	-	-	1	9,09	2	12,50	8	25,8
Consum	-	-	-	-	-	-	2	12,50	2	6,5
Seguretat ciutadana i justícia	-	-	3	20,00	1	9,09	-	-	2	6,5
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	17	100	15	100	11	100	16	100	31	100

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

	Població	Queixes
Gavà	46.326	19
Mollet del Vallès	51.719	22
Cerdanyola del Vallès	57.402	21
Granollers	59.930	31
Prat de Llobregat, el*	62.866	24
Castelldefels	63.255	27
Viladecans	65.358	11
Mitjana	58.122	22,1

* Tenen conveni de visió singular de supervisió

3. Temps en dies emprat per l'Ajuntament de Granollers, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2012-2014

	2013	2014
Ajuntament de Granollers	71,5	81,4
Síndic	64,9	58,1
Persona interessada	30,8	40,7

4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	8	25,8
Queixes finalitzades	23	74,2
Total	31	100

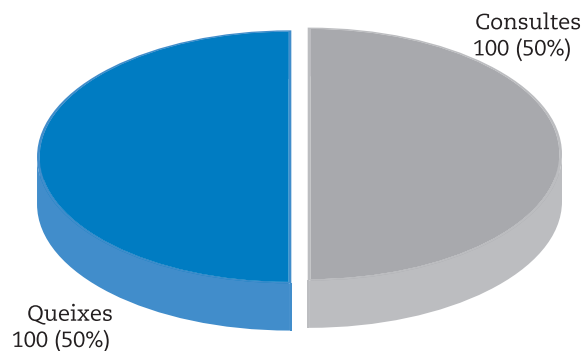
5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	15	65,2
Es resol el problema	7	30,4
Resolucions acceptades	8	34,8
Resolucions parcialment acceptades	-	-
Resolucions no acceptades	-	-
No-irregularitat de l'Administració	8	34,8
La persona interessada desisteix	-	-
Queixes no admeses a tràmit	-	-
Total	23	100

2.2. QUEIXES I CONSULTES TRAMITADES DURANT EL 2014 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A GRANOLLERS

6. Queixes i consultes tramitades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	100	50
■ Consultes	100	50
Total	200	100

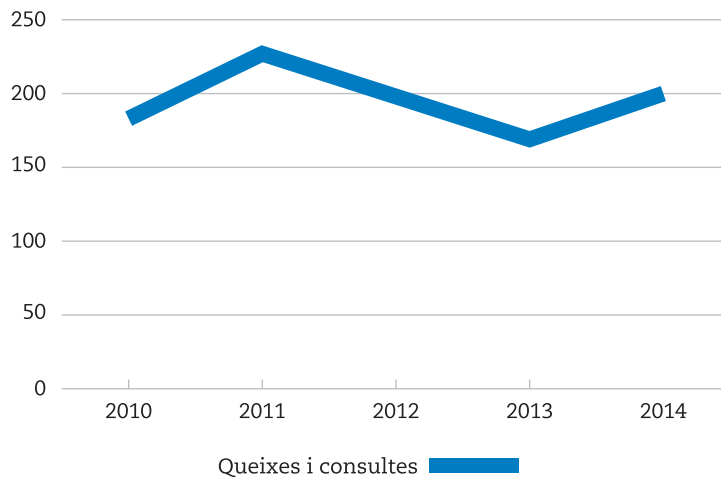


7. Queixes i consultes tramitades per matèries

	Total		Queixes		Consultes	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	61	30,5	32	32	29	29
Educació i recerca	11	5,5	6	6	5	5
Infància i adolescència	9	4,5	3	3	6	6
Salut	10	5,0	3	3	7	7
Serveis socials	23	11,5	16	16	7	7
Treball i pensions	8	4,0	4	4	4	4
Administració pública i tributs	44	22,0	24	24	20	20
Administració pública i drets	34	17,0	21	21	13	13
Tributs	10	5,0	3	3	7	7
Polítiques territorials	38	19,0	28	28	10	10
Medi ambient	14	7,0	10	10	4	4
Urbanisme i habitatge	24	12,0	18	18	6	6
Consum	25	12,5	10	10	15	15
Seguretat ciutadana i justícia	14	7,0	6	6	8	8
Cultura i llengua	1	0,5	-	-	1	1
Altres	17	8,5	-	-	17	17
Total	200	100	100	100	100	100

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

	Total	Queixes	Consultes
2010	183	116	67
2011	227	120	107
2012	198	106	92
2013	169	98	71
2014	200	100	100



9. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes tramitades durant el període 2010-2014

	2010	2011	2012	2013	2014
Nombre de persones afectades en les queixes	128	138	118	104	251
Nombre de persones afectades en les consultes	67	107	92	71	100
Total	195	245	210	175	351

10. Administracions amb les quals s'ha tramitat en les queixes procedents de Granollers

	Queixes	%
Administració autonòmica	44	43,6
Departament d'Empresa i Ocupació	10	9,9
Departament d'Ensenyament	7	6,9
Departament d'Interior	1	1,0
Departament de Benestar Social i Família	7	6,9
Departament de Governació i Relacions Institucionals	2	2,0
Departament de Justícia	8	7,9
Departament de Salut	3	3,0
Departament de Territori i Sostenibilitat	6	5,9
Administració local	48	47,5
Ajuntament de Canovelles	1	1,0
Ajuntament de Granollers	38	37,6
Ajuntament de la Roca del Vallès	1	1,0
Ajuntament de Maçanet de la Selva	1	1,0
Ajuntament de Mataró	1	1,0
Ajuntament de Mollet del Vallès	1	1,0
Ajuntament de Palafolls	1	1,0
Ajuntament de Sant Feliu de Buixalleu	1	1,0
Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols	1	1,0
Diputació de Barcelona	2	2,0
Universitats	1	1,0
Universitat de Barcelona (UB)	1	1,0
Companyies d'aigües	2	2,0
Aigües de Barcelona (AGBAR)	2	2,0
Companyies de gas	1	1,0
Gas Natural	1	1,0
Companyies elèctriques	2	2,0
ENDESA	2	2,0
Companyies telefòniques	3	3,0
ONO	1	1,0
Telefónica España, SAU	2	2,0
Total	101	100

11. Queixes i consultes procedents de Granollers en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars

	Població	Total	Queixes	Consultes
Gavà	46.326	108	65	43
Mollet del Vallès	51.719	159	103	56
Cerdanyola del Vallès	57.402	124	70	54
Granollers	59.930	200	100	100
Prat de Llobregat, el*	62.866	171	96	75
Castelldefels	63.255	177	96	81
Viladecans	65.358	191	114	77
Mitjana	58.122	161,4	92	69,4

* Tenen conveni de visió singular de supervisió

12. Evolució de les queixes i consultes procedents de Granollers en els desplaçaments al municipi

	Total	Queixes	Consultes
2010	-	-	-
2011	48	26	22
2012	-	-	-
2013	22	10	12
2014	14	8	6

III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 05965/2011

Disconformitat amb la manca de resposta de l'Ajuntament de Granollers a una petició d'accés a diversa documentació relativa a una societat municipal

Ajuntament de Granollers

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que faciliti a la persona interessada la documentació que sol·licitava perquè la pugui consultar, un cop fetes les gestions pertinents amb la societat municipal en qüestió.

L'Ajuntament ha emès un informe al qual adjunta còpia de la carta i de la documentació tramesa per l'empresa al promotor de la queixa.

Q 01928/2012

Manca de resposta de l'Ajuntament de Granollers a diverses instàncies relatives a diferents problemes que hi ha en una zona de vianants del municipi

Ajuntament de Granollers

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que traslladi al promotor de la queixa, per escrit, el contingut de l'informe tramès a aquesta institució, a fi de donar resposta expressa a les seves instàncies.

L'Ajuntament ha donat resposta a les reclamacions del promotor i ha permès que els representants dels afectats participin en l'avaluació del problema i en la cerca de solucions.

Q 06004/2013

Queixa relativa a la liquidació de la taxa d'escombraries d'un habitatge de Granollers

Ajuntament de Granollers

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que dugui a terme les actuacions oportunes per: anul·lar la liquidació de la taxa d'escombraries de l'exercici de 2013 practicada a nom de la promotora de la queixa amb relació a l'habitatge de Granollers; practicar de nou la liquidació a nom de qui tingués la condició de propietari de l'immoble al moment de la meritació de la taxa; modificar l'article 8.2 de l'Ordenança fiscal 2.7 que regula la taxa per a la recollida, el tractament i l'eliminació d'escombraries domiciliàries i altres residus municipals, a fi d'establir uns criteris de prorrateig per al càlcul de la quota tributària en els casos en què el període

impositiu no coincideixi amb l'any natural, i anul·lar, en cas que no s'accepti el primer suggeriment, la liquidació de la taxa d'escombraries de l'exercici de 2013 practicada a nom de la persona interessada, i prorratejar la quota per al temps en què va tenir la condició de subjecte passiu de la taxa.

L'Ajuntament de Granollers ha resolt revocar les resolucions i anul·lar la liquidació de la taxa.

Q 07037/2013

Manca de resposta de l'Ajuntament de Granollers a un escrit relatiu a la coberta de la piscina vella del municipi

Ajuntament de Granollers

El Síndic ha recordat a l'Ajuntament l'obligació de les administracions de donar resposta expressa a les persones interessades, obligació que forma part del dret a una bona administració, reconegut a l'article 30 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya i regulat a l'article 22 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, que inclou el dret

a obtenir una resolució expressa i que sigui notificada dins del termini legalment establert.

L'Ajuntament ha informat que ha donat resposta a la instància presentada per la persona interessada.

Q 00101/2014

Disconformitat amb la resolució d'un procediment sancionador incoat per infracció de l'Ordenança municipal d'espais d'ús públic i civisme de Granollers

Ajuntament de Granollers

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que l'informi, d'una banda, sobre les proves i els documents que consten a l'expedient i que hagin servit de fonament per dictar la resolució sancionadora, en concret, l'acta dels agents de la Policia Local de 12 de març de 2013, la butlleta de denúncia i l'informe d'inspecció; i de l'altra, sobre el motiu pel qual no es va permetre a la persona interessada accedir a l'expedient sancionador quan ho va sol·licitar personalment a l'Ajuntament.

L'Ajuntament ha informat que es va estimar el recurs de reposició interposat per la persona interessada i es va arxivar l'expedient sancionador.

Q 01207/2014

Disconformitat amb la circulació de ciclistes per les voreres de Granollers

Ajuntament de Granollers

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que l'informi sobre l'estat de tramitació de la resposta expressa a l'escrit de la persona interessada i sobre les mesures que s'han dut a terme o que hi ha previst dur a terme en relació amb l'ús públic compatible entre les bicicletes i els vianants al centre de Granollers.

L'Ajuntament ha informat la persona interessada de la normativa reguladora de les bicicletes aplicable al municipi i de les funcions de vigilància de disciplina viària que porten a terme els agents de la policia local. També ha informat aquests agents del contingut de la queixa de la persona interessada per tal que insisteixin en les qüestions de civisme i convivència als espais públics que es mencionen a la queixa.

Q 02126/2014

Manca d'actuació de l'Ajuntament de Granollers davant les queixes relatives a les molèsties per sorolls i vibracions que ocasiona una activitat de bar del municipi, i que els veïns ja fa anys que denuncien

Ajuntament de Granollers

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament si ha comprovat si els titulars de l'establiment han complert el requeriment que se'ls va adreçar el mes de desembre de 2013 perquè retiressin els aparells de música i els billars, i que l'informi sobre les altres actuacions que s'estiguin duent a terme a fi de reduir les molèsties que descriuen els veïns.

L'Ajuntament ha informat que l'activitat no està en funcionament des de l'1 d'agost de 2014, que ha estat parcialment desmantellada i que actualment es troba en lloguer.

Q 02718/2014

Manca d'actuació de l'Ajuntament de Granollers davant les diverses queixes relatives a un tram de la vorera del carrer Josep Umbert que és molt estret i que comporta un risc per als vianants

Ajuntament de Granollers

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que l'informi sobre l'estat de tramitació de la resposta a l'escrit de la persona interessada de 31 de gener de 2014, sobre les mesures que ha pres per evitar el perill que hi pot haver per a la seguretat dels vianants, sobre si tots els trams de la vorera del carrer Josep Umbert compleixen les mesures establertes al Codi d'accessibilitat i sobre l'estat de tramitació de les gestions que s'estan duent a terme per aconseguir la cessió de la carretera i d'un tram del terreny per poder ampliar aquesta vorera.

Segons l'Ajuntament, el 8 de juliol de 2014 els serveis municipals van trametre a la persona interessada un escrit pel qual se la informava de les actuacions previstes per arranjar la vorera en qüestió.

Q 03554/2014

Disconformitat amb el procediment de domiciliació d'uns rebuts, el pagament dels quals la persona interessada volia domiciliari a fi de beneficiar-se d'un pagament fraccionat en tres vegades sense aplicació dels interessos de demora

Ajuntament de Granollers

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que l'informi sobre la regulació legal del municipi en relació amb la data d'efectes de la domiciliació bancària i la informació que es dona als contribuents, i sobre la posició del consistori envers les sol·licituds que efectua la persona interessada i el tracte que li va dispensar el personal que la va atendre.

L'Ajuntament ha informat que el fraccionament sense aplicació d'interessos ha quedat resolt.

Q 05408/2014**Disconformitat amb les obres dutes a terme al carrer Llevant de Granollers**Ajuntament de Granollers

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que doni resposta a la persona interessada i que en el termini de quinze dies informi aquesta institució de les actuacions que ha dut a terme.

L'Ajuntament ha donat resposta a la persona interessada i l'ha informat sobre les qüestions que plantejava en la seva queixa.

Q 06946/2014**Manca de resposta expressa de l'Ajuntament de Granollers a dues instàncies relatives a les obres executades al carrer Llevant del municipi**Ajuntament de Granollers

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que l'informi sobre l'estat de tramitació de la resposta expressa a les instàncies presentades per la persona interessada, en compliment de l'article 53.1 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

L'Ajuntament ha informat per escrit la persona interessada sobre les qüestions que plantejava en la seva queixa.

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

