



INFORME DE GRANOLLERS 2015

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 iniciades amb l'Ajuntament de Granollers durant el 2015-..... | 5 |
| 2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2015 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

Aquest informe té com a objectiu analitzar la tipologia de queixes rebudes i tramitades durant l'any 2015 amb relació a l'Ajuntament de Granollers i de residents en aquesta localitat, i també l'àmbit temàtic de les queixes i les consultes formulades per ciutadans d'aquest municipi. L'informe s'emmarca en el conveni de col·laboració signat el 17 de desembre de 2012 entre l'Ajuntament i la institució del Síndic de Greuges de Catalunya.

Cal destacar, però, que, a diferència dels dos darrers anys, l'informe de Granollers 2015 es basa, fonamentalment, en les queixes i les consultes rebudes durant l'any, i no en les queixes i les consultes que, independentment de la seva data d'inici, ha gestionat la institució durant aquest any. Com a conseqüència, les xifres d'aquest document són inferiors a les que fins ara s'havien mostrat.

L'oficina itinerant del Síndic de Greuges va rebre un total de 16 visites en el seu desplaçament a Granollers del dimecres 18 de febrer de 2015. Les persones ateses per l'equip del Síndic a Can Jonch van presentar 13 queixes i van fer 3 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser temes relacionats amb consum (electricitat i telefonia), pensions, serveis socials, urbanisme, sanitat, treball, entre d'altres. De les 13 queixes presentades, 3 anaven dirigides a l'Ajuntament de Granollers. Totes les visites ateses, excepte tres, van ser de persones veïnes de la població.

En aquest període analitzat, el Síndic de Greuges de Catalunya ha obert un total de 26 queixes en què l'administració afectada era l'Ajuntament de Granollers, la majoria de les quals fan referència a les àrees d'urbanisme, 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.

Tot i així, tal com es pot veure en la taula 2, el nombre de queixes rebudes per l'Ajuntament de Granollers en relació amb altres corporacions locals de població similar és significativament superior, fins i tot per comparació amb altres ajuntaments que també són visitats per l'oficina itinerant.

Quant al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits (taula 3), l'Ajuntament de Granollers presenta una mitjana de 73,4 dies; el Síndic de Greuges, de 54,5 dies, i la persona interessada, de 40,3 dies. Si es comparen aquestes xifres amb la mitjana de dies emprats els anys anteriors, es pot observar un lleuger increment dels terminis tant pel que fa a l'Administració com a la institució del Síndic. No obstant això, l'anàlisi dels darrers tres anys mostra una tendència positiva quant a la reducció de terminis pel que fa a cadascun dels subjectes, fet que es tradueix en una reducció global de l'expedient i, per tant, en una millora per a la ciutadania.

Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de Granollers, durant el 2015 s'han finalitzat 17 actuacions (68%) i 8 (32%) continuen en tramitació. Del conjunt de queixes finalitzades, en el 52,9% dels casos no s'ha detectat cap irregularitat per part de l'Administració

Si l'anàlisi de l'evolució es fa a partir de les queixes i les consultes rebudes al Síndic de persones residents a Granollers, cal indicar la reducció de queixes i consultes d'aquest any (14,3%) respecte de l'any 2014.

Aquest fet, 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'hagi 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 2015 de persones de Granollers (taula 7), la majoria s'ha concentrat en temes propis de les polítiques socials, concretament serveis socials, seguits per temes de consum.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades per veïns de Granollers, predominen les referides a l'Administració de la Generalitat de Catalunya (51 queixes) i, en segon lloc, les queixes relacionades amb l'Administració local (30 queixes), 16 de les quals s'han tramitat amb l'Ajuntament de Granollers.

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 2015.

II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A GRANOLLERS EN DADES

2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADAES AMB L'AJUNTAMENT DE GRANOLLERS DURANT EL 2015

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

| | 2011 | | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | |
|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Polítiques socials | - | - | 6 | 40 | 4 | 15,4 | 6 | 13,6 | 2 | 7,7 |
| Educació i recerca | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Infància i adolescència | - | - | 3 | 20 | 4 | 15,4 | 1 | 2,3 | 1 | 3,8 |
| Salut | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Serveis socials | - | - | 3 | 20 | - | - | 5 | 11,4 | 1 | 3,8 |
| Treball i pensions | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Administració pública i tributs | 12 | 63,2 | 7 | 46,7 | 12 | 46,2 | 10 | 22,7 | 7 | 26,9 |
| Administració pública i drets | 9 | 47,4 | 7 | 46,7 | 5 | 19,2 | 9 | 20,5 | 7 | 26,9 |
| Tributs | 3 | 15,8 | - | - | 7 | 26,9 | 1 | 2,3 | - | - |
| Polítiques territorials | 3 | 15,8 | 2 | 13,3 | 4 | 15,4 | 24 | 54,5 | 13 | 50,0 |
| Medi ambient | 3 | 15,8 | - | - | 1 | 3,8 | 11 | 25,0 | 5 | 19,2 |
| Urbanisme i habitatge | - | - | 2 | 13,3 | 3 | 11,5 | 13 | 29,5 | 8 | 30,8 |
| Consum | - | - | - | - | 4 | 15,4 | 3 | 6,8 | 1 | 3,8 |
| Seguretat ciutadana i justícia | 4 | 21,1 | - | - | 2 | 7,7 | 1 | 2,3 | 2 | 7,7 |
| Cultura i llengua | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | 3,8 |
| Total | 19 | 100 | 15 | 100 | 26 | 100 | 44 | 100 | 26 | 100 |

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

| | Població | Queixes |
|------------------------|---------------|-------------|
| Gavà | 46.405 | 6 |
| Mollet del Vallès | 51.650 | 16 |
| Cerdanyola del Vallès | 57.413 | 16 |
| Granollers | 60.101 | 26 |
| Prat de Llobregat, el* | 63.014 | 16 |
| Castelldefels | 63.891 | 27 |
| Viladecans | 65.549 | 9 |
| Mitjana | 58.289 | 16,6 |

* 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 2013-2015

| | 2013 | 2014 | 2015 |
|--------------------------|------|------|------|
| Ajuntament de Granollers | 71,5 | 81,4 | 73,4 |
| Síndic | 64,9 | 58,1 | 54,5 |
| Persona interessada | 30,8 | 40,7 | 40,3 |

4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

| | N | % |
|-----------------------|-----------|------------|
| Queixes en tramitació | 8 | 32 |
| Queixes finalitzades | 17 | 68 |
| Total | 25 | 100 |

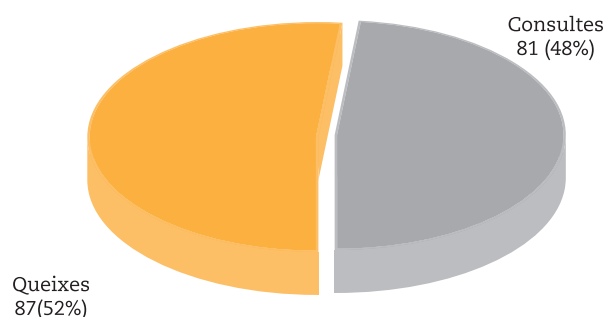
5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

| | N | % |
|--|-----------|-------------|
| Irregularitat de l'Administració | 8 | 47,1 |
| Es resol el problema | 3 | 17,6 |
| Resolucions acceptades | 4 | 23,5 |
| Resolucions parcialment acceptades | 1 | 5,9 |
| Resolucions no acceptades | - | - |
| No-irregularitat de l'Administració | 9 | 52,9 |
| La persona interessada desisteix | - | - |
| Queixes no admeses a tràmit | - | - |
| Total | 17 | 100 |

2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2015 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A GRANOLLERS

6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

| | N | % |
|--------------|------------|------------|
| ■ Queixes | 87 | 51,8 |
| ■ Consultes | 81 | 48,2 |
| Total | 168 | 100 |

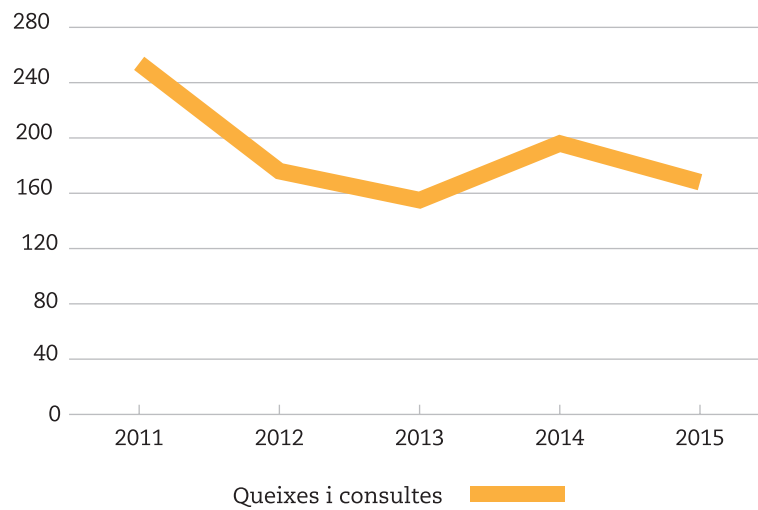


7. Queixes i consultes iniciades per matèries

| | Total | | Queixes | | Consultes | |
|--|------------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
| | N | % | N | % | N | % |
| Polítiques socials | 61 | 36,3 | 34 | 39,1 | 27 | 33,3 |
| Educació i recerca | 11 | 6,5 | 9 | 10,3 | 2 | 2,5 |
| Infància i adolescència | 13 | 7,7 | 8 | 9,2 | 5 | 6,2 |
| Salut | 11 | 6,5 | 6 | 6,9 | 5 | 6,2 |
| Serveis socials | 15 | 8,9 | 9 | 10,3 | 6 | 7,4 |
| Treball i pensions | 11 | 6,5 | 2 | 2,3 | 9 | 11,1 |
| Administració pública i tributs | 26 | 15,5 | 15 | 17,2 | 11 | 13,6 |
| Administració pública i drets | 23 | 13,7 | 14 | 16,1 | 9 | 11,1 |
| Tributs | 3 | 1,8 | 1 | 1,1 | 2 | 2,5 |
| Polítiques territorials | 18 | 10,7 | 14 | 16,1 | 4 | 4,9 |
| Medi ambient | 10 | 6,0 | 7 | 8,0 | 3 | 3,7 |
| Urbanisme i habitatge | 8 | 4,8 | 7 | 8,0 | 1 | 1,2 |
| Consum | 32 | 19,0 | 14 | 16,1 | 18 | 22,2 |
| Seguretat ciutadana i justícia | 23 | 13,7 | 10 | 11,5 | 13 | 16,0 |
| Cultura i llengua | - | - | - | - | - | - |
| Altres | 8 | 4,8 | - | - | 8 | 9,9 |
| Total | 168 | 100 | 87 | 100 | 81 | 100 |

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

| | Total | Queixes | Consultes |
|------|-------|---------|-----------|
| 2011 | 254 | 147 | 107 |
| 2012 | 176 | 84 | 92 |
| 2013 | 155 | 84 | 71 |
| 2014 | 196 | 96 | 100 |
| 2015 | 168 | 87 | 81 |



9. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2011-2015

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|
| Nombre de persones afectades en les queixes | 138 | 118 | 104 | 251 | 288 |
| Nombre de persones afectades en les consultes | 107 | 92 | 71 | 100 | 81 |
| Total | 245 | 210 | 175 | 351 | 369 |

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

| | Queixes | % |
|--|----------------|-------------|
| Administració autonòmica | 51 | 57,3 |
| Departament d'Empresa i Ocupació | 2 | 2,2 |
| Departament d'Ensenyament | 11 | 12,4 |
| Departament de Benestar Social i Família | 16 | 18,0 |
| Departament de Governació i Relacions Institucionals | 2 | 2,2 |
| Departament de Justícia | 4 | 4,5 |
| Departament de Salut | 9 | 10,1 |
| Departament de Territori i Sostenibilitat | 7 | 7,9 |
| Administració local | 30 | 33,7 |
| Ajuntament de Canovelles | 1 | 1,1 |
| Ajuntament de Granollers | 16 | 18,0 |
| Ajuntament de les Franqueses del Vallès | 7 | 7,9 |
| Ajuntament de Figueres | 1 | 1,1 |
| Ajuntament de Sant Andreu de la Barca | 1 | 1,1 |
| Ajuntament de Palafolls | 1 | 1,1 |
| Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols | 1 | 1,1 |
| Diputació de Barcelona | 2 | 2,2 |
| Universitats | 1 | 1,1 |
| Universitat de Barcelona (UB) | 1 | 1,1 |
| Companyies elèctriques | 1 | 1,1 |
| Endesa | 1 | 1,1 |
| Companyies telefòniques | 6 | 6,7 |
| ONO | 2 | 2,2 |
| Jazztel | 2 | 2,2 |
| Telefónica España, SAU | 1 | 1,1 |
| Vodafone Catalunya | 1 | 1,1 |
| Total | 89 | 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 | 46.405 | 70 | 30 | 40 |
| Mollet del Vallès | 51.650 | 96 | 39 | 57 |
| Cerdanyola del Vallès | 57.413 | 123 | 49 | 74 |
| Granollers | 60.101 | 168 | 87 | 81 |
| Prat de Llobregat, el* | 63.014 | 134 | 67 | 67 |
| Castelldefels | 63.891 | 175 | 77 | 98 |
| Viladecans | 65.549 | 90 | 50 | 40 |
| Mitjana | 58.289 | 122,3 | 57,0 | 65,3 |

* 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 |
|------|-------|---------|-----------|
| 2011 | 48 | 26 | 22 |
| 2012 | - | - | - |
| 2013 | 22 | 10 | 12 |
| 2014 | 14 | 8 | 6 |
| 2015 | 16 | 13 | 3 |

III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 02925/2013

Disconformitat amb un expedient de constrenyiment que tramita l'Ajuntament de Granollers

Ajuntament de Granollers

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Granollers que dugui a terme les actuacions oportunes per anul·lar les sancions imposades al promotor llevat que pugui acreditar la seva responsabilitat en la comissió de les infraccions.

L'Ajuntament ha revocat els expedients sancionadors oberts a nom del promotor i li ha retornat els imports que havia ingressat.

Q 05481/2014

Molèsties de sorolls causades per les activitats de càrrega i descàrrega d'una empresa de missatgeria de Granollers

Ajuntament de Granollers

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que, a banda de fer el seguiment sobre si l'empresa adopta les mesures correctores que li va recomanar, comprovi també que la càrrega i descàrrega de l'activitat es fa en l'horari que permet l'article 13 de l'Ordenança reguladora del soroll i vibracions de Granollers.

L'Ajuntament ha informat que va inspeccionar l'establiment i va comprovar que s'havien adoptat algunes de les mesures correctores recomanades, però que se seguia ocupant la vorera per a la càrrega i descàrrega perquè l'Ajuntament no podia ampliar l'espai destinat a aquesta activitat.

Q 06249/2014

Disconformitat amb la resposta de l'Ajuntament de Granollers a una sol·licitud d'accés a documentació

Ajuntament de Granollers

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Granollers que doni resposta expressa a la sol·licitud d'accés a documentació formulada pel promotor.

L'Ajuntament ha informat que la documentació de l'expedient està a la disposició del promotor per quan hi vulgui accedir.

Q 06951/2014

Queixa relativa al mal estat en què es troba una vorera de Granollers i al perill potencial que comporta per a la seguretat de les persones

Ajuntament de Granollers

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que l'informi sobre l'estat de la vorera en qüestió, tant pel que fa a l'estat de conservació com al compliment de les determinacions establertes en el Codi d'accessibilitat; sobre les actuacions previstes per arreglar-la, i sobre l'estat de la resposta expressa a la instància presentada per la persona interessada.

L'Ajuntament ha informat que la vorera de què es queixa la persona interessada ja no existeix, ja que és un solar sense urbanitzar afectat per l'ordenament urbanístic. No obstant això, el tram amb paviment de terra que s'ha de travessar per arribar fins al pas de vianants del carrer Camí Ral està en bones condicions de manteniment i no té desnivells ni obstacles d'importància, per la qual cosa no es detecten incompliments de les especificacions de l'annex 1 del Codi d'accessibilitat de Catalunya, Decret 135/1995.

Q 08637/2015

Queixa per la resposta en castellà de l'oficina d'atenció al ciutadà de Granollers a una consulta formulada en català

Ajuntament de Granollers

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Granollers que doni les ordres oportunes per tal que, en endavant, es respecti el règim legal vigent sobre l'ús de la llengua de les administracions públiques catalanes, sense que s'exigeixi a la ciutadania que demani expressament la traducció al català de les comunicacions o les notificacions que se'ls adrecin.

L'Ajuntament ha informat que s'ha traslladat el suggeriment del Síndic als comandaments i agents de la policia local.

Q 03384/2015

Disconformitat amb la tramitació d'un expedient sancionador de trànsit del qual la persona interessada no va tenir coneixement fins que se li va embargar l'import de la multa del seu compte corrent

Ajuntament de Granollers

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Granollers que l'informi de les actuacions que s'han dut a terme en la fase executiva del procediment i de l'estat de tramitació en què es troba l'escrit que va enviar la persona interessada quan va tenir notícia de l'embargament de la sanció.

L'Ajuntament ha informat que estimarà el recurs formulat per la persona interessada contra la diligència d'embargament, per manca de competència territorial en l'actuació, i que li retornarà les quantitats obtingudes més els interessos de demora corresponents.

Q 04667/2015**Queixa relativa a les molèsties que ocasiona una colònia de coloms que hi ha en un edifici de Granollers**Ajuntament de Granollers

Atès que, segons explica la persona interessada, un tècnic municipal es va personar al seu domicili per comprovar els fets i des de llavors no ha rebut cap altra comunicació de l'Ajuntament, el Síndic ha demanat a aquesta administració que l'informi sobre aquest assumpte.

De la informació tramesa per l'Ajuntament se'n desprèn que s'estan prenent les mesures oportunes per corregir la situació que denunciava la persona interessada.

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

