

INFORME D'ARAN 2015

Proòm dera
Val d'Aran

ETH DEFENSOR
DES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A L'ARAN EN DADES	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb les administracions de la Val d'Aran durant el 2015	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2015 en què la persona interessada resideix a la Val d'Aran	6
III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS	9
3.1. Resolucions complertes	9

I. CONSIDERACIONS GENERALS

Aquest informe té com a objectiu analitzar la tipologia de queixes rebudes i les tramitades durant l'any 2015 amb relació al Conselh Generau de l'Aran i de residents en aquesta regió, i també l'àmbit temàtic de les queixes i consultes formulades per ciutadans de l'Aran. L'informe s'emmarca en el conveni de col·laboració signat el 16 de juny de 2009 entre el Conselh i la institució del Síndic de Greuges de Catalunya.

Cal destacar, però, que, a diferència dels dos darrers anys, l'informe del Conselh Generau d'Aran 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.

Durant el 2015, l'oficina itinerant d'atenció a les persones del Síndic de Greuges va rebre un total de 5 visites en el seu desplaçament a Vielha del 22 de juliol de 2015. Les persones ateses per l'equip del Síndic a l'Escola d'Adults van presentar 4 queixes i van fer 1 consulta. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (electricitat), urbanisme, funció pública i pensions. Totes les visites ateses van ser de persones veïnes de la població.

En aquest període analitzat, el Síndic de Greuges de Catalunya ha tramitat amb el Conselh Generau d'Aran un total de 7 queixes, de les quals dues s'han finalitzat com a resolucions acceptades i complertes.

Si l'anàlisi de l'evolució es fa a partir de les queixes i consultes rebudes al Síndic de persones residents a l'Aran, convé 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 les consultes rebudes durant el 2015 de persones de l'Aran (taula 4), la majoria s'ha concentrat en temes propis de consum, concretament relacionats amb el consum elèctric, seguits per administració pública i tributs.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades per veïns d'Aran, predominen les referides a empreses prestadores de serveis d'interès general (Endesa), amb 8 queixes. En segon lloc, hi ha les queixes relacionades amb l'Administració local, amb 7 queixes.

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 pel Conselh al llarg del 2015.

II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A L'ARAN EN DADES

2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB LES ADMINISTRACIONS DE LA VAL D'ARAN DURANT EL 2015

1. Estat de les queixes adreçades al Conselh Generau en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	5	71,43
Queixes finalitzades	2	28,57
Total	7	100

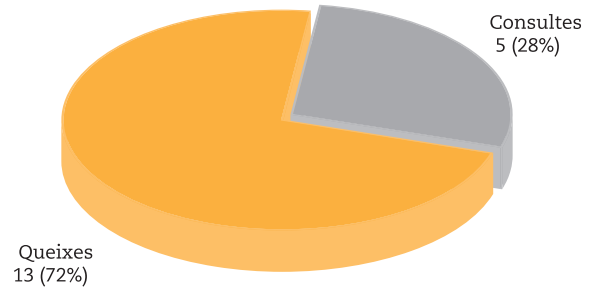
2. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

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

2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADAES DURANT EL 2015 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A LA VAL D'ARAN

3. Queixes i consultes iniciades per residents a la Val d'Aran

	N	%
■ Queixes	13	72,22
■ Consultes	5	27,78
Total	18	100

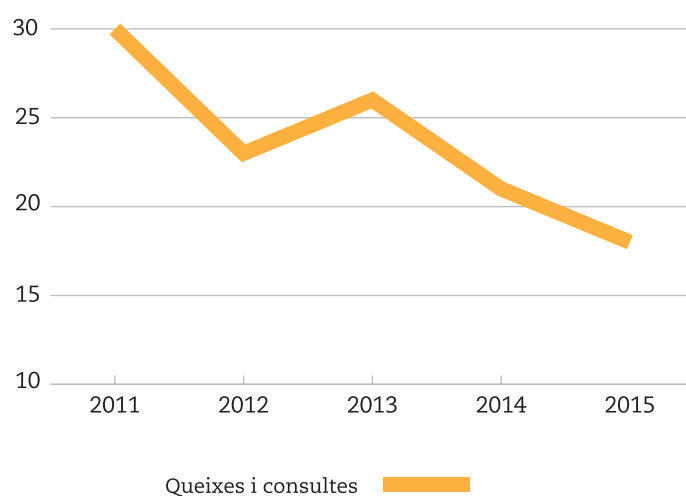


4. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Total		Queixes		Consultes	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	1	5,56	1	7,69	-	-
Educació i recerca	-	-	-	-	-	-
Infància i adolescència	-	-	-	-	-	-
Salut	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	-	-	-	-	-	-
Treball i pensions	1	5,56	1	7,69	-	-
Administració pública i tributs	5	27,78	2	15,38	3	60
Administració pública i drets	5	27,78	2	15,38	3	60
Tributs	-	-	-	-	-	-
Polítiques territorials	1	5,56	1	7,69	-	-
Medi ambient	-	-	-	-	-	-
Urbanisme i habitatge	1	5,56	1	7,69	-	-
Consum	10	55,56	9	69,23	1	20
Seguretat ciutadana i justícia	1	5,56	-	-	1	20
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-
Altres	-	-	-	-	-	-
Total	18	100	13	100	5	100

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

	Total	Queixes	Consultes
2011	30	12	18
2012	23	14	9
2013	26	15	11
2014	21	11	10
2015	18	13	5



6. Administracions amb les quals s'ha tramitat en les queixes procedents de la Val d'Aran

	Queixes	%
Conselh Generau d'Aran	4	14,81
Administració autonòmica	8	29,63
Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació	1	3,70
Departament d'Empresa i Ocupació	1	3,70
Departament d'Ensenyament	1	3,70
Departament de Benestar Social i Família	1	3,70
Departament de Salut	1	3,70
Departament de Territori i Sostenibilitat	3	11,11
Administració local	7	25,93
Ajuntament de Bossòst	1	3,70
Ajuntament de Vielha e Mijaran	5	18,52
Entitat Municipal Descentralitzada d'Arties e Garòs	1	3,70
Companyies elèctriques	8	29,63
Endesa	8	29,63
	27	100

7. 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	15	13	14	16	21
Nombre de persones afectades en les consultes	18	9	11	10	5
Total	33	22	25	26	26

8. Queixes i consultes procedents de la Val d'Aran en relació amb les procedents de comarques amb poblacions de grandàries similars

	Població	Total	Queixes	Consultes
Alta Ribagorça	3.884	8	4	4
Pallars Sobirà	7.060	51	29	22
Priorat	9.547	30	25	5
Val d'Aran	9.926	18	13	5
Terra Alta	11.872	98	75	23
Moianès	13.098	51	26	25
Solsonès	13.414	42	20	22
Mitjana	9.829	42,6	27,4	15,1

9. Evolució de les queixes i consultes procedents de la Val d'Aran en els desplaçaments al municipi

	Total	Queixes	Consultes
2010	9	5	4
2011	9	4	5
2012	-	-	-
2013*	8	4	4
2014	7	5	2
2015	5	4	1

* Es van fer dos desplaçaments al territori

III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 02509/2012

Disconformitat amb l'estat de les instal·lacions en què viuen els dos óssos bruns del nucli d'Arties, a la Val d'Aran

Conselh Generau d'Aran

La promotora de la queixa posava de manifest la seva preocupació per les instal·lacions en què viuen els dos óssos bruns del nucli d'Arties. El Conselh Generau d'Aran ha informat que aquestes instal·lacions disposen de llicència de nucli zoològic i que estan al corrent dels requisits legals exigibles. Tot i això, el Síndic li ha demanat que l'informi sobre la qüestió que plantejava la promotora.

El Conselh ha informat que ha iniciat les actuacions per solucionar la problemàtica de la ubicació dels óssos d'Arties que denunciava la promotora, de manera que el Síndic finalitza les seves actuacions en aquest assumpte.

AO 03701/2013

Actuació d'ofici relativa als efectes que té el copagament sobre l'accés a les beques de menjador escolar

Conselh Generau d'Aran

El Síndic ha detectat que molts alumnes beneficiaris d'ajuts parcials per al servei de menjador escolar no poden sufragar la part restant del cost del servei de menjador, i renuncien a la beca. Per això, ha demanat als diversos consells comarcals que adaptin les bases de la convocatòria de concessió dels ajuts als criteris establerts en el document "Criteris per a l'atorgament d'ajuts individuals de menjador adreçats a l'alumnat d'ensenyaments obligatoris i de segon cicle d'educació infantil de centres educa-

tius sufragats amb fons públics per al curs escolar 2014/2015", elaborat pel Departament d'Ensenyament en coordinació amb els consells comarcals.

El Síndic ha constatat que els consells comarcals ja han adaptat les bases als criteris establerts en el document esmentat.

Proòim dera
Val d'Aran

ETH DEFENSOR
DES
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

