



INFORME DE GRANOLLERS 2016

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDICE

I. CONSIDERACIONES GENERALES	3
II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN GRANOLLERS EN DATOS.....	5
2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Granollers durante el año 2016.....	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2016 en que la persona interesada reside en Granollers	7
III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES	11
3.1. Resoluciones cumplidas.....	11

I. CONSIDERACIONES GENERALES

Este informe tiene como objetivo analizar la tipología de quejas recibidas y tramitadas durante el año 2016 en referencia al Ayuntamiento de Granollers, así como el ámbito temático de las quejas y consultas formuladas por ciudadanos de este municipio. El informe se enmarca en el convenio de colaboración firmado el 17 de diciembre de 2012 entre el Ayuntamiento y la institución del Síndic de Greuges de Cataluña.

Cabe destacar, sin embargo, que a diferencia de los años 2013 y 2014, el informe de Granollers 2016 se basa, fundamentalmente, en las quejas y consultas recibidas durante el año, y no en las quejas y consultas que, independientemente de su fecha de inicio, ha gestionado la institución a lo largo del presente año. Como consecuencia, las cifras de este documento son inferiores a las que hasta ahora se habían mostrado.

El Síndic de Greuges ha recibido un total de 23 visitas en su desplazamiento a Granollers del 24 de febrero de 2016. Las personas atendidas por el equipo del Síndic en Can Jonch han presentado 15 quejas y han realizado 8 consultas. Las problemáticas planteadas han sido, entre otros, temas relacionados con consumo (electricidad, gas, agua y telefonía), urbanismo, medio ambiente, vivienda, trabajo, etc. De las 15 quejas presentadas 3 iban dirigidas al Ayuntamiento de Granollers. Todas las visitas atendidas, excepto tres, eran de personas vecinas de la población.

En este período analizado, el Síndic de Greuges de Cataluña ha abierto un total de 11 quejas en que la administración afectada era el Ayuntamiento de Granollers, cuya mayoría hace referencia a las áreas de políticas sociales, seguidas de urbanismo, vivienda y medio ambiente. Los datos ponen en evidencia un descenso del número de estas actuaciones en los últimos años, hecho positivo en cuanto al funcionamiento de la Administración local.

Aun así, tal y como puede verse en la tabla 2, el número de quejas recibidas en relación con Ayuntamiento de Granollers en relación a otras corporaciones locales de población similar es ligeramente superior.

En cuanto al tiempo utilizado para dar respuesta a los trámites requeridos (tabla 3), el Ayuntamiento de Granollers presenta una media de 62,5 días; el Síndic de Greuges, 69,6 días, y la persona interesada, 37,6 días. Si se comparan estas cifras con la media de días utilizados los años anteriores, puede observarse una reducción de los plazos tanto en relación a la administración. No obstante, el análisis de los últimos cuatro años muestra una tendencia positiva en cuanto a la reducción de plazos en relación a cada uno de los sujetos, hecho que se traduce en una reducción global del expediente y, por tanto, en una mejora para la ciudadanía.

En cuanto al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Granollers, durante 2016 se han finalizado 9 actuaciones (81,8%) y 2 continúan en trámite (18,2%). Del conjunto de quejas finalizadas, en el 55,6% de los casos no se ha detectado ninguna irregularidad por parte de la Administración, y en el 44,4% de los casos la queja ha sido resuelta por la Administración antes de que el Síndic formulara alguna recomendación o sugerencia.

Si el análisis de la evolución se realiza a partir de las quejas y las consultas recibidas de personas residentes en Granollers, conviene indicar la reducción de quejas y consultas de este año (6,5%) respecto del año 2015.

Este hecho, que se reproduce en el conjunto del territorio catalán (a excepción de algunas comarcas), se explica por la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación en el procedimiento institucional. En este sentido, desde finales del año 2014 el Síndic ha implementado el sistema de notificaciones electrónicas con las personas interesadas que consientan expresamente esta opción. Como consecuencia, no es necesario

conocer la procedencia de los promotores de las quejas, dado que se tramita de forma electrónica. Es por este motivo que, a pesar de que se ha incrementado el número de quejas este año, en un cierto porcentaje se desconoce el origen de las personas interesadas.

En relación a la materia objeto de las quejas y consultas recibidas durante 2015 de personas de Granollers (tabla 7), la mayoría se ha concentrado en temas propios de las políticas sociales, concretamente infancia y adolescencia, seguidos por temas de consumo.

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas por vecinos de Granollers, predominan las referidas a la Administración de la Generalitat (69 quejas) y, en segundo lugar, están las quejas relacionadas con la Administración local (47 quejas), de las cuales 24 se han tramitado con el Ayuntamiento de Granollers.

Por último, hay que añadir que en este breve informe pueden consultarse los resúmenes de las resoluciones del Síndic, en función de si han sido cumplidas, aceptadas o no aceptadas por el Ayuntamiento a lo largo de 2016.

II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN GRANOLLERS EN DATOS

2.1. QUEJAS Y ACTUACIONES DE OFICIO INICIADAS CON EL AYUNTAMIENTO DE GRANOLLERS DURANTE EL AÑO 2016

1. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Granollers

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	6	40,0	4	15,4	6	13,6	2	7,7	5	45,5
Educación e investigación	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infancia y adolescencia	3	20,0	4	15,4	1	2,3	1	3,8	2	18,2
Salud	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Servicios sociales	3	20,0	-	0,0	5	11,4	1	3,8	3	27,3
Trabajo y pensiones	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administración pública y tributos	7	46,7	12	46,2	10	22,7	7	26,9	2	18,2
Administración pública y derechos	7	46,7	5	19,2	9	20,5	7	26,9	1	9,1
Tributos	-	0,0	7	26,9	1	2,3	-	0,0	1	9,1
Políticas territoriales	2	13,3	4	15,4	24	54,5	13	50,0	4	36,4
Medio ambiente	-	0,0	1	3,8	11	25,0	5	19,2	3	27,3
Urbanismo y vivienda	2	13,3	3	11,5	13	29,5	8	30,8	1	9,1
Consumo	-	0,0	4	15,4	3	6,8	1	3,8	-	0,0
Seguridad ciudadana y justicia	-	0,0	2	7,7	1	2,3	2	7,7	-	0,0
Cultura y lengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	3,8	-	0,0
Total	15	100	26	100	44	100	26	100	11	100

2. Comparación de quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Granollers con las que han recibido ayuntamientos con poblaciones similares

	Población	Quejas
Gavà	46.266	10
Mollet del Vallès	51.491	8
Cerdanyola del Vallès	57.543	13
Granollers	60.174	11
Prat de Llobregat, el*	63.457	12
Castelldefels	64.892	12
Viladecans	65.779	7
Media	58.515	10,4

* Tiene convenio de visión singular de supervisión

3. Tiempo en días empleado por el Ayuntamiento de Granollers, el Síndic y la persona interesada en dar respuesta a los trámites requeridos durante el período 2013-2016

	2013	2014	2015	2016
Ayuntamiento de Granollers	71,5	81,4	73,4	62,5
Síndic	64,9	58,1	54,5	69,6
Persona interesada	30,8	40,7	40,3	37,6

4. Estado de las quejas al finalizar el año

	N	%
Quejas en tramitación	2	18,2
Quejas finalizadas	9	81,8
Total	11	100

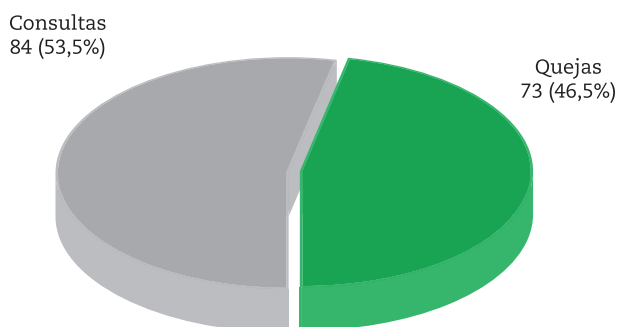
5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	N	%
Irregularidad de la Administración	4	44,4
Se resuelve el problema	4	44,4
Resoluciones aceptadas	-	0,0
Resoluciones parcialmente aceptadas	-	0,0
Resoluciones no aceptadas	-	0,0
No-irregularidad de la Administración	5	55,6
La persona interesada desiste	-	0,0
Quejas no admitidas a trámite	-	0,0
Total	9	100

2.2. QUEJAS Y CONSULTAS INICIADAS DURANTE EL AÑO 2016 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN GRANOLLERS

6. Quejas y consultas iniciadas por residentes del municipio

	N	%
■ Quejas	73	46,5
■ Consultas	84	53,5
Total	157	100

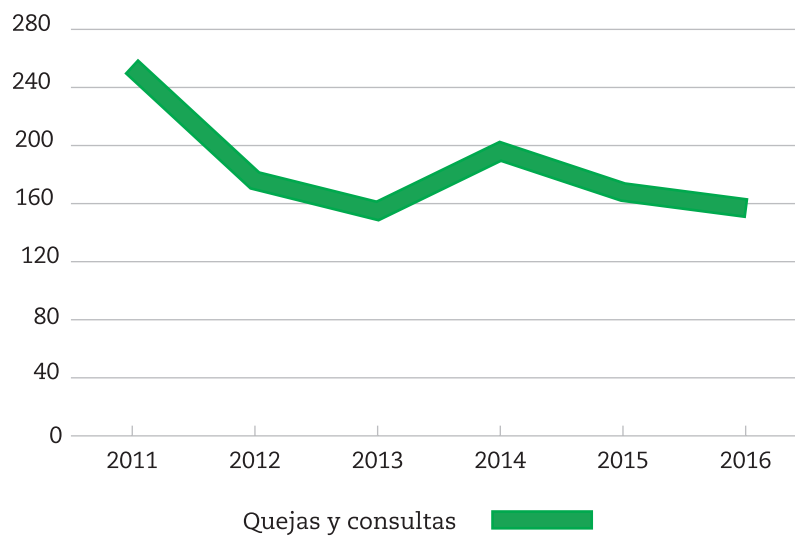


7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Total		Quejas		Consultas	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	53	33,8	27	37,0	26	31,0
Educación e investigación	8	5,1	6	8,2	2	2,4
Infancia y adolescencia	19	12,1	7	9,6	12	14,3
Salud	11	7,0	4	5,5	7	8,3
Servicios sociales	14	8,9	10	13,7	4	4,8
Trabajo y pensiones	1	0,6	-	0,0	1	1,2
Administración pública y tributos	24	15,3	9	12,3	15	17,9
Administración pública y derechos	17	10,8	7	9,6	10	11,9
Tributos	7	4,5	2	2,7	5	6,0
Políticas territoriales	22	14,0	12	16,4	10	11,9
Medio ambiente	10	6,4	5	6,8	5	6,0
Urbanismo y vivienda	12	7,6	7	9,6	5	6,0
Consumo	37	23,6	16	21,9	21	25,0
Seguridad ciudadana y justicia	11	7,0	7	9,6	4	4,8
Cultura y lengua	4	2,5	2	2,7	2	2,4
Otros	6	3,8	-	0,0	6	7,1
Total	157	100	73	100	84	100

8. Evolución de las quejas y consultas iniciadas durante los últimos cinco años

	Total	Quejas	Consultas
2012	176	84	92
2013	155	84	71
2014	196	96	100
2015	168	87	81
2016	157	73	84



9. Número de personas afectadas en las quejas y las consultas iniciadas durante el período 2012-2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Número de personas afectadas en las quejas	118	104	251	288	83
Número de personas afectadas en las consultas	92	71	100	81	84
Total	210	175	351	369	167

10. Administraciones con las que se ha tramitado en las quejas procedentes de Granollers

	Quejas	%
Administración autonómica	69	51,5
Departamento de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación	2	1,5
Departamento de Empresa y Conocimiento	2	1,5
Departamento de Enseñanza	8	6,0
Departamento de Gobernación, Administraciones Públicas y Vivienda	9	6,7
Departamento de Justicia	10	7,5
Departamento de Salud	13	9,7
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	7	5,2
Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias	18	13,4
Administración local	47	35,1
Ayuntamiento de Barcelona	1	0,7
Ayuntamiento de Blanes	1	0,7
Ayuntamiento de Canovelles	1	0,7
Ayuntamiento de Figueres	1	0,7
Ayuntamiento de Granollers	24	17,9
Ayuntamiento de les Franqueses del Vallès	7	5,2
Ayuntamiento de Massanes	1	0,7
Ayuntamiento de Palafolls	1	0,7
Ayuntamiento de Palafrugell	2	1,5
Ayuntamiento de Parets del Vallès	1	0,7
Ayuntamiento de Sant Feliu de Guíxols	1	0,7
Consejo Comarcal del Vallès Oriental	1	0,7
Diputación de Barcelona	5	3,7
Consortios	1	0,7
Consortio de Educación de Barcelona	1	0,7
Compañías de aguas	1	0,7
Aigües de Catalunya	1	0,7
Compañías eléctricas	3	2,2
ENDESA	3	2,2
Compañías de gas	4	3,0
Gas Natural - Fenosa	4	3,0
Compañías telefónicas	9	6,7
ONO	1	0,7
Orange	1	0,7
Telefónica España, SAU	4	3,0
Vodafone Catalunya	3	2,2
Total	134	100

11. Quejas y consultas procedentes de Granollers en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares

	Población	Total	Quejas	Consultas
Gavà	46.266	67	35	32
Mollet del Vallès	51.491	70	33	37
Cerdanyola del Vallès	57.543	103	52	51
Granollers	60.174	157	73	84
Prat de Llobregat, el*	63.457	122	63	59
Castelldefels	64.892	99	56	43
Viladecans	65.779	92	49	43
Media	58.515	101,4	51,6	49,9

* Tiene convenio de visión singular de supervisión

12. Evolución de las quejas y consultas procedentes de Granollers en los desplazamientos al municipio

	Total	Quejas	Consultas
2011	48	26	22
2012	-	-	-
2013	22	10	12
2014	14	8	6
2015	16	13	3
2016	23	15	8

III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

AO 00035/2015

Actuación de oficio relativa a la adquisición y uso de las pistolas eléctricas Taser

Ayuntamiento de Granollers
Departamento de Interior
Dirección General de la Policía

Después de que el Departamento de Interior hubo dado el visto bueno al proyecto de introducir a lo largo de 2015 el uso de las pistolas eléctricas de la marca Taser por parte de algunas unidades de Mossos d'Esquadra y cuerpos de policía local, el Síndic pidió a varios ayuntamientos catalanes si su policía local había utilizado estas armas.

El Ayuntamiento de Calella envió un informe en respuesta a todas las cuestiones planteadas por el Síndic. Por su parte, el 11 de marzo de 2016 el Síndic presentó un informe monográfico sobre la dotación de estos dispositivos por parte de los cuerpos policiales catalanes, con el objetivo, por un lado, de realizar una diagnosis sobre el uso y el funcionamiento de las pistolas eléctricas Taser en Cataluña, su capacidad lesiva y la idoneidad de que formen parte de la dotación policial o no; y, por otra parte, de realizar un estudio sobre el uso que hacen de las mismas específicamente las policías locales de Cataluña, dado que hasta ahora se desconocían las unidades que las utilizan, las directrices dadas o la formación específica que han recibido los agentes sobre la materia.

Q 04992/2015

Queja relativa a la actuación del servicio técnico de punto de encuentro de Granollers y la situación en la que se encuentran dos niños que asisten al mismo

Ayuntamiento de Granollers
Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia
Secretaría de Familia Ayuntamiento de Santa Maria de Palautordera
Dirección General de Familias
Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic recordó al Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias y en el Ayuntamiento de Granollers la necesidad de que se ejerciera un control del funcionamiento del servicio, especialmente cuando exista una alerta de sufrimiento y posible situación de riesgo de los niños que hacen uso del mismo.

La Administración ha informado que se están realizando todas las coordinaciones y el seguimiento entre los servicios adecuados para atender las necesidades de la persona interesada y especialmente las de sus dos hijos menores, y el Síndic ha comprobado que se están aplicando todas las medidas protectoras adecuadas a los niños y que se facilita a la persona interesada recursos para garantizar su bienestar.

Q 09632/2015

Queja relativa a las molestias provocadas por los aparatos de aire acondicionado que instalados en el patio interior de una finca

Ayuntamiento de Granollers

El Síndic pidió al Ayuntamiento de Granollers que le informara sobre el trámite que ha dado a las instancias del promotor de la queja y sobre las actuaciones que ha encauzado en relación a este asunto.

El Ayuntamiento ha informado que se realizó una medición acústica desde la vivienda del promotor de la queja y se concluyó que el ruido provocado por el funcionamiento de los aparatos superaba los límites establecidos en la Ordenanza municipal de ruido. El inspector propuso que se trasladaran los equipos a la azotea del edificio para evitar el ruido y las molestias por calores que se producían. Unos días después, el titular de la actividad comunicó al Ayuntamiento que había trasladado las máquinas de clima a la azotea del edificio, extremo que ha sido ratificado por el inspector.

Q 10204/2015

Queja relativa a las dificultades para retirar un vehículo del depósito municipal del Ayuntamiento de Granollers

Ayuntamiento de Granollers

Dado que la persona interesada no había enviado su queja previamente a la administración competente, el Síndic se dirigió al Ayuntamiento de Granollers y le pidió que diera respuesta a la persona interesada en el plazo de quince días.

El Ayuntamiento ha indicado que informó por escrito a la promotora de la queja que la gestión del servicio correspondía a la sociedad municipal Granollers Promociones, S.A. y que se le ha pedido un informe para determinar y concretar los hechos, determinar las responsabilidades correspondientes y, en su caso, tomar las medidas que correspondan. También ha indicado que en esta carta se incluyen los contactos telefónicos para poder hablar directamente con la promotora de la queja y poderle explicar las acciones que se llevarán a cabo para corregir el servicio.

Q 10755/2015

Queja relativa a la situación de una unidad familiar que tiene dificultades económicas para hacer frente al pago del alquiler de su vivienda

Ayuntamiento de Granollers
 Agencia de la Vivienda de Cataluña
 Departamento de Gobernación, Administraciones Públicas y Vivienda

El Síndic pidió al Ayuntamiento de Granollers que le informara sobre el seguimiento que los servicios sociales están realizando de este caso y sobre las opciones que se han planteado a la persona interesada en cuanto a la posibilidad de que pueda acceder a una vivienda con protección oficial o de alquiler social, o que pueda recibir alguna ayuda para hacer frente al pago de las rentas del alquiler de su vivienda actual. El Síndic también se dirigió a la Agencia de la Vivienda de Cataluña.

De acuerdo con los informes del Ayuntamiento de Granollers y de la Agencia de la Vivienda de Cataluña (en adelante AVC), los servicios sociales del Ayuntamiento trasladaron el caso a la Mesa de emergencias sociales y económicas de la AVC, que ha valorado debidamente la situación de vulnerabilidad en la que se encontraba la unidad familiar y ha resuelto favorablemente sobre la adjudicación de una vivienda en favor de la persona interesada, la cual ya le ha sido adjudicada.

Q 03376/2016

Falta de respuesta del Ayuntamiento de Granollers a varias instancias relativas a la titularidad y responsabilidad por gastos de las conexiones de las viviendas a la red municipal de saneamiento

Ayuntamiento de Granollers

El Síndic pidió al Ayuntamiento que le informara sobre el trámite que se dio a las instancias de la persona interesada.

El Ayuntamiento ha remitido al Síndic los escritos que ha enviado al promotor en relación a las cuestiones que planteaba.

Q 04870/2016

Queja de un vecino de Granollers relativa a las pegatinas que constantemente se encuentra en la puerta de su domicilio y en otros espacios de la ciudad

Ayuntamiento de Granollers

El Síndic pidió al Ayuntamiento que diera respuesta a la queja de la persona interesada y que informara a la institución de las actuaciones que había llevado a cabo.

Con posterioridad, la persona interesada informó que últimamente ha notado una disminución de las pegatinas y que entiende que el problema, por ahora, puede considerarse resuelto.

Q 04871/2016

Queja relativa a las dificultades que tiene un vecino de Granollers para desplazarse al Hospital Vall d'Hebron, donde se encuentra ingresado su hijo, que sigue un tratamiento médico contra el cáncer que le han detectadoAyuntamiento de Granollers
Ayuntamiento de Barcelona

El Síndic pidió al Ayuntamiento de Granollers que le informara sobre las intervenciones llevadas a cabo por los servicios sociales municipales con la familia de la persona interesada y sobre la valoración que se ha realizado de la necesidad de ofrecer algún tipo de ayuda a la familia, especialmente para facilitarle los desplazamientos al hospital donde se encuentra su hijo ingresado.

El Ayuntamiento ha informado de las actuaciones que ha llevado a cabo y de las propuestas que han hecho los servicios sociales a la familia, propuestas que han sido rechazadas. Por otra parte, la situación del niño hospitalizado se ha resuelto y ya se encuentra en el domicilio familiar, por lo que el Síndic finaliza su intervención en este asunto.

Q 08030/2016

Queja relativa al acoso inmobiliario que sufre una vecina de Granollers de edad avanzada

Ayuntamiento de Granollers
Departamento de Justicia
Fiscalía del Tribunal de Justicia de Cataluña
Agencia de la Vivienda de Cataluña
Departamento de Gobernación, Administraciones Públicas y Vivienda

El Síndic pidió al Ayuntamiento que le informara, por un lado, sobre el seguimiento que los servicios sociales municipales han llevado a cabo en referencia a este caso, con indicación de las gestiones que se hayan llevado a cabo, en su caso, para ofrecer a la promotora de la queja una alternativa residencial ante la inminente pérdida de su vivienda habitual; y, por otro lado, sobre las actuaciones de investigación y comprobación que ha llevado a cabo la Policía Local y, en su caso, los servicios de medio ambiente del Ayuntamiento en referencia a los ruidos denunciados por la promotora.

De la información aportada por la Administración se desprende que la Agencia de la Vivienda de Cataluña resolvió la solicitud de vivienda social tramitada por los servicios sociales a nombre de la persona interesada y que se puso a disposición de esta persona una vivienda ubicada en el municipio de Granollers.

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

