

INFORME D'ARAN 2017

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 d'Aran durant el 2017	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2017 en què la persona interessada resideix a l'Aran	6
III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS	11
3.1. Resolucions complertes	11

I. CONSIDERACIONS GENERALS

Els informes de Conveni de visió singular de supervisió tenen com a objectiu resumir l'actuació del Conselh Generau d'Aran, 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 el Conselh i el Síndic signat el 16 de juny de 2009.

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.

Alhora, el Conselh Generau d'Aran 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.

El Conselh Generau d'Aran ha estat l'administració afectada en una queixa durant l'any 2017 per la manera com es gestionava la llista d'espera per accedir a una residència. Aquesta queixa s'ha finalitzat com a resolució parcialment

acceptada, atès que s'ha modificat el sistema de gestió de llistes d'espera per fer-lo més transparent.

Pel que fa als terminis de tramitació, la durada del procediment s'ha reduït significativament durant aquest any, i s'arriba a les dades que ambdues institucions havien acordat en el conveni signat l'any 2009 (15 dies per tràmit i institució), fet que reverteix positivament en la percepció de l'Administració per part de la ciutadania, atès que els seus problemes es resolen o es motiven en un termini prudencial de temps.

L'anàlisi de les queixes i les consultes rebudes al Síndic de persones residents a l'Aran mostra un lleuger increment. La majoria de les queixes i consultes se centren en administració pública i tributs (42,86%), seguits de polítiques territorials.

Pel que fa a la distribució de queixes per sexe, val a dir que a la Val d'Aran 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 l'Aran el 75% de les queixes han estat presentades per homes, i en l'àmbit de polítiques socials, el 66,7%.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades de persones residents a la Vall d'Aran, predominen les referides a l'Administració local (9 queixes). En segon lloc, hi ha les queixes relacionades amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya (4 queixes).

Pel que fa als desplaçaments al territori, el Síndic de Greuges ha rebut un total de 10 visites en el desplaçament Vielha e Mijaran el 18 de juliol de 2017. Les persones ateses per l'equip del Síndic van presentar 11 queixes i 2 consultes.

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 L'ARAN EN DADES

2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB LES ADMINISTRACIONS DE LA VAL D'ARAN DURANT EL 2017

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

	N	%
Queixes en tramitació	-	0,0
Queixes finalitzades	1	100,0
Total	1	100

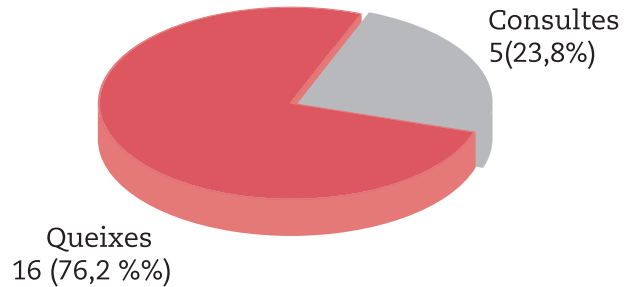
2. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	1	100,0
Es resol el problema	-	0,0
Resolucions acceptades	-	0,0
Resolucions parcialment acceptades	1	100,0
Resolucions no acceptades	-	0,0
No-irregularitat de l'Administració	-	0,0
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
Total	1	100

2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2017 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A L'ARAN

3. Queixes i consultes iniciades per residents a l'Aran

	N	%
■ Queixes	16	76,19
■ Consultes	5	23,81
Total	21	100

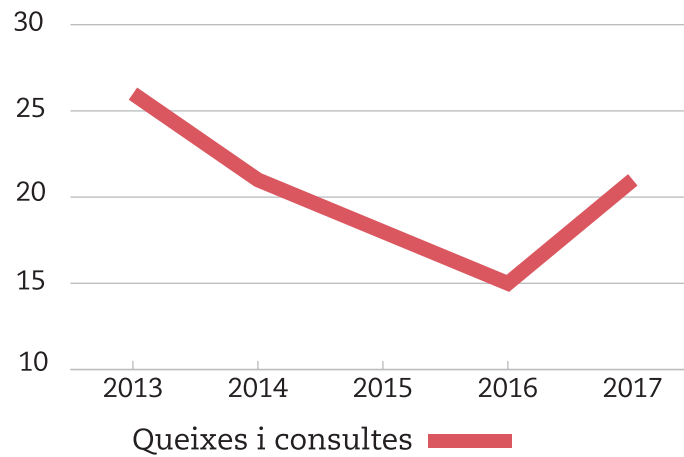


4. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	2	12,50	1	20,00	3	14,29
Educació i recerca	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Infància i adolescència	1	6,25	-	0,00	1	4,76
Salut	-	0,00	1	20,00	1	4,76
Serveis socials	1	6,25	-	0,00	1	4,76
Treball i pensions	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Administració pública i tributs	6	37,50	3	60,00	9	42,86
Administració pública i drets	4	25,00	3	60,00	7	33,33
Tributs	2	12,50	-	0,00	2	9,52
Polítiques territorials	6	37,50	-	0,00	6	28,57
Medi ambient	5	31,25	-	0,00	5	23,81
Urbanisme i habitatge	1	6,25	-	0,00	1	4,76
Consum	2	12,50	1	20,00	3	14,29
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	16	100	5	100	21	100

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

	Queixes	Consultes	Total
2013	15	11	26
2014	11	10	21
2015	13	5	18
2016	12	3	15
2017	16	5	21

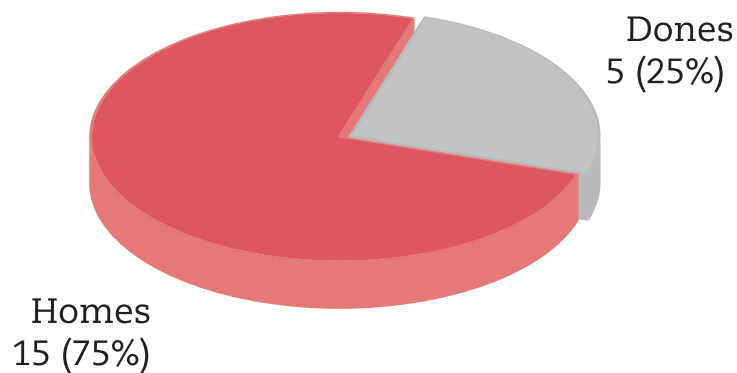


6. Queixes i consultes procedents d'Aran per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	15	75,0	5	25,0	20	95,2
Dona	5	100,0	-	0,0	5	23,8
Home	10	66,7	5	33,3	15	71,4
Persona jurídica	1	100,0	-	0,0	1	4,8
Total	16	76,2	5	23,8	21	100

7. Queixes i consultes procedents d'Aran per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	1	33,33	2	66,67	3	100,00
Discriminació	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educació i recerca	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Infància i adolescència	-	0,00	1	100,00	1	100,00
Salut	-	0,00	1	100,00	1	100,00
Serveis socials	1	100,00	-	0,00	1	100,00
Treball i pensions	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Administració pública i tributs	3	33,33	6	66,67	9	100,00
Administració pública i drets	1	14,29	6	85,71	7	100,00
Tributs	2	100,00	-	0,00	2	100,00
Polítiques territorials	1	20,00	4	80,00	5	100,00
Medi ambient	1	25,00	3	75,00	4	100,00
Urbanisme i habitatge	-	0,00	1	100,00	1	100,00
Consum	-	0,00	3	100,00	3	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	5	25,00	15	75,00	20	100,00



8. 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	14	16	21	14	17
Nombre de persones afectades en les consultes	11	10	5	3	5
Total	25	26	26	17	22

9. Administracions amb les quals s'ha tramitat en les queixes procedents d'Aran

	Queixes	%
Administració autonòmica	4	26,67
Departament d'Empresa i Coneixement	1	6,67
Departament d'Interior	1	6,67
Departament de Territori i Sostenibilitat	1	6,67
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	1	6,67
Administració local	9	60,00
Ajuntament d'Es Bòrdes	1	6,67
Ajuntament de Deltebre	1	6,67
Ajuntament de Les	1	6,67
Ajuntament de Naut Aran	1	6,67
Ajuntament de Vielha e Mijaran	3	20,00
Diputació de Lleida	1	6,67
Entitat Municipal Descentralitzada de Betren	1	6,67
Administració de justícia	1	6,67
Tribunal Superior de Justícia de Catalunya	1	6,67
Companyies telefòniques	1	6,67
Movistar	1	6,67
Total	15	100

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

	Població	Queixes	Consultes	Total
Alta Ribagorça	3.827	2	1	3
Pallars Sobirà	6.947	25	10	35
Priorat	9.345	25	7	32
Val d'Aran	9.985	16	5	21
Terra Alta	11.634	6	5	11
Moianès	13.279	26	17	43
Pallars Jussà	13.280	10	11	21
Mitjana	9.757	15,7	8,0	23,7

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

	Queixes	Consultes	Total
2010	5	4	9
2011	4	5	9
2012	-	-	-
2013*	4	4	8
2014	5	2	7
2015	4	1	5
2016	7	-	7
2017	11	2	13

* Es van fer dos desplaçaments al territori

III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 06478/2016

Queixa relativa a la gestió de la llista d'espera d'accés a una residència per a gent gran de Vielha

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies
Conselh Generau d'Aran

El Síndic va traslladar la queixa de la promotora al Conselh Generau d'Aran i li va suggerir que adoptés les mesures adients per: investigar la gestió que s'ha fet de la sol·licitud de reserva de plaça que va fer la persona interessada i els motius pels quals va retrocedir en la llista d'espera; supervisar de manera global la gestió que es fa de la llista d'espera del centre i, en cas que es detectin irregularitats, prendre les mesures correctores oportunes; donar resposta escrita a la reclamació de la promotora, amb les explicacions oportunes, i garantir la igualtat en l'accés al centre i en la gestió de la llista d'espera i incorporar pràctiques orientades a fomentar la transparència de la gestió, com ara lliurar en el moment de la sol·licitud un document acreditatiu de la posició que s'ocupa en la llista, o qualsevol altra documentació que es consideri adient.

El Conselh Generau d'Aran ha indicat que l'entitat gestora de la residència va iniciar un expedient informatiu i va dur a terme una auditoria interna per investigar la gestió d'aquesta llista d'espera, a més de substituir la persona encarregada de la direcció del centre. Com a resultat d'aquestes mesures, s'ha adoptat un nou procediment de gestió de la llista d'espera per garantir la transparència del procés, i s'han incorporat mesures com el lliurament d'un document acreditatiu de la posició en la llista d'espera i la revisió trimestral.

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

