



INFORME DE GRANOLLERS 2017

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 2017.....	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2017 en que la persona interesada reside en Granollers	7
III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES	13
3.1. Resoluciones cumplidas.....	13

I. CONSIDERACIONES GENERALES

Los informes de Convenio de visión singular de supervisión tienen como objetivo resumir la actuación del Ayuntamiento de Granollers, el Síndic de Greuges y la ciudadanía del municipio en el transcurso del año finalizado, de acuerdo con lo establecido convenio de colaboración entre el Ayuntamiento y el Síndic firmado el 17 de diciembre de 2012.

En los últimos cinco años, el Síndic de Greuges ha incrementado las funciones que tenía atribuidas en la Ley 24/2009, de 23 de diciembre. En concreto, el Parlamento de Cataluña ha confiado en la institución del Síndic como garante del cumplimiento efectivo de la normativa aprobada en materia de transparencia (Ley 19/2014, de 29 de diciembre), igualdad efectiva entre hombres y mujeres (artículo 57 de la Ley 17/2015, de 21 de julio), derechos de lesbianas, gays, bisexuales, transgéneros e intersexuales (Ley 11/2014, de 10 de octubre) o ciberseguridad (Ley 15/2017, de 25 de julio).

Además, recientemente, el Síndic, junto con el Instituto de Derechos Humanos, ha creado la Estructura de Derechos Humanos de Cataluña, con el objetivo de promover y proteger estos derechos en Cataluña.

El incremento de competencias debe traducirse en una visión más exhaustiva de las funciones que están desarrollando los ayuntamientos y, en particular, de aquellos con quien el Síndic tiene un convenio de visión singular de supervisión, pero también debe reflejarse en nuevos campos de intervención y de colaboración entre la Administración local y el Síndic, con el objetivo final de una mejora en la garantía y defensa de los derechos y las libertades de la ciudadanía, tanto privadas como públicas.

En el marco de esta colaboración, y de la necesidad de una completa transparencia en los servicios públicos, durante el año 2017 el Síndic ha publicado su sede electrónica. Esta herramienta pretende ser un espacio de transparencia, tanto para las personas interesadas como para las administraciones. Así, mediante la autenticación correspondiente, tanto las personas interesadas como la Administración pueden acceder a toda la documentación de sus expedientes.

Las personas interesadas disponen de la documentación emitida o recibida de sus expedientes, que pueden consultar en todo momento (documentos y fecha de entrada o salida de la documentación) y, mediante un sistema muy sencillo, pueden acceder en un plazo de 10 días (previa revisión de las garantías en materia de protección de datos y derechos de terceras personas por parte del Síndic) a la documentación que ha generado la Administración en sus expedientes.

Al mismo tiempo, el Ayuntamiento de Granollers puede acceder a un conjunto de listas, estadísticas y herramientas para controlar el estado de los expedientes y los plazos, además de acceder a la documentación obrante en el expediente de la Administración para garantizar que toda la información está bien recogida.

El Ayuntamiento de Granollers ha sido la administración afectada en un total de 16 quejas durante el año 2017, manteniendo una tendencia decreciente desde la firma del convenio. Estas quejas se han centrado en el ámbito de medio ambiente y urbanismo (molestias por ruidos, licencias de actividades o cumplimiento de la legalidad urbanística) o administración pública y tributos. En relación con la población de municipios similares, no se observa una diferencia significativa y se mantiene en la media de quejas de otras administraciones locales.

En cuanto a los plazos de tramitación, la duración del procedimiento se ha reducido significativamente a lo largo del presente año, tal y como se muestra en el apartado 3 del informe, aproximándose a los datos que ambas instituciones habían acordado en el convenio

firmado en el año 2012 (15 días por trámite e institución), hecho que revierte positivamente en la percepción de la Administración local por parte de la ciudadanía, dado que sus problemas se resuelven o se motivan en un plazo prudencial de tiempo.

En cuanto al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Granollers, durante 2017 se han finalizado 12 actuaciones (54,5%). Del conjunto de quejas finalizadas, en el 50% de los casos en que se ha detectado una irregularidad o bien se ha solucionado antes de que el Síndic formulara sugerencias o recomendaciones, o bien se ha aceptado la resolución una vez el Síndic se ha pronunciado.

De hecho, tal y como se muestra en el título III del Informe 2017, fruto de este convenio, y ante las quejas de la ciudadanía en materia de urbanismo y medio ambiente, el Ayuntamiento ha tomado medidas para limpiar más concienzudamente la recogida de basura, ha reparado el estado de una calle y vela por el cumplimiento de la normativa en materia de accesibilidad, entre otros. Así mismo, en materia de tributos, el Ayuntamiento ha resuelto varios expedientes de regularización catastral.

Por último, conviene destacar la intervención del Ayuntamiento de Granollers para aplazar el desahucio de una familia con cuatro niños.

El análisis de las quejas y consultas recibidas de personas residentes en Granollers muestra un incremento sustancial causado por las obras a la estación de Cercanías de Cataluña Granollers Centro, que han dejado sin acceso a las personas con movilidad reducida, gente con equipaje o carritos con niños.

Es por este motivo que la mayoría de las quejas y consultas se centran en consumo (59,9%), seguido de políticas sociales (16,9%). Por otra parte, conviene destacar que, por primera vez, una persona residente en Granollers ha presentado una queja al Síndic por discriminación. Este último hecho no indica necesariamente que por primera vez una persona haya querido quejarse frente a una situación de discriminación, sino que cada vez más las personas se sienten con más capacidad para defender sus derechos ante la igualdad de género y la igualdad en la orientación e identidad sexual.

En cuanto a la distribución de quejas por sexo, cabe señalar que el municipio de Granollers reproduce los datos del conjunto de Cataluña, dado que en Cataluña es mayoritaria la presencia de mujeres que presentan quejas (52,9% en el caso de Granollers).

En lo concerniente a las administraciones afectadas en las quejas presentadas de personas residentes en Granollers, predominan las referidas a la Administración autonómica (28 quejas). En segundo lugar, están las quejas relacionadas con la Administración local (21 quejas), de las cuales el Ayuntamiento de Granollers tiene 10.

En cuanto a los desplazamientos por el territorio, el Síndic ha recibido un total de 40 visitas en sus desplazamientos a Granollers del 7 de febrero y el 14 de septiembre de 2017. Las personas atendidas por el equipo del Síndic en Can Jonch han presentado 25 quejas y 17 consultas. Los problemas planteados han sido, entre otros, temas relacionados con consumo, medio ambiente, urbanismo, etc. Todas las visitas atendidas, excepto una, eran de personas vecinas de la población.

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 2017.

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 2017

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

	2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	4	15,4	6	13,6	2	7,7	5	45,5	3	18,8
Discriminación	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educación e investigación	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infancia y adolescencia	4	15,4	1	2,3	1	3,8	2	18,2	1	6,3
Salud	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Servicios sociales	-	0,0	5	11,4	1	3,8	3	27,3	2	12,5
Trabajo y pensiones	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administración pública y tributos	12	46,2	10	22,7	7	26,9	2	18,2	6	37,5
Administración pública y derechos	5	19,2	9	20,5	7	26,9	1	9,1	4	25,0
Tributos	7	26,9	1	2,3	-	0,0	1	9,1	2	12,5
Políticas territoriales	4	15,4	24	54,5	13	50,0	4	36,4	6	37,5
Medio ambiente	1	3,8	11	25,0	5	19,2	3	27,3	2	12,5
Urbanismo y vivienda	3	11,5	13	29,5	8	30,8	1	9,1	4	25,0
Consumo	4	15,4	3	6,8	1	3,8	-	0,0	-	0,0
Seguridad ciudadana y justicia	2	7,7	1	2,3	2	7,7	-	0,0	1	6,3
Cultura y lengua	-	0,0	-	0,0	1	3,8	-	0,0	-	0,0
Total	26	100	44	100	26	100	11	100	16	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	46.538	8
Mollet del Vallès	51.128	17
Cerdanyola del Vallès	57.723	18
Granollers	60.695	16
Prat de Llobregat, el*	63.897	36
Castelldefels	65.954	21
Viladecans	65.993	13
Media	58.847	18,4

* 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 periodo 2013-2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Ayuntamiento de Granollers	71,5	81,4	73,4	62,5	30,0
Síndic	64,9	58,1	54,5	69,6	20,4
Persona interesada	30,8	40,7	40,3	37,6	5,4

4. Estado de las quejas al finalizar el año

	N	%
Quejas en tramitación	10	45,5
Quejas finalizadas	12	54,5
Total	22	100

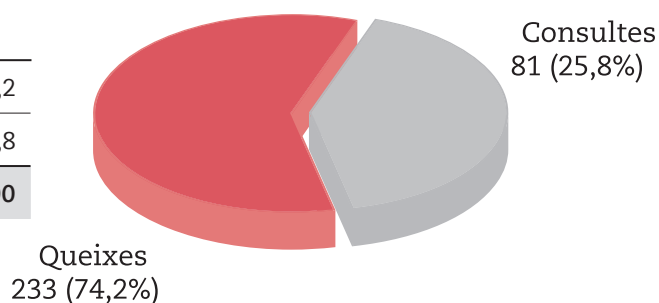
5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	N	%
Irregularidad de la Administración	6	50,0
Se resuelve el problema	6	50,0
Resoluciones aceptadas	-	0,0
Resoluciones parcialmente aceptadas	-	0,0
Resoluciones no aceptadas	-	0,0
No-irregularidad de la Administración	6	50,0
La persona interesada desiste	-	0,0
Quejas no admitidas a trámite	-	0,0
Total	12	100

2.2. QUEJAS Y CONSULTAS INICIADAS DURANTE EL AÑO 2017 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN GRANOLLERS

6. Quejas y consultas iniciadas por residentes del municipio

	N	%
■ Quejas	233	74,2
■ Consultas	81	25,8
Total	314	100

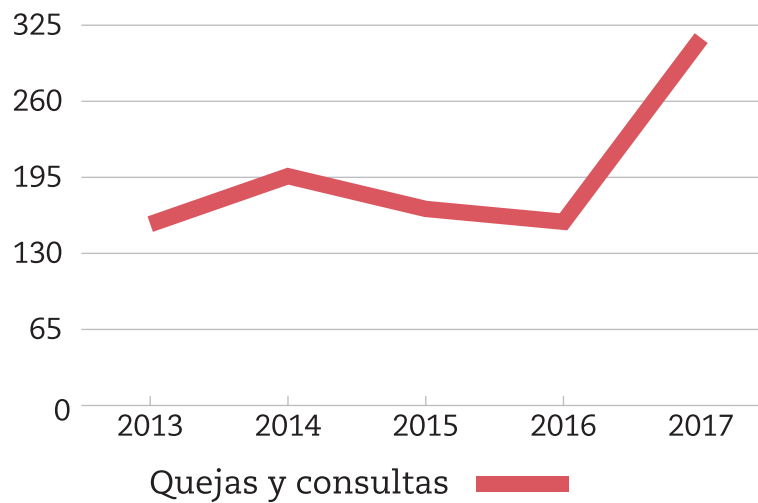


7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	25	10,7	28	34,6	53	16,9
Discriminación	1	0,4	-	0,0	1	0,3
Educación e investigación	4	1,7	2	2,5	6	1,9
Infancia y adolescencia	4	1,7	8	9,9	12	3,8
Salud	7	3,0	5	6,2	12	3,8
Servicios sociales	8	3,4	5	6,2	13	4,1
Trabajo y pensiones	1	0,4	8	9,9	9	2,9
Administración pública y tributos	15	6,4	16	19,8	31	9,9
Administración pública y derechos	11	4,7	12	14,8	23	7,3
Tributos	4	1,7	4	4,9	8	2,5
Políticas territoriales	18	7,7	14	17,3	32	10,2
Medio ambiente	6	2,6	5	6,2	11	3,5
Urbanismo y vivienda	12	5,2	9	11,1	21	6,7
Consumo	171	73,4	17	21,0	188	59,9
Seguridad ciudadana y justicia	4	1,7	2	2,5	6	1,9
Cultura y lengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Otras	-	0,0	4	4,9	4	1,3
Total	233	100	81	100	314	100

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

	Quejas	Consultas	Total
2013	84	71	155
2014	96	100	196
2015	87	81	168
2016	73	84	157
2017	233	81	314

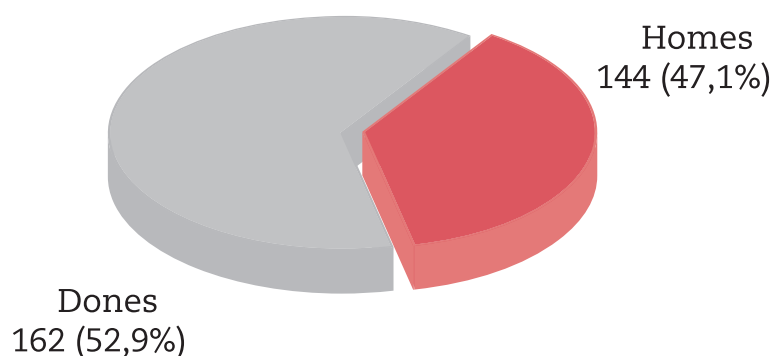


9. Quejas y consultas procedentes de Granollers por tipo de persona

	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	226	97,0	80	98,8	306	97,5
Mujer	120	51,5	42	51,9	162	51,6
Hombre	106	45,5	38	46,9	144	45,9
Persona jurídica	7	3,0	1	1,2	8	2,5
Total	233	100,0	81	100,0	314	100,0

10. Quejas y consultas procedentes de Granollers por género y materia

	Mujeres		Hombres		Total	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	24	47,06	27	52,94	51	100,00
Discriminación	-	0,00	1	100,00	1	100,00
Educación e investigación	2	50,00	2	50,00	4	100,00
Infancia y adolescencia	6	50,00	6	50,00	12	100,00
Salud	7	58,33	5	41,67	12	100,00
Servicios sociales	8	61,54	5	38,46	13	100,00
Trabajo y pensiones	1	11,11	8	88,89	9	100,00
Administración pública y tributos	15	53,57	13	46,43	28	100,00
Administración pública y derechos	12	60,00	8	40,00	20	100,00
Tributos	3	37,50	5	62,50	8	100,00
Políticas territoriales	18	58,06	13	41,94	31	100,00
Medio ambiente	7	70,00	3	30,00	10	100,00
Urbanismo y vivienda	11	52,38	10	47,62	21	100,00
Consumo	103	55,38	83	44,62	186	100,00
Seguridad ciudadana y justicia	1	16,67	5	83,33	6	100,00
Cultura y lengua	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Otras	1	25,00	3	75,00	4	100,00
Total	162	52,94	144	47,06	306	100,00



11. Número de personas afectadas en las quejas y las consultas iniciadas durante el periodo 2013-2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Número de personas afectadas en las quejas	104	251	288	83	233
Número de personas afectadas en las consultas	71	100	81	84	81
Total	175	351	369	167	314

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

	Quejas	%
Administración autonómica	28	51,9
Departamento de Enseñanza	4	7,4
Departamento de Interior	1	1,9
Departamento de Cultura	1	1,9
Departamento de Gobernación, Administraciones Públicas y Vivienda	4	7,4
Departamento de Justicia	1	1,9
Departamento de la Presidencia	3	5,6
Departamento de Salud	6	11,1
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	4	7,4
Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias	4	7,4
Administración local	21	38,9
Ayuntamiento de Argentona	2	3,7
Ayuntamiento de Barcelona	1	1,9
Ayuntamiento de Canovelles	1	1,9
Ayuntamiento de Cardedeu	1	1,9
Ayuntamiento de Granollers	10	18,5
Ayuntamiento de l'Hospitalet de Llobregat	1	1,9
Ayuntamiento de les Franqueses del Vallès	1	1,9
Ayuntamiento de Mont-roig del Camp	1	1,9
Ayuntamiento de Montseny	2	3,7
Ayuntamiento de Sant Cebrià de Vallalta	1	1,9
Empresas privadas	1	1,9
Grup Balañà	1	1,9
Compañías eléctricas	2	3,7
Iberdrola	2	3,7
ENDESA	2	3,7
Compañías telefónicas	2	3,7
Movistar	2	3,7
Total	54	100

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

	Población	Quejas	Consultas	Total
Gavà	46.538	24	22	46
Mollet del Vallès	51.128	50	47	97
Cerdanyola del Vallès	57.723	48	45	93
Granollers	60.695	233	81	314
Prat de Llobregat, el*	63.897	92	70	162
Castelldefels	65.954	74	61	135
Viladecans	65.993	42	37	79
Media	58.847	80,4	51,9	132,3

* Tiene convenio de visión singular de supervisión

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

	Quejas	Consultas	Total
2011	26	22	48
2012	-	-	-
2013	10	12	22
2014	8	6	14
2015	13	3	16
2016	15	8	23
2017	25	17	42

III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

Q 03062/2016

Queja relativa a la acumulación de basura en el exterior de los contenedores de una calle de Granollers

Ayuntamiento de Granollers

La promotora de la queja exponía que lleva años sufriendo el problema de acumulación de basura y que, a pesar de que cuando lo ha comunicado al Ayuntamiento se ha intervenido para limpiar el espacio, el problema no se resuelve definitivamente. A la vista de esta información, el Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que le informara sobre su valoración del estado de limpieza de la zona y sobre las actuaciones llevadas a cabo para intentar resolver el problema, en su caso.

El Ayuntamiento ha informado de que, a raíz de la queja de la promotora, llevó a cabo varias inspecciones en la zona y concluyó que habitualmente el estado de limpieza de la acera y de la calzada alrededor de los contenedores es bastante correcta. No obstante, y puesto que se continuaban produciendo actos incívicos que generaban quejas de los vecinos, el Ayuntamiento impulsó diferentes campañas informativas en los lugares en los que se había detectado una mayor incidencia de dicho problema, y se sancionó a los infractores siempre que fue posible. El Ayuntamiento también ha informado de que se aprobó una modificación del contrato de gestión del servicio de recogida de residuos para aumentar la frecuencia de recogida y de que se amplió el servicio de tres a cinco días a la semana con el objetivo de que los residuos permanecieran en la vía pública el menor tiempo posible.

Q 01117/2017

Falta de respuesta del Ayuntamiento de Granollers a dos escritos relativos a una propuesta de regularización catastral de una finca del municipio

Ayuntamiento de Granollers

El Síndic solicitó al Ayuntamiento que le informara sobre la tramitación que había dado a los escritos de la persona interesada y, en concreto, si se trasladaron al Catastro Inmobiliario y si se informó a la persona interesada de dicho traslado.

El Ayuntamiento ha informado de que en septiembre de 2015 trasladó los escritos de la persona interesada a la Gerencia del Catastro, que es el órgano competente para resolver en este caso. La Gerencia ya resolvió teniendo en cuenta las alegaciones de la persona interesada, y consta que las resoluciones fueron notificadas en la dirección correcta.

Q 01121/2017

Queja relativa al mal estado de una calle de Granollers

Ayuntamiento de Granollers

El Síndic solicitó al Ayuntamiento que diera respuesta a la persona interesada.

El Ayuntamiento ha informado de que el día 2 de mayo de 2017 empezaron las obras en esta calle y que, según el proyecto, la calzada será elevada al mismo nivel de las aceras y la calle será totalmente accesible.

Q 01194/2017

Falta de respuesta del Ayuntamiento de Granollers a una instancia relativa a las maniobras peligrosas para estacionar que realizan algunos conductores de vehículos en una zona concreta del municipio

Ayuntamiento de Granollers

El Síndic solicitó al Ayuntamiento que le informara sobre el estado de tramitación de la respuesta expresa a la instancia de la persona interesada y sobre las actuaciones que se han llevado a cabo o tiene previsto llevar a cabo a raíz de esta denuncia.

El Ayuntamiento ha comunicado que ya informó a la persona interesada de que había pasado nota de su reclamación a la policía local para que se refuerce el control en la zona en cuestión.

Q 01712/2017

Disconformidad con la denegación del certificado de servicios prestados solicitado por una persona que trabajó en el Ayuntamiento de Granollers en el marco de un plan de ocupación promovido por el Servicio de Ocupación de Cataluña

Ayuntamiento de Granollers

La persona interesada expone que cuando solicitó el certificado de servicios prestados, el Departamento de Recursos Humanos le informó que únicamente puede emitirse en los casos de personal con plaza o en plantilla, y que ella tenía un contrato de personal laboral temporal. A pesar de ello, esta persona aportó con el escrito de queja el modelo de certificación de servicios prestados de acuerdo con la Ley 70/1978, de 26 de diciembre, de reconocimiento de servicios previos con la Administración pública, en el que consta: funcionario de carrera, funcionario interino, funcionari en prácticas, personal eventual, laboral

temporal, contratado administrativo y laboral fijo. A la vista de esta información, el Síndic solicitó al Ayuntamiento que le informara sobre el motivo por el que considera que no puede emitirse el certificado de servicios prestados a la persona interesada.

El Ayuntamiento ha informado de que corrigió su actuación en el sentido solicitado por la persona interesada y que le entregó el certificado que había solicitado.

Q 05587/2017

Queja relativa a la necesidad urgente de una familia con cuatro menores de acceder a una vivienda asequible, dada la inminente pérdida de la vivienda habitual como consecuencia de un procedimiento judicial de desahucio por impago del alquiler

Ayuntamiento de Granollers

La persona interesada exponía que aunque en un primer momento los servicios sociales le informaron respecto de la posibilidad de trasladar su caso a la Agencia de la Vivienda de Cataluña, posteriormente la única respuesta que obtuvo del Ayuntamiento fue que no había viviendas disponibles. A la vista de esta información, el Síndic solicitó al Ayuntamiento, por un lado, que le informara sobre el seguimiento llevado a cabo por los servicios sociales municipales en relación con la situación socioeconómica en la que se encuentra esta unidad familiar y le indicara si se ha valorado la posible existencia de una situación de emergencia social y económica derivada de la pérdida de la vivienda habitual; y, por el otro, que le informara de las actuaciones llevadas a cabo por la Administración local para facilitar el acceso de esta familia a una vivienda asequible y le indicara si se ha valorado trasladar el caso a la Mesa de Emergencias Económicas y Sociales de la Agencia de la Vivienda de Cataluña.

El Ayuntamiento ha informado de que este caso fue trasladado a la Mesa de Emergencias Sociales y Económicas de Cataluña, que resolvió favorablemente sobre la adjudicación de una vivienda a favor de esta familia, pendiente de asignación. Por lo tanto, puesto que no podía realojarse a la familia, los servicios sociales solicitaron al juzgado un segundo aplazamiento de la fecha de lanzamiento, petición que fue concedida. Por último, en julio de 2017 la Agencia de la Vivienda de Cataluña informó al Ayuntamiento de que disponía de una vivienda en 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

