



INFORME D'OLOT 2017

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A OLOT EN DADES.....	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament d'Olot durant el 2017	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2017 en què la persona interessada resideix a Olot.....	7
III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS	13
3.1. Resolucions complertes	13
3.2. Resolucions acceptades.....	13

I. CONSIDERACIONS GENERALS

Els informes de Conveni de visió singular de supervisió tenen com a objectiu resumir l'actuació de l'Ajuntament d'Olot, 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 l'Ajuntament i el Síndic signat el 6 de juliol de 2012.

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.

Ahora, l'Ajuntament d'Olot 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.

L'Ajuntament d'Olot ha estat l'administració afectada en un total de 7 queixes durant l'any 2017, i manté una tendència similar des de la signatura del conveni. Aquestes queixes s'han centrat en l'àmbit de medi ambient i urbanisme (molèsties per sorolls, llicències d'activitats o compliment de la legalitat urbanística). En relació amb la població de municipis similars, s'observa una diferència inferior entre les queixes que reben altres ajuntaments i les d'Olot.

Pel que fa als terminis de tramitació, la durada del procediment s'ha reduït significativament durant aquest any, tal com es mostra en l'apartat 3 de l'informe, i s'aproxima a les dades que ambdues institucions havien acordat en el conveni signat l'any 2012 (15 dies per tràmit i institució), fet que reverteix positivament en la percepció de l'Administració local per part

de la ciutadania, atès que els seus problemes es resolen o es motiven en un termini prudencial de temps.

Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament d'Olot, durant 2017 s'han finalitzat 2 actuacions (28,6%). Del conjunt de queixes finalitzades, en el 100% dels casos en què s'ha detectat una irregularitat o bé s'ha solucionat abans que el Síndic formulés suggeriments o recomanacions, o bé s'ha acceptat la resolució un cop el Síndic s'hi ha pronunciat.

De fet, tal com es mostra en el títol III de l'Informe 2017, fruit d'aquest conveni, i davant les queixes de la ciutadania en matèria d'urbanisme, l'Ajuntament ha iniciat els tràmits per modificar el POUM de manera puntual davant l'afectació d'una casa i, en matèria d'ensenyament, ha facilitat tota la informació a una família per inscriure l'infant a una plaça d'escola bressol municipal.

L'anàlisi de les queixes i les consultes rebudes al Síndic de persones residents a Olot mostra un lleuger increment respecte de l'any anterior.

La majoria de les queixes i les consultes se centren en polítiques socials (36,2%), seguides d'administració pública i tributs (21,3%). D'altra banda, convé destacar que, per primer cop, una persona resident a Olot ha presentat una queixa al Síndic de Greuges de Catalunya per discriminació. Aquest darrer fet no indica necessàriament que per primer cop una persona hagi volgut queixar-se davant d'una situació de discriminació, sinó que cada cop més les persones se senten amb més capacitat per defensar els seus drets davant la igualtat de gènere i la igualtat en l'orientació i la identitat sexuals.

Pel que fa a la distribució de queixes per sexe, val a dir que al municipi d'Olot s'inverteixen les dades del conjunt de Catalunya, atès que a Catalunya és majoritària la presència de dones presenten queixes al Síndic, especialment en l'àmbit de polítiques socials, mentre que a Olot el 52,1% de les queixes han estat presentades per homes, i és majoritari el cas d'administració pública i tributs, en què el 70% de les queixes han estat presentades per homes.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades de persones residents a Olot, predominen les referides a l'Administració autonòmica (8 queixes). En segon lloc, hi ha les queixes relacionades amb l'administració local (5 queixes), 4 de les quals s'han tramitat amb l'Ajuntament d'Olot.

Pel que fa als desplaçaments al territori, el Síndic de Greuges ha rebut un total 15 visites en els desplaçaments a Olot del 20 d'abril i del 16 de novembre de 2017. Les persones ateses per l'equip del Síndic han presentat 9 queixes i 6 consultes. Els problemes plantejats han estat, entre d'altres, temes relacionats amb consum (aigua, electricitat), urbanisme, salut, etc. Totes les visites ateses eren de persones veïnes de la població.

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 OLOT EN DADES

2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT D'OLLOT DURANT EL 2017

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

	2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	5	38,5	7	43,8	-	0,0	2	100,0	2	28,6
Discriminacions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	1	7,7	2	12,5	-	0,0	-	0,0	1	14,3
Infància i adolescència	3	23,1	1	6,3	-	0,0	1	50,0	1	14,3
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	1	7,7	-	0,0	-	0,0	1	50,0	-	0,0
Treball i pensions	-	0,0	4	25,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	1	7,7	2	12,5	1	50,0	-	0,0	1	14,3
Administració pública i drets	1	7,7	2	12,5	1	50,0	-	0,0	1	14,3
Tributs	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Polítiques territorials	3	23,1	4	25,0	-	0,0	-	0,0	4	57,1
Medi ambient	1	7,7	2	12,5	-	0,0	-	0,0	3	42,9
Urbanisme i habitatge	2	15,4	2	12,5	-	0,0	-	0,0	1	14,3
Consum	4	30,8	2	12,5	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	1	6,3	1	50,0	-	0,0	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	13	100	16	100	2	100	2	100	7	100

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

	Població	Queixes
Barberà del Vallès*	32.860	15
Tortosa	33.445	7
Sant Joan Despí	33.873	5
Olot	34.194	7
Montcada i Reixac	35.063	16
Vendrell, el	36.568	17
Sant Adrià de Besòs*	36.624	22
Mitjana	34.661	12,7

* Tenen conveni de visió singular de supervisió

3. Temps en dies emprat per l'Ajuntament d'Olot, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2013-2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Ajuntament d'Olot	62,0	65,1	71,1	17,1	29,5
Síndic	55,4	43,9	56,3	70,0	44,9
Persona interessada	29,5	38,8	9,9	0,0	2,1

4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	5	71,4
Queixes finalitzades	2	28,6
Total	7	100

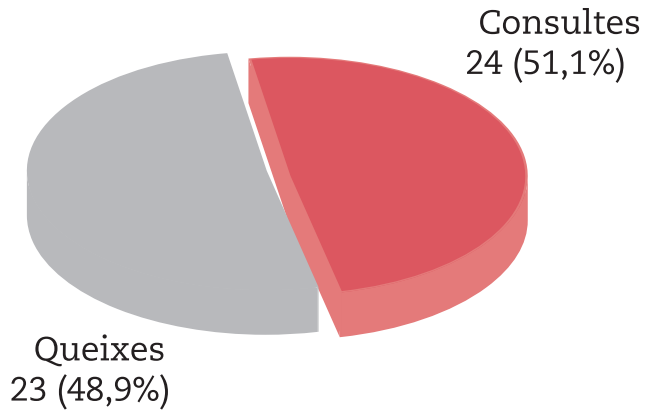
5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	2	100
Es resol el problema	1	50
Resolucions acceptades	1	50
Resolucions parcialment acceptades	-	0,0
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	2	100

2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADAES DURANT EL 2017 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A OLOT

6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	23	48,9
■ Consultes	24	51,1
Total	47	100

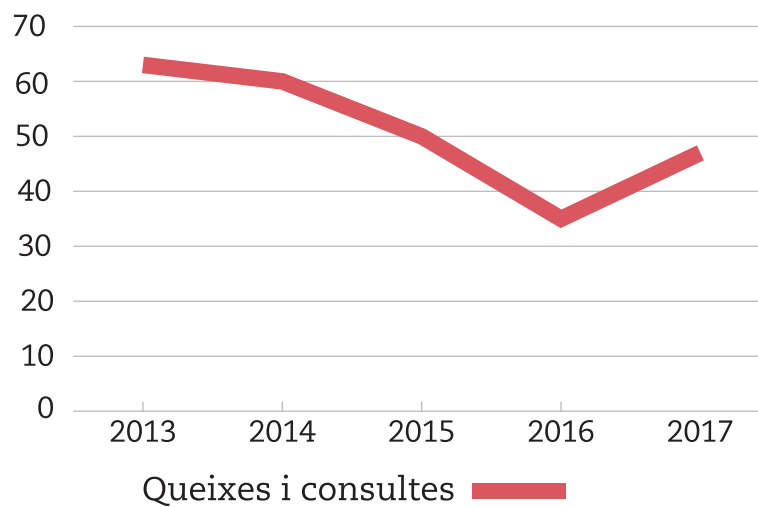


7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	8	34,8	9	37,5	17	36,2
Discriminació	1	4,3	-	0,0	1	2,1
Educació i recerca	2	8,7	3	12,5	5	10,6
Infància i adolescència	1	4,3	-	0,0	1	2,1
Salut	-	0,0	4	16,7	4	8,5
Serveis socials	1	4,3	2	8,3	3	6,4
Treball i pensions	3	13,0	-	0,0	3	6,4
Administració pública i tributs	6	26,1	4	16,7	10	21,3
Administració pública i drets	5	21,7	2	8,3	7	14,9
Tributs	1	4,3	2	8,3	3	6,4
Polítiques territorials	6	26,1	3	12,5	9	19,1
Medi ambient	4	17,4	2	8,3	6	12,8
Urbanisme i habitatge	2	8,7	1	4,2	3	6,4
Consum	3	13,0	4	16,7	7	14,9
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	4	16,7	4	8,5
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	23	100	24	100	47	100

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

	Queixes	Consultes	Total
2013	25	38	63
2014	32	28	60
2015	15	35	50
2016	12	23	35
2017	23	24	47



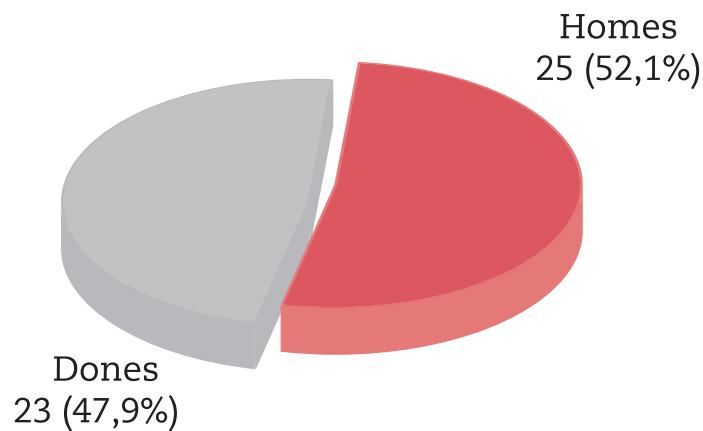
9. Queixes i consultes procedents d'Olot per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	21	91,3	27	100,0	48	96,0
Dona	8	34,8	15	55,6	23	46,0
Home	13	56,5	12	44,4	25	50,0
Persona jurídica	2	8,7	-	0,0	2	4,0
Total	23	100,0	27	100,0	50	100,0

12. Administracions amb les quals s'ha tramitat en les queixes procedents d'Olot

10. Queixes i consultes procedents d'Olot per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	10	52,63	9	47,37	19	100,00
Discriminació	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educació i recerca	4	80,00	1	20,00	5	100,00
Infància i adolescència	1	25,00	3	75,00	4	100,00
Salut	2	50,00	2	50,00	4	100,00
Serveis socials	2	66,67	1	33,33	3	100,00
Treball i pensions	1	33,33	2	66,67	3	100,00
Administració pública i tributs	3	30,00	7	70,00	10	100,00
Administració pública i drets	2	28,57	5	71,43	7	100,00
Tributs	1	33,33	2	66,67	3	100,00
Polítiques territorials	5	55,56	4	44,44	9	100,00
Medi ambient	4	66,67	2	33,33	6	100,00
Urbanisme i habitatge	1	33,33	2	66,67	3	100,00
Consum	4	66,67	2	33,33	6	100,00
Seguretat ciutadana i justícia	1	25,00	3	75,00	4	100,00
Cultura i llengua	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Altres	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Total	23	47,92	25	52,08	48	100,00



11. 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	46	34	52	14	23
Nombre de persones afectades en les consultes	38	28	35	23	24
Total	84	62	87	37	47

	Queixes	%
Administració autonòmica	8	44,4
Departament d'Empresa i Coneixement	2	11,1
Departament d'Ensenyament	1	5,6
Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge	1	5,6
Departament de Salut	1	5,6
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	3	16,7
Administració local	5	27,8
Ajuntament d'Olot	4	22,2
Ajuntament de Deltebre	1	5,6
Poder autonòmic	2	11,1
Parlament de Catalunya	2	11,1
Consortis	1	5,6
Consorti d'Acció Social de la Garrotxa	1	5,6
Companyies telefòniques	2	11,1
ENDESA	1	5,6
Iberdrola	1	5,6
Total	18	100

13. Queixes i consultes procedents d'Olot en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars

	Població	Queixes	Consultes	Total
Barberà del Vallès*	32.860	46	34	80
Tortosa	33.445	23	16	39
Sant Joan Despí	33.873	17	22	39
Olot	34.194	23	24	47
Montcada i Reixac	35.063	55	41	96
Vendrell, el	36.568	42	35	77
Sant Adrià de Besòs*	36.624	57	51	108
Mitjana	34.661	37,6	31,9	69,4

* Tenen conveni de visió singular de supervisió

14. Evolució de les queixes i consultes procedents d'Olot en els desplaçaments al municipi

	Queixes	Consultes	Total
2012	16	6	22
2013	4	11	15
2014	8	5	13
2015	7	11	18
2016	7	2	9
2017	9	6	15

III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 03259/2017

Retard de l'Ajuntament d'Olot a executar l'afectació d'una casa del municipi

Ajuntament d'Olot

La promotora de la queixa exposava que la casa estava afectada des de l'aprovació definitiva del Pla d'ordenació urbanística municipal (POUM), l'any 2004, i que tot i el temps transcorregut encara no s'havia executat aquesta afectació. Per la seva banda, l'Ajuntament va informar que s'havia estudiat la possibilitat de modificar el POUM vigent i desafectar la finca propietat de la promotora de la queixa, però que els treballs de modificació de planejament són laboriosos.

Finalment, els serveis municipals han acordat iniciar els tràmits per modificar de forma puntual el POUM per trobar solució a la problemàtica que es planteja en aquest cas.

3.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES

Q 00978/2017

Impossibilitat d'accedir a una plaça d'escola bressol municipal a Olot

Ajuntament d'Olot
Consorti d'Acció Social de la Garrotxa

En vista de la precarietat econòmica de la família que ha presentat la queixa, el Síndic va demanar al Consorci d'Acció Social de la Garrotxa i a l'Ajuntament d'Olot que garantissin el seguiment i l'acompanyament del cas i procurassin per al curs escolar 2017/2018 una plaça d'escola bressol per a l'infant.

Posteriorment, el Síndic ha constatat que ambdues administracions s'han posat en contacte amb la família i l'han informat del procés de preinscripció a les llars d'infants, i que li han indicat també que, en cas de dificultat, pot adreçar-se als serveis socials per poder valorar la seva situació socioeconòmica.

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

