

INFORME D'ÒDENA 2017

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A ÒDENA EN DADES	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament d'Òdena durant el 2017	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2017 en què la persona interessada resideix a Òdena.....	7

I. CONSIDERACIONS GENERALS

Els informes de Conveni de visió singular de supervisió tenen com a objectiu resumir l'actuació de l'Ajuntament d'Òdna, 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 18 d'octubre de 2017.

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'Òdna 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'Òdna ha estat l'administració afectada en un total de 2 queixes durant l'any 2017, i manté una tendència similar a d'altres anys. Aquestes queixes s'han centrat en l'àmbit de medi ambient i urbanisme (molèsties per sorolls, compliment de la legalitat urbanística, etc.). En relació amb la població de municipis similars, no s'observa una diferència significativa i es manté en la mitjana de queixes d'altres administracions locals.

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'arriba a les dades que ambdues institucions han acordat en el conveni signat l'any 2017 (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. No és aquest el cas del Síndic, que sí que ha generat una demora significativa.

Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament d'Òdena, durant 2017 s'han finalitzat 2 actuacions (66,7%), i en resta una més en tramitació. Del conjunt de queixes finalitzades, en el 100% dels casos no s'ha detectat cap irregularitat per part de l'Administració.

L'anàlisi de les queixes i les consultes rebudes al Síndic de persones residents a Òdena mostra un increment respecte anys anteriors.

La majoria de les queixes i consultes se centren en polítiques socials (29,4%), seguides de consum (23,5%).

Pel que fa a la distribució de queixes per sexe, val a dir que al municipi d'Òdena 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 Òdena el 75% de les queixes han estat presentades per homes, i en l'àmbit de polítiques socials, el 80%.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades de persones residents a Òdena, predominen les referides a l'Administració local (2 queixes), que s'han tramitat ambdues amb l'Ajuntament d'Òdena. En segon lloc, hi ha les queixes relacionades amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya (2 queixes).

Pel que fa als desplaçaments al territori, el Síndic de Greuges ha rebut un total de 9 visites en el desplaçament a Òdena del 4 d'abril de 2017. Les persones ateses per l'equip del Síndic al Jutjat de Pau han presentat 9 queixes i han fet una consulta. Les problemàtiques plantejades han estat, entre d'altres, temes relacionats amb consum (electricitat i aigua), urbanisme, transport públic, pensions, tributs, etc. Totes les visites ateses eren de persones veïnes de la població.

II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A ÒDNA EN DADES

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

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

	2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	100,0	-	0,0
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Administració pública i drets	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Tributs	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Polítiques territorials	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	100
Medi ambient	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Urbanisme i habitatge	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	2	100
Consum	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100	2	100

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

	Població	Queixes
Olèrdola	3.565	2
Quart	3.570	0
Flix	3.605	2
Òdena	3.614	2
Castellbell i el Vilar	3.618	0
Morell, el	3.631	3
Sant Gregori	3.636	1
Mitjana	3.606	1,4

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

	2013	2014	2015	2016	2017
Ajuntament d'Òdena	-	-	-	12,9	30,4
Síndic	-	-	-	138,6	112,9
Persona interessada	-	-	-	-	50,7

4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	1	33,33
Queixes finalitzades	2	66,67
Total	3	100

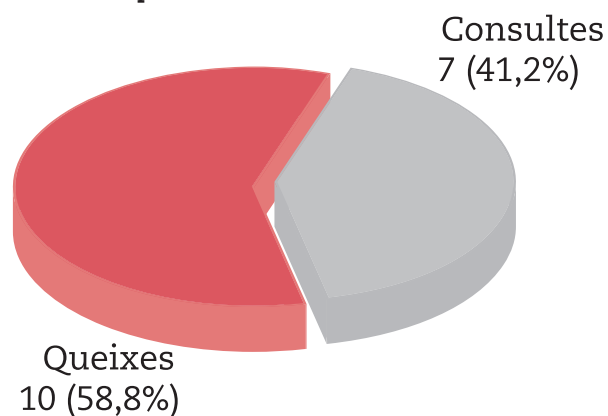
5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	-	0,0
Es resol el problema	-	0,0
Resolucions acceptades	-	0,0
Resolucions parcialment acceptades	-	0,0
Resolucions no acceptades	-	0,0
No-irregularitat de l'Administració	2	100
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
Total	2	100

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

6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	10	58,8
■ Consultes	7	41,2
Total	17	100

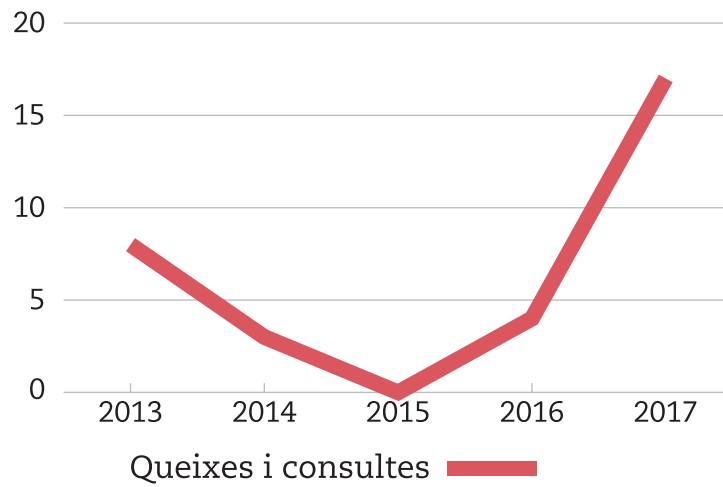


7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	1	10,0	4	57,1	5	29,4
Discriminació	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	-	0,0	4	57,1	4	23,5
Infància i adolescència	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	1	10,0	-	0,0	1	5,9
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	2	20,0	2	28,6	4	23,5
Administració pública i drets	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Tributs	2	20,0	2	28,6	4	23,5
Polítiques territorials	3	30,0	-	0,0	3	17,6
Medi ambient	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Urbanisme i habitatge	3	30,0	-	0,0	3	17,6
Consum	4	40,0	-	0,0	4	23,5
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres	-	0,0	1	14,3	1	5,9
Total	10	100,0	7	100,0	17	100,0

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

	Queixes	Consultes	Total
2013	5	3	8
2014	-	3	3
2015	-	-	-
2016	2	2	4
2017	10	7	17

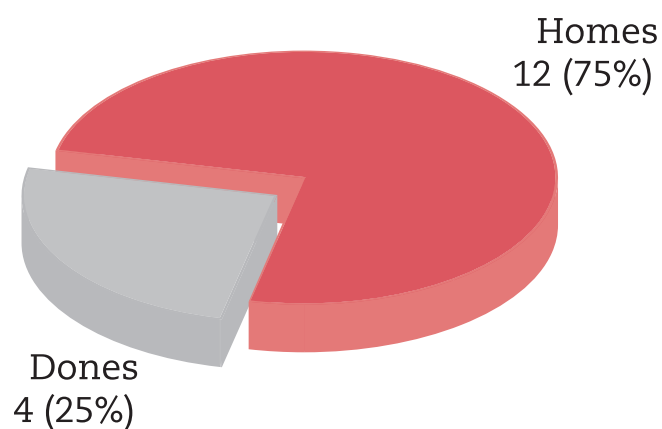


9. Queixes i consultes procedents d'Òdena per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	9	90,0	7	100,0	16	94,1
Dona	3	30,0	1	14,3	4	23,5
Home	6	60,0	6	85,7	12	70,6
Persona jurídica	1	10,0	-	0,0	1	5,9
Total	10	100,0	7	100,0	17	100,0

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

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	1	20,00	4	80,00	5	100,00
Discriminació	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educació i recerca	-	0,00	4	100,00	4	100,00
Infància i adolescència	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Salut	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Serveis socials	1	100,00	-	0,00	1	100,00
Treball i pensions	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Administració pública i tributs	2	50,00	2	50,00	4	100,00
Administració pública i drets	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Tributs	2	50,00	2	50,00	4	100,00
Polítiques territorials	1	33,33	2	66,67	3	100,00
Medi ambient	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Urbanisme i habitatge	1	33,33	2	66,67	3	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	1	100,00	1	100,00
Total	4	25,00	12	75,00	16	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	7	-	-	2	10
Nombre de persones afectades en les consultes	3	3	-	2	7
Total	10	3	0	4	17

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

	Queixes	%
Administració autonòmica	2	33,3
Departament de Territori i Sostenibilitat	1	16,7
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	1	16,7
Administració local	2	33,3
Ajuntament d'Òdena	2	33,3
Companyies d'aigua	1	16,7
Aigües de Barcelona (AGBAR)	1	16,7
Companyies elèctriques	1	16,7
ENDESA	1	16,7
Total	6	100

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

	Població	Queixes	Consultes	Total
Olèrdola	3.565	4	4	8
Quart	3.570	2	-	2
Flix	3.605	8	9	17
Òdena	3.614	10	7	17
Castellbell i el Vilar	3.618	3	1	4
Morell, el	3.631	1	1	2
Sant Gregori	3.636	3	2	5
Mitjana	3.606	4,4	4,0	7,9

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

	Queixes	Consultes	Total
2017	9	1	10

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

