

INFORME D'ARAN 2019

Proòm dera
Val d'Aran

ETH DEFENSOR
DES
PERSONES

INDÈX

I. CONSIDERACIONS GENERAUS	3
II. ASPÈCTES MÈS DESTACADI DER INFORME ANNAU 2019 DETH SINDIC DE GRÈUGES DE CATALONHA	3
III. ES ACTUACIONS DETH PROÒM EN ARAN EN DONADES	4
3.1. Queishes e actuacions d'ofici iniciades damb es administracions d'Aran pendent eth 2019.....	4
3.2. Queishes e consultes iniciades pendent eth 2019 en qué era persona interessada demore en Aran	5
IV. COMPLIMENT DERA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA.....	9

I. CONSIDERACIONS GENERAUS

Er informe annau de supervision singulara a coma objectiu analisar era tipologia de queishes recebudes e tramitades pendent er an 2019 en relacion damb eth Conselh Generau d'Aran, e tanben er encastre tematic des queishes e consultes formulades pera ciutadania d'Aran. Er informe s'encastre en convèni de collaboracion entre eth Conselh e eth Sindic (Proòm dera Val) signat eth 16 de junh de 2009.

Coma cada an, er informe recuelh ua sèrie de donades estadistiques sus era tipologia des queishes e consultes presentades pera ciutadania, o tramitades damb eth Conselh, en foncion de diuèrsi critèris.

Atau madeish, s'incorpore un apartat de donades estadistiques relatives ath compliment des resolucions deth Sindic de Grèuges de Catalonha enes queishes presentades pera ciutadania dempús de diferenti airaus. En dusau lòc, se hè un brèu mencion tant as encastres de transparéncia, d'acòrd damb era Lei 19/2014, de 29 de deseme, de transparéncia, accès ara informacion publica e bona govèrn, coma, s'ei eth cas, as visites efectuades en marc deth Mecanisme Catalan de Prevencion dera Tortura. Fin finau, s'ahig un annèx sus es donades dera comarca, que se liure as mejans de comunicacion pendent era presenta-cion der Informe annau, mès que tanben apòrte informacion de contèxte entà analisar era situacion, tant dera Administracion coma des municipis.

Conven soslinhar que, entara major transparéncia, tant era ciutadania coma eth madeish Conselh, mejançant es persones de contacte qu'a autorizat, pòden accedir as queishes en qué a intervengut cadua d'aguestes parts e demanar er accès a tot er expedient.

II. ASPÈCTES MÈS DESTACADI DER INFORME ANNAU 2019 DETH SINDIC DE GRÈUGES DE CATALONHA

Enguan, es queishes e es accions d'ofici entorn der emparament de drets sociaus an tornat a constituïr eth blòc d'accions recebudes mès nombrós, damb un 32% des iniciades pendent er an. Tant en encastre dera educacion, fonamentaments per queishes motivades per accès a centres e preinscripcion, coma en encastre dera salut, per listes de demora e per queishes relatives as drets e déuers des pacients, i a agut un augment de queishes respècte der an anterior. Er increment mès significatiu a estat es situacions d'emergéncia residenciau, soent damb mainatges afectadi.

D'auta banda, es politiques territoriaus, qu'includissen miei ambient, urbanisme e mobilitat, supausen apròp de 30% des queishes iniciades en Sindic pendent er an 2019. Ath sòn torn, es drets de persones consumidores representen ath torn de 10% des queishes e mès de 20% des consultes recebudes pendent aquest exercici.

Des actuacions finalizadas, s'a detectat berà irregularitat en un 49,3% des casi e, d'aguesti, en un 37,7% s'a solucionat eth problèma sense que siguesse de besonh ua resolucio deth Sindic.

En relacion damb era acceptacion des resolucions deth Sindic, e en tot seguir era tendéncia d'ans anteriors, ei remercable qu'en 98,7% des casi en que s'a detectat ua accion irregulara dera Administracion e eth Sindic a recomanat o suggerit mesures, aquestes an estat acceptades totauments o parciauments.

Ampla acceptacion des resolucions deth Sindic e melhora dera satisfaccion damb era accion deth Sindic

Un aute hèt que conven destacar ei era eficacitat deth Sindic, mesurada ena resolucion des problèmes e eth compliment des resolucions que prèviaments an estat acceptades totauments o parciauments pera Administracion. En aquest sens, en un 63,7% s'a resolvt eth problèma o s'an complit es resolucions deth Sindic, mentre qu'un 36,2% des casi encara son en vies d'execucion.

Per çò qu'ei deth grad de satisfaccion deth servici rebut, un tèrç des persones qu'an responut era enquèste se senten fòrça satisfètes o satisfètes. Era nòta mejana obtenguda, damb un escalèr deth 0 a 10, a estat un 6,76 e melhore substanciauments era der an anterior, qu'ère un 6,1.

Dempús dera implementacion dera sedença electronica, ei oportun soslinhar qu'eth 65% des persones usatgères qu'an responut era enquèste de satisfaccion manifèsten que l'an utilizat, e un 85,2% s'an mostrat satisfètes o fòrça satisfètes deth sòn foncionament.

III. ES ACTUACIONS DETH PROÒM EN ARAN EN DONADES

3.1. QUEISHES E ACTUACIONS D'OFICI INICIADES DAMB ES ADMINISTRACIONS D'ARAN PENDENT ETH 2019

Eth Conselh Generau d'Aran a estat era administracion afectada en ua queisha qu'afècte er encastre de politiques territoriaus pera proteccion d'un camin.

D'auta banda, eth Conselh Generau d'Aran a actuauments dues queishes en tramitacion.

1. Estat des queishes en finalizar er an

	N	%
Queishes en tramitacion	2	100
Queishes finalizadas	-	0
Total	2	100

2. Queishes e actuacions d'ofici finalizadas

	N	%
Irregularitat dera Administracion	-	0,0
Se resòlv eth problèma	-	0,0
Resolucions acceptades	-	0,0
Resolucions parciaument acceptades	-	0,0
Resolucions non acceptades	-	0,0
Non irregularitat dera Administracion	-	0,0
Era persona interessada desistís	-	0,0
Queishes non admeses a tramit	-	0,0
Totau	0	0,0

3.2. QUEISHES E CONSULTES INICIADES PENDENT ETH 2019 EN QUÉ ERA PERSONA INTERESSADA DEMORE EN ARAN

Er An 2019 presente ua reduccion significativa en relacion damb eth nombre d'intervencions deth Sindic de Grèuges de Catalogna respècte der an 2018 damb referència as persones residents en Aran.

3. Queishes e actuacions per residents d'Aran

	N	%
■ Queishes	6	54,5
■ Consultes	5	45,5
Total	11	100,0



Era majoria des queishes se circumscriuen ar encastre de politiques territoriaus (urbanisme e mobilitat e miei ambient).

En dusau lòc, i a es queishes der encastre de consum e, en concret, problèms de facturacion e nautes de subministrament qu'afectèn ara telefonia, electricitat, aigua o gas.

4. Queishes e consultes iniciades per matèries

	Queishes		Consultes		Totau	
	N	%	N	%	N	%
Politiques sociaus	1	0,0	3	0,0	0	0,0
Educacion e recèrca	1	0,0	2	0,0	-	0,0
Enfància e adolescència	-	0,0	1	0,0	-	0,0
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Servicis sociaus	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Trabalh e pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administracion publica e tributs	0	11,1	0	0,0	2	7,4
Administracion publica e drets	-	5,6	-	0,0	1	3,7
Tributs	-	5,6	-	0,0	1	3,7
Politiques territoriaus	4	50,0	1	44,4	13	48,1
Miei ambient	1	22,2	1	11,1	5	18,5
Abitatge	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Urbanisme	3	27,8	-	22,2	7	25,9

Consum	1	38,9	1	33,3	10	37,0
Seguretat ciutadana e justícia	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Cultura e lengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Autes consultes	-	0,0	-	22,2	2	7,4
Totau	6	100	5	100	27	100

5. Evolucion des queishes e consultes iniciades pendent es darrèrs cinc ans

	Queishes	Consultes	Totau
2015	13	5	18
2016	12	3	15
2017	16	5	21
2018	18	9	27
2019	6	5	11

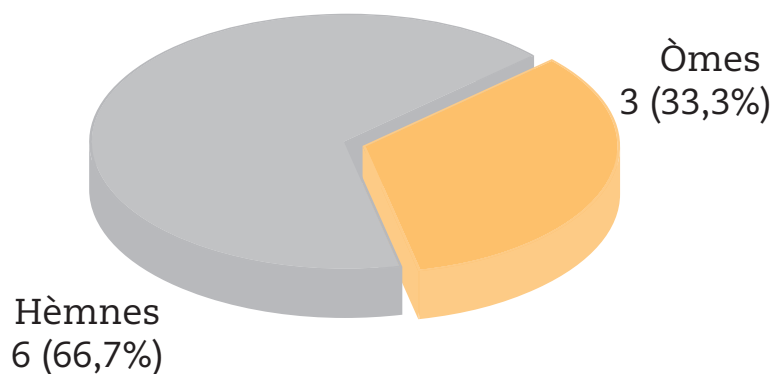
En relacion damb era distribucion per genre des queishes e consultes, tau com passe en conjunt deth territòri catalan, era majoria des queishes e an estat presentadi per hèmnes, maugrat qu'en encastre de consum, aguesta distribucion s'invertís.

6. Queishes e consultes procedentes d'Aran per tipe de persona

	Queishes		Consultes		Totau	
	N	%	N	%	N	%
Persona fisica	4	66,7	5	100,0	9	81,8
Hèmna	2	33,3	4	80,0	6	54,5
Òme	2	33,3	1	20,0	3	27,3
Persona juridica	2	33,3		0,0	2	18,2
Totau	6	100	5	100	11	100

7. Queishes e consultes procedentes d'Aran per genre e matèria

	Hèmnes		Òmes		Totau	
	N	%	N	%	N	%
Politiques socials	4	100,0	-	0,0	4	44,4
Discriminacion	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educacion e recèrca	3	75,0	-	0,0	3	33,3
Enfància e adolescència	1	25,0	-	0,0	1	11,1
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Servicis socials	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Trabalh e pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administracion publica e tributs	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administracion publica e drets	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Tributs	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Politiques territoriaus	2	50,0	1	25,0	3	33,3
Miei ambient	1	25,0	-	0,0	1	11,1
Abitage	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Urbanisme	1	25,0	1	25,0	2	22,2
Consum	-	0,0	2	50,0	2	22,2
Seguretat ciutadana e justícia	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Cultura e lengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Autes consultes	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Totau	6	66,7	3	33,3	9	100



8. Nombre de persones afectades enes queishes e consultes iniciades pendent eth periòde 2015-2019

	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre de persones afectades enes queishes	28	24	20	14	8
Nombre de persones afectades enes consultes	22	24	18	11	5
Totau	50	48	38	25	13

Es administracions damb es quaus s'an tramitat es queishes procedentes d'Aran afècten era Administracion autonòmica (en concrèt, eth Departament d'Enterpresa e Coneishement) e era Administracion locau, en concrèt er Ajuntament de Vielha e Mijaran.

9. Administracions damb es quaus s'an tramitat es queishes procedentes d'Aran

	Queishes	%
Administracion autonòmica	1	80
Departament d'Enterpresa e Coneishement	1	10
Administracion locau	1	20
Ajuntament de Vielha e Mijaran	1	20
Totau	2	100

En relacion damb eth compliment des resolucions qu'afècten es persones residents en Aran, s'an resolut dues queishes relacionades damb miei ambient.

10. Evolucion des queishes e consultes procedentes d'Aran enes desplaçaments tad Aran

	Queishes	Consultes	Total
2015	4	1	5
2016	7	0	7
2017	11	2	13
2018	10	2	12
2019	30	5	35

Eth Sindic de Grèuges recebec un totau de 15 visites en desplaçament tad Aran deth 12 de deseme de 2019. Es persones atengudes per equipa deth Sindic (Pro-òm) presentèren 20 queishes e heren 5 consultes. Es problematiques exposades si-gueren, entre d'autes, tèmes relacionadi damb politiques territoriaus e consum. Totes es visites ateses, excèpte ua, sigueren de persones vesines d'Aran.

IV. COMPLIMENT DERA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA

En encastre dera foncion d'avaloracion manada ath Sindic de Grèuges pera Lei 19/2014, de 29 de deseme, de transparéncia, accés ara informacion publica e bona govèrn, se re-manèc ath Conselh Generatz d'Aran un qüestionari entà obtier era informacion de besonh entà realizar era foncion mencionada. Ath delà, se remanèc ua sollicitud d'accès ara informacion publica en tot utilizar era tecniciana deth sollicitant ocult entà verificar que se complien es requeréncias dera nòrma en vigor.

Eth Conselh Generau d'Aran a dat responsa ath qüestionari, mès non a dat responsa ath test deth sollicitant ocult, maugrat auer-li reitarat. En aguest sentit, conven senhalar qu'er article 18.1 dera Lei 19/2014 establís q'es persones an eth dret d'accedir ara informacion publica, a qué hè referéncia er article 2.b, a titol individuau o en nòm e representacion de quinsevolha persona juridica legaument constituïda.

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

