



INFORME DE GRANOLLERS 2019

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME ANUAL 2019 DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA	3
III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A GRANOLLERS EN DADES	6
3.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Granollers durant el 2019	6
3.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2019 en què la persona interessada resideix a Granollers.....	8
IV. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA.....	13
V. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS	14
5.1. Resolucions complertes.....	14
5.2. Resolucions acceptades.....	18

I. CONSIDERACIONS GENERALS

L'informe anual municipal té com a objectiu analitzar la tipologia de queixes rebudes i tramitades durant l'any 2019 amb relació a l'Ajuntament de Granollers, i també l'àmbit temàtic de les queixes i consultes formulades per la ciutadania d'aquest municipi. L'informe s'emmarca en el conveni de col·laboració signat el 17 de desembre de 2012 entre l'Ajuntament i la institució del Síndic de Greuges de Catalunya.

Com cada any, l'informe recull una sèrie de dades estadístiques sobre la tipologia de les queixes i consultes presentades per la ciutadania, o tramitades amb l'Ajuntament, en funció de diversos criteris.

Tot i això, i amb l'objectiu de millorar progressivament la relació entre l'Administració i el Síndic, aquest informe aporta més informació respecte de l'any anterior. En primer lloc, es presenta una breu introducció de context, que afecta les dades i els àmbits més significatius d'actuació del Síndic en el conjunt de Catalunya. En segon lloc, s'aporta informació més detallada sobre l'actuació de l'Ajuntament en matèria de transparència. En tercer lloc, si s'escau, s'aporten dades relatives a les visites del Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura. Finalment, s'hi afegeix un annex sobre les dades de la comarca, que es lliura als mitjans de comunicació durant la presentació de l'Informe al Parlament, però que també aporta informació de context per analitzar la situació, tant de l'Administració com del municipi.

Convé assenyalar que, per a una major transparència, tant les persones com el mateix Ajuntament, poden accedir als expedients electrònics que es tramiten, ja sigui amb les persones interessades o amb l'Administració, i, si s'escau, demanar l'accés a tot l'expedient.

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 l'any 2019.

II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME ANUAL 2019 DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

L'any 2019 les queixes i les actuacions d'ofici entorn de la protecció de drets socials han tornat a constituir el bloc d'actuacions rebudes més nombrós, amb un 32% de les iniciades durant l'any. Tant en l'àmbit de l'educació, fonamentalment per queixes motivades per l'accés a centres i preinscripció, com en l'àmbit de la salut, per llistes d'espera i per qüestions relatives als drets i deures dels pacients, hi ha hagut un augment de queixes respecte de l'any anterior. L'increment més significatiu, però, ha estat el de les situacions d'emergència residencial, sovint amb infants afectats.

D'altra banda, les polítiques territorials, que inclouen medi ambient, urbanisme i mobilitat, suposen prop del 30% de les queixes iniciades al Síndic durant 2019. Al seu torn, els drets de persones consumidores representen al voltant del 10% de les queixes i més del 20% de les consultes rebudes durant aquest exercici.

Àmplia acceptació de les resolucions del Síndic i millora de la satisfacció amb l'actuació del Síndic

De les actuacions finalitzades, s'ha detectat alguna irregularitat en un 49,3% dels casos i, d'aquests, en un 37,7% s'ha solucionat el problema sense que fos necessària una resolució del Síndic.

Pel que fa a l'acceptació de les resolucions del Síndic, i seguint la tendència d'anys anteriors, és remarcable que en un 98,7% dels casos en què s'ha detectat una actuació irregular de l'Administració i el Síndic ha recomanat o suggerit mesures, aquestes han estat acceptades totalment o parcial.

Un altre fet rellevant que convé destacar és l'eficàcia del Síndic, mesurada en la resolució dels problemes i el compliment de les resolucions que prèviament han estat acceptades totalment o parcial per l'Administració. En aquest sentit, en un 63,7% s'ha resolt el problema o s'han complert les resolucions del Síndic, mentre que en un 36,2% dels casos encara estan en vies d'execució.

Pel que fa al grau de satisfacció del servei rebut, un terç de les persones que han respost l'enquesta se senten molt satisfetes o satisfetes. La nota mitjana obtinguda, en una escala del 0 a 10, ha estat un 6,76 i millora substancialment la de l'any anterior, que era un 6,1.

Arran de la implementació de la seu electrònica, és oportú assenyalar que un 65% de les persones usuàries que han respost l'enquesta de satisfacció manifesten que l'han utilitzat, i un 85,2% s'han mostrat satisfetes o molt satisfetes del seu funcionament.

Quant als àmbits concrets d'intervenció, en matèria d'habitatge el Síndic entén que cal una actuació immediata de l'Administració que doni resposta efectiva a les més de 1.300 unitats de convivència afectades.

En l'àmbit de salut, el Síndic ha tornat a reclamar al Departament de Salut el compromís adquirit l'any 2015, quan va canviar el catàleg de les intervencions quirúrgiques subjectes a un termini d'espera màxim garantit i va fixar uns terminis de referència per accedir a la resta d'intervencions quirúrgiques, per a una primera visita amb l'especialista, per a les proves diagnòstiques i per a l'atenció primària.

Pel que fa als serveis socials, el Síndic ha considerat que les resolucions denegatòries pel que fa al nivell d'ingressos de la renda garantida de ciutadania no estan prou motivades ni la persona sol·licitant rep la informació necessària. També s'ha detectat un incompliment de les garanties procedimentals en supòsits d'extinció de la prestació (incompliment del tràmit d'audiència i sense possibilitat de presentar al·legacions). D'altra banda, el Síndic ha considerat incoherent la interpretació que fa el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies sobre les aportacions o els ajuts econòmics provinents d'altres persones, encara que tinguin caràcter esporàdic. El Síndic considera que cal una millor informació i més clara sobre els deures de les persones beneficiàries de la prestació, que han de complir les obligacions que els corresponen, i cal que l'òrgan gestor de la prestació incorpori de manera habitual la pràctica del tràmit d'audiència amb caràcter previ a la resolució.

Quant a infància, el Síndic alerta que la millora de la conjuntura macroeconòmica no ha comportat una millora dels indicadors de risc de pobresa a Catalunya. Pel que fa als infants migrants sense referents familiars, cal desplegar de manera urgent una estratègia d'integració d'aquests adolescents i joves migrants als diferents municipis de Catalunya, per mitjà de programes de formació que ajudin a vehicular itineraris individuals de transició cap a l'autonomia.

En l'àmbit d'educació, i arran del Pacte contra la segregació escolar promogut pel Síndic, s'ha aprovat el Decret 31/2019, de 5 de febrer, que anul·la els criteris complementaris de malaltia digestiva crònica i exalumnes; l'elaboració del document per a l'organització i la gestió dels centres, que limita l'accés a les dades de composició social i resultats acadèmics dels centres, o la creació de la comissió d'estudi sobre règims d'admissió i de la subcomissió d'estudi sobre segregació residencial, entre d'altres.

Pel que fa a la igualtat, el Síndic ha aprovat el seu primer Pla d'igualtat per al període 2019-2022. En aquest pla, que té una dimensió important de funcionament intern de la institució, també es preveuen actuacions perquè les expressions públiques del Síndic tinguin en compte la perspectiva de gènere. El Pla promou la transversalització de la perspectiva de gènere i la perspectiva LGBTI en el conjunt d'actuacions del Síndic, incloent-hi la política comunicativa i les activitats de proximitat envers les dones i el col·lectiu LGBTI, amb una referència especial a totes les manifestacions de violència masclista i LGTBI-fòbica.

Respecte al medi ambient, la protecció de la biodiversitat ha estat un dels principals motius de queixa. Cal tenir present que la impossibilitat d'aconseguir la reparació dels danys ambientals una vegada s'han produït, i també el cost que n'implicaria la reparació en el cas que fos possible, obliga els poders públics a donar prioritat i eficàcia a la intervenció prèvia en el disseny i l'aplicació d'instruments preventius.

Pel que fa a la contaminació acústica, cal fer un nou plantejament de caràcter global per assolir un canvi d'hàbits de manera que s'acoti la durada de les activitats sorolloses que es fan a la nit amb horaris més racionals. Cal revisar a la baixa els horaris de tancament de les activitats de restauració i oci nocturn, i també de les activitats extraordinàries que es desenvolupen a la nit a l'aire lliure, ja que la regulació actual no afavoreix l'equilibri entre l'oci nocturn i el descans de les persones. Finalment, en relació amb la contaminació atmosfèrica, les polítiques adoptades fins ara són insuficients i poc eficaces. Les administracions públiques han d'adoptar mesures adequades per evitar, prevenir i reduir l'impacte de les activitats contaminants i una de les principals mesures que cal adoptar i prioritzar és la millora del transport públic.

En relació amb la transparència, el Síndic insisteix que cal reforçar els mecanismes de suport de les administracions amb més capacitat a les que disposen de menys recursos, i també que cal enfortir els espais de cooperació entre administracions per poder articular de manera conjunta els instruments que preveu la Llei 19/2014.

Quant als tributs, el Síndic destaca la importància de garantir un sistema de defensa eficaç, com a condició de seguretat i justícia tributàries. L'efectivitat del dret de defensa requereix una bona administració; un sistema de recursos accessible, capaç de donar respostes àgils, adequades i motivades, i homogeneïtzar criteris i actuacions d'informació i assistència amb l'objectiu de reduir la conflictivitat i litigiositat tributàries.

En matèria de seguretat, el Síndic ha elaborat un informe que estima que calen actuacions immediates per dotar el Cos de Bombers dels recursos humans, materials i per disposar de les infraestructures necessàries per a l'assoliment de la comesa encomanada. A més, s'ha elaborat un informe sobre els plans d'emergència nuclear.

Finalment, i en relació amb el Pla de drets humans de Catalunya, durant l'any 2019, l'Estructura de Drets Humans ha desenvolupat un procés de debat i participació, amb desenes d'entitats i de col·lectius que han organitzat al voltant de 100 àgores relatives als diversos drets arreu del territori. Aquest procés ha culminat amb l'aprovació del Pla de drets humans, que es va lliurar al Govern i al Parlament de Catalunya el 10 de desembre de 2019.

III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A GRANOLLERS EN DADES

3.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE GRANOLLERS DURANT EL 2019

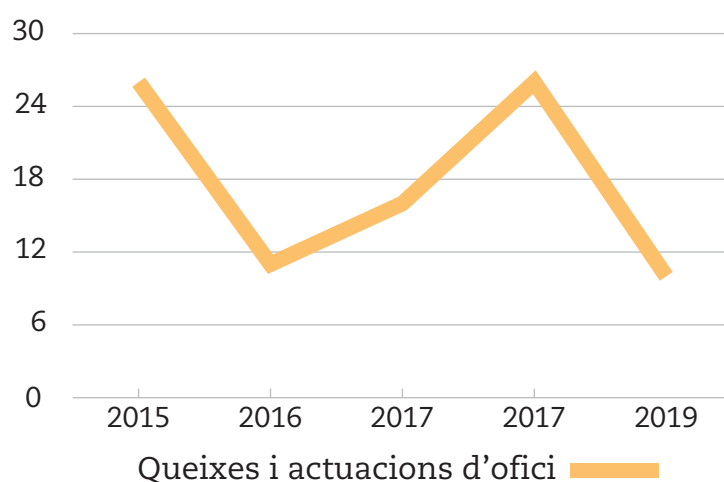
L'Ajuntament de Granollers ha estat l'administració afectada en un total de 10 queixes, xifra que representa una reducció significativa respecte a anys anteriors. La majoria de les queixes s'han centrat en els àmbits de polítiques socials, d'administració pública i tributs i de polítiques territorials.

Pel que fa a les polítiques territorials, la mobilitat o la necessitat de millora del clavegueram han estat els principals motius pels quals s'ha requerit la intervenció del Síndic. En l'àmbit d'administració pública i tributs les sancions han estat els motius pels quals s'han iniciat més queixes.

Finalment, convé destacar l'actuació d'ofici de seguiment sobre el protocol d'ús de les pistoles elèctriques Taser per les policies locals de Catalunya.

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

	2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	2	7,7	5	45,5	3	18,8	6	23,1	3	30,0
Discriminacions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	3,8	-	0,0
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	-	0,0	2	7,7	-	0,0
Infància i adolescència	1	3,8	2	18,2	1	6,3	2	7,7	1	10,0
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	1	3,8	3	27,3	2	12,5	1	3,8	2	20,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	7	26,9	2	18,2	6	37,5	7	26,9	3	30,0
Administració pública i drets	7	26,9	1	9,1	4	25,0	5	19,2	2	20,0
Tributs	-	0,0	1	9,1	2	12,5	2	7,7	1	10,0
Polítiques territorials	13	50,0	4	36,4	6	37,5	12	46,2	3	30,0
Medi ambient	5	19,2	3	27,3	2	12,5	6	23,1	1	10,0
Habitatge	-	0,0	-	0,0	-	0,0	3	11,5	-	0,0
Urbanisme i mobilitat	8	30,8	1	9,1	4	25,0	3	11,5	2	20,0
Consum	1	3,8	-	0,0	-	0,0	1	3,8	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	2	7,7	-	0,0	1	6,3	-	0,0	1	10,0
Cultura i llengua	1	3,8	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	26	100	11	100	16	100	26	100	10	100



Pel que fa als terminis de tramitació, s'ha produït una reducció significativa en els temps pel que fa a la resposta de l'Administració i de la persona interessada, tot i que encara està per sobre dels acords del conveni de col·laboració. Aquest indicador suposa un perjudici per a la percepció que pot tenir la ciutadania respecte de l'Administració, atès que espera que els seus problemes es resolguin o es motivin en un termini prudencial de temps.

2. Temps en dies emprat per l'Ajuntament de Granollers, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2015-2019

	2015	2016	2017	2018	2019
Ajuntament de Granollers	73,4	62,5	30,0	110,2	84,9
Síndic	54,5	69,6	20,4	68,1	89,8
Persona interessada	40,3	37,6	5,4	15,9	9,1

En relació amb l'estat de tramitació de les queixes, durant l'any 2019 s'han finalitzat 19 actuacions (73,1%). D'aquestes 19, en un 57,9% dels casos s'han detectat possibles irregularitats que o bé s'han corregit en el moment en què el Síndic ho ha comunicat a l'Administració o bé l'Administració n'ha acceptat la resolució un cop el Síndic ha formulat el suggeriment o la recomanació. En el 42,1% restant dels casos, no s'ha detectat cap irregularitat en l'actuació administrativa.

3. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	13	38,2
Queixes finalitzades	21	61,8
Total	34	100

De fet, tal com es pot veure en l'apartat V, fruit d'aquest conveni i davant les queixes ciutadanes, l'Ajuntament:

- Ha pres mesures per facilitar a una família en situació de vulnerabilitat l'accés a un habitatge.
- Està fent el seguiment per garantir l'accés a un centre ocupacional d'una persona amb discapacitat.
- Ha fet el seguiment d'un infant per garantir-ne la protecció.
- Ha donat resposta a sol·licituds de persones interessades.
- Ha atorgat un tràmit d'audiència a la persona interessada perquè pugui examinar i formular les alegacions que estimi convenientes respecte de la liquidació de l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana.
- Ha anul·lat un expedient sancionador.
- Ha pres mesures per reduir els problemes que generen els gossos que van sense corretja ni morrió al parc de Torres i Villà.

4. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

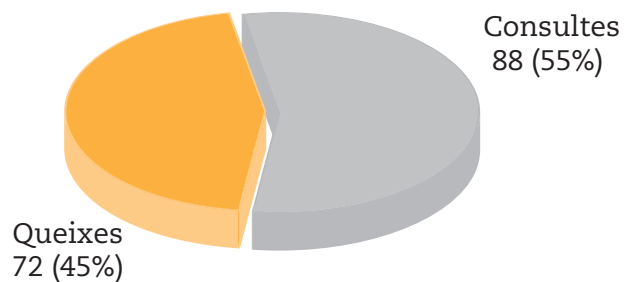
	N	%
Irregularitat de l'Administració	11	57,9
Es resol el problema	5	26,3
Resolucions acceptades	5	26,3
Resolucions parcialment acceptades	1	5,3
Resolucions no acceptades	-	0,0
No-irregularitat de l'Administració	8	42,1
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
Total	19	100

3.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADAES DURANT EL 2019 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A GRANOLLERS

L'any 2019 presenta dades similars quant al nombre d'intervencions del Síndic de Greuges de Catalunya respecte de l'any 2018, pel que fa a les persones residents a Granollers.

5. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
Queixes	72	45,0
Consultes	88	55,0
Total	160	100



La majoria de queixes i consultes se circumscriuen a l'àmbit de polítiques socials –i, en particular, als serveis socials–, seguit per l'àmbit de consum.

L'accés a l'habitatge o la demora en la resolució de la mesa d'emergència per assignar habitatge a persones o famílies en risc d'exclusió social són altres àmbits en què també hi ha una presència significativa de queixes, fet que també es produeix en el conjunt del territori català.

De fet, tal com s'assenyala en l'Informe anual 2019, aquest any ha continuat sent especialment complicat pel que fa a les persones que es troben en risc d'exclusió social. De fet, es pot parlar d'un cercle d'exclusió social en què les mateixes persones reproduïxen el mateix tipus de queixes al llarg d'un cert període de temps.

Des d'aquest punt de vista, hi ha tot un conjunt de persones que es troben en situació d'atur de llarga durada, que han perdut un lloc de treball o que, malgrat treballar, perceben ingressos baixos que les continuen mantenint pròximes als llindars de pobresa. Davant d'aquesta situació, reclamen ajuts que o bé presenten una demora important fins que es resolen o bé són denegats. Com a conseqüència d'això, presenten dificultats per poder atendre les seves despeses i es comencen a trobar en situació de vulnerabilitat. Aquest fet es trasllada en problemes per donar resposta a totes les necessitats derivades de tenir un habitatge.

6. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	26	36,1	31	35,2	57	35,6
Discriminació	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	4	5,6	5	5,7	9	5,6
Infància i adolescència	6	8,3	10	11,4	16	10,0
Salut	6	8,3	5	5,7	11	6,9
Serveis socials	9	12,5	9	10,2	18	11,3
Treball i pensions	1	1,4	2	2,3	3	1,9
Administració pública i tributs	4	5,6	17	19,3	21	13,1
Administració pública i drets	4	5,6	14	15,9	18	11,3
Tributs	-	0,0	3	3,4	3	1,9
Polítiques territorials	21	29,2	8	9,1	29	18,1
Medi ambient	12	16,7	2	2,3	14	8,8
Habitatge	5	6,9	5	5,7	10	6,3
Urbanisme i mobilitat	4	5,6	1	1,1	5	3,1
Consum	12	16,7	20	22,7	32	20,0
Seguretat ciutadana i justícia	9	12,5	7	8,0	16	10,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres	-	0,0	5	5,7	5	3,1
Total	72	100	88	100	160	100

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

	Queixes	Consultes	Total
2015	87	81	168
2016	73	84	157
2017	233	81	314
2018	89	76	165
2019	72	88	160

D'altra banda, i a diferència del que ocorre en el conjunt del territori català, al municipi de Granollers la majoria de les queixes han estat presentades per homes, especialment pel que fa a polítiques territorials, administració pública i tributs, i seguretat ciutadana. Tot i així, la distribució és força igualitària.

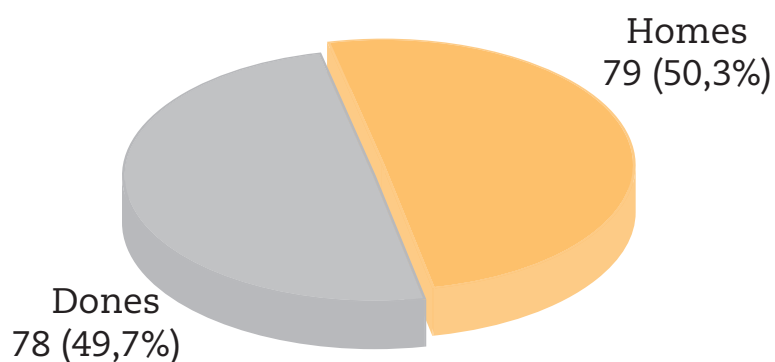
8. Queixes i consultes procedents de Granollers per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	71	98,6	86	97,7	157	98,1
Dona	37	51,4	41	46,6	78	48,8
Home	34	47,2	45	51,1	79	49,4
Persona jurídica	1	1,4	2	2,3	3	1,9
Total	72	100	88	100	160	100

9. Queixes i consultes procedents de Granollers per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	33	58,9	23	41,1	56	100
Discriminació	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	6	66,7	3	33,3	9	100
Infància i adolescència	9	60,0	6	40,0	15	100
Salut	8	72,7	3	27,3	11	100
Serveis socials	10	55,6	8	44,4	18	100
Treball i pensions	-	0,0	3	100,0	3	100
Administració pública i tributs	6	30,0	14	70,0	20	100
Administració pública i drets	6	35,3	11	64,7	17	100
Tributs	-	0,0	3	100,0	3	100

Polítiques territorials	13	46,4	15	53,6	28	100
Medi ambient	7	50,0	7	50,0	14	100
Habitatge	5	55,6	4	44,4	9	100
Urbanisme i mobilitat	1	20,0	4	80,0	5	100
Consum	18	56,3	14	43,8	32	100
Seguretat ciutadana i justícia	6	37,5	10	62,5	16	100
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres	2	40,0	3	60,0	5	100
Total	78	49,7	79	50,3	157	100



10. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2015-2019

	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre de persones afectades en les queixes	288	83	233	89	77
Nombre de persones afectades en les consultes	81	84	76	76	88
Total	369	167	309	165	165

Les administracions amb les quals s'han tramitat les queixes procedents de Granollers afecten, fonamentalment, l'Administració autonòmica i, en segon lloc, l'Administració local.

11. Administracions amb les quals s'han tramitat les queixes procedents de Granollers

	Queixes	%
Administració autonòmica	28	77,8
Departament d'Educació	3	8,3
Departament d'Empresa i Coneixement	1	2,8
Departament de Justícia	4	11,1
Departament de la Presidència	7	19,4
Departament de Salut	5	13,9
Departament de Territori i Sostenibilitat	6	16,7
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	2	5,6
Administració local	7	19,4
Ajuntament de Granollers	4	11,1
Ajuntament de l'Ametlla del Vallès	1	2,8
Ajuntament de les Franqueses del Vallès	1	2,8
Ajuntament de Parets del Vallès	1	2,8
Serveis d'interès general	1	2,8
Orange	1	2,8
Total	36	100

Pel que fa al compliment de resolucions que afecten persones residents al municipi de Granollers, la majoria fan referència a polítiques socials, polítiques territorials i, d'igual manera, a consum i a administració pública i tributs.

12. Evolució de les queixes i consultes procedents de Granollers en els desplaçaments al municipi

El Síndic de Greuges va rebre un total de 15 visites en el desplaçament a Granollers de l'11 de febrer de 2019. Les persones ateses per l'equip del Síndic al Centre Cívic Jaume Oller van presentar 8 queixes i van fer 7 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (electricitat i gas), serveis socials, infància, urbanisme, tributs, etc. Tres de les vuit queixes presentades anaven dirigides a l'Ajuntament de Granollers. Totes les visites ateses, excepte quatre, van ser de persones veïnes de la població.

Pel que fa al desplaçament al territori del 9 de setembre de 2019, el Síndic de Greuges va rebre un total de 7 visites. Les persones ateses per l'equip del Síndic a Can Jonch, Centre de Cultura per la Pau, van presentar 4 queixes i van fer 3 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb medi ambient, urbanisme, consum (electricitat), salut, etc. Dues de les quatre queixes presentades anaven adreçades a l'Ajuntament de Granollers. Totes les visites ateses van ser de persones veïnes de la població.

	Queixes	Consultes	Total
2015	13	3	16
2016	15	8	23
2017	25	17	42
2018	22	7	29
2019	12	10	22

IV. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA

En el marc de la funció d'avaluació encomanada al Síndic de Greuges per la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, es va trametre a l'Ajuntament de Granollers un qüestionari per obtenir la informació necessària per complir la funció esmentada. A més, es va trametre una sol·licitud d'accés a la informació pública utilitzant la tècnica del sol·licitant ocult per comprovar que es complien els requeriments de la normativa vigent. En ambdós casos l'Ajuntament de Granollers va donar resposta a les sol·licituds efectuades en compliment de la normativa vigent.

Pel que fa al test del sol·licitant ocult, l'Administració hi va donar resposta en un termini de 45 dies, després d'haver-li reiterat la sol·licitud. En canvi, no es va notificar o emetre un rebut d'acord amb el que estableix l'article 27 de la Llei 19/2014, ni s'informa en el peu de pàgina de les possibilitat de presentar un recurs davant l'Administració o davant la Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública.

V. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

5.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

AO 00140/2018

Actuació d'ofici relativa a la possible situació de risc dels infants d'una família de Granollers

Ajuntament de Granollers
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va considerar que a fi que aquest nucli familiar pogués garantir les condicions de desenvolupament i benestar màxim dels infants, l'Administració havia de ser contundent per evitar el risc greu de desprotecció d'ambdós infants. En concret, es va suggerir a l'Ajuntament de Granollers que instés, amb caràcter urgent, la intervenció de l'equip d'atenció a la infància i l'adolescència perquè avalués la possible situació de risc dels dos infants que conformen nucli familiar amb el promotor de la queixa i la seva parella i que, si esqueia, adoptés les mesures de protecció que considerés pertinents.

L'Ajuntament de Granollers ha informat que la família es va traslladar a Barcelona, on està en seguiment pels serveis socials d'aquest municipi. Els serveis socials han confirmat, al seu torn, que han atès la família i que els infants estan escolaritzats al barri de residència.

Q 01184/2018

Queixa relativa a un expedient de reclamació per responsabilitat patrimonial contra l'Ajuntament de Granollers arran d'una caiguda a la via pública pel mal estat del paviment

Ajuntament de Granollers

Si bé l'asseguradora de l'Ajuntament ja havia ordenat el pagament de la part principal de la indemnització mitjançant transferència a favor de la persona interessada, no es tenia constància que s'hagués efectuat cap abonament dels interessos legals pel retard a l'hora de fer-la efectiva.

L'Ajuntament ha informat que ha abonat a la persona interessada l'import corresponent als interessos de demora meritats des que es va resoldre estimar la seva reclamació de responsabilitat patrimonial.

Per tant, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que abonés a la persona interessada els interessos de demora meritats, sens perjudici de la possibilitat de repercutir-los a l'asseguradora o de denunciar, si esqueia, l'incompliment contractual, que en cap cas ha de perjudicar la persona interessada.

Q 03311/2018

Queixa relativa a una sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts corresponent als imports liquidats per una empresa en concepte de l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana en la dissolució de l'empresa

Ajuntament de Granollers

El Síndic va concloure que la valoració de les finques propietat de l'empresa que constava en la resolució de l'Ajuntament no estava suficientment motivada, atès que no permetia al promotor de la queixa conèixer els elements i paràmetres sobre la base dels quals s'havia fet la valoració.

D'acord amb això, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que notifiqués al promotor l'informe tècnic de valoració elaborat per l'arquitectura municipal, com a base de la resolució del seu recurs de reposició, i que li atorgués nous terminis d'impugnació.

L'Ajuntament ha informat que va trametre al promotor de la queixa una còpia íntegra de l'informe tècnic elaborat per l'arquitectura del Servei d'Urbanisme i Habitatge, i que es va atorgar al promotor un nou tràmit d'audiència perquè pogués examinar la documentació i formular les al·legacions que considerés convenients en defensa dels seus drets i interessos.

Q 03643/2018

Queixa relativa a les molèsties que ocasionen els gossos en un parc de Granollers, que van sense lligar i sense morrió i fan les seves necessitats a qualsevol lloc del parc

Ajuntament de Granollers

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que donés resposta a la persona interessada i informés de les actuacions que hagués dut a terme.

L'Ajuntament ha informat que la Policia Local fa vigilàncies a peu periòdiques per tots els parcs, jardins i zones d'esbarjo de Granollers, i que els darrers anys ha fet diverses campanyes informatives adreçades a les persones propietàries de gossos. A banda d'això, a més, l'Ajuntament s'ha compromès a fer el possible per mantenir i, si pot ser, incrementar la vigilància al parc objecte de queixa, i a denunciar les infraccions que s'observin.

Q 07501/2018

Manca de resposta expressa de l'Ajuntament de Granollers a una instància relativa a uns tallers que s'imparteixen als centres cívics municipals

Ajuntament de Granollers

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que donés resposta escrita a la instància de la promotora de la queixa.

L'Ajuntament ha comunicat que va trametre un escrit de resposta a la instància presentada per la promotora.

Q 07880/2018

Queixa relativa a la necessitat d'una unitat de convivència d'accedir a un habitatge assequible, arran d'un procediment de desnonament de l'habitatge habitualAjuntament de Granollers
Departament de Territori i Sostenibilitat

D'una banda, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés del seguiment que feien els serveis socials de la unitat de convivència de la promotora de la queixa, i de quines actuacions s'estaven duent a terme en col·laboració amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya en relació amb la necessitat de la unitat de convivència d'accedir a un habitatge assequible.

I d'altra banda, va demanar a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya si havia valorat la sol·licitud que havia enviat l'Ajuntament de Granollers a la Mesa de valoració de situacions d'emergències econòmiques i socials per valorar el cas, quina va ser la resolució emesa per la Mesa de valoració i, en cas que la resolució fos positiva, quan s'havia previst fer efectiva l'adjudicació d'un habitatge assequible.

L'Ajuntament ha informat que s'han abordat diverses solucions, com la possibilitat de sol·licitar la prestació econòmica d'urgència especial, que finalment no va prosperar per raó de la manca de voluntat del propietari de l'habitatge de renovar el contracte de lloguer, o el trasllat del cas a la Mesa de valoració el mes de juny de 2019.

Per la seva banda, l'Agència de l'Habitatge de Catalunya ha informat que la sol·licitud d'habitatge de la promotora va ser valorada favorablement per la Mesa d'emergències i que el gener de 2019 s'ha fet la reserva d'un habitatge al municipi de Granollers, que es lliurarà quan finalitzin les obres d'adequació.

Q 08942/2018

Manca de resposta de l'Ajuntament a una queixa per la liquidació de l'impost sobre l'increment del valor de terrenys de naturalesa urbana

Ajuntament de Granollers

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre l'estat de tramitació de l'escrit presentat pel promotor de la queixa i, si esqueia, sobre la resolució emesa amb relació a aquest escrit o el sentit en què es preveia resoldre.

L'Ajuntament ha informat que ja va notificar al promotor la resolució per la qual es desestimava la sol·licitud que havia presentat. Segons s'informa en la resolució, el promotor no va acreditar de manera suficient la inexistència d'increment de valor dels terrenys en el moment de la transmissió. A més, el Servei d'Urbanisme i Habitatge va emetre un informe segons el qual durant el termini de tinença de la finca es va produir un increment del valor del sòl.

Q 01477/2019

Manca de resposta de l'Ajuntament de Granollers a diverses reclamacions relatives a la circulació en una avinguda del municipi

Ajuntament de Granollers

L'Ajuntament va trametre al Síndic informació detallada sobre els problemes que plantejava el promotor de la queixa en les seves reclamacions. El Síndic va constatar, a més, que l'Ajuntament estava executant les actuacions que havia considerat oportunes per resoldre'ls. Tanmateix no va confirmar si tota aquesta informació havia estat traslladada al promotor.

En conseqüència, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que fes arribar per escrit al promotor la informació que s'havia facilitat a la institució.

L'Ajuntament ha informat que ja va fer arribar la seva resposta al promotor de la queixa.

Q 04844/2019

Queixa relativa a una denúncia de trànsit per la presumpta comissió d'una infracció consistent a no obtenir el document de control horari dins l'horari preceptiu

Ajuntament de Granollers

La persona interessada manifestava que disposava del tiquet d'estacionament i l'aportava amb l'escrit d'al·legacions. També al·legava que en el tiquet hi havia fet constar una matrícula incorrecta.

En vista d'aquesta informació, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que li facilités còpia dels documents o proves que van servir de fonament per emetre el butlletí de denúncia. També li va demanar que l'informés sobre l'estat de tramitació de l'escrit presentat per la persona interessada i la resposta que es preveia emetre.

L'Ajuntament ha informat que ha notificat a la persona interessada l'anul·lació de l'expedient sancionador per un error de fet i la retroacció de les actuacions al moment de la denúncia, a fi d'esmenar l'error comès, atès que no era procedent denunciar per l'article 36-1-A de l'Ordenança municipal de circulació sinó per l'article 36-1-G (obtenir un tiquet de control horari amb dades de matrícula que no coincideixen amb les del vehicle estacionat, sempre que aquestes es requereixin). Per tant, es preveu anul·lar l'expedient objecte de queixa i incoar-ne d'un de nou, que informarà de la infracció comesa i garantirà els vint dies per presentar al·legacions, amb el dret al descompte corresponent en cas que la persona interessada accepti els càrrecs..

Q 05107/2019

Disconformitat amb el servei de transport adaptat que té concedit una alumna d'un centre ocupacional de Barcelona

Ajuntament de Granollers

L'Ajuntament va informar que l'empresa que oferia el servei havia indicat que no disposava de places lliures per al trajecte que havia de fer aquesta alumna. Ara bé, no va indicar si havia adreçat cap reclamació a l'administració pública competent en la matèria, o si havia fet cap altre tràmit o gestió formal respecte d'aquest tema.

Posteriorment, l'alumna va perdre la plaça al centre ocupacional perquè no s'hi havia pogut incorporar per manca de transport adaptat.

En vista d'aquesta informació, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre quines gestions havia dut a terme.

L'Ajuntament ha informat de les gestions que van dur a terme els serveis socials per intentar proporcionar el servei de transport a l'alumna, sense èxit.

Malgrat els esforços que de ben segur es van fer des de l'ajuntament, i malgrat que el servei de transport adaptat es preveu en la cartera de serveis socials com una prestació no garantida subjecta a disponibilitat pressupostària, el cert és que l'alumna no només no ha pogut accedir al transport adaptat sinó que, a més, ha perdut la plaça en el centre ocupacional. Aquesta situació posa de manifest la necessitat de seguir treballant en aquest àmbit.

5.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES

Q 07424/2017

Queixa relativa als horaris d'utilització dels equipaments esportius municipals que es van assignar a un club esportiu de Granollers per a la temporada 2017-2018

Ajuntament de Granollers

Tenint en compte que la reducció d'horaris assignats al club promotor de la queixa es va produir com a conseqüència d'una limitació tècnica en la disponibilitat d'espais, la recuperació dels horaris d'entrenament suprimits per aquest motiu hauria de ser prioritària, en el moment en què l'alliberament d'horaris en un altre espai de gespa ho permeti. En aquest sentit, cal tenir en compte que aquesta limitació de caràcter tècnic o de disponibilitat ha perjudicat singularment aquesta entitat, que és l'única a la qual s'ha reduït l'horari d'entrenament per aquesta causa. Per aquest motiu, el retorn a la situació anterior s'hauria de fer efectiu tan aviat com fos possible.

Posteriorment, l'Ajuntament de Granollers ha acceptat la recomanació de donar prioritat a la recuperació d'un dia d'entrenament per als esportistes del club promotor de la queixa en el moment en què hi hagi disponibilitat d'espai adient.

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

