



INFORME D'OLOT 2019

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDEX

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 OLOT EN DADES	6
3.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament d'Olot durant el 2019	6
3.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2019 en què la persona interessada resideix a Olot.....	8
IV. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA.....	12
V. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS	13
5.1. Resolucions complertes.....	13

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 d'Olot, 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 6 de juliol 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 OLOT EN DADES

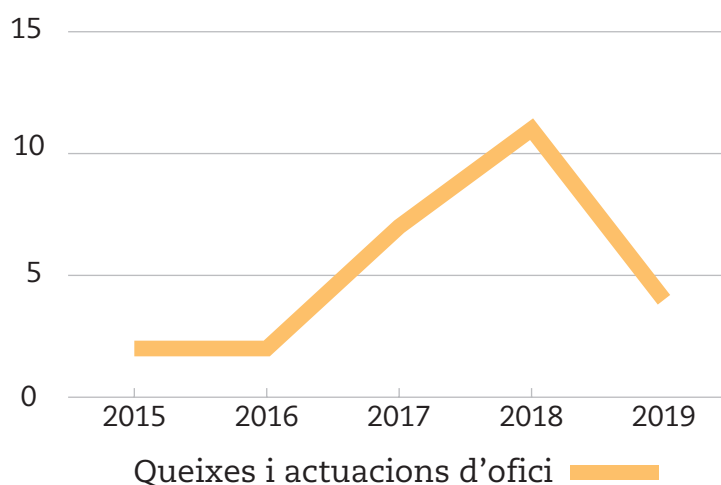
3.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT D'OLOT DURANT EL 2019

L'Ajuntament d'Olot ha estat l'administració afectada en un total de 3 actuacions d'ofici i una queixa. Convé assenyalar aquest fet, atès que es tracta de l'única administració amb conveni de visió singular de supervisió respecte a la qual s'ha hagut de tramitar més actuacions d'ofici del Síndic de Greuges de Catalunya que no pas queixes provinents de la ciutadania.

Les actuacions d'ofici han estat pels espais de joc a l'aire lliure (casal i espai de trobada dissenyats per a adolescents a Catalunya), la relativa a les conseqüències que pot tenir per al territori el projecte de construcció de la nova variant d'Olot i el seguiment de l'ús de les pistoles elèctriques Taser per part d'agents de les policies locals. Pel que fa a la queixa, està relacionada amb l'assignació de llicències de parades del mercat setmanal.

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

	2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	-	0,0	2	100,0	2	28,6	2	18,2	1	25,0
Discriminacions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	9,1	-	0,0
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	1	14,3	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	-	0,0	1	50,0	1	14,3	-	0,0	1	25,0
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	-	0,0	1	50,0	-	0,0	1	9,1	-	0,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	1	50,0	-	0,0	1	14,3	3	27,3	1	25,0
Administració pública i drets	1	50,0	-	0,0	1	14,3	3	27,3	1	25,0
Tributs	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Polítiques territorials	-	0,0	-	0,0	4	57,1	6	54,5	1	25,0
Medi ambient	-	0,0	-	0,0	3	42,9	2	18,2	1	25,0
Habitatge	-	0,0	-	0,0	-	-	-	0,0	-	0,0
Urbanisme i mobilitat	-	0,0	-	0,0	1	14,3	4	36,4	-	0,0
Consum	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	1	50,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	25,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	2	100	2	100	7	100	11	100	4	100



Pel que fa als terminis de tramitació, s'ha produït una reducció del temps de tramitació, especialment per part de l'Ajuntament d'Olot, tot i que encara està distanciat dels acords establerts en el conveni de col·laboració entre ambdues institucions. 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.

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

	2015	2016	2017	2018	2019
Ajuntament d'Olot	71,1	17,1	29,5	36,3	31,2
Síndic	56,3	70,0	44,9	67,8	161,7
Persona interessada	9,9	0,0	2,1	20,6	0,0

En relació amb l'estat de tramitació de les queixes, durant l'any 2019 s'han finalitzat 4 actuacions (50%). D'aquestes 4, en un 75% no s'ha detectat cap irregularitat en l'actuació administrativa. En canvi, en el 25% restant, l'Administració ha acceptat la resolució un cop el Síndic ha formulat el suggeriment o la recomanació.

3. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	3	17,6
Queixes finalitzades	14	82,4
Total	17	100

De fet, tal com es mostra en l'apartat V, fruit d'aquest conveni i davant les queixes ciutadanes, l'Ajuntament ha donat resposta a la instància presentada per la persona interessada.

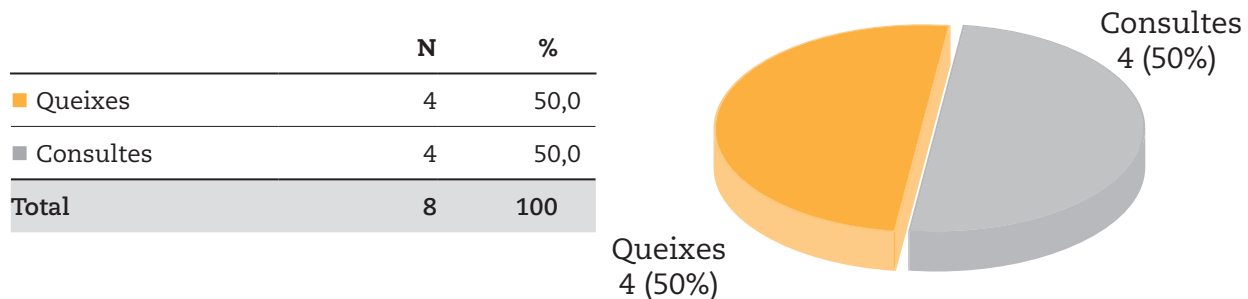
4. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	1	25,0
Es resol el problema	-	0,0
Resolucions acceptades	1	25,0
Resolucions parcialment acceptades	-	0,0
Resolucions no acceptades	-	0,0
No-irregularitat de l'Administració	3	75,0
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
Total	4	100

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

L'any 2019 presenta una reducció significativa quant al nombre d'intervencions del Síndic de Greuges de Catalunya respecte de l'any 2018 pel que fa a les persones residents a Olot.

5. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi



La majoria de queixes i consultes se circumscriuen a l'àmbit de polítiques socials –i, en concret, salut–, seguit pels àmbits d'administració pública i tributs i de polítiques territorials. En particular, hi ha diverses queixes sobre la ubicació d'una antena de telefonia.

6. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	6	28,6	5	20,8	11	24,4
Discriminació	-	0,0	2	8,3	2	4,4
Educació i recerca	-	0,0	1	4,2	1	2,2
Infància i adolescència	1	4,8	1	4,2	2	4,4
Salut	4	19,0	-	0,0	4	8,9

Serveis socials	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Treball i pensions	1	4,8	1	4,2	2	4,4
Administració pública i tributs	6	28,6	5	20,8	11	24,4
Administració pública i drets	5	23,8	5	20,8	10	22,2
Tributs	1	4,8	-	0,0	1	2,2
Polítiques territorials	7	33,3	3	12,5	10	22,2
Medi ambient	6	28,6	2	8,3	8	17,8
Habitatge	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Urbanisme i mobilitat	1	4,8	1	4,2	2	4,4
Consum	-	0,0	4	16,7	4	8,9
Seguretat ciutadana i justícia	2	9,5	3	12,5	5	11,1
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres	-	0,0	4	16,7	4	8,9
Total	21	100	24	100	45	100

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

	Queixes	Consultes	Total
2015	15	35	50
2016	12	23	35
2017	23	24	47
2018	35	32	67
2019	21	24	45

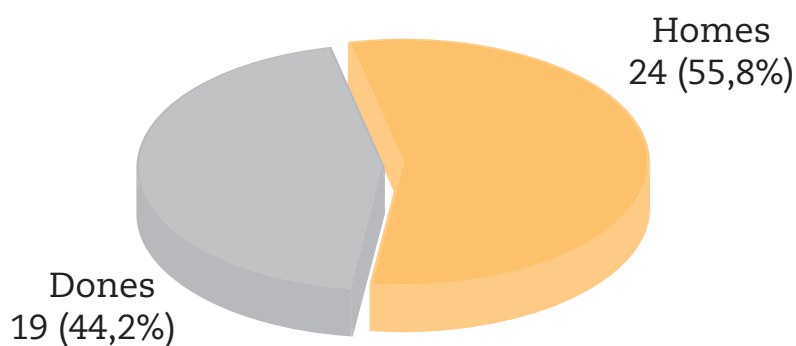
Pel que fa a la distribució per gènere de les queixes i consultes, i a diferència del conjunt del territori català, la majoria han estat presentades per homes, fins i tot en àmbits que afecten les polítiques socials.

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

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	20	95,2	23	95,8	43	95,6
Dona	9	42,9	10	41,7	19	42,2
Home	11	52,4	13	54,2	24	53,3
Persona jurídica	1	4,8	1	4,2	2	4,4
Total	21	100	24	100	45	100

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

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	3	27,3	8	72,7	11	100
Discriminació	2	100,0	-	0,0	2	100
Educació i recerca	-	0,0	1	100,0	1	100
Infància i adolescència	-	0,0	2	100,0	2	100
Salut	1	25,0	3	75,0	4	100
Serveis socials	-	0,0	-	0,0	-	0
Treball i pensions	-	0,0	2	100,0	2	100
Administració pública i tributs	5	45,5	6	54,5	11	100
Administració pública i drets	4	40,0	6	60,0	10	100
Tributs	1	100,0	-	0,0	1	100
Polítiques territorials	5	62,5	3	37,5	8	100
Medi ambient	5	62,5	3	37,5	8	100
Habitatge	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Urbanisme i mobilitat	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Consum	4	100,0	-	0,0	4	100
Seguretat ciutadana i justícia	1	20,0	4	80,0	5	100
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres	1	25,0	3	75,0	4	100
Total	19	44,2	24	55,8	43	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	52	14	23	25	21
Nombre de persones afectades en les consultes	35	23	24	32	37
Total	87	37	47	57	58

Les administracions amb les quals s'han tramitat les queixes procedents d'Olot han afectat l'Administració autonòmica (principalment, el Departament de Salut), seguida de l'Administració local.

11. Administracions amb les quals s'han tramitat les queixes procedents d'Olot

	Queixes	%
Administració autonòmica	3	75,0
Departament de Salut	3	75,0
Administració local	1	25,0
Diputació de Girona	1	25,0
Total	4	100

Pel que fa al compliment de les resolucions que afecten les persones residents al municipi d'Olot, les queixes en què s'han resolt els problemes de la ciutadania s'han centrat en l'àmbit de polítiques socials.

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

	Queixes	Consultes	Total
2015	7	11	18
2016	7	2	9
2017	9	6	15
2018	10	9	19
2019	8	2	10

El Síndic de Greuges va rebre un total de 9 visites en el desplaçament a Olot del 10 de desembre de 2019. Les persones ateses per l'equip del Síndic a l'oficina de DinamiG van presentar 8 queixes i van fer 2 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb multes de trànsit, funció pública, habitatge, educació, etc. Set de les vuit queixes presentades anaven adreçades a l'Ajuntament d'Olot. Totes les visites ateses van ser de persones veïnes de la població.

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 d'Olot 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 d'Olot 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 34 dies. 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 en el peu de pàgina s'informa de la possibilitat de presentar un recurs davant la mateixa 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

Q 02426/2019

Queixa relativa a les autoritzacions per obtenir l'adjudicació d'una llicència per a l'exercici de la venda en els mercats municipals de venda no sedentària d'Olot i de Campdevàrol

Ajuntament d'Olot
Ajuntament de Campdevàrol

El Síndic ha recordat als ajuntaments d'Olot i de Campdevàrol que, més enllà de la legítima decisió de no convocar, a curt termini, un procés de concurrència competitiva per adjudicar places de venda no sedentària en mercats de marxants de nova creació, cal fer efectiva la transmissió de llicències en els termes establerts en la Llei 18/2017, d'1 d'agost, de comerç, serveis i fires, per al cas que hi hagi sol·licituds de transmissió d'autoritzacions pendents de concretar.

Per tant, el Síndic ha demanat a ambdós ajuntaments que indiquin si actualment hi ha sol·licituds de transmissió d'autoritzacions en els respectius mercats municipals de venda no sedentària pendents de concretar d'acord amb el procediment establert en la Llei 18/2017 esmentada. I, en el cas d'Olot, d'acord també amb el procediment establert en l'article 16 del Reglament municipal.

Ambdós ajuntaments han coincidit a indicar que no hi ha actualment cap sol·licitud de transmissió d'autorització de venda del mercat de venda no sedentària pendent de concretar. Així, fora d'aquests supòsits, l'assignació de parades vacants en què no s'ha sol·licitat transmissió o no s'ha cobert d'acord amb el procediment establert legalment, i també la creació de noves parades o el canvi de tipologia de productes, formen part de l'àmbit de decisió de cada ajuntament que el Síndic no pot qüestionar.

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

