



# INFORME DE TORELLÓ 2023



**SĪNDIC**  
40 anys



# ÍNDEX

<b>I. CONSIDERACIONS GENERALS</b> .....	3
<b>II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME AL PARLAMENT 2023</b> .....	5
<b>III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES A TORELLÓ</b> .....	12
a) Queixes i consultes presentades per residents del municipi.....	12
b) Queixes i actuacions d'ofici vinculades a l'Ajuntament.....	19
c) Resolucions del Síndic de Greuges tramitades amb l'Ajuntament el 2023.....	24
<b>IV. RELACIÓ AMB LA INSTITUCIÓ</b> .....	27
a) Temps en dies emprat per l'Ajuntament, el Síndic de Greuges i la persona interessada en donar resposta als tràmits requerits .....	27
b) Mitjà utilitzat per adreçar-se a la institució .....	27
c) Desplaçaments al municipi l'any 2023 .....	27
d) Evolució de les queixes i consultes procedents del municipi en els desplaçaments.....	28



## I. CONSIDERACIONS GENERALS

L'informe anual de municipis o comarques amb qui tenim conveni de visió singular de supervisió té com a objectiu analitzar les actuacions de la institució del Síndic de Greuges de Catalunya en relació amb l'administració col·laboradora i la població que hi resideix. L'Ajuntament de Torelló disposa d'un conveni de col·laboració amb el Síndic de Greuges des del 25 de febrer de 2010.

Seguint l'estructura dels informes previs, en primer lloc, aquest informe recull les queixes i consultes presentades per persones que resideixen al municipi. L'any 2023, la població de Torelló ha presentat 12 queixes i ha fet 27 consultes, la qual cosa representa entre 2 i 3 actuacions per cada 1.000 habitants, una xifra similar a la de la mitjana de Catalunya. Seguint la tendència de les dades anuals del Síndic de Greuges, les polítiques socials són el principal motiu de queixa de la població de Torelló. En aquesta àrea destaquen, especialment, les queixes i consultes en matèria d'habitatge i serveis socials. Pel que fa a altres àrees, també predominen les queixes i consultes en matèria d'Administració pública i consum.

Respecte a les queixes presentades per residents del municipi que s'han tramitat l'any 2023, destaquem que el 40 % s'han tramitat amb departaments de la Generalitat; el 40 %, amb l'Ajuntament de Torelló, i el 20 %, amb empreses que presten serveis d'interès general.

En 7 de les queixes tramitades s'ha detectat una actuació irregular de l'Administració: 4 d'aquests casos s'han resolt amb la intervenció del Síndic de Greuges sense necessitat d'emetre una resolució, i en 3 casos el Síndic ha emès resolucions que han sigut acceptades o parcialment acceptades per part de les administracions afectades.

Aquesta secció conclou amb les dades sociodemogràfiques de les persones del municipi que han presentat queixa o consulta. L'any 2023, s'han adreçat al Síndic de Greuges 32 persones físiques residents a Torelló. D'aquestes persones físiques, el 53 % són dones. Pel que fa al lloc de naixement, malgrat que el 18 % de la població de Torelló ha nascut fora de l'Estat espanyol, cap de les persones que s'han adreçat al Síndic formen part d'aquest col·lectiu.

En segon lloc, l'informe presenta les queixes i actuacions d'ofici vinculades a l'Ajuntament. Enguany, s'han iniciat 7 actuacions en què l'administració afectada és l'Ajuntament de Torelló. Destaquen les queixes en matèria de polítiques territorials.

En relació amb les queixes tramitades l'any 2023, s'han detectat 4 actuacions irregulars de l'Ajuntament de Torelló: una actuació s'ha resolt després de la intervenció del Síndic de Greuges sense necessitat d'emetre una resolució, i en 3 ocasions l'Ajuntament ha acceptat la resolució del Síndic en relació amb la irregularitat detectada. En l'informe s'inclou un resum de totes aquestes actuacions.

Finalment, l'informe inclou dades relatives a la relació entre l'Ajuntament i el Síndic de Greuges. Respecte de l'any 2022, destaquem la reducció en el temps emprat tant per l'Ajuntament (22,7 dies hàbils) com pel Síndic de Greuges (17,3 dies hàbils) en donar resposta als tràmits requerits.

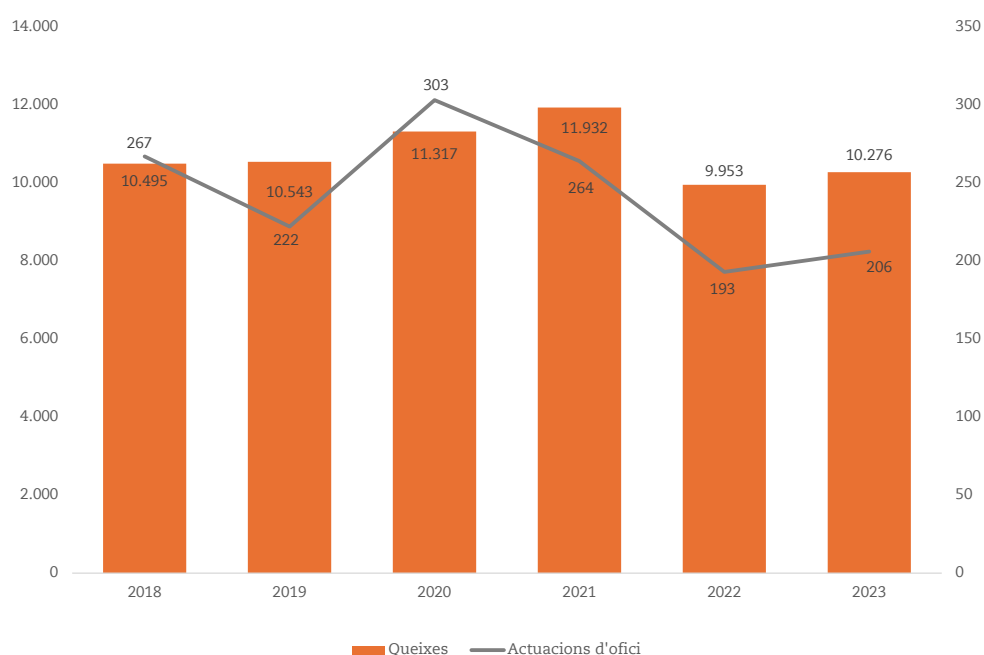
L'any 2023, l'oficina itinerant del Síndic de Greuges ha fet un desplaçament a Torelló, on s'han recollit un total de 7 queixes i 15 consultes.

## II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME AL PARLAMENT 2023

### a) Xifres destacades

Enguany, s'han adreçat a la institució 17.992 persones i s'han iniciat 21.938 actuacions, entre queixes, consultes i actuacions d'ofici. El nombre de queixes rebudes s'ha estabilitzat al voltant de les 10.000 anuals, després de l'increment experimentat durant la pandèmia.

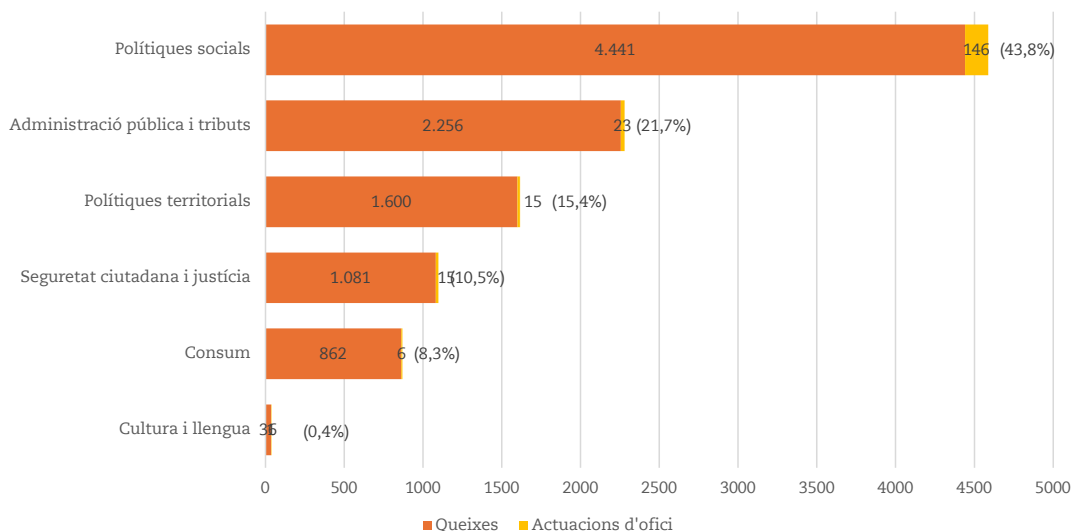
#### Evolució de les queixes i actuacions d'ofici del Síndic de Greuges (2018-2023)



Font. Síndic de Greuges.

Un any més, les polítiques socials –especialment les d'educació, serveis socials i salut– constitueixen el principal àmbit d'intervenció de la institució, i representen el 43,8 % del volum total de queixes i actuacions d'ofici iniciades. Aquesta xifra assenyala la dificultat que tenen les administracions públiques per donar resposta de manera adequada a les necessitats socials de la població.

### Queixes i actuacions d'ofici del Síndic de Greuges per matèries (2023)



Font. Síndic de Greuges.

### b) Els cinc principals canvis que hi ha hagut a Catalunya

L'informe aborda els cinc principals canvis socials que afecten Catalunya i els reptes que plantegen per a les polítiques públiques.

En primer lloc, Catalunya ha augmentat la seva població en quasi 2 milions de persones des de l'any 2000, amb un increment del 27,8 %, i se situa entre els països amb un creixement demogràfic més elevat al llarg de les dues darreres dècades. Aquest creixement demogràfic ha comportat inevitablement un augment de la pressió assistencial sobre els diferents programes i serveis públics. Per exemple, l'any 2023 s'ha constatat una manca de personal docent suficient (el 15 % de baixes no han estat substituïdes), i també de personal mèdic de diferents especialitats.

En segon lloc, destaca el fet migratori i el repte de la cohesió social. Una part molt significativa d'aquest creixement poblacional ha estat protagonitzat per persones d'origen migrant procedents de l'estranger (el 71,2 % del total). De fet, avui, el 16,3 % de la població catalana té nacionalitat estrangera.

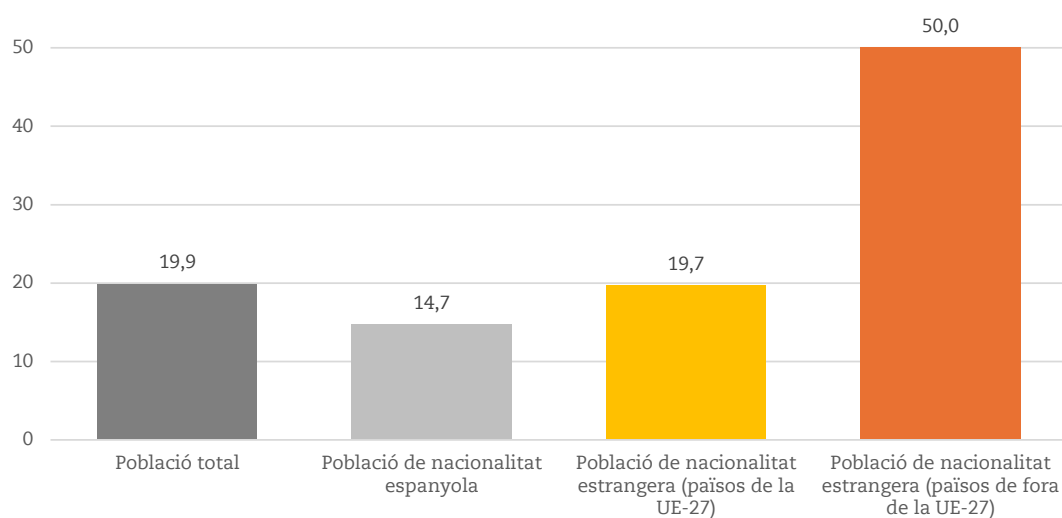
El model d'integració actual no garanteix l'equitat i la cohesió social, de manera que la població d'origen migrant té un accés desigual a les oportunitats de benestar social. Així, per exemple, aquesta població té del triple de possibilitats de patir risc de pobresa, més del doble de taxa d'atur i més del doble de dificultats d'accedir a l'habitatge. Tanmateix, accedeix menys als serveis públics i es beneficia menys dels ajuts de l'Administració:

► Accedeix dues vegades menys a les prestacions socials: el 3,7 % de la població estrangera en situació de risc de pobresa percep la renda garantida de ciutadania (RGC), enfront del 7,5 % de la població de nacionalitat espanyola que es troba en la mateixa situació.



► Accedeix prop de tres vegades menys a l'educació infantil de primer cicle (14,9 %, enfront del 52,4 %) i té prop de tres vegades més d'abandonament escolar prematur (38,2 %, enfront del 13,0 %).

### Taxa de risc de pobresa per nacionalitat a Catalunya (2022)



Font. Institut d'Estadística de Catalunya (Idescat).

El tercer canvi social important és l'empobriment de la població per efecte de les crisis econòmiques de 2008 i de la pandèmia, i també per efecte d'una conjuntura global que ha contribuït a augmentar la inflació. Tenint en compte la inflació, el salari brut mitjà s'ha reduït un 2,2 % en la darrera dècada.

De fet, a Catalunya la taxa de risc de pobresa per al conjunt de la població se situava en el 19,9 % l'any 2022, i afectava prop d'1,5 milions de persones. La privació material severa se situa en el 9,0 %, i afecta prop de 700.000 persones, quan el 2013 era del 6,1 %.

El quart canvi social és l'envelliment de la població, que augmenta les necessitats d'atenció a les quals ha de fer front l'Administració i redueix el pes de la població que contribueix a finançar les prestacions socials.

En dues dècades, la població més gran de seixanta-cinc anys ha passat del 17,2 % corresponent a l'any 2003 al 19,4 % de l'any 2023. La projecció és que l'any 2050 aquesta proporció hagi crescut fins al 28,9 %. L'any 1980 el pes de la gent gran era de l'11 %.

En darrer lloc, el creixement demogràfic també ha suposat un increment de la producció i del consum, que tenen un impacte directe en el canvi climàtic. Els anys 2022 i 2023 han estat els més càlids des del 1950, i les reserves d'aigua dels embassaments se situen en els valors més baixos de les darreres dècades (per exemple, el març de 2024 se situaven en el 15,25 % de la capacitat).

### c) Les cinc principals mancances de l'Administració

Davant d'aquest nou context social, l'informe denuncia que l'Administració no s'ha adequat a les noves necessitats socials i explica les principals mancances que s'han detectat:

#### 1. Temps de resposta excessivament llarg de l'Administració

El creixement demogràfic i l'envelliment de la població contribueixen a incrementar tant la pressió assistencial sobre els serveis públics com els temps d'espera per accedir-hi. Així, per exemple, les llistes d'espera en l'àmbit de la salut no s'han aconseguit reduir els darrers anys: l'octubre de 2023 hi havia més persones que l'any 2017 en llista d'espera per a intervencions quirúrgiques (195.270 persones) i per a proves diagnòstiques (170.262 persones). Les queixes rebudes a la institució en aquest àmbit també han crescut: de 671 el 2018 a 989 el 2023.

Així mateix, es detecten retards en la tramitació de les prestacions econòmiques, com l'RGC o la prestació per dependència, que fan que aquestes eines perdin eficàcia perquè en aquest temps no es cobreixen les necessitats socials que volen compensar.

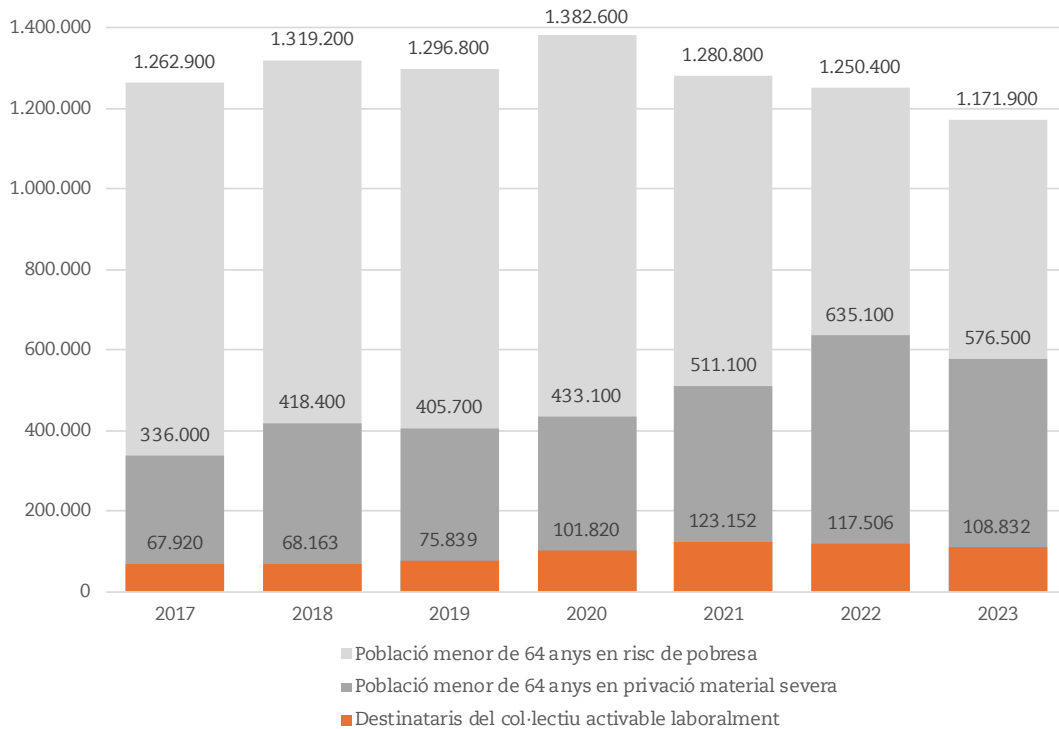
En l'àmbit de la justícia, la demora judicial, que ha augmentat al llarg de la darrera dècada per la saturació del sistema de justícia, és un factor de victimització secundària i afecta negativament l'eficiència i l'efectivitat de la tutela judicial.

#### 2. Cobertura insuficient de determinades polítiques públiques

El creixement demogràfic i l'empobriment de la població també afecten la cobertura de les polítiques públiques. Posar al centre les persones i adequar l'actuació de l'Administració a les necessitats socials existents implica garantir que les prestacions socials (ajuts, serveis, etc.) cobreixen les persones que en tenen necessitat. No garantir aquesta cobertura suposa desatendre necessitats socials i que l'actuació de l'Administració no sigui prou efectiva.

Així, per exemple, l'RGC no arriba a totes les persones que estan en situació de necessitat: només el 18,9 % de la població en situació de privació material severa del col·lectiu activable laboralment ha percebut una RGC l'any 2023. Tenint presents els beneficiaris de l'ingrés mínim vital (IMV), més de la meitat de la població en situació de privació material severa no percep ingressos procedents ni de l'IMV ni de l'RGC.

### Cobertura de la renda garantida de ciutadania sobre la població en situació de pobresa (2017-2023)



	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Població menor de 64 anys en privació material severa destinatària (%)	20,2	16,3	18,7	23,5	24,1	18,5	18,9
Població menor de 64 anys en risc de pobresa destinatària (%)	5,4	5,2	5,8	7,4	9,6	9,4	9,3

Font. Direcció General de Prestacions Socials del Departament de Drets Socials.

En la mateixa línia, la insuficiència d'habitatge social dificulta l'atenció de les situacions d'emergència social a través de les meses d'emergències: prop de 3.000 unitats de convivència estan en espera de l'assignació d'un habitatge. I, des de la pandèmia, estan augmentant les famílies que s'adrecen al Síndic de Greuges per queixar-se sobre les polítiques en matèria d'habitatge (s'ha passat de rebre 244 queixes el 2021 a rebre'n 409 el 2023).

### 3. Les barreres d'accés a l'Administració i als serveis

La vulnerabilitat pot limitar la capacitat de les persones d'accedir a prestacions necessàries per donar resposta a les seves necessitats socials. El desconeixement, la manca d'habilitats per gestionar l'accés a les prestacions, el caràcter restrictiu dels requisits d'accés, els problemes de funcionament dels serveis o les traves burocràtiques són alguns dels obstacles.

En aquest sentit, l'informe denuncia que encara hi ha administracions que mantenen la cita prèvia com a requisit absolut i general per accedir a les seves oficines d'atenció ciutadana i registre, i que la digitalització de l'Administració pot limitar-hi l'accés a determinada població vulnerable per efecte de la bretxa digital.

També assenyala que la manca d'integració del sistema de prestacions de caràcter econòmic obliga les persones a estar informades dels diferents ajuts que hi ha i a fer tràmits addicionals, i genera barreres en l'accés.

### 4. Els dèficits d'acompanyament i escolta de les persones, especialment de les més vulnerables

El model d'intervenció dels serveis socials bàsics és encara massa assistencialista i de control: vetlla per cobrir les necessitats més bàsiques i donar resposta a les situacions d'emergència social, i no tant per acompanyar les famílies amb un abordatge terapèutic per millorar la seva autonomia.

L'informe també palesa que prop de 100.000 persones a Catalunya estan institucionalitzades en centres de protecció, centres penitenciaris, residències de gent gran, etc. I això s'explica en part per la manca de recursos alternatius, com ara famílies d'acollida, mesures penals alternatives i atenció domiciliària integral. Les presons, per exemple, no donen resposta adequada a les necessitats del perfil de la població penitenciària atesa.

En un altre àmbit, el tributari, tampoc no s'ha posat el ciutadà al centre: les administracions ordenen i apliquen els tributs de manera rígida, sense tenir en compte la casuística econòmica i social de les persones amb deutes tributaris que tenen la voluntat de pagar-los però no poden fer-ho amb les condicions establertes per l'Administració (terminis, etc.).

### 5. La manca de planificació de polítiques per combatre el canvi climàtic

El Govern ha impulsat mesures d'emergència per la sequera, però són insuficients atesa la manca de precipitacions, la manca de previsió i les mancances de gestió. Les inversions per garantir el servei d'aigua a la població han estat insuficients i les mesures de control del consum no s'han implementat arreu. També s'han detectat mancances en el ple desplegament de les energies renovables.

#### d) Les deu recomanacions per transformar l'Administració

Per acabar, l'informe proposa dissenyar una estratègia de transformació de l'Administració que inclogui els deu punts següents:

- ▶ Models alternatius a la institucionalització de les persones
- ▶ Un sistema integrat de polítiques de suport i acompanyament a les famílies amb infants a càrrec
- ▶ Un model de serveis socials integrat, d'accés universal i orientat a la prevenció i a l'acompanyament de les persones
- ▶ Una atenció integral en l'àmbit de la salut
- ▶ Una estratègia nacional que consolidi un model d'acollida de la població migrant i posi l'accent en les garanties d'ascensor social i en la cohesió
- ▶ La promoció del parc d'habitatge social
- ▶ Un pla de millora de l'èxit educatiu
- ▶ La planificació de ciutats harmonioses amb les necessitats i els drets de les persones
- ▶ Un pacte contra el canvi climàtic
- ▶ Una estratègia de transformació de l'Administració per fer-la més eficient, eficaç i amable

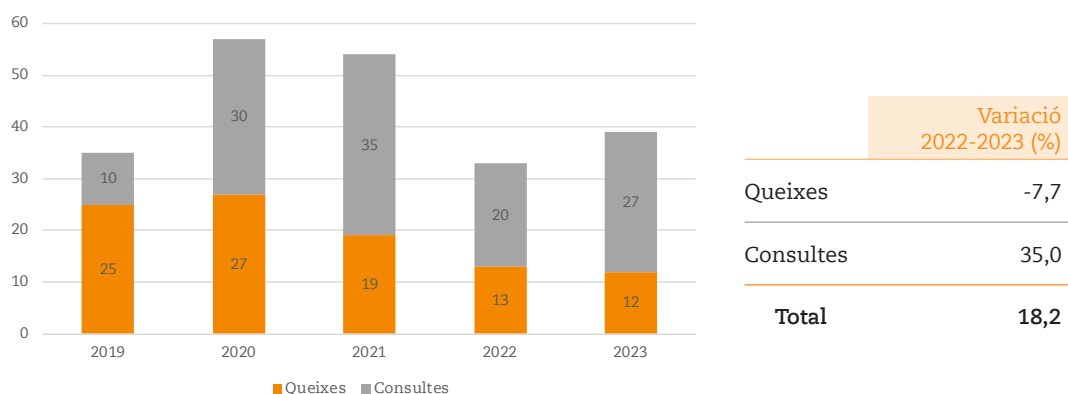
### III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES A TORELLÓ

#### a) Queixes i consultes presentades per residents del municipi

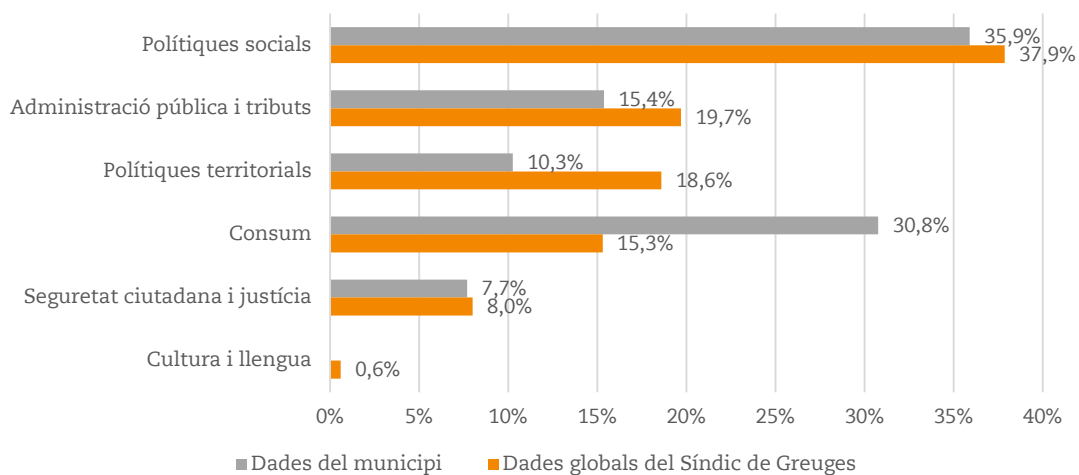
##### a.1) Queixes i consultes presentades per residents del municipi

	Dades del municipi			Dades globals del Síndic de Greuges		
	N	%	Actuacions per cada 1.000 habitants (%)	N	%	Actuacions per cada 1.000 habitants (%)
Queixes	12	30,8	0,8	10.276	47,3	1,3
Consultes	27	69,2	1,8	11.456	52,7	1,4
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>	<b>2,6</b>	<b>21.732</b>	<b>100,0</b>	<b>2,8</b>

##### a.2) Evolució de les queixes i consultes presentades per residents del municipi



##### a.3) Queixes i consultes iniciades per grans matèries

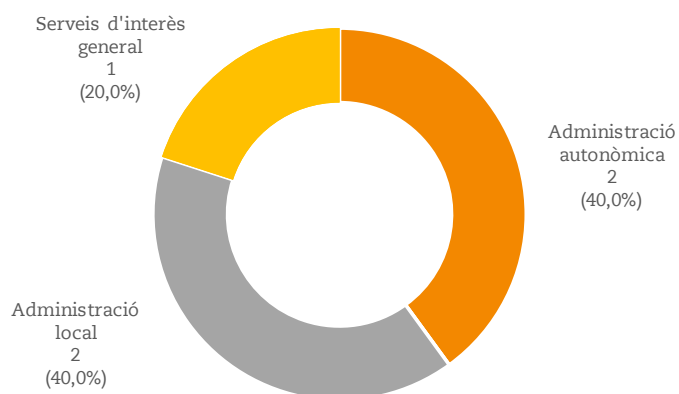


## a.4) Queixes i consultes iniciades per matèria

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>5</b>	<b>41,7</b>	<b>9</b>	<b>33,3</b>	<b>14</b>	<b>35,9</b>
Educació	-	-	1	3,7	1	2,6
Habitatge	2	16,7	3	11,1	5	12,8
Igualtat i no-discriminació	-	-	-	-	-	-
Infància i adolescència	-	-	-	-	-	-
Migracions	-	-	-	-	-	-
Salut	1	8,3	2	7,4	3	7,7
Serveis socials	2	16,7	2	7,4	4	10,3
Relacions laborals i pensions	-	-	1	3,7	1	2,6
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>2</b>	<b>16,7</b>	<b>4</b>	<b>14,8</b>	<b>6</b>	<b>15,4</b>
Administració pública i drets	2	16,7	2	7,4	4	10,3
Tributs	-	-	2	7,4	2	5,1
<b>Polítiques territorials</b>	<b>1</b>	<b>8,3</b>	<b>3</b>	<b>11,1</b>	<b>4</b>	<b>10,3</b>
Medi ambient	-	-	2	7,4	2	5,1
Mobilitat i transports	1	8,3	-	-	1	2,6
Urbanisme	-	-	1	3,7	1	2,6
<b>Consum</b>	<b>4</b>	<b>33,3</b>	<b>8</b>	<b>29,6</b>	<b>12</b>	<b>30,8</b>
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>11,1</b>	<b>3</b>	<b>7,7</b>
<b>Cultura i llengua</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>	<b>27</b>	<b>100,0</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>

### a.5) Administracions amb les quals s'han tramitat les queixes presentades per residents del municipi

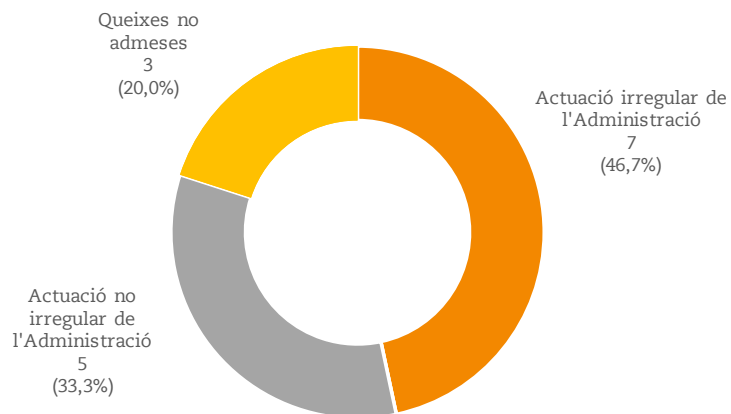
	N	%
<b>Administració autonòmica</b>	<b>2</b>	<b>40,0</b>
Departament de Drets Socials	1	20,0
Departament de Territori	1	20,0
<b>Administració local</b>	<b>2</b>	<b>40,0</b>
Ajuntament de Torelló	2	40,0
<b>Serveis d'interès general</b>	<b>1</b>	<b>20,0</b>
ENDESA	1	20,0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>





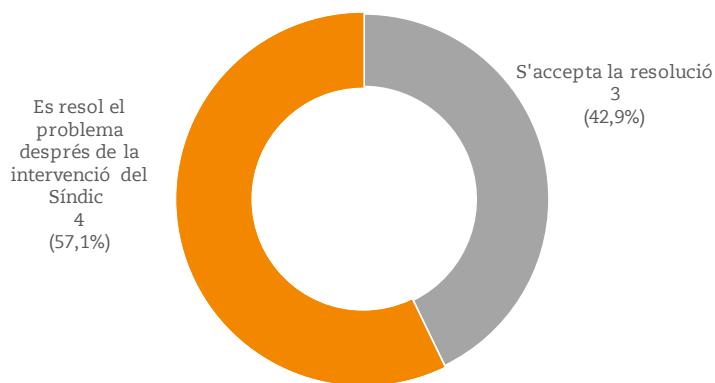
a.6) Finalització de les queixes presentades per residents del municipi

	Dades del municipi		Dades globals del Síndic de Greuges	
	N	%	N	%
Actuació irregular de l'Administració	7	46,7	3.956	41,1
Actuació no irregular de l'Administració	5	33,3	3.457	35,9
Desistiment de la persona interessada	-	-	1.285	13,4
Queixes no admeses	3	20,0	780	8,1
Trasllat de la queixa a altres institucions	-	-	140	1,5
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>	<b>9.618</b>	<b>100,0</b>



### a.7) Acceptació de les resolucions de les queixes presentades per residents del municipi

	Dades del municipi		Dades globals del Síndic de Greuges	
	N	%	N	%
S'accepta la resolució	3	42,9	1.004	25,4
S'accepta parcialment la resolució	-	-	469	11,9
No s'accepta la resolució	-	-	75	1,9
Es resol el problema després de la intervenció del Síndic de Greuges	4	57,1	2.408	60,9
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,0</b>	<b>3.956</b>	<b>100,0</b>



### a.8) Compliment dels suggeriments fets pel Síndic de Greuges respecte de les queixes presentades per residents del municipi

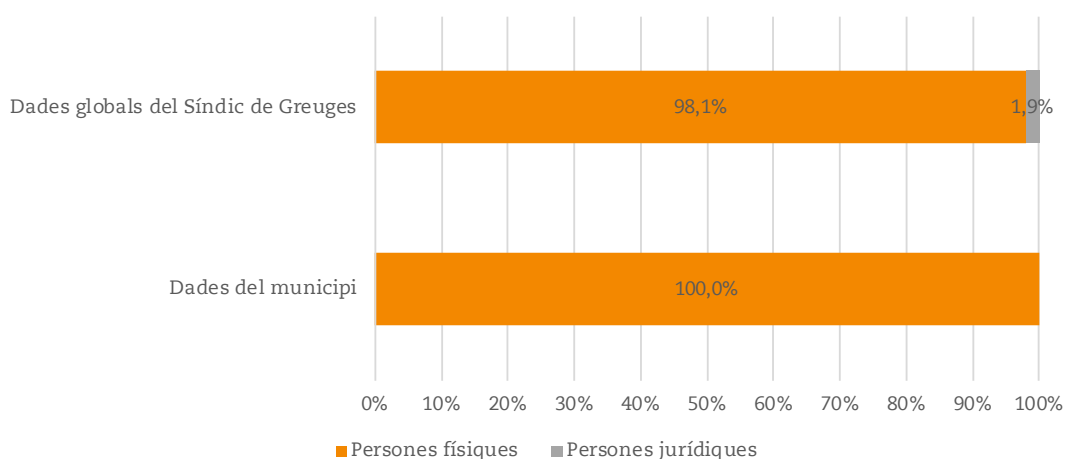
	Dades del municipi	
	N	%
Increment de la cobertura / Increment de l'oferta	1	100,0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,0</b>

### a.9) Dades sociodemogràfiques de les persones del municipi que han presentat queixa o consulta

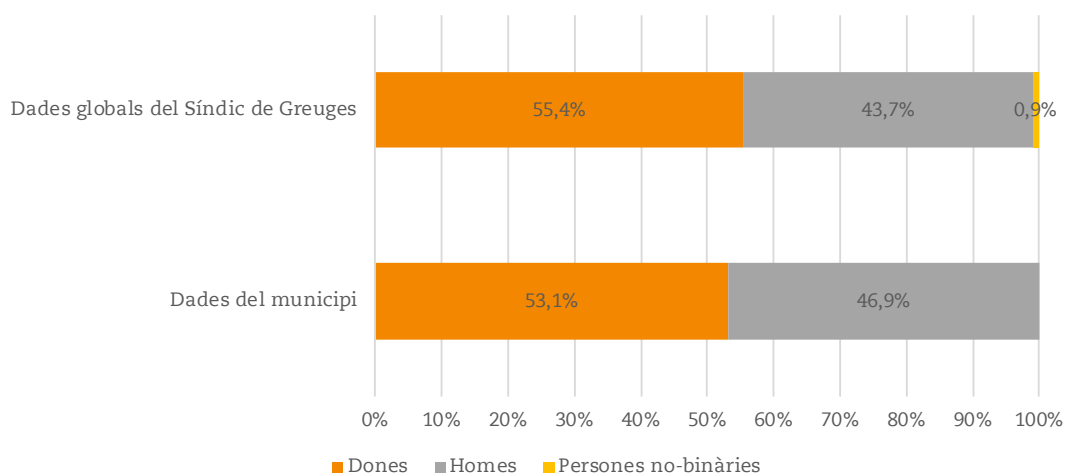
► Persones del municipi que han presentat queixa o consulta

	N
<b>Persones físiques</b>	<b>32</b>
Dones	17
Homes	15
Persones no-binàries	-
<b>Persones jurídiques</b>	<b>-</b>
<b>Total</b>	<b>32</b>

#### Tipologia de persones que han presentat queixa o consulta



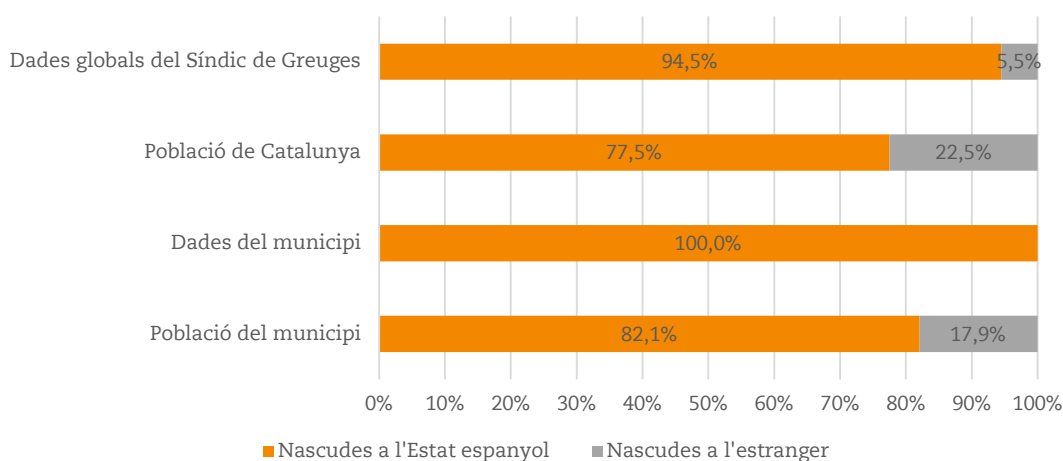
#### Gènere de les persones que han presentat queixa o consulta



► Queixes i consultes procedents del municipi per gènere i matèria

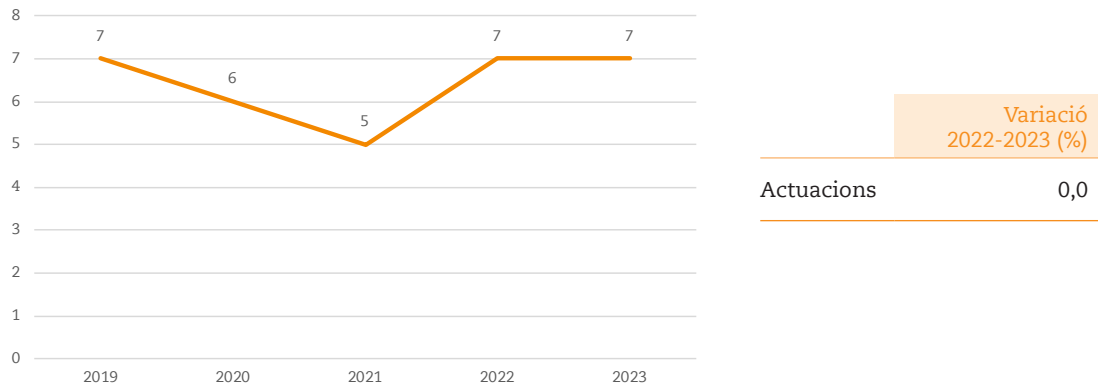
	Dones		Homes		Persones no-binàries		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	7	33,3	7	38,9	-	-	14	35,9
Educació	1	4,8	-	-	-	-	1	2,6
Habitatge	2	9,5	3	16,7	-	-	5	12,8
Igualtat i no-discriminació	-	-	-	-	-	-	-	-
Infància i adolescència	-	-	-	-	-	-	-	-
Migracions	-	-	-	-	-	-	-	-
Salut	2	9,5	1	5,6	-	-	3	7,7
Serveis socials	1	4,8	3	16,7	-	-	4	10,3
Relacions laborals i pensions	1	4,8	-	-	-	-	1	2,6
<b>Administració pública i tributs</b>	6	28,6	-	-	-	-	6	15,4
Administració pública i drets	4	19,0	-	-	-	-	4	10,3
Tributs	2	9,5	-	-	-	-	2	5,1
<b>Polítiques territorials</b>	1	4,8	3	16,7	-	-	4	10,3
Medi ambient	-	-	2	11,1	-	-	2	5,1
Mobilitat i transports	1	4,8	-	-	-	-	1	2,6
Urbanisme	-	-	1	5,6	-	-	1	2,6
<b>Consum</b>	5	23,8	7	38,9	-	-	12	30,8
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	2	9,5	1	5,6	-	-	3	7,7
<b>Cultura i llengua</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	<b>18</b>	<b>100,0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>

► Lloc de naixement de les persones residents al municipi que han presentat queixa

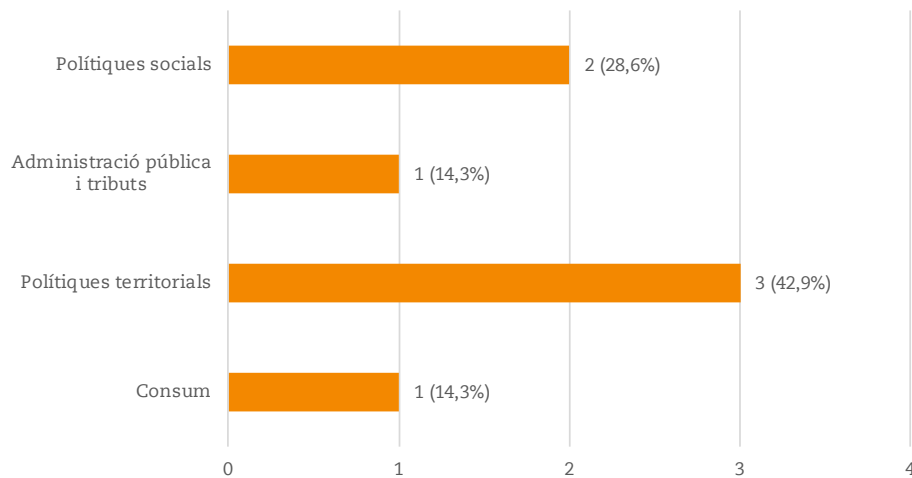


## b) Queixes i actuacions d'ofici vinculades a l'Ajuntament

### b.1) Evolució de les actuacions vinculades a l'Ajuntament



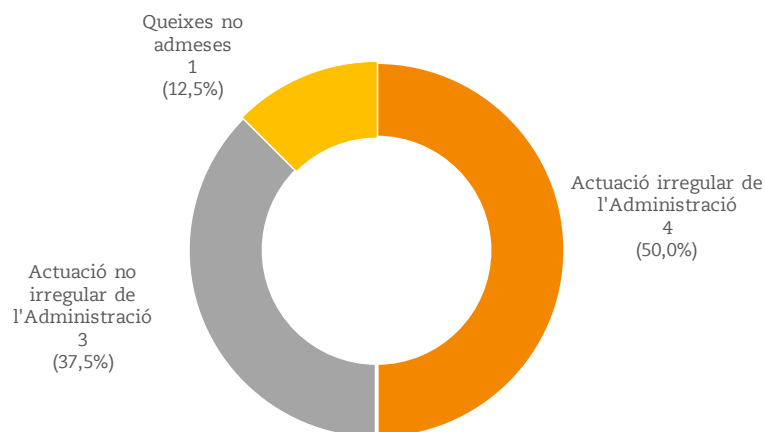
### b.2) Actuacions iniciades amb l'Ajuntament per grans matèries



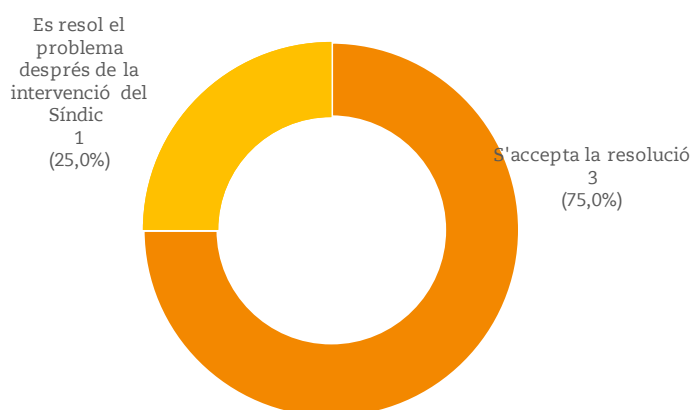
## b.3) Evolució de les actuacions iniciades amb l'Ajuntament per matèria

	2019		2020		2021		2022		2023	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>2</b>	<b>28,6</b>	<b>2</b>	<b>33,3</b>	-	-	<b>2</b>	<b>28,6</b>	<b>2</b>	<b>28,6</b>
Educació	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Habitatge	1	14,3	1	16,7	-	-	-	-	1	14,3
Igualtat i no-discriminació	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infància i adolescència	-	-	-	-	-	-	1	14,3	-	-
Migracions	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Salut	-	-	1	16,7	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	1	14,3	-	-	-	-	1	14,3	1	14,3
Relacions laborals i pensions	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>3</b>	<b>42,9</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>1</b>	<b>20,0</b>	<b>3</b>	<b>42,9</b>	<b>1</b>	<b>14,3</b>
Administració pública i drets	2	28,6	-	-	1	20,0	3	42,9	1	14,3
Tributs	1	14,3	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Polítiques territorials</b>	<b>1</b>	<b>14,3</b>	<b>4</b>	<b>66,7</b>	<b>4</b>	<b>80,0</b>	<b>2</b>	<b>28,6</b>	<b>3</b>	<b>42,9</b>
Medi ambient	1	14,3	3	50,0	2	40,0	-	-	2	28,6
Mobilitat i transports	-	-	1	16,7	2	40,0	2	28,6	1	14,3
Consum	-	-	-	-	-	-	-	-	1	14,3
Seguretat ciutadana i justícia	1	14,3	-	-	-	-	-	-	-	-
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,0</b>	<b>6</b>	<b>100,0</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>	<b>7</b>	<b>100,0</b>	<b>7</b>	<b>100,0</b>

#### b.4) Finalització de les actuacions tramitades amb l'Ajuntament el 2023



#### b.5) Acceptació de la resolució en les actuacions tramitades amb l'Ajuntament el 2023



#### b.6) Compliment dels suggeriments fets pel Síndic de Greuges a l'Ajuntament

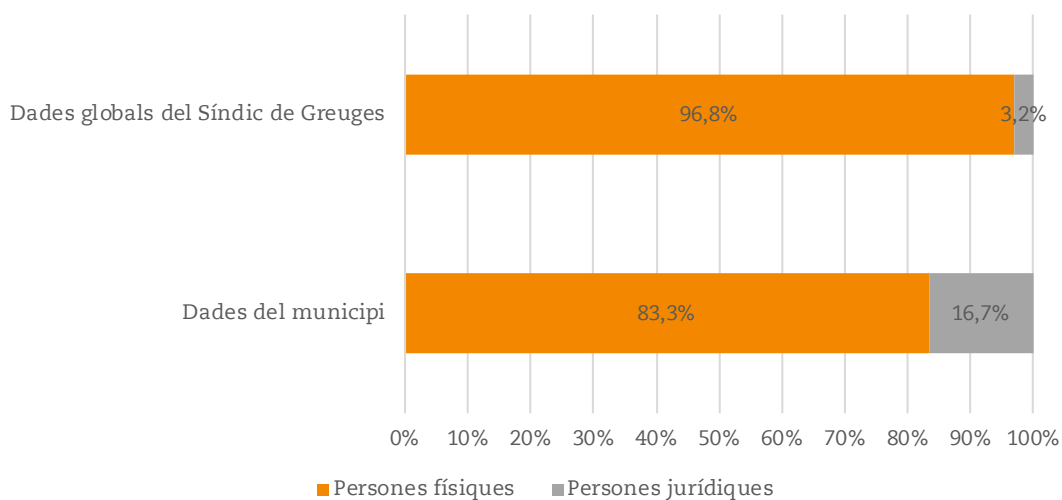
	N	%
Increment de la cobertura / Increment de l'oferta	1	50,0
Resolució de procediments administratius	1	50,0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,0</b>

### b.7) Dades sociodemogràfiques de les persones que han presentat queixa vinculada a l'Ajuntament

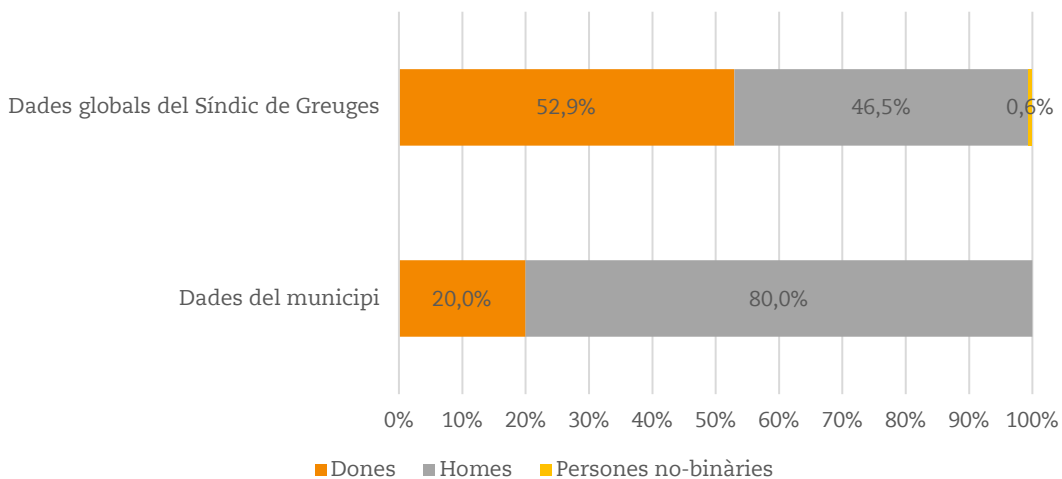
#### ▸ Persones que han presentat queixa vinculada a l'Ajuntament

	N
<b>Persones físiques</b>	<b>5</b>
Dones	1
Homes	4
Persones no-binàries	-
<b>Persones jurídiques</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>6</b>

#### Tipologia de persones que han presentat queixa



#### Gènere de les persones que han presentat queixa





► Queixes iniciades amb l'Ajuntament per gènere i matèria

	Dones		Homes		Persones no-binàries		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
Educació	-	-	-	-	-	-	-	-
Habitatge	-	-	-	-	-	-	-	-
Igualtat i no-discriminació	-	-	-	-	-	-	-	-
Infància i adolescència	-	-	-	-	-	-	-	-
Migracions	-	-	-	-	-	-	-	-
Salut	-	-	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	-	-	-	-	-	-	-	-
Relacions laborals i pensions	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Administració pública i tributs</b>	-	-	1	25,0	-	-	1	20,0
Administració pública i drets	-	-	1	25,0	-	-	1	20,0
Tributs	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Polítiques territorials</b>	1	100,0	3	75,0	-	-	4	80,0
Medi ambient	1	100,0	2	50,0	-	-	3	60,0
Mobilitat i transports	-	-	-	-	-	-	-	-
Urbanisme	-	-	1	25,0	-	-	1	20,0
<b>Consum</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Cultura i llengua</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	1	100,0	4	100,0	1	100,0	5	100,0

**c) Resolucions del Síndic de Greuges tramitades amb l'Ajuntament el 2023**

Q-02958/2020

**Manca d'actuació dels ajuntaments de l'Esquirol i de Torelló en relació amb el mal estat d'un camí****Ajuntament de Torelló  
Ajuntament de l'Esquirol****Objecte**

La promotora de la queixa exposa que viu a l'Esquirol i que per accedir al seu habitatge ha de passar per un camí ral que es troba en mal estat. Ha sol·licitat tant a l'Ajuntament de l'Esquirol com al de Torelló, que sembla que són els titulars de la via, que corregeixin la situació, sense èxit.

**Posició de l'Administració**

L'Ajuntament de l'Esquirol ha informat que va sol·licitar una subvenció per arranjar el tram final del camí. L'Agència de Residus de Catalunya ha proposat atorgar a l'Ajuntament un import de 23.220,60 euros.

Per la seva banda, l'Ajuntament de Torelló ha informat que atès l'estat actual del camí i les repetides queixes per part dels usuaris habituals, majoritàriament residents a la població de l'Esquirol, farà tot el possible per incloure l'arranjament del camí en futures actuacions, i procurarà que les actuacions es facin de manera conjunta i coordinada entre els dos ajuntaments.

**Recomanacions**

El Síndic ha suggerit tant a l'Ajuntament de l'Esquirol com al de Torelló:

- ▶ Fer les previsions oportunes i establir un calendari d'execució a fi d'arranjar el camí i garantir que s'hi pugui transitar.

**Tancament**

L'Ajuntament de l'Esquirol ha informat que va executar les obres de millora del camí objecte de queixa, el pressupost de les quals ascendia a 32.065,00 euros. Per la seva banda, l'Ajuntament de Torelló va fer el projecte d'arranjament del camí, que tenia com a objectiu escampar una capa de material reciclat per eliminar les irregularitats existents i aconseguir una plataforma uniforme, amb una lleugera inclinació cap als dos costats per poder evacuar correctament les aigües de pluja.

**Resolució acceptada i complerta**

Q-03624/2022

**Manca de resposta de l'Ajuntament de Torelló a diverses instàncies relatives al mal estat d'una finca****Ajuntament de Torelló****Objecte**

La persona interessada manifesta la seva disconformitat amb el mal estat de la finca veïna i la manca de resposta de l'Ajuntament a les instàncies que ha presentat per aquesta qüestió. La finca va quedar com a construcció inacabada, i està abandonada i en contínua degradació, fet que provoca danys a la seva pròpia finca.

**Recomanacions**

- ▶ Fer les inspeccions oportunes per determinar l'estat de manteniment i conservació de la finca.
- ▶ Dictar les ordres d'execució necessàries per garantir el bon estat de conservació, salubritat i ornat públic, si escau.
- ▶ Donar resposta expressa i motivada als escrits i les sol·licituds presentats per la persona interessada.

**Tancament**

L'Ajuntament aporta un informe tècnic segons el qual la finca és una construcció que està paralitzada però que no provoca perjudicis de seguretat, salubritat o ornat públic, motiu pel qual es considera que no és procedent dictar ordres d'execució per incompliment del deure de conservació de l'edifici.

**Resolució acceptada i complerta**

Q-08264/2022

**Manca de resolució d'una reclamació de responsabilitat patrimonial per presumptes filtracions d'aigües de la xarxa municipal****Ajuntament de Torelló****Objecte**

La persona interessada denuncia unes filtracions que ocasionen danys al soterrani de casa seva.

**Consideracions**

La reclamació interposada contra l'Ajuntament va donar lloc a moltes actuacions per determinar l'origen de les filtracions d'aigua que ocasionaven els danys. Tanmateix, en aquestes actuacions, que s'han dilatat molt en el temps, no es donava informació a la persona interessada ni tampoc s'ordenava la suspensió de la tramitació del procediment.

**Recomanacions**

- ▶ Facilitar a la persona interessada la informació proporcionada a aquesta institució, d'acord amb el dret de la ciutadania a una bona administració, que inclou, entre d'altres, el dret a conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels seus procediments.
- ▶ Informar la persona interessada l'estat actual del procediment i de les previsions sobre el seu desenvolupament fins a la resolució, tot mantenint-la informada perquè pugui exercir els seus drets.

**Tancament**

La reclamació ha estat resolta per l'Ajuntament.

**Resolució acceptada**

Q-02698/2023

Retard de l'Administració a l'hora de facilitar l'accés a una persona a un habitatge social, d'acord amb la valoració favorable de la Mesa de valoració de situacions d'emergències econòmiques i socials de Catalunya

Ajuntament de Torelló  
Departament de Territori

#### Objecte

L'interessat té una valoració favorable de la Mesa de valoració de situacions d'emergències econòmiques i socials de Catalunya, i es queixa del retard de l'Administració a l'hora de facilitar-li l'accés a un habitatge social.

#### Tancament

L'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC) ha informat que ja s'ha fet una reserva d'un habitatge al municipi de Torelló per garantir el reallotjament de l'interessat. I afegeix que ja s'ha aprovat el pressupost necessari per fer les obres de condicionament de l'habitatge i es treballa amb la previsió que el contracte de lloguer social es pugui signar durant el mes d'abril o al llarg de la primera quinzena de maig de 2023.

Posteriorment, l'Ajuntament ha confirmat que l'interessat ja ha pogut accedir a l'habitatge adjudicat, que ja ha donat d'alta els subministraments i ja hi viu.

**Problema resolt arran de la intervenció del Síndic de Greuges**

#### IV. RELACIÓ AMB LA INSTITUCIÓ

##### a) Temps en dies emprat per l'Ajuntament, el Síndic de Greuges i la persona interessada en donar resposta als tràmits requerits

	2021	2022	2023	Variació 2022-2023 (%)
Ajuntament	37,6	26,8	22,7	-15,3
Síndic de Greuges	25,8	20,0	17,3	-13,5
Persona interessada	9,5	39,9	10,9	-72,7

##### b) Mitjà utilitzat per adreçar-se a la institució

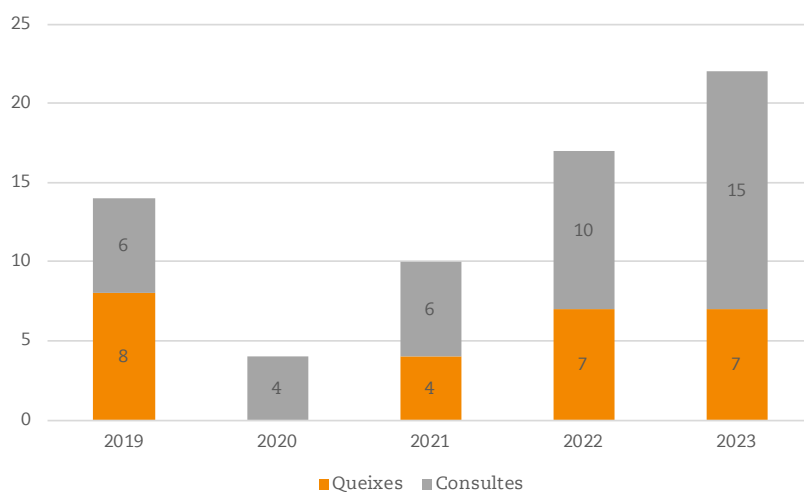
	N
Correu electrònic	7
Formulari web	5
<b>Total</b>	<b>12</b>

##### c) Desplaçaments al municipi l'any 2023

Data	Queixes	Consultes	Total
5/10/2023	7	15	22

#### d) Evolució de les queixes i consultes procedents del municipi en els desplaçaments

	2019	2020	2021	2022	2023
Queixes	8	-	4	7	7
Consultes	6	4	6	10	15
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>17</b>	<b>22</b>





**SĪNDIC**  
40 anys

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

