

INFORME D'OLOT 2012

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

| | |
|---|-----------|
| 1. Introducció | 5 |
| 2. Actuacions sobre l'Ajuntament d'Olot iniciades durant el 2012..... | 7 |
| 2.1. Queixes iniciades durant el 2012 que afecten l'Ajuntament d'Olot..... | 7 |
| 2.2. Comparació de queixes que ha rebut l'Ajuntament d'Olot amb les que han rebut municipis amb poblacions de grandàries similars | 7 |
| 2.3. Evolució de les queixes sobre l'Ajuntament d'Olot durant els darrers vuit anys | 8 |
| 2.4. Temps emprat per l'Ajuntament d'Olot, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el 2012..... | 8 |
| 2.5. Estat de les queixes tramitades amb l'Ajuntament d'Olot..... | 8 |
| 3. Actuacions durant el 2012 en què el promotor resideix a Olot..... | 9 |
| 3.1. Queixes i consultes iniciades per residents a Olot | 9 |
| 3.2. Evolució de les queixes i les consultes a Olot durant els darrers vuit anys | 9 |
| 3.3. Nombre de persones afectades en les queixes procedents d'Olot | 9 |
| 3.4. Forma de presentació de les queixes i les consultes..... | 10 |
| 3.5. Administració afectada en les queixes presentades | 10 |
| 3.6. Idioma de presentació de les queixes..... | 11 |
| 3.7. Queixes i consultes procedents d'Olot segons la matèria | 12 |
| 3.8. Queixes i consultes procedents d'Olot i de la resta de la comarca..... | 13 |
| 3.9. Queixes i consultes procedents d'Olot en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars..... | 14 |
| 3.10. Estat de tramitació de les queixes | 14 |
| 4. Resolucions del Síndic més rellevants tramitades durant el 2012 amb referència a Olot | 15 |

1. INTRODUCCIÓ

Aquest informe s'emmarca en el conveni de col·laboració* signat el 6 de juliol del 2012 entre l'Ajuntament i el Síndic de Greuges. És el primer informe elaborat pel Síndic de Greuges sobre les actuacions (queixes i consultes) rebudes al Síndic i que tenen com a destinatari l'Ajuntament d'Olot. L'informe també recull les queixes dirigides a altres institucions i empreses que tenen com a promotores persones residents a Olot.

Durant el 2012 l'oficina itinerant d'atenció a les persones del Síndic de Greuges ha visitat Olot en una ocasió. Aquest desplaçament va tenir lloc l'11 d'abril a la Casa Museu Can Trinxeria.

En el període analitzat, el Síndic de Greuges de Catalunya ha rebut 9 queixes amb referència a l'Ajuntament d'Olot (taula 2.1), de les quals 5 fan referència a temes urbanístics i les 4 restants, a temes de tributs, administració pública, medi ambient i seguretat ciutadana.

Si s'observa la taula 2.2, sobre la mitjana de queixes que han rebut ajuntaments de municipis de mides poblacionals similars a la d'Olot, el resultat mostra que el nombre de queixes adreçades a l'Ajuntament d'Olot és sensiblement inferior a la mitjana de les queixes rebudes pels ajuntaments dels municipis de grandària similar, que és de 14.

Sobre l'evolució durant els darrers vuit anys del nombre de queixes que ha rebut el Síndic adreçades a l'Ajuntament d'Olot (taula 2.3), s'observa un comportament força desigual (1 queixa l'any 2005, 4 els anys 2006, 2007 i 2011, 13 el 2009 i 9 el 2012).

Si l'anàlisi de l'evolució es fa a partir de les queixes i consultes rebudes per persones residents a Olot, independentment de quina administració en sigui la destinatària, es pot veure (taula 3.2) que en aquest mateix període dels darrers vuit anys hi ha hagut una clara tendència a l'alça: de les 11 actuacions del 2005 fins a les 82 del 2012.

Quant al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits (taula 2.4), l'Ajuntament d'Olot presenta una mitjana de 51,2 dies; el Síndic de Greuges, 87,2 dies, i la persona interessada, 1,42 dies. Si es comparen aquestes xifres amb la mitjana de dies emprats el 2012 per les altres administracions a tot Catalunya (80,9 dies), es pot concloure que l'Ajuntament d'Olot presenta uns terminis de resposta sensiblement inferiors, en quasi un 30 %. En el cas del Síndic el termini és superior a la mitjana dels dies que ha emprat en totes les actuacions del 2012 (59,6 dies).

Si la comparació dels dies que duren els tràmits per donar resposta es fa amb la resta de municipis de la comarca, es constata que l'Ajuntament d'Olot ha emprat uns quants dies més per donar resposta que els ajuntaments de la Garrotxa (45,3 dies de mitjana). En el cas de les localitats amb una mida poblacional similar, el nombre de dies utilitzats ha estat també molt menor que els altres ajuntaments de mida poblacional similar (101 de mitjana). Finalment, si la comparació es fa amb els ajuntaments que disposen d'un conveni de col·laboració amb el Síndic

de Greuges, s'observa que l'Ajuntament d'Olot respon molt més ràpid al Síndic que aquests altres municipis amb conveni (105,2 dies).

Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament d'Olot, durant el 2012 s'han finalitzat 5 actuacions (totes iniciades el 2012). Continuen en tramitació 4 queixes, 2 iniciades durant el 2012 i 2 en anys anteriors.

Amb relació a les queixes i les consultes que ha rebut el Síndic durant l'any 2012 de residents a Olot (taula 3.2), independentment de l'administració a la qual facin referència, s'han rebut 82 demandes d'actuació, que s'han materialitzat en 45 consultes i 37 queixes. Aquestes xifres són molt superiors a les del 2011.

La gran majoria de queixes rebudes han estat presentades de manera individual, tot i que 2 queixes es van presentar de manera col·lectiva (taula 3.3). La forma de presentació més utilitzada per a les queixes ha estat el formulari web (12 queixes), mentre que per a les consultes ha estat clarament el telèfon (25).

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades per persones amb veïnatge a Olot, predominen les referides a l'Administració de la Generalitat de Catalunya (26 queixes) i a l'Administració local (8 queixes, 6 de l'Ajuntament d'Olot).

Pel que fa a la matèria objecte de les queixes rebudes durant el 2012 de persones d'Olot (taula 3.7), la majoria s'ha concentrat en temes d'urbanisme (12 queixes), educació (6 queixes), serveis socials (4 queixes) i tributs (4). Quant a les consultes, la majoria fa referència a qüestions de consum (16 consultes) i urbanisme (6). També s'han rebut 5 consultes sobre temes privats, les quals s'han adreçat a altres organismes competents.

S'ha considerat oportú oferir les dades de tots els municipis que conformen la comarca de la Garrotxa (taula 3.8), i també una comparativa de les queixes i les consultes que s'han rebut al Síndic provinents de municipis amb grandàries poblacionals similars (taula 3.9). D'aquesta comparativa, se'n pot extreure la conclusió que les sol·licituds d'intervenció del Síndic de les persones d'Olot està lleugerament per sota de la mitjana dels altres municipis amb mida poblacional similar, que és de 95.

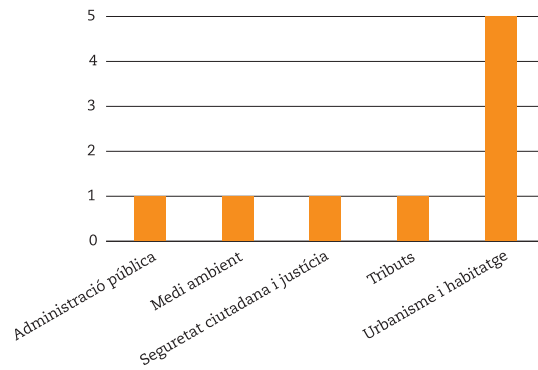
Finalment, i pel que fa a l'estat de la tramitació de les actuacions, es pot observar que del total de 35 queixes presentades, se n'han finalitzat 25 durant l'any i en queden 10 per resoldre.

* L'any 2012 el Síndic de Greuges de Catalunya té signats convenis de col·laboració amb 19 municipis de tot Catalunya.

2. ACTUACIONS SOBRE L'AJUNTAMENT D'OLOT INICIADDES DURANT EL 2012

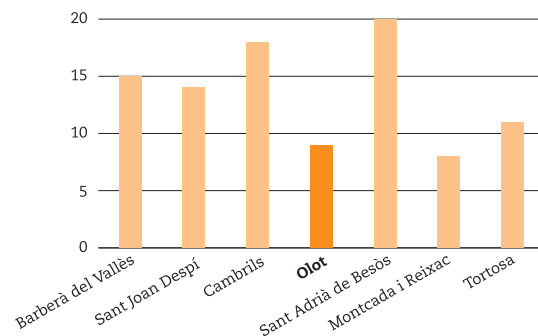
2.1. Queixes iniciades durant el 2012 que afecten l'Ajuntament d'Olot

| | ■ Queixes |
|---------------------------------------|-----------|
| Administració pública | 1 |
| Responsabilitat patrimonial | 1 |
| Medi ambient | 1 |
| Impactes ambientals | 1 |
| Seguretat ciutadana i justícia | 1 |
| Actuació de forces de seguretat | 1 |
| Tributs | 1 |
| Tributs locals | 1 |
| Urbanisme i habitatge | 5 |
| Habitatge | 3 |
| Mobilitat | 1 |
| Urbanisme | 1 |
| Total | 9 |



2.2. Comparació de queixes que ha rebut l'Ajuntament d'Olot amb les que han rebut municipis amb poblacions de grandàries similars

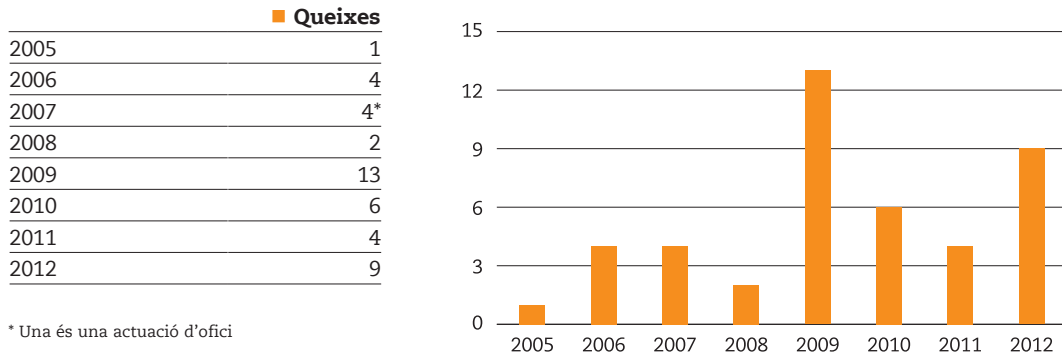
| | Població | Queixes |
|-----------------------|---------------|-----------|
| Barberà del Vallès** | 32.436 | 15 |
| Sant Joan Despí | 32.792 | 14 |
| Cambrils | 33.535 | 18 |
| Olot | 33.813 | 9 |
| Sant Adrià de Besòs** | 34.482 | 20* |
| Montcada i Reixac | 34.689 | 8 |
| Tortosa | 34.734 | 11 |
| Mitjana | 33.783 | 14 |



* Una és una actuació d'ofici

** Municipi amb conveni de visió singular de supervisió

2.3. Evolució de les queixes sobre l'Ajuntament d'Olot durant els darrers vuit anys



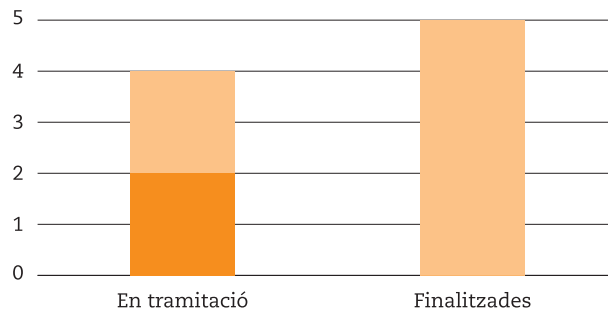
2.4. Temps emprat per l'Ajuntament d'Olot, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el 2012

| | Dies |
|---------------------|------|
| Ajuntament d'Olot | 51,2 |
| Síndic | 87,2 |
| Persona interessada | 1,4 |

2.5. Estat de les queixes tramitades amb l'Ajuntament d'Olot

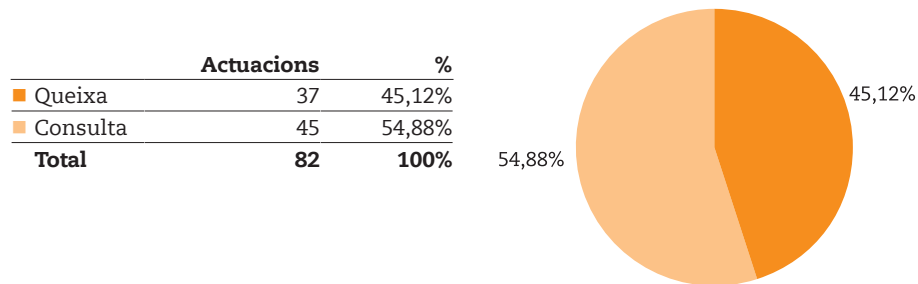
| | En tramitació | Finalitzades | Total | % |
|------------------------------------|---------------|--------------|----------|-------------|
| ■ Queixes iniciades abans del 2012 | 2 | - | 2 | 22,22% |
| ■ Queixes iniciades el 2012* | 2 | 5 | 7 | 77,78% |
| Total | 4 | 5 | 9 | 100% |

*Hi ha dues queixes que no s'han admès a tràmit

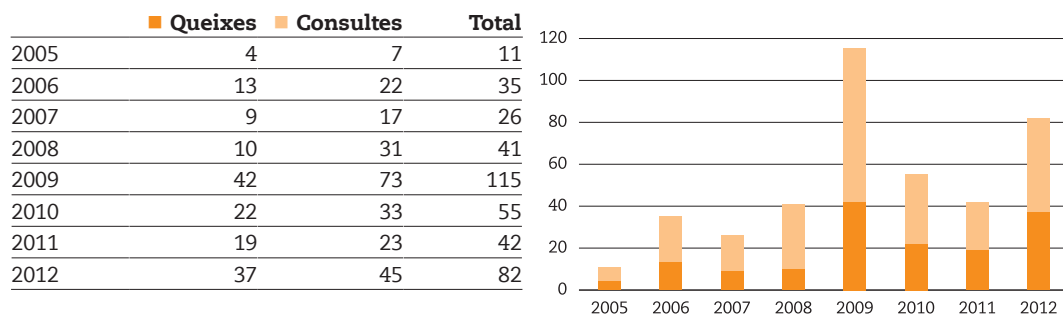


3. ACTUACIONS DURANT EL 2012 EN QUÈ EL PROMOTOR RESIDEIX A OLOT

3.1. Queixes i consultes iniciades per residents a Olot



3.2. Evolució de les queixes i les consultes a Olot durant els darrers set anys

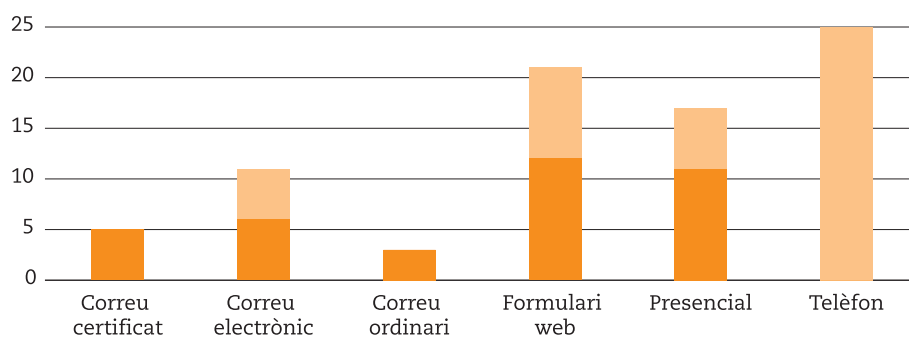


3.3. Nombre de persones afectades en les queixes procedents d'Olot

| | Persones |
|--------------------------|-----------|
| Queixes individuals (35) | 35 |
| Queixes col·lectives (2) | 6 |
| Total | 41 |

3.4. Forma de presentació de les queixes i les consultes

| | ■ Queixes | ■ Consultes | Total |
|-------------------|-----------|-------------|-----------|
| Correu certificat | 5 | - | 5 |
| Correu electrònic | 6 | 5 | 11 |
| Correu ordinari | 3 | - | 3 |
| Formulari web | 12 | 9 | 21 |
| Presencial | 11 | 6 | 17 |
| Telèfon | - | 25 | 25 |
| Total | 37 | 45 | 82 |



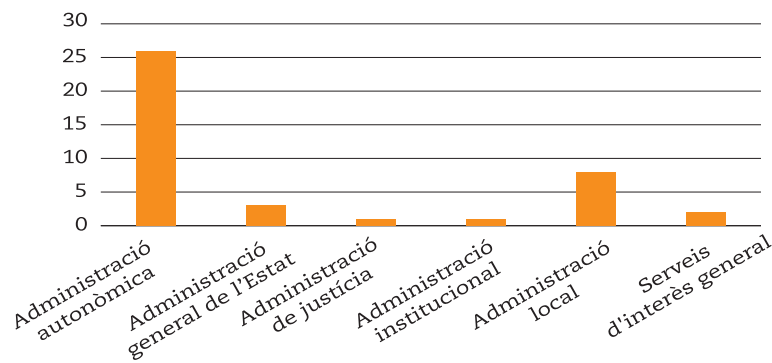
3.5. Administració afectada en les queixes presentades

a. Nombre d'administracions afectades en les queixes rebudes el 2012

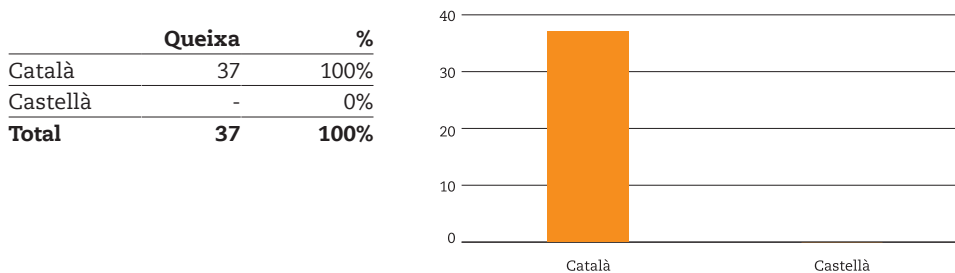
| | Queixes | Total |
|----------------------------------|-----------|-----------|
| Queixes amb una administració | 33 | 33 |
| Queixes amb dues administracions | 4 | 8 |
| Total | 37 | 41 |

b. Administracions afectades en les queixes procedents d'Olot

| | |
|---|-----------|
| Administració autonòmica | 26 |
| Departament d'Economia i Coneixement | 3 |
| Departament d'Empresa i Ocupació | 3 |
| Departament d'Ensenyament | 4 |
| Departament d'Interior | 2 |
| Departament de Benestar Social i Família | 3 |
| Departament de Salut | 3 |
| Departament de Territori i Sostenibilitat | 8 |
| Administració general de l'Estat | 3 |
| Ministeri d'Economia i Competitivitat | 1 |
| Ministeri d'Educació, Cultura i Esports | 1 |
| Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques | 1 |
| Administració de justícia | 1 |
| Tribunal Superior de Justícia de Catalunya | 1 |
| Administració institucional | 1 |
| Cambra de la Propietat Urbana de Girona | 1 |
| Administració local | 8 |
| Consell Comarcal de la Garrotxa | 1 |
| Ajuntament d'Olot | 6 |
| Ajuntament de Barcelona | 1 |
| Serveis d'interès general | 2 |
| Gas Natural | 1 |
| Orange | 1 |
| Total | 41 |

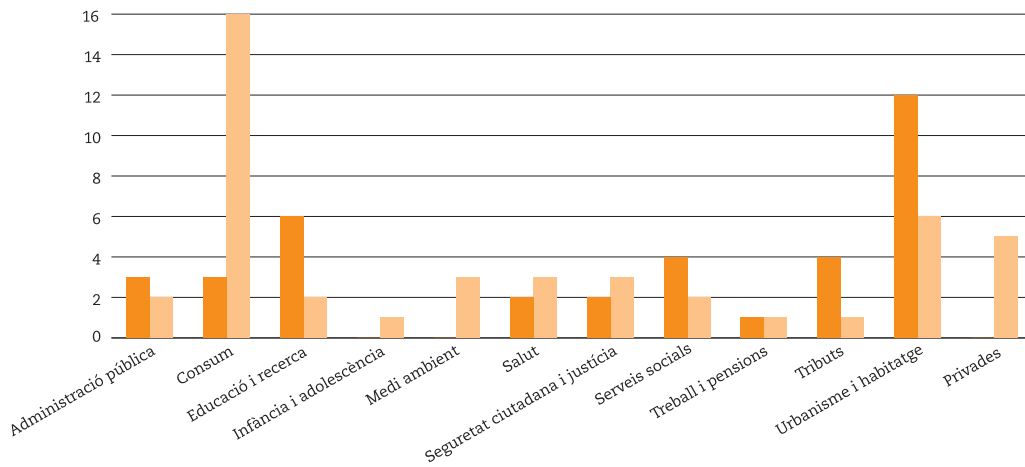


3.6. Idioma de presentació de les queixes



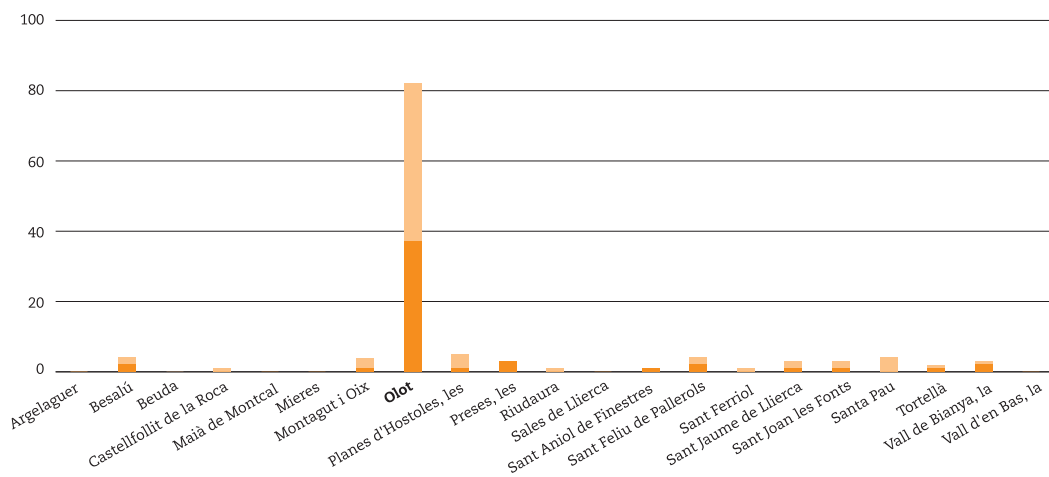
3.7. Queixes i consultes procedents d'Olot segons la matèria

| | ■ Queixes | ■ Consultes | Total |
|---|-----------|-------------|-----------|
| Administració pública | 3 | 2 | 5 |
| Coacció administrativa | 1 | 1 | 2 |
| Funció pública | 2 | 1 | 3 |
| Consum | 3 | 16 | 19 |
| Serveis | - | 10 | 10 |
| Subministraments | 3 | 6 | 9 |
| Educació i recerca | 6 | 2 | 8 |
| Educació infantil i preescolar | - | 2 | 2 |
| Educació primària i secundària | 3 | - | 3 |
| Educació universitària | 2 | - | 2 |
| Formació professional de grau superior | 1 | - | 1 |
| Infància i adolescència | - | 1 | 1 |
| Protecció de la infància i l'adolescència | - | 1 | 1 |
| Medi ambient | - | 3 | 3 |
| Impactes ambientals | - | 2 | 2 |
| Llicències d'activitats | - | 1 | 1 |
| Salut | 2 | 3 | 5 |
| Drets i deures | 2 | 1 | 3 |
| Llistes d'espera | - | 1 | 1 |
| Prestacions sanitàries | - | 1 | 1 |
| Seguretat ciutadana i justícia | 2 | 3 | 5 |
| Actuació de forces de seguretat | 1 | 1 | 2 |
| Administració de justícia | 1 | 2 | 3 |
| Serveis socials | 4 | 2 | 6 |
| Famílies | 1 | - | 1 |
| Gent gran | 1 | 1 | 2 |
| Inclusió social | 2 | 1 | 3 |
| Treball i pensions | 1 | 1 | 2 |
| Treball | 1 | 1 | 2 |
| Tributs | 4 | 1 | 5 |
| Tributs autonòmics | 1 | - | 1 |
| Tributs estatals | 1 | - | 1 |
| Tributs locals | 2 | 1 | 3 |
| Urbanisme i habitatge | 12 | 6 | 18 |
| Habitatge | 9 | 2 | 11 |
| Mobilitat | 2 | 2 | 4 |
| Urbanisme | 1 | 2 | 3 |
| Privades | - | 5 | 5 |
| Total | 37 | 45 | 82 |



3.8. Queixes i consultes procedents d'Olot i de la resta de la comarca

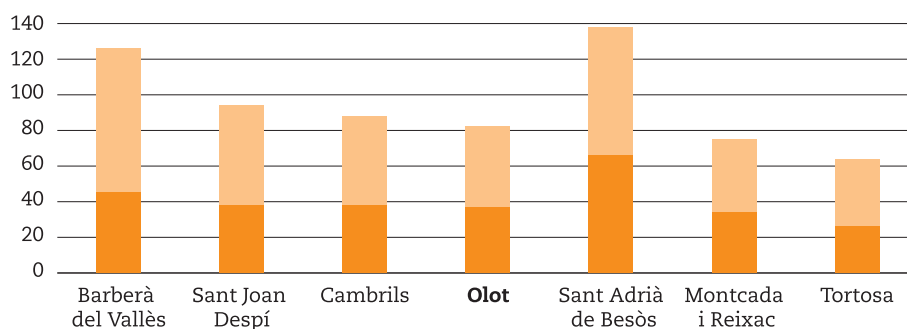
| | Queixes | Consultes | Total |
|--------------------------|-----------|-----------|------------|
| Argelaguer | - | - | - |
| Besalú | 2 | 2 | 4 |
| Beuda | - | - | - |
| Castellfollit de la Roca | - | 1 | 1 |
| Maià de Montcal | - | - | - |
| Mieres | - | - | - |
| Montagut i Oix | 1 | 3 | 4 |
| Olot | 37 | 45 | 82 |
| Planes d'Hostoles, les | 1 | 4 | 5 |
| Preses, les | 3 | - | 3 |
| Riudaura | - | 1 | 1 |
| Sales de Llierca | - | - | - |
| Sant Aniol de Finestres | 1 | - | 1 |
| Sant Feliu de Pallerols | 2 | 2 | 4 |
| Sant Ferriol | - | 1 | 1 |
| Sant Jaume de Llierca | 1 | 2 | 3 |
| Sant Joan les Fonts | 1 | 2 | 3 |
| Santa Pau | - | 4 | 4 |
| Tortellà | 1 | 1 | 2 |
| Vall de Bianya, la | 2 | 1 | 3 |
| Vall d'en Bas, la | - | - | - |
| Total | 52 | 69 | 121 |



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

| | Població | Queixes | Consultes | Total |
|----------------------|---------------|-----------|-----------|-----------|
| Barberà del Vallès* | 32.436 | 45 | 81 | 126 |
| Sant Joan Despí | 32.792 | 38 | 56 | 94 |
| Cambrils | 33.535 | 38 | 50 | 88 |
| Olot | 33.813 | 37 | 45 | 82 |
| Sant Adrià de Besòs* | 34.482 | 66 | 72 | 138 |
| Montcada i Reixac | 34.689 | 34 | 41 | 75 |
| Tortosa | 34.734 | 26 | 38 | 64 |
| Mitjana | 33.783 | 41 | 55 | 95 |

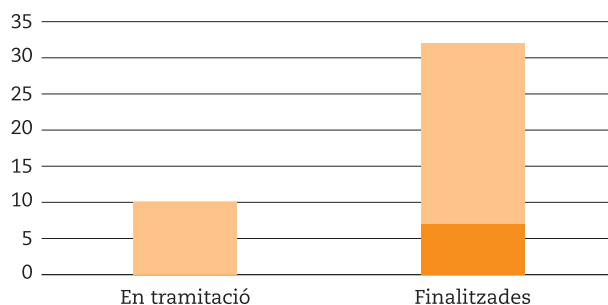
* Municipi amb conveni de visió singular de supervisió



3.10. Estat de tramitació de les queixes

| | En tramitació | Finalitzades | Total | % |
|------------------------------------|---------------|--------------|-----------|-------------|
| ■ Queixes iniciades abans del 2012 | - | 7 | 7 | 16,67% |
| ■ Queixes iniciades el 2012* | 10 | 25 | 35 | 83,33% |
| Total | 10 | 32 | 42 | 100% |

* Hi ha dues queixes que no s'han admès a tràmit



4. RESOLUCIONS DEL SÍNDIC MÉS RELLEVANTS TRAMITADES DURANT EL 2012 AMB REFERÈNCIA A OLOT

Queixa 02803/2012

Manca de resposta de l'Ajuntament d'Olot a una instància per sol·licitar l'arranjament d'un mur danyat com a conseqüència d'unes obres dutes a terme pel consistori

El promotor de la queixa denuncia la manca de resposta de l'Ajuntament d'Olot a una instància que va formular en data 5 d'octubre de 2011 i en la qual sol·licitava l'arranjament d'un mur d'una finca de la seva propietat danyat com a conseqüència d'unes obres dutes a terme per l'Ajuntament.

Segons l'informe tramès per l'Ajuntament d'Olot, tant abans com després de rebre la instància del promotor, es va parlar personalment i telefònicament amb ell en reiterades ocasions, i se li va comunicar que la corporació no es faria càrrec dels danys reclamats, atès que entenia que no eren fruit de l'actuació de l'Ajuntament, sinó que ja hi eren abans d'aquesta actuació, com a conseqüència d'una patologia generalitzada que afectava no només el tram de mur de la seva propietat, sinó també altres trams de mur més allunyats de la zona en què es va dur a terme l'actuació.

D'aquesta informació es desprèn que no s'ha donat resposta expressa a la persona interessada ni s'ha tramitat el procediment administratiu oportú. Per tant, el Síndic fa les consideracions següents a l'Ajuntament d'Olot:

En primer lloc, l'admissió a tràmit d'una reclamació és un acte administratiu escaient sempre que la sol·licitud es dirigeixi a l'òrgan competent, s'ajusti als requisits formals previstos a l'article 70 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú; i, per imperatiu de l'article 6.1 del Reial decret 429/1993, de 26 de març, especifiqui les lesions produïdes, la presumpta relació de causalitat entre aquestes i el funcionament del servei públic, l'avaluació econòmica de la responsabilitat patrimonial, si és possible, i el moment en què la lesió efectivament es va produir.

En cas contrari, si l'Administració estima que la sol·licitud d'iniciació del procediment no reuneix els requisits esmentats, cal requerir la persona interessada a esmenar la reclamació, en els termes establerts a l'article 71.1 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre.

Així doncs, un cop analitzat el contingut de la reclamació formulada pel promotor de la queixa, el Síndic entén que en aquest cas era escaient admetre a tràmit la reclamació formulada.

En segon lloc, l'article 139 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, determina que els particulars tenen dret a ser indemnitzats per les administracions

públiques corresponents de tota lesió que pateixin en qualsevol dels seus béns i drets, tret dels casos de força major, sempre que la lesió sigui conseqüència del funcionament normal o anormal dels serveis públics.

Alhora, l'article 81 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, estableix que aquestes administracions han de respondre dels danys i perjudicis ocasionats als ciutadans en els seus béns i drets com a conseqüència del funcionament normal o anormal dels serveis públics, excepte en els casos de força major o de danys que els ciutadans tinguin el deure jurídic de suportar d'acord amb la llei. En qualsevol cas, el dany ha de ser efectiu, avaluable econòmicament i individualitzat en relació amb una persona o grup de persones.

Els procediments administratius aprovats i fixats per les normes constitueixen la garantia d'una actuació no arbitrària per part dels poders públics. Així, quan un ciutadà formulada davant una administració pública una reclamació per danys i perjudicis, són els procediments administratius que regula el Reial decret 429/1993, de 26 de novembre, els que permeten dilucidar si cal fer efectiva o no la responsabilitat patrimonial.

La tramitació correcta d'aquest procediment garanteix que es puguin investigar els fets i les circumstàncies que han concorregut i, en el seu marc, el ciutadà pot aportar proves a favor seu i contradir l'Administració. En essència, el que es persegueix és esbrinar objectivament els fets per decidir si el ciutadà té dret a ser indemnitzat o no i, així, protegir tant els seus drets com els de l'Administració, que representa l'interès general, sens perjudici de la posterior reclamació en via judicial.

Així, un cop analitzat si s'havia d'admetre o no a tràmit la reclamació de la promotora de la queixa, sens perjudici de facilitar-li un termini per esmenar la reclamació, l'Ajuntament hauria d'haver impulsat el procediment en tots els tràmits en un termini de sis mesos.

Per tot això, el Síndic recorda a l'Ajuntament d'Olot la necessitat de tramitar i resoldre la reclamació de responsabilitat patrimonial presentada pel promotor, d'acord amb el que estableix el Reial decret 429/1993, de 26 de març, sobre el reglament dels procediments en matèria de responsabilitat patrimonial.

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

