



# INFORME D'OLOT 2013

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDIX

<b>I. CONSIDERACIONS GENERALS .....</b>	<b>3</b>
<b>II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A OLOT EN DADES.....</b>	<b>5</b>
2.1. Queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Ajuntament d'Olot durant el 2013 .....	5
2.2. Queixes i consultes tramitades durant el 2013 en què la persona interessada resideix a Olot.....	7
<b>III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS .....</b>	<b>11</b>
3.1. Resolucions complertes .....	11



## I. CONSIDERACIONS GENERALS

Aquest segon informe que el Síndic de Greuges elabora per a l'Ajuntament d'Olot s'emmarca en el conveni de col·laboració\* signat el 6 de juliol de 2012 entre aquestes dues institucions. L'informe recull les actuacions (queixes i consultes) rebudes al Síndic i que tenen com a destinatari l'Ajuntament d'Olot, i també les queixes dirigides a altres institucions i empreses que tenen com a promotores persones residents a Olot.

Durant el 2013 l'oficina itinerant d'atenció a les persones del Síndic de Greuges, en la seva visita a Olot, va atendre 15 persones, que van presentar 4 queixes i van fer 11 consultes. El nombre de persones ateses és sensiblement inferior a les del desplaçament de l'any anterior (22 persones).

El nombre de queixes tramitades pel Síndic de Greuges de Catalunya al llarg del 2013 amb referència a l'Ajuntament d'Olot han estat de 9 (taula 1). Com es pot observar a la mateixa taula, no hi ha cap matèria que destaquï per sobre de la resta pel que fa al nombre de queixes rebudes.

La taula 2 mostra que en relació amb la mitjana de queixes que han rebut ajuntaments de municipis de mides poblacionals similars l'Ajuntament d'Olot en té un percentatge lleugerament inferior.

Cal remarcar positivament el baix nombre de dies emprat en la tramitació per donar resposta als tràmits requerits pel Síndic de Greuges (taula 3), malgrat que s'ha incrementat el període en relació amb l'any passat. L'Ajuntament d'Olot triga 62 dies de mitjana. El Síndic de Greuges, per la seva banda, n'ha emprat 55,4.

Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament d'Olot, durant el 2013 s'han finalitzat 5 actuacions i 4 continuen en tramitació. D'aquestes actuacions finalitzades només en 2 s'ha apreciat algun tipus d'irregularitat de l'Administració local i en 3 s'ha tancat per manca d'irregularitat. En tots els casos en què s'havia produït alguna irregularitat el problema que havia originat la queixa s'ha resolt satisfactòriament per a la persona que la va presentar.

Les queixes i les consultes tramitades pel Síndic durant l'any 2013 de residents a Olot (taula 6) han estat un total de 66, de les quals 28 han estat queixes i 38, consultes. Aquesta xifra representa una certa disminució respecte a l'any anterior, tot i que manté el volum del 2010 i el 2011.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades per persones amb veïnatge a Olot (taula 10), predominen les referides a l'Administració de la Generalitat (58% queixes), seguides per les de l'Administració local (23%), de les quals la gran majoria (un 15% del total) es correspon a l'Ajuntament d'Olot.

Pel que fa a la matèria objecte de les actuacions tramitades durant el 2013 de persones residents a Olot (taula 7), la majoria s'ha concentrat en temes de polítiques socials (28 actuacions de 66), en matèries d'administració pública i tributs (9 actuacions) i també en qüestions referides a consum (11 actuacions).

En el darrer capítol d'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 del 2013.

\* L'any 2013 el Síndic de Greuges de Catalunya té signats convenis de col·laboració amb 23 municipis de tot Catalunya.



## II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A OLOT EN DADES

### 2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI TRAMITADES AMB L'AJUNTAMENT D'OLOT DURANT EL 2013

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

	2010		2011		2012		2013	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	1	10,00	1	14,29	-	-	3	33,33
Educació i recerca	-	-	-	-	-	-	1	11,11
Infància i adolescència	1	10,00	1	14,29	-	-	1	11,11
Salut	-	-	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	-	-	-	-	-	-	1	11,11
Treball i pensions	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Administració pública i tributs</b>	2	20,00	1	14,29	1	16,67	2	22,22
Administració pública i drets	1	10,00	-	-	1	16,67	2	22,22
Tributs	1	10,00	1	14,29	-	-	-	-
<b>Polítiques territorials</b>	6	60,00	4	57,14	4	66,67	2	22,22
Medi ambient	2	20,00	1	14,29	1	16,67	1	11,11
Urbanisme i habitatge	4	40,00	3	42,86	3	50,00	1	11,11
Consum	-	-	1	14,29	-	-	2	22,22
Seguretat ciutadana i justícia	1	10,00	-	-	1	16,67	-	-
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

#### 2. Comparació de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Ajuntament d'Olot amb les que han rebut ajuntaments amb poblacions similars

	Població	Queixes
Barberà del Vallès*	32.580	16
Sant Joan Despí	32.812	11
Cambrils	33.775	16
<b>Olot</b>	<b>33.981</b>	<b>9</b>
Tortosa	33.992	11
Sant Adrià de Besòs*	34.822	20
Montcada i Reixac	34.863	13
<b>Mitjana</b>	<b>33.832</b>	<b>13,7</b>

\* Tenen conveni de visió singular de supervisió

### 3. Temps en dies emprat per l'Ajuntament d'Olot, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el 2013

	2012	2013
Ajuntament d'Olot	51,2	62
Síndic	87,2	55,4
Persona interessada	1,4	29,5

### 4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	4	44,44
Queixes finalitzades	5	55,56
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

### 5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
<b>Irregularitat de l'Administració</b>	<b>2</b>	<b>40,0</b>
Es resol el problema	1	20,0
Resolucions acceptades	1	20,0
Resolucions parcialment acceptades	-	-
Resolucions no acceptades	-	-
<b>No-irregularitat de l'Administració</b>	<b>3</b>	<b>60,0</b>
La persona interessada desisteix	-	-
Queixes no admeses a tràmit	-	-
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>



## 2.2. QUEIXES I CONSULTES TRAMITADES DURANT EL 2013 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A OLOT

### 6. Queixes i consultes tramitades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	28	42,42
■ Consultes	38	57,58
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100</b>

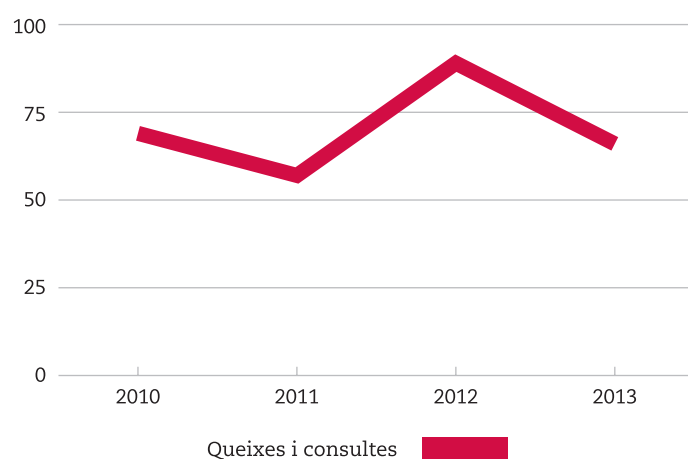


### 7. Queixes i consultes tramitades per matèries

	Total		Queixes		Consultes	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>28</b>	<b>42,42</b>	<b>16</b>	<b>57,14</b>	<b>12</b>	<b>31,58</b>
Educació i recerca	10	15,15	9	32,14	1	2,63
Infància i adolescència	4	6,06	1	3,57	3	7,89
Salut	2	3,03	2	7,14	-	-
Serveis socials	8	12,12	3	10,71	5	13,17
Treball i pensions	4	6,06	1	3,57	3	7,89
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>9</b>	<b>13,64</b>	<b>3</b>	<b>10,71</b>	<b>6</b>	<b>15,79</b>
Administració pública i drets	8	12,12	3	10,71	5	13,16
Tributs	1	1,52	-	-	1	2,63
<b>Polítiques territorials</b>	<b>8</b>	<b>12,12</b>	<b>4</b>	<b>14,29</b>	<b>4</b>	<b>10,53</b>
Medi ambient	2	3,03	2	7,14	-	-
Urbanisme i habitatge	6	9,09	2	7,14	4	10,53
<b>Consum</b>	<b>11</b>	<b>16,67</b>	<b>4</b>	<b>14,29</b>	<b>7</b>	<b>18,42</b>
Seguretat ciutadana i justícia	3	4,54	1	3,57	2	5,26
Cultura i llengua	1	1,52	-	-	1	2,63
Altres	6	9,09	-	-	6	15,79
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100</b>	<b>28</b>	<b>100</b>	<b>38</b>	<b>100</b>

## 8. Evolució de les queixes i consultes tramitades durant els darrers quatre anys

	Total	Queixes	Consultes
2010	69	36	33
2011	57	34	23
2012	89	44	45
2013	66	28	38



## 9. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes tramitades durant el 2013

	2010	2011	2012	2013
Nombre de persones afectades en les queixes	39	37	50	32
Nombre de persones afectades en les consultes	33	23	45	38
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>60</b>	<b>95</b>	<b>70</b>

## 10. Administracions amb les quals s'ha tramitat en les queixes procedents d'Olot

	Queixes	%
<b>Administració autonòmica</b>	<b>15</b>	<b>57,69</b>
Departament d'Economia i Coneixement	1	3,85
Departament d'Empresa i Ocupació	2	7,69
Departament d'Ensenyament	6	23,08
Departament d'Interior	3	11,54
Departament de Benestar Social i Família	1	3,85
Departament de Salut	2	7,69
<b>Administració local</b>	<b>6</b>	<b>23,08</b>
Ajuntament d'Olot	4	15,38
Ajuntament de Sant Pere de Torelló	1	3,85
Consell Comarcal de la Garrotxa	1	3,85
<b>Consortis</b>	<b>2</b>	<b>7,69</b>
Consorti d'Acció Social de la Garrotxa	2	7,69
<b>Companyies elèctriques</b>	<b>2</b>	<b>7,69</b>
ENDESA	2	7,69
<b>Companyies telefòniques</b>	<b>1</b>	<b>3,85</b>
Orange	1	3,85
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

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

	Població	Total	Queixes	Consultes
Barberà del Vallès*	32.580	114	69	45
Sant Joan Despí	32.812	86	45	41
Cambrils	33.775	84	53	31
<b>Olot</b>	<b>33.981</b>	<b>66</b>	<b>28</b>	<b>38</b>
Tortosa	33.992	59	38	21
Sant Adrià de Besòs*	34.822	173	105	68
Montcada i Reixac	34.863	107	54	53
<b>Mitjana</b>	<b>33.832</b>	<b>98,4</b>	<b>56</b>	<b>42,4</b>

\* Tenen conveni de visió singular de supervisió

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

	Total	Queixes	Consultes
2010	-	-	-
2011	-	-	-
2012	22	16	6
2013	15	4	11

### III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

#### 3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

**Q 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**

Ajuntament d'Olot

---

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.

L'Ajuntament d'Olot ha incoat l'expedient de reclamació de responsabilitat patrimonial reclamat i li ha comunicat a l'interessat.

**Q 03154/2013**

**Queixa d'un col·lectiu de pares i mares pel suposat tancament d'una escola bressol del municipi**

Ajuntament d'Olot

---

El Síndic sol·licita informació sobre els motius del tancament d'aquest centre, així com dades sobre l'oferta i la demanda de places al municipi.

L'Institut Municipal d'Educació ha aprovat l'oferta definitiva de places d'escola bressol per al curs 2013/2014 i aquesta inclou l'escola bressol amenaçada pel tancament.

**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

