



INFORME DE GRANOLLERS 2014

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDICE

I. CONSIDERACIONES GENERALES	3
II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC A GRANOLLERS EN DATOS	5
2.1. Quejas y actuaciones de oficio tramitadas con el Ayuntamiento de Granollers durante el año 2014.....	5
2.2. Quejas y consultas tramitadas durante el año 2014 en que la persona interesada reside en Granollers	7
III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES	11
3.1. Resoluciones cumplidas.....	11

I. CONSIDERACIONES GENERALES

El 17 de diciembre de 2012 se firmó el convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Granollers y el Síndic de Greuges.

Este informe es el segundo elaborado por el Síndic de Greuges sobre las actuaciones (quejas y consultas) que tienen como destinatario al Ayuntamiento de Granollers. El informe también recoge las quejas dirigidas a otras instituciones y empresas que tienen como promotoras a personas residentes en el municipio.

Durante el 2014 la oficina itinerante de atención a las personas del Síndic de Greuges, en su visita a Granollers, atendió a 14 personas, que presentaron 8 quejas y formularon 6 consultas.

La tabla 1 muestra la evolución de las actuaciones del Síndic que han tenido como destinatario al Ayuntamiento. Para el 2014 han sido un total de 31 actuaciones, una cifra sensiblemente superior a la de los últimos años y también a la recibida por ayuntamientos con un número de población similar a Granollers.

De las actuaciones realizadas pueden destacarse las siguientes características:

- Las temáticas de urbanismo y vivienda, de administración pública y tributos y de políticas sociales son las que más quejas han acumulado.
- Como elemento mejorable hay que remarcar el incremento en 10 días respecto al año anterior del tiempo utilizado por el Ayuntamiento para dar respuesta a los trámites requeridos por el Síndic. El tiempo utilizado por la oficina de Síndic de Greuges ha disminuido en 5 días respecto al 2013. En concreto, el Ayuntamiento requiere 81,4 días y el Síndic de Greuges, 58,1.
- En lo que concierne al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Granollers, durante el 2014 se han finalizado 23 actuaciones y 8 continúan en tramitación. De las actuaciones finalizadas, sólo en 15 casos se ha apreciado algún tipo de irregularidad de la Administración local. En todos los casos en los que este hecho se ha producido, el problema que originó la queja se ha resuelto satisfactoriamente para la persona que la presentó.

La tabla 6 muestra el número de quejas y consultas tramitadas por el Síndic durante el año 2014 promovidas por residentes en Granollers. Han sido 200, 100 de las cuales han sido quejas y las otras 100, consultas. Las principales características de estas actuaciones son:

- En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas por vecinos del municipio (tabla 10), predominan las referidas a la Administración de la Generalitat (44 quejas) y a la Administración local (48 quejas, de las cuales 38 corresponden al Ayuntamiento de Granollers).
- En cuanto a la materia objeto de estas quejas (tabla 7), la mayoría se ha concentrado en temas de políticas sociales (29 actuaciones), de administración pública y tributos (20 actuaciones) y de consumo (15 actuaciones).
- El número de personas afectadas que han instado la actuación del Síndic ha sido de 175, cifra sensiblemente inferior a la del año anterior.

Finalmente, cabe mencionar que en el último capítulo de este breve informe pueden consultarse los resúmenes de las resoluciones del Síndic del 2014 que tenían como destinatario al gobierno local en función de si han sido cumplidas, aceptadas o no aceptadas por el Ayuntamiento.

En el momento de elaborar este informe, a inicios del 2015, el Síndic de Greuges de Cataluña tiene firmados convenios de colaboración con veintitrés ayuntamientos de toda Cataluña, aparte del de Granollers y del que tiene firmado con el Conselh Generau d'Aran. Estos ayuntamientos son: Arenys de Munt, Barberà del Vallès, Calella, Canet de Mar, Cardedeu, Castellar del Vallès, Cubelles, Esparreguera, Granollers, Manresa, Matadepera, Molins de Rei, Olot, El Prat de Llobregat, Premià de Mar, Roses, Sant Andreu de Llavaneres, Sant Adrià de Besòs, Sant Pere de Ribes, Sant Quirze del Vallès, Sant Sadurní d'Anoia, Tarragona, Tàrrrega y Torelló.

II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN GRANOLLERS EN DATOS

2.1. QUEJAS Y ACTUACIONES DE OFICIO TRAMITADAS CON EL AYUNTAMIENTO DE GRANOLLERS DURANTE EL AÑO 2014

1. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio tramitadas con el Ayuntamiento de Granollers

	2010		2011		2012		2013		2014	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	2	11,77	-	-	2	18,18	3	18,75	6	19,4
Educación e investigación	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infancia y adolescencia	-	-	-	-	1	9,09	2	12,50	2	6,5
Salud	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Servicios sociales	2	11,77	-	-	1	9,09	1	6,25	4	12,9
Trabajo y pensiones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Administración pública y tributos	10	58,82	8	53,33	6	54,55	8	50,00	7	22,6
Administración pública y derechos	10	58,82	7	46,67	5	45,46	5	31,25	4	12,9
Tributos	-	-	1	6,67	1	9,09	3	18,75	3	9,7
Políticas territoriales	5	29,41	4	26,67	2	18,18	3	18,75	14	45,2
Medio ambiente	4	23,53	4	26,67	1	9,09	1	6,25	6	19,4
Urbanismo y vivienda	1	5,88	-	-	1	9,09	2	12,50	8	25,8
Consumo	-	-	-	-	-	-	2	12,50	2	6,5
Seguridad ciudadana y justicia	-	-	3	20,00	1	9,09	-	-	2	6,5
Cultura y lengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	17	100	15	100	11	100	16	100	31	100

2. Comparación de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con el Ayuntamiento de Granollers con las que han recibido ayuntamientos con poblaciones similares

	Población	Quejas
Gavà	46.326	19
Mollet del Vallès	51.719	22
Cerdanyola del Vallès	57.402	21
Granollers	59.930	31
Prat de Llobregat, el*	62.866	24
Castelldefels	63.255	27
Viladecans	65.358	11
Media	58.122	22,1

* Tienen convenio de visión singular de supervisión

3. Tiempo en días empleado por el Ayuntamiento de Granollers, el Síndic y la persona interesada en dar respuesta a los trámites requeridos durante el período 2012-2014

	2013	2014
Ayuntamiento de Granollers	71,5	81,4
Síndic	64,9	58,1
Persona interesada	30,8	40,7

4. Estado de las quejas al finalizar el año

	N	%
Quejas en tramitación	8	25,8
Quejas finalizadas	23	74,2
Total	31	100

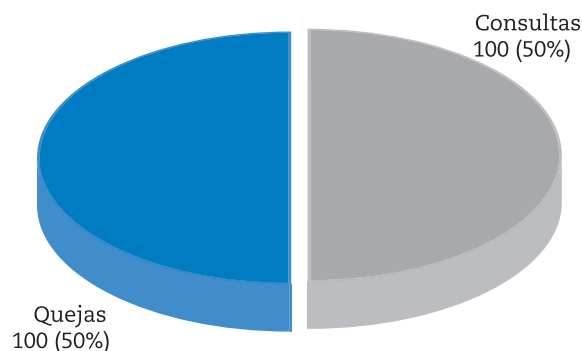
5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	N	%
Irregularidad de la Administración	15	65,2
Se resuelve el problema	7	30,4
Resoluciones aceptadas	8	34,8
Resoluciones parcialmente aceptadas	-	-
Resoluciones no aceptadas	-	-
No-irregularidad de la Administración	8	34,8
La persona interesada desiste	-	-
Quejas no admitidas a trámite	-	-
Total	23	100

2.2. QUEJAS Y CONSULTAS TRAMITADAS DURANTE EL AÑO 2014 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN GRANOLLERS

6. Quejas y consultas tramitadas por residentes del municipio

	N	%
■ Quejas	100	50
■ Consultas	100	50
Total	200	100

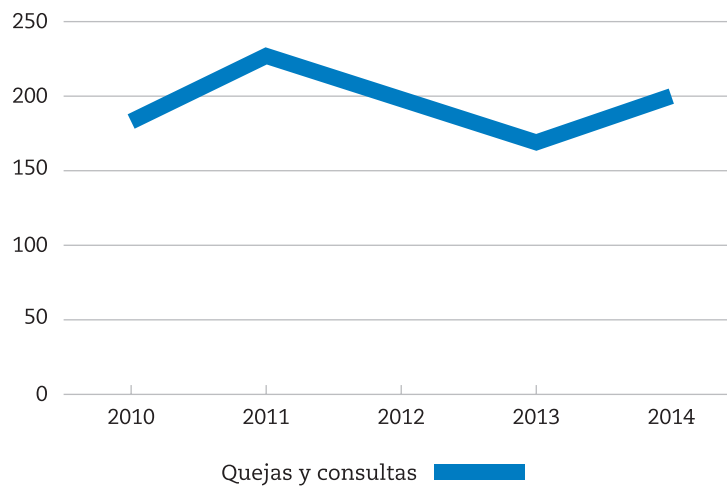


7. Quejas y consultas tramitadas por materias

	Total		Quejas		Consultas	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	61	30,5	32	32	29	29
Educación e investigación	11	5,5	6	6	5	5
Infancia y adolescencia	9	4,5	3	3	6	6
Salud	10	5,0	3	3	7	7
Servicios sociales	23	11,5	16	16	7	7
Trabajo y pensiones	8	4,0	4	4	4	4
Administración pública y tributos	44	22,0	24	24	20	20
Administración pública y derechos	34	17,0	21	21	13	13
Tributos	10	5,0	3	3	7	7
Políticas territoriales	38	19,0	28	28	10	10
Medio ambiente	14	7,0	10	10	4	4
Urbanismo y vivienda	24	12,0	18	18	6	6
Consumo	25	12,5	10	10	15	15
Seguridad ciudadana y justicia	14	7,0	6	6	8	8
Cultura y lengua	1	0,5	-	-	1	1
Otros	17	8,5	-	-	17	17
Total	200	100	100	100	100	100

8. Evolución de las quejas y consultas tramitadas durante los últimos cinco años

	Total	Quejas	Consultas
2010	183	116	67
2011	227	120	107
2012	198	106	92
2013	169	98	71
2014	200	100	100



9. Número de personas afectadas en las quejas y las consultas tramitadas durante el período 2010-2014

	2010	2011	2012	2013	2014
Número de personas afectadas en las quejas	128	138	118	104	251
Número de personas afectadas en las consultas	67	107	92	71	100
Total	195	245	210	175	351

10. Administraciones con las que se ha tramitado en las quejas procedentes de Granollers

	Quejas	%
Administración autonòmica	44	43,6
Departamento de Empresa y Ocupación	10	9,9
Departamento de Enseñanza	7	6,9
Departamento de Interior	1	1,0
Departamento de Bienestar Social y Familia	7	6,9
Departamento de Gobernación y Relaciones Institucionales	2	2,0
Departamento de Justicia	8	7,9
Departamento de Salud	3	3,0
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	6	5,9
Administración local	48	47,5
Ayuntamiento de Canovelles	1	1,0
Ayuntamiento de Granollers	38	37,6
Ayuntamiento de la Roca del Vallès	1	1,0
Ayuntamiento de Maçanet de la Selva	1	1,0
Ayuntamiento de Mataró	1	1,0
Ayuntamiento de Mollet del Vallès	1	1,0
Ayuntamiento de Palafolls	1	1,0
Ayuntamiento de Sant Feliu de Buixalleu	1	1,0
Ayuntamiento de Sant Feliu de Guíxols	1	1,0
Diputación de Barcelona	2	2,0
Universidades	1	1,0
Universidad de Barcelona (UB)	1	1,0
Compañías de aguas	2	2,0
Aigües de Barcelona (AGBAR)	2	2,0
Compañías de gas	1	1,0
Gas Natural	1	1,0
Compañías eléctricas	2	2,0
ENDESA	2	2,0
Compañías telefónicas	3	3,0
ONO	1	1,0
Telefónica España, SAU	2	2,0
Total	101	100

11. Quejas y consultas procedentes de Granollers en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares

	Población	Total	Quejas	Consultas
Gavà	46.326	108	65	43
Mollet del Vallès	51.719	159	103	56
Cerdanyola del Vallès	57.402	124	70	54
Granollers	59.930	200	100	100
Prat de Llobregat, el*	62.866	171	96	75
Castelldefels	63.255	177	96	81
Viladecans	65.358	191	114	77
Media	58.122	161,4	92	69,4

* Tienen convenio de visión singular de supervisión

12. Evolución de las quejas y consultas procedentes de Granollers en los desplazamientos al municipio

	Total	Quejas	Consultas
2010	-	-	-
2011	48	26	22
2012	-	-	-
2013	22	10	12
2014	14	8	6

III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

Q 05965/2011

Disconformidad con la falta de respuesta del Ayuntamiento de Granollers a una petición de acceso a diferente documentación relativa a una sociedad municipal

Ayuntamiento de Granollers

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que facilite al interesado la documentación que solicitaba y que la pueda consultar, una vez realizadas las gestiones pertinentes con la sociedad municipal en cuestión.

El Ayuntamiento ha emitido un informe en el que adjunta copia de la carta y de la documentación remitida por la empresa al promotor de la queja.

Q 01928/2012

Falta de respuesta del Ayuntamiento de Granollers a varias instancias relativas a diferentes problemas que hay en una zona peatonal del municipio

Ayuntamiento de Granollers

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que traslade al promotor de la queja, por escrito, el contenido del informe enviado a esta institución, a fin de dar respuesta expresa a sus instancias.

El Ayuntamiento ha dado respuesta a las reclamaciones del promotor y ha permitido que los representantes de los afectados participen en la evaluación del problema y en la búsqueda de soluciones.

Q 06004/2013

Queja relativa a la liquidación de la tasa de basura de una vivienda de Granollers

Ayuntamiento de Granollers

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que lleve a cabo las actuaciones oportunas para: anular la liquidación de la tasa de basura del ejercicio de 2013 practicada en nombre de la promotora de la queja en relación con la vivienda de Granollers; practicar de nuevo la liquidación a nombre de quien tuviera la condición de propietario del inmueble en el momento del devengo de la tasa; modificar el artículo 8.2 de la Ordenanza fiscal 2.7 que regula la tasa para la recogida, el tratamiento y la eliminación de basuras domiciliarias y otros residuos municipales, a fin de establecer unos criterios de prorrateo para el cálculo de la cuota tributaria en los casos en los que

el período impositivo no coincida con el año natural, y anular, en caso de que no se acepte la primera sugerencia, la liquidación de la tasa de basura del ejercicio de 2013 practicada en nombre de la persona interesada, y prorratear la cuota para el tiempo en el que tuvo la condición de sujeto pasivo de la tasa.

El Ayuntamiento de Granollers ha resuelto revocar las resoluciones y anular la liquidación de la tasa.

Q 07037/2013

Falta de respuesta del Ayuntamiento de Granollers a un escrito relativo a la cubierta de la piscina vieja del municipio

Ayuntamiento de Granollers

El Síndic ha recordado al Ayuntamiento la obligación de las administraciones de dar respuesta expresa a los interesados, obligación que forma parte del derecho a una buena administración, reconocido en el artículo 30 del Estatuto de Autonomía de Cataluña y regulado en el artículo 22 de la Ley 26/2010, de 3 de agosto, de régimen jurídico y de procedimiento de las administraciones Públicas de Cataluña, que incluye el derecho a obtener una re-

solución expresa y que sea notificada dentro del plazo legalmente establecido.

El Ayuntamiento ha informado de que ha dado respuesta a la instancia presentada por la persona interesada.

Q 00101/2014

Disconformidad con la resolución de un procedimiento sancionador incoado por infracción de la Ordenanza municipal de espacios de uso público y civismo de Granollers

Ayuntamiento de Granollers

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que le informe, por una parte, sobre las pruebas y los documentos que constan en el expediente y que hayan servido de fundamento para dictar la resolución sancionadora, en concreto, el acta de los agentes de la Policía Local de 12 de marzo de 2013, el boletín de denuncia y el informe de inspección; y por otra parte, sobre el motivo por el que no se permitió a la persona interesada acceder al expediente sancionador cuando lo solicitó personalmente al Ayuntamiento.

El Ayuntamiento ha informado de que se estimó el recurso de reposición interpuesto por el interesado y se archivó el expediente sancionador.

Q 01207/2014

Disconformidad con la circulación de ciclistas por las aceras de Granollers

Ayuntamiento de Granollers

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que le informe sobre el estado de tramitación de la respuesta expresa al escrito del interesado y sobre las medidas que se han llevado a cabo o que está previsto llevar a cabo en relación con el uso público compatible entre las bicicletas y los peatones en el centro de Granollers.

El Ayuntamiento ha informado al interesado de la normativa reguladora de las bicicletas de aplicación en el municipio y de las funciones de vigilancia de disciplina viaria que llevan a cabo los agentes de la Policía Local. También ha informado a estos agentes del contenido de la queja de la persona interesada para que insistan en las cuestiones de civismo y convivencia en los espacios públicos que se mencionan en la queja.

Q 02126/2014

Falta de actuación del Ayuntamiento de Granollers ante las quejas relativas a las molestias por ruidos y vibraciones que ocasiona una actividad de bar del municipio, y que los vecinos ya llevan años denunciando

Ayuntamiento de Granollers

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento si ha comprobado si los titulares del establecimiento han cumplido con el requerimiento que se les remitió en el mes de diciembre de 2013 para que retiraran los aparatos de música y los billares, y que le informe sobre las otras actuaciones que se estén llevando a cabo con el fin de reducir las molestias que describen los vecinos.

El Ayuntamiento ha informado de que la actividad no está en funcionamiento desde el 1 de agosto de 2014, que ha sido parcialmente desmantelada y que actualmente está en alquiler.

Q 02718/2014

Falta de actuación del Ayuntamiento de Granollers ante las diferentes quejas relativas a un tramo de la acera de la calle Josep Umbert que es muy estrecho y que conlleva un riesgo para los peatones

Ayuntamiento de Granollers

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que le informe sobre el estado de tramitación de la respuesta al escrito de la persona interesada de 31 de enero de 2014, sobre las medidas que ha tomado para evitar el peligro que puede haber para la seguridad de los peatones, sobre si todos los tramos de la acera de la calle Josep Umbert cumplen con las medidas establecidas en el Código de accesibilidad y sobre el estado de tramitación de las gestiones que se están llevando a cabo para conseguir la cesión de la carretera y de un tramo del terreno para poder ampliar esta acera.

Según el Ayuntamiento, el 8 de julio de 2014 los servicios municipales remitieron al interesado un escrito por el que se le informaba de las actuaciones previstas para arreglar la acera en cuestión.

Q 03554/2014

Disconformidad con el procedimiento de domiciliación de unos recibos, cuyo pago quería domiciliar la persona interesada a fin de beneficiarse de un pago fraccionado en tres veces sin aplicación de los intereses de demora

Ayuntamiento de Granollers

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que le informe sobre la regulación legal del municipio en relación con la fecha de efectos de la domiciliación bancaria y la información que se da a los contribuyentes, y sobre la posición del consistorio para con las solicitudes que efectúa el interesado y el trato que le dio el personal que lo atendió.

El Ayuntamiento ha informado de que el fraccionamiento sin aplicación de intereses ha quedado resuelto.

Q 05408/2014**Disconformidad con las obras realizadas en la calle Llevant de Granollers**Ayuntamiento de Granollers

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que dé respuesta a la persona interesada y que en el plazo de quince días informe a esta institución de las actuaciones que ha llevado a cabo.

El Ayuntamiento ha dado respuesta al interesado y le ha informado sobre las cuestiones que planteaba en su queja.

Q 06946/2014**Falta de respuesta expresa del Ayuntamiento de Granollers en dos instancias relativas a las obras ejecutadas en la calle Llevant del municipio**Ayuntamiento de Granollers

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que le informe sobre el estado de tramitación de la respuesta expresa a las instancias presentadas por el interesado, en cumplimiento del artículo 53.1 de la Ley 26/2010, de 3 de agosto, de régimen jurídico y de procedimiento de las administraciones públicas de Cataluña.

El Ayuntamiento ha informado por escrito a la persona interesada sobre las cuestiones que planteaba en su queja.

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

