



INFORME D'OLOT 2014

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDEX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A OLOT EN DADES	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Ajuntament d'Olot durant el 2014	5
2.2. Queixes i consultes tramitades durant el 2014 en què la persona interessada resideix a Olot.....	7
III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS	11
3.1. Resolucions complertes	11

I. CONSIDERACIONS GENERALS

El 6 de juliol de 2012 es va signar el conveni de col·laboració entre l'Ajuntament d'Olot i el Síndic de Greuges.

Aquest informe és el tercer elaborat pel Síndic de Greuges sobre les actuacions (queixes i consultes) 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 al municipi.

Durant el 2014 l'oficina itinerant d'atenció a les persones del Síndic de Greuges, en la seva visita a Olot, va atendre 13 persones, que van presentar 8 queixes i van fer 5 consultes.

La taula 1 mostra l'evolució de les actuacions del Síndic que han tingut com a destinatari l'Ajuntament. Per al 2014 han estat un total de 13 actuacions, una xifra lleugerament superior a la dels darrers anys anteriors, tot i que inferior a la rebuda per ajuntaments amb un nombre de població similar a Olot.

De les actuacions realitzades, es poden destacar les següents característiques:

a) Les temàtiques d'urbanisme i habitatge i de polítiques socials han estat les que més queixes han acumulat.

b) Com a element millorable cal remarcar el lleuger increment de dies respecte a l'any anterior del temps emprat per l'Ajuntament a donar resposta als tràmits requerits pel Síndic. Per la seva banda, l'oficina de Síndic de Greuges disminueix en 11 dies respecte al 2013. En concret, l'Ajuntament requereix 65 dies i el Síndic de Greuges, 44.

c) Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament d'Olot, durant el 2014 s'han finalitzat 10 actuacions i 3 continuen en tramitació. De les actuacions finalitzades, només en quatre casos s'ha apreciat algun tipus d'irregularitat de l'Administració local. En tots els casos en què això s'ha produït, el problema que va originar la queixa s'ha resolt satisfactòriament per a la persona que la va presentar.

La taula 6 mostra el nombre de queixes i consultes tramitades pel Síndic durant l'any 2014 promogudes per residents a Olot. Han estat 59, 31 de les quals han estat queixes i 28, consultes. Les principals característiques d'aquestes actuacions són:

d) Quant a les administracions afectades en les queixes presentades per persones amb veïnatge al municipi (taula 10), predominen les referides a l'Administració de la Generalitat (14 queixes), seguides per les de l'Administració local (14 queixes, de les quals 7 es corresponen a l'Ajuntament d'Olot).

e) Pel que fa a la matèria objecte d'aquestes queixes (taula 7), la majoria s'ha concentrat en temes de polítiques socials (26 actuacions), d'administració pública i tributs (13 actuacions) i de consum (7 actuacions).

f) El nombre de persones afectades que han instat l'actuació del Síndic ha estat de 62, xifra similar a la de l'any anterior.

Finalment, cal esmentar que en el darrer capítol d'aquest breu informe es poden consultar els resums de les resolucions del Síndic del 2014 que tenien com a destinatari el govern local en funció de si han estat complertes, acceptades o no acceptades per l'Ajuntament.

En el moment d'elaborar aquest informe, a inicis del 2015, el Síndic de Greuges de Catalunya té signats convenis de col·laboració amb vint-i-tres ajuntaments de tot Catalunya, a banda del d'Olot i del que té signat amb el Consell General de la Vall d'Aran. Aquests ajuntaments són: Arenys de Munt, Barberà del Vallès, Calella, Canet de Mar, Cardedeu, Castellar del Vallès, Cubelles, Esparreguera, Granollers, Manresa, Matadepera, Molins de Rei, 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 i Torelló.

II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A OLOT EN DADES

2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI TRAMITADES AMB L'AJUNTAMENT D'OLOT DURANT EL 2014

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

	2010		2011		2012		2013		2014	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	1	10,00	1	14,29	-	-	3	33,33	5	38,5
Educació i recerca	-	-	-	-	-	-	1	11,11	1	7,7
Infància i adolescència	1	10,00	1	14,29	-	-	1	11,11	2	15,4
Salut	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	-	-	-	-	-	-	1	11,11	-	-
Treball i pensions	-	-	-	-	-	-	-	-	2	15,4
Administració pública i tributs	2	20,00	1	14,29	1	16,67	2	22,22	1	7,7
Administració pública i drets	1	10,00	-	-	1	16,67	2	22,22	1	7,7
Tributs	1	10,00	1	14,29	-	-	-	-	-	-
Polítiques territorials	6	60,00	4	57,14	4	66,67	2	22,22	4	30,8
Medi ambient	2	20,00	1	14,29	1	16,67	1	11,11	2	15,4
Urbanisme i habitatge	4	40,00	3	42,86	3	50,00	1	11,11	2	15,4
Consum	-	-	1	14,29	-	-	2	22,22	2	15,4
Seguretat ciutadana i justícia	1	10,00	-	-	1	16,67	-	-	1	7,7
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	10	100	7	100	6	100	9	100	13	100

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*	32.550	2
Sant Joan Despí	32.981	13
Cambrils	33.301	18
Olot	33.913	13
Tortosa	33.932	9
Montcada i Reixac	34.394	43
Sant Adrià de Besòs*	35.386	49
Mitjana	33.780	21

* 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 període 2012-2014

	2012	2013	2014
Ajuntament d'Olot	51,2	62	65,1
Síndic	87,2	55,4	43,9
Persona interessada	1,4	29,5	38,8

4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	3	23,1
Queixes finalitzades	10	76,9
Total	13	100

5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	4	40
Es resol el problema	3	30
Resolucions acceptades	1	10
Resolucions parcialment acceptades	-	-
Resolucions no acceptades	-	-
No-irregularitat de l'Administració	6	60
La persona interessada desisteix	-	-
Queixes no admeses a tràmit	-	-
Total	10	100

2.2. QUEIXES I CONSULTES TRAMITADES DURANT EL 2014 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A OLOT

6. Queixes i consultes tramitades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	31	52,5
■ Consultes	28	47,5
Total	59	100

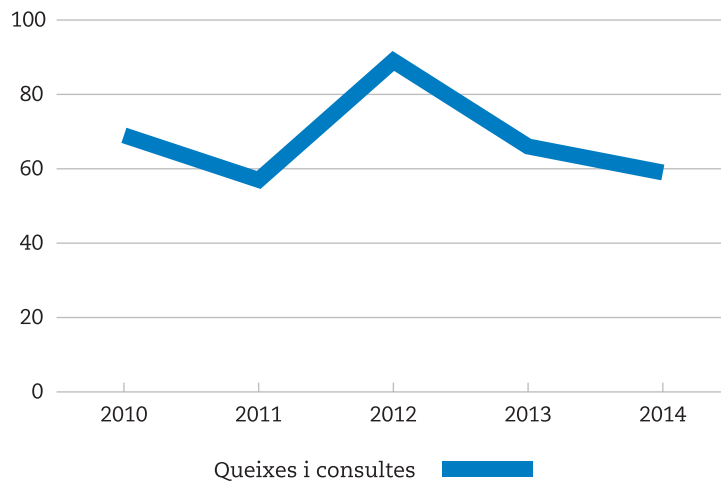


7. Queixes i consultes tramitades per matèries

	Total		Queixes		Consultes	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	26	44,1	15	48,4	11	39,3
Educació i recerca	13	22,0	7	22,6	6	21,4
Infància i adolescència	3	5,1	2	6,5	1	3,6
Salut	2	3,4	-	-	2	7,1
Serveis socials	6	10,2	4	12,9	2	7,1
Treball i pensions	2	3,4	2	6,5	-	-
Administració pública i tributs	13	22,0	7	22,6	6	21,4
Administració pública i drets	10	16,9	6	19,4	4	14,3
Tributs	3	5,1	1	3,2	2	7,1
Polítiques territorials	5	8,5	4	12,9	1	3,6
Medi ambient	2	3,4	2	6,5	-	-
Urbanisme i habitatge	3	5,1	2	6,5	1	3,6
Consum	7	11,9	3	9,7	4	14,3
Seguretat ciutadana i justícia	3	5,1	2	6,5	1	3,6
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-
Altres	5	8,5	-	-	5	17,9
Total	59	100	31	100	28	100

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

	Total	Queixes	Consultes
2010	69	36	33
2011	57	34	23
2012	89	44	45
2013	66	28	38
2014	59	31	28



9. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes tramitades durant el període 2010-2014

	2010	2011	2012	2013	2014
Nombre de persones afectades en les queixes	39	37	50	32	34
Nombre de persones afectades en les consultes	33	23	45	38	28
Total	72	60	95	70	62

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

	Queixes	%
Administració autonòmica	14	41,2
Departament d'Economia i Coneixement	1	2,9
Departament d'Empresa i Ocupació	2	5,9
Departament d'Ensenyament	3	8,8
Departament d'Interior	3	8,8
Departament de Benestar Social i Família	3	8,8
Departament de Governació i Relacions Institucionals	1	2,9
Departament de Salut	1	2,9
Administració local	14	41,2
Ajuntament d'Olot	7	20,6
Ajuntament de Castell-Platja d'Aro	1	2,9
Ajuntament de la Vall de Bianya	1	2,9
Ajuntament de Sant Pere de Torelló	1	2,9
Ajuntament de Santa Pau	1	2,9
Consell Comarcal de la Garrotxa	3	8,8
Universitats	2	5,9
Universitat de Barcelona (UB)	1	2,9
Universitat Politècnica de Catalunya (UPC)	1	2,9
Col·legis professionals	1	2,9
Il·lustre Col·legi de Procuradors dels Tribunals de Girona	1	2,9
Consorcis	1	2,9
Consorci d'Acció Social de la Garrotxa	1	2,9
Companyies elèctriques	1	2,9
ENDESA	1	2,9
Companyies telefòniques	1	2,9
Telefónica España, SAU	1	2,9
Total	34	100

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*	32.550	117	66	51
Sant Joan Despí	32.981	83	40	43
Cambrils	33.301	101	53	48
Olot	33.913	59	31	28
Tortosa	33.932	65	41	24
Montcada i Reixac	34.394	142	83	59
Sant Adrià de Besòs*	35.386	170	118	52
Mitjana	33.780	105,3	61,7	43,6

* 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
2014	13	8	5

III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 02787/2012

Queixa relativa a les molèsties per sorolls que ocasiona l'activitat de l'estació d'autobusos i la parada de taxis d'Olot

Ajuntament d'Olot

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que l'informi sobre la titularitat de l'estació d'autobusos, la distància del domicili de la persona interessada a l'estació i les actuacions que s'han fet per tal d'objectivar el soroll provocat per l'activitat de l'estació (per exemple, mesuraments sonomètrics) o per minimitzar-ne les molèsties.

El Departament de Territori i Sostenibilitat ha informat que ha dut a terme diverses reunions amb la persona interessada per tal de donar solució a la problemàtica que va motivar la seva queixa.

Q 01599/2014

Manca de resposta de l'Ajuntament d'Olot a una instància electrònica en què se sol·licitava informació sobre la normativa referent als plans d'ocupació municipals

Ajuntament d'Olot

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que l'informi sobre l'estat de tramitació de la resposta expressa a l'escrit presentat per la persona interessada.

L'Ajuntament ha informat que ha enviat la informació corresponent a la persona interessada i que ha donat resposta a la seva reclamació.

Q 06134/2014

Disconformitat amb el fet que els Serveis Socials d'Olot no hagin preservat la confidencialitat d'una persona que va denunciar presumptes maltractaments d'un infant al nucli familiar de la mare

Ajuntament d'Olot

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que l'informi, d'una banda, sobre la situació d'aquest infant, les actuacions que s'han emprès amb la família i les actuacions de coordinació amb altres serveis, com per exemple l'escola; i de l'altra, sobre les actuacions que s'han emprès en relació amb la demanda de la persona interessada de preservar la seva confidencialitat.

Els Serveis Socials d'Olot han planificat una intervenció constant i acurada amb tots els membres d'aquest nucli familiar, arran de la qual s'ha apreciat certa millora. Actualment, no es percep negligència ni maltractament de l'infant, però tot i així es continuarà treballant de forma constant i acurada amb aquest nucli familiar. Pel que fa a la confidencialitat de la persona denunciant, s'indica que en tot moment s'ha preservat de forma curosa la confidencialitat de les seves dades.

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

