



INFORME DE GRANOLLERS 2015

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| I. CONSIDERACIONES GENERALES | 3 |
| II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN GRANOLLERS EN DATOS..... | 5 |
| 2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Granollers durante el año 2015..... | 5 |
| 2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2015 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

Este informe tiene como objetivo analizar la tipología de quejas recibidas y tramitadas durante el año 2015 en relación al Ayuntamiento de Granollers y de residentes en esta localidad, así como el ámbito temático de las quejas y consultas formuladas por ciudadanos de este municipio. El informe se enmarca en el convenio de colaboración firmado el 17 de diciembre de 2012 entre el Ayuntamiento y la institución del Síndic de Greuges.

Cabe destacar, sin embargo, que, a diferencia de los dos últimos años, el informe de Granollers 2015 se basa, fundamentalmente, en las quejas y consultas recibidas durante el año, y no en las quejas y consultas que, independientemente de su fecha de inicio, ha gestionado la institución durante este año. Como consecuencia, las cifras de este documento son inferiores a las que hasta ahora se habían mostrado.

Durante el 2015, la oficina itinerante de atención a las personas del Síndic de Greuges ha visitado Granollers en una ocasión, que dio lugar a la apertura de 13 quejas y 3 consultas. Este año, por tanto, se han abierto un 14,3% más de actuaciones derivadas del desplazamiento al territorio que en el año anterior.

En este periodo analizado, el Síndic de Greuges ha abierto un total de 26 quejas en las que la administración afectada era el Ayuntamiento de Granollers, la mayoría de las cuales hacen referencia a las áreas de urbanismo, vivienda y medio ambiente. Los datos ponen en evidencia un descenso del número de estas actuaciones en los últimos años, hecho positivo en cuanto al funcionamiento de la Administración local.

Sin embargo, tal y como puede verse en la tabla 2, el número de quejas recibidas por el Ayuntamiento de Granollers es significativamente superior en relación con otras corporaciones locales de población similar, incluso en comparación con otros ayuntamientos que también son visitados por la oficina itinerante.

En cuanto al tiempo empleado en dar respuesta a los trámites requeridos (tabla 3), el Ayuntamiento de Granollers presenta una media de 73,4 días; el Síndic de Greuges, de 54,5 días, y la persona interesada, de 40,3 días. Si se comparan estas cifras con la media de días empleados en los años anteriores, puede observarse un ligero incremento de los plazos tanto de la Administración como de la institución del Síndic. Sin embargo, el análisis de los últimos tres años muestra una tendencia positiva en cuanto a la reducción de plazos en relación a cada uno de los sujetos, lo que se traduce en una reducción global del expediente y, por tanto, en una mejora para a la ciudadanía.

En cuanto al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Granollers, durante el 2015 se han finalizado 17 actuaciones (68%) y 8 (32%) continúan en trámite. Del conjunto de quejas finalizadas, en el 52,9% de los casos no se ha detectado irregularidad alguna por parte de la Administración

Si el análisis de la evolución se realiza a partir de las quejas y consultas recibidas en el Síndic de personas residentes en Granollers, hay que indicar la reducción de quejas y consultas de este año (14,3%) respecto del año 2014.

Este hecho, que se reproduce en el conjunto del territorio catalán (a excepción de algunas comarcas), se explica por la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación en el procedimiento institucional. En este sentido, desde finales del año 2014 en el Síndic ha implementado el sistema de notificaciones electrónicas con las personas interesadas que consientan expresamente esta opción. Como consecuencia, no es necesario conocer la procedencia de los promotores de las quejas, dado que se tramita de forma electrónica. Es por ello que, a pesar de que se haya incrementado el número de quejas este año, en un cierto porcentaje se desconoce el origen de las personas interesadas.

En relación con la materia objeto de las quejas y consultas recibidas durante el 2015 de personas de Granollers (tabla 7), la mayoría se ha concentrado en temas propios de las políticas sociales, concretamente servicios sociales, seguidos por temas de consumo.

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas por vecinos de Granollers, predominan las referidas a la Administración de la Generalitat (51 quejas) y, en segundo lugar, las quejas relacionadas con la Administración local (30 quejas), 16 de las cuales se han tramitado con el Ayuntamiento de Granollers.

Por último, hay que añadir que en este breve informe pueden consultarse los resúmenes de las resoluciones del Síndic, en función de si han sido cumplidas, aceptadas o no aceptadas por el Ayuntamiento a lo largo del 2015.

II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN GRANOLLERS EN DATOS

2.1. QUEJAS Y ACTUACIONES DE OFICIO INICIADAS CON EL AYUNTAMIENTO DE GRANOLLERS DURANTE EL AÑO 2015

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

| | 2011 | | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | |
|--|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Políticas sociales | - | - | 6 | 40 | 4 | 15,4 | 6 | 13,6 | 2 | 7,7 |
| Educación e investigación | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Infancia y adolescencia | - | - | 3 | 20 | 4 | 15,4 | 1 | 2,3 | 1 | 3,8 |
| Salud | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Servicios sociales | - | - | 3 | 20 | - | - | 5 | 11,4 | 1 | 3,8 |
| Trabajo y pensiones | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Administración pública y tributos | 12 | 63,2 | 7 | 46,7 | 12 | 46,2 | 10 | 22,7 | 7 | 26,9 |
| Administración pública y derechos | 9 | 47,4 | 7 | 46,7 | 5 | 19,2 | 9 | 20,5 | 7 | 26,9 |
| Tributos | 3 | 15,8 | - | - | 7 | 26,9 | 1 | 2,3 | - | - |
| Políticas territoriales | 3 | 15,8 | 2 | 13,3 | 4 | 15,4 | 24 | 54,5 | 13 | 50,0 |
| Medio ambiente | 3 | 15,8 | - | - | 1 | 3,8 | 11 | 25,0 | 5 | 19,2 |
| Urbanismo y vivienda | - | - | 2 | 13,3 | 3 | 11,5 | 13 | 29,5 | 8 | 30,8 |
| Consumo | - | - | - | - | 4 | 15,4 | 3 | 6,8 | 1 | 3,8 |
| Seguridad ciudadana y justicia | 4 | 21,1 | - | - | 2 | 7,7 | 1 | 2,3 | 2 | 7,7 |
| Cultura y lengua | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | 3,8 |
| Total | 19 | 100 | 15 | 100 | 26 | 100 | 44 | 100 | 26 | 100 |

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

| | Población | Quejas |
|------------------------|---------------|-------------|
| Gavà | 46.405 | 6 |
| Mollet del Vallès | 51.650 | 16 |
| Cerdanyola del Vallès | 57.413 | 16 |
| Granollers | 60.101 | 26 |
| Prat de Llobregat, el* | 63.014 | 16 |
| Castelldefels | 63.891 | 27 |
| Viladecans | 65.549 | 9 |
| Media | 58.289 | 16,6 |

* 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 2013-2015

| | 2013 | 2014 | 2015 |
|----------------------------|------|------|------|
| Ayuntamiento de Granollers | 71,5 | 81,4 | 73,4 |
| Síndic | 64,9 | 58,1 | 54,5 |
| Persona interesada | 30,8 | 40,7 | 40,3 |

4. Estado de las quejas al finalizar el año

| | N | % |
|-----------------------|-----------|------------|
| Quejas en tramitación | 8 | 32 |
| Quejas finalizadas | 17 | 68 |
| Total | 25 | 100 |

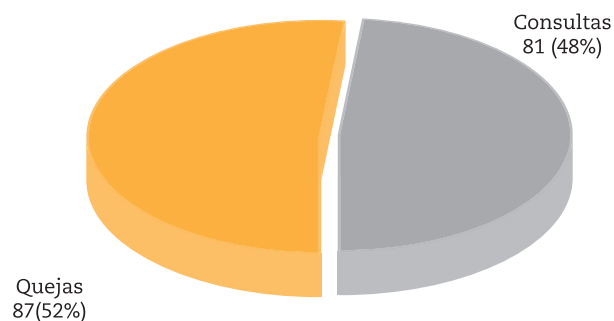
5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

| | N | % |
|--|-----------|-------------|
| Irregularidad de la Administración | 8 | 47,1 |
| Se resuelve el problema | 3 | 17,6 |
| Resoluciones aceptadas | 4 | 23,5 |
| Resoluciones parcialmente aceptadas | 1 | 5,9 |
| Resoluciones no aceptadas | - | - |
| No-irregularidad de la Administración | 9 | 52,9 |
| La persona interesada desiste | - | - |
| Quejas no admitidas a trámite | - | - |
| Total | 17 | 100 |

2.2. QUEJAS Y CONSULTAS INICIADAS DURANTE EL AÑO 2015 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN GRANOLLERS

6. Quejas y consultas iniciadas por residentes del municipio

| | N | % |
|--------------|------------|------------|
| ■ Quejas | 87 | 51,8 |
| ■ Consultas | 81 | 48,2 |
| Total | 168 | 100 |

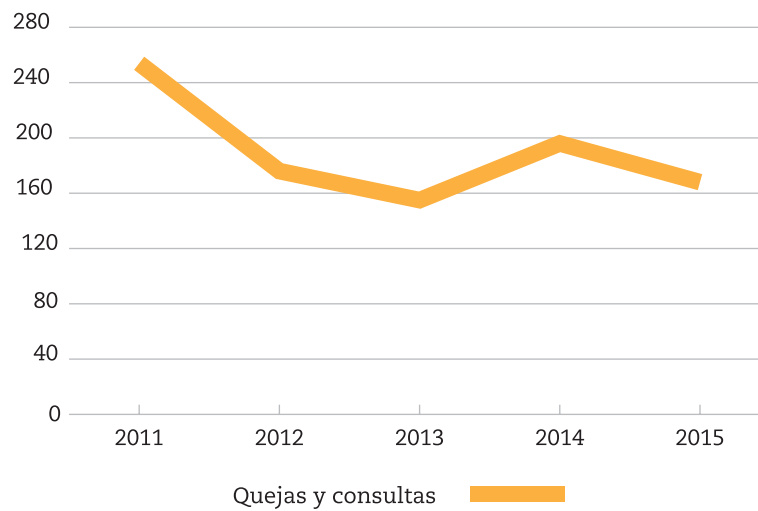


7. Quejas y consultas iniciadas por materias

| | Total | | Quejas | | Consultas | |
|--|------------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
| | N | % | N | % | N | % |
| Políticas sociales | 61 | 36,3 | 34 | 39,1 | 27 | 33,3 |
| Educación e investigación | 11 | 6,5 | 9 | 10,3 | 2 | 2,5 |
| Infancia y adolescencia | 13 | 7,7 | 8 | 9,2 | 5 | 6,2 |
| Salud | 11 | 6,5 | 6 | 6,9 | 5 | 6,2 |
| Servicios sociales | 15 | 8,9 | 9 | 10,3 | 6 | 7,4 |
| Trabajo y pensiones | 11 | 6,5 | 2 | 2,3 | 9 | 11,1 |
| Administración pública y tributos | 26 | 15,5 | 15 | 17,2 | 11 | 13,6 |
| Administración pública y derechos | 23 | 13,7 | 14 | 16,1 | 9 | 11,1 |
| Tributos | 3 | 1,8 | 1 | 1,1 | 2 | 2,5 |
| Políticas territoriales | 18 | 10,7 | 14 | 16,1 | 4 | 4,9 |
| Medio ambiente | 10 | 6,0 | 7 | 8,0 | 3 | 3,7 |
| Urbanismo y vivienda | 8 | 4,8 | 7 | 8,0 | 1 | 1,2 |
| Consumo | 32 | 19,0 | 14 | 16,1 | 18 | 22,2 |
| Seguridad ciudadana y justicia | 23 | 13,7 | 10 | 11,5 | 13 | 16,0 |
| Cultura y lengua | - | - | - | - | - | - |
| Otros | 8 | 4,8 | - | - | 8 | 9,9 |
| Total | 168 | 100 | 87 | 100 | 81 | 100 |

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

| | Total | Quejas | Consultas |
|------|-------|--------|-----------|
| 2011 | 254 | 147 | 107 |
| 2012 | 176 | 84 | 92 |
| 2013 | 155 | 84 | 71 |
| 2014 | 196 | 96 | 100 |
| 2015 | 168 | 87 | 81 |



9. Número de personas afectadas en las quejas y las consultas iniciadas durante el período 2011-2015

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|
| Número de personas afectadas en las quejas | 138 | 118 | 104 | 251 | 288 |
| Número de personas afectadas en las consultas | 107 | 92 | 71 | 100 | 81 |
| Total | 245 | 210 | 175 | 351 | 369 |

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

| | Quejas | % |
|--|-----------|-------------|
| Administración autonómica | 51 | 57,3 |
| Departamento de Empresa y Ocupación | 2 | 2,2 |
| Departamento de Enseñanza | 11 | 12,4 |
| Departamento de Bienestar Social y Familia | 16 | 18,0 |
| Departamento de Gobernación y Relaciones Institucionales | 2 | 2,2 |
| Departamento de Justicia | 4 | 4,5 |
| Departamento de Salud | 9 | 10,1 |
| Departamento de Territorio y Sostenibilidad | 7 | 7,9 |
| Administración local | 30 | 33,7 |
| Ayuntamiento de Canovelles | 1 | 1,1 |
| Ayuntamiento de Granollers | 16 | 18,0 |
| Ayuntamiento de les Franqueses del Vallès | 7 | 7,9 |
| Ayuntamiento de Figueres | 1 | 1,1 |
| Ayuntamiento de Sant Andreu de la Barca | 1 | 1,1 |
| Ayuntamiento de Palafolls | 1 | 1,1 |
| Ayuntamiento de Sant Feliu de Guíxols | 1 | 1,1 |
| Diputación de Barcelona | 2 | 2,2 |
| Universidades | 1 | 1,1 |
| Universitat de Barcelona (UB) | 1 | 1,1 |
| Compañías eléctricas | 1 | 1,1 |
| Endesa | 1 | 1,1 |
| Compañías telefónicas | 6 | 6,7 |
| ONO | 2 | 2,2 |
| Jazztel | 2 | 2,2 |
| Telefónica España, SAU | 1 | 1,1 |
| Vodafone Catalunya | 1 | 1,1 |
| Total | 89 | 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 | 46.405 | 70 | 30 | 40 |
| Mollet del Vallès | 51.650 | 96 | 39 | 57 |
| Cerdanyola del Vallès | 57.413 | 123 | 49 | 74 |
| Granollers | 60.101 | 168 | 87 | 81 |
| Prat de Llobregat, el* | 63.014 | 134 | 67 | 67 |
| Castelldefels | 63.891 | 175 | 77 | 98 |
| Viladecans | 65.549 | 90 | 50 | 40 |
| Media | 58.289 | 122,3 | 57,0 | 65,3 |

* 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 |
|------|-------|--------|-----------|
| 2011 | 48 | 26 | 22 |
| 2012 | - | - | - |
| 2013 | 22 | 10 | 12 |
| 2014 | 14 | 8 | 6 |
| 2015 | 16 | 13 | 3 |

III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

Q 02925/2013

Disconformidad con un expediente de apremio que tramita el Ayuntamiento de Granollers

Ayuntamiento de Granollers

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Granollers que lleve a cabo las actuaciones oportunas para anular las sanciones impuestas al promotor a menos que pueda acreditar su responsabilidad en la comisión de las infracciones.

El Ayuntamiento ha revocado los expedientes sancionadores abiertos a nombre del promotor y le ha devuelto los importes que había ingresado.

Q 05481/2014

Molestias de ruidos causados por las actividades de carga y descarga de una empresa de mensajería de Granollers

Ayuntamiento de Granollers

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que, además de realizar el seguimiento sobre si la empresa adopta las medidas correctoras que le recomendó, compruebe también que la carga y descarga de la actividad se realiza en el horario que permite el artículo 13 de la Ordenanza reguladora del ruido y vibraciones de Granollers.

El Ayuntamiento ha informado que inspeccionó el establecimiento y comprobó que se habían adoptado algunas de las medidas correctoras recomendadas, pero que se seguía ocupando la acera para la carga y descarga porque el Ayuntamiento no podía ampliar el espacio destinado a esta actividad.

Q 06249/2014

Disconformidad con la respuesta del Ayuntamiento de Granollers a una solicitud de acceso a documentación

Ayuntamiento de Granollers

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Granollers que dé respuesta expresa a la solicitud de acceso a documentación formulada por el promotor.

El Ayuntamiento ha informado que la documentación del expediente está a la disposición del promotor para cuando quiera acceder a ella.

Q 06951/2014

Queja relativa al mal estado en que se encuentra una acera de Granollers y al peligro potencial que conlleva para la seguridad de las personas

Ayuntamiento de Granollers

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que le informe sobre el estado de la acera en cuestión, tanto en cuanto al estado de conservación como al cumplimiento de las determinaciones establecidas en el Código de Accesibilidad; sobre las actuaciones previstas para arreglarla, y sobre el estado de la respuesta expresa a la instancia presentada por la persona interesada.

El Ayuntamiento ha informado que la acera de que se queja la persona interesada ya no existe, puesto que es un solar sin urbanizar afectado por la ordenación urbanística. No obstante, el tramo con firme de tierra que debe atravesarse para llegar hasta el paso de peatones de la calle Camí Ral está en buenas condiciones de mantenimiento y no tiene desniveles ni obstáculos de importancia, por lo que no se detectan incumplimientos de las especificaciones del anexo 1 del Código de Accesibilidad de Cataluña, Decreto 135/1995.

Q 08637/2015

Queja por la respuesta en castellano de la oficina de atención al ciudadano de Granollers a una consulta formulada en catalán

Ayuntamiento de Granollers

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de Granollers que dé las órdenes oportunas para que, en adelante, se respete el régimen legal vigente sobre el uso de la lengua de las administraciones públicas catalanas, sin que se exija a la ciudadanía que solicite de forma expresa la traducción al catalán de las comunicaciones o las notificaciones.

El Ayuntamiento ha informado que se ha trasladado la sugerencia del Síndic a los mandos y agentes de la policía local.

Q 03384/2015

Disconformidad con la tramitación de un expediente sancionador de tráfico del que la persona interesada no tuvo conocimiento hasta que se le embargó el importe de la multa de su cuenta corriente

Ayuntamiento de Granollers

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de Granollers que le informe de las actuaciones que se han llevado a cabo en la fase ejecutiva del procedimiento y del estado de tramitación en que se encuentra el escrito que envió la persona interesada cuando tuvo noticia del embargo de la sanción.

El Ayuntamiento ha informado que estimará el recurso formulado por la persona interesada contra la diligencia de embargo, por falta de competencia territorial en la actuación, y que le devolverá las cantidades obtenidas más los intereses de demora correspondientes.

Q 04667/2015**Queja relativa a las molestias que ocasiona una colonia de palomas que hay en un edificio de Granollers**Ayuntamiento de Granollers

Dado que, según explica la persona interesada, un técnico municipal se personó en su domicilio para comprobar los hechos y desde entonces no ha recibido ninguna otra comunicación del Ayuntamiento, el Síndic ha solicitado a esta administración que le informe sobre este asunto.

De la información enviada por el Ayuntamiento se desprende que se están tomando las medidas oportunas para corregir la situación que denunciaba la persona interesada.

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

