



INFORME D'OLOT 2015

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A OLOT EN DADES	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament d'Olot durant el 2015	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2015 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

Aquest informe té com a objectiu analitzar la tipologia de queixes rebudes i tramitades durant l'any 2015 amb relació a l'Ajuntament d'Olot i de residents en aquesta localitat, i també l'àmbit temàtic de les queixes i les consultes formulades per ciutadans d'aquest municipi. L'informe s'emmarca en el conveni de col·laboració signat el 6 de juliol de 2012 entre l'Ajuntament i la institució del Síndic de Greuges de Catalunya.

Convé destacar, però, que, a diferència dels dos darrers anys, l'informe d'Olot 2015 es basa, fonamentalment, en les queixes i les consultes rebudes durant l'any, i no en les queixes i les consultes que, independentment de la seva data d'inici, ha gestionat la institució durant aquest any. Com a conseqüència, les xifres d'aquest document són inferiors a les que fins ara s'havien mostrat.

L'oficina itinerant del Síndic de Greuges va rebre un total de 17 visites en el seu desplaçament a Olot del 9 d'abril de 2015. Les persones ateses per l'equip del Síndic a Can Trincheria van presentar 7 queixes i van fer 11 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (electricitat, aigua, gas i telefonia), urbanisme, sanitat, tributs, serveis socials, medi ambient. Totes les visites ateses, excepte sis, van ser de persones veïnes de la població.

En aquest període analitzat, el Síndic de Greuges de Catalunya ha obert 2 queixes en què l'administració afectada és l'Ajuntament d'Olot. Les dades posen en evidència un descens del nombre d'aquestes actuacions en els darrers anys, fet positiu pel que fa al funcionament de l'Administració local.

Tot així, tal com es pot veure en la taula 2, el nombre de queixes en què l'administració afectada és l'Ajuntament d'Olot en relació amb altres corporacions locals de població similar és inferior.

Quant al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits (taula 3), l'Ajuntament d'Olot presenta una mitjana de 71,1 dies; el Síndic de Greuges, de 56,3 dies, i la persona interessada, de 9,9 dies. Si es comparen aquestes xifres amb la mitjana de dies emprats els anys anteriors, es pot observar un lleuger increment dels terminis pel que fa a l'Administració. No obstant això, l'anàlisi dels darrers quatre anys mostra una tendència positiva quant a la reducció de terminis pel que fa a cadascun dels subjectes, fet que es tradueix en una reducció global de l'expedient i, per tant, en una millora per a la ciutadania.

Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament d'Olot, durant el 2015 s'han finalitzat 5 actuacions (62,5%) i 3 (37,5%) continuen en tramitació. Del conjunt de queixes finalitzades, en el 80% dels casos s'ha detectat una irregularitat per part de l'Administració i o bé s'ha solucionat abans que el Síndic formulés suggeriments i recomanacions o bé s'ha acceptat la resolució un cop el Síndic s'hi ha pronunciat.

Si l'anàlisi de l'evolució es fa a partir de les queixes i les consultes rebudes al Síndic de persones residents a Olot, convé indicar la reducció de queixes i consultes d'aquest any (16,7%) respecte de l'any 2014.

Aquest fet, que es reproduïx en el conjunt del territori català (a excepció d'algunes comarques), s'explica per la incorporació de les tecnologies de la informació i la comunicació en el procediment institucional. En aquest sentit, des de finals de l'any 2014 el Síndic ha implementat el sistema de notificacions electròniques amb les persones interessades que consentin expressament aquesta opció. Com a conseqüència, no és necessari conèixer la procedència dels promotors de les queixes, atès que es tramita de manera electrònica. És per

aquest motiu que, malgrat que s'hagi incrementat el nombre de queixes aquest any, en un cert percentatge es desconeix l'origen de les persones interessades.

En relació amb la matèria objecte de les queixes i les consultes rebudes durant el 2015 de persones d'Olot (taula 7), la majoria s'ha concentrat en temes propis de les polítiques socials, seguits per temes de consum.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades de veïns d'Olot, predominen les referides a l'Administració de la Generalitat de Catalunya (13 queixes) i, en segon lloc, les queixes relacionades amb l'Administració local (11 queixes), de les quals 4 s'han tramitat amb l'Ajuntament d'Olot.

Finalment, cal afegir que en 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 2015.

II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A OLOT EN DADES

2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT D'OLOT DURANT EL 2015

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

	2011		2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	-	-	-	-	5	38,5	7	43,8	-	-
Educació i recerca	-	-	-	-	1	7,7	2	12,5	-	-
Infància i adolescència	-	-	-	-	3	23,1	1	6,3	-	-
Salut	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	-	-	-	-	1	7,7	-	-	-	-
Treball i pensions	-	-	-	-	-	-	4	25,0	-	-
Administració pública i tributs	2	50	3	25,0	1	7,7	2	12,5	1	50
Administració pública i drets	1	25	2	16,7	1	7,7	2	12,5	1	50
Tributs	1	25	1	8,3	-	-	-	-	-	-
Polítiques territorials	-	-	8	66,7	3	23,1	4	25,0	-	-
Medi ambient	-	-	3	25,0	1	7,7	2	12,5	-	-
Urbanisme i habitatge	-	-	5	41,7	2	15,4	2	12,5	-	-
Consum	1	25	-	-	4	30,8	2	12,5	-	-
Seguretat ciutadana i justícia	1	25	1	8,3	-	-	1	6,3	1	50
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	4	100	12	100	13	100	16	100	2	100

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

	Població	Queixes
Cambrils	32.915	7
Sant Joan Despí	32.264	6
Tortosa	33.864	12
Olot	33.944	2
Montcada i Reixac	34.377	30
Sant Adrià de Besòs*	35.814	20
Vendrell, el	36.558	24
Mitjana	34.248	14,4

* 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 2012-2015

	2012	2013	2014	2015
Ajuntament d'Olot	51,2	62,0	65,1	71,1
Síndic	87,2	55,4	43,9	56,3
Persona interessada	1,4	29,5	38,8	9,9

4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	3	37,5
Queixes finalitzades	5	62,5
Total	8	100

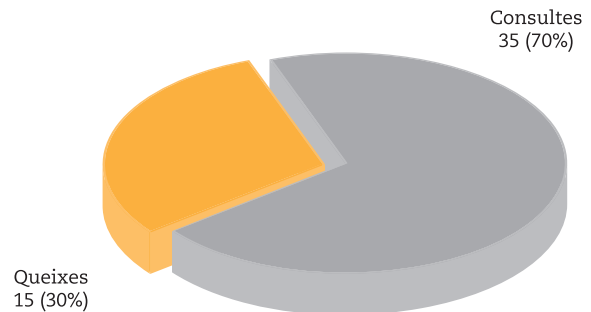
5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	4	80
Es resol el problema	-	-
Resolucions acceptades	4	80
Resolucions parcialment acceptades	-	-
Resolucions no acceptades	-	-
No-irregularitat de l'Administració	1	20
La persona interessada desisteix	-	-
Queixes no admeses a tràmit	-	-
Total	5	100

2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADAES DURANT EL 2015 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A OLOT

6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	15	30
■ Consultes	35	70
Total	50	100

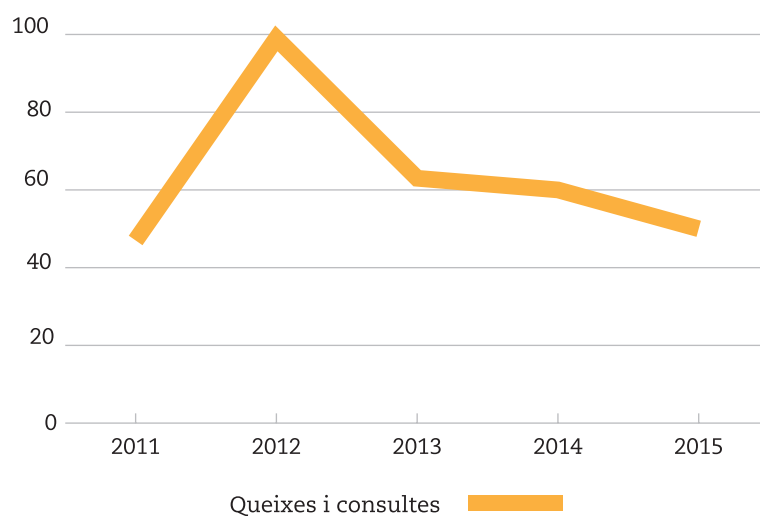


7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Total		Queixes		Consultes	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	16	32	6	40,0	10	28,6
Educació i recerca	5	10	2	13,3	3	8,6
Infància i adolescència	3	6	1	6,7	2	5,7
Salut	5	10	2	13,3	3	8,6
Serveis socials	2	4	1	6,7	1	2,9
Treball i pensions	1	2	-	-	1	2,9
Administració pública i tributs	11	22	4	26,7	7	20,0
Administració pública i drets	8	16	2	13,3	6	17,1
Tributs	3	6	2	13,3	1	2,9
Polítiques territorials	5	10	1	6,7	4	11,4
Medi ambient	1	2	-	-	1	2,9
Urbanisme i habitatge	4	8	1	6,7	3	8,6
Consum	14	28	4	26,7	10	28,6
Seguretat ciutadana i justícia	2	4	-	-	2	5,7
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	0,0
Altres	2	4	-	-	2	5,7
Total	50	100	15	100	35	100

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

	Total	Queixes	Consultes
2011	47	24	23
2012	99	54	45
2013	63	25	38
2014	60	32	28
2015	50	15	35



9. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2011-2015

	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre de persones afectades en les queixes	1.328	96	46	34	52
Nombre de persones afectades en les consultes	23	45	38	28	35
Total	1.351	141	84	62	87

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

	Queixes	%
Administració autonòmica	13	48,1
Departament d'Economia i Coneixement	1	3,7
Departament d'Empresa i Ocupació	1	3,7
Departament d'Ensenyament	5	18,5
Departament d'Interior	1	3,7
Departament de Benestar Social i Família	2	7,4
Departament de Salut	3	11,1
Administració local	11	40,7
Ajuntament d'Olot	4	14,8
Ajuntament de la Vall de Bianya	1	3,7
Ajuntament de Sant Pere de Torelló	1	3,7
Ajuntament de les Preses	1	3,7
Consell Comarcal de la Garrotxa	4	14,8
Universitats	1	3,7
Universitat de Barcelona (UB)	1	3,7
Companyies telefòniques	2	7,4
Telefónica España, SAU	2	7,4
Total	27	100

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

	Població	Total	Queixes	Consultes
Cambrils	32.915	65	30	35
Sant Joan Despí	32.264	65	29	36
Tortosa	33.864	88	61	27
Olot	33.944	50	15	35
Montcada i Reixac	34.377	91	47	44
Sant Adrià de Besòs*	35.814	174	116	58
Vendrell, el	36.558	137	55	82
Mitjana	34.248	95,7	50,4	45,3

* 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
2011	-	-	-
2012	22	16	6
2013	15	4	11
2014	13	8	5
2015	18	7	11

III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 00816/2014

Molèsties per sorolls al municipi d'Olot

Ajuntament d'Olot

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament d'Olot que, sense més demora, concerti una cita amb la persona interessada per practicar un mesurament sonomètric des del seu domicili.

Segons s'informa, en data 15 de gener de 2015 representants de l'Ajuntament es van reunir amb la persona interessada, i van acordar convocar l'empresa per tal que posés fi o minimitzés algunes males pràctiques que duia a terme i que contribuïen a augmentar les emissions de sorolls. L'empresa va mostrar la seva voluntat de minimitzar amb la màxima brevetat possible totes les molèsties de les quals fos responsable i es va comprometre a informar l'Ajuntament un cop s'haguessin implantat les millores, a fi que el consistori pogués fer les comprovacions pertinents.

Q 07742/2014

Manca de resposta de l'Ajuntament d'Olot a un escrit

Ajuntament d'Olot

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que agilitzi al màxim la tramitació de la sol·licitud del promotor.

L'Ajuntament ha indicat que ha tramès un escrit de resposta al promotor amb tota la informació que demanava.

Q 07767/2014

Queixa relativa a un procediment sancionador de trànsit

Ajuntament d'Olot

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que anul·li la resolució sancionadora imposada, ja que d'acord amb l'article 62.1.a) de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, són nuls de ple dret els actes administratius que lesionin els drets i les llibertats susceptibles d'empara constitucional, entre els quals hi ha el dret a la defensa (article 24 de la Constitució).

L'Ajuntament ha acordat la nul·litat de la resolució sancionadora dictada contra el promotor, ja que considera que es va vulnerar el seu dret a la defensa atès que no se li va notificar l'acusació formulada contra ell en el domicili legalment establert amb aquesta finalitat. En conseqüència, ha ordenat la devolució íntegra dels ingressos indegudament percebuts pel consistori i també el recàrrec i el pagament dels interessos de demora.

Q 08737/2014

Disconformitat amb l'import de l'ajut individual de menjador escolar corresponent al curs 2014-2015

Ajuntament d'Olot

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament d'Olot que els serveis socials estudiïn la situació socioeconòmica de la família i, en cas de necessitat, valorin les possibilitats de suport econòmic per garantir l'atenció de les necessitats socials i educatives bàsiques dels infants, sense excloure l'escolaritat del suport econòmic que es presta. També ha demanat que els serveis socials estudiïn la necessitat d'oferir suport econòmic a la família per a l'accés al casal d'estiu municipal.

De la resposta de l'Ajuntament se'n desprèn que els infants estan inscrits a unes activitats amb un cost total que ascendeix a 663 euros, i que tenen concedida una beca del 75%, de manera que l'import que han de pagar és de 165,75 euros, amb la possibilitat de fer-ho a terminis fins al mes de maig de 2016.

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

