



INFORME DE GRANOLLERS 2016

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A GRANOLLERS EN DADES.....	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Granollers durant el 2016	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2016 en què la persona interessada resideix a Granollers.....	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 2016 amb relació a l'Ajuntament de Granollers, i també l'àmbit temàtic de les queixes i consultes formulades per ciutadans d'aquest municipi. L'informe s'emmarca en el conveni de col·laboració signat el 17 de desembre de 2012 entre l'Ajuntament i la institució del Síndic de Greuges de Catalunya.

Cal destacar, però, que a diferència dels anys 2013 i 2014, l'informe de Granollers 2016 es basa, fonamentalment, en les queixes i consultes rebudes durant l'any, i no en les queixes i 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.

El Síndic de Greuges ha rebut un total de 23 visites en el desplaçament a Granollers del 24 de febrer de 2016. Les persones ateses per l'equip del Síndic a Can Jonch han presentat 15 queixes i han fet 8 consultes. Les problemàtiques plantejades han estat, entre d'altres, temes relacionats amb consum (electricitat, gas, aigua i telefonia), urbanisme, medi ambient, habitatge, treball, etc. De les 15 queixes presentades 3 anaven adreçades a l'Ajuntament de Granollers. Totes les visites ateses, excepte tres, eren de persones veïnes de la població.

En aquest període analitzat, el Síndic de Greuges de Catalunya ha obert un total d'11 queixes en què l'administració afectada era l'Ajuntament de Granollers, la majoria de les quals fan referència a les àrees de polítiques socials, seguides d'urbanisme, habitatge i medi ambient. 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 i així, tal com es pot veure a la taula 2, el nombre de queixes rebudes per l'Ajuntament de Granollers en relació amb altres corporacions locals de població similar és lleugerament superior.

Quant al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits (taula 3), l'Ajuntament de Granollers presenta una mitjana de 62,5 dies; el Síndic de Greuges, 69,6 dies, i la persona interessada, 37,6 dies. Si es comparen aquestes xifres amb la mitjana de dies emprats els anys anteriors, es pot observar una reducció dels terminis tant 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 de Granollers, durant 2016 s'han finalitzat 9 actuacions (81,8%) i 2 continuen en tramitació (18,2%). Del conjunt de queixes finalitzades, en el 55,6% dels casos no s'ha detectat cap irregularitat per part de l'Administració, i en el 44,4% dels casos la queixa ha estat resolta per l'Administració abans que el Síndic formulés cap recomanació o suggeriment.

Si l'anàlisi de l'evolució es fa a partir de les queixes i les consultes rebudes al Síndic de persones residents a Granollers, convé indicar la reducció de queixes i consultes d'aquest any (6,5%) respecte de l'any 2015.

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'ha 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 consultes rebudes durant el 2016 de persones de Granollers (taula 7), la majoria s'ha concentrat en temes propis de les polítiques socials, concretament infància i adolescència, seguits per temes de consum.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades per veïns de Granollers, predominen les referides a l'Administració de la Generalitat de Catalunya (69 queixes) i, en segon lloc, hi ha les queixes relacionades amb l'Administració local (47 queixes), de les quals 24 s'han tramitat amb l'Ajuntament de Granollers.

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 2016.

II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A GRANOLLERS EN DADES

2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE GRANOLLERS DURANT EL 2016

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	6	40,0	4	15,4	6	13,6	2	7,7	5	45,5
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	3	20,0	4	15,4	1	2,3	1	3,8	2	18,2
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	3	20,0	-	0,0	5	11,4	1	3,8	3	27,3
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	7	46,7	12	46,2	10	22,7	7	26,9	2	18,2
Administració pública i drets	7	46,7	5	19,2	9	20,5	7	26,9	1	9,1
Tributs	-	0,0	7	26,9	1	2,3	-	0,0	1	9,1
Polítiques territorials	2	13,3	4	15,4	24	54,5	13	50,0	4	36,4
Medi ambient	-	0,0	1	3,8	11	25,0	5	19,2	3	27,3
Urbanisme i habitatge	2	13,3	3	11,5	13	29,5	8	30,8	1	9,1
Consum	-	0,0	4	15,4	3	6,8	1	3,8	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	2	7,7	1	2,3	2	7,7	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	3,8	-	0,0
Total	15	100	26	100	44	100	26	100	11	100

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

	Població	Queixes
Gavà	46.266	10
Mollet del Vallès	51.491	8
Cerdanyola del Vallès	57.543	13
Granollers	60.174	11
Prat de Llobregat, el*	63.457	12
Castelldefels	64.892	12
Viladecans	65.779	7
Mitjana	58.515	10,4

* Té conveni de visió singular de supervisió

3. Temps en dies emprat per l'Ajuntament de Granollers, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2013-2016

	2013	2014	2015	2016
Ajuntament de Granollers	71,5	81,4	73,4	62,5
Síndic	64,9	58,1	54,5	69,6
Persona interessada	30,8	40,7	40,3	37,6

4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	2	18,2
Queixes finalitzades	9	81,8
Total	11	100

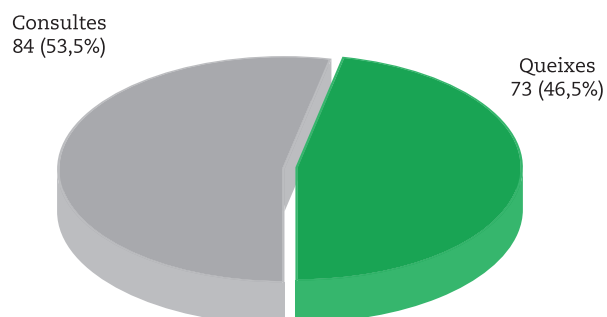
5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	4	44,4
Es resol el problema	4	44,4
Resolucions acceptades	-	0,0
Resolucions parcialment acceptades	-	0,0
Resolucions no acceptades	-	0,0
No-irregularitat de l'Administració	5	55,6
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
Total	9	100

2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2016 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A GRANOLLERS

6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	73	46,5
■ Consultes	84	53,5
Total	157	100

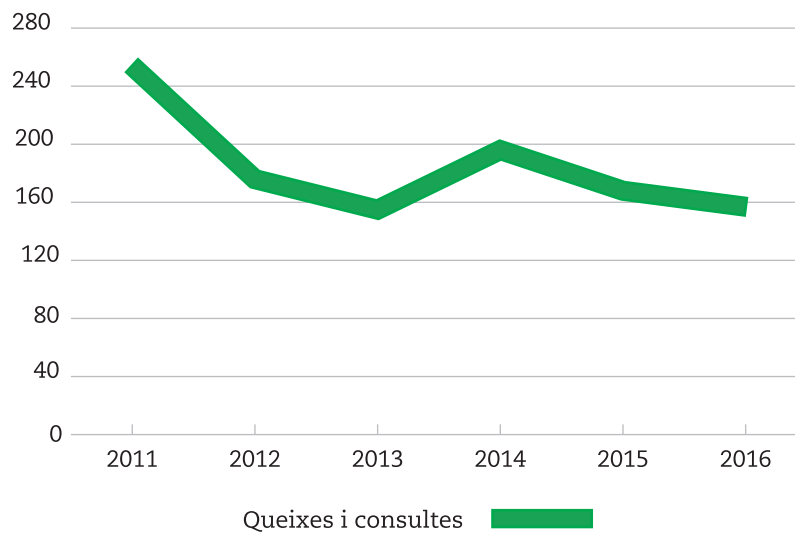


7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Total		Queixes		Consultes	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	53	33,8	27	37,0	26	31,0
Educació i recerca	8	5,1	6	8,2	2	2,4
Infància i adolescència	19	12,1	7	9,6	12	14,3
Salut	11	7,0	4	5,5	7	8,3
Serveis socials	14	8,9	10	13,7	4	4,8
Treball i pensions	1	0,6	-	0,0	1	1,2
Administració pública i tributs	24	15,3	9	12,3	15	17,9
Administració pública i drets	17	10,8	7	9,6	10	11,9
Tributs	7	4,5	2	2,7	5	6,0
Polítiques territorials	22	14,0	12	16,4	10	11,9
Medi ambient	10	6,4	5	6,8	5	6,0
Urbanisme i habitatge	12	7,6	7	9,6	5	6,0
Consum	37	23,6	16	21,9	21	25,0
Seguretat ciutadana i justícia	11	7,0	7	9,6	4	4,8
Cultura i llengua	4	2,5	2	2,7	2	2,4
Altres	6	3,8	-	0,0	6	7,1
Total	157	100	73	100	84	100

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

	Total	Queixes	Consultes
2012	176	84	92
2013	155	84	71
2014	196	96	100
2015	168	87	81
2016	157	73	84



9. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2012-2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de persones afectades en les queixes	118	104	251	288	83
Nombre de persones afectades en les consultes	92	71	100	81	84
Total	210	175	351	369	167

10. Administracions amb les quals s'ha tramitat en les queixes procedents de Granollers

	Queixes	%
Administració autonòmica	69	51,5
Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació	2	1,5
Departament d'Empresa i Coneixement	2	1,5
Departament d'Ensenyament	8	6,0
Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge	9	6,7
Departament de Justícia	10	7,5
Departament de Salut	13	9,7
Departament de Territori i Sostenibilitat	7	5,2
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	18	13,4
Administració local	47	35,1
Ajuntament de Barcelona	1	0,7
Ajuntament de Blanes	1	0,7
Ajuntament de Canovelles	1	0,7
Ajuntament de Figueres	1	0,7
Ajuntament de Granollers	24	17,9
Ajuntament de les Franqueses del Vallès	7	5,2
Ajuntament de Massanes	1	0,7
Ajuntament de Palafolls	1	0,7
Ajuntament de Palafrugell	2	1,5
Ajuntament de Parets del Vallès	1	0,7
Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols	1	0,7
Consell Comarcal del Vallès Oriental	1	0,7
Diputació de Barcelona	5	3,7
Consortis	1	0,7
Consorti d'Educació de Barcelona	1	0,7
Companyies d'aigües	1	0,7
Aigües de Catalunya	1	0,7
Companyies elèctriques	3	2,2
ENDESA	3	2,2
Companyies de gas	4	3,0
Gas Natural - Fenosa	4	3,0
Companyies telefòniques	9	6,7
ONO	1	0,7
Orange	1	0,7
Telefónica España, SAU	4	3,0
Vodafone Catalunya	3	2,2
Total	134	100

11. Queixes i consultes procedents de Granollers en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars

	Població	Total	Queixes	Consultes
Gavà	46.266	67	35	32
Mollet del Vallès	51.491	70	33	37
Cerdanyola del Vallès	57.543	103	52	51
Granollers	60.174	157	73	84
Prat de Llobregat, el*	63.457	122	63	59
Castelldefels	64.892	99	56	43
Viladecans	65.779	92	49	43
Mitjana	58.515	101,4	51,6	49,9

* Té conveni de visió singular de supervisió

12. Evolució de les queixes i consultes procedents de Granollers en els desplaçaments al municipi

	Total	Queixes	Consultes
2011	48	26	22
2012	-	-	-
2013	22	10	12
2014	14	8	6
2015	16	13	3
2016	23	15	8

III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

AO 00035/2015

Actuació d'ofici relativa a l'adquisició i ús de les pistoles elèctriques Taser

Ajuntament de Granollers
Departament d'Interior
Direcció General de la Policia

Després de saber que el Departament d'Interior havia donat el vistiplau al projecte d'introduir al llarg del 2015 l'ús de les pistoles elèctriques de la marca Taser per part d'algunes unitats de Mossos d'Esquadra i cossos de policia local, el Síndic va demanar a diversos ajuntaments catalans si la seva policia local utilitza aquestes armes.

L'Ajuntament de Granollers va trametre un informe en resposta a totes les qüestions plantejades pel Síndic. Per la seva banda, l'11 de març de 2016 el Síndic va presentar un informe monogràfic sobre la dotació d'aquests dispositius per part dels cossos policials catalans, amb l'objectiu, d'una banda, de fer una diagnosi sobre l'ús i el funcionament de les pistoles elèctriques Taser a Catalunya, la seva capacitat lesiva i la idoneïtat que formin part de la dotació policial o no; i d'altra banda, de fer un estudi sobre l'ús que en fan específicament les policies locals de Catalunya, atès que fins ara es desconeixien les unitats que en fan ús, les directrius donades o la formació específica que han rebut els agents sobre la matèria.

Q 04992/2015

Queixa relativa a l'actuació del servei tècnic de punt de trobada de Granollers i la situació en què es troben dos infants que hi assisteixen

Ajuntament de Granollers
Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència
Secretaria de Família Ajuntament de Santa Maria de Palautordera
Direcció General de Famílies
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va recordar al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i a l'Ajuntament de Granollers la necessitat que s'exercís un control del funcionament del servei, especialment quan hi hagi una alerta de patiment i possible situació de risc dels infants que en fan ús.

L'Administració ha informat que s'estan fent totes les coordinacions i el seguiment entre els serveis adequats per atendre les necessitats de la persona interessada i especialment les dels seus dos fills menors, i el Síndic ha comprovat que s'estan aplicant totes les mesures protectores adequades vers els infants i que es facilita a la persona interessada recursos per tal de garantir el seu benestar.

Q 09632/2015

Queixa relativa a les molèsties provocades pels aparells d'aire condicionat que hi ha instal·lats al pati interior d'una finca

Ajuntament de Granollers

El Síndic va demanar a l'Ajuntament de Granollers que l'informés sobre el tràmit que ha donat a les instàncies del promotor de la queixa i sobre les actuacions que ha endegat en relació amb aquest assumpte.

L'Ajuntament ha informat que es va fer un mesurament acústic des de l'habitatge del promotor de la queixa i es va concloure que el soroll provocat pel funcionament dels aparells superava els límits establerts en l'Ordenança municipal de soroll. L'inspector va proposar que es traslladessin els equips a la coberta de l'edifici per evitar el soroll i les molèsties per escalfors que es produïen. uns dies després, el titular de l'activitat va comunicar a l'Ajuntament que havia traslladat les màquines de clima a la coberta de l'edifici, extrem que ha estat ratificat per l'inspector.

Q 10204/2015

Queixa relativa a les dificultats per retirar un vehicle del dipòsit municipal de l'Ajuntament de Granollers

Ajuntament de Granollers

Atès que la persona interessada no havia tramès la seva queixa prèviament a l'administració competent, el Síndic es va adreçar a l'Ajuntament de Granollers i li va demanar que donés resposta a la persona interessada en el termini de quinze dies.

L'Ajuntament ha indicat que va informar per escrit la promotora de la queixa que la gestió del servei corresponia a la societat municipal Granollers Promocions, SA i que se li ha demanat un informe per determinar i concretar els fets, determinar les responsabilitats corresponents i, si escau, prendre les mesures que corresponguin. També ha indicat que en aquesta carta s'inclouen els contactes telefònics per poder parlar directament amb la promotora de la queixa i poder-li explicar les accions que es duran a terme per corregir el servei.

Q 10755/2015

Queixa relativa a la situació d'una unitat familiar que té dificultats econòmiques per fer front al pagament del lloguer del seu habitatge

Ajuntament de Granollers
Agència de l'Habitatge de Catalunya
Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge

El Síndic va demanar a l'Ajuntament de Granollers que l'informés sobre el seguiment que els serveis socials estan fent d'aquest cas i sobre les opcions que s'han plantejat a la persona interessada pel que fa a la possibilitat que pugui accedir a un habitatge amb protecció oficial o de lloguer social, o que pugui rebre algun ajut per fer front al pagament de les rendes del lloguer del seu habitatge actual. El Síndic també es va adreçar a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

D'acord amb els informes de l'Ajuntament de Granollers i de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (en endavant AHC), els serveis socials de l'Ajuntament van traslladar el cas a la Mesa d'emergències socials i econòmiques de l'AHC, la qual ha valorat degudament la situació de vulnerabilitat en què es trobava la unitat familiar i ha resolt favorablement sobre l'adjudicació d'un habitatge a favor de la persona interessada, el qual ja li ha estat adjudicat.

Q 03376/2016

Manca de resposta de l'Ajuntament de Granollers a diverses les instàncies relatives a la titularitat i responsabilitat per despeses de les connexions dels habitatges a la xarxa municipal de sanejament

Ajuntament de Granollers

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre el tràmit que es va donar a les instàncies de la persona interessada.

L'Ajuntament ha fet arribar al Síndic els escrits que ha tramès al promotor en relació amb les qüestions que plantejava.

Q 04870/2016

Queixa d'un veí de Granollers relativa als adhesius que constantment es troba a la porta del seu domicili i en altres espais de la ciutat

Ajuntament de Granollers

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que donés resposta a la queixa de la persona interessada i que informés la institució de les actuacions que ha portat a terme.

Amb posterioritat, la persona interessada va informar que últimament ha notat una disminució dels adhesius i que entén que el problema, per ara, es pot considerar resolt.

Q 04871/2016

Queixa relativa a les dificultats que té un veí de Granollers per desplaçar-se a l'Hospital de la Vall d'Hebron, on es troba ingressat el seu fill, que segueix un tractament mèdic contra el càncer que li han detectatAjuntament de Granollers
Ajuntament de Barcelona

El Síndic va demanar a l'Ajuntament de Granollers que l'informés sobre les intervencions dutes a terme pels serveis socials municipals amb la família de la persona interessada i sobre la valoració que s'ha fet de la necessitat d'oferir algun tipus d'ajut a la família, especialment per facilitar els desplaçaments a l'hospital on es troba el seu fill ingressat.

L'Ajuntament ha informat de les actuacions que ha dut a terme i de les propostes que han fet els serveis socials a la família, propostes que han estat rebutjades. D'altra banda, la situació de l'infant hospitalitzat s'ha resolt i ja es troba al domicili familiar, motiu pel qual el Síndic finalitza la seva intervenció en aquest assumpte.

Q 08030/2016

Queixa relativa a l'assetjament immobiliari que pateix una veïna de Granollers d'edat avançada

Ajuntament de Granollers
Departament de Justícia
Fiscalia del Tribunal de Justícia de Catalunya
Agència de l'Habitatge de Catalunya
Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés, d'una banda, sobre el seguiment que els serveis socials municipals han dut a terme amb relació a aquest cas, amb indicació de les gestions que s'hagin dut a terme, si escau, per oferir a la promotora de la queixa una alternativa residencial davant la imminent pèrdua del seu habitatge habitual; i de l'altra, sobre les actuacions d'investigació i comprovació que ha dut a terme la Policia Local i, si escau, els serveis de medi ambient de l'Ajuntament amb relació als sorolls denunciats per la promotora.

De la informació aportada per l'Administració se'n desprèn que l'Agència de l'Habitatge de Catalunya va resoldre la sol·licitud d'habitatge social tramitada pels serveis socials a nom de la persona interessada i que es va posar a disposició d'aquesta persona un habitatge ubicat al municipi de Granollers.

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

