

# INFORME D'OLOT 2016

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDIX

<b>I. CONSIDERACIONS GENERALS</b> .....	3
<b>II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A OLOT EN DADES</b> .....	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament d'Olot durant el 2016 .....	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2016 en què la persona interessada resideix a Olot.....	7
<b>III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS</b> .....	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 d'Olot, 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 6 de juliol de 2012 entre l'Ajuntament i la institució del Síndic de Greuges de Catalunya.

Cal destacar, però, que a diferència dels dos darrers anys, l'informe d'Olot 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 9 visites en desplaçament a Olot del 31 de març de 2016. Les persones ateses per l'equip del Síndic a Can Trincheria han presentat 7 queixes i han fet 2 consultes. Les problemàtiques plantejades han estat, entre d'altres, temes relacionats amb consum (electricitat), urbanisme, sanitat, serveis socials, habitatge, etc. Totes les visites ateses, excepte quatre, eren de persones veïnes de la població.

Com a excepcionalitat aquest any, l'Ajuntament d'Olot no ha estat administració afectada en cap queixa que s'hagi iniciat durant 2016, motiu pel qual tampoc es tractaran les dades sobre terminis ni l'estat de tramitació de les queixes.

En relació amb les queixes i consultes rebudes al Síndic de persones residents a Olot, convé indicar la reducció de queixes i consultes d'aquest any (30%) 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 d'Olot (taula 7), la majoria s'ha concentrat en temes propis de les polítiques socials, seguits per temes de seguretat ciutadana i justícia.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades per veïns d'Olot, predominen les referides a l'Administració de la Generalitat de Catalunya (12 queixes) i, en segon lloc, hi ha les queixes relacionades amb l'Administració local (6 queixes), de les quals 3 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 2016.



## II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A OLOT EN DADES

### 2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT D'OLOT DURANT EL 2016

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	-	0,0	5	38,5	7	43,8	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	-	0,0	1	7,7	2	12,5	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	-	0,0	3	23,1	1	6,3	-	0,0	-	0,0
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	-	0,0	1	7,7	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	4	25,0	-	0,0	-	0,0
<b>Administració pública i tributs</b>	3	25,0	1	7,7	2	12,5	1	50,0	-	0,0
Administració pública i drets	2	16,7	1	7,7	2	12,5	1	50,0	-	0,0
Tributs	1	8,3	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Polítiques territorials</b>	8	66,7	3	23,1	4	25,0	-	0,0	-	0,0
Medi ambient	3	25,0	1	7,7	2	12,5	-	0,0	-	0,0
Urbanisme i habitatge	5	41,7	2	15,4	2	12,5	-	0,0	-	0,0
Consum	-	0,0	4	30,8	2	12,5	-	0,0	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	1	8,3	-	0,0	1	6,3	1	50,0	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Total</b>	12	100	13	100	16	100	2	100	0	0,0

#### 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	33.273	9
Sant Joan Despí	33.502	5
Tortosa	33.743	8
<b>Olot</b>	<b>34.000</b>	-
Montcada i Reixac	34.802	12
Vendrell, el	36.482	32
Sant Adrià de Besòs*	36.496	7
<b>Mitjana</b>	<b>34.614</b>	<b>12,2</b>

\* Té 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 2012-2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Ajuntament d'Olot	51,2	62,0	65,1	71,1	0
Síndic	87,2	55,4	43,9	56,3	0
Persona interessada	1,4	29,5	38,8	9,9	0

### 4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	0	0
Queixes finalitzades	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### 5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

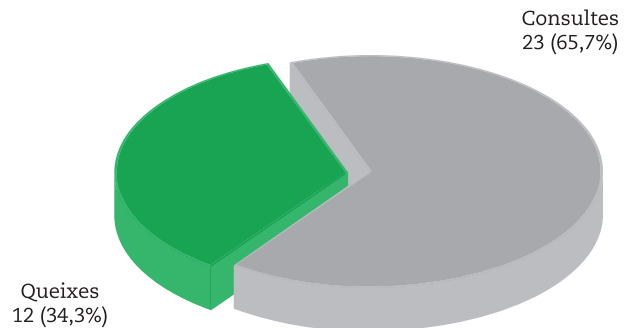
	N	%
<b>Irregularitat de l'Administració</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Es resol el problema	-	-
Resolucions acceptades	0	0
Resolucions parcialment acceptades	-	-
Resolucions no acceptades	-	-
<b>No-irregularitat de l'Administració</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
La persona interessada desisteix	-	-
Queixes no admeses a tràmit	-	-
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



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

### 6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	12	34,3
■ Consultes	23	65,7
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

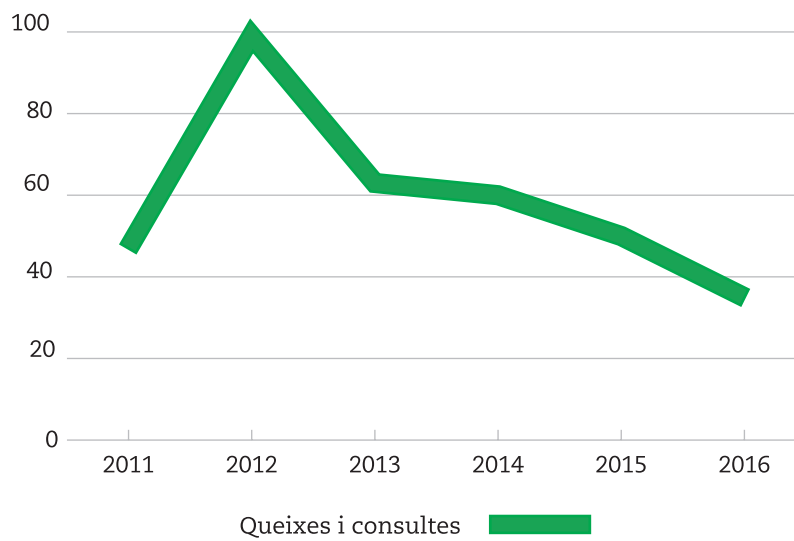


### 7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Total		Queixes		Consultes	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>11</b>	<b>31,4</b>	<b>7</b>	<b>58,3</b>	<b>4</b>	<b>17,4</b>
Educació i recerca	2	5,7	2	16,7	-	0,0
Infància i adolescència	4	11,4	2	16,7	2	8,7
Salut	4	11,4	2	16,7	2	8,7
Serveis socials	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Discriminació	1	2,9	1	8,3	-	0,0
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>5</b>	<b>14,3</b>	<b>2</b>	<b>16,7</b>	<b>3</b>	<b>13,0</b>
Administració pública i drets	4	11,4	1	8,3	3	13,0
Tributs	1	2,9	1	8,3	-	0,0
<b>Polítiques territorials</b>	<b>6</b>	<b>17,1</b>	<b>1</b>	<b>8,3</b>	<b>5</b>	<b>21,7</b>
Medi ambient	1	2,9	-	0,0	1	4,3
Urbanisme i habitatge	5	14,3	1	8,3	4	17,4
Consum	1	2,9	1	8,3	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	8	22,9	1	8,3	7	30,4
Cultura i llengua	1	2,9	-	0,0	1	4,3
Altres	3	8,6	-	0,0	3	13,0
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>23</b>	<b>100</b>

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

	Total	Queixes	Consultes
2012	99	54	45
2013	63	25	38
2014	60	32	28
2015	50	15	35
2016	35	12	23



## 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	96	46	34	52	14
Nombre de persones afectades en les consultes	45	38	28	35	23
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>84</b>	<b>62</b>	<b>87</b>	<b>37</b>

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

	Queixes	%
<b>Administració autonòmica</b>	<b>12</b>	<b>60,0</b>
Departament d'Ensenyament	2	10,0
Departament d'Interior	1	5,0
Departament de Justícia	1	5,0
Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda	1	5,0
Departament de Salut	4	20,0
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	3	15,0
<b>Administració local</b>	<b>6</b>	<b>30,0</b>
Ajuntament d'Olot	3	15,0
Ajuntament de Barcelona	1	5,0
Ajuntament de les Preses	1	5,0
Consell Comarcal de la Garrotxa	1	5,0
<b>Universitats</b>	<b>1</b>	<b>5,0</b>
Universitat Ramon Llull (URL)	1	5,0
<b>Companyies telefòniques</b>	<b>1</b>	<b>5,0</b>
Telefónica España, SAU	1	5,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

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

	Població	Total	Queixes	Consultes
Cambrils	33.273	80	48	32
Sant Joan Despí	33.502	51	25	26
Tortosa	33.743	160	132	28
<b>Olot</b>	<b>34.000</b>	<b>35</b>	<b>12</b>	<b>23</b>
Montcada i Reixac	34.802	76	41	35
Vendrell, el	36.482	112	66	46
Sant Adrià de Besòs*	36.496	80	32	48
<b>Mitjana</b>	<b>34.614</b>	<b>84,9</b>	<b>50,9</b>	<b>34,0</b>

\* Té 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
2016	9	7	2

### III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

#### 3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

**Q 00035/2015**

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

Ajuntament d'Olot  
 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 d'Olot 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.

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

