



INFORME DE TORELLÓ 2017

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A TORELLÓ EN DADES	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Torelló durant el 2017.....	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2017 en què la persona interessada resideix a Torelló	7
III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS	13
3.1. Resolucions complertes	13

I. CONSIDERACIONS GENERALS

Els informes de Conveni de visió singular de supervisió tenen com a objectiu resumir l'actuació de l'Ajuntament de Torelló, el Síndic de Greuges de Catalunya i la ciutadania del municipi en el decurs de l'any finalitzat, d'acord amb el que estableix el conveni de col·laboració entre l'Ajuntament i el Síndic signat el 25 de febrer de 2010.

En els darrers cinc anys, el Síndic de Greuges de Catalunya ha incrementat les funcions que tenia atribuïdes en la mateixa Llei 24/2009, del 23 de desembre. En concret, el Parlament de Catalunya ha confiat en la institució del Síndic com a garant del compliment efectiu de la normativa aprovada en matèria de transparència (Llei 19/2014, del 29 de desembre), igualtat efectiva entre homes i dones (article 57 de la Llei 17/2015, del 21 de juliol), drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals (Llei 11/2014, del 10 d'octubre) o ciberseguretat (Llei 15/2017, del 25 de juliol).

A més, recentment, el Síndic, juntament amb l'Institut de Drets Humans, ha creat l'Estructura de Drets Humans de Catalunya, amb l'objectiu de promoure i protegir aquests drets a Catalunya.

L'increment de competències s'ha de traduir en una visió més exhaustiva de les tasques que estan desenvolupant els ajuntaments i, en particular, d'aquells amb qui el Síndic té un conveni de visió singular de supervisió, però també s'ha de reflectir en nous camps d'intervenció i de col·laboració entre l'Administració local i el Síndic, amb l'objectiu final d'una millora en la garantia i defensa dels drets i les llibertats de la ciutadania, tant privades com públiques.

En el marc d'aquesta col·laboració, i de la necessitat d'una completa transparència en els serveis públics, durant l'any 2017 el Síndic ha publicat la seva seu electrònica. Aquesta eina pretén ser un espai de transparència, tant per a les persones interessades com per a les administracions. Així, mitjançant l'autenticació corresponent, tant les persones interessades com l'Administració poden accedir a tota la documentació dels seus expedients.

Les persones interessades disposen de la documentació emesa o rebuda dels seus expedients, que poden consultar en tot moment (documents i data d'entrada o sortida de la documentació) i, mitjançant un sistema molt senzill, poden accedir en un termini de 10 dies (amb la revisió prèvia de les garanties en matèria de protecció de dades i drets de terceres persones per part del Síndic) a la documentació que ha generat l'Administració en els seus expedients.

Ahora, l'Ajuntament de Torelló pot accedir a tot un conjunt de llistes, estadístiques i eines per controlar l'estat dels expedients i els terminis, a més d'accedir a la documentació que consta en l'expedient de l'Administració per garantir que tota la informació es troba ben recollida.

L'Ajuntament de Torelló ha estat l'administració afectada en un total de 9 queixes durant l'any 2017, i manté una tendència similar des de la signatura del conveni. Aquestes queixes s'han centrat en l'àmbit de medi ambient i urbanisme (molèsties per sorolls o compliment de la legalitat urbanística). En relació amb la població de municipis similars, no s'observa una diferència significativa i es manté en la mitjana de queixes d'altres administracions locals.

Pel que fa als terminis de tramitació, la durada del procediment s'ha reduït significativament durant aquest any, tal com es mostra en l'apartat 3 de l'informe, i s'arriba a les dades que ambdues institucions havien acordat en el conveni signat l'any 2010 (15 dies per tràmit i institució), fet que reverteix positivament en la percepció de l'Administració local per part de la ciutadania, atès que els seus problemes es resolen o es motiven en un termini prudencial de temps.

Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de Torelló, durant 2017 s'han finalitzat 9 actuacions (75%), la majoria de les quals provenien de 2016. Del conjunt de queixes finalitzades, en el 44,4% dels casos en què s'ha detectat una irregularitat o bé s'ha solucionat abans que el Síndic formulés suggeriments o recomanacions, o bé s'ha acceptat la resolució un cop el Síndic s'hi ha pronunciat.

De fet, tal com es mostra en el títol III de l'Informe 2017, fruit d'aquest conveni, i davant les queixes de la ciutadania, l'Ajuntament ha executat una ordre de retirada de terres acumulades, ha revisat l'actuació d'uns agents de la policia local, han retornat una quantitat en l'àmbit de funció pública que s'havia tret d'una nòmina per indisposició o han retrotret actuacions d'un procediment de responsabilitat patrimonial.

L'anàlisi de les queixes i les consultes rebudes al Síndic de persones residents a Torelló mostra la tendència a disminuir el nombre de queixes provinents de Torelló o, si més no, l'increment de l'ús de mitjans electrònics per part de les persones interessades i del servei de notificacions i comunicacions electròniques, en detriment del correu postal o presencial.

La majoria de les queixes i les consultes se centren en polítiques socials (26,8%), seguides de polítiques territorials (26,8%).

Pel que fa a la distribució de queixes per sexe, val a dir que al municipi de Torelló s'inverteixen les dades del conjunt de Catalunya, atès que a Catalunya és majoritària la presència de dones que presenten queixes al Síndic, especialment en l'àmbit de polítiques socials, mentre que a Torelló el 67,5% de les queixes han estat presentades per homes, i en l'àmbit de polítiques socials, el 63,6%.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades de persones residents a Torelló, predominen les referides a l'Administració local (9 queixes), 7 de les quals s'han tramitat amb l'Ajuntament de Torelló. En segon lloc, hi ha les queixes relacionades amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya (2 queixes).

Pel que fa als desplaçaments al territori, el Síndic de Greuges ha rebut un total de 17 visites en els desplaçaments a Torelló del 23 de febrer i de l'11 d'octubre de 2017. Les persones ateses per l'equip del Síndic han presentat 14 queixes i 3 consultes. Els problemes plantejats han estat, entre d'altres, temes relacionats amb consum (gas i electricitat), tributs, medi ambient, etc. Totes les visites ateses, excepte una, eren de persones veïnes de la població.

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 de 2017.

II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A TORELLÓ EN DADES

2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE TORELLÓ DURANT EL 2017

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

	2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	5	26,32	1	11,11	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Discriminacions	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educació i recerca	2	10,53	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Infància i adolescència	3	15,79	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Salut	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Serveis socials	-	0,00	1	11,11	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Treball i pensions	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Administració pública i tributs	6	31,58	6	66,67	4	40,00	1	25,00	2	22,22
Administració pública i drets	2	10,53	4	44,44	4	40,00	1	25,00	2	22,22
Tributs	4	21,05	2	22,22	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Polítiques territorials	4	21,05	2	22,22	5	50,00	2	50,00	6	66,67
Medi ambient	4	21,05	2	22,22	3	30,00	-	0,00	5	55,56
Urbanisme i habitatge	-	0,00	-	0,00	2	20,00	2	50,00	1	11,11
Consum	2	10,53	-	0,00	-	0,00	-	0,00	1	11,11
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,00	-	0,00	1	10,00	1	25,00	-	0,00
Cultura i llengua	2	10,53	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Total	19	100	9	100	10	100	4	100	9	100

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

	Població	Queixes
Santa Coloma de Farners	12.854	4
Llagosta, la	13.343	4
Badia del Vallès	13.466	5
Torelló	13.995	9
Canet de Mar*	14.423	8
Corbera de Llobregat	14.439	4
Mollerussa	14.574	4
Mitjana	13.871	5,43

* Té conveni de visió singular de supervisió

3. Temps en dies emprat per l'Ajuntament de Torelló, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2013-2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Ajuntament de Torelló	103,05	85,5	75,7	100,11	22,6
Síndic	56,18	64,1	44	69,58	23,3
Persona interessada	4,02	4,76	5	23,4	4,6

4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	3	25,00
Queixes finalitzades	9	75,00
Total	12	100

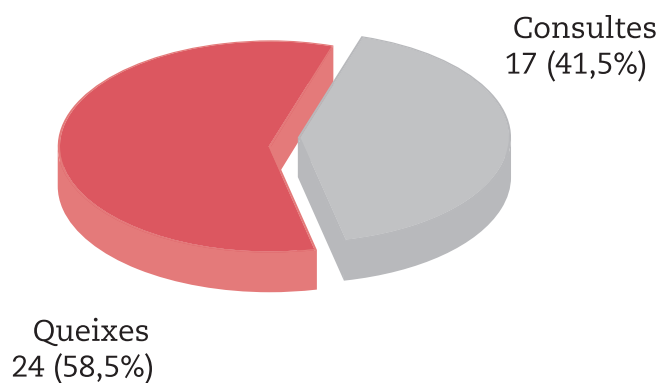
5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	4	44,44
Es resol el problema	3	33,33
Resolucions acceptades	1	11,11
Resolucions parcialment acceptades	-	0,00
Resolucions no acceptades	-	0,00
No-irregularitat de l'Administració	5	55,56
La persona interessada desisteix	-	0,00
Queixes no admeses a tràmit	-	0,00
Total	9	100

2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2017 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A TORELLÓ

6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	24	58,54
■ Consultes	17	41,46
Total	41	100

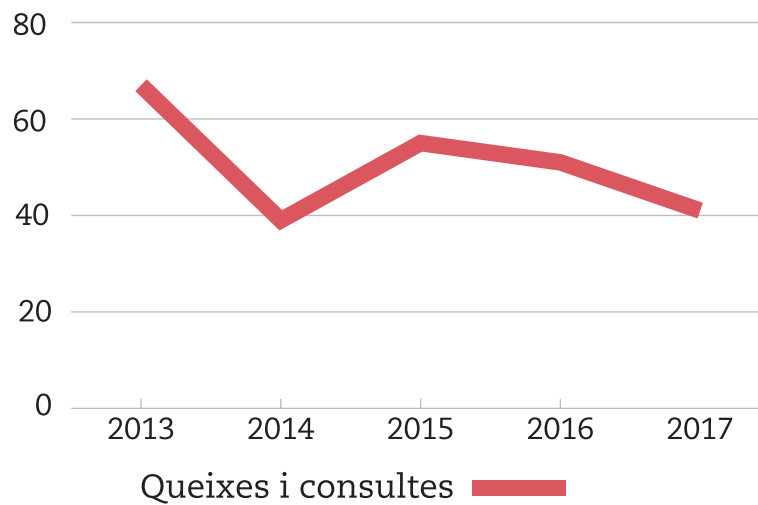


7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	4	16,67	7	41,18	11	26,83
Discriminació	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educació i recerca	1	4,17	3	17,65	4	9,76
Infància i adolescència	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Salut	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Serveis socials	2	8,33	1	5,88	3	7,32
Treball i pensions	1	4,17	3	17,65	4	9,76
Administració pública i tributs	5	20,83	4	23,53	9	21,95
Administració pública i drets	1	4,17	1	5,88	2	4,88
Tributs	4	16,67	3	17,65	7	17,07
Polítiques territorials	11	45,83	-	0,00	11	26,83
Medi ambient	6	25,00	-	0,00	6	14,63
Urbanisme i habitatge	5	20,83	-	0,00	5	12,20
Consum	4	16,67	2	11,76	6	14,63
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Cultura i llengua	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Altres	-	0,00	4	23,53	4	9,76
Total	24	100	17	100	41	100

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

	Queixes	Consultes	Total
2013	45	22	67
2014	21	18	39
2015	21	34	55
2016	29	22	51
2017	24	17	41

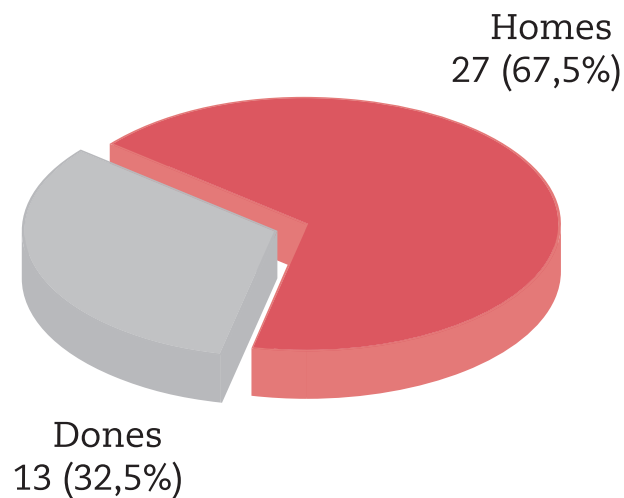


9. Queixes i consultes procedents de Torelló per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	23	95,8	17	100,0	40	97,6
Dona	9	37,5	4	23,5	13	31,7
Home	14	58,3	13	76,5	27	65,9
Persona jurídica	1	4,2	-	0,0	1	2,4
Total	24	100,0	17	100,0	41	100,0

10. Queixes i consultes procedents de Torelló per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	4	36,36	7	63,64	11	100,00
Discriminació	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educació i recerca	1	25,00	3	75,00	4	100,00
Infància i adolescència	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Salut	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Serveis socials	3	100,00	-	0,00	3	100,00
Treball i pensions	-	0,00	4	100,00	4	100,00
Administració pública i tributs	2	25,00	6	75,00	8	100,00
Administració pública i drets	-	0,00	1	100,00	1	100,00
Tributs	2	28,57	5	71,43	7	100,00
Polítiques territorials	4	36,36	7	63,64	11	100,00
Medi ambient	2	33,33	4	66,67	6	100,00
Urbanisme i habitatge	2	40,00	3	60,00	5	100,00
Consum	2	33,33	4	66,67	6	100,00
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Cultura i llengua	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Altres	1	25,00	3	75,00	4	100,00
Total	13	32,50	27	67,50	40	100,00



11. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2013-2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de persones afectades en les queixes	36	31	33	29	24
Nombre de persones afectades en les consultes	22	18	34	22	17
Total	58	49	67	51	41

12. Administracions amb les quals s'ha tramitat en les queixes procedents de Torelló

	Queixes	%
Administració autonòmica	2	14,3
Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge	1	7,1
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	1	7,1
Administració local	9	64,3
Ajuntament d'Olost	1	7,1
Ajuntament de Castelló d'Empúries	1	7,1
Ajuntament de Torelló	7	50,0
Companyies telefòniques	1	7,1
Orange	1	7,1
Companyies elèctriques	2	14,3
ENDESA	1	7,1
Iberdrola	1	7,1
Total	14	100

13. Queixes i consultes procedents de Torelló en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars

	Població	Queixes	Consultes	Total
Santa Coloma de Farners	12.854	6	3	9
Llagosta, la	13.343	9	9	18
Badia del Vallès	13.466	10	9	19
Torelló	13.995	24	17	41
Canet de Mar*	14.423	34	36	70
Corbera de Llobregat	14.439	14	15	29
Mollerussa	14.574	7	3	10
Mitjana	13.871	14,86	13,14	28,00

* Té conveni de visió singular de supervisió

14. Evolució de les queixes i consultes procedents de Torelló en els desplaçaments al municipi

	Queixes	Consultes	Total
2010	13	13	26
2011	6	6	12
2012	5	12	17
2013	8	8	16
2014	7	3	10
2015	11	4	15
2016	9	7	16
2017	14	3	17

III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 01859/2016

Disconformitat amb la resposta de l'Ajuntament de Torelló a una reclamació de responsabilitat patrimonial presentada arran de la topada d'un vehicle amb la base d'un fanal malmès

Ajuntament de Torelló

El Síndic va demanar a l'Ajuntament de Torelló que revisés l'actuació administrativa de resoldre la desestimació de la responsabilitat patrimonial invocada per la persona interessada, atès que en la tramitació del procediment no es va donar audiència a l'empresa adjudicatària del servei de manteniment de l'enllumenat públic municipal en el moment dels fets, ni hi va haver una revisió de la seva actuació, a fi de determinar l'eventual responsabilitat per la presència a la via pública d'una instal·lació malmesa de l'enllumenat públic potencialment i efectivament perillosa per a la seguretat de les persones i dels béns.

El Síndic considera acceptat aquest suggeriment, atès que l'Ajuntament ha acordat, d'una banda, concedir audiència a l'empresa esmentada; i de l'altra, retrotreure les actuacions del procediment a la data de 25 d'octubre de 2016 i, per tant, deixar sense efecte els acords de la Junta de Govern que corresponen tant a la resolució de la reclamació com a la desestimació del recurs de reposició formulat per la persona interessada.

Q 02987/2016

Disconformitat amb l'actuació d'uns agents de la Policia Local de Torelló

Ajuntament de Barcelona
Ajuntament de Torelló

La persona interessada es queixava de l'hora en què una patrulla de la Policia Local va adreçar-se al seu domicili per recollir informació sobre una qüestió que s'estava investigant, i del fet que els agents no es van voler identificar i no li van voler lliurar còpia de la butlleta de denúncia. D'acord amb la informació tramesa per l'Ajuntament, es va donar resposta per escrit a la queixa presentada per la persona interessada, i en aquest sentit no es pot concloure l'existència d'una actuació administrativa irregular. No obstant això, del contingut de la resposta i de l'informe emès pel cap de la Policia Local, se'n desprenen aspectes que cal millorar, com per exemple que la carta de resposta no conté cap disculpa per l'hora en què els agents es van presentar al domicili, o que no consta que es duguessin a terme actuacions per esbrinar els motius pels quals la patrulla s'hi va presentar.

Segons la informació tramesa per l'Ajuntament de Torelló, es posa de manifest que s'han donat directrius al torn de nit perquè les gestions que s'hagin de fer als domicilis i no siguin urgents es portin a terme en horaris més habituals. També es fa constar que l'actuació dels agents va ser ajustada als protocols d'actuació i, per tant, correcta. El Síndic conclou, doncs, que s'han adoptat les mesures necessàries perquè no es repeteixi en un futur una situació com la que va denunciar la persona interessada.

Q 00657/2017

Queixa d'una treballadora de l'Ajuntament de Torelló per les deduccions que ha patit a la seva nòmina per una absència del lloc de treball

Ajuntament de Torelló

La persona interessada considera que l'absència d'un dia de treball no pot comportar les deduccions que se li han practicat des de llavors, i demana que se li retornin, com a mínim, les quantitats corresponents al complement de productivitat del mes en què es va produir l'absència i de l'annual. El Síndic va demanar, doncs, a l'Ajuntament que l'informés sobre la resposta que s'havia donat a l'escrit presentat per la persona interessada i sobre les deduccions que se li havien practicat des del mes en què es va produir l'absència i que excedeixen les quantitats que el Decret d'alcaldia corresponent ordenava deduir.

Un cop examinat l'escrit de resposta que l'Ajuntament va trametre a la persona interessada, el Síndic ha posat fi a la seva intervenció, atès que entén que amb aquest escrit es resol la manca de resposta de l'Administració a les demandes d'informació de la persona interessada. L'Ajuntament ha informat, també, que s'ha estimat la devolució d'una quantitat que es va detreure en la nòmina del mes en què es va produir l'absència i que corresponia a una deducció del 25% del complement de productivitat lligat a l'absentisme en concepte d'indisposició.

Q 08415/2017

Manca de resposta de l'Ajuntament de Torelló a una instància relativa al mal estat d'un solar del municipi i al possible risc de caiguda d'una tanca

Ajuntament de Torelló

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre el tràmit i la resposta que s'havia donat a l'escrit de la persona interessada.

L'Ajuntament ha informat que segons els serveis tècnics, no es percep cap desplomament significatiu de la tanca. No obstant això, s'ha comprovat l'existència d'una acumulació de terres que s'han anat arrossegant del terraplè del carrer, encara per urbanitzar, al costat de la tanca. Per aquest motiu, tot i que els serveis tècnics entenen que no hi ha cap perill per a la tanca, s'han donat ordres a la brigada municipal perquè retiri les terres acumulades.

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

