



INFORME DE GRANOLLERS 2020

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME ANUAL 2020 DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA	3
III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A GRANOLLERS EN DADES.....	5
3.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Granollers durant el 2020	5
3.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2020 en què la persona interessada resideix a Granollers.....	8
IV. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA.....	13
V. PACTE CONTRA LA SEGREGACIÓ ESCOLAR A CATALUNYA.....	13
VI. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS	18
6.1. Resolucions complertes	18
6.2. Resolucions acceptades.....	21

I. CONSIDERACIONS GENERALS

L'informe anual dels municipis amb conveni de visió singular de supervisió té com a objectiu analitzar la tipologia de queixes rebudes i tramitades durant l'any 2020 amb relació a l'Ajuntament de Granollers, i també els motius pels quals les persones d'aquest municipi han presentat queixes i consultes. 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.

Igual que en anys anteriors, l'informe recull una sèrie de dades estadístiques sobre la tipologia de les queixes i consultes presentades, o tramitades amb l'Ajuntament, en funció de diversos criteris. Aquests informes evolucionen any rere any amb les necessitats detectades amb l'Administració i amb noves incorporacions que el Síndic de Greuges Catalunya entén que poden ser interessants. Així mateix, en aquest 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 2020.

Tot i que l'estructura de l'informe és similar a la resta d'anys, el cert és que aquest any és molt diferent de qualsevol altre, es tracti de l'àmbit català o municipal. La COVID-19, la declaració de l'estat d'alarma, les mesures de reducció de la mobilitat, de confinament i de desconfinament són causa o conseqüència de bona part de les queixes i consultes presentades a la institució.

Cal destacar també, com cada any, que per a una major transparència tant les persones com l'Administració poden accedir als expedients electrònics que es tramiten, ja sigui amb persones interessades o amb l'Administració i, si s'escau, demanar accés a tot l'expedient.

Aquest any, a més, es fa referència al treball que s'està fent com a conseqüència de la signatura de les administracions catalanes del Pacte contra la segregació escolar a Catalunya, de març de 2019, promogut pel Departament d'Educació i el Síndic de Greuges.

Finalment, cal afegir que, fruit de l'impuls de les videoconferències aquest any, el Síndic de Greuges de Catalunya vol aprofitar aquest nou mecanisme de relació per incrementar la proximitat amb el conjunt del territori català i amb les seves administracions. Per això, s'ha iniciat tot un conjunt de reunions amb les administracions amb conveni de visió singular de supervisió, amb l'objectiu de continuar avançant en la millora en la gestió de serveis públics, i s'ha mantingut el SAP itinerant i els desplaçaments al territori, tot i que de manera virtual.

II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME ANUAL 2020 DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

El 2020 ha estat l'any en què s'han presentat més queixes de tota la història de la institució i, per primer cop, s'han superat les 11.000. Se n'han tramitat més de 17.000 i també s'han obert 303 actuacions d'ofici.

Enguany, les actuacions iniciades al voltant de les polítiques socials representen prop del 40% del volum d'intervenció del Síndic, xifres comparables als pitjors anys de la crisi econòmica del decenni passat, amb un increment significatiu de totes les matèries respecte de l'any anterior.

En l'àmbit de la pobresa i l'emergència social, el Síndic va crear la Taula d'Emergència Social per treballar de forma transversal els reptes que planteja la crisi a curt, mitjà i llarg

termini, amb vuit entitats del tercer sector (Taula del Tercer Sector, Càritas Catalunya, Creu Roja, Amics de la Gent Gran, Banc dels Aliments, Comunitat de Sant'Egidio, Dincat, Fundesplai i la Fundació Arrels), amb la voluntat d'abordar la urgència assistencial i la detecció de necessitats i prioritats per fer les recomanacions de canvi i millora a les administracions afectades i al Parlament en el marc de la pandèmia. La Taula ha posat en relleu que les administracions públiques no han donat solucions concretes a la pobresa ni amb la urgència que requereixen les circumstàncies.

El dret a la salut ha estat un dels més afectats durant aquest any. Des d'un bon inici, el Síndic va reclamar que calia garantir els recursos humans i materials necessaris per fer front una nova crisi com la de la COVID-19. Per fer-ho, es va reclamar un enfortiment pressupostari de l'àmbit de la salut i el benestar que ens equipari en percentatge al PIB dels països del nord d'Europa i que es tradueixi en un pla estratègic de salut.

La crisi de la COVID-19 també ha servit per posar de manifest que cal revisar l'actual model residencial i la seva capacitat d'afrontar la pandèmia amb les mesures de precaució i prevenció indispensables. Aquesta revisió ha d'analitzar a fons l'estructura i la mida dels centres residencials, l'atenció social i mèdica a les persones usuàries i els protocols vigents, els recursos humans i les ràtios de professionals, i també la relació amb les famílies i l'entorn. També és important potenciar i desenvolupar els recursos alternatius al medi residencial.

La pandèmia també ha tingut un gran impacte en el dret a l'educació dels infants. En aquest sentit, el Síndic ha destacat la necessària presencialitat en el curs 2020/2021, malgrat els reptes que pugui implicar, especialment en els centres amb alta complexitat.

En l'àmbit del treball, cal destacar l'impacte de la crisi en les persones acollides al règim d'autònoms. El Síndic ha denunciat la manca de suport en forma d'ajuts àgils i suficients a l'emprenedoria del país, que constitueix la columna vertebral de l'economia catalana.

Quant a l'habitatge, el Síndic ha manifestat que cal que les diverses administracions i els agents públics i privats assoleixin un pacte nacional en aquesta matèria en què s'estableixin les bases d'unes polítiques d'habitatge que abordin reformes estructurals que garanteixin el dret a l'habitatge a mitjà i llarg termini.

Pel que fa a territori i consum, el medi natural del nostre país continua patint agressions de tota mena que només l'aturada econòmica de la primavera de 2020 va esmorteir temporalment. Cal reforçar les polítiques de protecció del medi ambient i aplicar amb el màxim rigor el principi d'alternativa zero en les projeccions urbanístiques presents i futures, com a via per garantir un país respectuós amb el seu entorn natural.

Durant la vigència de l'estat d'alarma, la legislació promulgada ha prohibit els talls d'electricitat a persones físiques al seu habitatge habitual. Tanmateix, durant el 2020 han continuat sense resoldre's dues situacions que el Síndic ha estat reclamant des de fa anys: el desplegament reglamentari de la Llei 24/2015, de pobresa energètica, i l'assumpció del deute que van acumulant les persones a qui no es tallen els subministraments bàsics pel fet de disposar d'un informe dels serveis socials que acredita la seva situació de vulnerabilitat.

Durant la pandèmia també s'han agreujat les dificultats amb què ja es trobaven moltes persones a l'hora d'accedir al bo social elèctric mitjançant un procediment que s'havia constatat com a complex.

En relació amb les administracions, en el procés de desescalada, han prioritzat l'atenció telefònica i la digital, i han introduït la cita prèvia en la prestació dels serveis d'atenció al públic presencials. Es tracta d'un instrument útil des del punt de vista de la protecció de riscos laborals, però a parer del Síndic això no pot implicar la desatenció dels ciutadans

sense resguard de cita prèvia que compareguin per registrar documents o per gestionar tràmits que no es poden posposar.

Davant la negativa d'alguns ajuntaments a inscriure en el padró les persones que viuen en un domicili amb condicions d'ocupació precàries, el Síndic ha hagut de recordar que la manca d'empadronament de persones, sigui quin sigui el seu títol d'ocupació, no només vulnera la legislació vigent, sinó que impedeix l'accés efectiu de les persones afectades a serveis i drets socials bàsics, com ara l'atenció sanitària i l'escolarització.

Finalment, quant a llibertat i qualitat democràtica, el mes de novembre de 2020 el Síndic va començar a analitzar la contesa electoral prevista per al 14 de febrer de 2021 des de la perspectiva de conciliar la garantia del dret a la salut i el dret de participació, tot posant l'accent en certs col·lectius de persones vulnerables que podien quedar exclosos dels mecanismes previstos per garantir el seu dret de vot.

En el marc dels successius estats d'alarma s'han restringit drets i llibertats fonamentals, com ara el dret de reunió o la llibertat de moviments, amb el legítim objectiu de protegir la salut pública. Cal ser molt curós i vigilar amb zel aquestes limitacions de drets, que han de ponderar amb tot el rigor els drets en joc amb la necessitat de les mesures de restricció.

La situació de confinament també ha multiplicat les situacions d'abusos racistes i la violència contra les dones i els col·lectius vulnerabilitzats, segons denuncien les entitats de defensa dels drets humans. Per aquest motiu, és una bona notícia que el Parlament de Catalunya hagi aprovat per unanimitat la Llei d'igualtat de tracte i no-discriminació.

Finalment, davant les queixes i els esdeveniments actuals, el Síndic reitera el ple exercici democràtic de les llibertats d'expressió i manifestació i l'amnistia.

III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A GRANOLLERS EN DADES

3.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADAES AMB L'AJUNTAMENT DE GRANOLLERS DURANT EL 2020

L'Ajuntament de Granollers ha estat l'administració afectada en un total de 14 queixes, i manté xifres similars a les d'altres anys. A més, aquest any, la COVID-19 ha provocat que el conjunt de queixes del Síndic hagi afectat aspectes propis de l'Administració autonòmica (salut, residències de gent gran, etc.) i estatal (ERTO).

La majoria de queixes s'han centrat en l'àmbit d'administració pública i tributs, fonamentalment per l'embarcament a una persona per l'impost de béns immobles, sancions administratives o la manca de resposta a determinades sol·licituds. També hi ha hagut queixes per l'estacionament gratuït de persones amb discapacitat o la necessitat d'ajuts socials per afrontar el pagament de l'habitatge.

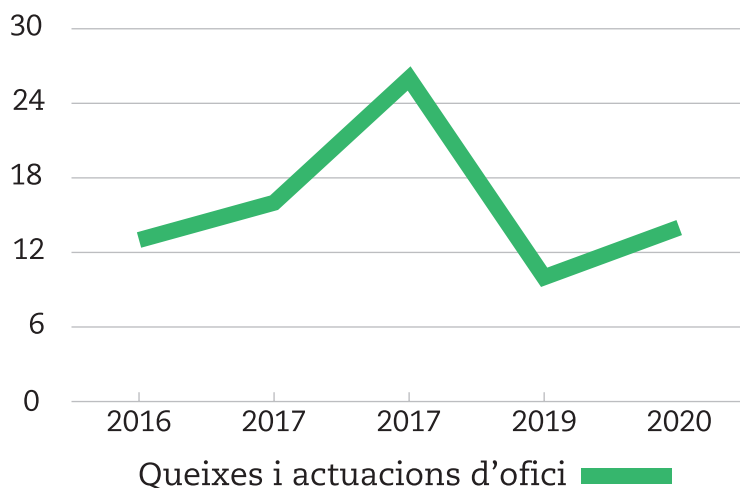
Així mateix, com a conseqüència de tot el que s'ha viscut arran de les mesures de confinament, hi ha hagut queixes per haver de pagar quotes d'instal·lacions que estaven tancades.

A més, convé destacar que durant el mes de gener de 2021 el Síndic va presentar l'informe *Expansió, reglamentació i ús de les pistoles elèctriques entre les policies de Catalunya*, amb un enfocament particular en l'àmbit municipal i dades recopilades a partir de l'actuació d'ofici AO 89/2019 rebudes durant l'any 2019 i 2020. L'Ajuntament de Granollers va respondre el qüestionari tramès pel Síndic en data 7 de juny de 2019. D'acord amb la informació facilitada, la policia local d'aquest municipi no disposa de pistoles elèctriques entre la seva dotació.

Amb caràcter general, el Síndic ha recomanat que no s'utilitzin les pistoles elèctriques, anomenades també *dispositius conductors d'energia* (DCE), fins que no es puguin complir les condicions establertes en el nou protocol aprovat pel Departament d'Interior, les conclusions del Parlament i s'hagi superat amb èxit la formació reglada impartida a l'Institut de Seguretat Pública de Catalunya (ISPC), tant pel que fa a l'ús dels DCE com dels sistemes de gravació incorporats, amb el benentès que han de disposar de l'aprovació corresponent per part de la Comissió de Videovigilància de Catalunya.

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

	2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	7	53,8	3	18,8	6	23,1	3	30,0	4	28,6
Discriminacions	-	0,0	-	0,0	1	3,8	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	2	7,7	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	3	23,1	1	6,3	2	7,7	1	10,0	2	14,3
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	4	30,8	2	12,5	1	3,8	2	20,0	2	14,3
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	2	15,4	6	37,5	7	26,9	3	30,0	7	50,0
Administració pública i drets	1	7,7	4	25,0	5	19,2	2	20,0	3	21,4
Tributs	1	7,7	2	12,5	2	7,7	1	10,0	4	28,6
Polítiques territorials	4	30,8	6	37,5	12	46,2	3	30,0	3	21,4
Habitatge	-	0,0	-	0,0	3	11,5	-	0,0	-	0,0
Medi ambient	3	23,1	2	12,5	6	23,1	1	10,0	3	21,4
Urbanisme i mobilitat	1	7,7	4	25,0	3	11,5	2	20,0	-	20,0
Consum	-	0,0	-	0,0	1	3,8	-	0,0	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	1	6,3	-	0,0	1	10,0	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	13	100,0	16	100,0	26	100,0	10	100,0	14	100,0



En relació amb els terminis de tramitació, les xifres mostren dades molt elevades quant als temps, tant en el cas de l'Administració com del Síndic de Greuges de Catalunya. Tal com ja s'ha assenyalat en ocasions anteriors, aquest indicador perjudica la percepció de la ciutadania respecte de les institucions públiques, atès que espera que els seus problemes es resolguin o es motivin en un termini prudencial de temps.

Per això, el Síndic entén que cal mantenir reunions amb l'Ajuntament en el marc d'aquest conveni, ja que resoldre tan aviat com es puguin les queixes i les sol·licituds de les persones interessades ha de ser una prioritat.

2. Temps en dies emprat per l'Ajuntament de Granollers, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2016-2020

	2016	2017	2018	2019	2020
Ajuntament de Granollers	62,5	30,0	110,2	84,9	145,9
Síndic	69,6	20,4	68,1	89,8	94,0
Persona interessada	37,6	5,4	15,9	9,1	37,0

En relació amb l'estat de tramitació de les queixes, durant l'any 2020 s'han finalitzat 17 actuacions (81%). D'aquestes 17, en un 52,9% dels casos s'han detectat possibles irregularitats que o bé s'han corregit en el moment en què el Síndic ho ha comunicat a l'Administració o bé l'Administració n'ha acceptat la resolució un cop el Síndic ha formulat el suggeriment o la recomanació. Convé destacar, també, que en un 47,1% dels casos no s'ha detectat cap irregularitat en l'actuació administrativa.

3. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	4	19,0
Queixes finalitzades	17	81,0
Total	21	100,0

De fet, tal com es mostra en l'apartat VI d'aquest informe, fruit d'aquest conveni i davant les queixes ciutadanes, l'Ajuntament de Granollers:

- Ha pres mesures per donar compliment a les recomanacions del Síndic referents a la prohibició del consum de tabac a les instal·lacions municipals esportives i culturals on es fan activitats per a infants i que se senyalitzi convenientment en llocs visibles.
- Ha pres mesures per donar compliment a les recomanacions del Síndic per garantir la igualtat entre els joves en l'exercici del dret d'admissió en locals d'oci, i ha adoptat plans d'inspecció i verificació de les activitats.
- Ha acceptat modificar la regulació del benefici fiscal objecte de la queixa establert en la ordenança fiscal 1.1 reguladora de l'IBI, en el sentit que va suggerir el Síndic.
- Ha acceptat valorar la nova denominació que presenti la persona interessada, per al carrer i la plaça en qüestió, en cas que la formuli de nou.

- Ha intervingut a través dels serveis socials per coordinar la resolució de l'adjudicació d'un habitatge d'una família amb situació precària.
- Ha tancat i arxivat un expedient sancionador a la persona interessada per un defecte de tramitació en el concepte de la infracció i per prescripció de l'expedient.
- Ha donat resposta expressa i motivada a la persona interessada referent a la no-devolució de les quotes de la piscina d'un club privat en temps de pandèmia COVID-19.
- Ha donat resposta expressa i motivada a les peticions de la persona interessada.

4. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

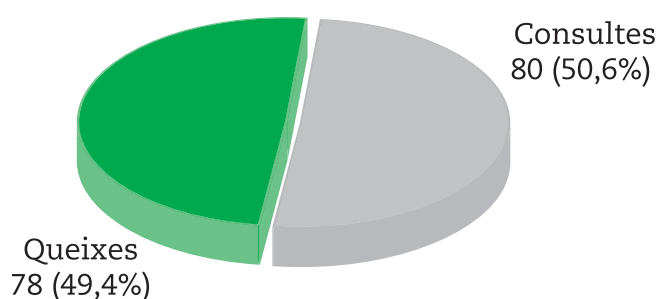
	N	%
Irregularitat de l'Administració	9	52,9
Es resol el problema	3	17,6
Resolucions acceptades	5	29,4
Resolucions parcialment acceptades	1	5,9
Resolucions no acceptades	-	0,0
No-irregularitat de l'Administració	8	47,1
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
Total	17	100,0

3.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADAES DURANT EL 2020 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A GRANOLLERS

L'any 2020, a diferència de la resta del territori, s'ha produït una petita reducció del nombre de queixes i consultes. De fet, tot i que ha augmentat el nombre de queixes, aquesta disminució es produeix per la reducció del nombre de consultes.

5. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	78	49,4
■ Consultes	80	50,6
Total	158	100,0



La majoria de queixes i consultes se circumscriuen a l'àmbit de polítiques socials (salut i les mesures derivades de l'aparició de la COVID-19; infància, adolescència i educació, fruit de les afectacions en els infants de les mesures restrictives adoptades, i serveis socials, fruit de la sol·licitud d'ajuts), seguit pels àmbits de consum i de polítiques territorials.

En efecte, en l'àmbit de consum hi ha diverses matèries especialment afectades aquest any, com ara el desacord en la facturació del servei, avaries i altes en el subministrament i disconformitat amb el servei del transport públic en un context de mesures restrictives de mobilitat com a conseqüència de la COVID-19.

Les queixes de l'àmbit de polítiques territorials se centren en temes d'impacte ambiental (molèsties per sorolls, qualitat de l'aire, transport de mercaderies perilloses) i habitatge (accés a un habitatge amb protecció oficial i ajuts per al pagament del lloguer).

6. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	35	44,9	37	46,3	72	45,6
Discriminació	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	12	15,4	10	12,5	22	13,9
Infància i adolescència	4	5,1	2	2,5	6	3,8
Salut	13	16,7	8	10,0	21	13,3
Serveis socials	6	7,7	12	15,0	18	11,4
Treball i pensions	-	0,0	5	6,3	5	3,2
Administració pública i tributs	12	15,4	5	6,3	17	10,8
Administració pública i drets	6	7,7	5	6,3	11	7,0
Tributs	6	7,7	-	0,0	6	3,8
Polítiques territorials	12	15,4	7	8,8	19	12,0
Habitatge	3	3,8	3	3,8	6	3,8
Medi ambient	9	11,5	3	3,8	12	7,6
Urbanisme i mobilitat	-	0,0	1	1,3	1	0,6
Consum	14	17,9	25	31,3	39	24,7
Seguretat ciutadana i justícia	5	6,4	3	3,8	8	5,1
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres	-	0,0	3	3,8	3	1,9
Total	78	100,0	80	100,0	158	100,0

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

	Queixes	Consultes	Total
2016	73	84	157
2017	233	81	314
2018	89	76	165
2019	72	88	160
2020	78	80	158

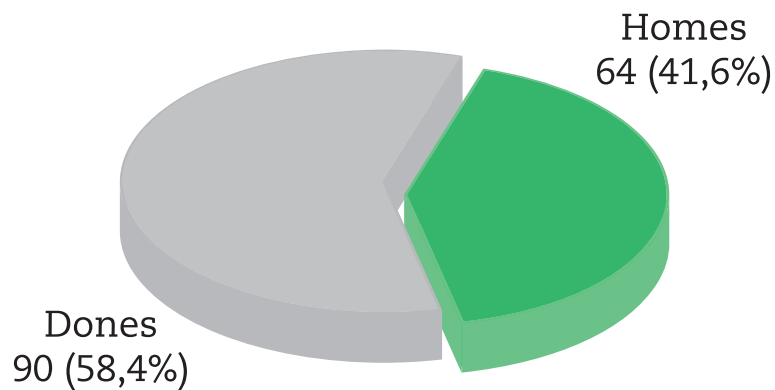
A diferència de l'any 2019, les dades per gènere i matèria mostren una majoria de queixes i consultes presentades per dones respecte a homes. Tot i així, es continua reproduint el que el Síndic manifesta des de fa anys, és a dir, que les dones presenten més queixes i consultes en l'àmbit de polítiques socials (cura de persones dependents o infants). Tot i que la distribució és força igualitària pel que fa la presentació de queixes i consultes en els àmbits d'administració pública i tributs (sancions, pagament de tributs, etc.) i en polítiques territorials, en l'àmbit de consum (facturació subministraments, incidències del transport públic) també són les dones les que presenten un nombre més alt de queixes.

8. Queixes i consultes procedents de Granollers per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	75	96,2	79	98,8	154	97,5
Dona	41	52,6	49	61,3	90	57,0
Home	34	43,6	30	37,5	64	40,5
Persona jurídica	3	3,8	1	1,3	4	2,5
Total	78	100,0	80	100,0	158	100,0

9. Queixes i consultes procedents de Granollers per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	46	51,1	23	35,9	69	44,8
Discriminació	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	18	20,0	3	4,7	21	13,6
Infància i adolescència	4	4,4	1	1,6	5	3,2
Salut	12	13,3	8	12,5	20	13,0
Serveis socials	9	10,0	9	14,1	18	11,7
Treball i pensions	3	3,3	2	3,1	5	3,2
Administració pública i tributs	9	10,0	8	12,5	17	11,0
Administració pública i drets	6	6,7	5	7,8	11	7,1
Tributs	3	3,3	3	4,7	6	3,9
Polítiques territorials	9	10,0	9	14,1	18	11,7
Habitatge	4	4,4	2	3,1	6	3,9
Medi ambient	5	5,6	6	9,4	11	7,1
Urbanisme i mobilitat	-	0,0	1	1,6	1	0,6
Consum	23	25,6	16	25,0	39	25,3
Seguretat ciutadana i justícia	2	2,2	6	9,4	8	5,2
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres	1	1,1	2	3,1	3	1,9
Total	90	100,0	64	100,0	154	100,0



10. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2016-2020

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de persones afectades en les queixes	83	233	89	77	79
Nombre de persones afectades en les consultes	84	76	76	88	80
Total	167	309	165	165	159

Les administracions amb les quals s'han tramitat les queixes i consultes procedents de Granollers són majoritàriament l'Administració autonòmica (especialment els departaments de Salut, Educació i Territori i Sostenibilitat) i, en segon lloc, l'Administració local, en concret, el mateix Ajuntament.

11. Administracions amb les quals s'han tramitat les queixes procedents de Granollers

	Queixes	%
Administració autonòmica	27	57,4
Departament d'Educació	6	12,8
Departament d'Interior	2	4,3
Departament de Justícia	2	4,3
Departament de Salut	11	23,4
Departament de Territori i Sostenibilitat	6	12,8
Administració local	14	29,8
Ajuntament de Canovelles	1	2,1
Ajuntament de Granollers	11	23,4
Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet	1	2,1
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	1	2,1
Altres administracions	3	6,4
Autoritat del Transport Metropolità (ATM)	1	2,1
ConSORCI d'Educació de Barcelona	1	2,1
ConSORCI per a la Gestió de Residus del Vallès Oriental	1	2,1
Serveis d'interès general	3	6,4
ENDESA	2	4,3
Naturgy	1	2,1
Total	47	100,0

Pel que fa als desplaçaments al territori, enguany el Servei d'Atenció a les Persones Itinerant ha desenvolupat majoritàriament la seva tasca mitjançant videotrucades. En el cas de Granollers, el Síndic va rebre un total de 15 trucades el 3 de febrer de 2020. Les persones ateses per l'equip del Síndic per trucada o videotrucada van presentar 11 queixes i 4 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb medi ambient, tributs, consum (electricitat, telefonia, aigua i gas), salut, serveis socials, habitatge, etc. Totes les visites ateses, excepte tres, van ser de persones veïnes de la població.

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

	Queixes	Consultes	Total
2016	15	8	23
2017	25	17	42
2018	22	7	29
2019	12	10	22
2020	11	4	15

IV. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA

En el marc de la funció d'avaluació encomanada al Síndic de Greuges per la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, es va trametre un qüestionari a l'Ajuntament de Granollers, orientat, fonamentalment, al dret d'accés a la informació pública al qual l'Administració va donar resposta. Val a dir que tant el Síndic com el conjunt d'administracions han fet un esforç, en un període difícil com l'actual, per donar resposta a aquest qüestionari.

Pel que fa al test del sol·licitant ocult, es va trametre una pregunta pel que fa a la relació de llicències de terrassa atorgades l'any 2019, amb identificació de la persona titular (física o jurídica) i l'establiment.

En relació amb aquesta qüestió, es va poder formular una sol·licitud de manera electrònica, mitjançant un formulari específic, amb un sistema d'identificació com és l'IDCAT-Mòbil. Per tant, es compleix, en el tràmit inicial, el que estableix la normativa vigent.

També s'ha analitzat l'ús de llenguatge inclusiu en els tràmits de sol·licituds d'accés a la informació pública i l'Ajuntament de Granollers sí que en fa ús.

Pel que fa a l'avís de recepció establert en la normativa, l'Ajuntament de Granollers compleix el que estableix la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú, si bé no informa de l'òrgan responsable, de la data màxima de la resolució, del sentit del silenci o de la persona responsable, tal com estableix la normativa de transparència.

Tot i això, s'estima la resolució i es dona resposta de manera completa i coherent, mitjançant una comunicació formal, en què no s'informa de les vies de recurs o del sistema de garanties establert per la normativa.

Enguany convindrà incorporar els elements introduïts amb l'aprovació del Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública.

V. PACTE CONTRA LA SEGREGACIÓ ESCOLAR A CATALUNYA

El Pacte contra la segregació escolar a Catalunya, de març de 2019, promogut pel Departament d'Educació i el Síndic de Greuges, va comptar amb el suport de la majoria d'agents de la comunitat educativa i també d'administracions locals de municipis de més de 10.000 habitants. L'Ajuntament de Granollers s'hi va adherir.

El proppassat 29 d'octubre de 2020, es va celebrar la jornada "La participació dels municipis en la lluita contra la segregació escolar". En el context d'aquesta jornada, que es va celebrar

de manera telemàtica amb la participació de més de 400 persones, majoritàriament regidors i personal tècnic municipal, i que va servir per fer seguiment del desplegament del Pacte, es va acordar promoure'n l'adhesió dels ajuntaments de municipis de menys de 10.000 habitants.

Aquest pacte, que té per objectiu situar la segregació escolar en el centre de l'agenda de la política educativa i promoure consensos al voltant de les mesures que cal emprendre, preveu 9 àmbits d'actuació, 30 actuacions i 189 mesures que han de ser implementades per les diferents entitats signatàries en el període 2019-2023, també per les administracions locals.

Els ajuntaments tenen un paper clau en la lluita contra la segregació escolar, d'acord amb les seves competències en matèria d'educació, especialment a cinc nivells bàsics d'intervenció.

a) **La detecció de l'alumnat amb necessitats educatives específiques per raons socioeconòmiques.** Les administracions locals són imprescindibles per detectar l'alumnat amb necessitats educatives específiques per raons socioeconòmiques, que presenta mancances en les condicions bàsiques d'educabilitat, preferentment abans de l'inici de P3. Els ajuntaments disposen, entre d'altres, de la informació sobre la situació social de les famílies usuàries dels serveis socials, sobre les necessitats educatives de l'alumnat escolaritzat a les llars d'infants municipals o també sobre les dades contingudes en el padró d'habitants (origen, temps de residència al municipi, etc.). Sense una bona detecció prèvia, no és possible promoure polítiques efectives d'escolarització equilibrada d'alumnat.

b) **La lluita contra els desequilibris en la planificació i gestió del procés d'admissió d'alumnat.** Les administracions locals participen en la programació de l'oferta i també en la gestió del procés d'admissió d'alumnat a través de les taules locals de planificació, les comissions de garanties d'admissió i les oficines municipals d'escolarització. Aquests òrgans són fonamentals a l'hora de determinar la configuració de la zonificació escolar o les adscripcions entre centres públics, la delimitació de l'oferta inicial i final amb els grups que s'obren o es tanquen, l'ús de la reserva de places per a l'alumnat amb necessitats educatives específiques o la gestió de la matrícula viva, entre d'altres.

c) **La creació d'equivalències entre els projectes educatius de centre.** Les administracions locals incideixen en les condicions d'escolarització de l'alumnat i en la configuració dels projectes educatius dels centres a través de programes de suport als centres en diferents àmbits: projectes pedagògics, personal de suport, programes d'acompanyament a l'escolaritat, dinamització de les activitats extraescolars, etc.

d) **La vinculació dels centres amb l'entorn i amb la resta de centres.** Les administracions locals contribueixen a la relació i la vinculació que mantenen els centres amb el territori, a través de la promoció dels plans educatius d'entorn, de les aliances magnet, dels projectes o plans educatius locals o d'altres. Els ajuntaments promouen projectes educatius municipals que abasten i enforteixen els projectes educatius de centre. La relació amb el territori és bàsica a l'hora de promoure projectes educatius de centre permeables amb la realitat social que els envolta i, consegüentment també, a l'hora d'establir relacions positives i col·laboratives amb la resta de centres. El territori, a més, pot ajudar a consolidar i enfortir els projectes educatius dels centres, si aquests aprofiten i s'obren a les oportunitats educatives que ofereix (coneixement de l'entorn, oferta educativa més enllà de l'escola, etc.).

e) **La construcció de discursos en l'àmbit educatiu i la implicació i apoderament dels actors en la governança local del fenomen.** Les administracions locals tenen una forta capacitat de lideratge en les dinàmiques educatives locals i tenen la capacitat de coordinar els actors en l'abordatge d'objectius compartits. Els ajuntaments tenen la capacitat de fer visible el problema de la segregació escolar; de fer pressió, si escau, perquè es dissenyin i s'implementin mesures; de generar complicitats, i d'empoderar centres i famílies perquè s'impliquin en la lluita contra la segregació escolar.

Pel que fa a la intervenció de les administracions locals, el Pacte contra la segregació preveu tres àmbits clau en què els ajuntaments han d'assumir un lideratge especial.

1. El desplegament del nou decret d'admissió d'alumnat. Una de les mesures més importants previstes en el Pacte és l'aprovació d'un nou decret d'admissió d'alumnat amb nous instruments per combatre la segregació escolar, que es va fer realitat amb l'aprovació del Decret 11/2021, de 16 de febrer, de la programació de l'oferta educativa i del procediment d'admissió en els centres del Servei d'Educació de Catalunya.

Aquest nou decret estableix un escenari en què els ajuntaments participen de manera activa i efectiva en la planificació educativa, d'acord amb el desenvolupament del principi de corresponsabilitat dels ajuntaments en la programació de l'oferta educativa i en la reducció de la segregació escolar als municipis. Aquest principi es tradueix en la configuració d'una arquitectura institucional en el territori per a la planificació educativa i per a la gestió del procés d'admissió d'alumnat que compta amb la participació més intensa de les administracions locals.

L'anterior Decret 75/2007 ja preveia l'escolta dels ajuntaments en la programació de l'oferta, o que aquests poguessin formular propostes en els models de zonificació escolar, a més de participar en les comissions de garanties d'admissió i de desenvolupar actuacions d'informació i de gestió de les sol·licituds d'admissió, preferentment a través de les oficines municipals d'escolarització.

La nova normativa, però, com a mínim per a tots els municipis de més de 10.000 habitants, estableix la creació de les taules locals de planificació educativa, integrades pel Departament d'Educació i els ajuntaments, amb àmplies funcions en aspectes com ara la programació anual de l'oferta educativa, l'ampliació, reducció, creació, supressió o fusió de centres de titularitat pública, la delimitació de les zones educatives i de les adscripcions entre centres o l'adopció de les mesures específiques establertes en el Decret per a la reducció de la segregació escolar en el municipi, com ara la creació de les unitats de detecció d'alumnat amb necessitats educatives específiques, la determinació de la reserva de places, l'establiment de la proporció màxima d'alumnat amb necessitats educatives específiques o la limitació de les ràtios d'alumnes/grup a partir de l'inici de curs, entre d'altres.

A més, amb el nou decret, s'enforteixen altres òrgans de participació per a la lluita contra la segregació escolar, particularment les comissions de garanties d'admissió i les oficines municipals d'escolarització, que compten amb la implicació directa dels ajuntaments, ja previstos en el Decret 75/2007.

Convé recordar que el nou decret estableix:

- La millora dels nivells de detecció de l'alumnat amb necessitats educatives específiques. El nou decret, entre altres aspectes, amplia els supòsits per determinar la consideració de necessitats educatives específiques, amb l'establiment d'un llindar de renda com a element central per determinar les necessitats educatives específiques, i també crea les unitats de detecció, que compten amb la participació dels serveis socials municipals.
- L'establiment de zones educatives heterogènies com a unitats de planificació i gestió del procés d'admissió d'alumnat. El nou decret estableix un període de nou mesos per a la revisió del model de zonificació escolar del municipi.
- La millora dels instruments per garantir una escolarització equilibrada d'alumnat amb necessitats educatives específiques entre centres. El nou decret preveu l'establiment de la proporció màxima d'alumnat amb necessitats educatives específiques per zona, procediments separats d'admissió per alumnat ordinari i alumnat amb necessitats educatives específiques (segmentació del període de preinscripció), la creació d'oferta singular per a la desegregació de centres d'alta complexitat, l'evitació de la sobreoferta en la programació de l'oferta, la gestió equilibrada de la matrícula fora de termini, etc.

2. L'adequació dels sistemes d'informació municipal per combatre la segregació escolar. La gran majoria dels ajuntaments elaboren diferents instruments de publicitat activa per informar les famílies sobre l'oferta educativa i el procés d'admissió de l'alumnat: guies de centres, tríptics informatius, pàgines web, cartes informatives adreçades directament a les famílies, etc. Diversos municipis, a més, organitzen actuacions (in)formatives obertes a les famílies del municipi perquè puguin conèixer els projectes educatius dels centres i també els projectes educatius municipals, en què participen centres i associacions de famílies d'alumnat, com ara fires d'ensenyament, jornades d'inici de curs, etc. Alhora, les oficines municipals d'escolarització, presents en nombrosos municipis mitjans i grans, són referents en l'atenció, informació i orientació a les famílies.

En la majoria dels municipis, però, aquests sistemes d'informació es converteixen en instruments "neutres" o poc efectius des de la perspectiva de la lluita contra la segregació escolar, en el sentit que presenten la informació sovint de forma merament descriptiva, sense aprofitar l'oportunitat que ofereixen per aconseguir promoure lògiques de tria escolar que no reproduïxin els desequilibris en l'accés al sistema educatiu, i també lògiques de presentar els projectes educatius de centre de manera col·laborativa i no competitiva.

Cal impulsar sistemes i campanyes d'informació que corregeixin les desigualtats i facin arribar, de forma efectiva, la informació a totes les famílies, també a les famílies que fan una tria de centre menys estratègica. Al marge de garantir l'accés a la informació, també cal establir mecanismes d'acompanyament perquè les famílies que habitualment en queden desplaçades la puguin interpretar i, així, exercir la tria en condicions d'igualtat. Alhora, els ajuntaments poden impulsar campanyes d'informació específiques que contribueixin a destensar els processos de tria, tot oferint una imatge cohesionada i de qualitat del conjunt de les escoles del municipi, o també impulsar dinàmiques col·laboratives per evitar que les jornades de portes obertes esdevinguin un espai de competència entre centres (i, de retruc, entre famílies).

Cal repensar els sistemes d'informació municipal perquè, lluny d'accentuar les dinàmiques de segregació escolar, esdevinguin veritables instruments que ajudin a combatre-la.

3. La promoció de pactes locals. Actualment són pocs els municipis que tenen formalment plans o acords locals per promoure la lluita contra la segregació escolar. En la majoria de municipis que tenen acords, aquests se circumscriuen als criteris d'actuació de les comissions de garanties d'admissió d'alumnat, sovint amb especial atenció a la distribució de la matrícula fora de termini. Alguns ajuntaments tenen plans o pactes municipals d'educació, d'abast més general, que en el millor dels casos preveuen la lluita contra la segregació o l'escolarització equilibrada de l'alumnat com a àmbit d'actuació. Són plans locals d'educació, projectes educatius de ciutat, plans educatius d'entorn, etc. que poden contenir referències o actuacions adreçades a combatre aquest fenomen. Finalment, hi ha altres municipis que tenen plans específics per combatre la segregació, que responen a una estratègia específica ben definida amb mesures concretes que transcendeixen l'abast d'intervenció de les comissions de garanties d'admissió.

Tot i l'existència de bones pràctiques, però, convé posar de manifest que molts dels plans o acords d'actuació existents a escala local tenen un abast limitat:

- bé perquè el seu impacte queda restringit a algun dels àmbits d'actuació, com succeeix amb els acords en el marc de les comissions de garanties d'admissió;
- bé perquè la seva inserció en plans més generals pot provocar manca de concreció i precisió o dèficits de comprensivitat en l'abordatge de la problemàtica;

■ bé perquè alguns d'aquests plans o acords no poden ser denominats formalment com a pactes coparticipats amb altres actors educatius, sinó que responen més a una lògica de pla o programa governamental, de dalt a baix, i que no sempre compten amb la complicitat i implicació de la comunitat educativa (o de part d'aquesta).

Cal promoure pactes locals contra la segregació escolar que defineixin criteris i mesures a desenvolupar per combatre aquest fenomen en el municipi, a partir de la participació i el treball compartit dels agents de la comunitat educativa, i amb el col·laboratge del Departament d'Educació.

Els pactes locals permeten visibilitzar el problema de la segregació escolar i situar-lo en l'agenda política, alinear els actors clau en l'abordatge del fenomen, més enllà dels interessos particulars de cada actor, i apoderar i legitimar les administracions a adoptar mesures decidides.

En data 12 de març de 2021 es va trametre a l'Ajuntament de Granollers l'informe *El paper dels ajuntaments en la lluita contra la segregació escolar*, amb propostes relacionades amb els sistemes d'informació municipal, els pactes locals i la planificació educativa.

Durant l'any 2021, el Síndic comptarà amb la participació de les administracions en el desplegament d'aquestes propostes i facilitarà els resultats de les valoracions obtingudes.

VI. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

6.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

AO 00106/2016

Actuació d'ofici relativa al consum de tabac en instal·lacions esportives destinades a infants

Ajuntament de Granollers
Departament de Salut

El Síndic té constància que en molts municipis hi ha instal·lacions esportives o equipaments culturals de titularitat municipal en què es desenvolupen activitats per a infants i s'hi autoritza el consum de tabac.

Alguns ajuntaments han manifestat que la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, no és aplicable a les instal·lacions municipals no destinades exclusivament a infants i adolescents, i que les terrasses de bars en instal·lacions municipals poden tenir la mateixa consideració que qualsevol terrassa de bar. El Síndic, però, considera que aquestes instal·lacions no queden fora de l'àmbit d'aplicació de la Llei d'infància, l'article 67.2 de la qual té per objectiu evitar el consum de tabac en instal·lacions on els infants desenvolupen activitats.

Per tant, ha demanat a tots els ajuntaments de Catalunya que es prohibeixi el consum de tabac en totes les terrasses i instal·lacions municipals esportives i culturals on es desenvolupin activitats per a infants, encara que no siguin utilitzades exclusivament per ells i encara que estiguin ubicades a l'aire lliure. També ha demanat que aquesta prohibició es faci extensiva a tots els parcs infantils, i que se senyalitzi convenientment en llocs visibles.

Al llarg de la tramitació d'aquesta actuació d'ofici, la majoria d'ajuntaments han exposat les actuacions que han impulsat en les instal·lacions municipals esportives i culturals on es desenvolupen activitats per a infants per prohibir i prevenir el consum de tabac.

Q 07835/2019

Queixa relativa al projecte de substitució del clavegueram en un carrer de Granollers

Ajuntament de Granollers

El promotor de la queixa va presentar dos escrits a l'Ajuntament de Granollers en què qüestionava com s'havia fet la connexió de la xarxa general de clavegueram amb la seva connexió particular. Tanmateix, no va rebre cap resposta fonamentada i per escrit.

El Síndic va recordar a l'Ajuntament que calia que donés una resposta expressa i motivada al promotor, d'acord amb el que estableixen els articles 21 i 84.2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques,

i l'article 53 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i procediment de les administracions públiques de Catalunya. I en conseqüència, li va suggerir que valorés i contestés les peticions que el promotor va adreçar en els seus escrits.

L'Ajuntament ha comunicat al Síndic que el desembre de 2019 ja va trametre al promotor de la queixa l'informe que donava resposta a la seva petició.

Q 01118/2020

Disconformitat amb la desestimació per part de l'Ajuntament de Granollers d'una proposta de canvi de denominació d'un carrer i una plaça del municipi

Ajuntament de Granollers

El promotor de la queixa exposava que havia rebut una resposta de la Comissió del Nomenclàtor segons la qual l'Ajuntament no veia cap motiu per canviar els noms del carrer i de la plaça d'Espanya del municipi. El promotor no estava d'acord amb aquesta resposta perquè considerava que no s'havia motivat de manera suficient.

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre com s'havia tramitat en aquest cas l'expedient per estudiar la proposta de canvi de denominació del promotor.

D'acord amb l'informe emès per la Comissió de Nomenclàtor, la proposta del promotor es va rebutjar perquè no proposava cap denominació concreta, sinó només que es canviés la denominació actual. L'informe també assenyala que si el promotor formula una proposta concreta de nova denominació del carrer i la plaça, es valorarà.

Q 01250/2020

Queixa relativa a la situació de precarietat d'un nucli familiar monoparental

Ajuntament de Granollers
Ajuntament de Canovelles
Departament de Territori i Sostenibilitat

D'acord amb la informació proporcionada pels serveis socials i per tots els serveis que coneixen el cas, la situació de la família és molt greu.

Per tant, el Síndic va suggerir que l'Agència de l'Habitatge de Catalunya i l'Ajuntament de Granollers, de manera conjunta, possessin a disposició de la persona interessada de manera imminent un habitatge que reunís les condicions dignes i necessàries per atendre adequadament els infants que té a càrrec, i perquè es pugui intervenir adequadament en aquest domicili.

Segons ha informat l'Administració, finalment es va adjudicar a la família un habitatge del parc de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, i ja s'hi ha traslladat.

La persona interessada percep uns ingressos reduïts amb els quals pot cobrir el lloguer de l'habitatge, i puntualment els serveis socials li proporcionen petites ajudes assistencials per cobrir necessitats bàsiques (alimentació i roba). Els serveis socials afegeixen que mantenen el seguiment actiu del cas per oferir suport a la família i treballar, de manera coordinadora amb els altres serveis, les possibles dificultats que puguin sorgir.

Q 01359/2020

Disconformitat amb una denúncia de trànsit per haver estacionat en una zona d'estacionament regulat per control horari sense el tiquet vigent

Ajuntament de Granollers

El mateix dia de la denúncia, el promotor de la queixa va presentar un escrit d'al·legacions, en què exposava que sí que disposava del tiquet d'estacionament vigent, però que per error havia introduït malament la matrícula, i que hi havia un error en l'ordre de dos números. Tot i això, les al·legacions van ser desestimades, i es va aduir que els elements constitutius de la infracció estaven suficientment acreditats, mitjançant l'informe del controlador.

El promotor, però, considerava que l'Ajuntament havia comès un error i que la infracció que se li havia d'imputar era la de l'article 36.1.g de l'Ordenança municipal de circulació (obtenir un tiquet de control

horari amb dades de matrícula que no coincideixen amb les del vehicle estacionat), i no la de l'article 36.1.a (no obtenir el document de control horari dins l'horari preceptiu, en zones d'estacionament regulat per control horari).

L'Ajuntament ha considerat que el promotor té raó i que hi ha un defecte de tramitació de l'expedient, ja que el concepte de la infracció és erroni. A banda, també s'ha observat que ha prescrit l'expedient.

Q 02785/2020

Disconformitat amb la negativa del Club Natació Granollers a retornar unes quotes

Ajuntament de Granollers

La promotora de la queixa exposava que l'abril de 2020 havia enviat un correu electrònic al Club Natació Granollers en què sol·licitava la devolució de les quotes satisfetes pel temps que les instal·lacions romanguessin tancades a causa de l'estat d'alarma decretat per la crisi sanitària provocada per la COVID-19.

Exposava que, si bé no se li havia donat resposta expressa, verbalment se li havia comunicat que no es retornarien les quotes, encara que les instal·lacions romanguessin tancades.

Posteriorment, l'Ajuntament ha donat resposta expressa a l'escrit de la promotora, i li ha explicat de manera motivada les raons de denegació de la devolució de les quotes. En concret, que l'entitat va decidir continuar cobrant les quotes socials per poder salvaguardar la seva continuïtat, decisió que va prendre seguint el criteri de la Secretaria General de l'Esport i l'Agència Catalana de Consum, pel qual els clubs i les entitats esportives, amb o sense afany de lucre, no generen devolució de les seves quotes. Les quotes que sí que generen devolució són les quotes addicionals, és a dir, les que eventualment s'hagin abonat per activitats opcionals ofertes per l'entitat i que comportin una contraprestació directa i concreta.

6.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES

AO 00276/2017

Actuació d'ofici relativa a les situacions de discriminació entre els joves en l'accés a establiments oberts al públic, espectacles públics i activitats recreatives

Ajuntament de Granollers
Ajuntament de Barcelona
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies
Departament d'Interior

El Síndic va obrir una actuació d'ofici arran de les queixes rebudes sobre situacions de discriminació per raó principalment d'origen en l'exercici del dret d'admissió en locals d'oci.

Considera que perquè es visibilitzi l'existència d'aquest tipus de pràctiques cal que es facin campanyes informatives arreu de Catalunya que permetin donar a conèixer als adolescents usuaris d'aquests serveis quin procediment han de seguir davant de situacions de discriminació.

A aquest efecte, va suggerir que s'establís l'obligació dels establiments de penjar un rètol en què específicament s'indiqui la prohibició de discriminar i el procediment que cal seguir en cas que es detecti una pràctica en aquest sentit. Va recomanar també que s'endeguessin campanyes formatives i de sensibilització entre els agents de les policies locals en aquest àmbit perquè es puguin detectar d'ofici conductes que puguin vulnerar aquests drets.

Igualment, va recomanar que s'endegués també una campanya informativa, formativa i de sensibilització entre els vigilants de seguretat per prevenir conductes que puguin contravenir la normativa vigent, sens perjudici de la que es pugui endegar també entre els responsables dels establiments i espais oberts al públic, especialment els que permeten l'entrada a adolescents menors d'edat.

La major part d'ajuntaments han donat instruccions a la policia local en el sentit que suggeria el Síndic, i en alguns casos s'han endegat mesures de sensibilització i difusió sobre aquesta qüestió.

A banda, la Direcció General d'Administració de Seguretat, que depèn del Departament d'Interior, ha endegat diverses actuacions en col·laboració amb el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i amb el Departament d'Educació, com ara, entre d'altres, l'elaboració de cartells i materials per informar els adolescents del procediment que cal seguir en cas que pateixin una situació de discriminació; l'aprovació d'un protocol d'abordatge d'infraccions d'odi i discriminació per a les policies locals de Catalunya, i l'organització d'una jornada formativa per a professorat de centres de formació de seguretat privada sobre codi de bones pràctiques en seguretat privada, que inclou pautes per prevenir pràctiques discriminatòries.

Q 01102/2020**Desacord amb el fet d'haver de pagar la totalitat de l'IBI d'un habitatge de Granollers, sense bonificació per família nombrosa**Ajuntament de Granollers

El promotor de la queixa manifestava la seva disconformitat amb el fet que se li hagi desestimat la bonificació per família nombrosa per a l'exercici 2019 de l'IBI d'un habitatge de Granollers, perquè l'Ajuntament considera que la suma dels ingressos íntegres de la unitat familiar de l'exercici 2018 supera l'import previst en l'Ordenança fiscal de 2019. Segons el promotor, però, l'Ajuntament ha tingut en compte el total d'ingressos computables a la seva activitat econòmica sense deduir-ne les despeses necessàries per poder exercir l'activitat.

El Síndic no aprecia una actuació administrativa irregular en aquest assumpte. Tanmateix, tenint en compte que en l'informe de l'Ajuntament s'apunta que es pot estudiar la possibilitat de modificar, en un futur, la regulació del benefici fiscal objecte de la queixa en el sentit de quantificar la capacitat econòmica en funció dels rendiments nets obtinguts (en lloc de la suma dels ingressos íntegres), ha suggerit que es valori fer aquesta modificació per al proper exercici.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que en sessió del ple de 27 d'octubre de 2020 es va aprovar inicialment la modificació de les ordenances fiscals que han de regir a partir de 2021.

Q 04070/2020**Disconformitat amb la manca de resposta de l'Ajuntament de Granollers a una sol·licitud d'informació**Ajuntament de Granollers

El promotor de la queixa exposava que havia sol·licitat a l'Ajuntament de Granollers informació sobre l'empresa contractada per fer-se càrrec del casal d'estiu del municipi i sobre el nombre de persones amb discapacitat que presten el servei per a aquesta empresa. Tot i això, no va rebre resposta.

En vista d'aquesta informació i atesa l'obligació de les administracions de dictar una resolució expressa en tots els procediments i a notificar-la en un termini màxim de tres mesos, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que donés resposta escrita a la sol·licitud d'informació del promotor de la queixa, la tramitació de la qual havia superat amb escreix els terminis legalment establerts.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que la petició presentada pel promotor no va ser contestada al seu moment amb la voluntat de fer-ho més endavant, i que finalment no es va enviar la resposta per oblit. L'Ajuntament considera que un any més tard, amb la resposta tramesa al Síndic, s'ha gestionat l'assumpte. No s'ha informat, però, si aquesta informació ha estat traslladada a la persona interessada. Per tant, el Síndic ha recordat de nou a l'Ajuntament que ha de donar resposta escrita a la persona interessada i explicar-li les dificultats que han impedit atendre la seva consulta en temps i forma.

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

