



# INFORME DE TORELLÓ 2020

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDIX

<b>I. CONSIDERACIONS GENERALS .....</b>	<b>3</b>
<b>II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME ANUAL 2020 DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA .....</b>	<b>3</b>
<b>III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A TORELLÓ EN DADES.....</b>	<b>5</b>
3.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Torelló durant el 2020.....	5
3.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2020 en què la persona interessada resideix a Torelló .....	8
<b>IV. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA.....</b>	<b>12</b>
<b>V. PACTE CONTRA LA SEGREGACIÓ ESCOLAR A CATALUNYA.....</b>	<b>13</b>
<b>VI. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS .....</b>	<b>17</b>
6.1. Resolucions complertes .....	17



## 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 Torelló, 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 25 de febrer de 2010 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 TORELLÓ EN DADES

#### 3.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE TORELLÓ DURANT EL 2020

L'Ajuntament de Torelló ha estat l'administració afectada en un total de 6 queixes, i segueix la dinàmica d'anys anteriors, en què cada cop era més freqüent la reducció de queixes tramitades amb l'Ajuntament. A més, aquest any, la COVID-19 ha provocat que el conjunt de queixes del Síndic hagi afectat més aspectes propis de l'Administració autonòmica (salut, residències de gent gran, etc.) i estatal (ERTO).

La majoria de queixes se centren en les molèsties per contaminació acústica per la refrigeració d'un supermercat, el mal estat d'un camí per accedir a un habitatge, la neteja de la via pública, les molèsties de contaminació acústica per festes al costat d'un habitatge o la manca de resolució a una sol·licitud d'ajut per al lloguer.

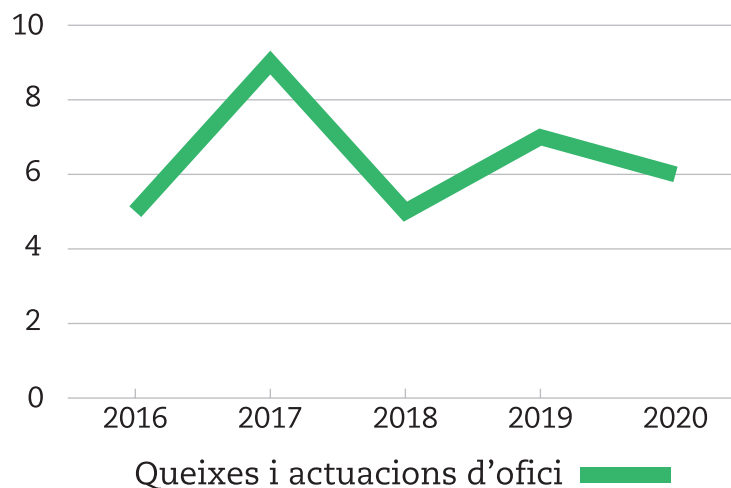
A més, convé destacar que durant el mes de gener de 2021 el Síndic va presentar l'informe *Expansió, reglamentació i ús de les pistoles elèctriques entre les policies de Catalunya*, amb un enfocament particular en l'àmbit municipal i dades recopilades a partir de l'actuació d'ofici AO 89/2019 rebudes durant l'any 2019 i 2020. L'Ajuntament de Torelló va respondre el qüestionari tramès pel Síndic en data 25 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, i no hi ha previsió d'adquirir-ne en breu.

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 Torelló

	2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	1	20,0	-	0,0	1	20,0	1	14,3	1	16,7
Discriminacions	-	0,0	-	0,0	1	20,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	1	20,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	14,3	1	16,7
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Administració pública i tributs</b>	1	20,0	2	22,2	1	20,0	3	42,9	-	0,0
Administració pública i drets	1	20,0	2	22,2	1	20,0	2	28,6	-	0,0
Tributs	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	14,3	-	0,0
<b>Polítiques territorials</b>	2	40,0	6	66,7	3	60,0	2	28,6	5	83,3
Habitatge	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	14,3	1	16,7
Medi ambient	-	0,0	5	55,6	1	20,0	1	14,3	3	50,0
Urbanisme i mobilitat	2	40,0	1	11,1	2	40,0	-	0,0	1	16,7
Consum	-	0,0	1	11,1	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	1	20,0	-	0,0	-	0,0	1	14,3	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Total</b>	5	100,0	9	100,0	5	100,0	7	100,0	6	100,0





En relació amb els terminis de tramitació, reproduint el que ha passat en els darrers anys, el temps de resolució dels expedients és excessiu, tant pel que fa a l'Administració com al 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 pugui les queixes i les sol·licituds de les persones interessades ha de ser una prioritat.

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Ajuntament de Torelló	100,1	22,6	43,4	80,0	115,0
Síndic	69,6	23,3	56,6	85,6	71,0
Persona interessada	23,4	4,6	19,0	18,1	35,0

En relació amb l'estat de tramitació de les queixes, durant l'any 2020 s'han finalitzat 10 expedients (90,9%). D'aquests 10, en un 70% dels casos no s'ha detectat cap irregularitat en l'actuació administrativa, mentre que en un 30% 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.

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

	N	%
Queixes en tramitació	1	9,1
Queixes finalitzades	10	90,9
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,0</b>

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 Torelló:

- Ha pres mesures per complir 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 revisat els acords i el procediment relatius a un expedient sancionador, i ha procedit d'ofici a la revocació i la devolució de l'import liquidat.
- Ha fet les gestions oportunes per demanar a la Diputació de Barcelona la realització d'un mesurament sonomètric per avaluar les molèsties denunciades derivades de la maquinària d'un supermercat.

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

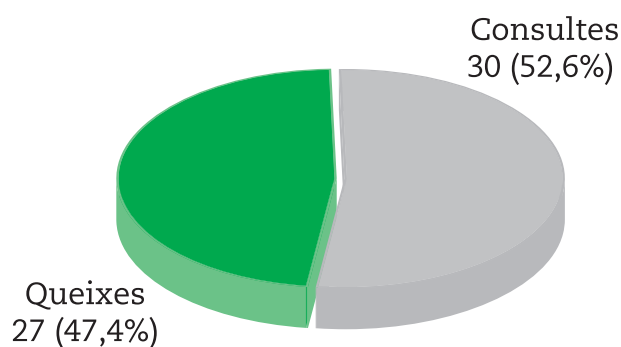
	N	%
<b>Irregularitat de l'Administració</b>	<b>3</b>	<b>30,0</b>
Es resol el problema	2	20,0
Resolucions acceptades	-	0,0
Resolucions parcialment acceptades	1	10,0
Resolucions no acceptades	-	0,0
<b>No-irregularitat de l'Administració</b>	<b>7</b>	<b>70,0</b>
<b>La persona interessada desisteix</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>
<b>Queixes no admeses a tràmit</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>

### 3.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2020 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A TORELLÓ

L'any 2020 s'ha produït un increment significatiu de les queixes i consultes, dinàmica que es reproduïx en tot el territori català. De fet, tot i que ha augmentat el nombre de queixes, aquest increment es produeix perquè s'ha triplicat el nombre consultes.

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

	N	%
■ Queixes	27	47,4
■ Consultes	30	52,6
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100,0</b>



La majoria de queixes i consultes se circumscriuen a l'àmbit de polítiques territorials (gestió d'impactes ambientals, neteja de la via pública i molèsties per sorolls, ajuts socials i d'habitatge i llicències d'obres), seguit pels àmbits de consum i de polítiques socials.

En l'àmbit de consum hi ha diverses matèries especialment afectades aquest any, com ara subministraments (desacord amb la facturació del servei, avaries i talls en el subministrament) i transports públics (manca d'inversió en la línia R3 de rodalies i disconformitat amb la companyia de transport aeri en un context de mesures restrictives de mobilitat com a conseqüència de la COVID-19).

En l'àmbit de polítiques socials hi ha diverses matèries especialment afectades aquest any, com ara salut (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), treball i pensions (fonamentalment, per la gestió dels autònoms), i serveis socials (llistes d'espera per accedir a una plaça residencial pública).

## 6. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	7	25,9	6	20,0	13	22,8
Discriminació	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	1	3,7	3	10,0	4	7,0
Salut	4	14,8	-	0,0	4	7,0
Serveis socials	1	3,7	1	3,3	2	3,5
Treball i pensions	1	3,7	2	6,7	3	5,3
<b>Administració pública i tributs</b>	5	18,5	2	6,7	7	12,3
Administració pública i drets	4	14,8	1	3,3	5	8,8
Tributs	1	3,7	1	3,3	2	3,5
<b>Polítiques territorials</b>	9	33,3	9	30,0	18	31,6
Habitatge	4	14,8	6	20,0	10	17,5
Medi ambient	4	14,8	2	6,7	6	10,5
Urbanisme i mobilitat	1	3,7	1	3,3	2	3,5
<b>Consum</b>	6	22,2	9	30,0	15	26,3
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Cultura i llengua</b>	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Altres</b>	-	0,0	4	13,3	4	7,0
<b>Total</b>	27	100,0	30	100,0	57	100,0

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

	Queixes	Consultes	Total
2016	29	22	51
2017	24	17	41
2018	34	22	56
2019	25	10	35
2020	27	30	57

Tal com ja passava 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). També són les dones les que presenten un nombre més alt de queixes en l'àmbit de polítiques territorials (molès-

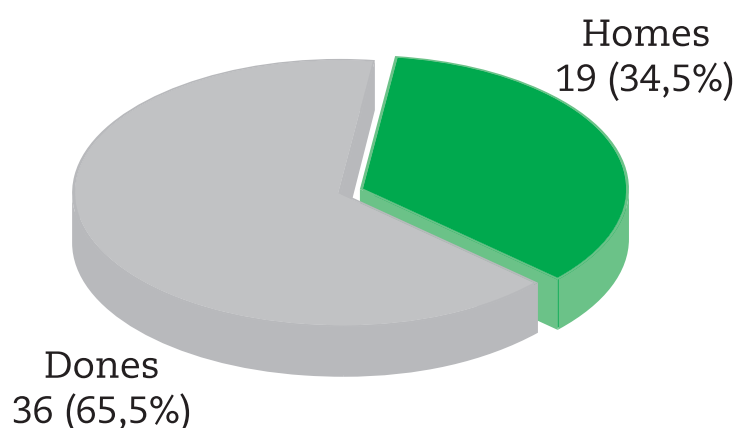
ties per sorolls o olors, accés a habitatge social, urbanisme) i de consum (facturació de subministraments, incidències del transport públic), mentre que els homes ho fan en administració pública i tributs (sancions, pagament de tributs, etc.).

#### 8. Queixes i consultes procedents de Torelló per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Persona física</b>	26	96,3	29	96,7	55	96,5
Dona	17	63,0	19	63,3	36	63,2
Home	9	33,3	10	33,4	19	33,3
<b>Persona jurídica</b>	1	3,7	1	3,3	2	3,5
<b>Total</b>	27	100,0	30	100,0	57	100,0

#### 9. Queixes i consultes procedents de Torelló per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	10	27,8	3	15,8	13	23,6
Discriminació	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	4	11,1	-	0,0	4	7,3
Salut	2	5,6	2	10,5	4	7,3
Serveis socials	1	2,8	1	5,3	2	3,6
Treball i pensions	3	8,3	-	0,0	3	5,5
<b>Administració pública i tributs</b>	3	8,3	4	21,1	7	12,7
Administració pública i drets	2	5,6	3	15,8	5	9,1
Tributs	1	2,8	1	5,3	2	3,6
<b>Polítiques territorials</b>	10	27,8	7	36,8	17	30,9
Habitatge	5	13,9	4	21,1	9	16,4
Medi ambient	4	11,1	2	10,5	6	10,9
Urbanisme i mobilitat	1	2,8	1	5,3	2	3,6
<b>Consum</b>	10	27,8	4	21,1	14	25,5
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Cultura i llengua</b>	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Altres</b>	3	8,3	1	5,3	4	7,3
<b>Total</b>	36	100,0	19	100,0	55	100,0



#### 10. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2015-2019

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de persones afectades en les queixes	29	24	34	25	27
Nombre de persones afectades en les consultes	22	17	22	10	30
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>41</b>	<b>56</b>	<b>35</b>	<b>57</b>

Les administracions amb les quals s'han tramitat les queixes i consultes procedents de Torelló són de manera similar l'Administració autonòmica (especialment els departaments de Salut, de Territori i Sostenibilitat i d'Interior) i l'Administració local, en concret, el mateix Ajuntament.

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

	Queixes	%
<b>Administració autonòmica</b>	<b>9</b>	<b>50,0</b>
Departament d'Interior	2	11,1
Departament de Salut	3	16,7
Departament de Territori i Sostenibilitat	3	16,7
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	1	5,6
<b>Administració local</b>	<b>7</b>	<b>38,9</b>
Ajuntament de Castelló d'Empúries	1	5,6
Ajuntament de Torelló	5	27,8
Diputació de Girona	1	5,6
<b>Serveis d'interès general</b>	<b>2</b>	<b>11,1</b>
Aigües de Barcelona (AGBAR)	2	11,1
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100,0</b>

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

	Queixes	Consultes	Total
2016	9	7	16
2017	14	3	17
2018	15	5	20
2019	8	6	14
2020	-	4	4

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 Torelló, el Síndic va rebre un total de 4 trucades el 22 de setembre de 2020. Les persones ateses per l'equip del Síndic per trucada o videotrucada van presentar 4 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (telefonía i gas), medi ambient, tributs, molèsties per sorolls, habitatge, etc.

### 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 Torelló, 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 de sol·licitant ocult, es va trametre una pregunta relacionada amb el pla d'igualtat de l'Administració i, si se'n disposava, sobre l'informe d'avaluació de compliment del pla.

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.

Tot i això, també s'ha valorat l'ús de llenguatge inclusiu en els tràmits de sol·licitud d'accés a la informació pública. En el cas de l'Ajuntament de Torelló, pel que fa a la sol·licitud, no se'n fa ús.

L'aprovació de la Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes, entre d'altres, fa palesa la necessitat d'incorporar també el llenguatge inclusiu. De la mateixa manera, la Llei 11/2014, de 10 d'octubre, per garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals per erradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia, també estableix mesures que s'han de complir en les administracions públiques per a la garantia dels seus drets.

El Síndic de Greuges entén que les administracions han d'impulsar tot un conjunt de canvis, mitjançant les seves polítiques, per garantir aquests drets. Després de l'aprovació fa cinc i sis anys, respectivament, d'ambdues lleis, es fa necessari un canvi en el conjunt d'administracions catalanes, també pel que fa a l'ús del llenguatge en la relació amb la ciutadania.

Aquest canvi, a més, és relativament senzill d'aplicar, atès que es tracta d'adoptar unes pautes comunes, normalitzades quant a tota una sèrie de camps o metadades, i que es puguin

incorporar al conjunt d'eines corporatives que s'apliquen en la majoria d'administracions catalanes. Un cop abordat aquest canvi, no ha de resultar difícil per al conjunt d'administracions l'aplicació de la mateixa terminologia en els formularis que encara no estan desenvolupats en les eines de tramitació electrònica.

Com tampoc ha de resultar especialment costosa la garantia dels drets de les persones transgènere, i la introducció en els formularis dels noms sentits, en comptes de continuar essent tractats per les administracions amb els noms que consten en els documents d'identificació.

Pel que fa a l'avís de recepció establert en la normativa, l'Ajuntament de Torelló compleix el que estableix la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú, i parcialment, el que estableix la normativa de transparència (dia de recepció, data màxima de resolució, sentit del silenci). En canvi, no s'identifica ni l'òrgan ni la persona responsable.

Tot i això, es dona resposta de manera coherent i completa en un termini d'11 dies (unes dades extraordinàriament positives des de la perspectiva de servei públic orientat a la ciutadania).

Es lliura la informació mitjançant una comunicació formal que informa de les vies de recurs i del sistema de garanties establert en la normativa de transparència.

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 Torelló el va signar.

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 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 colideratge 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 Torelló 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 Torelló  
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 02482/2019

**Disconformitat amb la incoació d'un expedient sancionador per la presumpta comissió d'una infracció de l'Ordenança de convivència ciutadana de Torelló**

Ajuntament de Torelló

La promotora de la queixa exposava que se li havia incoat un expedient per la presumpta comissió d'una infracció consistent a tenir la música molt alta i pertorbar el descans veïnal. Tot i això, considerava que no havia comès la infracció que se li imputava. Per aquest motiu, va presentar un recurs de reposició contra la resolució sancionadora, al qual no va rebre resposta.

De la informació tramesa per l'Ajuntament se'n desprèn que atès que es va remetre l'expedient a l'Organisme de Gestió Tributària sense que s'hagués resolt prèviament el recurs de reposició de la promotora, no era executiva la resolució i, per tant, no es podia liquidar la sanció fins que no s'hagués resolt el recurs. Per aquest motiu, es van iniciar els tràmits per retornar d'ofici l'import abonat per la promotora.

A més, atès que la infracció que s'atribuïa a la promotora era lleu segons l'Ordenança de convivència ciutadana, la sanció ha prescrit, ja que ha transcorregut més d'un any des que es va imposar.

Q 00484/2020

**Queixa relativa als problemes de sorolls i vibracions que pateix una persona dins el seu habitatge, derivats d'una activitat de supermercat situada als baixos de l'edifici**

Ajuntament de Torelló

El promotor de la queixa exposava que havia presentat una instància a l'Ajuntament en què denunciava les molèsties, especialment després que el juny del 2019 l'activitat instal·lés un nou motor de refrigeració que funciona les vint-i-quatre hores del dia i que emet sorolls i vibracions. També esmentava que la comunitat de l'edifici havia presentat una altra instància. Tot i això, la situació no havia millorat.

Posteriorment, l'Ajuntament de Torelló ha informat que, atès que no disposa d'enginyer municipal en plantilla, ha demanat a la Diputació de Barcelona que dugui a terme un mesurament sonomètric que avalui les molèsties denunciades. I ha indicat que aquesta informació ha estat notificada tant al promotor com a la comunitat.



**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

