



INFORME DE TORELLÓ 2014

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A TORELLÓ EN DADES	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Ajuntament de Torelló durant el 2014.....	5
2.2. Queixes i consultes tramitades durant el 2014 en què la persona interessada resideix a Torelló	7
III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS	11
3.1. Resolucions complertes	11

I. CONSIDERACIONS GENERALS

El 25 de febrer de 2010 es va signar el conveni de col·laboració entre l'Ajuntament de Torelló i el Síndic de Greuges.

Aquest informe és el cinquè elaborat pel Síndic de Greuges sobre les actuacions (queixes i consultes) que tenen com a destinatari l'Ajuntament de Torelló. L'informe també recull les queixes dirigides a altres institucions i empreses que tenen com a promotores persones residents al municipi.

Durant el 2014 l'oficina itinerant d'atenció a les persones del Síndic de Greuges, en la seva visita a Torelló, va atendre 10 persones, que van presentar 7 queixes i van fer 3 consultes.

La taula 1 mostra l'evolució de les actuacions del Síndic que han tingut com a destinatari l'Ajuntament. Per al 2014 han estat un total d'11 actuacions, una xifra similar a la dels darrers anys, tot i que superior a la rebuda per alguns ajuntaments amb un nombre de població similar a Torelló.

De les actuacions realitzades es poden destacar les següents característiques:

- Les temàtiques d'administració pública i tributs i les de polítiques socials són les que més queixes han acumulat.
- Cal remarcar una disminució en 18 dies respecte a l'any anterior del temps emprat per l'Ajuntament a donar resposta als tràmits requerits pel Síndic, i també un increment de 8 dies de la mateixa oficina del Síndic de Greuges. En concret, l'Ajuntament requereix 85,5 dies i el Síndic de Greuges, 64,1.
- Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de Torelló, durant el 2014 s'han finalitzat 8 actuacions i 3 continuen en tramitació. De les actuacions finalitzades, només en quatre casos s'ha apreciat algun tipus d'irregularitat de l'Administració local. En tots els casos en què això s'ha produït, el problema que va originar la queixa s'ha resolt satisfactòriament per a la persona que la va presentar.

La taula 6 mostra el nombre de queixes i consultes tramitades pel Síndic durant l'any 2014 promogudes per residents a Torelló. Han estat 47, 29 de les quals han estat queixes i 18, consultes. Les principals característiques d'aquestes actuacions són:

- Quant a les administracions afectades en les queixes presentades per persones amb veïnatge al municipi (taula 10), predominen les referides a l'Administració de la Generalitat (14 queixes) i a l'Administració local (13 queixes, de les quals 10 es corresponen a l'Ajuntament de Torelló).
- Pel que fa a la matèria objecte d'aquestes queixes (taula 7), la majoria s'ha concentrat en temes de polítiques socials (18 actuacions), d'administració pública i tributs (13 actuacions) i de consum (7 actuacions).
- El nombre de persones afectades que han instat l'actuació del Síndic ha estat de 49, xifra lleugerament inferior a la de l'any anterior.

Finalment, cal esmentar que en el darrer capítol d'aquest breu informe es poden consultar els resums de les resolucions del Síndic del 2014 que tenien com a destinatari el govern local en funció de si han estat complertes, acceptades o no acceptades per l'Ajuntament.

En el moment d'elaborar aquest informe, a inicis del 2015, el Síndic de Greuges de Catalunya té signats convenis de col·laboració amb vint-i-tres ajuntaments de tot Catalunya, a banda del de Torelló i del que té signat amb el Consell General de la Vall d'Aran. Aquests ajuntaments són: Arenys de Munt, Barberà del Vallès, Calella, Canet de Mar, Cardedeu, Castellar del Vallès, Cubelles, Esparreguera, Granollers, Manresa, Matadepera, Molins de Rei, Olot, el Prat de Llobregat, Premià de Mar, Roses, Sant Andreu de Llavaneres, Sant Adrià de Besòs, Sant Pere de Ribes, Sant Quirze del Vallès, Tarragona i Tàrraga.

II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A TORELLÓ EN DADES

2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI TRAMITADES AMB L'AJUNTAMENT DE TORELLÓ DURANT EL 2014

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

	2010		2011		2012		2013		2014	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	3	21,43	3	23,08	-	-	2	20	3	27,27
Educació i recerca	-	-	-	-	-	-	1	10	1	9,09
Infància i adolescència	-	-	-	-	-	-	1	10	1	9,09
Salut	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	3	21,43	3	23,08	-	-	-	-	1	9,09
Treball i pensions	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Administració pública i tributs	4	28,57	2	15,38	1	14,29	3	30	4	36,36
Administració pública i drets	2	14,29	1	7,69	1	14,29	2	20	2	18,18
Tributs	2	14,29	1	7,69	-	-	1	10	2	18,18
Polítiques territorials	7	50,00	8	61,54	6	85,71	4	40	2	18,18
Medi ambient	3	21,43	4	30,77	4	57,14	3	30	2	18,18
Urbanisme i habitatge	4	28,57	4	30,77	2	28,57	1	10	-	-
Consum	-	-	-	-	-	-	1	10	1	9,09
Seguretat ciutadana i justícia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-	1	9,09
Total	14	100	13	100	7	100	10	100	11	100

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

	Població	Queixes
Santa Coloma de Farners	12.601	7
Llagosta, la	13.430	21
Badia del Vallès	13.553	4
Torelló	13.949	11
Canet de Mar*	14.123	7
Corbera de Llobregat	14.237	21
Palau-solità i Plegamans	14.454	7
Mitjana	13.764	11,14

* Tenen conveni de visió singular de supervisió

3. Temps en dies emprat per l'Ajuntament de Torelló, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2012-2014

	2012	2013	2014
Ajuntament de Torelló	123	103,05	85,5
Síndic	90	56,18	64,1
Persona interessada	11,8	4,02	4,76

4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	3	27,27
Queixes finalitzades	8	72,73
Total	11	100

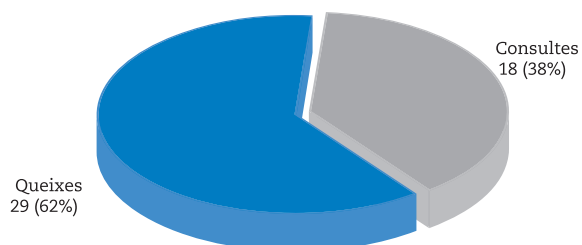
5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	4	50
Es resol el problema	2	25
Resolucions acceptades	2	25
Resolucions parcialment acceptades	-	-
Resolucions no acceptades	-	-
No-irregularitat de l'Administració	4	50
La persona interessada desisteix	-	-
Queixes no admeses a tràmit	-	-
Total	8	100

2.2. QUEIXES I CONSULTES TRAMITADES DURANT EL 2014 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A TORELLÓ

6. Queixes i consultes tramitades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	29	61,70
■ Consultes	18	38,30
Total	47	100

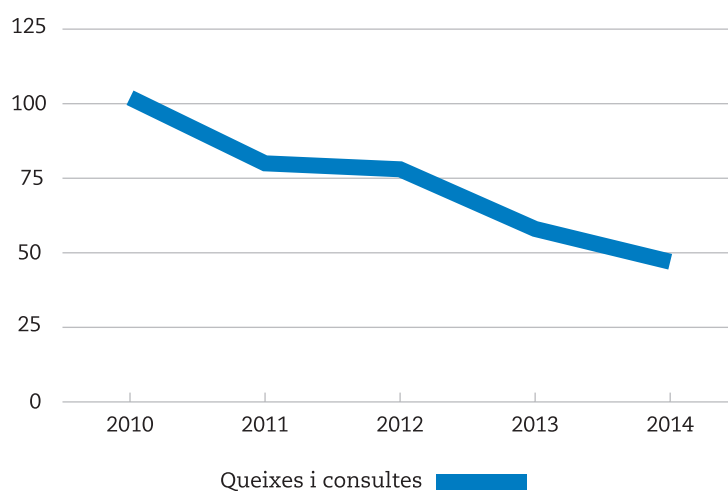


7. Queixes i consultes tramitades per matèries

	Total		Queixes		Consultes	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	18	38,30	14	48,28	4	22,22
Educació i recerca	3	6,38	2	6,90	1	5,56
Infància i adolescència	3	6,38	2	6,90	1	5,56
Salut	3	6,38	2	6,90	1	5,56
Serveis socials	9	19,15	8	27,59	1	5,56
Treball i pensions	-	-	-	-	-	-
Administració pública i tributs	13	27,66	7	24,14	6	33,33
Administració pública i drets	6	12,77	4	13,79	2	11,11
Tributs	7	14,89	3	10,34	4	22,22
Polítiques territorials	6	12,77	3	10,34	3	16,67
Medi ambient	3	6,38	2	6,90	1	5,56
Urbanisme i habitatge	3	6,38	1	3,45	2	11,11
Consum	7	14,89	4	13,79	3	16,67
Seguretat ciutadana i justícia	-	-	-	-	-	-
Cultura i llengua	1	2,13	1	3,45	-	-
Altres	2	4,26	-	-	2	11,11
Total	47	100	29	100	18	100

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

	Total	Queixes	Consultes
2010	102	38	64
2011	80	34	46
2012	78	29	49
2013	58	36	22
2014	47	29	18



9. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes tramitades durant el període 2010-2014

	2010	2011	2012	2013	2014
Nombre de persones afectades en les queixes	43	39	34	36	31
Nombre de persones afectades en les consultes	64	46	49	22	18
Total	107	85	83	58	49

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

	Queixes	%
Administració autonòmica	14	45,2
Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca, Alimentació i Medi Natural	1	3,2
Departament d'Empresa i Ocupació	6	19,4
Departament d'Ensenyament	2	6,5
Departament de Benestar Social i Família	2	6,5
Departament de Salut	2	6,5
Departament de Territori i Sostenibilitat	1	3,2
Administració local	13	41,9
Ajuntament de Balenyà	1	3,2
Ajuntament de Torelló	10	32,3
Consell Comarcal d'Osona	1	3,2
Diputació de Barcelona	1	3,2
Companyies elèctriques	1	3,2
ENDESA	1	3,2
Companyies de gas	3	9,7
JAZZTEL	1	3,2
Telefónica España, SAU	2	6,5
Total	31	100

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

	Població	Total	Queixes	Consultes
Santa Coloma de Farners	12.601	26	18	8
Llagosta, la	13.430	58	36	22
Badia del Vallès	13.553	36	23	13
Torelló	13.949	47	29	18
Canet de Mar*	14.123	71	28	43
Corbera de Llobregat	14.237	63	35	28
Palau-solità i Plegamans	14.454	27	14	13
Mitjana	13.764	46,86	26,14	20,71

* Tenen conveni de visió singular de supervisió

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

	Total	Queixes	Consultes
2010	26	13	13
2011	12	6	6
2012	17	5	12
2013	16	8	8
2014	10	7	3

III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 05963/2013

Disconformitat amb la denegació d'una sol·licitud de logopeda i educadora amb coneixement de llengua de signes catalana per a un alumne d'una llar d'infants de Torelló

Ajuntament de Torelló

El Síndic ha demanat informació sobre aquest assumpte a les administracions afectades: Ajuntament de Torelló i Direcció General d'Atenció a la Família i Comunitat del Departament d'Ensenyament.

L'Ajuntament ha informat que la direcció de la llar d'infants va assignar al grup una mestra diplomada en educació especial amb un lleu coneixement de llenguatge de signes, i el Departament d'Ensenyament ha confirmat que, quan un centre de recursos educatius per a deficients auditius (CREDA) necessita un professional amb formació en llengua de signes catalana, el Departament n'hi assigna un que tingui aquests coneixements.

Q 05849/2014

Disconformitat amb la liquidació d'una taxa de residus domèstics corresponent a l'exercici 2014 amb relació a una plaça d'aparcament

Ajuntament de Torelló

La persona interessada exposa que l'Ajuntament no li havia liquidat mai cap taxa en concepte de residus, i que l'únic tribut que ha fet efectiu cada any fins ara és l'impost sobre béns immobles. El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que justifiqui la liquidació de la taxa de residus i indiqui si es va dur a terme la corresponent notificació prèvia de l'alta en el padró fiscal, i que li indiqui si és correcta la informació que el Consell Comarcal d'Osona va traslladar verbalment a la persona interessada respecte del

fet que l'Ajuntament havia comès un error i havia fet tributar la plaça d'aparcament com si es tractés d'un local comercial.

L'Ajuntament ha constatat que, efectivament, la liquidació de la taxa no és procedent, i per tant ja ha tramitat la baixa dels rebuts de la taxa que s'havien emès.

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

