



# INFORME DE TORELLÓ 2013

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDIX

<b>I. CONSIDERACIONS GENERALS .....</b>	<b>3</b>
<b>II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A TORELLÓ EN DADES .....</b>	<b>5</b>
2.1. Queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Ajuntament de Torelló durant el 2013.....	5
2.2. Queixes i consultes tramitades durant el 2013 en què la persona interessada resideix a Torelló .....	7
<b>III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS .....</b>	<b>11</b>
3.1. Resolucions complertes .....	11



## I. CONSIDERACIONS GENERALS

Aquest quart informe que el Síndic de Greuges elabora per a l'Ajuntament de Torelló s'emmarca en el conveni de col·laboració\* signat el 25 de febrer juny de 2010 entre aquestes dues institucions. L'informe recull les actuacions (queixes i consultes) rebudes al Síndic i que tenen com a destinatari l'Ajuntament de Torelló, i també les queixes dirigides a altres institucions i empreses que tenen com a promotores persones residents a Torelló.

Durant el 2013 l'oficina itinerant d'atenció a les persones del Síndic de Greuges, en la seva visita a Torelló, va atendre 16 persones, un nombre similar a les persones ateses els dos darrers anys.

El nombre de queixes tramitades pel Síndic de Greuges de Catalunya al llarg del 2013 amb referència a l'Ajuntament de Torelló ha estat de 10 (taula 1). Com es pot observar a la mateixa taula, no hi ha cap matèria que destaquï per sobre de la resta pel que fa al nombre de queixes rebudes.

La taula 2 mostra que en relació amb la mitjana de queixes que han rebut ajuntaments de municipis de mides poblacionals similars l'Ajuntament de Torelló té un nombre de queixes equivalent.

Cal insistir, com ja es va fer l'any passat, en la necessitat de continuar reduint el nombre de dies emprats en la tramitació per donar resposta als tràmits requerits pel Síndic de Greuges (taula 3). L'Ajuntament de Torelló triga 103 dies de mitjana, al voltant d'un 20% de temps emprat menys que l'any anterior. El Síndic de Greuges, per la seva banda, ha emprat 56 dies, amb una reducció notable respecte al 2012.

Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de Torelló, durant el 2013 s'han finalitzat 4 actuacions i 6 continuen en tramitació. D'aquestes actuacions finalitzades només en dues s'ha apreciat algun tipus d'irregularitat de l'Administració local. En les altres dues s'ha tancat per manca d'irregularitat. En tots els casos en què s'havia produït alguna irregularitat, el problema que havia originat la queixa s'ha resolt satisfactòriament per a la persona que la va presentar.

Les queixes i les consultes tramitades pel Síndic durant l'any 2013 de residents a Torelló (taula 6) han estat 58, de les quals 36 han estat queixes i 22, consultes. Aquesta xifra representa una clara disminució respecte als anys anteriors.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades per persones amb veïnatge a Torelló (taula 10), hi ha un nombre més alt de queixes adreçades a l'Administració de la Generalitat (18 queixes), davant les 11 que es corresponen a l'Administració local. D'aquestes queixes, 3 anaven adreçades a empreses privades de Gas i Electricitat.

Pel que fa a la matèria objecte de les actuacions tramitades durant el 2013 de persones residents a Torelló (taula 7), la majoria s'ha concentrat en temes de polítiques socials (22 de 58), administració pública i tributs (10), i consum (11 actuacions).

En el darrer capítol d'aquest breu informe es poden consultar els resums de les resolucions del Síndic en funció de si han estat complertes, acceptades o no acceptades per l'Ajuntament al llarg del 2013.

\* L'any 2013 el Síndic de Greuges de Catalunya té signats convenis de col·laboració amb 23 municipis de tot Catalunya.



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

### 2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI TRAMITADES AMB L'AJUNTAMENT DE TORELLÓ DURANT EL 2013

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

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

#### 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
Mont-roig del Camp	12.906	3
Llagosta, la	13.447	4
Badia del Vallès	13.531	6
<b>Torelló</b>	<b>13.908</b>	<b>10</b>
Canet de Mar*	14.124	12
Corbera de Llobregat	14.315	21
Palau-solità i Plegamans	14.454	7
<b>Mitjana</b>	<b>13.812</b>	<b>9</b>

\* 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 2013

	2012	2013
Ajuntament de Torelló	123	103,05
Síndic	90	56,18
Persona interessada	11,8	4,02

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

	N	%
Queixes en tramitació	6	60
Queixes finalitzades	4	40
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

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

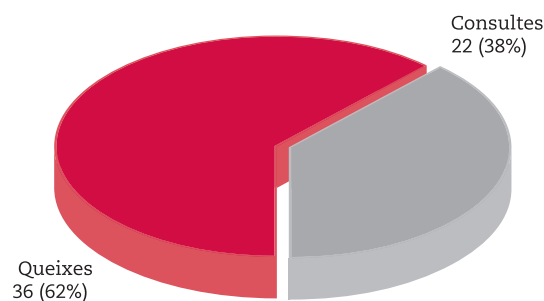
	N	%
<b>Irregularitat de l'Administració</b>	<b>2</b>	<b>50</b>
Es resol el problema	1	25
Resolucions acceptades	1	25
Resolucions parcialment acceptades	-	-
Resolucions no acceptades	-	-
<b>No-irregularitat de l'Administració</b>	<b>2</b>	<b>50</b>
La persona interessada desisteix	-	-
Queixes no admeses a tràmit	-	-
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100</b>



## 2.2. QUEIXES I CONSULTES TRAMITADES DURANT EL 2013 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A TORELLÓ

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

	N	%
■ Queixes	36	62,07
■ Consultes	22	37,93
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100</b>

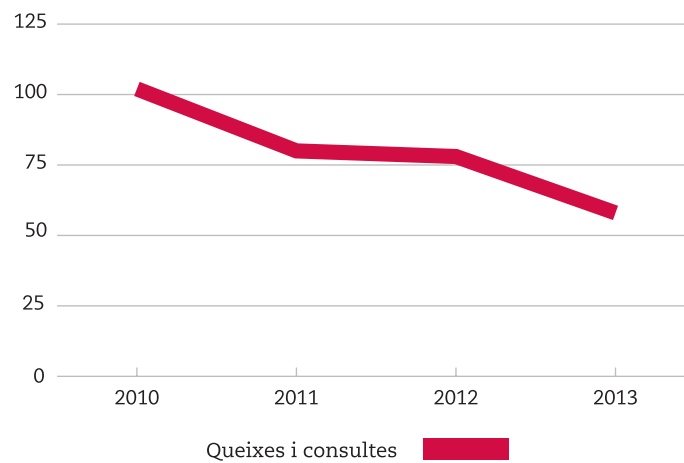


### 7. Queixes i consultes tramitades per matèries

	Total		Queixes		Consultes	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>22</b>	<b>37,93</b>	<b>15</b>	<b>41,67</b>	<b>7</b>	<b>31,82</b>
Educació i recerca	6	10,34	3	8,33	3	13,64
Infància i adolescència	1	1,72	1	2,78	-	-
Salut	4	6,90	2	5,56	2	9,09
Serveis socials	11	18,97	9	25,00	2	9,09
Treball i pensions	-	-	-	-	-	-
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>10</b>	<b>17,24</b>	<b>9</b>	<b>25,00</b>	<b>1</b>	<b>4,55</b>
Administració pública i drets	5	8,62	5	13,89	-	-
Tributs	5	8,62	4	11,11	1	4,55
<b>Polítiques territorials</b>	<b>8</b>	<b>13,80</b>	<b>7</b>	<b>19,44</b>	<b>1</b>	<b>4,55</b>
Medi ambient	4	6,90	4	11,11	-	-
Urbanisme i habitatge	4	6,90	3	8,33	1	4,55
<b>Consum</b>	<b>11</b>	<b>18,97</b>	<b>3</b>	<b>8,33</b>	<b>8</b>	<b>36,35</b>
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	<b>1</b>	<b>1,72</b>	<b>1</b>	<b>2,78</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Cultura i llengua</b>	<b>1</b>	<b>1,72</b>	<b>1</b>	<b>2,78</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Altres</b>	<b>5</b>	<b>8,62</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>22,73</b>
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100</b>	<b>36</b>	<b>100</b>	<b>22</b>	<b>100</b>

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

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



## 9. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes tramitades durant el 2013

	2010	2011	2012	2013
Nombre de persones afectades en les queixes	43	39	34	36
Nombre de persones afectades en les consultes	64	46	49	22
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>85</b>	<b>83</b>	<b>58</b>

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

	Queixes	%
<b>Administració autonòmica</b>	<b>18</b>	<b>56,25</b>
Departament d'Empresa i Ocupació	6	18,75
Departament d'Ensenyament	4	12,50
Departament d'Interior	2	6,25
Departament de Benestar Social i Família	2	6,25
Departament de Salut	2	6,25
Departament de Territori i Sostenibilitat	2	6,25
<b>Administració local</b>	<b>11</b>	<b>34,38</b>
Ajuntament de Manlleu	1	3,13
Ajuntament de Sabadell	1	3,13
Ajuntament de Sant Sadurní d'Osona	1	3,13
Ajuntament de Torelló	7	21,85
Diputació de Barcelona	1	3,13
<b>Companyies elèctriques</b>	<b>2</b>	<b>6,25</b>
ENDESA	2	6,25
<b>Companyies telefòniques</b>	<b>1</b>	<b>3,13</b>
Telefónica España, SAU	1	3,13
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

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

	Població	Total	Queixes	Consultes
Mont-roig del Camp	12.906	19	10	9
Llagosta, la	13.447	23	18	5
Badia del Vallès	13.531	35	26	9
<b>Torelló</b>	<b>13.908</b>	<b>58</b>	<b>36</b>	<b>22</b>
Canet de Mar*	14.124	99	60	39
Corbera de Llobregat	14.315	83	50	33
Palau-solità i Plegamans	14.454	38	21	17
<b>Mitjana</b>	<b>13.812</b>	<b>50,71</b>	<b>31,57</b>	<b>19,14</b>

\* 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

### III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

#### 3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 06263/2011

**Disconformitat amb la manca de neteja i conservació de diverses finques de titularitat pública i privada en una urbanització de Torelló**

Ajuntament de Torelló

---

El Síndic demana a l'Ajuntament de Torelló que iniciï els expedients pertinents per requerir els titulars de diverses finques a netejar i desbrossar els seus terrenys.

Davant la manca de neteja de diverses finques de titularitat pública i privada a una urbanització, l'Ajuntament de Torelló finalment neteja les finques.

Q 06519/2012

**Manca de resposta de l'Ajuntament de Torelló a diversos escrits presentats per una associació de practicants de ioga en què sol·licitaven un espai per practicar aquesta activitat una hora la setmana**

Ajuntament de Torelló

---

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que l'informi sobre la resposta tramesa a l'associació promotora de la queixa.

L'Ajuntament ha informat de les actuacions dutes a terme per les regidories d'esports, cultura i educació del consistori a fi d'atendre la petició de l'associació.

**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

