



INFORME DE TORELLÓ 2015

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A TORELLÓ EN DADES	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Torelló durant el 2015.....	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2015 en què la persona interessada resideix a Torelló	7
III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS	11
3.1. Resolucions complertes	11
3.2. Resolucions acceptades.....	11

I. CONSIDERACIONS GENERALS

Aquest informe té com a objectiu analitzar la tipologia de queixes rebudes i tramitades durant l'any 2015 amb relació a l'Ajuntament de Torelló i de residents en aquesta localitat, i també l'àmbit temàtic de les queixes i consultes formulades per ciutadans d'aquest municipi. 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.

Cal destacar, però, que, a diferència dels dos darrers anys, l'informe de Torelló 2015 es basa, fonamentalment, en les queixes i les consultes rebudes durant l'any, i no en les queixes i les consultes que, independentment de la seva data d'inici, ha gestionat la institució durant aquest any. Com a conseqüència, les xifres d'aquest document són inferiors a les que fins ara s'havien mostrat.

L'oficina itinerant d'atenció a les persones del Síndic de Greuges va rebre un total de 13 visites en el seu desplaçament a Torelló del 30 de setembre de 2015. Les persones ateses per l'equip del Síndic a La Cooperativa van presentar 11 queixes i van fer 4 consultes. Les problemàtiques plantejades han estat, entre d'altres, temes relacionats amb consum (telefonía i gas), transport públic, tributs, funció pública, multes de trànsit, etc. De les 11 queixes, 4 anaven adreçades a l'Ajuntament de Torelló. Totes les visites ateses, excepte una, eren de persones veïnes de la població.

En aquest període analitzat, el Síndic de Greuges de Catalunya ha obert un total de 10 queixes en què l'administració afectada era l'Ajuntament de Torelló, la majoria de les quals fan referència a les àrees d'urbanisme, habitatge i medi ambient.

Tot i així, tal com es pot veure en la taula 2, el nombre de queixes rebudes per l'Ajuntament de Torelló és assimilable al d'altres corporacions locals amb poblacions similars.

Quant al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits (taula 3), l'Ajuntament de Torelló presenta una mitjana de 75,7 dies; el Síndic de Greuges, de 44 dies, i la persona interessada, de 5 dies. Si es comparen aquestes xifres amb la mitjana de dies emprats els anys anteriors, es pot observar una reducció dels terminis tant pel que fa a l'Administració com a la institució del Síndic. És més, l'anàlisi dels darrers quatre anys mostra una tendència positiva quant a la reducció de terminis pel que fa a cadascun dels subjectes, fet que es tradueix en una reducció global de l'expedient i, per tant, en una millora per a la ciutadania.

Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de Torelló, durant el 2015 s'han finalitzat 5 actuacions (41,7%) i 7 (58,3%) continuen en tramitació. Del conjunt de queixes finalitzades, en el 60% dels casos s'ha detectat alguna irregularitat per part de l'Administració i o bé s'ha solucionat abans que el Síndic formulés suggeriments i recomanacions o bé s'ha acceptat la resolució un cop el Síndic s'hi ha pronunciat.

Si l'anàlisi de l'evolució es fa a partir de les queixes i les consultes rebudes al Síndic de persones residents a Torelló, convé indicar l'increment de queixes i consultes d'aquest any (41%) respecte de l'any 2014.

Tot i això, convé assenyalar que des de finals de l'any 2014 el Síndic ha implementat el sistema de notificacions electròniques amb les persones interessades que consentin expressament aquesta opció. Com a conseqüència, no és necessari conèixer la procedència dels promotors de les queixes, atès que es tramita de manera electrònica. És per aquest motiu que, malgrat que s'hagi incrementat el nombre de queixes aquest any, en un cert percentatge es desconeix l'origen de les persones interessades.

En relació amb la matèria objecte de les queixes i consultes rebudes durant el 2015 de persones de Torelló (taula 7), la majoria s'ha concentrat en temes propis de consum, seguits per temes de polítiques socials.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades de veïns de Torelló, predominen les referides a l'Administració local (12 queixes), de les quals 8 s'han tramitat amb l'Ajuntament de Torelló i, en segon lloc, les relacionades amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya (9 queixes).

Finalment, cal afegir que en aquest breu informe es poden consultar els resums de les resolucions del Síndic, en funció de si han estat complertes, acceptades o no acceptades per l'Ajuntament al llarg del 2015.

II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A TORELLÓ EN DADES

2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE TORELLÓ DURANT EL 2015

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

	2011		2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	-	-	-	-	5	26,32	1	11,11	-	-
Educació i recerca	-	-	-	-	2	10,53	-	-	-	-
Infància i adolescència	-	-	-	-	3	15,79	-	-	-	-
Salut	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	-	-	-	-	-	-	1	11,11	-	-
Treball i pensions	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Administració pública i tributs	4	28,57	2	33,33	6	31,58	6	66,67	4	40
Administració pública i drets	4	28,57	2	33,33	2	10,53	4	44,44	4	40
Tributs	-	-	-	-	4	21,05	2	22,22	-	-
Polítiques territorials	10	71,43	4	66,67	4	21,05	2	22,22	5	50
Medi ambient	8	57,14	2	33,33	4	21,05	2	22,22	3	30
Urbanisme i habitatge	2	14,29	2	33,33	-	-	-	-	2	20
Consum	-	-	-	-	2	10,53	-	-	-	-
Seguretat ciutadana i justícia	-	-	-	-	-	-	-	-	1	10
Cultura i llengua	-	-	-	-	2	10,53	-	-	-	-
Total	14	100	6	100	19	100	9	100	10	100

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

	Població	Queixes
Sant Sadurní d'Anoia	12.689	12
Llagosta, la	13.252	5
Badia del Vallès	13.502	5
Torelló	13.881	10
Canet de Mar*	14.177	10
Corbera de Llobregat	14.240	5
Cubelles	14.420	14
Mitjana	13.737	8,71

* 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 2012-2015

	2012	2013	2014	2015
Ajuntament de Torelló	123,0	103,1	85,5	75,7
Síndic	90,0	56,2	64,1	44,0
Persona interessada	11,8	4,0	4,8	5,0

4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	7	58,33
Queixes finalitzades	5	41,67
Total	12	100

5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	3	60
Es resol el problema	-	-
Resolucions acceptades	3	60
Resolucions parcialment acceptades	-	-
Resolucions no acceptades	-	-
No-irregularitat de l'Administració	2	40
La persona interessada desisteix	-	-
Queixes no admeses a tràmit	-	-
Total	5	100

2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2015 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A TORELLÓ

6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	21	38,18
■ Consultes	34	61,82
Total	55	100

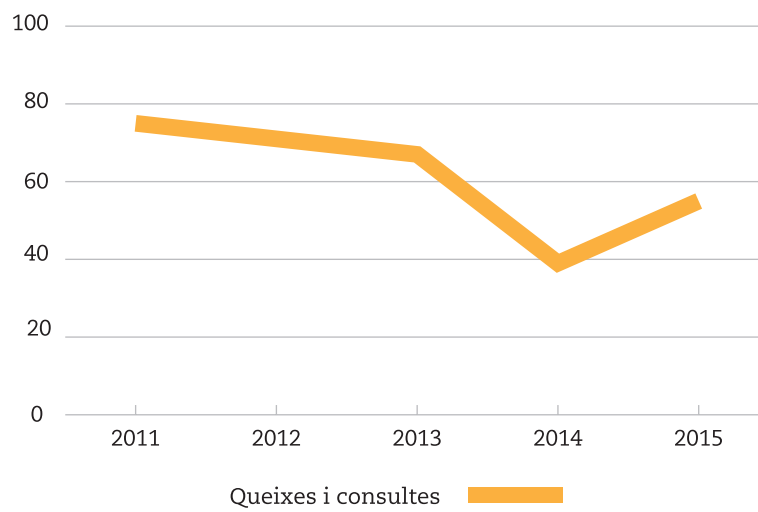


7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Total		Queixes		Consultes	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	13	23,64	5	23,81	8	23,53
Educació i recerca	1	1,82	-	-	1	2,94
Infància i adolescència	3	5,45	1	4,76	2	5,88
Salut	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	5	9,09	3	14,29	2	5,88
Treball i pensions	4	7,27	1	4,76	3	8,82
Administració pública i tributs	10	18,18	6	28,57	4	11,76
Administració pública i drets	7	12,73	4	19,05	3	8,82
Tributs	3	5,45	2	9,52	1	2,94
Polítiques territorials	9	16,36	7	33,33	2	5,88
Medi ambient	6	10,91	5	23,81	1	2,94
Urbanisme i habitatge	3	5,45	2	9,52	1	2,94
Consum	14	25,45	2	9,52	12	35,29
Seguretat ciutadana i justícia	3	5,45	1	4,76	2	5,88
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-
Altres	6	10,91	-	-	6	17,65
Total	55	100	21	100	34	100

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

	Total	Queixes	Consultes
2011	75	29	46
2012	71	22	49
2013	67	45	22
2014	39	21	18
2015	55	21	34



9. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2011-2015

	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre de persones afectades en les queixes	39	34	36	31	33
Nombre de persones afectades en les consultes	46	49	22	18	34
Total	85	83	58	49	67

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

	Queixes	%
Administració autonòmica	9	40,9
Departament d'Empresa i Ocupació	1	4,5
Departament de Benestar Social i Família	3	13,6
Departament de Salut	1	4,5
Departament de Territori i Sostenibilitat	4	18,2
Administració local	12	54,5
Ajuntament de Barcelona	1	4,5
Ajuntament de Sant Hipòlit de Voltregà	1	4,5
Ajuntament de Torelló	8	36,4
Diputació de Barcelona	2	9,1
Col·legis professionals	1	4,5
Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona	1	4,5
Total	22	100

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

	Població	Total	Queixes	Consultes
Sant Sadurní d'Anoia	12.689	59	29	30
Llagosta, la	13.252	19	5	14
Badia del Vallès	13.502	33	14	19
Torelló	13.881	55	21	34
Canet de Mar*	14.177	62	27	35
Corbera de Llobregat	14.240	36	15	21
Cubelles	14.420	78	33	45
Mitjana	13.737	48,86	20,57	28,29

* 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
2015	15	11	4

III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 06644/2013

Disconformitat amb l'actuació de la biblioteca municipal de Torelló en relació amb una exposició d'aquarel·les

Ajuntament de Torelló

El Síndic entén que caldria adoptar algunes mesures o bé implementar un protocol per tal de definir els criteris per a l'acceptació de les exposicions i les condicions en què aquestes s'han de dur a terme (contingut, materials, termini de durada...), raó per la qual demana a l'Ajuntament de Torelló que doni les ordres oportunes per tal que la biblioteca municipal es

doti d'aquestes eines i en faciliti l'accés a les persones interessades en el termini més breu possible.

L'Ajuntament ha informat que ha redactat un reglament regulador de l'ús de les biblioteques de Torelló.

3.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES

Q 07080/2013

Manca d'actuació de l'Ajuntament de Torelló davant les molèsties que ocasionen els animals d'una finca del municipi

Ajuntament de Torelló

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament, en primer lloc, que acordi la retirada dels animals que generen molèsties; en segon lloc, que requereixi el propietari de la finca perquè enterri la pila de fems que té al seu hort, sens perjudici d'or-

denar-ne la retirada si, tot i soterrats, els fems ocasionen molèsties per pudors; i en tercer lloc, que dugui a terme les actuacions oportunes per restablir la legalitat en relació amb el galliner que consta que hi ha construït a la finca.

Q 07806/2014

Manca d'actuació de l'Ajuntament de Torelló davant les molèsties que pateixen uns veïns a conseqüència de l'activitat de diversos establiments d'una plaça del municipi

Ajuntament de Torelló

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Torelló que, a banda de la incoació i tramitació dels expedients sancionadors a una activitat de bar per incompliment d'horaris, dicti resolució per la qual s'avanci l'horari de tancament a les acti-

vitats per incompliment de l'article 48.j) de la Llei 11/2009, de 6 de juliol, de regulació administrativa dels espectacles públics i les activitats recreatives.

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

