



INFORME DE GRANOLLERS 2017

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A GRANOLLERS EN DADES.....	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Granollers durant el 2017	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2017 en què la persona interessada resideix a Granollers.....	7
III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS	13
3.1. Resolucions complertes	13

I. CONSIDERACIONS GENERALS

Els informes de Conveni de visió singular de supervisió tenen com a objectiu resumir l'actuació de l'Ajuntament de Granollers, el Síndic de Greuges de Catalunya i la ciutadania del municipi en el decurs de l'any finalitzat, d'acord amb el que estableix el conveni de col·laboració entre l'Ajuntament i el Síndic signat el 17 de desembre de 2012.

En els darrers cinc anys, el Síndic de Greuges de Catalunya ha incrementat les funcions que tenia atribuïdes en la mateixa Llei 24/2009, del 23 de desembre. En concret, el Parlament de Catalunya ha confiat en la institució del Síndic com a garant del compliment efectiu de la normativa aprovada en matèria de transparència (Llei 19/2014, del 29 de desembre), igualtat efectiva entre homes i dones (article 57 de la Llei 17/2015, del 21 de juliol), drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals (Llei 11/2014, del 10 d'octubre) o ciberseguretat (Llei 15/2017, del 25 de juliol).

A més, recentment, el Síndic, juntament amb l'Institut de Drets Humans, ha creat l'Estructura de Drets Humans de Catalunya, amb l'objectiu de promoure i protegir aquests drets a Catalunya.

L'increment de competències s'ha de traduir en una visió més exhaustiva de les tasques que estan desenvolupant els ajuntaments i, en particular, d'aquells amb qui el Síndic té un conveni de visió singular de supervisió, però també s'ha de reflectir en nous camps d'intervenció i de col·laboració entre l'Administració local i el Síndic, amb l'objectiu final d'una millora en la garantia i defensa dels drets i les llibertats de la ciutadania, tant privades com públiques.

En el marc d'aquesta col·laboració, i de la necessitat d'una completa transparència en els serveis públics, durant l'any 2017 el Síndic ha publicat la seva seu electrònica. Aquesta eina pretén ser un espai de transparència, tant per a les persones interessades com per a les administracions. Així, mitjançant l'autenticació corresponent, tant les persones interessades com l'Administració poden accedir a tota la documentació dels seus expedients.

Les persones interessades disposen de la documentació emesa o rebuda dels seus expedients, que poden consultar en tot moment (documents i data d'entrada o sortida de la documentació) i, mitjançant un sistema molt senzill, poden accedir en un termini de 10 dies (amb la revisió prèvia de les garanties en matèria de protecció de dades i drets de terceres persones per part del Síndic) a la documentació que ha generat l'Administració en els seus expedients.

Ahora, l'Ajuntament de Granollers pot accedir a tot un conjunt de llistes, estadístiques i eines per controlar l'estat dels expedients i els terminis, a més d'accedir a la documentació que consta en l'expedient de l'Administració per garantir que tota la informació es troba ben recollida.

L'Ajuntament de Granollers ha estat l'administració afectada en un total de 16 queixes durant l'any 2017, i manté una tendència decreixent des de la signatura del conveni. Aquestes queixes s'han centrat en l'àmbit de medi ambient i urbanisme (molèsties per sorolls, llicències d'activitats o compliment de la legalitat urbanística) o administració pública i tributs. En relació amb la població de municipis similars, no s'observa una diferència significativa i es manté en la mitjana de queixes d'altres administracions locals.

Pel que fa als terminis de tramitació, la durada del procediment s'ha reduït significativament durant aquest any, tal com es mostra en l'apartat 3 de l'informe, i s'aproxima a les dades que ambdues institucions havien acordat en el conveni signat l'any 2012 (15 dies per tràmit i institució), fet que reverteix positivament en la percepció de l'Administració local per part de la ciutadania, atès que els seus problemes es resolen o es motiven en un termini prudencial de temps.

Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de Granollers, durant 2017 s'han finalitzat 12 actuacions (54,5%). Del conjunt de queixes finalitzades, en el 50% dels casos en què s'ha detectat una irregularitat o bé s'ha solucionat abans que el Síndic formulés suggeriments o recomanacions, o bé s'ha acceptat la resolució un cop el Síndic s'hi ha pronunciat.

De fet, tal com es mostra al títol III de l'Informe 2017, fruit d'aquest conveni, i davant les queixes de la ciutadania en matèria d'urbanisme i medi ambient, l'Ajuntament ha pres mesures per netejar més la recollida d'escombraries, ha reparat l'estat d'un carrer i vetlla pel compliment de la normativa en matèria d'accessibilitat, entre d'altres. Així mateix, en matèria de tributs, l'Ajuntament ha resolt diversos expedients de regularització cadastral.

Finalment, convé destacar la intervenció de l'Ajuntament de Granollers per ajornar el desnonament d'una família amb quatre infants.

L'anàlisi de les queixes i les consultes rebudes al Síndic de persones residents a Granollers mostra un increment substancial causat per les obres a l'estació de Rodalies de Catalunya Granollers Centre, que han deixat sense accés a les persones amb mobilitat reduïda, gent amb equipatge o cotxets amb infants.

És per aquest motiu que la majoria de les queixes i les consultes se centren en consum (59,9%), seguit de polítiques socials (16,9%). D'altra banda, convé destacar que, per primer cop, una persona resident a Granollers ha presentat una queixa al Síndic de Greuges de Catalunya per discriminació. Aquest darrer fet no indica necessàriament que per primer cop una persona hagi volgut queixar-se davant d'una situació de discriminació, sinó que cada cop més les persones se senten amb més capacitat per defensar els seus drets davant la igualtat de gènere i la igualtat en l'orientació i la identitat sexuals.

Pel que fa a la distribució de queixes per sexe, val a dir que el municipi de Granollers reproduïx les dades del conjunt de Catalunya, atès que a Catalunya és majoritària la presència de dones que presenten queixes al Síndic (52,9% en el cas de Granollers).

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades de persones residents a Granollers, predominen les referides a l'Administració autonòmica (28 queixes). En segon lloc, hi ha les queixes relacionades amb l'Administració local (21 queixes), de les quals l'Ajuntament de Granollers en té 10.

Pel que fa als desplaçaments al territori, el Síndic de Greuges ha rebut un total de 40 visites en els desplaçaments a Granollers del 7 de febrer i el 14 de setembre de 2017. Les persones ateses per l'equip del Síndic a Can Jonch han presentat 25 queixes i 17 consultes. Els problemes plantejats han estat, entre d'altres, temes relacionats amb consum, medi ambient, urbanisme, etc. Totes les visites ateses, excepte una, eren de persones veïnes de la població.

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 de 2017.

II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A GRANOLLERS EN DADES

2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADAES AMB L'AJUNTAMENT DE GRANOLLERS DURANT EL 2017

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

	2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	4	15,4	6	13,6	2	7,7	5	45,5	3	18,8
Discriminacions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	4	15,4	1	2,3	1	3,8	2	18,2	1	6,3
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	-	0,0	5	11,4	1	3,8	3	27,3	2	12,5
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	12	46,2	10	22,7	7	26,9	2	18,2	6	37,5
Administració pública i drets	5	19,2	9	20,5	7	26,9	1	9,1	4	25,0
Tributs	7	26,9	1	2,3	-	0,0	1	9,1	2	12,5
Polítiques territorials	4	15,4	24	54,5	13	50,0	4	36,4	6	37,5
Medi ambient	1	3,8	11	25,0	5	19,2	3	27,3	2	12,5
Urbanisme i habitatge	3	11,5	13	29,5	8	30,8	1	9,1	4	25,0
Consum	4	15,4	3	6,8	1	3,8	-	0,0	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	2	7,7	1	2,3	2	7,7	-	0,0	1	6,3
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	1	3,8	-	0,0	-	0,0
Total	26	100	44	100	26	100	11	100	16	100

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

	Població	Queixes
Gavà	46.538	8
Mollet del Vallès	51.128	17
Cerdanyola del Vallès	57.723	18
Granollers	60.695	16
Prat de Llobregat, el*	63.897	36
Castelldefels	65.954	21
Viladecans	65.993	13
Mitjana	58.847	18,4

* Té conveni de visió singular de supervisió

3. Temps en dies emprat per l'Ajuntament de Granollers, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2013-2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Ajuntament de Granollers	71,5	81,4	73,4	62,5	30,0
Síndic	64,9	58,1	54,5	69,6	20,4
Persona interessada	30,8	40,7	40,3	37,6	5,4

4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	10	45,5
Queixes finalitzades	12	54,5
Total	22	100

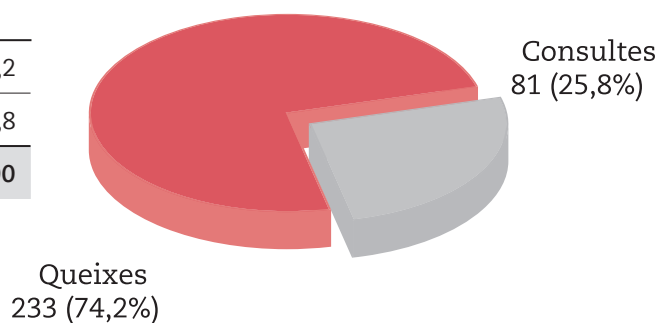
5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	6	50,0
Es resol el problema	6	50,0
Resolucions acceptades	-	0,0
Resolucions parcialment acceptades	-	0,0
Resolucions no acceptades	-	0,0
No-irregularitat de l'Administració	6	50,0
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
Total	12	100

2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2017 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A GRANOLLERS

6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	233	74,2
■ Consultes	81	25,8
Total	314	100

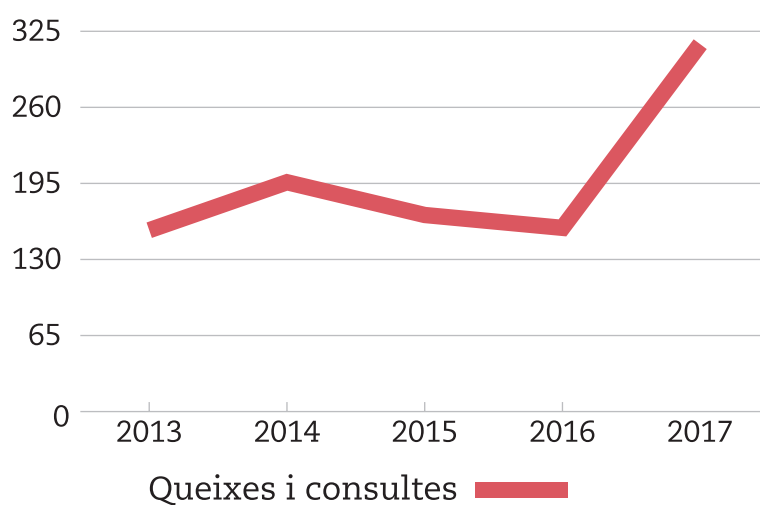


7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	25	10,7	28	34,6	53	16,9
Discriminacions	1	0,4	-	0,0	1	0,3
Educació i recerca	4	1,7	2	2,5	6	1,9
Infància i adolescència	4	1,7	8	9,9	12	3,8
Salut	7	3,0	5	6,2	12	3,8
Serveis socials	8	3,4	5	6,2	13	4,1
Treball i pensions	1	0,4	8	9,9	9	2,9
Administració pública i tributs	15	6,4	16	19,8	31	9,9
Administració pública i drets	11	4,7	12	14,8	23	7,3
Tributs	4	1,7	4	4,9	8	2,5
Polítiques territorials	18	7,7	14	17,3	32	10,2
Medi ambient	6	2,6	5	6,2	11	3,5
Urbanisme i habitatge	12	5,2	9	11,1	21	6,7
Consum	171	73,4	17	21,0	188	59,9
Seguretat ciutadana i justícia	4	1,7	2	2,5	6	1,9
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres	-	0,0	4	4,9	4	1,3
Total	233	100	81	100	314	100

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

	Queixes	Consultes	Total
2013	84	71	155
2014	96	100	196
2015	87	81	168
2016	73	84	157
2017	233	81	314

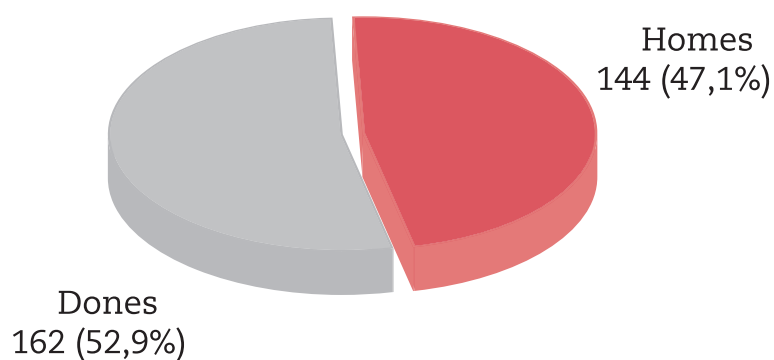


9. Queixes i consultes procedents de Granollers per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	226	97,0	80	98,8	306	97,5
Dona	120	51,5	42	51,9	162	51,6
Home	106	45,5	38	46,9	144	45,9
Persona jurídica	7	3,0	1	1,2	8	2,5
Total	233	100,0	81	100,0	314	100,0

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

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	24	47,06	27	52,94	51	100,00
Discriminació	-	0,00	1	100,00	1	100,00
Educació i recerca	2	50,00	2	50,00	4	100,00
Infància i adolescència	6	50,00	6	50,00	12	100,00
Salut	7	58,33	5	41,67	12	100,00
Serveis socials	8	61,54	5	38,46	13	100,00
Treball i pensions	1	11,11	8	88,89	9	100,00
Administració pública i tributs	15	53,57	13	46,43	28	100,00
Administració pública i drets	12	60,00	8	40,00	20	100,00
Tributs	3	37,50	5	62,50	8	100,00
Polítiques territorials	18	58,06	13	41,94	31	100,00
Medi ambient	7	70,00	3	30,00	10	100,00
Urbanisme i habitatge	11	52,38	10	47,62	21	100,00
Consum	103	55,38	83	44,62	186	100,00
Seguretat ciutadana i justícia	1	16,67	5	83,33	6	100,00
Cultura i llengua	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Altres	1	25,00	3	75,00	4	100,00
Total	162	52,94	144	47,06	306	100,00



11. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2013-2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de persones afectades en les queixes	104	251	288	83	233
Nombre de persones afectades en les consultes	71	100	81	84	81
Total	175	351	369	167	314

12. Administracions amb les quals s'ha tramitat en les queixes procedents de Granollers

	Queixes	%
Administració autonòmica	28	51,9
Departament d'Ensenyament	4	7,4
Departament d'Interior	1	1,9
Departament de Cultura	1	1,9
Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge	4	7,4
Departament de Justícia	1	1,9
Departament de la Presidència	3	5,6
Departament de Salut	6	11,1
Departament de Territori i Sostenibilitat	4	7,4
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	4	7,4
Administració local	21	38,9
Ajuntament d'Argentona	2	3,7
Ajuntament de Barcelona	1	1,9
Ajuntament de Canovelles	1	1,9
Ajuntament de Cardedeu	1	1,9
Ajuntament de Granollers	10	18,5
Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat	1	1,9
Ajuntament de les Franqueses del Vallès	1	1,9
Ajuntament de Mont-roig del Camp	1	1,9
Ajuntament de Montseny	2	3,7
Ajuntament de Sant Cebrià de Vallalta	1	1,9
Empreses privades	1	1,9
Grup Balañà	1	1,9
Companyies elèctriques	2	3,7
Iberdrola	2	3,7
ENDESA	2	3,7
Companyies telefòniques	2	3,7
Movistar	2	3,7
Total	54	100

13. Queixes i consultes procedents de Granollers en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars

	Població	Queixes	Consultes	Total
Gavà	46.538	24	22	46
Mollet del Vallès	51.128	50	47	97
Cerdanyola del Vallès	57.723	48	45	93
Granollers	60.695	233	81	314
Prat de Llobregat, el*	63.897	92	70	162
Castelldefels	65.954	74	61	135
Viladecans	65.993	42	37	79
Mitjana	58.847	80,4	51,9	132,3

* Té conveni de visió singular de supervisió

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

	Queixes	Consultes	Total
2011	26	22	48
2012	-	-	-
2013	10	12	22
2014	8	6	14
2015	13	3	16
2016	15	8	23
2017	25	17	42

III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 03062/2016

Queixa relativa a l'acumulació d'escombraries a l'exterior dels contenidors d'un carrer de Granollers

Ajuntament de Granollers

La promotora de la queixa exposava que fa anys que pateix el problema d'acumulació d'escombraries i que, tot i que quan ho ha comunicat a l'Ajuntament s'ha intervingut per netejar l'espai, el problema no es resol definitivament. En vista d'aquesta informació, el Síndic ha demanat a l'Ajuntament que l'informi sobre la seva valoració de l'estat de neteja de la zona i sobre les actuacions dutes a terme per intentar resoldre el problema, si escau.

L'Ajuntament ha informat que arran de la queixa de la promotora va dur a terme diverses inspeccions a la zona i va concloure que habitualment l'estat de neteja de la vorera i de la calçada al voltant dels contenidors és força correcte. No obstant això, i atès que es continuaven produint actes incívics que generaven queixes dels veïns, l'Ajuntament va impulsar diverses campanyes informatives als llocs en què s'havia detectat una major incidència d'aquest problema, i es van sancionar els infractors sempre que va ser possible. L'Ajuntament també ha informat que es va aprovar una modificació del contracte de gestió del servei de recollida de residus per tal d'augmentar la freqüència de recollida, i que es va ampliar el servei de tres a cinc dies a la setmana amb l'objectiu que els residus romanguessin a la via pública el menor temps possible.

Q 01117/2017

Manca de resposta de l'Ajuntament de Granollers a dos escrits relatius a una proposta de regularització cadastral d'una finca del municipi

Ajuntament de Granollers

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre la tramitació que havia donat als escrits de la persona interessada i, en concret, si es van traslladar al Cadastre immobiliari i si es va informar la persona interessada d'aquest trasllat.

L'Ajuntament ha informat que el setembre de 2015 va traslladar els escrits de la persona interessada a la Gerència del Cadastre, que és l'òrgan competent per resoldre en aquest cas. La Gerència ja va resoldre tenint en compte les al·legacions de la persona interessada, i consta que les resolucions van ser notificades a l'adreça correcta.

Q 01121/2017

Queixa relativa al mal estat d'un carrer de Granollers

Ajuntament de Granollers

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que donés resposta a la persona interessada.

L'Ajuntament ha informat que el dia 2 de maig de 2017 van començar les obres en aquest carrer i que, segons el projecte, la calçada serà elevada al mateix nivell de les voreres i el carrer serà totalment accessible.

Q 01194/2017

Manca de resposta de l'Ajuntament de Granollers a una instància relativa a les maniobres perilloses per estacionar que fan alguns conductors de vehicles en una zona concreta del municipi

Ajuntament de Granollers

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre l'estat de tramitació de la resposta expressa a la instància de la persona interessada i sobre les actuacions que s'han dut a terme o es té revist dur a terme arran d'aquesta denúncia.

L'Ajuntament ha comunicat que ja va informar la persona interessada que havia passat nota de la seva reclamació a la policia local perquè es reforci el control en la zona en qüestió.

Q 01712/2017

Disconformitat amb la denegació del certificat de serveis prestats sol·licitat per una persona que va treballar a l'Ajuntament de Granollers en el marc d'un pla d'ocupació promogut pel Servei d'Ocupació de Catalunya

Ajuntament de Granollers

La persona interessada exposa que quan va sol·licitar el certificat de serveis prestats, el Departament de Recursos Humans la va informar que només es pot emetre en els casos de personal amb plaça o en plantilla, i que ella tenia un contracte de personal laboral temporal. Tot i això, aquesta persona va aportar amb l'escrit de queixa el model de certificació de serveis prestats d'acord amb la Llei 70/1978, de 26 de desembre, de reconeixement de serveis previs amb l'Administració pública, en el qual consta: funcionari de carrera, funcionari interí, funcionari

en pràctiques, personal eventual, laboral temporal, contractat administratiu i laboral fix. En vista d'aquesta informació, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre el motiu pel qual considera que no es pot emetre el certificat de serveis prestats a la persona interessada.

L'Ajuntament ha informat que va corregir la seva actuació en el sentit que demanava la persona interessada i que li va lliurar el certificat que havia sol·licitat.

Q 05587/2017

Queixa relativa a la necessitat urgent d'una família amb quatre menors d'accedir a un habitatge assequible, atesa la imminent pèrdua de l'habitatge habitual com a conseqüència d'un procediment judicial de desnonament per manca de pagament del lloguer

Ajuntament de Granollers

La persona interessada exposava que si bé en un primer moment els serveis socials la van informar respecte de la possibilitat de traslladar el seu cas a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, posteriorment l'única resposta que va obtenir de l'Ajuntament va ser que no hi havia habitatges disponibles. En vista d'aquesta informació, el Síndic va demanar a l'Ajuntament, d'una banda, que l'informés sobre el seguiment dut a terme pels serveis socials municipals en relació amb la situació socioeconòmica en què es troba aquesta unitat familiar i li indiqués si s'ha valorat la possible existència d'una situació d'emergència social i econòmica derivada de la pèrdua de l'habitatge habitual; i de l'altra que l'informés de les actuacions de l'Administració local per facilitar l'accés d'aquesta família a un habitatge assequible i li indiqués si s'ha valorat traslladar el cas a la Mesa d'emergències econòmiques i socials de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

L'Ajuntament ha informat que aquest cas va ser traslladat a la Mesa d'emergències socials i econòmiques de Catalunya, la qual va resoldre favorablement sobre l'adjudicació d'un habitatge a favor d'aquesta família, pendent d'assignació. Atès, doncs, que encara no es podia real·lotjar la família, els serveis socials van sol·licitar al jutjat un segon ajornament de la data de llançament, petició que va ser concedida. Finalment, el juliol de 2017 l'Agència de l'Habitatge de Catalunya va informar l'Ajuntament que disposava d'un habitatge a Granollers.

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

