



INFORME D'OLOT 2021

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME ANUAL 2021 DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA	3
III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A OTOT EN DADES.....	5
3.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament d'Olot durant el 2021	5
3.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2021 en què la persona interessada resideix a Olot.....	8
IV. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA.....	13
V. PACTE CONTRA LA SEGREGACIÓ ESCOLAR A CATALUNYA.....	15
VI. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS	19
6.1. Resolucions complertes	19
6.2. Resolucions acceptades.....	21

I. CONSIDERACIONS GENERALS

L'informe anual dels municipis amb conveni de visió singular de supervisió té com a objectiu analitzar el tipus de queixes rebudes i tramitades durant l'any 2021 amb relació a l'Ajuntament d'Olot, i també els motius pels quals les persones d'aquest municipi han presentat queixes i consultes.

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. Així mateix, 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 2021.

A banda dels apartats estadístics relacionats amb el municipi, l'informe també fa referència a les principals actuacions del Síndic durant el 2021, a l'avaluació del compliment de la Llei de transparència i als treballs relatius al 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 com a conseqüència de les mesures per contenir la pandèmia, el Servei d'Atenció a les Persones Itinerant ha dut a terme un format híbrid de visites, presencials i/o telemàtiques, segons la situació sanitària de cada moment i segons la tria de cada persona, per facilitar la proximitat de la institució en tots els casos.

II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME ANUAL 2021 DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

El 2021 s'ha tornat a superar el rècord de queixes presentades a la institució, prop de 12.000, i se n'han tramitat més de 18.000. També hi ha hagut més de 12.700 consultes i un elevat nombre d'actuacions d'ofici (264). En total, s'han iniciat al voltant de 25.000 expedients, un 14% més que l'any anterior, que ja va ser extraordinari.

A banda d'aquest informe, durant el 2021, d'acord amb la normativa aplicable a la institució, també s'han presentat l'*Informe anual sobre els drets de l'infant 2021*, l'*Informe anual del Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura 2021* i l'*Informe anual de transparència 2020*. A més, també s'han lliurat cinc informes monogràfics, entre els quals destaquen La concessió de l'indult parcial a les persones condemnades per la Sentència 459/2019 del Tribunal Suprem, L'educació inclusiva a Catalunya o diversos informes en matèria de segregació escolar.

PROTECCIÓ DELS DRETS SOCIALS

Un cop més, les actuacions vinculades a les polítiques socials són les que tenen més protagonisme a la institució del Síndic, amb més del 40% de noves queixes i prop del 60% de noves actuacions d'ofici. Quant al dret a la salut, el major impacte de la Covid rau en les afectacions que ha tingut en l'atenció primària i en les llistes d'espera. En aquest àmbit, el Síndic considera que l'abordatge de la situació de l'atenció primària no permet més demora i demana desplegar amb determinació i fermesa el Pla d'enfortiment i transformació de l'atenció primària i comunitària que s'ha endegat. El Síndic també veu imprescindible reclamar a l'Estat l'execució pressupostària dels 9.000 milions d'euros de l'anomenat *fons Covid*, en la part que pertoca a Catalunya.

Pel que fa a la pobresa, el Síndic denuncia que la pandèmia ha fet augmentar la taxa de pobresa a Catalunya i reivindica que és necessari avançar en la redefinició de les prestacions existents i en la configuració d'un nou sistema de protecció més ajustat a les necessitats de persones més vulnerables. També ha denunciat que amb la pandèmia s'han incrementat les dificultats en l'accés i en el manteniment de l'habitatge habitual, la qual cosa fa més evident la insuficiència del parc d'habitatge social existent i el nombre de persones en situació de pobresa energètica.

En educació, el Síndic ha volgut destacar que el Pacte contra la segregació escolar s'està desplegant de manera més lenta del que estava previst i demana que s'abordi de manera decidida i sense dilació la fase de la implementació de les actuacions previstes, particularment dels instruments previstos en el nou decret d'admissió d'alumnat.

DRETS DE LES DONES

I, en l'àmbit de la salut sexual i reproductiva, s'ha constatat que no totes les dones de Catalunya, com ara les de les regions sanitàries de Lleida i l'Alt Pirineu i l'Aran, poden accedir a la interrupció voluntària de l'embaràs al seu territori. En aquest cas, el Síndic ha demanat implementar sense més retard el dret a la interrupció voluntària de l'embaràs en aquestes regions sanitàries.

En l'àmbit tributari també s'han detectat discriminacions en el cas del tractament fiscal de les quantitats percebudes en relació amb la cura d'infants afectats per càncer o una altra malaltia greu. De l'anàlisi dels casos estudiats, el Síndic ha pogut constatar que per a les funcionàries públiques la reducció de la jornada associada a aquest permís es quantifica com a renda del treball i és objecte de tributació, mentre que el personal no funcionari ho percep com una prestació econòmica i no està subjecte a l'impost de la renda de les persones físiques. En aquest sentit, el Síndic ha demanat al Defensor del Poble que proposi les modificacions legislatives pertinents per garantir l'equitat i la justícia tributària.

DRETS DE LES PERSONES AMB DISCAPACITAT

L'atenció adequada a les necessitats de les persones en situació de vulnerabilitat per raó de dependència o de discapacitat constitueix una part essencial de les polítiques socials i ha de ser una prioritat en una societat avançada que tingui com a objectiu el ple gaudi dels drets de ciutadania de totes les persones que en formen part. En aquest context, el Síndic veu imprescindible modificar els circuits i simplificar els procediments de reconeixement de la situació de dependència i del dret d'accés als serveis i les prestacions econòmiques vinculades, incrementar la dotació de places residencials per a persones amb discapacitat intel·lectual i intensificar les actuacions de les administracions per eliminar les barreres arquitectòniques. També sol·licita una actuació més decidida dels poders públics per facilitar l'accés a les oportunitats laborals d'aquest col·lectiu.

MEDI AMBIENT

En aquest apartat el Síndic ha destacat els centenars de queixes rebudes pel desacord amb la configuració de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica, pel sistema de recollida selectiva implantat en diversos municipis o pel rebuig al model establert en el Decret de mesures urgents per a l'emergència climàtica i l'impuls a les energies renovables. El Síndic ha recomanat millores a l'Administració tant pel que fa a la configuració de l'impost del CO₂ (com, per exemple, no taxar vehicles que estan donats de baixa), el reajustament de la gestió de residus (adaptant-la a les necessitats de cada barri o municipi) i la necessitat d'elaborar un pla territorial sectorial d'implantació d'energies renovables i de prioritzar la implantació en sòls degradats o ja alterats.

DRETS CIVILS I POLÍTICS

Arran de l'informe *S'haurien de jutjar els polítics per declaracions emeses en exercici del seu càrrec?*, aprovat per l'Assemblea Parlamentària del Consell d'Europa, que planteja, entre d'altres, el necessari tractament polític –no penal– del conflicte, la modificació de delictes com el de sedició, rebel·lió i malversació, la concessió d'indults i el diàleg entre les parts, el Síndic va demanar al Parlament la creació d'una comissió o grup de treball per fer el seguiment i avaluar el nivell de compliment de les mesures que s'hi recullen, la qual encara roman pendent.

DRETS LINGÜÍSTICS

L'establiment d'una quota del 25% de les classes en castellà amb caràcter generalitzat en el conjunt del sistema educatiu interfereix en el marc jurídic vigent i obvia que, d'acord amb les dades disponibles fins ara, el castellà ja és en realitat llengua vehicular en el nostre sistema educatiu. El Síndic alerta que no implementar el model d'immersió lingüística pot comportar un risc de segregació social i lingüística, i afectar negativament la competència en llengua catalana dels infants de famílies no catalanoparlants que no tenen ocasió de parlar-la ni de desenvolupar-la en el seu entorn més proper.

III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A OLOT EN DADES

3.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT D'OLOI DURANT EL 2021

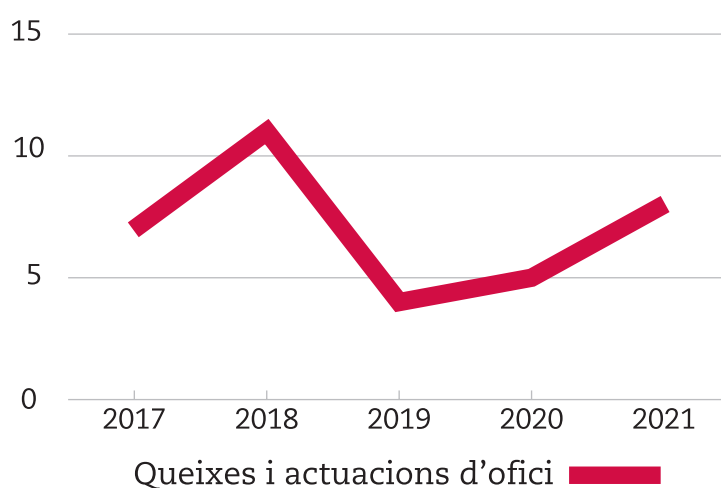
Seguint la dinàmica dels anys anteriors, l'Ajuntament d'Olot ha estat l'administració afectada en un total de 8 queixes.

La majoria de les queixes s'han centrat en l'àmbit d'administració pública i tributs, concretament en temes de funció pública (processos selectius) i tributari (disconformitat amb l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys urbans, desacord amb la taxa de recollida d'escombraries, disconformitat amb la taxa per utilització privativa o aprofitament especial de la via pública amb entrada de vehicles).

En un segon terme les queixes se centren en l'àmbit de polítiques territorials per temes d'urbanisme i mobilitat (desacord amb l'ús de l'estacionament en alguns carrers del municipi, manca de resposta a una sol·licitud sobre la legalitat urbanística de la construcció d'un edifici) i medi ambient (contaminació acústica), i també en l'àmbit de polítiques socials relacionades amb la infància i l'adolescència (actuació policial en la detenció d'una persona menor d'edat).

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

	2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	2	28,6	2	18,2	1	25,0	1	20,0	1	12,5
Discriminacions	-	0,0	1	9,1	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	1	14,3	-	0,0	-	0,0	1	20,0	-	0,0
Infància i adolescència	1	14,3	-	0,0	1	25,0	-	25,0	1	12,5
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	-	0,0	1	9,1	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	1	14,3	3	27,3	1	25,0	2	40,0	4	50,0
Administració pública i drets	1	14,3	3	27,3	1	25,0	1	20,0	1	12,5
Tributs	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	20,0	3	37,5
Polítiques territorials	4	57,1	6	54,5	1	25,0	2	40,0	3	37,5
Habitatge	-		-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Medi ambient	3	42,9	2	18,2	1	25,0	1	20,0	1	12,5
Urbanisme i mobilitat	1	14,3	4	36,4	-	0,0	1	20,0	2	25,0
Consum	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	-	0,0	1	25,0	-	0,0	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	7	100,0	11	100,0	4	100,0	5	100,0	8	100,0



En relació amb els terminis de tramitació, i tenint present l'increment del temps d'aquests terminis que es va produir el 2020 a conseqüència, principalment, de la Covid, aquest any 2021 hi ha hagut una important reducció del temps per donar resposta als tràmits, tant en el cas de l'Administració com del Síndic de Greuges de Catalunya.

Tal com ja s'ha destacat en informes anteriors, els terminis de tramitació són dades rellevants per a la ciutadania i són un indicador de com es perceben els serveis que presten les administracions.

2. Temps en dies emprat per l'Ajuntament d'Olot, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2017-2021

	2017	2018	2019	2020	2021
Ajuntament d'Olot	29,5	36,3	31,2	145,0	32,4
Síndic	44,9	67,8	161,7	172,0	35,9
Persona interessada	2,1	20,6	0,0	44,0	34,1

En relació amb l'estat de tramitació de les queixes, durant l'any 2021 s'han finalitzat 12 actuacions (92,3%). D'aquestes 12, en un 66,7% 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.

Convé destacar, també, que en un 33,3% dels casos no s'ha detectat cap irregularitat en l'actuació administrativa.

3. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	1	7,7
Queixes finalitzades	12	92,3
Total	13	100,0

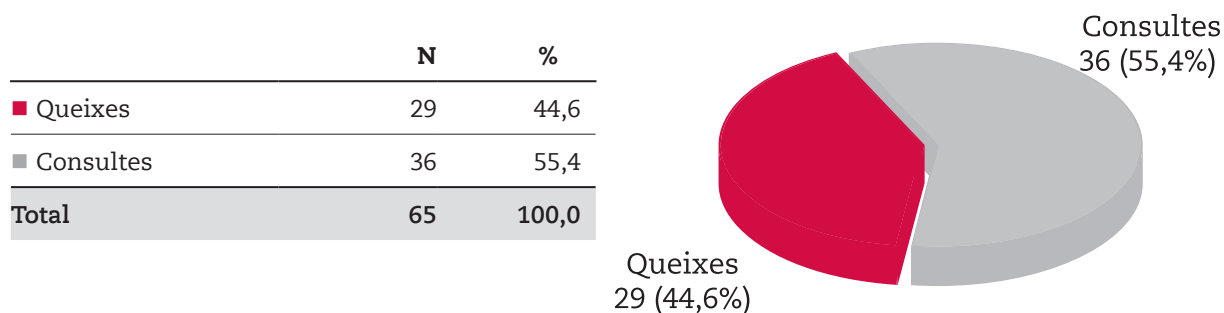
4. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	8	66,7
Es resol el problema	3	25,0
Resolucions acceptades	4	33,3
Resolucions parcialment acceptades	1	8,3
Resolucions no acceptades	-	0,0
No-irregularitat de l'Administració	4	33,3
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
Total	12	100,0

3.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2021 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A OLOT

Seguint la dinàmica de l'any 2020, aquest any 2021 hi ha hagut un increment molt significatiu de les queixes i consultes. En aquest cas, al contrari del que passava l'any anterior, l'increment es produeix per l'augment tant en el nombre de queixes com de consultes.

5. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi



La majoria de queixes i consultes de residents d'Olot se circumscriuen en l'àmbit de polítiques socials, com ara salut (dificultats per obtenir el certificat Covid, desacord amb un canvi d'equip mèdic al centre d'atenció primària, disconformitat amb l'atenció mèdica rebuda), educació i recerca (desacord amb les restriccions aplicades per a la contenció de la Covid-19 amb especial afectació al sector de les escoles no reglades d'idiomes, manca de transport escolar, desacord amb la informació facilitada per l'Institut Obert de Catalunya pel que fa als itineraris d'estudis a seguir), serveis socials (retard en el pagament de les prestacions econòmiques de la Llei de la dependència, disconformitat amb la denegació de la renda garantida i desacord amb la incompatibilitat entre la prestació d'atenció social a les persones amb discapacitat (PUA) i els serveis de prestació de la Llei de la dependència), i infància i adolescència (manca d'ajuts socials, disconformitat amb la denegació del reconeixement de la dependència a una persona menor d'edat).

En segon terme, hi ha els àmbits de queixes i consultes següents: administració pública i tributs (pagament de sancions i de responsabilitat patrimonial), consum (manca de facturació elèctrica, desacord amb l'atenció de les entitats financeres, baixa de serveis de telefonia) i polítiques territorials (contaminació acústica, manca d'execució del procediment de protecció de la legalitat urbanística per la modificació d'una tanca situada a la finca veïna, reciclatge).

6. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	15	51,7%	5	13,9%	20	30,8%
Discriminació	-	0,0%	-	0,0%	0	0,0%
Educació i recerca	6	20,7%	-	0,0%	6	9,2%
Infància i adolescència	3	10,3%	1	2,8%	4	6,2%
Salut	3	10,3%	3	8,3%	6	9,2%
Serveis socials	3	10,3%	1	2,8%	4	6,2%
Treball i pensions	-	0,0%	-	0,0%	0	0,0%
Administració pública i tributs	7	24,1%	10	27,8%	17	26,2%
Administració pública i drets	2	6,9%	7	19,4%	9	13,8%
Tributs	5	17,2%	3	8,3%	8	12,3%
Polítiques territorials	4	13,8%	5	13,9%	9	13,8%
Medi ambient	-	0,0%	2	5,6%	2	3,1%
Habitatge	1	3,4%	-	0,0%	1	1,5%
Urbanisme i mobilitat	3	10,3%	3	8,3%	6	9,2%
Consum	2	6,9%	8	22,2%	10	15,4%
Seguretat ciutadana i justícia	1	3,4%	4	11,1%	5	7,7%
Cultura i llengua	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Altres	0	0,0%	4	11,1%	4	6,2%
Total	29	100,0%	36	100,0%	65	100,0%

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

	Queixes	Consultes	Total
2016	12	23	35
2017	23	27	50
2018	25	32	57
2019	21	24	45
2020	22	32	54
2021	29	36	65

A diferència del 2020, aquest any 2021 les dades per gènere i matèria mostren que hi ha hagut més queixes i consultes presentades per dones que per homes.

En el cas d'Olot, les dones presenten, majoritàriament, més queixes i consultes de polítiques socials (cura de persones dependents o infants) i de polítiques territorials (urbanisme i mobilitat, habitatge i medi ambient). Els homes, per contra, han presentat més queixes i consultes en l'àmbit d'administració pública i tributs (sancions, pagament de tributs, etc.).

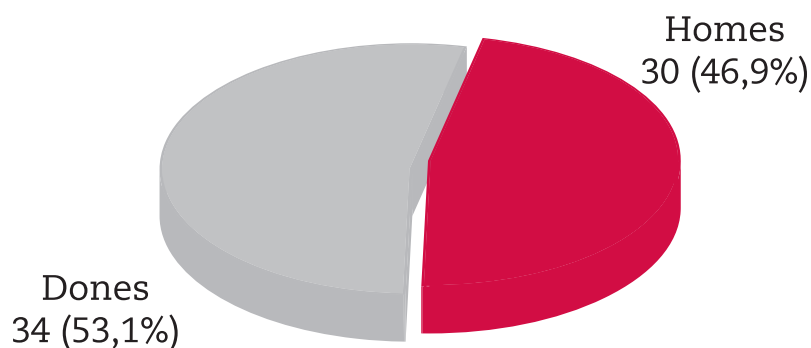
Pel que fa a l'àmbit de consum (facturació subministraments, incidències del transport públic) homes i dones presenten el mateix nombre de queixes i consultes.

8. Queixes i consultes procedents d'Olot per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	28	96,6	36	100,0	64	98,5
Dona	17	58,6	17	47,2	34	52,3
Home	11	37,9	19	52,8	30	46,2
Persona jurídica	1	3,4	-	0,0	1	1,5
Total	29	100,0	36	100,0	65	100,0

9. Queixes i consultes procedents d'Olot per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	12	35,3%	7	23,3%	19	29,7%
Discriminació	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Educació i recerca	2	5,9%	3	10,0%	5	7,8%
Infància i adolescència	4	11,8%	0	0,0%	4	6,3%
Salut	2	5,9%	4	13,3%	6	9,4%
Serveis socials	4	11,8%	0	0,0%	4	6,3%
Treball i pensions	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Administració pública i tributs	7	20,6%	10	33,3%	17	26,6%
Administració pública i drets	5	14,7%	4	13,3%	9	14,1%
Tributs	2	5,9%	6	20,0%	8	12,5%
Polítiques territorials	7	20,6%	2	6,7%	9	14,1%
Habitatge	1	2,9%	1	3,3%	2	3,1%
Medi ambient	1	2,9%	0	0,0%	1	1,6%
Urbanisme i mobilitat	5	14,7%	1	3,3%	6	9,4%
Consum	5	14,7%	5	16,7%	10	15,6%
Seguretat ciutadana i justícia	1	2,9%	4	13,3%	5	7,8%
Cultura i llengua	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Altres	2	5,9%	2	6,7%	4	6,3%
Total	34	100,0%	30	100,0%	64	100,0%



10. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2017-2021

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de persones afectades en les queixes	23	25	21	23	30
Nombre de persones afectades en les consultes	27	32	24	32	36
Total	50	57	45	55	66

Les administracions amb les quals s'han tramitat les queixes i consultes procedents d'Olot són tant l'Administració autonòmica (especialment els departaments d'Educació, Drets Socials, Salut, Interior i Empresa i Treball) com l'Administració local –i, en concret, el mateix Ajuntament d'Olot, l'Ajuntament de Parets del Vallès, el Consell Comarcal de la Garrotxa i la Diputació de Girona.

D'altra banda, es troben afectades de manera similar l'Administració de Justícia, concretament la Fiscalia de Menors de Girona, i els serveis d'interès general per temes de facturació i qualitat dels serveis.

11. Administracions amb les quals s'han tramitat les queixes procedents d'Olot

	Queixes	%
Administració autonòmica	10	45,5%
Departament d'Educació	3	13,6%
Departament d'Empresa i Treball	1	4,5%
Departament d'Interior	1	4,5%
Departament de Drets Socials	2	9,1%
Departament de Salut	3	13,6%
Administració de justícia	1	4,5%
Fiscalia de Menors de Girona	1	4,5%
Administració local	10	45,5%
Ajuntament d'Olot	7	31,8%
Ajuntament de Parets del Vallès	1	4,5%
Consell Comarcal de la Garrotxa	1	4,5%
Diputació de Girona	1	4,5%
Serveis d'interès general	1	4,5%
ENDESA	1	4,5%
Total	22	100,0%

12. Evolució de les queixes i consultes procedents d'Olot en els desplaçaments al municipi

	Queixes	Consultes	Total
2016	7	2	9
2017	9	6	15
2018	10	9	19
2019	8	2	10
2020	2	5	7
2021	2	8	10

Pel que fa als desplaçaments al territori, i per adaptar-se a les mesures per a la contenció de la Covid-19, el Servei d'Atenció a les Persones Itinerant ha desenvolupat la seva tasca tant mitjançant desplaçaments presencials com mitjançant videotrucades.

El Síndic de Greuges va rebre un total de 10 visites en el seu desplaçament telemàtic a Olot del 8 d'abril de 2021. Les persones ateses per l'equip del Síndic per trucada o videotrucada van presentar 2 queixes i van fer 8 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb habitatge, tributs, multes de trànsit, urbanisme, etc. Les dues queixes presentades anaven adreçades a l'Ajuntament d'Olot.

El 13 de juliol de 2021 es va fer una reunió de seguiment del conveni.

IV. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA

El Síndic de Greuges té l'encàrrec d'avaluar l'aplicació de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, i presenta cada any un informe al Parlament de Catalunya en què assenyala les mancances detectades i, sobretot, proposa mesures per millorar-ne l'aplicació.

Dins d'aquest informe, l'exercici del dret d'accés a la informació pública rep una atenció especial, i una part rellevant de l'avaluació d'aquest dret es fa mitjançant el test del sol·licitant ocult, que consisteix, en síntesi, a formular una sol·licitud d'accés a informació a diferents administracions i comprovar si es resol i es tramita d'acord amb la norma.

Enguany, en el marc de la funció d'avaluació encomanada al Síndic, i donant continuïtat a la metodologia del test del sol·licitant ocult ja emprada en edicions anteriors, s'ha posat en marxa una prova pilot de presentació de resultats d'avaluació individualitzada, a partir dels resultats del test. El juliol de 2021 es va presentar la guia metodològica de valoració del test del sol·licitant ocult per a aquesta prova pilot, que es pot consultar en el web del Síndic. La metodologia que es proposa per a l'avaluació del compliment de les obligacions legals en matèria d'accés a informació vol promoure la millora contínua.



En aquest sentit, es proposa la revisió del model i de les ponderacions anualment, per assolir nous objectius en la matèria i encaminar el conjunt d'administracions públiques a l'assoliment d'uns objectius comuns per garantir el dret de la ciutadania a una bona administració.

De les 731 administracions o ens a qui s'ha fet arribar el test del sol·licitant ocult, s'han inclòs en la prova pilot 188 subjectes, agrupats en les categories d'ajuntaments de més de 20.000 habitants i de més de 50.000 habitants, ens supramunicipals i dependents de l'àmbit local, Administració autonòmica i ens dependents, universitats i institucions de control i supervisió a les quals fa referència l'Estatut d'autonomia de Catalunya.

Els ens que formen part de la prova pilot, com és el cas de l'Ajuntament d'Olot, han pogut revisar les dimensions que s'analitzen amb els resultats del test del sol·licitant ocult i han rebut, en la darrera fase del projecte, un informe final individualitzat amb les dades quantitatives, els resultats del treball de camp, el model d'oportunitats, fortaleeses, amenaces i febleses, les recomanacions en els diferents àmbits i les observacions que s'han fet durant el treball de camp.

A partir de l'experiència adquirida durant aquest procés i de la col·laboració amb els ens afectats, es valorarà introduir canvis en el model per aplicar-lo l'any següent i mantenir l'objectiu de contribuir a millorar la resposta de les administracions a aquest dret de la ciutadania.

En el cas de l'Ajuntament d'Olot, l'anàlisi dels punts forts i els aspectes a millorar mostra un balanç final positiu.

Concretament, respecte als diferents àmbits, cal destacar que:

- **En l'àmbit de la comprensió**, la informació lliurada fa servir un llenguatge entenedor, la informació del tràmit és entenedora i la resolució és comprensible i fa servir un llenguatge planer.

- **En l'àmbit de l'eficàcia**, la notificació de recepció conté el dia de la recepció, inclou l'òrgan responsable de resoldre, la data màxima per resoldre, el sentit del silenci administratiu i la persona responsable de tramitar-la, es resol i es lliura la informació en el termini establert per la normativa i s'ajusta a la llei la resolució de la informació sol·licitada.

- **En l'àmbit de la reutilització i la interoperabilitat**, l'Administració té també moltes fortaleeses, com ara que el formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública inclou l'opció d'indicar la forma o el format en què es vol rebre la informació, aquesta es lliura en el format definit per la persona interessada i es tracta d'un format obert i reutilitzable.

Cal implementar, però, millores perquè s'afegeixi informació de les condicions de reutilització de la informació publicada.

- **En l'àmbit de l'accessibilitat** també predominen les fortaleeses, especialment pel fet que la sol·licitud es pot presentar per via electrònica, hi ha un formulari específic d'accés a la informació pública i s'hi accedeix en menys de quatre clics, també es pot presentar de manera presencial, la identificació compleix mesures de seguretat baixa d'acord amb l'esquema nacional de seguretat, el formulari de sol·licitud accepta sistemes d'identificació electrònica i hi ha un vincle directe a la sol·licitud d'accés a la informació pública des del portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web propi. Tot i així, és un aspecte que es pot millorar el fet que el motiu de la sol·licitud sigui obligatori.

- **L'àmbit amb més aspectes per millorar és el garantista**, ja que, tot i que la resolució inclou tant la identificació com la signatura de l'òrgan que resol, caldria utilitzar un

model de resolució formal o una comunicació formal, d'acord amb el que estableix la normativa, i caldria que el peu de recurs inclogués tot el contingut preceptiu.

Addicionalment, s'han detectat com a fortaleeses el fet que la informació del tràmit sigui exhaustiva i completa, i que l'Administració resolgui i lliuri la informació en la meitat del termini establert per la normativa. Així i tot, és recomanable informar les persones interessades, en la resolució o en el lliurament de la informació, que tenen dret a demanar un certificat de reutilització de la informació pública.

V. PACTE CONTRA LA SEGREGACIÓ ESCOLAR A CATALUNYA

El març de 2019, el Departament d'Educació i el Síndic van subscriure el Pacte contra la segregació escolar, conjuntament amb la majoria de municipis de més de 10.000 habitants i dels membres de la comunitat educativa (entitats municipalistes, patronals dels centres concertats, sindicats, federacions d'associacions de famílies d'alumnat i entitats de referència en l'àmbit de l'educació).

En el marc de la reunió de seguiment del pacte del 29 d'octubre de 2020, es va acordar promoure l'adhesió dels ajuntaments de municipis de menys de 10.000 habitants. Durant l'any 2021, 60 nous municipis de menys de 10.000 habitants s'hi han adherit.

L'anàlisi dels nivells de segregació escolar està molt condicionada per la disponibilitat de dades estadístiques sobre la composició social dels centres, que encara és molt limitada. Com a aproximació del nivell socioeconòmic de les famílies, les dades més fiables proveïdes per l'estadística oficial fan referència a la nacionalitat de l'alumnat.

Per mesurar el nivell d'equitat en la distribució de l'alumnat estranger entre centres, s'ha adoptat l'índex de dissimilitud,¹ que mesura la proporció del grup analitzat que (hipotèticament) hauria de canviar d'escola per aconseguir una distribució perfectament igualitària (oscil·la entre 0 i 1, i la situació de perfecta igualtat és 0 i la de màxima desigualtat, 1). Un índex de dissimilitud del 0,5, per exemple, ens indica que, per aconseguir una distribució perfectament equitativa, el 50% de l'alumnat estranger o de l'alumnat amb necessitats educatives específiques hauria d'estar escolaritzat en altres centres.

En el cas d'Olot, el curs 2021/2022 aquest índex és de 0,30 a primària (0,44 a P3) i de 0,19 a secundària (0,19 a 1r d'ESO). Això significa que, per garantir una distribució plenament equilibrada de l'alumnat de nacionalitat estrangera, caldria canviar hipotèticament de centre el 30% d'alumnat de primària i el 19% d'alumnat a secundària. Aquests nivells de segregació se situen per sota de la mitjana del conjunt de Catalunya, que presenta un índex de dissimilitud del 0,39 a primària i del 0,32 a secundària. Les dades reflecteixen una evolució negativa des de la signatura del Pacte contra la segregació escolar (curs 2018/2019) en els nivells de segregació escolar al municipi a primària.

Aquest pacte conté 30 actuacions i més de 180 mesures específiques, que actualment estan en procés de desplegament, i s'hauria d'acabar de desplegar en els propers dos o tres anys.

Arribats a l'equador del període previst per al desplegament, el Síndic valora que el Pacte s'està complint, però també que ho està fent de manera més lenta del que s'havia planificat inicialment. La pandèmia sobrevinguda i el canvi de legislatura, que ha suposat un canvi en l'equip que dirigeix el Departament d'Educació, han estat factors que han alentit el desplegament de mesures.

¹ En el cas de l'anàlisi de la segregació en la distribució de l'alumnat estranger, aquest índex es calcula de la manera següent: $d = \frac{1}{2} \sum \text{esc valor abs (estrescola / estrmunicipi - espescola / espmunicipi)}$

De les trenta actuacions previstes, n'hi ha quatre que ja s'han acomplert i vint-i-dues que estan en procés d'acompliment. Les mesures implementades més significatives han estat:

- 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.
- L'elaboració de l'informe *Estimació del cost de la plaça escolar a Catalunya*.
- L'aplicació de les limitacions a la difusió de dades sensibles (resultats dels centres, dades de composició social dels centres, etc.): la modificació de la Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació, a partir de la Llei 5/2020, de 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic, i l'aprovació del Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública (art. 69.5).
- La creació de la unitat interna de seguiment del Pacte per part del Departament d'Educació.
- La preinscripció telemàtica (oficina electrònica de preinscripció).
- El Pla de millora de les oportunitats educatives (PMOE), que millora els recursos disponibles als centres amb elevada complexitat.

Tot i així, estan pendents d'implementació les mesures següents:

- Desplegament dels principals instruments previstos en el nou decret d'admissió d'alumnat i aprovació de protocol d'ús de la reserva de places: proporció màxima d'alumnat amb necessitats educatives específiques per centre, allargament de la reserva de places fins a inici de curs, etc.
- Millora de la detecció d'alumnat amb necessitats educatives específiques: automatització de la detecció a partir de la incorporació d'un criteri de renda (objectiu: passar d'un 5% a un 25% d'alumnat amb necessitats educatives específiques).
- Aprovació de la convocatòria d'ajuts per a l'escolarització d'alumnat amb necessitats educatives específiques per a centres públics i concertats.
- Instruccions als centres públics i concertats sobre el pagament de quotes.
- Pactes locals de lluita contra la segregació escolar.

Fins ara, els principals esforços s'han adreçat a generar les condicions adequades per al desplegament efectiu del Pacte. La construcció de consensos entre els diferents actors signataris sobre les mesures a desenvolupar, la creació del coneixement tècnic necessari per a la concreció de les mesures previstes (amb l'elaboració de cinc informes extraordinaris que desenvolupen diferents àmbits del Pacte), l'aprovació del marc normatiu necessari per mitjà del nou decret d'admissió d'alumnat o la creació de les estructures departamentals per al desplegament de les mesures van en aquesta direcció. A partir d'aquest punt, i un cop generades les condicions necessàries, el Síndic alerta sobre la necessitat d'abordar de manera decidida i sense dilació la fase d'implementació de les actuacions previstes, i particularment de desplegament dels instruments previstos en el nou Decret d'admissió d'alumnat per combatre la segregació escolar. La intensitat amb què es desenvolupi aquesta fase condicionarà la capacitat d'aconseguir canvis estructurals reals.

Davant d'aquest escenari, el Síndic recorda que no és possible combatre la segregació de manera efectiva amb mesures poc decidides. La manca d'una millora estructural en la correcció dels nivells de segregació escolar del sistema educatiu s'explica no només pel

caràcter focalitzat de moltes de les mesures adoptades fins ara, sinó, en part també, per la poca intensitat de les polítiques de lluita contra la segregació escolar implementades, especialment a escala local.

El Síndic recorda que no és condició suficient tenir un nou marc normatiu favorable per reduir la segregació escolar perquè a escala local hi ha maneres de desactivar els instruments previstos. El Síndic ha denunciat en nombroses ocasions que en determinats territoris s'ha infrautilitzat la reserva de places per combatre la segregació, tot i que la normativa preveia aquest instrument, o que no s'ha fet un ús efectiu de la zonificació escolar o de les adscripcions, per exemple, tot i que el decret anterior de 2007 ja ho preveia.

En aquest sentit, convé recordar que l'aprovació del nou 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, 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 seus 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 per mitjà de les oficines municipals d'escolarització.

La nova normativa, però, 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 al 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 tenen la implicació directa dels ajuntaments, ja previstos en el Decret 75/2007.

Durant l'any 2021, el Síndic ha elaborat tres informes en el marc del Pacte contra la segregació escolar. Un d'aquests, presentat el març de 2021, l'*Informe sobre el paper dels ajuntaments en la lluita contra la segregació escolar*, aporta pautes als ajuntaments per millorar la seva participació en la lluita contra la segregació escolar. A més, es va presentar l'*Informe de detecció d'alumnat amb necessitats educatives específiques i ús de la reserva de places. Proposta de desplegament del Decret 11/2021*, el maig de 2021, i l'*Informe sobre l'educació inclusiva a Catalunya*, el setembre de 2021.

Finalment, el Síndic també recorda que cal desplegar en la mesura de les disponibilitats pressupostàries la millora del finançament dels centres públics i concertats prevista en l'estudi del cost de la plaça escolar. Sense abordar el repte del finançament dels centres serà difícil aconseguir canvis estructurals.

Fins ara, tot i que s'havia intentat en nombroses ocasions, no s'havia aconseguit elaborar un estudi del cost de la plaça escolar per les diferents visions existents en l'àmbit educatiu, amb interessos de vegades contraposats entre els diferents actors. La mateixa memòria econòmica del Decret, que es va elaborar a partir d'aquest estudi, és un molt bon punt de partida.

Amb tot, el Síndic també recorda que l'objectiu del Pacte no és la millora del finançament dels centres públics i concertats, sinó combatre la segregació per mitjà de diferents instruments, entre els quals també hi ha la millora del finançament dels centres. Per tant, el Síndic demana al Departament d'Educació que millori el finançament dels centres, però que posi aquesta millora al servei de la lluita contra la segregació, no pas com una condició necessària prèvia per valorar l'adopció de mesures. Altrament, el que estariem fent és incrementar la despesa pública amb el risc de no aconseguir reduir la segregació escolar.

El passat 28 d'octubre de 2021 va tenir lloc al Parlament de Catalunya la sisena reunió de la comissió de seguiment del Pacte contra la segregació escolar. Entre altres acords, en aquesta reunió es va decidir tenir una segona jornada adreçada als municipis, que tindrà lloc durant el primer semestre de l'any 2022.

VI. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

6.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

AO 00276/2017

Actuació d'ofici relativa a les situacions de discriminació entre els joves en l'accés a establiments oberts al públic, espectacles públics i activitats recreatives

Departament d'Interior
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va suggerir 49 municipis que, d'acord amb l'article 13.1 d) de la Llei 11/2009, tenen atribuïdes competències per inspeccionar i sancionar els establiments oberts al públic, els espectacles públics i les activitats recreatives sotmesos a llicència municipal, i també al Departament d'Interior, que s'establís l'obligació als establiments d'exhibir un rètol en què específicament s'indiqui la prohibició de discriminació i el procediment que cal seguir en cas que es detecti una pràctica en aquest sentit. Es va recomanar també que s'endeguessin campanyes formatives i de sensibilització entre els agents de les policies locals en aquest àmbit a fi que poguessin detectar d'ofici conductes que puguin vulnerar aquests drets. Igualment, es va recomanar que s'endugués una campanya informativa i de sensibilització entre els vigilants de seguretat per prevenir conductes que poguessin contravenir la normativa vigent.

D'acord amb la informació facilitada, la major part d'ajuntaments han donat instruccions a la policia local en la línia de les recomanacions del Síndic, i també en alguns casos s'han endegat mesures de sensibilització i difusió. Per la seva banda, la Direcció General d'Administració de Seguretat ha dut a terme també diverses actuacions, entre les quals l'elaboració de cartells i materials informatius o l'aprovació d'un protocol d'abordatge d'infraccions d'odi i discriminació per a les policies locals de Catalunya.

AO 00089/2019

Actuació d'ofici relativa a l'ús de pistoles elèctriques Taser per part d'agents de les policies locals

Departament d'Interior
Ajuntament d'Olot

La finalitat de l'actuació d'ofici és actualitzar i completar les dades de què es disposa sobre l'ús dels dispositius conductors d'energia (DCE) i conèixer l'ús que es fa del nou protocol aprovat pel Departament d'Interior, la formació que s'ha rebut, les noves policies que s'han dotat d'aquesta nova arma o les que ja no la tenen en servei.

En conseqüència, el Síndic ha demanat als ajuntaments de Catalunya que tenen policia local que informin dels principals canvis que s'han produït dos anys després de la publicació de les conclusions del grup de treball del Parlament de Catalunya sobre la utilització de la policia de les pistoles elèctriques.

A partir de la informació facilitada per cadascun dels ajuntaments i per la Direcció General de la Policia, el Síndic va elaborar un informe monogràfic amb el títol *Expansió, reglamentació i ús de les pistoles elèctriques entre les policies de Catalunya*. L'informe té la finalitat d'actualitzar i ampliar les dades disponibles i de fer una nova diagnosi sobre l'expansió de l'ús que han fet les policies locals de Catalunya dels DCE, les conclusions que es desprenen de l'experiència de les que els han utilitzat, i els treballs i les actuacions que s'han fet per adaptar-se a les noves recomanacions emeses pel Departament d'Interior. L'informe també recull un seguit de recomanacions adreçades tant al Departament d'Interior com als ajuntaments.

Q 04124/2020

Queixa relativa a la manca d'actuació de l'ajuntament d'Olot davant la presència a la via pública de pancartes i altres tipus d'expressions gràfiques col·locades per particulars sense autorització municipal

Ajuntament d'Olot

L'Ajuntament d'Olot va reconèixer la presència de banderes, pancartes, cartells i altres símbols en determinats indrets de l'espai públic de la ciutat i va assenyalar que es tractava d'elements col·locats per persones d'Olot com una manifestació de la llibertat d'expressió.

En aplicació de la normativa vigent i del principi de congruència amb els propis actes, i, en concret, en aplicació del que estableixen els articles 50 a 55 de l'Ordenança municipal de convivència i via pública de l'Ajuntament d'Olot, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que adoptés les mesures necessàries per restablir el paisatge urbà dels espais públics i dels béns de domini públic de diferents indrets de la ciutat en què hi hagi banderes, pancartes, cartells i altres símbols col·locats per particulars sense autorització municipal.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que es va adreçar a les entitats responsables de la col·locació d'aquests elements a la via pública amb motiu de la celebració de la Diada Nacional de Catalunya i l'1 d'octubre i els va demanar que, una vegada acabats els actes pels quals havien estat col·locats, els retiressin. Les entitats així ho van fer.

Q 04827/2021

Disconformitat amb el fet que s'exigeixi a una persona el pagament de la taxa d'escombraries empresarials, ja que per l'activitat que exerceix entén que no li correspon pagar-la

Ajuntament d'Olot

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que, tenint en compte que d'acord amb la informació facilitada pel promotor de la queixa exerceix una activitat professional sense local, informi sobre el motiu pel qual es considera que li correspon pagar la taxa d'escombraries empresarials, i que, si escau, revisi si se l'ha de donar de baixa del padró fiscal de la taxa.

L'Ajuntament justifica la subjecció a la taxa perquè el promotor exerceix una activitat empresarial que és generadora de residus, més enllà que estigui associada a un local concret o no.

Q 06046/2021

Queixa relativa a les dificultats d'estacionament en una avinguda d'Olot

Ajuntament d'Olot

La promotora de la queixa exposa que les furgonetes de dues empreses ocupen tot el carrer, la qual cosa ocasiona problemes d'estacionament. El Síndic va traslladar la queixa de la promotora a l'Ajuntament d'Olot perquè hi donés resposta i informés de les actuacions dutes a terme per resoldre el problema.

L'Ajuntament ha informat que els agents de la policia local no poden sancionar l'aparcament de les furgonetes objecte de queixa atès que no infringeixen cap prohibició.

Q 08056/2021

Manca de resposta de l'Ajuntament d'Olot a una instància relativa a la construcció d'un edifici en una finca del municipi

Ajuntament d'Olot

L'Ajuntament va fer arribar al Síndic informació tècnica detallada amb la qual donava per tancada aquesta qüestió. Tot i això, no va indicar si havia donat resposta a la promotora de la queixa. Per tant, el Síndic li va suggerir, d'una banda, que dictés una resolució en què, de forma motivada, decidís sobre les actuacions denunciades per la promotora; i de l'altra, que li notifiqués la resolució en temps i forma i li indiqués els recursos que hi podia interposar en contra si no estava d'acord amb la decisió municipal.

L'Ajuntament ha informat que va notificar a la promotora l'acord de la Junta de Govern Local pel qual es desestima el recurs de reposició que va presentar contra la llicència atorgada per a la construcció de l'edifici. Aquesta resolució està suficientment motivada amb l'informe tècnic que també es va fer arribar a la promotora. En la notificació, a més, s'indiquen els recursos que s'hi poden interposar en contra, el termini per fer-ho i l'òrgan davant del qual es poden presentar.

6.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES

AO 00267/2018

Actuació d'ofici per promoure el Pacte contra la segregació escolar i fer-ne un seguimentDepartament d'Educació
Ajuntament d'Olot

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.

Pel que fa a la intervenció de les administracions locals, l'informe *El paper dels ajuntaments en la lluita contra la segregació escolar* planteja tres àmbits clau en què els ajuntaments han d'assumir un lideratge especial: el desplegament del nou decret d'admissió d'alumnat, l'adequació dels sistemes d'informació municipal per combatre la segregació escolar i la promoció de pactes locals.

En el marc del Pacte contra la segregació escolar a Catalunya, el Síndic ha demanat a l'Ajuntament que analitzi l'informe esmentat i que, en la línia del que planteja, incorpori millores en els sistemes d'informació municipal per combatre la segregació escolar i promogui un pacte local contra la segregació escolar, que defineixi criteris i mesures 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 col·laboratge del Departament d'Educació.

AO 00275/2020

Actuació d'ofici relativa a la zonificació escolar al municipi d'OlotAjuntament d'Olot
Departament d'Educació

El Síndic va tenir coneixement que l'Ajuntament d'Olot i els Serveis Territorials d'Educació a Girona estaven valorant la modificació de la zonificació escolar en aquest municipi. L'Ajuntament, com a administració responsable de proposar la zonificació escolar, exposava que el model vigent vetlla per l'escolarització equilibrada de l'alumnat, sense que s'hagi detectat cap incidència que faci replantejar la zonificació actual. I afegia que els Serveis Territorials d'Educació de Girona havien indicat que aquesta zonificació no s'ajusta a la normativa. Segons la interpretació del Departament, hi ha famílies que no tenen la possibilitat d'escollir una escola concertada dins la seva àrea d'influència.

Un cop estudiat a fons l'assumpte, el Síndic va demanar al Departament d'Educació i a l'Ajuntament d'Olot que aprofitessin l'instrument de la zonificació escolar per combatre la segregació escolar al municipi; que apliquessin el model de zonificació escolar més eficaç a l'hora de combatre la segregació escolar, encara que les diferents zones escolars no disposin d'oferta pública i privada, i que si es modificava el model de zonificació vigent justifiquessin aquesta decisió amb els efectes que genera sobre l'equitat en l'admissió d'alumnat.

Posteriorment, el Departament ha informat que no s'han fet, per ara, canvis en el model de zonificació escolar, i que els possibles canvis en el futur es faran d'acord amb el que estableix el nou 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 decret estableix que el model de zonificació escolar ha de vetllar per la configuració de zones socialment heterogènies, tenint en compte, com a element central, l'impacte de la zonificació en l'escolarització equilibrada de l'alumnat. També preveu incloure centres de titularitat pública i de titularitat privada, però exceptua aquest criteri en el supòsit que per afavorir l'escolarització equilibrada es motivi una composició diferent.

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

