



INFORME 2021

*Sindicatura municipal de Greuges
de Sant Boi de Llobregat*



Síndica Municipal de Greuges
Sant Boi

Índex

Primera part

1. PRESENTACIÓ	2
2. ESTADÍSTICA	
2.1. Quadre de classificació del total d'expedients.....	7
2.2. Gràfics.....	8
2.3. Qüestionari individual de qualitat.....	31
2.4. Recull de queixes resoltes per àrees i departaments.....	36
2.5. Relació de consultes.....	82

Segona part

ANNEX I: RENOVACIÓ CÀRREC DE LA SÍNDICA MUNICIPAL DE GREUGES DE SANT BOI	85
ANNEX II: ACTIVITATS DEL FÒRUMSD.....	86
ANNEX III: INFORME DIGITALITZACIÓ I DRETS DE LA CIUTADANIA (FÒRUMSD).....	91

Presentació



“La solidaritat és la tendresa dels pobles”

Gioconda Belli -escriptora-

És un goig poder tornar a la sala de plens de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat per presentar el nostre informe anual, especialment perquè significa que se'ns va permetent recuperar ja una certa normalitat, quant a la pandèmia, però no tant respecte a les seves repercussions, afegides a l'impacte en tots els àmbits per la guerra a Ucraïna arran de la invasió russa, i els seus efectes terribles envers les vides de la ciutadania ucraïnesa.

El present Informe anual recull tota l'activitat portada a terme per la institució de la Sindicatura de greuges de Sant Boi de Llobregat al llarg de l'any 2021 i compleix el que disposa el Reglament de la Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat i té com a objectiu analitzar el tipus de queixes rebudes i tramitades durant l'any 2021 en relació amb l'Ajuntament i també els motius pels quals les persones del nostre 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. Així mateix, s'hi poden consultar els resums de les resolucions, en funció de si han estat acceptades o no acceptades per l'Ajuntament al llarg de 2021. A banda dels apartats estadístics relacionats amb les queixes i consultes, l'informe també fa referència a les resolucions i actuacions d'ofici emeses.

En aquesta presentació exposarem les actuacions més rellevants, posant el focus en els expedients més significatius, ja sigui per la complexitat del tema, com per la resolució del greuge o pel nombre de persones que han plantejat queixes semblants.

Hem cregut pertinent estructurar el document en funció de l'organigrama de l'Ajuntament, tenint en compte els serveis i les àrees. Dins de cada àrea s'analitza la distribució de greuges per serveis i la resolució final de cada greuge i, seguidament, es presenta una relació de totes les recomanacions dirigides a l'Ajuntament, especificant quin és el seu estat de tramitació a 31 de desembre de 2021.

Al llarg del 2021 l'Oficina de la Sindicatura Municipal de Greuges ha efectuat **un total de 387 actuacions (un 56% més que el 2020)** les quals es desglossen de la manera següent: 144 consultes i assessoraments que no han generat expedient, 95 queixes presentades que han generat expedient, 143 atencions addicionals de seguiment d'expedients oberts i 5 actuacions d'ofici.

S'han efectuat un total de 387 actuacions (un 56% més que el 2020) i s'han tramitat 95 queixes.

Tenint en compte la població total de 83.984 habitants per a l'any 2021, podem parlar de 1,13 queixes per cada mil habitants.

El total de procediments qualificats de queixes durant l'any 2021 ha significat que s'han incrementat en relació amb l'any anterior un 32%. I han estat resolts, finalitzats i tancats dins de l'exercici un 89% dels expedients amb data de 31 de desembre de 2021, el procés de resolució de l'11% restant es computarà en el següent exercici.

Girant la vista enrere, sembla que els darrers dos anys han passat bastant de pressa, encara que socialment s'hagin suportat situacions

realment difícils, certament l'any 2021 no ha estat com el 2020, però seguïem en pandèmia, amb mesures restrictives, per aquesta situació extraordinària.

Malgrat tot l'impacte quant al funcionament de la sindicatura ha estat més normalitzat pel que fa al servei en el dia a dia de l'oficina i constatem que el volum de treball s'ha incrementat.

Pel que fa a la naturalesa de les queixes, demandes i consultes el ventall és ampli i divers. Les de més prevalença tenen a veure amb la contaminació acústica (sorolls dels camions de recollida d'escombraries i neteja, convivència a l'espai públic, terrasses, parcs i zones d'esbarjo...). Cal dir que el més destacat de l'any 2021, a banda de les habituals supervisions en matèria de procediment administratiu, protecció social, via pública, urbanisme i medi ambient, per la seva rellevància quantitativa, han sigut les queixes per manca i/o lentitud de resposta per part de l'Administració municipal a les instàncies presentades per la ciutadania les quals han estat un tema recurrent de greuge i per això van motivar una actuació d'ofici en relació amb el servei del T'Escoltem; també han estat les queixes de desacord vers sancions imposades per la presumpció vulneració de la normativa.

La contaminació acústica aplega un important nombre de queixes (sorolls dels camions de recollida de brossa i neteja, convivència a l'espai públic, terrasses, parcs i zones d'esbarjo...).

Lògicament, hi ha hagut expedients relacionats amb la pandèmia, quant al dret a la salut com problemes d'accés i sobre déficits en l'atenció sanitària, dificultats per accedir amb serveis de l'Administració i desacords amb sancions imposades durant els diferents períodes de restriccions. Però un important gruix d'expedients són els relatius a les dificultats que es troben les persones i les famílies en situació de vulnerabilitat per accedir a un habitatge assequible o per necessitat d'ajudes públiques. Si el greuge té el seu origen en l'actuació d'altres administracions públiques diferents de la municipal, es trasllada al Síndic de Greuges de Catalunya o bé a altres sindicatures locals segons correspongui. De les queixes derivades al Síndic de Greuges de Catalunya per a la seva resolució, cal destacar que tres d'elles tenien relació amb el retard de reparació d'una avaria de línies de telefònica, que provocaven

desempament perquè impedia la prestació domiciliària del servei dels dispositius de tele-assistència a persones grans. La telefonia fixa considerada com un servei essencial, és inacceptable que és trigueu més de tres setmanes a reparar-ho. Fins a dia d'avui, tal com se'ns va notificant, la companyia telefònica encara no ha donat resposta als requeriments del Síndic. Un altre expedient derivat va ser pel que fa a la deficient atenció i seguiment d'una persona afectada d'una greu malaltia crònica.

Un altre cas tenia a veure amb el fet de poder accedir a un centre assistencial especialitzat d'un familiar dependent amb un important grau de discapacitat. En darrer lloc, deixem constància que també es va trametre, per a la seva resolució, la derivació d'un expedient a la Síndica de Greuges de l'Hospitalet de Llobregat.

Constatem que algunes persones adrecen les seves queixes en primera instància a la sindicatura. Aquests greuges que es presenten sobre peticions, sol·licituds o recursos efectuats envers l'Ajuntament i per als quals aquest encara està en termini per resoldre o contestar, figuren com a greuges desestimats per manca de compliment dels requisits exigits reglamentàriament (24 expedients). També s'informa la ciutadania que abans de dirigir-se a la sindicatura han de presentar reclamació davant l'Ajuntament. Cal afegir que en alguns casos, quan hem començat les actuacions, hem detectat que sorprenentment s'havia plantejat simultàniament la mateixa queixa a l'alcaldeessa a través de les xarxes socials o per altres vies disponibles, cosa que generava interferències i duplicitats.

Com en els darrers anys es consolida la tendència que les dones han presentat més queixes i consultes (54%), però hi ha una clara diferenciació de gènere en els àmbits de les queixes, com són les relacionades amb polítiques socials, la cura de persones dependents o infants, l'habitatge, el funcionament dels serveis, els requeriments de respostes, accessibilitat al transport públic. Per contra, un (45%) homes han presentat més queixes i consultes d'àmbits com consum, administració pública, sancions, pagament de tributs, urbanisme i medi ambient.

Durant l'any 2021, s'han fet 89 assessoraments i actuacions a persones que s'han dirigit a la institució, i és, aquesta tasca, especialment destacable no només per l'increment del nombre de persones ateses que supera en un 78% els realitzats l'any 2020, sinó també per poder oferir un servei d'utilitat a la ciutadania. De vegades l'assessorament consisteix a

explicar, de manera entenedora, que l'actuació de l'Ajuntament ha estat correcta i que, per tant, no és idoni formalitzar la queixa d'un assumpte que no es resoldrà favorablement perquè des de l'inici es constata que l'actuació municipal ha estat ajustada a dret. En alguns casos el presumpte greuge que planteja la persona ve motivat per la disconformitat respecte de la resposta obtinguda o el desconeixement de la normativa que afecta la denegació de la demanda concreta de la ciutadania. Indicar també, que és freqüent la dificultat d'entendre el contingut de la resposta de l'Administració, que no sempre és prou comprensible. El llenguatge recarregat i excessivament jurídic de l'Administració pública fa que, per a moltes persones, les comunicacions de l'Ajuntament siguin confuses. Sovint nosaltres ens encarreguem de detallar, traduir i orientar les persones respecte al que els ha dit l'Administració.

Com ja hem fet constar en els darrers informes anuals, des de la Sindicatura es desenvolupa la funció de defensoria amb diverses modalitats d'intervenció, adaptades a les circumstàncies que concorren.

Per a la seva resolució algunes queixes s'han pogut resoldre directament amb la documentació oficial aportada per la persona interessada, i llavors ja es pot acreditar la correcta o incorrecta actuació municipal. Altres vegades la comprovació es realitza mitjançant consultes amb el servei afectat, telefònicament o per correu electrònic o de forma presencial, per poder valorar si l'actuació del servei corresponent és adequat respecte de la qüestió plantejada. Amb aquesta intervenció es tracta d'estalviar temps i tràmits per obtenir una solució ràpida i satisfactòria sense haver de fer una innecessària petició escrita de la documentació a l'Ajuntament.

Des de la sindicatura per resoldre el greuge disposem de la potestat de fer propostes amb intermediació, mitjançant actuacions de conciliació entre l'Ajuntament i la ciutadania que no contravinguin l'ordenament jurídic i tinguin per objecte satisfer l'interès públic. Aquest any s'han resolt un 96% de greuges actuant per intermediació i un 4% mitjançant resolució. Convé destacar, també, que en 14 queixes no s'ha detectat cap greuge perquè l'actuació municipal havia estat correcta.

S'han resolt un 96% de greuges actuant per intermediació i un 4% mitjançant resolució.

Així mateix, cal deixar constància de les queixes i consultes realitzades que han versat sobre la dificultat d'accedir a l'oficina de recaptació tributària municipal, tant amb cita prèvia com telefònicament, com ho hem pogut constatar des de la sindicatura; així com amb els excessius retards en la resolució dels expedients, s'exigeix a la ciutadania el pagament de tributs amb una data límit, en sentit contrari l'Administració hauria de ser estricta en aplicar-se la mateixa norma.

Per finalitzar, hem fer menció especial a les nombroses consultes que s'han rebut relatives a l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana, més conegut com a impost de plusvàlua municipal. I a la manca de coordinació entre l'Ajuntament i l'organisme delegat de recaptació i gestió tributària, quant a la informació a la ciutadania, tant presencialment com a la web, a tall d'exemple els referits a modificacions en els requeriments de bonificació per a famílies nombroses.

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 pandèmia, aquest any 2021 hi ha hagut una important reducció del temps per donar resposta als tràmits, tant en el cas de l'Administració com en el de la síndica de Greuges. El temps de la sindicatura a donar resposta als tràmits requerits a la persona interessada ha estat de quinze dies en la majoria dels casos. 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.

S'ha incrementat l'accés telemàtic per adreçar-se a la sindicatura, encara que també es mantenen altres vies. Cal destacar que moltes persones han expressat que han conegut l'existència del servei de la sindicatura perquè els ho han recomanat altres persones que coneixien la institució. A diferència d'altres vies de difusió, el boca orella s'ha mostrat com la xarxa social més eficient, i aquesta recomanació personal, fa que interpretem positivament aquesta dada, atès que desprèn una valoració qualitativa, d'utilitat i de proximitat.

Les recomanacions i les actuacions d'ofici emeses han tingut com a objectiu millorar els serveis municipals i que els drets de les persones siguin considerats per l'Administració. Es van presentar 5 actuacions d'ofici, 4 adreçades a l'Ajuntament, les quals han estat acceptades i 1 adreçada al Síndic de Greuges

de Catalunya, que encara resta pendent, referida al tall en la prestació del servei de telefonia fixa que va afectar persones usuàries del servei de teleassistència, ocasionada per la dilació en la reparació d'una avaria del servei telefònic.

D'altra banda, també es va redactar una actuació d'ofici proposant que l'Ajuntament disposés d'un servei d'assessorament legal de defensa per les persones que rebien resolucions d'extinció o denegació de la Renda Garantida de Ciutadania i/o l'Ingrés Mínim Vital.

Així mateix, hem rebut diverses queixes de persones amb mobilitat reduïda relacionades amb les deficiències d'accessibilitat pel nul o mal funcionament de les rampes d'accés del servei d'autobusos de la ciutat, que impedeixen que molts cops aquestes persones puguin pujar i es vulnera el seu dret a la mobilitat.

Per a les persones amb mobilitat reduïda quan les rampes dels d'autobusos públics no funcionen, se'ls està vulnerant el seu dret a la mobilitat.

Un important nombre de queixes relatives a les deficiències del servei municipal T'escoltem van motivar una actuació d'ofici, exposant els dèficits detectats i presentant propostes per tal de millorar el servei. El dret a la bona Administració ha de comportar, agilitat en la resposta, resolució dels conflictes i mecanismes de garantia per a la ciutadania.

Per concloure, volem posar de relleu algunes consideracions que es desprenen d'aquest informe a partir de la visió de conjunt de les actuacions de tot un any de relació i contacte amb la ciutadania i les seves preocupacions, per apuntar alguns aspectes en els quals caldria incidir.

I té molt sentit començar citant que a l'any 2021 rememorem els vint anys de l'adhesió de l'Ajuntament de Sant Boi -2001- a la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat CESDHC, que estableix diversos mecanismes per garantir els drets humans de proximitat, i proclama les llibertats públiques i els drets fonamentals reconeguts als habitants dels pobles i les ciutats; i on també es recullen els compromisos dels ajuntaments per aconseguir que a les ciutats es respectin aquests drets; i que per a la bona convivència dels seus habitants les ciutats han de garantir

drets bàsics com el de l'habitatge i el treball, i reconèixer-ne de nous, com el respecte pel medi ambient i el dret a una alimentació sana o al lleure.

El 2021 es van complir 20 anys de l'adhesió de l'Ajuntament de Sant Boi a la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat.

Malauradament, les circumstàncies socials de crisi vinculades a la guerra, la pandèmia i la postpandèmia, si és que arriba algun dia, han tingut impactes específics en diversos àmbits que ens deixen certes i conseqüències a mitjà i llarg termini per als col·lectius més vulnerables i exclosos, i això fa que tinguem una societat on hi ha moltes persones en posicions de vulnerabilitat i feblesa: un 30% de la població catalana està en risc d'exclusió. I les sindicatures locals, com altres espais com són els mateixos serveis socials i les entitats del tercer sector, són receptores de demandes, peticions i queixes de persones i famílies que haurien de tenir uns mínims vitals socioeconòmics coberts per les administracions, sent conscients de les dificultats que es produeixen en la confluència i distribució de competències; i conscients, també, de les greus dificultats de la gestió i aplicació d'uns pressupostos i recursos econòmics i humans no prou suficients.

Tot i això, volem valorar que l'Ajuntament de la nostra ciutat hagi desplegat propostes, desenvolupant plans, mecanismes i dispositius en diferents àmbits, a tall d'exemple la creació de l'oficina de suficiència material, els programes de dinamització econòmica i social, implementació d'iniciatives com el servei de suport psicològic per a adolescents i joves de Sant Boi, cursos de digitalització, com a municipi pilot de l'Agenda Urbana de Catalunya i Espanya per desenvolupar polítiques sostenibles...

L'increment dels preus de lloguer, dels subministraments i de les despeses corrents deixa en una situació de precarietat i exclusió diversos col·lectius.

Però, com també hem exposat en els darrers informes, hem de continuar reiterant la necessitat d'encarar reptes com el de l'exclusió residencial en relació amb l'habitatge. La cerca d'un habitatge digne i assequible resulta gairebé

impossible. L'increment dels preus de lloguer, dels subministraments i de les despeses corrents deixa en una situació de precarietat i exclusió diversos col·lectius, com les persones joves. Tot i aquests increments, els salaris no tenen correlació proporcional.

Quant al dret a la bona Administració cal revisar el tema de l'excés de cites prèvies, l'Administració electrònica, la manca d'atenció telefònica, la impersonalitat de les gestions que ha portat la pandèmia, que s'han anant consolidant, però que està atrapant la ciutadania en un laberint de desconcert, per això cal incidir en la necessitat d'assegurar la presencialitat d'aquelles activitats en què aquesta hi aporta un valor afegit; revisant els models híbrids d'atenció, on presencialitat i virtualitat van de la mà, per conèixer els beneficis i les limitacions d'una modalitat i l'altra.

La generalització de l'administració electrònica ha de tenir en compte que la bretxa digital afecta transversalment atès que es combina amb bretxa educativa, bretxa lingüística, de comunicació, de manca de mitjans i dispositius digitals.

I és del tot necessari avaluar els riscos i l'impacte de la implantació de l'Administració electrònica, per tal d'adoptar mesures pertinents com dispositius per a una digitalització inclusiva per tal de minimitzar la bretxa digital, fent prevenció dels riscos que es puguin donar entre la ciutadania i l'Administració municipal, calibrant bé els diferents drets en joc. La bretxa digital afecta transversalment perquè no només implica determinades franges d'edat, atès que es combina amb bretxa educativa, bretxa lingüística, de comunicació, de manca de mitjans i dispositius digitals. Per abordar aquesta problemàtica el Fòrum de Sindicatures i Defensories locals vam redactar un informe sobre "Digitalització i drets de la ciutadania" on es traça una radiografia de la situació i presentem propostes sobre el fenomen de la bretxa digital en l'àmbit de serveis essencials i que afecta directament aquelles persones amb dificultats per moure's telemàticament.

Esperem que en la presentació d'aquest informe hagi quedat palès i se sintetitzi la funció de la sindicatura respecte a la tasca encomanada. Tot i sabent que l'Administració municipal disposa d'altres informes d'avaluació i/o estudis sobre gestió i funcionament d'aquesta, el

present Informe-Memòria de la SMG creiem que aporta una visió singular de supervisió generada a partir dels requeriments de la ciutadania, i ens gratificaria pensar que la rellevància d'aquest informe fos d'utilitat en la lògica de l'Administració i que suscités preguntes sobre les causes de les ineficiències més recurrents i les consegüents respostes sobre com resoldre-les i com actuar proactivament.

Tot i que, indefectiblement, malgrat que persisteixin les dificultats i potser també n'apareixeran de noves, la ciutat és el punt de trobada per resoldre les nostres necessitats i concretar les nostres aspiracions. En aquesta tasca la sindicatura municipal pretén col·laborar per assolir un millor govern i la millor Administració possible, i jugar un rol clau enfortint els imprescindibles drets de proximitat.

Apel·lem l'Ajuntament, com administració més propera a la ciutadania, a continuar aplicant el principi de subsidiarietat, que implica que els assumptes han de ser resolt per l'autoritat més propera a l'objecte del problema.

Considerant que el municipalisme és la governança des de la proximitat continuarem apel·lant a l'Ajuntament perquè continuï aplicant el principi de subsidiarietat, el qual disposa, en la seva definició, que un assumpte ha de ser resolt per l'autoritat més propera a l'objecte del problema i requerint el compromís amb el compliment de la CESDHC. La raó fonamental és perquè la ciutat real no és només un bonic perfil d'edificis emblemàtics, la ciutat real són les persones.

Vull destacar, per últim, la tasca de suport en el funcionament de la Sindicatura de l'Olga Villaluenga, així com les aportacions d'estudiants de la Facultat de Dret de la Universitat de Barcelona, que any rere any, realitzen les seves pràctiques a la Sindicatura.

I un reconeixement especial a la ciutadania, a tota la corporació i els i les professionals municipals.

Dolors Vallejo Calderón
Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat

Juny 2022

TOTAL ACTUACIONS 2021					Síndica Municipal de Greuges Sant Boi		
	Queixes	Admeses	Estimades	Intermediació	23		
			Estimades amb recomanació	Acceptada totalment			
				Acceptada parcialment			
				NO acceptada			
				Pendent de Resposta	1		
			Desestimades	Intermediació	14		
				No actuació mpal. prèvia	15		
				Restar oberta via admva.	9		
				Sense recomanació	2		
			Derivades	Defensor del Pueblo	0		
				Síndic de Greuges de Catalunya	5		
				Altres defensors/res	1		
				Altres derivacions	11		
			TOTAL DERIVADES			17	
			Arxivades per desistiment			4	
			En tràmit			10	
		NO admesa					
	TOTAL QUEIXES					95	
	Actuacions d'ofici	Amb recomanació	Acceptada totalment	2			
			Acceptada parcialment				
			No acceptada				
			Pendent de resposta	3			
		Arxivada sense recomanació		0			
		En tràmit					
	TOTAL OFICI					5	
	Consultes, Informació, Assessorament						
	TOTAL CONSULTES					232	
	Altres						
	TOTAL ALTRES					55	
	TOTAL ACTUACIONS					387	

QUEIXES ANTERIORS AL 2021: ESTAT DE TRAMITACIÓ A 31/12/2021					Síndica Municipal de Greuges Sant Boi	
	Queixes	Admeses	Estimades	Intermediació	1	
			Desestimades	Intermediació (actuació municipal correcta)	1	
			Arxivades per desistiment		1	
TOTAL QUEIXES				3		

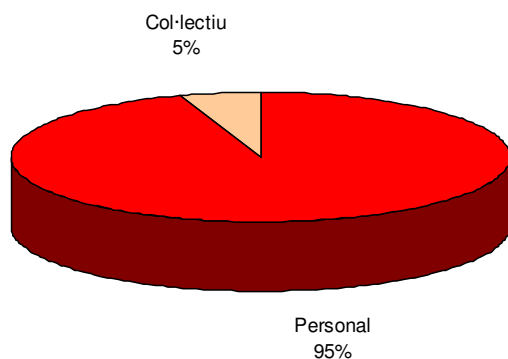
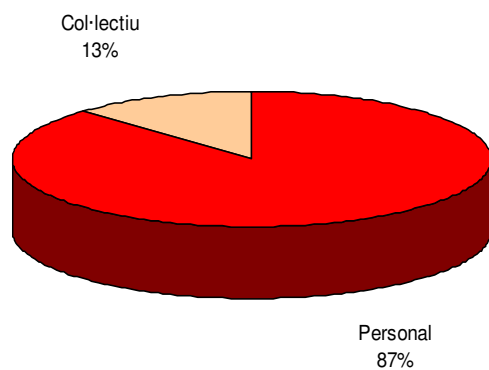
GRÀFIC 1

Tot i que enguany han minvat els efectes provocats per la pandèmia Covid-19, igual que va passar al 2020, el contingut d'aquest Informe 2021 novament s'ha vist influït per la crisi sanitària. Malgrat tot, ens hem anat adaptant a la situació excepcional per oferir el nostre servei presencial a la ciutadania de la manera més regular possible.

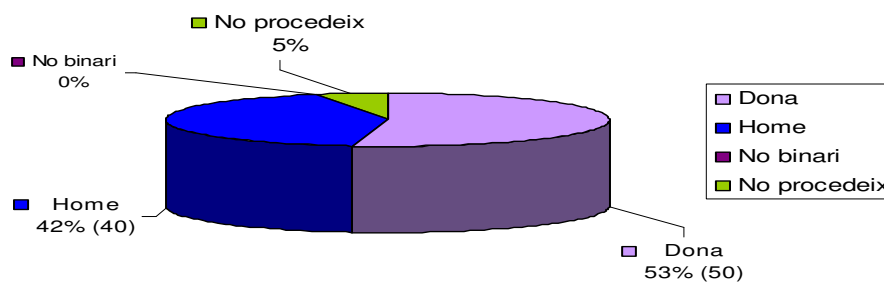
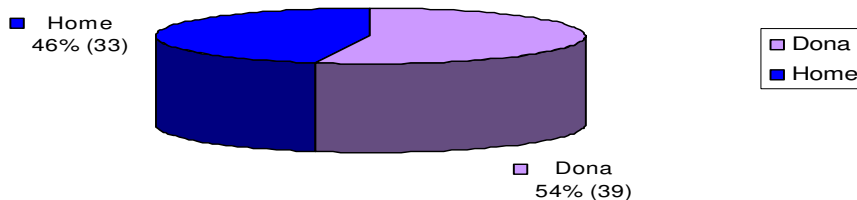
L'informe 2021 de la Sindicatura municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat recull tota l'activitat duta a terme per la institució entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2021. Aquesta tasca anual l'hem distribuïda en una primera part, amb una presentació amb consideracions generals. A continuació s'inclou un recull estadístic amb gràfics, on s'examinen diferents indicadors quantitatius i qualitatius, i el segueix una enquesta que reflecteix el grau de satisfacció de persones usuàries davant el servei prestat. Després s'hi afegeix una síntesi de les queixes resoltes per àrees i departaments, especificant el tipus de resolució i l'estat de tramitació. En una segona part hem inclòs la nota de premsa sobre la renovació en el càrrec de la Síndica Municipal de Greuges per un període de quatre anys, articles referits a activitats del Fòrum de síndics i síndiques i defensors i defensores locals de Catalunya (FòrumSD), i finalitzem amb l'informe sobre **Digitalització i Drets de la Ciutadania**, publicat pel FòrumSD a l'octubre de 2021.

Així, l'activitat duta a terme per part de la Sindicatura de Sant Boi de Llobregat durant el 2021 s'ha concretat en **387** actuacions (247 al 2020), és a dir, un 56,6% més que a l'exercici 2020.

Aquesta xifra de 387 es desglossa en: **95** queixes, les quals han augmentat en un 32% respecte de l'any passat, en què se'n van registrar 72; **89** consultes, assessorament i sol·licituds d'informació molt variada (un 78% més que a l'any 2020, en què se'n van comptabilitzar 50); **143** consultes relacionades amb la tramitació dels expedients (84 al 2020); s'han iniciat **5** actuacions d'ofici (2 al 2020); i finalment hem atès **55** intervencions de contingut molt variat (39 al 2020), que hem inclòs en el camp d'Altres.

GRÀFIC 2**QUEIXES PER TIPUS DE SOL·LICITANT 2021****QUEIXES PER TIPUS DE SOL·LICITANT 2020**

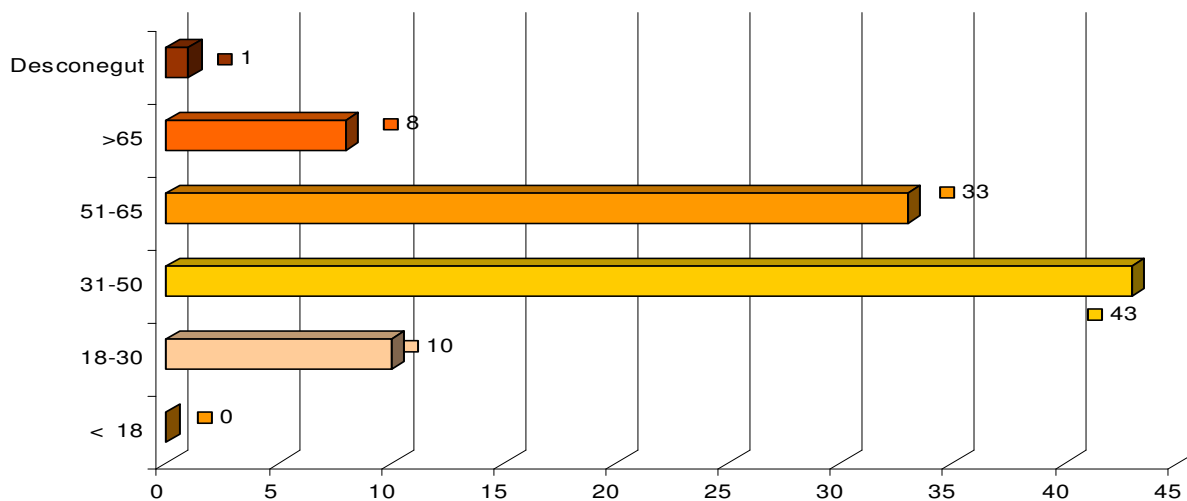
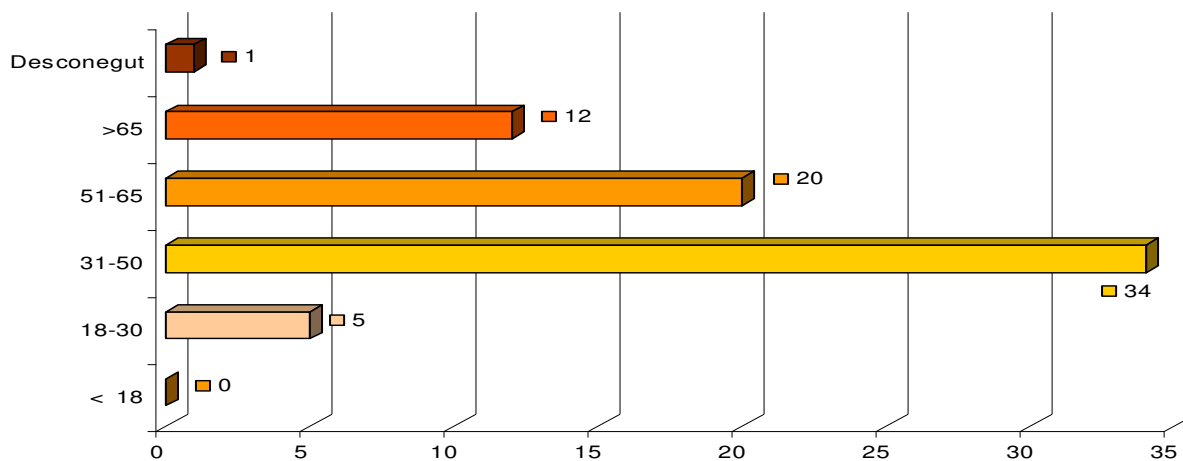
Un 95% de les queixes rebudes a la Sindicatura municipal durant l'any 2021 han estat presentades per persones físiques i el 5% restant correspon a l'atenció col·lectiva. Davant d'aquest resultat i que ja està més regularitzada la situació de pandèmia, aquesta síndica espera reprendre i ampliar per al 2022 les seves activitats difusores i informar sobre el seu càrrec i la tasca que desenvolupa a associacions, entitats i col·lectius de molt diversa mena per intentar ampliar la participació col·lectiva.

GRÀFIC 3**QUEIXES PER RAÓ DE SEXE 2021****QUEIXES PER RAÓ DE SEXE 2020**

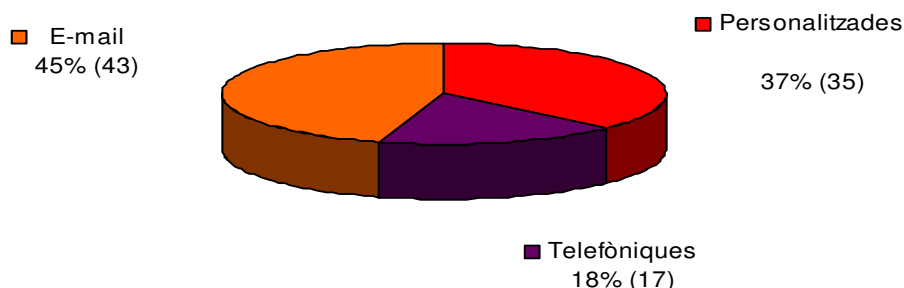
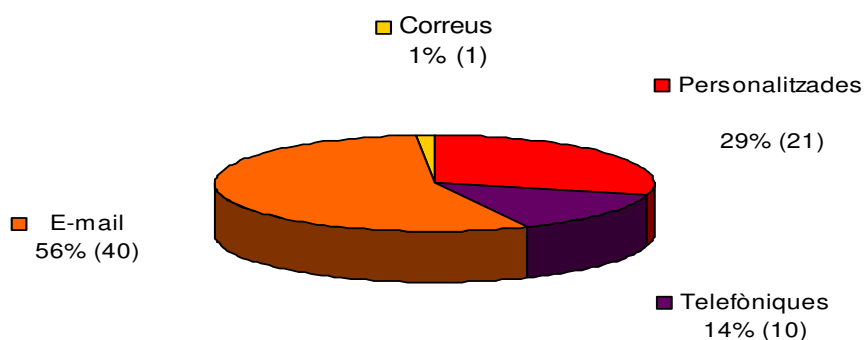
Per raó de sexe, enguany hem obtingut un resultat molt semblant al del 2020. Les queixes han estat promogudes més per dones que per homes, amb un 53% (54% al 2020).

Tenint en compte que totes les persones són iguals davant la llei i que es prohibeix qualsevol tipus de discriminació, en particular, per raons de gènere i orientació sexual, enguany hem volgut incloure les categories de no binari i no procedeix en favor de la diversitat.

Podem dir que cada vegada és més habitual que les dones ens presentin més queixes i no únicament consultes, cosa que no fa tant semblava que estigués assignat únicament als homes, considerats com els "caps de família" i, per tant, els encarregats de resoldre problemes de major calat.

GRÀFIC 4**QUEIXES PER FRANJA D'EDAT 2021****QUEIXES PER FRANJA D'EDAT 2020**

El grup de persones de la franja d'edat d'entre 31 i 50 anys sobresurt en nombre de queixes registrades. Enguany han estat 43 (34 al 2020). Tot i que li segueix molt d'aprop el grup d'entre 51 i 65 anys.

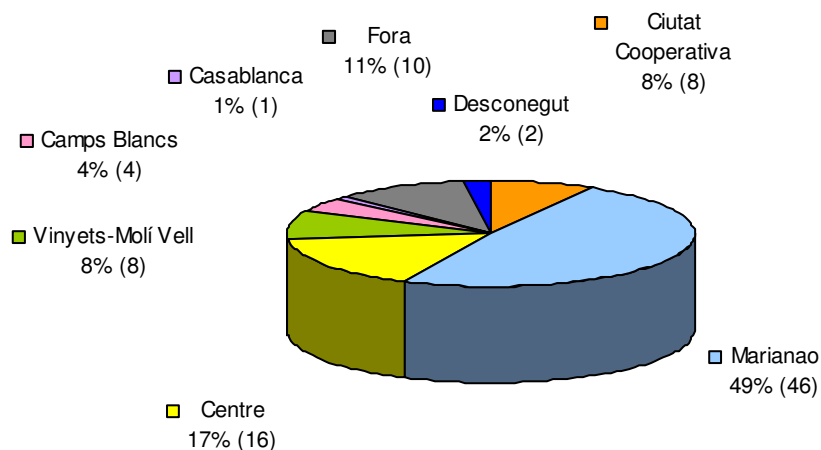
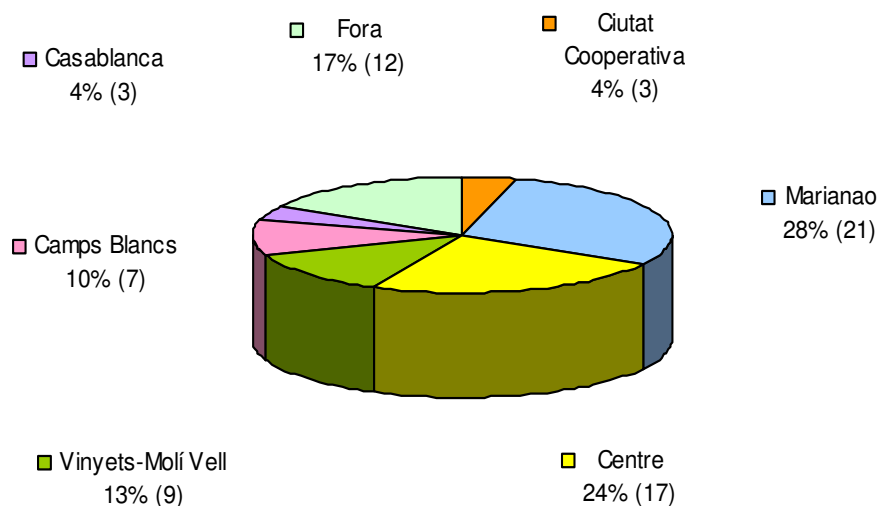
GRÀFIC 5**RECEPCIÓ DE QUEIXES 2021****RECEPCIÓ DE QUEIXES 2020**

Quant a la recepció de les queixes, l'atenció personalitzada, s'ha vist novament afectada per les restriccions de la pandèmia, i ha quedat en un segon pla en favor del correu electrònic, que torna a ocupar el primer lloc amb un 45% del total d'entrades (40% al 2020). En línies generals, ha resultat el canal més efectiu i còmode per adreçar-se a la Sindicatura per obtenir resposta a les diferents qüestions plantejades. Contràriament, el telèfon, que semblava un mitjà idoni per resoldre tràmits municipals en aquestes circumstàncies, i en especial per a la gent gran, menys coneixedora de l'Administració digital (tot i el seu increment d'ús), ha rebut dures i nombroses crítiques ciutadanes davant la dificultat per poder contactar amb diferents serveis municipals, pel col·lapse en les centraletes. I ha estat precisament per causa d'aquesta inoperància telefònica que, enguany, novament, hàgim rebut a la Sindicatura nombroses trucades de queixa exposant aquesta deficiència i d'altres per demanar tràmits que inicialment havien d'anar adreçats a l'Ajuntament.

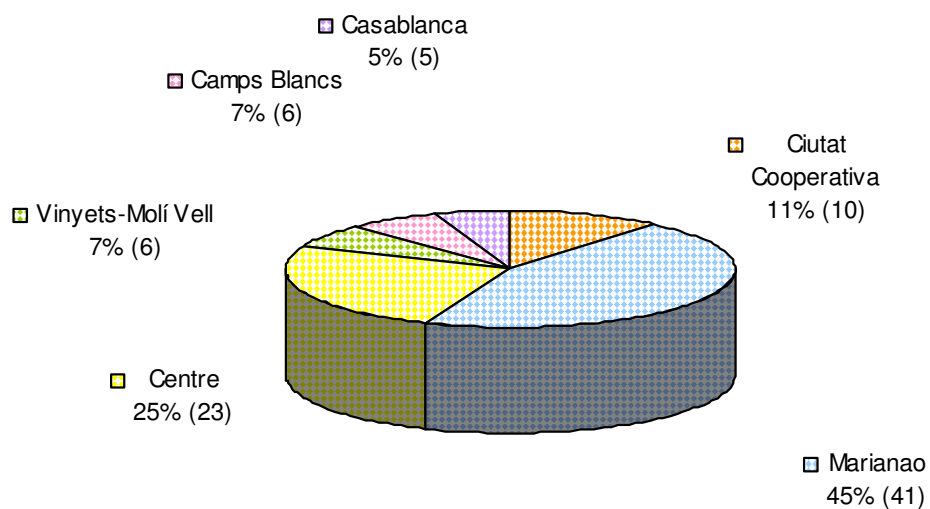
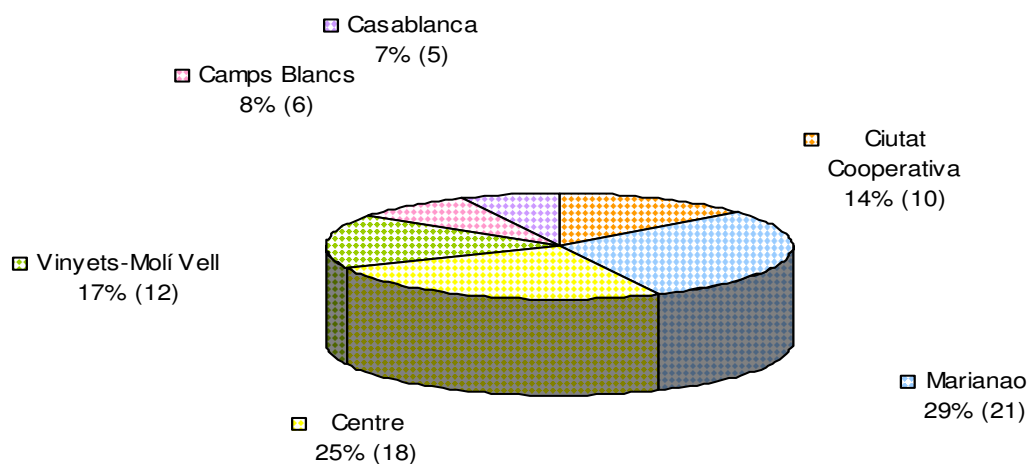
A la vista d'això anterior, la síndica va voler mantenir altres canals d'atenció per a la ciutadania, com ara les videoconferències, les videotrucades i els whatsaps;

Malgrat això anterior, val a dir que enguany hem anat ampliant la freqüència de les cites presencials, ja que com a servei destinat a l'atenció a les persones, creiem que és el mitjà per excel·lència per atendre la ciutadania i fer una bona escolta activa.

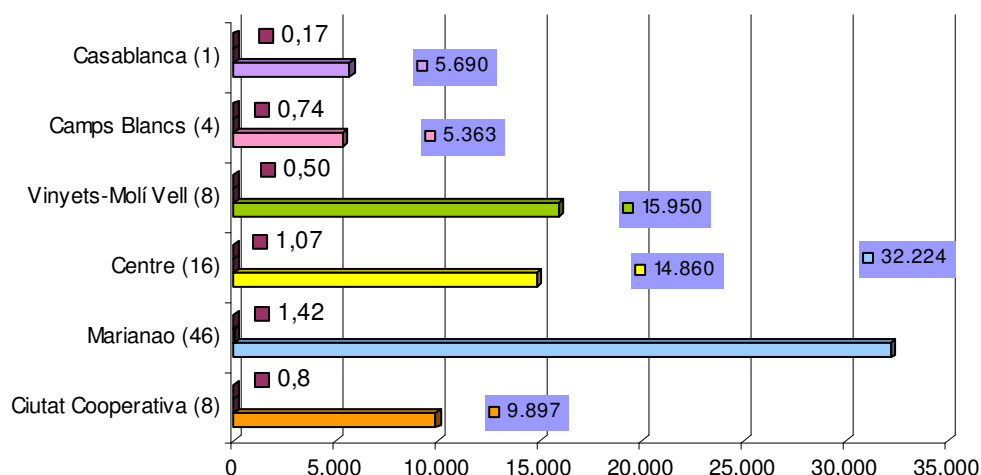
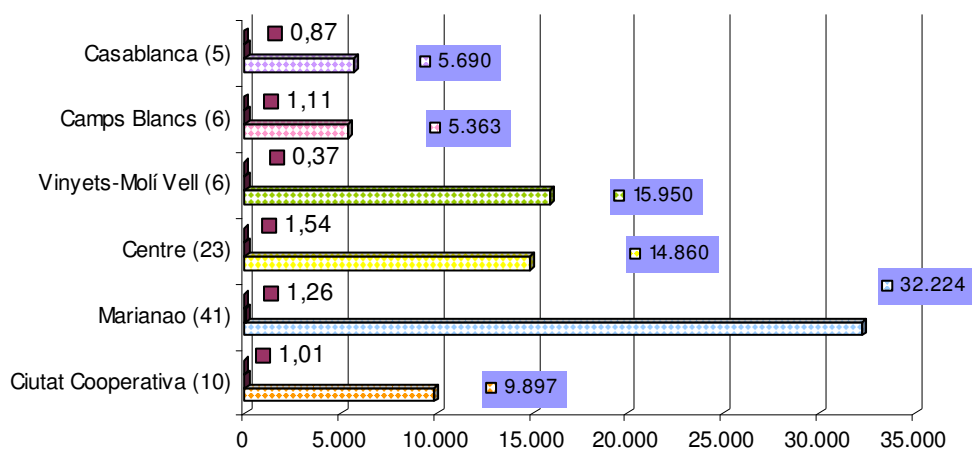
D'altra banda, quant al nombre de visites per Internet referides a la institució de la Síndica municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat, al llarg del 2021 s'han registrat 2.060 entrades. Aquesta xifra ha pujat lleugerament respecte del 2020, en què es van comptabilitzar 1971 entrades.

GRÀFIC 6A**QUEIXES PER BARRI DE LA PERSONA SOL·LICITANT 2021****QUEIXES PER BARRI DE LA PERSONA SOL·LICITANT 2020**

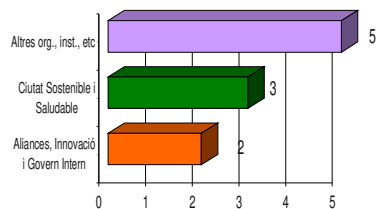
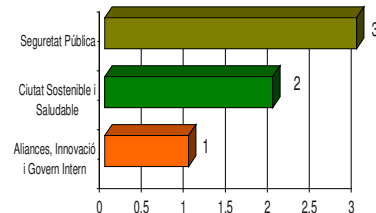
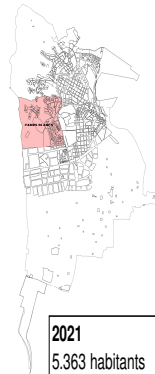
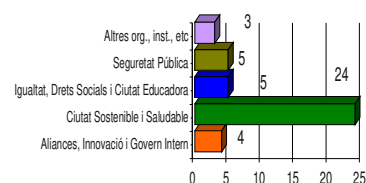
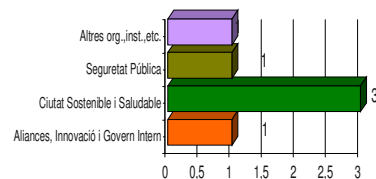
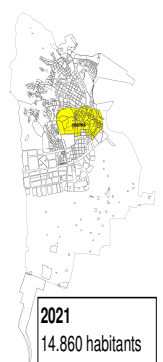
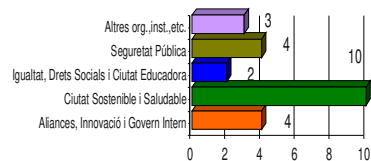
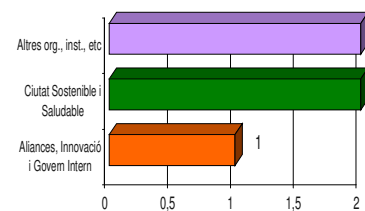
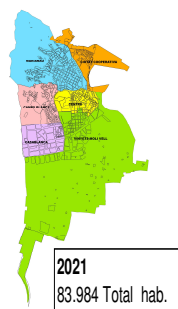
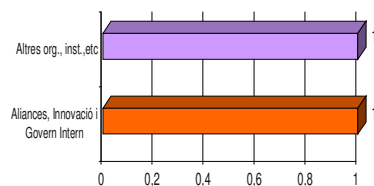
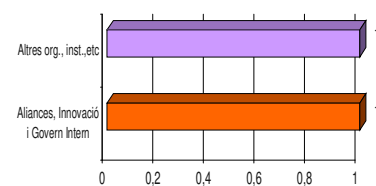
Si posem la mirada en el gràfic 6A, com ve sent un comportament habitual, els barris de major població reben més queixes. Així, del barri de Marianao, amb 32.224 habitants i ben diferenciat de la resta, hem atès **46** queixes (21 al 2020); del Centre, amb una població de 14.860 habitants, n'hem registrat **16** (17 al 2020); de Vinyets-Molí Vell, amb 15.950 habitants, ens n'han presentat **8** (9 al 2020); de Ciutat Cooperativa, amb 9.897 habitants, també ens n'han formulat **8** (3 al 2020); de Camps Blancs, amb 5.363 habitants, n'hem atès **4** (7 al 2020); i del Barri de Casablanca, amb 5.690 habitants, igualment n'hem obert **1** (3 al 2020).

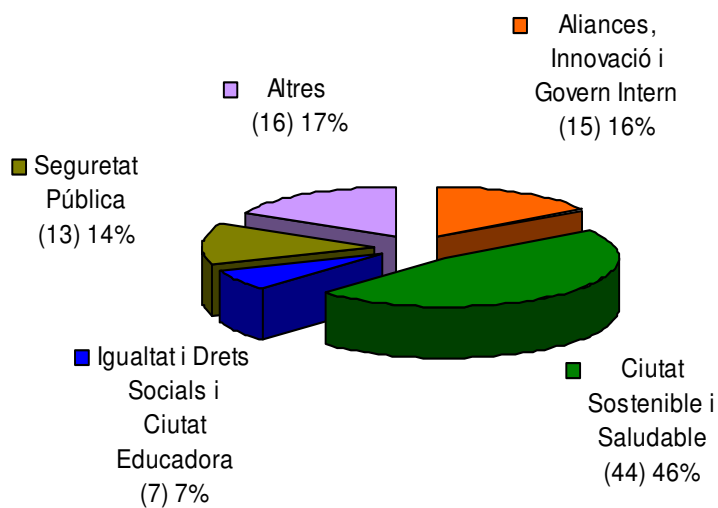
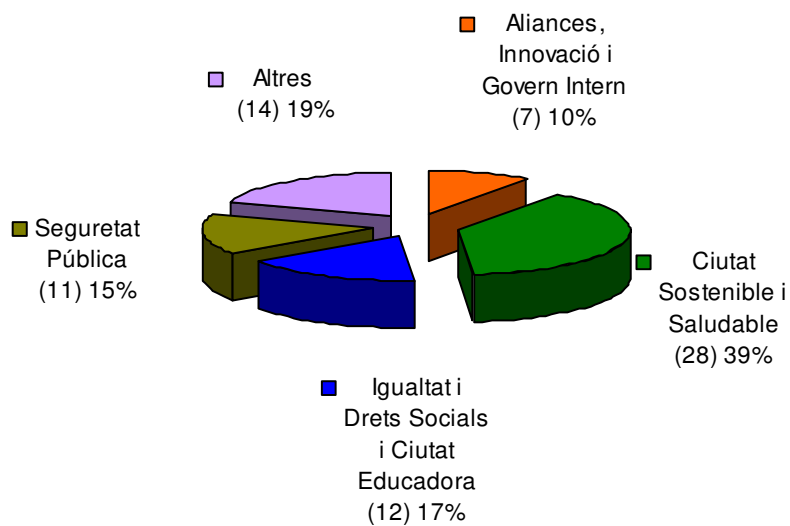
GRÀFIC 6B**QUEIXES PEL BARRI OBJECTE DE LA RECLAMACIÓ 2020**

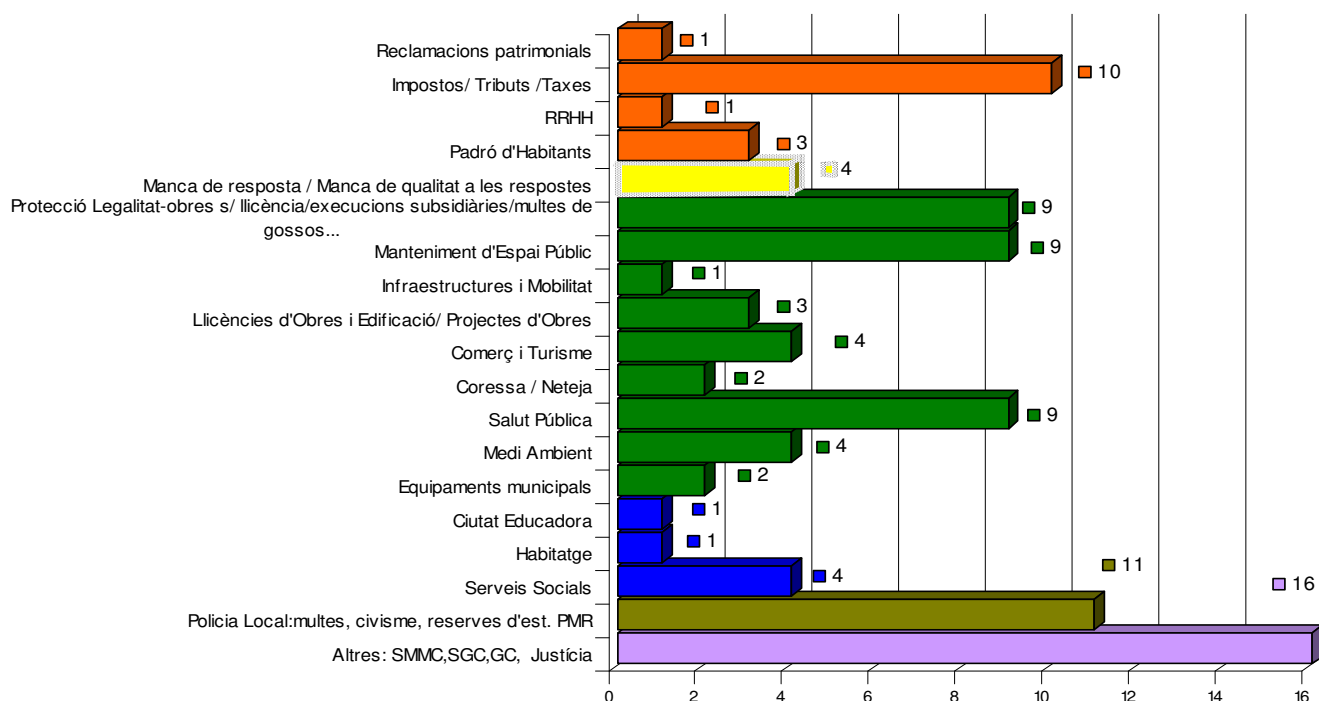
Però si ens fixem en els dos gràfics alhora (6A i 6B de 2021), tot i que a cop d'ull s'assemblen molt, en el gràfic 6B comprovem com aquest ha recepcionat el 13% de les queixes que corresponen a **les persones que viuen fora del nostre municipi i de municipi desconegut** del gràfic 6A; queixes que han anat a parar, principalment, als barris Centre i Casablanca, que han passat de 16 a 23 queixes i d' 1 a 5 respectivament.

GRÀFIC 6C**QUEIXES PER CADA MIL HABITANTS I BARRI DE LA PERSONA SOL·LICITANT 2021 (º/00)****GRÀFIC 6D****QUEIXES PER CADA MIL HABITANTS I BARRI OBJECTE DE LA RECLAMACIÓ 2021 (º/00)**

Quant al resultat en termes relatius, **per cada 1.000 habitants**, els gràfics 6C i 6D, mostren que els barris que major nombre de queixes han rebut han estat, el de Marianao, amb 1,42 (gràfic 6C) i el barri Centre, amb 1,54 (gràfic D); i els de menor incidència ho han estat els barris de Casablanca i Vinyets amb 0,17 i 0,37 (gràfics 6C i 6 D, respectivament).

GRÀFIC 7**QUEIXES PER UNITAT ORGÀNICA I BARRI OBJECTE DE LA RECLAMACIÓ****CIUTAT COOPERATIVA -2021****VINYETS-MOLÍ VELL -2021****MARIANAO -2021****CAMPS BLANCS -2021****CENTRE -2021****CASABLANCA -2021****FORA -2021****DESCONEGUT -2021**

GRÀFIC 8**QUEIXES PER ÀREES 2021****QUEIXES PER ÀREES 2020**

GRÀFIC 9**TIPOLOGIA DE QUEIXES**

Com ja és habitual, les queixes les estructuram en funció de l'organigrama municipal de l'Ajuntament, és a dir, tenint en compte les seves àrees i els diferents serveis que les componen (gràfics 8 i 9 respectivament). Hem de dir, però, que malgrat alguns canvis de reestructuració de l'Àrea de Ciutat Sostenible i Saludable, que ha comportat que desaparegui com a tal el Departament de Protecció de la Legalitat, i que les Unitats d'Obres i d'Activitats, en funció de la temàtica, assumeixen les tasques que fins ara tenia encomanades el citat Departament; com que aquests canvis es van produir a finals del 2021, enguany no els reflectirem en aquests dos gràfics 8 i 9, per així no distorsionar l'estadística referida a aquest l'àmbit.

Igualment, volem ressaltar que tot i que l'anàlisi d'aquest recull estadístic està centrat en les queixes rebudes, tal com ja ho vam fer l'any passat, enguany analitzarem conjuntament la tipologia de queixes i consultes que ens han estat formulades per les persones que s'han adreçat a la Sindicatura. D'aquesta manera deixarem constància d'una visió més general de tot allò que més preocupa als nostres usuaris/àries.

I també volem deixar constància del contingut de diferents drets de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, a la qual es va adherir aquest Ajuntament a l'any 2001, per la seva connexió amb els diferents àmbits municipals:

ÀREA DE CIUTAT SOSTENIBLE I SALUDABLE

Aquest any continua sent l'àrea de la qual hem recepcionat més queixes, amb un 46% (39% al 2021).

Abans de destacar algunes de les queixes i consultes recollides dins d'aquest àmbit, passem a transcriure un parell de drets de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans, que tenen molt a veure dins d'aquest context:

- **Article I. Dret a la Ciutat**

1. La ciutat és un espai col·lectiu que pertany a tots els seus habitants, que tenen dret a trobar-hi les condicions per a la seva realització política, social i ecològica, cosa que comporta assumir també deures de solidaritat.

2. Les autoritats municipals fomenten, amb tots els mitjans de què disposen, el respecte de la dignitat de tots i la qualitat de vida dels seus habitants”.

- **Article XVIII. Dret al Medi Ambient**

1. Els ciutadans i ciutadanes tenen el dret a un medi ambient sa que cerqui la compatibilitat entre desenvolupament econòmic i equilibri ambiental.

2. Amb aquesta finalitat, les autoritats municipals adopten, sobre la base del principi de preocupació, polítiques de prevenció de la contaminació (incloent-hi la contaminació acústica), d'estalvi de l'energia, de gestió, de reciclatge, reutilització i recuperació dels residus; amplien i protegeixen els espais verds de les ciutats.

3. Les autoritats municipals executen totes les accions necessàries perquè els ciutadans i les ciutadanes apreciïn, sense degradar-lo, el paisatge que envolta i configura la ciutat i perquè siguin consultats sobre les modificacions que el puguin alterar.

4. Les autoritats municipals desenvolupen una educació específicament orientada envers el respecte de la natura, en particular per als infants.”

Són repetitives les queixes i consultes relacionades amb la recollida de residus. Les més comunes ho han estat per les molèsties veïnals per causa de contaminació acústica i lumínica de matinada provocada pel camió que presta el servei de recollida; però també per la dilació en efectuar el servei de recollida de trastos vells del carrer.

Amb la intenció de minimitzar les molèsties, dins de les meves recomanacions a l'Ajuntament, he demanat alteracions en el recorregut i canvis d'horari del camió de recollida de residus, en especial el nocturn.

Respecte de la Protecció de la Legalitat, Obres i Activitats, entre d'altres, hem registrat queixes i consultes relacionades amb la imposició de sancions diverses sobre la tinença de gossos potencialment perillosos, com ara: perquè a causa de les restriccions sanitàries van tenir dificultats per poder disposar de la corresponent llicència per a la tinença i conducció d'aquest tipus de gossos, o per conductes incíviques dels conductors en passejar-los; però també perquè l'Ajuntament obligava a una persona que ocupava il·legalment un edifici catalogat a restaurar la realitat física alterada per les obres que havia realitzat sense el corresponent permís municipal; o per demanar la paralització de l'enderrocament d'un edifici municipal per por a l'afectació a l'edifi contigu, propietat d'un particular; o per la construcció, presumptament

il·legal, d'una pèrgola per part d'un veí; per les molèsties de fums ocasionades pel funcionament d'una barbarcoa en un CPH; i pel desacord en haver de pagar tres cops pel que la persona afectada considerava la mateixa llicència d'activitats dedicada a gelateria.

Referit al Manteniment de la Ciutat, algunes persones ens han manifestat el seu malestar per la dilació a podar les fulles d'una palmera que es ficaven dins del balcó d'un edifici particular; o perquè volien la tala de branques de dos pins que queien dins d'una finca particular; però també per millorar la neteja de parcs i jardins propers a una plaça pública; o per retirar l'acumulació de brutícia, restes i objectes en una zona del barri Centre; per netejar d'herbes i runa solars (un d'aquests tapiat), per així evitar l'aparició de plagues de paneroles i insectes i rosegadors; o bé perquè s'havia de reparar part d'una calçada en mal estat.

Pel que fa a l'accessibilitat, diferents ciutadans s'han interessat per demanar la modificació de la rampa d'accés a un edifici d'habitatges; per millorar l'accessibilitat al transport públic, especialment les línies d'autobusos; per treure els passos elevats d'una zona del barri de Marianao perquè espatllen la part baixa dels cotxes; o per no estar conformes amb el cost elevat del servei de transport adaptat fix a Sant Boi.

En un altre ordre d'intervencions ens van consultar com demanar un enterrament de beneficència.

Quant a la Unitat de Salut Pública, ens han demanat intervenir perquè era necessari el control o eliminació de ratolins al voltant d'una comunitat de veïns i també de rates que sortien d'una arqueta en mal estat i s'esmolaven les dents amb els cables d'un vehicle aparcats a sobre; per la presumpta manca d'actuació municipal davant d'una plaga d'escarabats; perquè veïns veïen necessària la construcció d'un pipi-can per poder abastir les necessitats d'animals de companyia; per mirar de trobar solucions per evitar que una persona gran deixés de donar menjar a coloms i gats al carrer i així evitar males olors, acumulació de brutícia i aparició de plagues d'insectes; davant la manca de resposta a una queixa reincident per no utilitzar la mascareta diversos usuaris en un gimnàs; i per la presumpta mala atenció que va rebre una ciutadana per part del Refugi Municipal d'Animals en adoptar un animal.

ÀREA D'IGUALTAT I DRETS SOCIALS I CIUTAT EDUCADORA

Aquesta àrea és l'última quant al percentatge de queixes rebudes, amb un 7% (17% al 2020), però no en importància respecte de la temàtica que abasta. Referit a l'àmbit de les polítiques socials, les queixes i consultes que ens han estat formulades reflecteixen encara l'impacte de la crisi sanitària i econòmica per causa de la Covid-19.

Enguany hem atès més consultes que queixes i les peticions han estat recurrents per manca de recursos econòmics suficients. A tall d'exemple, diverses persones ens han manifestat la seva preocupació davant la denegació o demora a concedir diferents ajudes de caire social: banc d'aliments; per no poder fer front a l'import elevat d'un lloguer; per fer el trasllat a un altre domicili fora del municipi; per demanar un habitatge social una mare amb un fill menor, per ser perceptora d'una renda baixa; però també per no estar conformes amb l'atenció facilitada pel seu treballador/a social de referència respecte d'alguna ajuda.

I com a queixa extensible a totes les àrees, han estat nombroses les demandes d'ajuda davant la impossibilitat de poder contactar via telefònica amb l'Ajuntament per demanar o canviar la cita concertada amb diferents treballadors/es municipals.

Va ser precisament davant la insuficient dotació de recursos humans detectada a Serveis Socials per poder atendre i arribar a les necessitats de les persones més desfavorides i els dèficits quant a la gestió de prestacions i ajuts per part de les administracions implicades, que em congratula dir que des de l'Alcaldia van acceptar les recomanacions de la meua actuació d'ofici que vaig emetre al 2020, referida a incrementar els recursos humans i materials en Serveis Socials mentre duressin els efectes de la pandèmia provocada per la COVID-19

Reflecteix aquesta situació, el punt 3 de l'article 16è. de la CESDHC que a continuació transcrivim:

• Article XVI. Dret General als Serveis Socials Públics de Protecció Social
(...)

3. Les ciutats signatàries es comprometen a desenvolupar polítiques socials especialment destinades als més desfavorits, com a forma de rebuig a l'exclusió i en la recerca de la dignitat humana i de la igualtat

• Article XVI. Dret a l'Habitatge

1. Tots els ciutadans i les ciutadanes tenen dret a un habitatge digne, segur i salubre.

2. Les autoritats municipals vetllen per l'existència d'una oferta adient d'habitatge i d'equipaments de barri per a tots els ciutadans i ciutadanes, sense distinció pel que fa al nivell d'ingressos. Aquests equipaments han de disposar d'estructures d'acolliment per als sense sostre que puguin garantir la seva seguretat i dignitat, com també d'estructures per a les dones víctimes de violència, en particular de violència domèstica, de maltractaments, i per a les que intenten fugir de la prostitució.

3. Les autoritats municipals garanteixen el dret dels nòmades a residir a la ciutat en condicions compatibles amb la dignitat humana.

Davant la manca d'habitatge social suficient per cobrir gran nombre de les necessitats detectades a Sant Boi, aquesta síndica no pot deixar d' insistir en la necessitat de realitzar actuacions de prevenció per part de l'Ajuntament i les administracions, per evitar, en la mesura del que sigui possible, els processos de desnonament, ja que la pèrdua de l'habitatge, malauradament, en moltes ocasions, també implica exclusió social. En aquest sentit voldria posar en valor el Servei d'Intermediació d'Habitatge de l'Ajuntament i també les mesures d'emergència, com a mecanismes per oferir una resposta ràpida de l'Administració a les greus necessitats d'habitatge i així garantir un real·lotjament d'urgència, tot i que no hem d'oblidar que serà una solució transitòria que no resol el problema i, per tant, caldrà l'assignació d'un habitatge social.

Quant a l'àmbit d'Educació, entre d'altres, hem atès queixes i consultes pel desacord amb el sistema de puntuació de les prescripcions escolars; o per no estar d'acord amb els barems per matricular-se en un mòdul d'Infermeria en un Institut de FP.

ÀREA DE SEGURETAT PÚBLICA

Continua sent la tercera àrea quant al percentatge de queixes comptabilitzades, amb un 14% del total (15% al 2020). La casuística de queixes i consultes recollides pel que fa a aquest àmbit tenen a veure amb problemes de convivència veïnal per les molèsties pel lladruc continu

d'un gos, o per la música elevada en un concert municipal en un parc públic; però també per l'ocupació indeguda d'una reserva d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda, aparcaments indeguts a sobre de la vorera; pel presumpte abús d'autoritat d'un agent de Policia en sancionar una ciutadana; o perquè consideraven que era necessari extremar la vigilància policial en un carrer per la inseguretat detectada.

La síndica vol aprofitar per recordar a l'Ajuntament que s'hauria d'analitzar prèviament a la concessió l'impacte acústic dels esdeveniments a l'aire lliure perquè no vulnerin els drets dels veïns/nes, i aquests puguin viure sense molèsties que superin els llindars raonables de tolerància.

ÀREA D'ALIANCES, INNOVACIÓ I GOVERN INTERN

És la segona àrea quant al percentatge de queixes rebudes, amb un 16% (10% al 2020). En matèria de tributs, algunes persones usuàries han expressat la seva disconformitat perquè no els van anul·lar els recàrrecs i interessos de demora de rebuts d'IBI quan no els van arribar els avisos en voluntària; per la manca de concessió de la bonificació de l'IBI per família nombrosa, o davant el recàrrec de l'IBI aplicat a immobles d'ús residencial desocupats amb caràcter permanent; per la dilació en fer la devolució de l'import de plusvàlues quan no s'han produït guanys; però també per demanar el fraccionament d'una plusvàlua perquè l'import a liquidar era molt elevat; o perquè s'agilités el pagament del 50% d'una beca de transport; i pel cobrament improcedent de la taxa de residus d'una activitat.

Dissortadament, des d'un punt de vista no qualitatiu, aquest any destaca l'augment de queixes i consultes per la **manca de resposta** o per rebre resposta fora del termini preestablert a diferents escrits, denúncies i recursos de molt diversa mena presentats, principalment, a través del servei municipal T'escoltem; i també per la manca de respostes de qualitat. Val a dir que aquesta situació va afectar, si no a la totalitat, pràcticament a totes les àrees.

Malauradament, tot i que em consten els esforços per millorar l'atenció telefònica, no puc estar-me de dir que enguany ha tornat a estar un servei poc deficient. Fins al punt que no únicament ho han patit els usuaris externs, sinó també els propis treballadors de l'Ajuntament, entre els quals m'incloc.

Davant d'aquesta realitat, faig de nou una crida als responsables municipals perquè s'estudïin alternatives que ajudin a millor la qualitat d'aquest servei telefònic, especialment útil per a aquelles persones grans que, generalment, no disposen d'un altre mitjà per comunicar-se amb l'Ajuntament.

Tot seguit transcrivim l'article 11è de la CESDHC que reflecteix justament això:

- **Article XI. Dret a la Informació**

1. Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a ser informats de tot allò que pertoca a la vida social, econòmica, cultural i administrativa local. Els únics límits són el respecte de la vida privada de les persones i la protecció de la infància i la joventut.

2. Les autoritats municipals ofereixen els mitjans perquè la circulació d'informació que afecti la població sigui accessible, eficaç i transparent. A aquest efecte, desenvolupen l'aprenentatge de les tecnologies informàtiques, el seu accés i la seva actualització periòdica.

En aquesta línia, per garantir una atenció ciutadana de qualitat, vull recordar a tots/tes els/les directors/res de les diferents àrees d'aquest Ajuntament la necessitat de sumar esforços amb el seu personal a càrrec per intentar donar una resposta raonada dins del termini establert, evitar la manca de resposta i defugir de les respostes standards, sempre que sigui possible.

La Síndica, al llarg del 2021, ha tornat a demanar a l'Ajuntament que es doni prioritat a les sol·licituds d'exempcions per pagar l'IIVTNU d'aquelles persones que acreditin la venda dels seus immobles amb pèrdues.

Altrament, ens han estat formulades queixes per la dificultat en empadronar-se a l'habitatge familiar o a un altre que ocupen de manera irregular.

No es pot oblidar la naturalesa del padró com a un registre administratiu en el qual consten els veïns del municipi i han de reflectir el domicili on resideixen

I quant a Recursos Humans podem destacar la presumpta discriminació per raó d'edat a les bases d'una convocatòria

ALTRES

Les xifres d'aquest últim apartat representa el 17% de les queixes presentades. A continuació deixem constància d'una mostra de la tipologia del total de queixes i consultes rebudes que, per no ser-ne competents, les hem derivat o adreçat al Síndic de Greuges de Catalunya, a la Generalitat de Catalunya (Sanitat, Ensenyament, Habitatge...), a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, i a Justícia, principalment.

Hi ha ciutadans que s'han dirigit a nosaltres davant la denegació de la targeta rosa metropolitana per sobrepassar els barem econòmics estipulats; per la imposició de sancions diverses durant el període de confinament, com no dur posada la mascareta, incomplir l'horari de l'estat d'alarma o fer concentracions nombroses i beure al carrer.

D'altra banda, vull fer una menció especial a un nombre important de queixes que em van estar formulades per una avaria greu de Telefònica que afectava a gent gran, en especial a les que tenien contractat el servei de Teleassistència. Per aquesta causa vaig emetre una actuació d'ofici que vaig adreçar tant a l'Alcaldia d'aquest Ajuntament com al SGC.

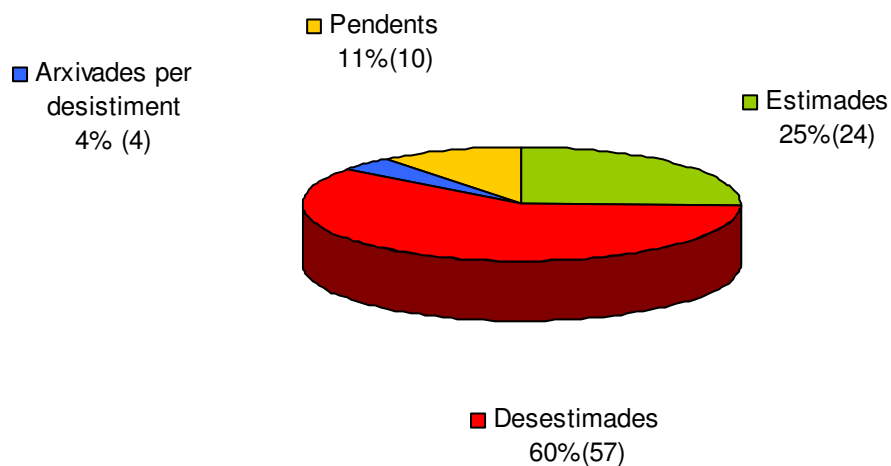
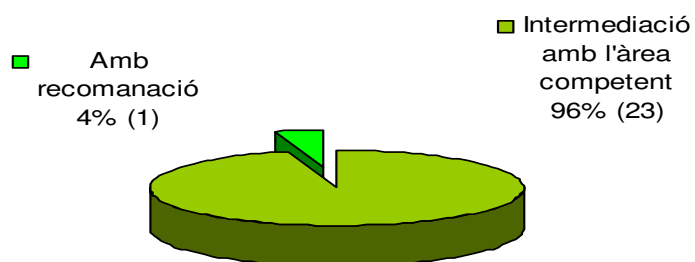
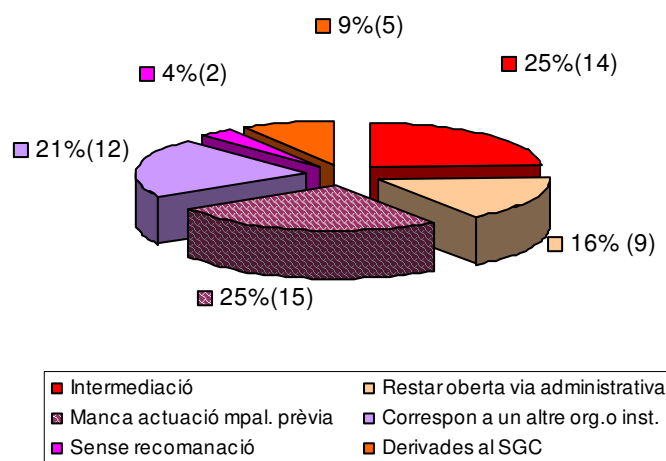
Altrament, referit a l'àmbit de la Salut, les principals preocupacions ciutadanes ho han estat per les demores en donar visites mèdiques de seguiment d'una malaltia; o fins i tot per l'omissió d'atenció mèdica a un hospital; o per no haver rebut un tracte adequat quan han estat atesos, o per la demora en el lliurament d'informes mèdics dels especialistes; però també per no estar d'acord amb la valoració del grau de discapacitat emès per la Generalitat de Catalunya; per la dilació en cobrar una subvenció per obres de supressió barreres arquitectòniques dins d'un habitatge particular: canvi d'una banyera per un plat de dutxa; i per la tardança en concedir la Renda Garantida o l'Ingrés Mínim Vital.

Aquesta síndica creu necessària una planificació per atendre a una població cada vegada més envellida, especialment als serveis d'urgència.

Quant a l'àmbit de Consum, les principals causes de les queixes i consultes ho han estat pel problemes amb les empreses de subministraments bàsics: excessos en la facturació del servei de subministrament d'aigua, generalment per una fuita fortuïta d'aigua, o de llum, per circumstàncies no atribuïbles a la negligència de l'usuari, o de telèfon; però també per no

respectar una companyia asseguradora la cobertura d'una pòlissa de decessos i de la llar ; per la reparació deficient d'una caldera; per problemes per canviar una nevera defectuosa de fàbrica; o per no estar d'acord amb un càrrec efectuat per Caixabank; per haver estat estafat en el tràmit de compra de tres mantes magnètiques per mitigar el dolor corporal; per problemes amb un contracte de lloguer; o per estar en desacord amb la portabilitat d'una companyia telefònica.

Per finalitzar, hem atès queixes i consultes relacionades amb Justícia davant la necessitat d'ajornar un desnonament o llançament de casa seva a una família; o per la dilació en resoldre un cas vinculat a la Llei de segona oportunitat; i per la presumpta estafa d'una corredoria d'assegurances en cobrar serveis que no s'havien efectuat.

GRÀFIC 10**QUEIXES REGISTRADES AL 2021 -ESTAT DE TRAMITACIÓ A 31/12/2021-****ESTIMADES****DESESTIMADES**

Enguany, del total de queixes registrades, un 89% s'han resolt en un sentit o en un altre (97% al 2020), i la resta, un 11% (un 3% al 2020) romanen obertes per a l'any vinent.

D'aquest resultat total, en un 25% dels casos (42% al 2020), s'ha resolt satisfactòriament el problema plantejat per les persones usuàries, i ha estat **la intermediació** amb les àrees competents la via més utilitzada per fer-ho, ja que he pogut constatar que, en línies generals, és la més eficient. Arribats a aquest punt, novament vull incidir en la lentitud per part de l'Alcaldia en valorar i pronunciar-se respecte de les recomanacions trameses des de la Sindicatura. A data de presentació del present informe, encara resta pendent de la seva decisió l'única resolució amb recomanació i suggeriments que vaig emetre a finals del 2021.

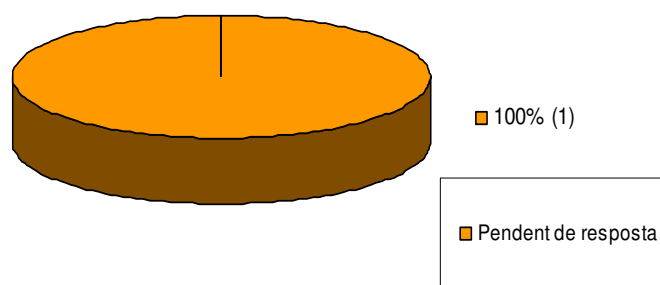
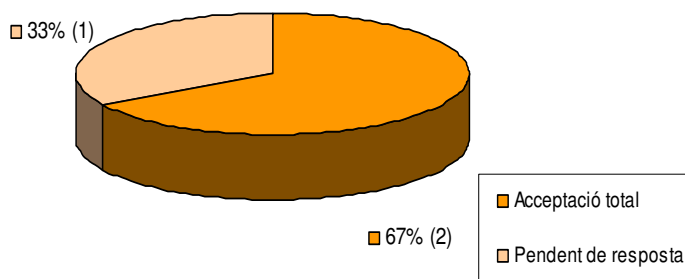
Quant a les queixes desestimades, novament han superat el 50% del total. Hem de tenir en compte, però, que no sempre ho han estat per una actuació correcta de l'Administració, sinó que, després de la recerca d'informació: 12 (15 al 2020) ho han estat perquè la seva solució pertanyia a un altre organisme o institució; 15 (9 al 2020) per la manca d'actuació municipal prèvia; 14 (8 al 2020) perquè no s'havia trobat cap greuge després d'haver estat analitzades directament per la síndica o d'haver rebut informació sol·licitada a les àrees implicades; 9 (5 al 2020) perquè restava oberta la via administrativa; i 6 (3 al 2020) perquè van ser derivades específicament a la institució del Síndic de Greuges de Catalunya per a la seva resolució davant la nostra manca de competència en la causa plantejada.

10 queixes (2 al 2020) van quedar pendents de tramitació per a l'exercici 2022.

Per finalitzar aquest bloc deixem constància de la situació dels dos expedients de queixa que van quedar pendents de resolució i execució a data 31 de desembre de 2020:

1 es va desestimar en restar oberta la via administrativa

1 es va desestimar per manca d'actuació municipal prèvia.

GRÀFIC 11**NIVELL D'ACCEPTACIÓ DE RECOMANACIONS PER PART DE L'ALCALDIA 2021****NIVELL D'ACCEPTACIÓ DE RECOMANACIONS PER PART DE L'ALCALDIA 2020**

Pel que fa al grau d'acceptació per part de l'alcaldessa de l'úncia resolució amb recomanacions, suggeriments, etc. emesa per aquesta Síndica abans de finalitzar el 2021, resta pendent del seu pronunciament a data de la presentació del present informe d'actuacions.

Com ja ho he apuntat als comentaris del grafic 10, com a dada negativa, he de remarcar els endarreriments quant a l'acceptació o el rebuig per part de l'alcaldessa de les meves resolucions amb recomanacions, cosa que, evidentment, també afecta a la seva execució per part del/s departament/s implicat/s. De fet, encara resta pendent del seu pronunciament una queixa que li vam derivar a primers de març del 2020.

Davant d'aquesta situació, reitero el meu compromís per intentar que es redueixi el temps de tramitació i resolució dels expedients per aquesta via. He de vetllar per garantir-ne la resolució efectiva, fent un seguiment de cada cas, tant amb la persona promotora de la queixa com amb l'Administració.

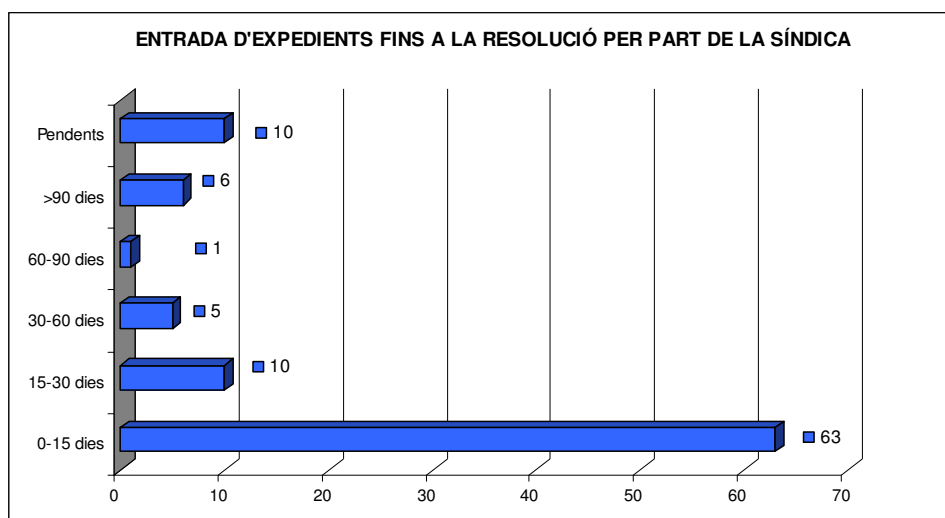
ACTUACIONS D'OFICI

Pel que fa a les cinc actuacions d'ofici iniciades per la síndica municipal al llarg del 2021 ho han estat per:

- **Exp.: AO M242/2021/000105 - *Disposar de més garanties en la prestació del servei de telefonia usuaris de teleassistència***, les recomanacions de la qual van ser acceptades totalment per part de l'Alcaldia al 2021.
- **Exp.: AO M242/2021/000108 - *Fer efectiu el dret de defensa a persones amb resolució d'extinció o denegació de la Renda Garantida de la Ciutadania (RGC) i l'Ingrés Mínim Vital (IMV)***, les recomanacions de la qual van ser acceptades per part de l'Alcaldia ja entrat el 2022.
- **Exp.: AO M242/2021/000110 - *Diposar de més garanties en la prestació del servei de telefonia fixe a persones usuàries del servei de teleassistència***. Resta pendent de comunicar-nos la seva resolució el Síndic de Greuges de Catalunya.
- **Exp.: AO M242/2021/000181 - *Millorar el funcionament i el termini de resposta del servei municipal T'escoltem***, les recomanacions de la qual van ser acceptades totalment per part de l'Alcaldia al 2021.
- **Exp.: AO M242/2021/000168 - *Millorar l'accessibilitat en el transport urbà i interurbà***, les recomanacions de la qual van ser acceptades per part de l'Alcaldia ja entrat el 2022.
- Altrament, vull posar en valor l'acceptació total per part de l'Alcaldia al 2021 de les recomanacions de l'actuació d'ofici iniciada al 2020 següent: ***incrementar els recursos humans i materials en el Servei de Serveis Socials i Família mentre durin els efectes de la pandèmia provocada per la COVID-19***

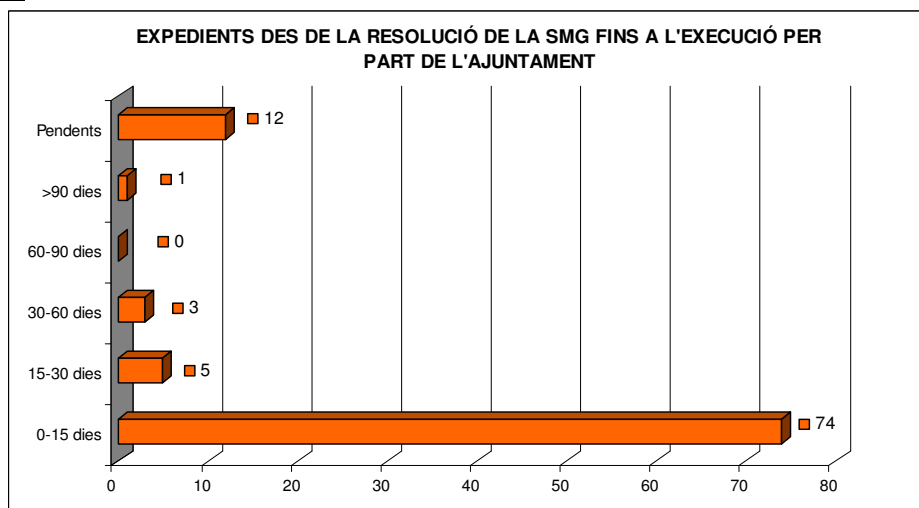
(Respecte de l'anterior actuació d'ofici, val a dir que l'alcaldeessa, en tant que considera que es tracta d'un repte que afecta tant al món local com a l'autonòmic, va indicar que seria oportú que les mateixes recomanacions arribessin també a la Generalitat de Catalunya, en tant que administració competent).

Finalment, pel que fa a l'estat de tramitació a data 31/12/2021 de l'actuació d'ofici iniciada al 2018 que restava pendent de pronunciament per part de l'alcaldeessa: ***Modificació dels requeriments per poder-se acollir a la bonificació de l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana IIVTNU (OF. núm. 5)***, encara continua pendent d'estudi, atès que suposa canvis normatius a la citada ordenança.

GRÀFIC 12 A

A l'hora d'avaluar el temps de tramitació dels expedients de la síndica, si fem la lectura del gràfic 12A, constatem que el termini de resolució de les queixes que ens han estat formulades se situa al mateix nivell que a l'any 2020, és a dir, que la majoria s'han pogut resoldre en menys de quinze dies (63); 10 entre 15 i 30 dies; i 6 en més de noranta dies; la resta, 10, van quedar pendents per a l'exercici següent, algunes de les quals perquè van entrar a final d'any.

No obstant això anterior, enguany, de nou m'he trobat que els responsables d'algunes unitats i departaments municipals encara triguin a respondre a les meves demandes d'informació, argumentant o insistint en la manca de personal suficient per poder respondre amb regularitat totes les sol·licituds ciutadanes. En aquest sentit, vull incidir en la importància que es doni una comunicació fluida entre la Sindicatura i l'Ajuntament perquè els expedients es puguin tramitar dins dels terminis legals establerts i així donar una bona atenció ciutadana.

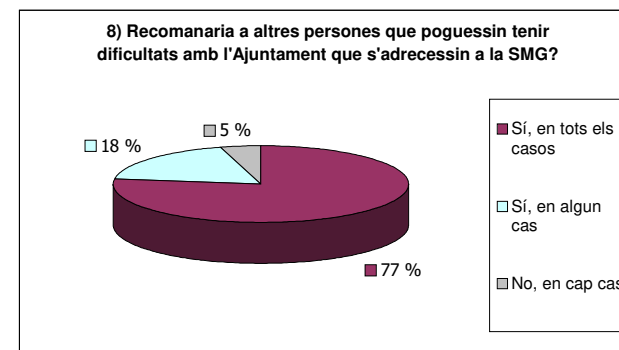
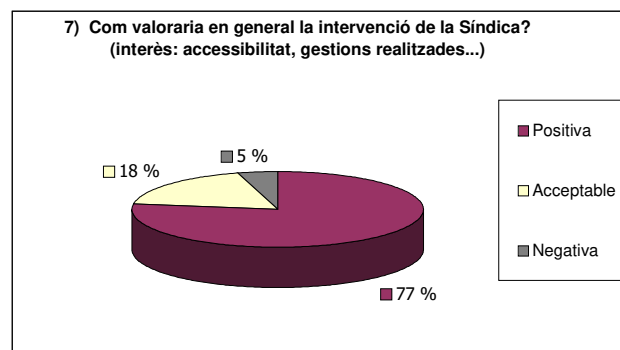
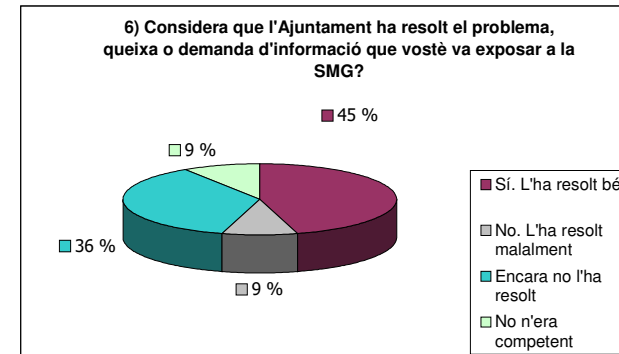
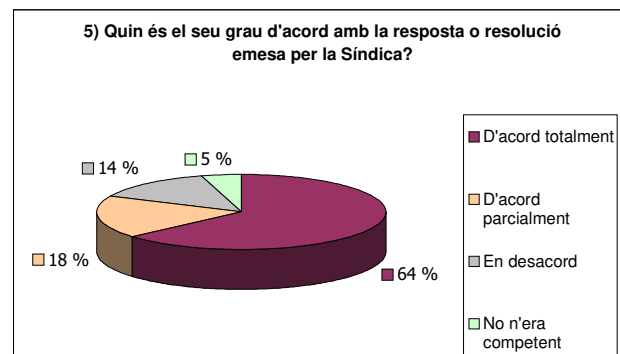
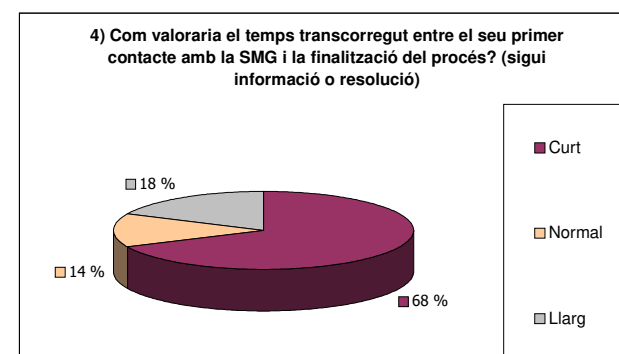
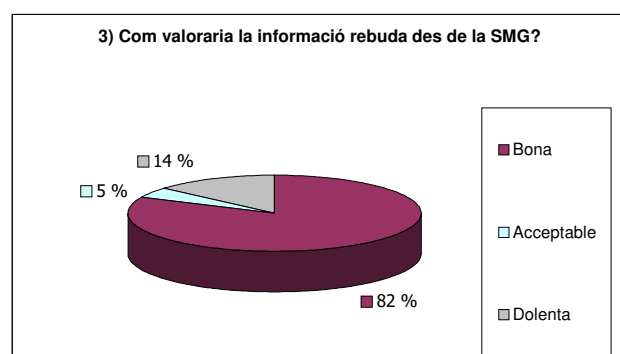
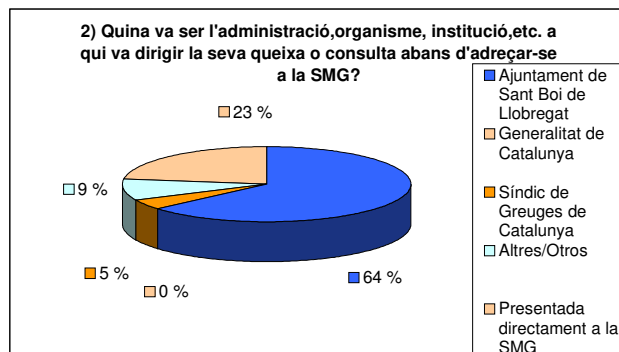
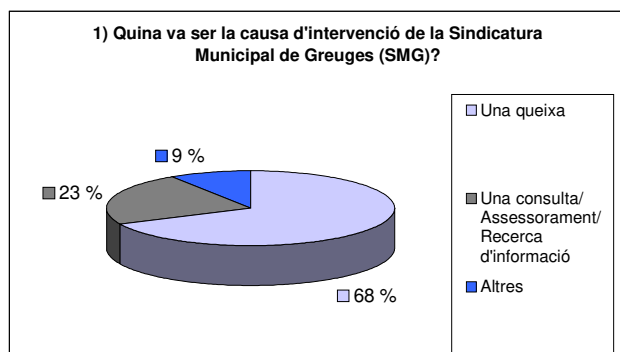
GRÀFIC 12 B

Quant al gràfic 12B, també el termini d'execució per part de l'Ajuntament com a resposta a la majoria de les resolucions emeses per la síndica municipal ha estat d'uns quinze dies, amb 74 casos al 2021 (56 al 2020). En resten dotze pendents per a l'any vinent.

Per tant, tenint en compte la situació especial de pandèmia que encara es va donar al llarg del 2021, en general, podem parlar d'un resultat estadístic positiu.

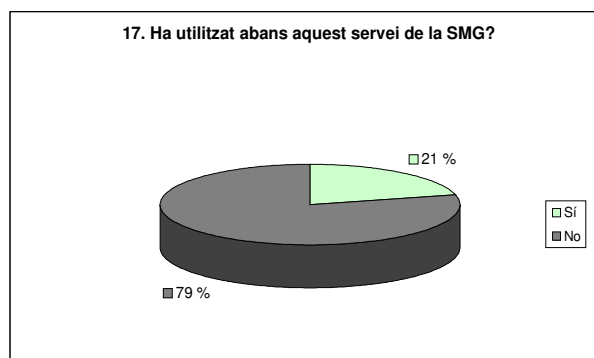
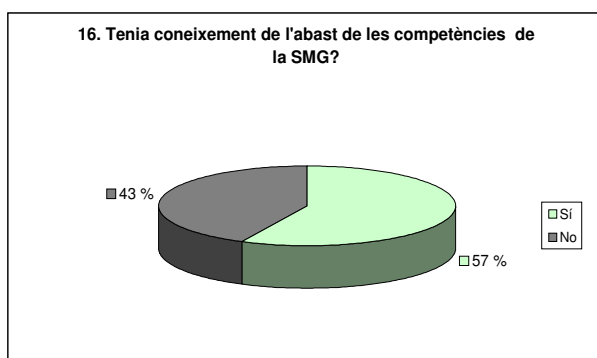
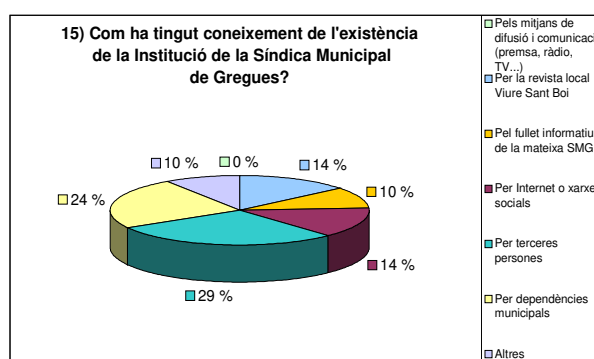
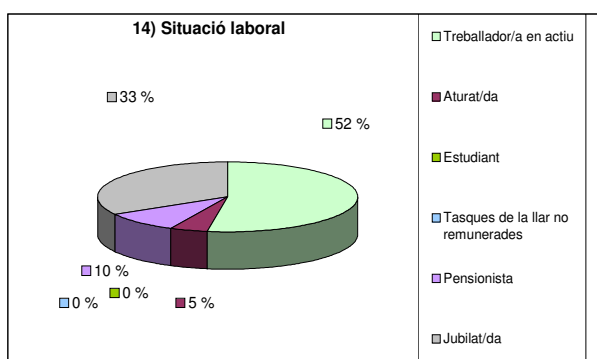
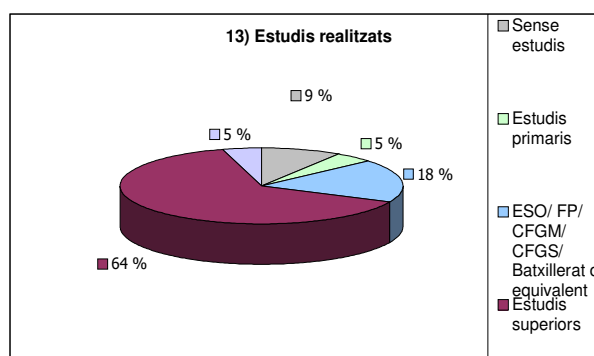
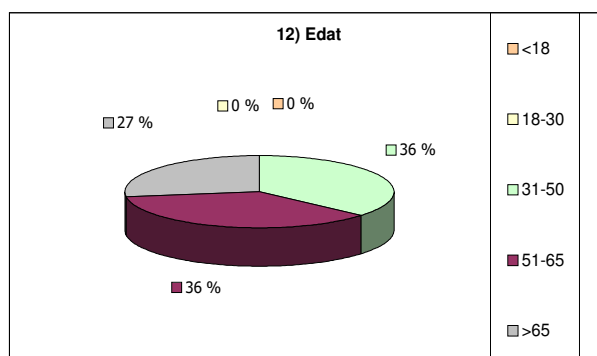
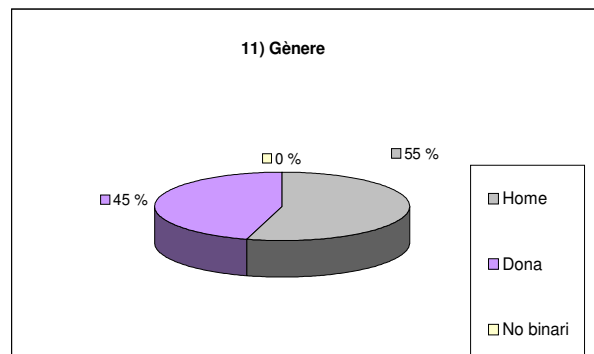
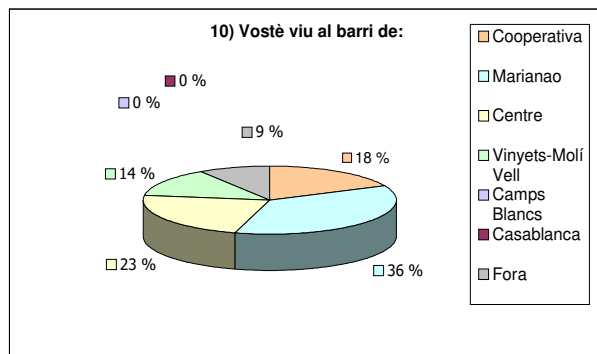
QÜESTIONARI INDIVIDUAL DE QUALITAT

GRÀFICS ENQUESTA SÍNDICA MUNICIPAL (I)



Sant Boi de Llobregat, 31 de desembre de 2021

GRÀFICS ENQUESTA SÍNDICA MUNICIPAL (II)



Sant Boi de Llobregat, 31 de desembre de 2021

Pregunta núm. 9) (*) Suggestiments, dificultats que hagi tingut en les relacions amb la síndica, deficiències que hagi pogut detectar o opinions que permetin millorar l'actuació de la institució:

Tot seguit transcrivim el total de les aportacions ciutadanes de les enquestes contestades:

- P1.- La Síndica tiene voluntad de resolver temas, pero el Ayuntamiento no hace caso, y no se solucionan. La Sindicatura debería tener más poder de acción, si no ¿para qué está? ¿para quedar bien?, ¿para tener un sueldo más, de los cientos que tiene el Ayuntamiento...?
- P6.- És un bon servei al que la gent no té el costum de demanar informació. Una de les meves consultes era sobre el funcionament de l'escola de música i la síndica va parlar amb ells per tal d'investigar el tema. (Molt bé per part d'ella, tot i que vam continuar igual o pitjor); i l'altre, tot i no ser competent, em va respondre de forma argumentada. Gràcies!
- P12.- La intervención del servicio ha sido buena, lo que no me han podido facilitar la ayuda directa por no poder ser este órgano autorizado a resolver competencias a nivel estatal. Cosa que no entiendo, pues las grandes compañías telefónicas tienen todo el poder de realizar sus labores como crean oportuno y mientras están las fachadas de las poblaciones sembradas de cables mal colocados.
- P13.- Estoy muy agradecida a la síndica Dolors, que nos ayudó desde el principio hasta el final con el piso ocupado de nuestra comunidad. Ella intervino en la reunión con el teniente de alcalde que nos derivó al director de la Policía, y colaboró hasta el final.
- P15.- He venido personalmente para dar las gracias a Dolors por su intervención y ayuda en el caso planteado.
- P16.- Trato excelente.
- P17.- Cap dificultat. Una excel·lent opinió.
- P19.- Estoy muy contento con la Síndica y la actuación municipal.
- P20.- Es una vergüenza que no nos hicieran ningún caso, ni siquiera que dieran una respuesta. (Cal dir, perquè així ho va marcar la persona afectada a l'enquesta, que el seu cas es referia a una queixa derivada al SGC per a la seva resolució, davant la nostra manca de competència i atenent al conveni de col·laboració existent entre ambdues institucions).
- P21.- Cap objecció al funcionament de la Sindicatura. Tot molt correcte.

PERFIL DE LES PERSONES USUÀRIES QUE HAN DONAT RESPOSTA AL QÜESTIONARI DE QUALITAT

Seguidament us trasllem les valoracions aportades per les persones usuàries del servei que oferim a la Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat, i que han tingut a bé dedicar una estona del seu temps a omplir l'enquesta de satisfacció que els vam enviar al llarg del 2021 per correu postal i per correu electrònic. Tot i l'avenç tecnològic, continuarem mantenint l'enquesta en paper per a aquelles persones que no disposen de correu electrònic.

Del total d'enquestes enviades, enguany les aportacions ciutadanes han suposat un 17,1% (24,6% al 2020).

De l'anàlisi d'indicadors, el **perfil de la persona usuària tipus del total de participants a l'enquesta** ha resultat el d'un home d'entre 31 - 65 anys, amb estudis superiors, treballador en actiu, que viu al barri de Marianao, i que ha tingut coneixement de la institució per terceres persones.

Segons el **tipus d'actuació** per a la qual s'ha requerit la intervenció de la síndica municipal, la de major demanda ha sigut la queixa, amb un percentatge del 68,2% (80% al 2020), seguida de la consulta i la sol·licitud d'informació general, amb el 23% (20% al 2020).

Pel que fa **als indicadors de gestió** el 82% (68% al 2020) de les persones participants opina que l'atenció rebuda per part del personal de la Sindicatura va ser bona, i un 14% (11% al 2020) diu que no li va agradar.

Si reparem en la percepció del **temps transcorregut fins a la resolució** del cas plantejat, un nombre elevat de les persones que van omplir l'enquesta ho ha valorat com a curt, amb un 68% (75% al 2020); mentre que un 18% considera que ha estat llarg.

Quant al **grau d'acord** amb la resposta o resolució dictada per part de la síndica, continua sent alt el percentatge de persones usuàries que manifesta estar-hi d'acord o parcialment d'acord, amb un 82% (70% al 2020); un 14% (30% al 2020) diu que se'n sent insatisfet; el 5% restant ha assenyalat que no n'era competent perquè pertanyia a una altre organisme o institució, la resolució del cas plantejat.

Respecte de **si l'Ajuntament ha resolt el problema, la queixa o la demanda d'informació exposats**, un 45% (30% al 2020) de les respostes indica que sí que es va resoldre bé; un 36% que encara no s'ha resolt; un 9% que l'Ajuntament l'ha resolt malament; i el mateix percentatge del 9% va marcar que no n'era competent.

Precisament per entendre millor la interpretació d'aquests dos últims paràgrafs, que tenen a veure amb les preguntes 5 i 6 del qüestionari, cal fer les apreciacions següents:

- Cal insistir a tota l'organització la rellevància de complir amb els terminis legals preestablerts per donar resposta a les diferents demandes efectuades per les persones que s'adrecen a l'Ajuntament i a les seves dependències per realitzar qualsevol tràmit. De la mateixa manera, també s'haurà de reduir el temps d'execució de les recomanacions de la síndica per part dels treballadors municipals, com a signe d'eficàcia i transparència de què hauria de ser objecte l'Administració.

- I Igualment val la pena remarcar i recordar:

a) Que hi ha persones que s'adrecen al nostre servei quan no som competents per intervenir a l'assumpte plantejat, bé perquè no existeix una actuació municipal prèvia a l'Ajuntament; bé

perquè encara resta oberta la via administrativa; o bé perquè la seva resolució pertany a un altre organisme o institució. És per això que resulta versemblant pensar que quan els arriba la nostra enquesta el problema que van formular encara no s'ha resolt ni en un sentit ni en un altre.

b) Que hi ha persones que opinen que la seva queixa no s'ha resolt, tot i que la síndica els va comunicar que havia decidit estimar-la favorablement, perquè l'Ajuntament triga molt a executar les seves recomanacions. I quan els arriba l'enquesta, pensen que la seva causa o problema continua sense solucionar-se.

D'altra banda, atenent al **grau d'accessibilitat a la figura de la Síndica**, al seu interès envers els problemes formulats, a les gestions realitzades per intentar resoldre'ls, etc., en un percentatge alt del 77% (65% al 2020) l'opinió és positiva; un 18% opina que és acceptable i un 4,5% negativa.

Igualment, és de destacar que el 95% (85% al 2020) de les respostes rebudes manifesti que **recomanarien sempre o en algun cas a les persones** que poguessin tenir algun problema amb l'Ajuntament **que s'adrecessin a la Sindicatura** per a la seva resolució; i que únicament un 5% (15% al 2020) declari que en cap cas. Aquest resultat, associat o no al grau de satisfacció de la resposta que nosaltres vam donar al cas plantejat, és molt satisfactori.

Si tenim en compte altres indicadors, la participació de persones que estan en situació laboral activa ha tornat a estar la més nombrosa, amb un 52% (55% al 2020), seguida de lluny a les persones jubilades, amb un 33%.

Així mateix, cal posar de relleu que més de la meitat de les persones que han omplert l'enquesta tenia **coneixement de l'abast de les competències de la Síndica**, amb un 57% (53% al 2020). Tot i així, com ja he dit en un altre apartat estadístic, es fa indispensable continuar amb la tasca difusora del servei que oferim si volem que arribi al major nombre possible de la ciutadania del nostre municipi.

I, encara que amb un 21% (29% al 2020), sempre interpretarem com a positiu el fet que **persones que ja s'havien adreçat al nostre servei** hi confiïn i ho tornin a fer de nou.

A la vista del resultat global de l'enquesta, i mirant de millorar o minvar els percentatges d'insatisfacció detectats, aquesta síndica, insisteix de nou a fer una crida al consistori perquè els responsables polítics i els de Comunicació se sumin i afavoreixin la difusió del servei que ofereix la Sindicatura entre la ciutadania de Sant Boi; difusió amb la qual em comprometo per ser coneguda com a garant de drets de les persones, per a la qual cosa tinc previst participar i promocionar diferents jornades, actes i esdeveniments relacionats amb la institució que represento, com ara: ponències sobre Drets Humans, jornades de formació del FòrumSD, debats sobre temes d'actualitat i referits a la Sindicatura a Ràdio Sant Boi, xerrades sobre el servei i el càrrec que represento a alumnat d'instituts, i també a associacions de veïns, i entitats diverses, etc., per així arribar arreu; i també participant en la redacció de la Carta de Serveis i Bona Conducta Administrativa per a Sant Boi.

Finalment, quant al temps de resolució, com a aspecte susceptible de millorar, de nou revisarem la nostra pròpia gestió del servei que oferim i suggerirem el mateix als responsables de les diferents àrees de l'Ajuntament perquè agilitin les nostres demandes d'informació en pro d'una bona atenció ciutadana.

No podem oblidar que el grau de satisfacció és significativament major si la resolució ha estat favorable i la insatisfacció quan la resolució ha estat desfavorable.

Amb el balanç d'aquest estudi, que en línies generals considerem positiu, donem per tancat el present recull estadístic.

RECULL DE QUEIXES RESOLTES **(per àrees i departaments)**

ÀREA D'ALIANCES, INNOVACIÓ I BON GOVERN

Serveis Jurídics

Expedient M242/2021/000100

Assumpte: sol·licitud d'indemnització per presumpte arrest domiciliari durant l'estat d'alarma per la covid

Un ciutadà demana a la síndica que insti a l'Ajuntament a presentar-se com a acusació particular en defensa dels habitants del municipi de Sant Boi de Llobregat, ja que durant el primer estat d'alarma se'ls va obligar a un arrest domiciliari il·legal, quan aquest tipus d'arrest només es podia aplicar a un estat d'excepció o setge i no pas a un estat d'alarma.

El ciutadà diu que no n'hi ha prou retirant les multes imposades als habitants de Sant Boi de Llobregat, sinó que també se'ls ha d'indemnitzar per danys morals per l'arrest domiciliari imposat de forma il·legal.

Actuació: informem la ciutadana de la nostra manca de competència en no existir una actuació municipal prèvia.

Estat: Desestimada / No existir una actuació municipal prèvia

Recursos Humans

Expedient M242/2021/000101

Assumpte: presumpta discriminació per raó d'edat a les bases d'una convocatòria

Una ciutadana no veu cap justificació que a les bases d'un anunci de treball de l'Ajuntament s'inclogui una edat màxima per poder-s'hi presentar, ja que el tipus de feina a realitzar no és física. S'haurà de treballar amb joves, però és de l'opinió que qualsevol persona experta professionalment podria fer-ho sense limitar l'edat. Per aquest motiu demana que es rectifiquin les bases de l'esmentat anunci i així evitar un greuge comparatiu i discriminatori per raó d'edat.

Actuació: informem la ciutadana de la nostra manca de competència en no existir una actuació municipal prèvia.

Estat: Desestimada / No existir una actuació municipal prèvia

Organització i Qualitat

Expedient M242/2021/000012 (expedient relacionat M242/2021/000020)

Assumpte: desacord amb una resposta municipal sobre extremar la vigilància policial per manca de seguretat en un carrer

Una ciutadana que no està gens d'acord amb la resposta del servei municipal T'escoltem a una sol·licitud on demanava extremar la vigilància policia en un zona del barri Centre perquè s'havia tornat molt insegura, demana una resposta de qualitat.

Actuació: informem la ciutadana de la nostra manca de competència en restar oberta la via administrativa. No obstant això, la SMG queda en fer gestions sobre els problemes d'inseguretat exposats.

Estat: Desestimada / Restar oberta la via administrativa

Expedient M242/2021/000020 (expedient relacionat M242/2021/0000012)

Assumpte: manca de resposta de qualitat a un escrit presentat a través del servei municipal T'escoltem

Es tracta de la mateixa ciutadana de la queixa anterior, qui es va adreçar de nou a la Sindicatura una vegada exhaurida la via administrativa, perquè no va obtenir una resposta de qualitat a l'escrit que va presentar a través del servei municipal T'escoltem per problemes veïnals diversos al barri Centre.

Actuació: tot i que l'Ajuntament va trametre una nova resposta a la ciutadana, com que aquesta continuava sense estar-hi conforme, aquesta síndica municipal li va oferir la possibilitat de concertar una reunió amb el regidor del barri Centre perquè li pogués exposar personalment tota la problemàtica detectada a l'esmentat barri i així activar la corresponent ordre de servei .

Estat: Arxivada per desistiment

Padró d'Habitants

Expedient M242/2021/000037

Assumpte: dificultats per tornar-se a empadronar a l'habitatge familiar

Una ciutadana exposa que en tornar d'un temps a l'estranger va comprovar que el seu germà l'havia tret del padró municipal de l'habitatge familiar, després que morís la mare, que n'era la titular. Això l'afecta, entre d'altres, per poder accedir als serveis socials i demanar ajudes i un pis de lloguer social, i visitar-se mèdicament sense haver d'anar d'urgències. Davant d'aquesta situació demana ajuda per poder-se empadronar al domicili familiar, atès que continua vivint a Sant Boi.

Actuació: una vegada exposat el cas al Departament d'Informació Base ens informen que no els consta cap sol·licitud d'empadronament a nom d'aquesta ciutadana. Per tant, quedem amb

la ciutadana que cal que formalitzi per escrit la seva sol·licitud d'empadronament, adjuntant tota la documentació i informació que avaluï el seu testimoni conforme fa vida a Sant Boi, perquè des del citat Departament puguin valorar la seva petició, la qual ampliï amb un informe de caire social.

Malauradament, tot i que vam concertar a la ciutadana tres cites amb l'Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, finalment no va formalitzar la sol·licitud d'empadronament per escrit.

Estat: Arxivada per desistiment

Expedient M242/2021/000149

Assumpte: problemes per empadronar-se dificulten la demanda d'ajuda social

Una ciutadana exposa que té molts problemes econòmics per arribar a final de mes i no pot demanar ajuda social, a la qual té dret, perquè no consta empadronada. Vivia amb un germà, qui la va donar de baixa del domicili, i ara va d'una banda a l'altra sense domicili fix.

Fa feines esporàdiques però vol reinserir-se i poder accedir a ajudes de caire social i altres serveis, per a la qual cosa demana que l'Ajuntament la doni d'alta, ni que sigui en un domicili fictici, mentre regularitza la seva vida.

Actuació: li aconsellem que primerament demani la corresponent sol·licitud d'empadronament per escrit, explicant la seva situació econòmica, laboral i social.

Estat: Arxivada per desistiment

Expedient M242/2021/000170

Assumpte: desacord amb els impediments per empadronar-se amb la casa ocupada on actualment viu

Un ciutadà exposa que per causa de la seva situació econòmica, actualment està ocupant il·legalment un habitatge al carrer X. L'Ajuntament no li deixa empadronar-s'hi perquè no li dona permís una altra persona que ja consta empadronada en el mateix lloc (i que també ocupa il·legalment l'habitatge), tot i que l'immoble disposa de dues entrades independents, cosa que considera un greuge comparatiu.

Davant d'aquesta situació, el ciutadà insisteix a empadronar-se en el mateix emplaçament, entre d'altres, per poder gaudir d'ajudes, de visites mèdiques sense que sigui d'urgència, i per considerar un greuge comparatiu que l'altra persona que es troba en la mateixa situació de vulnerabilitat que ell disposi de més privilegis municipals.

Actuació: la síndica va exposar el cas al cap del Departament d'Informació Base, i aquest, després de comprovar que en el mateix emplaçament hi havia dos espais ben diferenciats, amb entrada independent, finalment va procedir a donar d'alta al promotor de la queixa en la part interior de l'immoble, i es van generar, així, dos fulls d'empadronament diferents.

Estat: Estimada / Intermediació

Reclamacions Patrimonials

Expedient M242/2021/000103

Assumpte: presumpta manca de resposta a una sol·licitud per reparar una porta que tanca malament d'un edifici municipal

Una ciutadana fa més d'un any que està escrivint a la bústia del servei municipal l'Ajuntament t'escolta, i diu que no l'acaben de fer cas perquè la seva queixa no s'ha resolt. Viu al costat d'una casa inhabitada i tapiada, propietat de l'Ajuntament, on hi ha una porta que constantment està picant a causa del vent, cosa que no permet el descans de la seva família. Per aquest motiu prega que s'accedeixi a l'interior d'aquesta propietat i es facin les accions pertinents per solucionar aquest problema tan molest.

Actuació: exposat el cas a Patrimoni, de seguida es van fer les gestions oportunes perquè es reparés la porta sense més dilació.

Estat: Estimada / Intermediació

Economia i Hisenda

Expedient M242/2021/000011

Assumpte: agilitar el tràmit d'aplicació d'un fraccionament reduït per pagar una plusvàlua

La ciutadana es queixa que, tot i que li van comunicar que li traurien els recàrrecs i interessos de demora d'un antic fraccionament per liquidar una plusvàlua i que li farien un recàlcul, l'Organisme de Gestió Tributària (ORGT) no ho està aplicant.

Actuació: malgrat que restava oberta la via administrativa, com que la ciutadana ens va comentar que havien estat diverses les vegades que s'havia apropiat a l'ORGT i que sempre li deien que el seu cas estava en tràmit, però no li acabaven de girar els rebuts de 100/mes acordats, des de la Sindicatura vam traslladar còpia de l'acord d'acceptació del fraccionament a l'ORGT (que encara no l'havien rebut des de Secretaria de l'Ajuntament, malgrat que els van notificar electrònicament), i es van comprometre a generar els nous rebuts en un parell de setmanes.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient M242/2021/000060

Assumpte: agilitar el tràmit de concessió d'un fraccionament reduït per pagar una plusvàlua

Una ciutadana es queixa de la manca de resposta al recurs de reposició que va presentar a l'ORGT sol·licitant un fraccionament reduït per pagar una plusvàlua, atès que la venda de l'immoble no va generar guanys.

Actuació: exposat el cas als Serveis Jurídics de la Diputació de Barcelona, ens reconeixen que

porten un endarreriment important quant a la resolució d'al·legacions i recursos referits a les plusvàlues. De fet, ens informen que ara s'estan resolent els del 2018; i, igualment, reconeixen que davant la interpretació de silenci administratiu negatiu per part d'algunes persones, els van adreçar al Contenciós-Administratiu per agilitar la resposta per aquesta via. També ens informen que d'estimar els recursos (perquè no s'ha produït guany amb la venda), es pagarien interessos de demora des de la data de pagament de la plusvàlua.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient M242/2021/000083

Assumpte: desacord amb la imposició de dues sancions

Una empresa ubicada actualment a la zona industrial de Sant Boi va ser sancionada en relació els dos locals que ocupava: un al carrer X (actual seu de l'empresa), i un altre situat al carrer Y (que ja no és de la seva propietat).

Atès que la persona que portava les gestions de l'empresa, així com les al·legacions contra les sancions, va morir sobtadament, la persona representant de l'empresa desconeix quines gestions va arribar a fer el gestor, tot i que opina que la sanció del carrer Y és improcedent perquè l'empresa ja no està allà ubicada.

Actuació: una vegada revisats els dos expedients de Disciplina i els sancionadors, la síndica els va comunicar que desestimava la seva queixa, atès que l'actuació municipal havia estat correcta i ajustada a dret.

Estat: Desestimada / Intermediació

Expedient M242/2021/000106

Presumpta manca de resposta a una sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts

Un advocat, en representació del matrimoni afectat, va explicar a la síndica que arran de l'esmena d'una errada en la superfície d'un local comercial per part de la Gerència Regional de Cadastre de Catalunya, va demanar la retrocessió de l'import de l'IBI cobrat indegudament des del 2013, però no havia rebut resposta.

És per això anterior que demana agilitar la resposta municipal i, per tant, la devolució amb caràcter retroactiu de l'import de l'IBI cobrat indegudament des del 2013.

Actuació: exposat el cas als Serveis Jurídics de l'ORGT de Barcelona, ens van informar que tenien previst donar-ne resposta estimatòria abans de finalitzar l'exercici, atès que anaven endarrerits per manca de personal per atendre aquest tipus de reclamacions.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient M242/2021/000126

Assumpte: desacord amb l'import d'una plusvàlua per herència

Un ciutadà manifesta el seu desacord amb l'import d'una plusvàlua per herència, ja que no es pot acollir a la bonificació del 90% pel fet de no estar empadronat a l'habitatge objecte de

transmissió. És per això que demana a la síndica que faci una revisió del seu cas.

Actuació: la síndica informa el ciutadà que desestima la seva queixa en restar oberta la via administrativa. No obstant això, li suggereix que reclami a l'Ajuntament i, alhora, el remet a consultar l'actuació d'ofici que sobre aquesta mateixa causa va emetre al 2018, on després de fer un estudi comparatiu entre dotze poblacions: onze del Baix Llobregat i la ciutat de Barcelona sobre el requisits per accedir a les bonificacions de l'IIVTNU per causa de mort a favor dels descendents, ascendents i parelles, va recomanar a l'Ajuntament de Sant Boi que fes una revisió acurada de les ordenances fiscals vigents en relació amb els requisits vinculats per accedir-hi i les bonificacions de l'IIVTNU per a l'exercici 2019, i que consideri altres aspectes susceptibles de ser bonificats que siguin més equitatius, sempre dins dels límits establerts legalment, com ara la diferenciació per trams de valor cadastral, i/o el nivell de renda de la unitat familiar i, en especial, l'eliminació del requisit d'estar empadronat al domicili objecte de transmissió

Estat: Desestimada / Restar oberta la via administrativa

Expedient M242/2021/000161

Assumpte: regularitzar la situació d'un gual al barri Centre

Una ciutadana que viu al carrer Miquel, diu que en el mateix carrer hi ha una casa amb gual (amb la placa molt deteriorada) que actualment està ocupada il·legalment per una persona, que és l'única que utilitza l'esmentat gual, com si es tractés de la seva propietat. Davant d'aquests fets, i per evitar conflictes veïnals i amenaces per part de la persona ocupa, la ciutadana voldria que l'Ajuntament regularitzés la situació del gual, de manera que quedés clar si està operatiu o es pot considerar una plaça d'aparcament pública.

Actuació: informem la ciutadana de la nostra manca de competència en no existir una actuació municipal prèvia.

Estat: Desestimada / Manca de competència / No existir una actuació municipal prèvia

ÀREA D'IGUALTAT, DRETS SOCIALS I CIUTAT EDUCADORA

Habitatge

Expedient M242/2021/000148

Assumpte: necessitat de trobar un habitatge per a una mare i un fill menor per manca de recursos

Una ciutadana exposa a la síndica que en quinze dies es quedarà al carrer amb un menor, atès que li finalitza el contracte de lloguer i la propietària no li renovarà perquè hi anirà a viure ella mateixa, i perquè tampoc no disposa de recursos econòmics suficients. Es va adreçar a Serveis Socials per exposar la seva situació, però diu que no està conforme amb el tracte rebut per part de la treballadora social que la va atendre, ja que no li va oferir-ne cap sortida.

Davant això anterior demana ajuda urgent a la síndica.

Actuació: la síndica va demanar informació urgent a la cap de Serveis Socials i no va coincidir amb la facilitada per la ciutadana, ja que consta que se li havien concedit diferents ajuts municipals. De fet, com que el mateix dia d'haver-nos formulat la queixa, ens assabentem que des de l'Oficina de Suficiència Material havien trucat a la ciutadana per donar-li cita, entenent que se li oferiria ajuda social, vam informar la ciutadana que tancàvem el seu expedient.

Estat: Desestimada / Intermediació

Unitat d'Equipaments Esportius

Expedient M242/2021/000090

Assumpte: rebre informació sobre els abonaments als poliesportius municipals via correu electrònic

Un ciutadà es queixa per haver hagut de personar-se a les instal·lacions esportives quan únicament volia rebre informació per correu electrònic sobre els abonaments dels poliesportius municipals.

Demana que a una petició efectuada per via telemàtica es pugui respondre per la mateixa via, i que també sigui accessible telemàticament informació pública, com ara els preus dels abonaments i els descomptes d'instal·lacions públiques sota explotació privada: Poliesportiu Pau Gasol i Baldiri Aleu.

Actuació: informem el ciutadà de la nostra manca de competència en no existir una actuació municipal prèvia.

Estat: Desestimada / No actuació municipal prèvia

Unitat de Joventut

Expedient M242/2021/000001

Assumpte: agilitar el pagament del 50% d'una beca de transport per part de l'Ajuntament

Una mare exposa que va sol·licitar una beca juvenil de transport a nom del seu fill, però únicament se li va fer l'ingrés del 50% (72,90€), motiu pel qual reclamava que no es demorés més l'ingrés de l'altra 50%.

Actuació: des de la Unitat de Joventut es va emetre un acord de revocació parcial del segon pagament, atès que el ciutadà, en no haver aportat la documentació vàlida per justificar el total de la despesa al transport, no tenia dret a l'import total de l'altra 50%, i l'Ajuntament finalment va fer un segon ingrés de 58,76€.

Estat: Estimada / Intermediació

Departament de Cultura

Expedient M242/2021/000089

Assumpte: molèsties de soroll per música elevada a concerts i actes a Can Castells

Una ciutadana es queixa de les molèsties de soroll que provoca al veïnat les nombroses celebracions de concerts i altres actes a Can Castells, atès que consideren que sobrepassen el nivell de decibels permesos i pertorben el descans de les persones i això és un fet punible.

Entén que s'aprofitei aquest espai cèntric i bonic per celebrar actes públics, però també opina que caldria restringir-los de manera que no afectin a la salut de les persones i traslladar certes activitats a altres espais oberts més adients per no provocar tants problemes acústics.

Actuació: tot i fer-nos ressò de la queixa, informem la ciutadana de la nostra manca de competència en no existir una actuació municipal prèvia.

Estat: Desestimada / No existir una actuació municipal prèvia

ÀREA DE CIUTAT SOSTENIBLE I SALUDABLE

Llicències d'Activitats

Expedient M242/2021/000031 (expedient relacionat M242/2021/ 000140)

Assumpte: cobrament, presumptament improcedent, d'una mateixa llicència d'activitats

n ciutadà, actuant en nom de la seva dona, exposa que no està d'acord en què l'Ajuntament li vulgui cobrar tres vegades per la mateixa llicència d'activitats: una gelateria. Sembla que per una sèrie d'errades encadenades en intentar formalitzar l'esmentada i única llicència: 1) posar l'epígraf de l'activitat erroni i 2) equivocació en anotar com a titular de l'activitat al tècnic del projecte, l'Ajuntament insisteix a cobrar-li dues vegades més perquè interpreta que es tracta de noves llicències i no de la mateixa.

Actuació: informem el ciutadà de la nostra manca de competència en restar oberta la via administrativa.

Estat: Desestimada / Restar oberta la via administrativa

Expedient M242/2021/000140 (expedient relacionat M242/2021/ 000031)

Assumpte: desacord a haver de pagar tres vegades, presumptament, per la mateixa llicència d'activitats dedicada a gelateria

Un ciutadà, actuant en representació de la seva dona, manifesta no estar d'acord en haver de pagar tres vegades, presumptament, per la que ell considera la mateixa llicència d'activitats

dedicada a gelateria, situada a **X**, quan la seva dona n'era la titular.

EXPOSICIÓ DE FETS

Inicialment, el tècnic del projecte de l'activitat, va formalitzar a l'Ajuntament **la comunicació prèvia municipal d'establiments fixos oberts al públic d'espectacles públics i activitats recreatives ordinàries per a la instal·lació d'una gelateria al carrer X**. Tanmateix, per una errada a la documentació del projecte, va posar el CNAE incorrecte de bar 5610, en lloc del correcte de gelateria 4729; fet, aquest, que va comportar la necessitat d'esmenar el tipus de llicència d'activitats. (Aquest tràmit va generar l'obertura de l'expedient X208/2019/0000**XX** i la taxa d'activitat de bar per import de 1.063,60€).

Al cap d'uns dies, el mateix tècnic, després d'una consulta prèvia als serveis tècnics de l'Ajuntament, va presentar una nova sol·licitud a l'Ajuntament (**Declaració responsable sense risc d'incendis**) únicament a l'efecte d'esmenar el CNAE incorrecte de bar pel correcte de gelateria. Malauradament, va cometre una altra errada, ja que la sol·licitud la va registrar a nom seu com a titular de l'activitat en lloc del de la titular real de l'activitat. (Aquest tràmit va generar l'obertura de l'expedient X208/2019/0000**YY** i la taxa d'activitat de gelateria per import de 393,10€).

I, uns dies més tard, el mateix tècnic, en adonar-se de la nova errada, i després d'una nova consulta prèvia als serveis tècnics municipals, va presentar una altra sol·licitud a l'Ajuntament a l'efecte de demanar únicament la modificació del nom de la titular de l'activitat de gelateria.

- El 26 de juny de 2019, el mateix tècnic va presentar a l'Ajuntament **la Declaració responsable sense risc d'incendis** a nom de la persona titular de l'activitat, i aquest tràmit va generar l'obertura d'un tercer expedient l'**X208/2019/000ZZZ** i la taxa d'activitat de gelateria per import de 393,10€ , la qual, inicialment, no es va pagar per entendre que es tractava d'una altra errada, ja que l'activitat de gelateria continuava sent la mateixa).

- El 21 de gener de 2021, i el 12 de març, respectivament, el promotor de la queixa va presentar escrit d'al·legacions i recurs de reposició **adreçats a la Unitat de Tresoreria i Hisenda**, per demanar l'anul·lació de les taxes per import de 1.063,60€ (expedient X208/2019/0000**XX**) i 393,10€ (expedient X208/2019/000**ZZZ**), per les errades comeses pel tècnic del projecte, ja exposades anteriorment, però van ser desestimats.

(...)

CONSIDERANTS

CONSIDERANT: que vam demanar informació al cap de Llicències d'Activitats, qui, entre d'altres, va assenyalar que de no estar d'acord amb aquests pagaments, el promotor de la queixa bé podria haver presentat algun escrit d'al·legacions al llarg del 2020, ja que va estar tot un any en el qual no va formular cap queixa ni presentar cap escrit a l'Ajuntament relacionat amb aquest assumpte.

(En aquest punt és important remarcar que el promotor de la queixa va trigar més d'un any a presentar al·legacions perquè no va ser conscient del deute pendent que l'ORGT no va notificar fins al 18/11/2020, però també perquè no podem oblidar que durant el 2020 va tenir lloc l'inici de la pandèmia de la Covid-19, cosa que va dificultar les relacions de la ciutadania amb l'Ajuntament.

CONSIDERANT: que tenint en compte l'article 112.1 de la Llei 39/2015 d'1 d'octubre (LPACAP), el fet d'haver-se produït l'acumulació de tres expedients diferents per a la mateixa activitat, quan en realitat únicament en calia només un afegint-hi les esmenes de les dues

errades comeses pel tècnic del projecte ja esmentades anteriorment (errada en el número de CNAE i errada en el nom del titular), va causar a la seva titular indefensió alhora que la penalització en haver de pagar per triplicat la taxa d'obertura de la mateixa activitat;

CONSIDERANT: que, d'acord amb el principi de seguretat jurídica, s'ha de buscar la claredat de les normes per evitar induir a confusió.

DECISIÓ:

La Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat va decidir **ESTIMAR** la present queixa I, en conseqüència:

RECOMANAR: a l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat que dugui a terme les actuacions oportunes per anul·lar els dos rebuts de les taxes per import de 1.063€ i 393,10€ derivades dels expedients X208/2019/0000XX i X208/2019/000ZZZ respectivament, atès que aquesta Síndica ha constatat que persona interessada ja va efectuar la liquidació per import de 393,10€ derivada de l'expedient X208/2019/0000YY, corresponent a l'activitat de gelateria, ubicada al carrer X.

RECOMANAR: igualment a l'Ajuntament, que dicti la resolució corresponent de devolució d'ingressos indeguts referida a les taxes per import de 1.063€ i 393,10€ abans esmentades que, juntament amb els recàrrecs, els interessos de demora i les costes aplicats, ascendeix a un total de 1.807,36€, duts a terme en via de constrenyiment contra la persona interessada, ja que considera que s'ha produït una duplictat de rebuts per la mateixa llicència d'activitat o bé no s'han tingut en compte les modificacions o esmenes de la mateixa com a única activitat de gelateria ubicada al carrer X.

(...)

Estat: Estimada / Amb Recomanació (pendent de valoració per part de l'Alcaldia)

Equipaments municipals

Expedient M242/2021/000179

Assumpte: canvi d'horari de classes de ball country al Casal de Marianao

Una ciutadana que gestiona l'Associació Country'S Boi, dedicada a l'ensenyança i pràctica del ball country, comenta que des del 2014 utilitzen una sala del Casal de Marianao els dijous a les 20h. Després de l'aturada de la pandèmia es van reprendre les classes una hora abans, com a horari provisional, ja que a partir del gener de 2022 tornaria a ser a les 20h. Malgrat haver reivindicat en nombroses ocasions avançar l'horari (ja que existia compromís verbal de fer-ho), es queixa de no haver rebut cap resposta quan s'apropa el nou any.

Davant d'això anterior, demana que es reajusti l'horari de les classes, ni que sigui mitja hora abans, per així poder cobrir la majoria de les necessitats de l'alumnat i no haver de plegar.

Actuació: atès que el mateix dia que contactem amb el responsable de la gestió dels casals de barri ens informa que havia parlat amb la ciutadana i que aquesta havia accedit a realitzar les esmentades classes en una sala d'un altre casal de barri de les 19:00 a les 20:30 hores, a partir del 13 de gener de 2022, informem la ciutadana que donem per closes les nostres actuacions i que procedim a l'arxiu de la seva queixa.

Estat: Desestimada / Sense recomanació / Actuació municipal correcta

Medi Ambient, Sostenibilitat i Salut**Expedient M242/2021/000082****Assumpte: cobrament improcedent d'una taxa de recollida de residus d'una activitat de bar i restaurant**

La persona representant de l'empresa XXX es va adreçar a la Sindicatura davant la manca de resposta a dos recursos de reposició presentats a l'Ajuntament en data 17/11/2020, en els quals exposava no estar d'acord amb el cobrament de tres rebuts referits a la taxa del servei de gestió de residus municipals comercials, ja que, malgrat constar la mateixa adreça a tots tres, el que tenia com a objecte tributari una activitat de bars i restaurants era erroni, essent correctes els altres dos referits a l'activitat de comerç al detall de calçat i articles de cuir en establiments especialitzats.

Aquest representant, igualment, va demanar a la síndica municipal que revisés els dos rebuts referits a l'activitat de comerç al detall de calçat i articles de cuir, ja que una de les adreces i la superfície que constava a tots dos també eren errònies.

A la vista de tot plegat demana que s'esmenin les errades municipals comeses i que s'emetin els rebuts modificats abans de finalitzar el període de pagament en voluntària.

Actuació: una vegada verificades totes les errades municipals abans exposades, l'Ajuntament les va esmenar abans de la data límit de pagament en voluntària.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient M242/2021/000131**Assumpte: canvi d'ubicació de contenidors de residus per molèsties de contaminació acústica per l'horari de recollida i per estar situats davant uns transformadors elèctrics**

Una ciutadana que viu al barri de Marianao es queixa de les reiterades molèsties de contaminació acústica que pateix per l'horari de recollida de residus que es fa a altes hores de la matinada (entre les dotze i les dues-tres hores) en passar pel carrer a on ella resideix, a més de considerar perillós per risc d'incendi que els contenidors estiguin situats davant uns transformadors elèctrics.

És per això anterior que demana-suggereix el trasllat dels contenidors a una altra zona a on n'hi ha més i a on -segons la seva percepció- no suposaria cap problema fer abocament dels residus als veïns; i, en el benentès de no ser possible, també demana un canvi d'horari (ni que sigui per un temps) en el recorregut dels vehicles que presten aquest servei, ja que -cito textual: *"així serien compartides les molèsties amb altres veïns d'altres zones i no haurien de patir sempre els mateixos, doncs ja portem uns cinc anys amb aquesta situació"*.

Actuació: vam demanar valoració del cas al tècnic del Servei de Medi Ambient, Sostenibilitat i Salut i, tot i que inicialment es tracta d'una àrea d'aportació que compleix amb els criteris definits des de l'Ajuntament i que no existeixen problemàtiques rellevants associades, va oferir a la ciutadana dues alternatives: una de canvi d'ubicació i una altra d'horari de recollida, això sí, remarcant en totes dues els "pros i contres". Però, com que finalment l'Ajuntament tenia encarregada la compra imminent de més camions per tal de poder situar tots els torns de recollida dins de l'horari diürn, com a molt tard a les 23:00h, a la ciutadana ja li va semblar bé

restar a l'esperar de la posada en funcionament dels nous vehicles.

D'altra banda, respecte dels armaris de la companyia elèctrica, igualment se li va informar que no implicava un augment del risc d'incendi.

Estat: Desestimada / Intermediació

Expedient M242/2021/ 000150

Assumpte: molèsties de contaminació acústica i lumínica pel servei de recollida de residus

Una ciutadana exposa que no ha rebut cap resposta municipal a una queixa reincident sobre molèsties de contaminació acústica i lumínica provocades pels vehicles del servei de recollida de residus quan passa pel seu carrer a les dotze, a les dues i a les sis de la matinada. Considera que el nivell de soroll està molt per sobre del que és saludable i permès. Per això prega a l'Ajuntament que miri de trobar-hi solucions, algunes de les quals les ha volgut aportar ella mateixa en el seu escrit de queixa.

Actuació: el tècnic responsable del Servei de Medi Ambient, Sostenibilitat i Salut va poder suprimir el servei de les dues de la matinada i reajustar una mica el de les dotze i les sis. Tanmateix, pel que fa a les molèsties lumíniques no va poder fer-hi res en tractar-se d'una llum de seguretat que emet el camió del servei.

Com que la ciutadana també feia referència, al seu escrit de queixa, a un altre tipus de molèsties acústiques, li fem saber que no eren de la nostra competència, bé perquè no havia fet cap actuació municipal prèvia, o bé perquè la seva resolució pertanyia a un altre organisme o institució.

Estat: Estimada / Intermediació

Llicències d'Obres i Edificació

Expedient M242/2021/000136

Assumpte: denegació del permís per construir una piscina fent servir la mateixa llicència d'obra

Un ciutadà exposa a la síndica que l'Ajuntament li demana una nova llicència d'obres per construir una piscina a casa seva tot i constar en el projecte inicial d'obres. Simplement s'havien de fer unes modificacions tècniques quant a la seva ubicació, però per una errada, el seu tècnic no va incloure la piscina dins del projecte que contenia altres esmenes. És per això que el ciutadà demana poder construir la piscina sense haver de demanar cap llicència més a l'Ajuntament.

Actuació: informem el ciutadà que l'actuació municipal ha estat correcta, ja que l'errada la va cometre el seu tècnic en no fer constar la piscina en el projecte d'obres que contenia altres esmenes; que, en tot cas, hauria de presentar un nou projecte de la piscina.

Estat: Desestimada / Sense recomanació / Actuació municipal correcta

Expedient M242/2021/000146**Assumpte: manca de resposta a una sol·licitud de devolució de dipòsits d'una obra**

Un ciutadà es queixa de la demora municipal a realitzar la inspecció final d'obra de la rehabilitació de la façana del seu habitatge, ja que això li repercuteix quant el retorn dels dipòsits corresponents per part de l'Ajuntament. És per això que demana que s'agiliti l'esmentada inspecció.

Actuació: l'arquitectura municipal ens va avançar que ja havia emès un informe desfavorable a la inspecció que ja havia realitzat (i que el ciutadà rebria en uns dies), atès que l'obra no complia amb algunes de les condicions especials de la llicència: color de la façana i suprimir o reduir l'emmarcat de la porta d'accés.

Estat: Desestimada / Intermediació

Protecció de la Legalitat**Expedient M242/2021/000013****Assumpte: desacord amb la imposició d'una sanció sobre la tinença d'animals**

Una ciutadana no està d'acord amb la sanció sobre la tinença d'animals que li van imposar a la seva germana pels lladrucs d'un gos que bordava en el domicili de la seva mare, atès que li havien notificat després de més de sis mesos des que van tenir lloc els fets i a la infracció, considerada de caràcter lleu.

Actuació: informem la ciutadana de la nostra manca de competència en restar oberta la via administrativa, ja que encara podia presentar recurs al·legant la prescripció.

(Val a dir que la mateixa ciutadana ens va comunicar que va al·legar la prescripció de la sanció i l'Ajuntament va procedir al sobreseïment del procediment sancionador)

Estat: Desestimada / Restar oberta la via administrativa

Expedient M242/2021/000028**Assumpte: molèsties de fums a una comunitat de veïns provinents de locals que s'utilitzen com a habitatge**

Una ciutadana es queixa de les males olors que provenen de quatre locals que s'utilitzen com a habitatge.

Actuació: una inspectora i una arquitecta de Llicències d'Obres van fer una inspecció *in situ* i totes dues van comprovar que tres dels locals s'utilitzen com a habitatge; i respecte del quart, hi enviaren a la Policia Local, en no haver aconseguit contactar amb el llogater en diferents hores del matí. A la vista d'això anterior, s'obriran quatre expedients sancionadors, atès que de l'últim local també s'han trobat indicis que sigui com la resta, i els demanaran deixar la realitat física alterada com estava abans de la instal·lació de la sortida de fums perquè es tracta d'obres il·legals no legalitzables.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient M242/2021/000034**Assumpte: molèsties de contaminació acústica provinents d'un parc públic del barri de Marianao**

Una ciutadana es queixa de les molèsties de soroll que provoca, especialment, el funcionament d'un dels bars que dona a un parc públic del barri de Marianao. Aquestes molèsties es remunten al 2016, en què ja hi va intervenir la Policia local i les molèsties van minvar considerablement durant un temps, però ara ja fa molt que els veïns les tornen a patir de nou perquè, entre d'altres, comencen a recollir les taules vetllador a la una de la matinada.

Davant d'aquesta situació, la ciutadana demana que es reactivi una ordre de servei i hi torni a intervenir la Policia local per no destorbar el descans veïnal.

Actuació: informem la ciutadana que desestimem la seva queixa atenen al nostre reglament *ad hoc*, atès que ha passat més d'un any sense l'existència de cap actuació ni per part de la ciutadana ni per part de l'Ajuntament. No obstant això, la síndica queda en emetre una actuació d'ofici en la qual inclourà aquest tipus de queixa.

Estat: Desestimada (amb actuacions) / Manca de competència / No existir una actuació municipal prèvia

Expedient M242/2021/000036**Assumpte: molèsties d'escalfor provinents de l'activitat ubicada als baixos d'un immoble**

Un ciutadà es queixa de la manca de resposta a una denúncia que va presentar a l'Ajuntament per les reiterades molèsties d'escalfor que provenen de l'activitat dedicada a clínica dental que té justament a sota del seu domicili; molèsties de climatització que després de molts mesos encara persisteixen.

Un tècnic de l'Ajuntament, tot i que la problemàtica descrita no era competència municipal, va exposar el cas directament al Departament d'Indústria de la Generalitat de Catalunya (GC), des d'on es van comprometre a realitzar una comprovació *in situ*.

Davant la demora en realitzar la GC l'esmentada comprovació, el ciutadà reclama a l'Ajuntament una solució.

Actuació: comentat el cas a l'inspector municipal de referència, aquest ens va confirmar que sí que s'havia efectuat la inspecció per part del Departament d'Indústria de la GC, i es va comprometre a demanar al tècnic actuant que comunicués el resultat al ciutadà afectat, alhora que fa l'observació que, en tractar-se d'administracions diferents, si el resultat no fos l'esperat, el ciutadà (o bé l'administrador de la comunitat de veïns) haurà de reclamar directament a la GC o via judicial.

Estat: Desestimada (amb actuacions) / Pertany a un altre organisme, institució, etc.

Expedient M242/2021/000057**Assumpte: Imposició de diverses sancions relacionades amb un gos potencialment perillós**

A una ciutadana li van imposar una sanció per conduir un gos potencialment perillós sense la preceptiva llicència municipal i per no complir amb les mesures per evitar la fugida de l'animal. Demana l'anul·lació de la sanció de la llicència, atès que no és la propietària de l'animal o, si no fos possible, poder-se acollir al Programa de Mesures Alternatives.

Actuació: de la revisió de l'expedient, la síndica va informar la ciutadana que desestimava la seva queixa, atès que ser conductora d'aquest tipus de gossos implica una responsabilitat i, per tant, havia de disposar de la corresponent llicència municipal; i quant a la petició per poder-se acollir al Programa de Mesures Alternatives, la ciutadana ho va sol·licitar fora de termini.

Estat: Desestimada / Intermediació

Expedient M242/2021/000062**Assumpte: manca de resposta a una denúncia per molèsties pel funcionament de la barbacoa d'un veí**

Una ciutadana exposa que encara no ha rebut resposta a la denúncia que va presentar a l'Ajuntament fa més de tres mesos, referent a les molèsties de fums i males olors que li ocasiona el funcionament de la barbacoa d'un veí. Per aquest motiu demana la intervenció municipal sense més dilació.

Actuació: a banda de demanar excuses per la tardança a donar resposta, vam informar la ciutadana que no existeix a Sant Boi una normativa específica per a barbacoes fixes i menys per a mòbils. No obstant això, per al seu coneixement, igualment li vam traslladar les consideracions que sobre aquest assumpte ens havia enviat l'arquitecte tècnic.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient M242/2021/000112**Assumpte: la neteja parcial d'un solar provoca l'aparició de paneroles i altres insectes que afecten els veïns confrontants**

Un ciutadà comenta que ja va denunciar a l'Ajuntament, el novembre de 2020, que el solar que dona a casa seva (en el barri de Marianao) i que és propietat d'una activitat dedicada a sabateria, està ple d'herbes i material d'obra des de fa molts anys, la qual cosa provoca l'aparició de paneroles i més insectes que ja entren dins de casa seva. És per això que demana que s'obligui al titular del terreny a fer-ne una neteja molt més acurada sense més dilació.

Actuació: exposat el cas a Protecció de la Legalitat, una tècnica municipal es va apropar a fer una inspecció *in situ*, i ens va informar que la neteja actual era correcta i que el volum del material d'obra indicat era poca quantitat i podia estar allà arraconat.

Estat: Desestimada / Intermediació / Actuació municipal correcta

Expedient M242/2021/000134**Assumpte: restablir la realitat física alterada en un edifici catalogat i subjecte a protecció patrimonial**

Un ciutadà que ocupava un edifici catalogat i subjecte a protecció patrimonial com a bé cultural, sense disposar de cap títol per a la permanència i l'estada al seu interior, va realitzar unes obres sense el corresponent permís municipal i ara l'Ajuntament li demana que restableixi la realitat física alterada, motiu pel qual demana a la síndica municipal poder continuar amb les obres, legalitzant-les, atès que ho fa per millorar la seva conservació i habitabilitat, per així evitar un accident per enderrocament.

Actuació: la síndica informa el ciutadà que desestima la seva queixa en restar oberta la via administrativa.

Estat: Desestimada / Restar oberta la via administrativa

Expedient M242/2021/000175**Assumpte: manca de resposta dins de termini d'una sol·licitud d'accés a informació**

El Sr. XXX, en representació de l'empresa Y, va presentar una sol·licitud d'accés a informació, en la qual demanava còpia de dos expedients sancionadors referits a una activitat, alhora que aprofitava per queixar-se que havia tingut moltes dificultats per comunicar-se amb el Departament de Protecció de la Legalitat per tal d'aclarir quina documentació havia de presentar per legalitzar l'esmentada activitat, ja que havia estat aquest el fet que va originar l'expedient sancionador.

Atès que ja havia passat el termini reglamentari d'un mes per rebre resposta sense que l'interessat hagués rebut cap comunicació municipal sobre aquest respecte, el Sr. XXX demana la intervenció de la síndica municipal perquè des de Protecció de la Legalitat s'agiliti la resposta.

Actuació: la síndica va promoure una reunió amb el regidor de l'àrea, per tal que el titular de l'empresa i el seu assessor poguessin exposar-li directament la problemàtica que havia generat a l'activitat l'inici d'aquests dos expedients sancionadors, arran de la qual també es va agilitar la resposta a la sol·licitud d'accés a informació presentada pel Sr. XXX.

Estat: Estimada / Intermediació

Coressa -Neteja**Expedient M242/2021/000032****Assumpte: presumptes irregularitats en contractacions a Coressa**

Una ciutadana que va resultar admesa en una borsa de treball de l'àmbit de Neteja a Coressa ja fa més d'un any es queixa que encara no l'hagin trucat per a treballar, i que es limitin a dir-li que no hi ha vacants quan ella demana explicacions.

Així mateix, vol cridar l'atenció sobre el que ella considera una mala praxi a la Brigada

municipal, i posa l'exemple d'una persona que l'any passat havia treballat sis mesos i la van tornar a contractar per fer suplències aquest any.

Actuació: informem la ciutadana de la nostra manca de competència en no existir una actuació municipal prèvia.

Estat: Desestimada / No existir una actuació municipal prèvia

Expedient M242/2021/000077

Assumpte: recollida de trastos vells del carrer

Una ciutadana es queixa de l'incompliment d'horari per part del servei de recollida dels trastos vells que va deixar davant de la porta de casa seva situada en el barri de Marianao, ja que un dia més tard encara estaven apilats en el mateix lloc. Demana que s'efectuï el servei de recollida sense més dilació i així evitar tenir un cúmul d'escombraries al costat de la porta de casa seva.

Actuació: exposem el cas al servei Telèfon Net i ens confirmen que de seguida faran una ordre de servei perquè es realitzi la recollida al llarg del mateix dia.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient M242/2021/000143

Assumpte: col·locació i retirada de trastos vells al carrer

Una ciutadana es queixa de l'incivisme d'alguna gent per depositar els trastos vells al carrer en un dia diferent al marcat per calendari segons el barri. Diu que aquesta situació afecta especialment a les persones amb mobilitat reduïda, com és el cas del seu fill.

Davant d'aquest problema demana a l'Ajuntament que faci algun tipus d'intervenció per solucionar-ho, ja que es repeteix freqüentment i ha de trucar molt sovint al Telèfon Net.

Actuació: el cap de la Divisió de Neteja, coneixedor del cas concret, queda a fer la retirada a primera hora del matí, sempre i quan es respecti el dia assignat al barri, i recordant que els trastos s'hauran de col·locar el dia abans a la nit. Igualment, si la ciutadana truca al Telèfon Net perquè els trastos s'han col·locat en un altre dia diferent al que correspon per barri, també es compromet a actuar amb celeritat per minvar els problemes de mobilitat exposats. I, finalment, aprofita per informar-nos de la previsió per a després de l'estiu d'una nova campanya sensibilitzadora d'aquest servei per a la ciutadania.

Estat: Estimada / Intermediació

Manteniment de l'Espai Públic**Expedient M242/2021/000003** (expedient relacionat M242/2021/000078 i M242/2021/000162)**Assumpte: dilació en la poda de les fulles d'una palmera que toca a la façana d'un edifici d'habitatges**

Arran d'haver rebut l'enquesta de satisfacció de la SMG, un ciutadà manifesta que no va rebre cap resposta municipal ni va detectar cap intervenció municipal respecte de la seva petició de poda de les fulles d'una palmera de grans dimensions que es fiquen dins del balcó del seu domicili.

Actuació: comentat el cas amb l'encarregat de Jardineria, en menys d'una setmana es va efectuar la poda sol·licitada.

Estat: Estimada / Intermediació**Expedient M242/2021/000053****Assumpte: acumulació de brutícia, restes, vidres i altres objectes en una zona del barri Centre**

Una ciutadana informa a la síndica del lamentable estat de brutícia, restes i fins i tot objectes que poden suposar un perill tant a persones com a animals, com ara restes de vidres, a la zona d'aparcament lliure existent entre el carrer Josep Torres i Bages i la riera. És per això que demana la intervenció de l'Ajuntament quan abans millor.

Actuació: informem la ciutadana de la nostra manca de competència en no existir una actuació municipal prèvia.

Estat: Desestimada / Manca de competència/ No existir actuació municipal prèvia**Expedient M242/2021/000078** (expedients relacionats M242/2021/000003 i 000162)**Assumpte: sol·licitud de poda de les fulles d'una palmera que entren al balcó d'un habitatge**

Es tracta d'una queixa reincident. El ciutadà continua amb les molèsties que li genera el fet que no es realitzi més sovint la poda de les fulles de la palmera que toca al balcó de casa seva i haver d'avisar sempre quan ja entren dins del balcó.

Actuació: comentat el cas amb l'encarregat de Jardineria, concerta la poda per a la mateixa setmana.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient M242/2021/000122**Assumpte: talar les branques de dos pins que cauen sobre una finca particular**

Una ciutadana exposa que en el parc del costat de casa hi han dos pins molt alts, algunes branques dels quals hi estan a punt de caure dins del seu pati, a més que tota la pinassa embussa el desguàs del pati i ha de trucar al camió cisterna. Per evitar totes aquestes molèsties demana la tala d'aquestes branques.

Actuació: informem la ciutadana de la nostra manca de competència en no existir una actuació municipal prèvia.

Estat: Desestimada / No existir una actuació municipal prèvia

Expedient M242/2021/000147**Assumpte: construcció d'un pipi-can a Ciutat Cooperativa perquè la canalla pugui gaudir d'un parc públic al barri**

Un pare exposa que amb les restriccions de la Covid s'intenta que els nens juguin amb el seu grup bombolla en un parc del barri de Cooperativa. Això fa que s'utilitzi molta més extensió de terreny del que era habitual, jugant en zones que estan plenes de pixats i excrements de gossos, perquè la majoria dels amos d'aquests gossos no els porten lligats ni controlen on fan les seves necessitats.

Davant d'aquesta situació, demana la creació d'una zona pipi-can perquè els gossos no escampin les seves deposicions per tot arreu; i també més control policial mentre el barri no disposi d'aquest pipi-can.

Actuació: informem el ciutadà de la nostra manca de competència en no existir una actuació municipal prèvia, alhora que li adjuntem l'enllaç per adreçar la seva queixa a través del servei municipal l'Ajuntament t'escolta

Estat: Desestimada / Manca de competència / No existir una actuació municipal prèvia

Expedient M242/2021/000162 (expedients relacionats, 000003/2021 i 000078/2021)**Assumpte: sol·licitud de poda de les fulles d'una palmera que entren al balcó d'un habitatge**

Es tracta d'una queixa reincident. Novament el ciutadà afectat s'adreça a la Sindicatura perquè diu que fa setmanes que va retallant les fulles de palmera que ja entren dins del balcó de casa seva. I una vegada més es queixa en haver de demanar la poda tan sovint.

Actuació: comentat el cas amb l'encarregat de Jardineria, concerta la poda per a la mateixa setmana.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient M242/2021/000167**Assumpte: millorar la neteja de parcs i jardins propers a una plaça pública del barri de Vinyets**

Un ciutadà exposa que des de fa temps observa que en una plaça del barri de Vinyets hi ha molta brutícia: acumulació d'herbes i matolls, fruita podrida al terra que cau d'arbres fruiters, pixades i excrements diaris de gossos, etc. Culpa d'aquesta situació l' incivisme de la gent, però també l'Ajuntament per no fer-ne un manteniment adequat. Per això demana que la brigada municipal de neteja i de parcs i jardins condicionin la plaça i la deixin amb un nivell de salubritat i neteja que no sigui perjudicial per als seus veïns.

Actuació: tot i fer-nos ressò de la seva queixa informem el ciutadà de la nostra manca de competència en no existir una actuació municipal prèvia.

Estat: Desestimada / No existir una actuació municipal prèvia

Gestió de Projectes**Expedient M242/2021/000156****Assumpte: paralitzar l'enderrocament d'un edifici municipal per possible afectació a la finca particular contigua**

Una ciutadana es persona a la Sindicatura molt nerviosa i preocupada davant de l'imminent enderrocament de l'edifici municipal contigu a casa seva, atès que -segons el seu parer- pot afectar a l'estructura de casa seva, ja que les bigues de la paret mitgera recolzen sobre l'edifici a enderrocar, i també perquè tem per la seva persona si es produeix un accident. Opina que l'Ajuntament l'hauria d'haver avisat amb més temps (malgrat que ja li van informar que no era obligatori) i així ella podria haver fet una consulta a un tècnic particular o a un advocat per contrastar la informació. També li preocupen les molèsties de soroll que generarà aquest tipus d'obra.

Davant d'això anterior, demana que es paralitzin les obres, o que s'aturin fins que ella pugui fer la consulta particular i així tenir més garanties que no passarà res a l'estructura de casa seva mentre es realitza l'obra.

Actuació: el mateix dia vam poder concertar una reunió conjunta amb la cap i una tècnica responsables del projecte municipal i la ciutadana, on li van poder aclarir tots els dubtes a aquesta última per tranquil·litzar-la davant l'imminent enderrocament. De fet, aconsellaven realitzar-ho ara i no esperar que l'edifici caigués pel seu propi deteriorament, per així evitar una situació de major risc.

Estat: Desestimada / Intermediació

Infraestructures i Mobilitat**Expedient M242/2021/000015****Assumpte: manca de resposta a un escrit enviat a través del servei municipal T'escoltem**

Una ciutadana va fer una queixa a través del servei municipal T'escoltem, on demanava la col·locació d'algun tipus de tanca a la sortida del tobogà que es fica a través del terra (dos nivells), perquè els nens no poguessin sortir corrent perillosament cap a la carretera al nivell de la rotonda de l'hospital Parc Sanitari de Sant Joan de Déu, però no va rebre cap mena de resposta.

Actuació: vam poder constatar que degut a una errada informàtica no es va generar la carta de resposta a la ciutadana, tot i que el responsable de Paisatge Urbà havia emès el corresponent informe dins del termini establert. Vam donar trasllat d'això a la ciutadana, alhora que li vam comunicar que en la mateixa setmana rebria la resposta municipal.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient M242/2021/000021**Assumpte: manca de resposta a un escrit presentat a través del T'escoltem**

Un ciutadà es queixa de la manca de resposta a un escrit que va presentar a través del servei municipal T'escoltem, en el qual demanava l'adaptació de les dues places d'aparcament per a PMR existents a la part del darrere del cementiri municipal, atès que el seu actual disseny – segons manifesta- no compleixen amb la normativa vigent, i no poden ser utilitzades també per persones amb cadires de rodes.

Actuació: des de Mobilitat van demanar la reforma de les dues places per adequar-les a PMR conductores. Respecte de la no resposta municipal, va quedar justificada pel to i contingut de l'últim escrit que el ciutadà va presentar a través del servei municipal T'escoltem (cosa que ell mateix va admetre com un comportament erroni i desproporcionat).

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient M242/2021/000081**Assumpte: calçada en mal estat en un tram del carrer Víctor Balaguer**

Una ciutadana manifesta no estar gens conforme amb la resposta que va rebre a través del servei municipal T'escoltem referent a la queixa que va formular pel deficient estat de conservació de la calçada del carrer de Víctor Balaguer, on resideix, ja que van quedar que *“programarien actuacions dins del programa de manteniment d'obres de repavimentació puntual en el paviment del calçada de nucli urbà en funció de les disponibilitats pressupostàries anuals.”*

Davant d'aquesta resposta, la ciutadana insisteix a conèixer, de manera més precisa, quan es farà l'esmentat manteniment.

Actuació: atès que una vegada sol·licitada informació municipal ens informen que la mateixa ciutadana va fer una nova entrada pel mateix assumpte a través del T'escoltem, arxivem el seu

expedient per manca de competència en restar oberta la via administrativa.

Estat: Desestimada / Restar oberta la via administrativa

Expedient M242/2021/000132

Assumpte: millorar l'accessibilitat als autobusos

Una ciutadana es queixa de problemes d'accessibilitat en el transport públic a Sant Boi, ja que afecten directament, i des de fa temps, a un fill amb mobilitat reduïda que va en cadira de rodes i/o caminador. Diu que són moltes les vegades que ha de deixar passar de llarg autobusos perquè no els funciona bé la rampa d'accés. Malgrat haver-se queixat en diverses ocasions i per diferents vies a l'Ajuntament, i fins i tot que el regidor de barri la va informar que estava previst per a primers del 2021 canviar de companyia i la flota de busos, la realitat és que al setembre continua tenint els mateixos problemes.

La ciutadana demana la intervenció de la síndica municipal perquè millori la situació del transport a Sant Boi

Actuació: tot i que la competència de la gestió del servei de transport correspon a l'AMB, aquesta síndica, sensibilitzada amb els problemes de mobilitat a Sant Boi, exposats també per una associació de persones amb mobilitat reduïda, va emetre una actuació d'ofici adreçada a l'Ajuntament com a institució que ha de vetllar pel dret a la mobilitat de tota ciutadania (vegeu el text íntegre a la pàgina 58).

Estat: Desestimada (amb actuacions) / Pertany a un altre organisme, institució, etc.

Expedient M242/2021/000158

Assumpte: ressals en la calçada d'una zona del barri de Marianao espatllen la part baixa dels cotxes

Una ciutadana es queixa que els ressals existents a la calçada del Camí de Can Carreres Vell han trencat la part baixa del seu vehicle. Per això demana que es revisi la zona i que l'Ajuntament li abonï la reparació del seu vehicle.

Actuació: la síndica informa la ciutadana de la seva manca de competència en no existir una actuació municipal prèvia i li aconsella que primerament presenti a l'Ajuntament la corresponent reclamació patrimonial per danys al seu vehicle. Igualment, va demanar informació a la cap del Servei d'Espai Públic i Mobilitat, i es va traslladar la seva resposta a la ciutadana, en la qual es justifica aquest tipus de senyalització atenent diverses peticions de veïns de l'entorn per reduir la velocitat (millorar la seguretat viària), i també per reconduir les aigües de pluja.

Estat: Desestimada (amb actuacions) / No existir una actuació municipal prèvia

ACTUACIÓ D'OFICI Expedient M242/2021/000181**Assumpte: millorar l'accessibilitat en el transport urbà i interurbà****FET QUE ORIGINA LA RECOMANACIÓ**

A la Sindicatura de Greuges de Sant Boi en els darrers mesos s'han rebut queixes i informacions relacionades amb el dret a l'accessibilitat, principalment per deficiències en el funcionament de les rampes d'accés als autobusos de la xarxa de transport públic de la nostra població, i més concretament, els autobusos de l'empresa Oliveres, que afecten les necessitats i els drets de les persones amb diversitat funcional; però també perquè en alguns casos, per tal de facilitar l'accés, tampoc no s'activa el sistema *knelling* (de basculament-inclinació lateral del bus que disminueix l'alçada de l'entrada i afavoreix l'accés i sortida de les cadires de rodes i els caminadors) quan falla la rampa; o no s'acciona la rampa quan els passatgers utilitzen caminadors, quan s'ha de discriminar l'ús en funció de les necessitats de la persona usuària.

ARGUMENTACIÓ

El respecte a la diversitat humana i l'equiparació dels drets de les persones són bases fonamentals reconegudes per a la nostra societat, però encara trobem obstacles que impedeixen l'exercici dels drets de mobilitat i la plena participació a la ciutat a determinats col·lectius en igualtat de condicions que la resta de ciutadans.

La sol·licitud d'empara que motiva aquesta actuació d'ofici té com a eix vertebrador precisament la reclamació a poder gaudir de la ciutat en el major grau possible, i, per tant, de les mateixes oportunitats en condicions d'igualtat amb la resta de persones, quant a l'accessibilitat en els béns i serveis.

Aquests drets estan reconeguts a la Constitució, a l'article 9.2, quan diu que correspon als poders públics promoure les condicions perquè la igualtat i la llibertat dels individus i grups en què s'integren siguin reals i efectives i a remoure els obstacles que impedeixen la seva plenitud; al Text Refós de la Llei general dels drets de les persones amb discapacitat; i, en darrer terme, a la Llei del Parlament 13/2014, d'accessibilitat, que va néixer amb l'objectiu d'establir les condicions necessàries perquè els espais d'ús públic, els edificis, els mitjans de transport, els productes, els serveis i els processos de comunicació garanteixin l'autonomia, la igualtat d'oportunitats i la no discriminació de les persones amb discapacitat o amb altres dificultats d'interacció amb l'entorn. Aquestes lleis fixen el camí que ha de seguir l'Administració, específicament la local, i les empreses que presten serveis públics, en la preservació dels drets de les persones amb diversitat funcional.

Com hem dit abans, l'objectiu d'aquesta iniciativa d'ofici s'emmarca en el dret a la ciutat que consagra la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, i que la defineix com l'espai col·lectiu que pertany a tots els seus habitants i insta les autoritats municipals que fomentin, amb tots els mitjans de què disposin, el respecte a la dignitat i a la qualitat de vida dels seus habitants. De la mateixa manera, en els seus articles IV, XIV i XX, igualment insta els governs municipals a adoptar, en l'àmbit de les seves competències, les mesures tendents a l'adaptació dels espais urbans, dels edificis i serveis de tot tipus, per així **garantir la lliure mobilitat de les persones amb diversitat funcional, i que els transports públics siguin accessibles per a tothom.**

Des de la institució que represento crec necessari i convenient insistir en la necessitat d'adoptar les mesures oportunes per acomplir la normativa vigent i garantir els drets de les persones amb igualtat de condicions quant a l'ús del transport públic i, per tant, a la integració social de les persones amb mobilitat reduïda. És per aquest motiu que us adreço aquesta

petició, amb la finalitat de continuar promovent l'accessibilitat universal, i atenent la present actuació d'ofici, en especial, la de les persones amb mobilitat reduïda.

Amb aquest argumentari a partir de les demandes sobre accessibilitat i mobilitat als transports públics de superfície que ens han arribat de diferents usuaris afectats i una associació, i en benefici del dret a la ciutat de tota la ciutadania, la Síndica municipal de Greuges de Sant Boi fa les consideracions següents:

CONSIDERACIONS

CONSIDERANT (1): que tot i reconèixer que els ajuntaments han fet esforços per avançar en la supressió de barreres arquitectòniques; en l'accessibilitat i mobilitat mitjançant ordenances i plans de mobilitat i d'accessibilitat, darrerament s'han detectat importants deficiències quant al mal funcionament dels dispositius per accedir als autobusos, cosa que afecta especialment les persones grans i les persones amb problemes de mobilitat, ja que no poden fer-ne un ús amb seguretat i autonomia;

CONSIDERANT (2): que per tal d'exercir el dret a l'accessibilitat i a la mobilitat, necessàriament cal millorar la revisió, reparació i manteniment periòdics de diferents dispositius dels autobusos urbans i interurbans, com ho són les rampes, els cinturons de seguretat, les plataformes, el sistema *knelling* (basculament-inclinació lateral del bus que disminueix l'alçada de l'entrada i afavoreix l'accés i la sortida de les cadires de rodes i els caminadors);

CONSIDERANT (3): que no s'atenen suficientment les peticions de persones que van amb caminadors o amb algun tipus o model especial de cadira de rodes, i que seria necessari adoptar les mesures adients per garantir la sensibilització del personal conductor dels autobusos públics, perquè coneguin, facilitin i es familiaritzin amb l'ús dels diferents mecanismes dels vehicles adaptats, per així fer-ne un ús òptim davant les diferents necessitats dels passatgers o viatgers amb mobilitat reduïda;

CONSIDERANT (4): que cal ampliar la capacitat d'una a dues cadires de rodes en aquells autobusos urbans i interurbans encara no prou adaptats, ja que es repeteixen situacions en què de dues persones que van amb cadira de rodes (especialment parelles), una no ha pogut utilitzar el mateix autobús;

CONSIDERANT (5): que cal allargar la longitud dels cinturons de seguretat de les cadires de rodes, de manera que puguin cobrir la circumferència de tots els tipus de cadires de rodes, per tal d'evitar el risc d'accident per la manca d'estabilitat durant el trajecte per a la persona usuària que no s'ha pogut cordar correctament;

CONSIDERANT (6): que per al suport a l'accessibilitat, per tal de comunicar les anomalies i disfuncions detectades al transport públic, caldria incorporar o activar mecanismes de comunicació preferents per a aquells passatgers amb problemes de mobilitat o amb dificultats d'interacció amb l'entorn.

DECISIÓ

Per això, en el marc de les funcions que m'han estat atorgades reglamentàriament adreço a l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat l'actuació d'ofici següent:

RECOMANACIÓ D'OFICI:

RECOMANAR (1): a l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat que, sense demora, adopti les mesures oportunes per millorar les condicions d'accessibilitat en el servei del transport urbà i interurbà d'autobusos a la nostra ciutat i corregir, d'aquesta manera, les deficiències exposades anteriorment i així garantir la igualtat d'oportunitats i la integració social de les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda.

RECOMANAR (2): a l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat, com a responsable de la mobilitat

a la nostra ciutat, que insti els responsables de mobilitat de l'AMB perquè vetllin i resolguin les deficiències exposades pels usuaris amb mobilitat reduïda en relació amb l'accessibilitat a la xarxa autobusos urbans, com a entitat delegada amb competències en la planificació, gestió i contractació del transport públic urbà col·lectiu de viatgers en superfície com són les xarxes d'autobusos que presten el servei de transport a la ciutat.

Vinculació de la recomanació amb l'Agenda 2030

Assenyalar que aquesta recomanació està vinculada amb l'objectiu 11 dels ODS (Objectius de Desenvolupament Sostenible) de l'Agenda 2030 de les Nacions Unides.

Ciutats i comunitats sostenibles

Objectiu 11. Aconseguir que les ciutats i els assentaments humans siguin inclusius, segurs, resilents i sostenibles.

11.2 Per a 2030, proporcionar accés a sistemes de transport segurs, assequibles, accessibles i sostenibles per a totes les persones, i millorar la seguretat viària, en particular mitjançant l'ampliació del transport públic, amb especial atenció a les necessitats de les persones en situació vulnerable, dones, nenes, nens, persones amb discapacitat i persones grans.

Estat: Estimada / Amb recomanació (Acceptada totalment per l'Alcaldia entrat el 2022)

Salut Pública

Expedient M242/2021/000026

Assumpte: denunciar una plaga de mosquits al barri de Marianao

Un ciutadà denuncia les molèsties que li ocasiona una plaga de mosquits als voltants de casa seva i demana una intervenció municipal d'urgència.

Actuació: exposat el cas a la cap de Salut Pública, aquesta va traslladar el problema al Servei de Control de Mosquits del Consell Comarcal del Baix Llobregat i després que aquests últims van fer una inspecció, es va informar el ciutadà que aquest servei de control ja era coneixedor de la problemàtica per altres instàncies, i que de forma periòdica ja s'estaven tractant els punts de la via pública que podien ser el focus de cria de mosquits molt productiu; que el tractament afectava les larves i trigava unes setmanes que se'n pogués notar l'efecte. Així mateix, tot i que es va informar el ciutadà que es continuarà fent vigilància i control del focus de cria, també se li va cridar l'atenció perquè no aboqués insecticida químic a l'aigua d'un embornal, ja que era perjudicial amb el tractament efectuat pel Servei de Control de Mosquits.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient M242/2021/000061

Assumpte: control o eliminació de ratolins al voltant d'una comunitat de veïns

Un ciutadà manifesta la seva disconformitat amb la manca d'intervenció municipal al problema de ratolins dins de la comunitat que va plantejar a l'Ajuntament, motiu pel qual demana a la síndica municipal que actuï en el control i/o eliminació d'aquests.

Actuació: exposat el cas a la cap de Sanitat Pública, aquesta ens va enviar còpia de l'escrit raonat enviat al ciutadà, en el qual argumentava part del que transcrivim a continuació:

“Els ratolins formen part de l'ecosistema en què vivim, encara que sigui urbà, (...). Els ratolins que viuen en el seu entorn natural no generen riscos i no han de ser eliminats. Hem de procurar, però, que aquests animals no entrin dins dels espais habitats, ja que en aquests indrets sí poden originar riscos. Per aquest motiu, les persones titulars d'habitatges i locals han de posar en pràctica aquestes mesures preventives: - Tapar totes les esquerdes i forats i protegir els desguassos. - Instal·lar burletes sota les portes i reixetes en espais de ventilació. - Extreure la neteja i l'ordre especialment als llocs on es manipulen i s'emmagatzemen aliments i restes orgàniques. (...). Si malgrat posar en pràctica aquestes mesures es detecta la presència de ratolins a l'interior d'habitatges i locals, caldrà realitzar un tractament de desratització que, d'acord amb la llei d'Urbanisme, correspondrà als seus titulars (...).”

A la vista d'això anterior, aquesta síndica va informar el ciutadà que donava per closa la seva intervenció i procedia a l'arxiu del seu expedient.

Estat: Desestimada / Intermediació

Expedient M242/2021/000107

Assumpte: netejar d'herbes i runa un solar tapiat al Barri Centre per evitar l'aparició de rosegadors

Un ciutadà exposa que abans d'arribar a la cruïlla amb el carrer Víctor Balaguer hi ha un petit solar tapiat, sense ús, amb un fort creixement de males herbes, amb runa, palets, fustes, etc, cosa que propicia l'aparició de rates, i posa en perill la seguretat i higiene del veïnat. Per aquesta raó demana la neteja immediata del terreny i que es prenguin les mesures oportunes perquè no torni a passar.

Actuació: informem el ciutadà de la nostra manca de competència en no existir una actuació municipal prèvia.

Estat: Desestimada / No existir una actuació municipal prèvia

Expedient M242/2021/000118

Assumpte: excrements de gossos acumulats al passatge d'Irena Sendler per incivisme dels propietaris

Una ciutadana l'habitatge de la qual dona al passatge d'Irena Sendler manifesta que diàriament veu com veïns d'una altra comunitat propera treuen a passejar els seus gossos, sense lligar, a la zona enjardinada de l'esmentat passatge i no recullen els excrements que depositen els seus animals. Davant d'aquesta situació la ciutadana demana la neteja de l'esmentada zona, per així evitar l'aparició de paneroles, rosegadors, etc, que podrien accedir fàcilment als habitatges més baixos; i també que es prengui algun tipus d'acció per dissuadir els veïns de continuar amb aquesta conducta o pràctica incívica.

Actuació: informem la ciutadana de la nostra manca de competència en no existir una actuació municipal prèvia.

Estat: Desestimada / No existir una actuació municipal prèvia

Expedient M242/2021/000119**Assumpte: molèsties de brutícia, males olors i plagues per donar de menjar a coloms i gats a la via pública**

Una ciutadana explica que viu al mateix immoble on resideix una senyora que, amb la seva actitud de donar menjar a gats i coloms a la via pública, està generant les conseqüents molèsties de brutícia, males olors i presència de rates i insectes que afecta el veïnat.

Malgrat tractar-se d'una queixa reincident i haver-se activat diverses ordres de servei des de la Policia i intervencions per part del servei de Salut Pública per dissuadir l'esmentada veïna de les seves accions i oferir-li participar en altres activitats, aquesta ha refusat i encara no s'ha pogut solucionar el problema.

Actuació: a la vista de tot plegat, aquesta síndica va exposar el cas a responsables de la Policia, de Salut Pública i del Servei Municipal de Mediació Ciutadana, i es va acordar intentar de nou una actuació conjunta per intentar que la ciutadana cooperi i així erradicar aquest problema que ja dura massa.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient M242/2021/000129**Assumpte: el mal estat d'un embornal provoca que surtin rates cap a l'exterior que s'esmolon les dents amb els cables d'un vehicle allà aparcats**

Un ciutadà es queixa que el mal estat d'un embornal (mig trencat i sense sífo) a la zona de Marianao a on resideix, permet el pas de rates des del col·lector fins a l'exterior amb gran facilitat i s'ha trobat amb cables del seu vehicle menjats pels rosegadors, ja que és propietari d'un cotxe que ocupa una reserva d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda just a sobre.

Davant d'aquesta situació demana que l'Ajuntament reperi l'esmentat embornal i que des de Salut Pública facin un control dels rosegadors.

Actuació: exposat el cas a la cap de Salut Pública, aquesta va demanar fer tractament pels rosegadors diverses vegades i també va sol·licitar al Departament de Manteniment que revisés l'embornal. Cal dir que aquests últims es van comprometre a reparar-ho.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient M242/2021/000130**Assumpte: presumpta manca d'actuació municipal quant al tractament d'una plaga de paneroles al barri Centre**

Un ciutadà es queixa de la manca d'actuació municipal quant al tractament d'una plaga de paneroles en una zona del barri Centre, malgrat haver-ho demanat a l'Ajuntament. Insisteix que s'hi faci una intervenció municipal ja, atès el nombre elevat d'insectes que surten constantment de la base foradada d'un pal ancorat al terra.

Actuació: exposat el cas a la cap de Salut Pública, aquesta va programar un tractament per les paneroles i, alhora, va demanar al Departament de Manteniment que caldria tapar els forats de la base de l'esmentat pal per eradicar la plaga de paneroles.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient M242/2021/000151

Assumpte: presumpta manca de resposta a una queixa per l' incompliment de l'ús de la mascareta en un gimnàs

Un ciutadà es queixa que malgrat haver exposat al responsable d'un gimnàs l'obligatorietat de l'ús de la mascareta, aquest deixa que els usuaris incompleixin l'última normativa sanitària Covid-19 del dia 22/10/21 de la Generalitat de Catalunya i practiquen esport sense mascareta.

Tot i haver presentat la mateixa queixa a través del servei municipal T'escoltem, l'Ajuntament encara no l'ha donat resposta i el gimnàs continua incomplint amb la normativa sanitària vigent.

Actuació: exposada la situació a la cap de Sanitat, aquesta va realitzar una inspecció *in situ* al dia següent i va advertir al director del gimnàs que de prosseguir amb l'incompliment de l'ús adequat de la mascareta (des de l'Ajuntament en farien un seguiment), iniciaria un expedient sancionador.

Estat: Estimada / Intermediació

ÀREA DE SEGURETAT PÚBLICA

Polícia Local

Expedient M242/2021/000035

Assumpte: desacord amb la imposició d'una sanció de convivència

Una ciutadana exposa que no està d'acord amb la sanció que van imposar al seu fill per: "Deixar a la zona les restes del consum de begudes alcohòliques a la via pública", atès que, tot i que formava part d'un grup de deu-dotze persones que es van reunir en un parc públic durant el període de restriccions per la pandèmia Covid, i algunes d'aquestes sí que van consumir alcohol i van embrutar la via pública, assegura que el seu fill no va consumir alcohol. De fet, el mateix fill així ho va comunicar als agents actuant, però aquests, sense fer cap mena de discriminació, van sancionar a tot el grup.

Aquesta mare demana que s'anul·li la sanció al seu fill per improcedent, alhora que qüestiona a la síndica el perquè de no fer cap diferenciació la Policia en aquest tipus de sancions grupals.

Actuació: tot i que inicialment s'informa la ciutadana que es desestima la seva queixa en restar oberta la via administrativa, atenent al seu testimoni, la síndica municipal, igualment, li recomana que el seu fill demani acollir-se al Programa de Mesures Alternatives, ja que, malauradament, és molt difícil demostrar el nivell d'implicació i/o participació en els fets.

Estat: Desestimada (amb actuacions) / Restar oberta la via administrativa.

Expedient M242/2021/000039**Assumpte: reiterada ocupació indeguda d'una reserva d'estacionament per a PMR**

Una ciutadana amb diversitat funcional és propietària d'una reserva d'estacionament per a PMR davant del seu domicili; reserva que des de fa un any, per causa de la realització d'unes obres majors molt a prop, l'Ajuntament la van canviar d'ubicació, i des de llavors són moltes les vegades que ha hagut de trucar a la Policia perquè està ocupada pels vehicles pesats de l'esmentada obra i no pot fer-ne ús tan aviat com seria d'esperar.

Actuació: des de la Policia Local queden en revisar si s'ha posat alguna sanció a l'empresa constructora o a algun dels seus treballadors per aquest motiu, tot i avançar-nos que és discrecional que els agents actuants imposin una sanció o no, ja que dependrà de la valoració de les circumstàncies concretes del moment.

Una vegada informada la ciutadana que a Policia no els consta cap informació rellevant sobre la queixa exposada, aquesta queda a aportar fotografies de l'ocupació indeguda en diferents dies i hores a les oficines de l'empresa promotora de l'obra i exposar directament la seva problemàtica.

Estat: Desestimada / Intermediació

Expedient M242/2021/000052**Assumpte: problemes per donar de baixa un gual associat a una activitat**

Una ciutadana exposa que tot i haver-ho sol·licitat en reiterades ocasions, no aconsegueix donar de baixa la zona de càrrega i descàrrega associada a una activitat de forn-cafeteria, que ja havia donat de baixa prèviament. Segons l'Ajuntament, ha de reposar el panot on estava insertat el senyal, malgrat que ella insisteix que en cap moment el va instal·lar.

La ciutadana demana a l'Ajuntament que procedeixi a la baixa de l'esmentada zona de càrrega i descàrrega sense més dilació, atès que li fan pagar el corresponent tribut de manera improcedent.

Actuació: atès que una vegada sol·licitada informació a la Policia, ens assabentem que la ciutadana uns dies abans s'havia adreçat a l'alcaldeessa per reclamar el mateix; i que des de Policia ens confirmen que finalment redactarien un acord estimatori, donem per closes les nostres actuacions.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient M242/2021/000065**Assumpte: aparcament indegut a sobre de la vorera enfront d'un parc públic**

Un ciutadà exposa que moltes de les vores properes al nou parc i pisos de protecció oficial existents a la carretera de Santa Creu de Calafell estan plenes de cotxes estacionats, i que cal baixar els familiars que van en cadires de rodes a la carretera per sortejar els vehicles, amb el risc d'accidents que això comporta. És per això, perquè considera que les voreres no són per

aparcar-hi sinó per caminar-hi els vianants, que demana a la síndica municipal, en col·laboració amb la Policia local, que es faci complir l'ordenança municipal de circulació a tots els conductors.

Actuació: tot i fer-nos ressò de la queixa, informem el ciutadà de la nostra manca de competència en no existir una actuació municipal prèvia.

Estat: Desestimada / No existir una actuació municipal prèvia

Expedient M242/2021/000068

Assumpte: molèsties veïnals pel lladruc continu d'un gos petit

Un ciutadà manifesta el seu malestar pel continu lladruc del gos petit d'una veïna, ja que la seva propietària el deixa sol al balcó molta estona i l'animal pateix. També indica que en el seu cas en concret percep de manera més intensa el soroll en haver de treballar des de casa seva. Davant d'aquesta situació, voldria que es prenguessin mesures contra la seva propietària.

Actuació: informem el ciutadà de la nostra manca de competència en no existir una actuació municipal prèvia.

Estat: Desestimada / No existir una actuació municipal prèvia

Expedient M242/2021/000075

Assumpte: acord parcial amb l'estimació de baixa d'una zona de càrrega i descàrrega

Una ciutadana ha rebut l'acord d'estimació de baixa de la zona de càrrega i descàrrega, la qual estava vinculada a una activitat que va donar de baixa al 2018. Però manifesta que hi està conforme parcialment, atès que en cap moment no li concedeixen l'anul·lació dels rebuts del 2020 i del 2021, ben al contrari, ara li demanen que ha de pagar la part proporcional del 2021

Actuació: atès que de la revisió de l'expedient corresponent ens adonem que no s'ha tingut en compte el recurs de reposició que la ciutadana havia presentat a l'Ajuntament el 19/02/2020, traslladem aquesta informació al Departament d'Administració de Seguretat Pública, des d'on s'acorda que la ciutadana els tornarà a fer la mateixa petició per determinar si modificaran l'acord existent o en faran un de nou.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient M242/2021/000091

Assumpte: desacord amb la imposició d'una sanció de convivència

Un ciutadà manifesta el seu malestar davant la sanció de convivència que li va ser imposada per : "No tenir cura en l'ús i la conservació de l'habitatge d'acord amb la seva destinació, o no vetllar per la conservació de les condicions de seguretat, salubritat i ornament públic", i, especialment, amb la descripció del fet denunciat: "Increpar a un agent en acte de servei".

Demana a la síndica municipal poder parlar amb algun responsable municipal perquè revisi el seu cas, atès que -segons manifesta - els fets no van succeir tal com indica l'agent que el va sancionar.

Actuació: tot i que la síndica li va concertar una reunió amb el regidor de l'Àrea de Seguretat Pública i el cap de la Policia, el ciutadà no hi va assistir perquè es trobava indisposat; i malgrat haver intentat concertar-li una nova cita, va desistir en la seva queixa.

Estat: Arxivada per desistiment

Expedient M242/2021/000144

Assumpte: imposició d'una sanció per incompliment sense justificació de l'horari de l'estat d'alarma

Una mare volia saber si la síndica podia intervenir per anul·lar la sanció que li va ser imposada a un fill per trobar-se circulant pel barri de Camps Blancs a les 20.55h durant la vigència de l'estat d'alarma, atès que ho va fer perquè es va descuidar de l'hora.

Actuació: la síndica informa la ciutadana de la seva manca de competència, atès que es tracta d'una sanció a resoldre pel Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya. A més de fer-li l'observació que el fill no podia al·legar cap causa o situació de necessitat que justifiqués la circulació del seu fill pel carrer fora de l'horari permès.

Estat: Desestimada / Pertany a un altre organisme, institució, etc.

Expedient M242/2021/000172

Assumpte: aparcament indegut a sobre la vorera a la zona industrial

Un ciutadà es queixa del mal ús constant de la vorera en diversos carrers de la zona industrial de Sant Boi, ja que estan plenes de vehicles que hi aparquen indegudament i poden generar accidents quan fan l'estacionament o en reprendre la marxa. A més que dificulten el pas de gent gran i familiars que van amb cadira de rodes, en haver de baixar a la carretera per sortejar-los posant en risc la seva seguretat.

Per evitar conflictes de convivència i garantir el dret d'accessibilitat sense posar en risc la seguretat dels vianants, el ciutadà demana que es faci complir l'ordenança de seguretat i, si cal, posar obstacles o mobiliari urbà per impedir l'estacionament a sobre de les voreres.

Actuació: informem el ciutadà de la nostra manca de competència en no existir una actuació municipal prèvia. No obstant això aquesta síndica municipal queda en fer-ne un seguiment sol·licitant informació al cap de la Policia local, qui va respondre que ja estava prevista una actuació municipal en la zona objecte de la queixa. Aquesta informació també es va traslladar al promotor de la queixa.

Estat: Desestimada (amb actuacions) / No existir una actuació municipal prèvia

Expedient M242/2021/000173

Assumpte: presumpte abús d'autoritat per part d'un agent de la Policia local envers el tracte a una ciutadana

Un ciutadà, veí de l'Hospitalet de Llobregat, es queixa del presumpte mal tracte rebut, poca sensibilitat i manca d'humanitat per part d'un agent de la Policia local de Sant Boi, quan anava

amb la seva dona (que pateix una minusvalidesa) i va ser sancionat per no haver respectat un senyal de prohibit estacionar al carrer de la Cerdanya, motiu pel qual demana que es duguin a terme les accions necessàries perquè, com a mínim, es cridi l'atenció a l'agent actuant perquè no torni a tractar així més ciutadans.

Actuació: la síndica informa el ciutadà de la seva manca de competència en no existir una actuació municipal prèvia. No obstant això anterior, va quedar en fer un seguiment del cas exposat i demanar informació directament al sotsinspector de la Policia local.

Estat: Desestimada (amb actuacions) / No existir una actuació municipal prèvia

Expedient M242/2021/000184

Assumpte: desacord en haver de donar de baixa una reserva d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda

Un ciutadà explica que arran de la denúncia d'un veí li ha arribat un acord municipal on se li informa que ha de donar de baixa una reserva d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda per, presumptament, fer-ne un ús indegut, ja que també és utilitzada per una altra persona diferent al titular d'aquesta.

En la seva defensa manifesta ser titular de dos vehicles; un dels quals sempre el condueix ell mateix, i l'altre el porta la seva filla qui, puntualment, l'acompanya a metges i proves mèdiques en què li aconsellen o prohibeixen la conducció.

El ciutadà demana que l'Ajuntament revogui l'acord que indica que ha d'anul·lar la seva reserva d'estacionament, atès que ell no n'està fent un ús indegut, sinó que, circumstancialment, la seva filla l'ha d'acompanyar a algunes visites mèdiques que li impedeixen conduir pels efectes secundaris, i evitar, així, possibles accidents.

Actuació: atès que el ciutadà està dins de termini per rebre resposta municipal a l'escrit d'al·legacions que va presentar a l'Ajuntament i que, a més, dins de tres dies té concertada una cita amb el cap de la Policia local per exposar aquest mateix assumpte, informem el promotor de la queixa de la nostra manca de competència, en restar oberta la via administrativa.

Estat: Desestimada / Restar oberta la via administrativa

Expedient M242/2021/000185

Assumpte: desacord amb la imposició de dues sancions de convivència a un fill menor

Una ciutadana exposa que al seu fill li van imposar dues sancions de convivència durant el període de mesures de protecció contra els contagis per la covid (Llei de salut) i no hi està d'acord.

Actuació: informem la ciutadana de la nostra manca de competència en restar oberta la via administrativa i li aconsellem presentar el corresponent escrit d'al·legacions, o bé demanar acollir-se al Programa de Mesures Alternatives.

Estat: Desestimada / Restar oberta la via administrativa

ALTRES**Expedient M24272021/000009****Assumpte: desacord amb la denegació de la sol·licitud de la targeta rosa metropolitana**

Un ciutadà que no està d'acord amb la denegació de la seva sol·licitud de la targeta rosa metropolitana vol que es revisi de nou el seu cas, atès que cobra una pensió de poc més de 2.000€ i diu que 1.000€ els destina a pagar la hipoteca del seu habitatge.

Actuació: atesa la nostra manca de competència, informen el ciutadà sobre les vies per reclamar, alhora que l'adreçem a l'OMAP, a on li aclareixen que li van denegar perquè superava amb escreix els ingressos que permeten ser beneficiari d'aquest tipus de targeta.

Estat: Desestimada (amb actuacions) / Pertany a un altre organisme, institució, etc.

Expedient M242/2021/000038**Assumpte: desacord amb el sistema de puntuació de les preinscripcions escolars**

Una mare manifesta el seu desacord amb el sistema de puntuació de les preinscripcions escolars. Opina que la zonificació escolar no està ben definida i coarta la seva llibertat per triar un centre concertat, atès que a la seva zona escolar únicament li corresponen centres públics.

Actuació: la SMG informa la ciutadana de la seva manca de competència alhora que l'adreça a Serveis Territorials d'Ensenyament del Baix Llobregat, al Consell Escolar Municipal, a la Regidoria d'Educació i a la Federació d'AMPES, per plantejar la seva petició, ja que són els que intervenen consensuant les modificacions de zonificacions escolars.

No obstant això anterior, igualment li va assabentar que respecte d'una queixa semblant el SGC en cap cas contemplava si a la zona hi havia centres concertats o públics, ja que tots es consideren com a integrants del Servei d'Educació de Catalunya i tampoc consideraven la possibilitat de zona escolar única.

Estat: Desestimada (amb actuacions) / Pertany a un altre organisme, institució, etc.

Expedient M242/2021/000072 i M242/2021/000073**Assumpte: desacord amb sengles sancions per circular en cotxe durant el període d'estat d'alarma**

El dia 11 d'abril de 2020 un matrimoni va ser sancionat per transitar quan sortien de comprar davant d'un centre comercial de la localitat, on havien comprat queviures per a tres unitats familiars, la seva, la dels seus pares i la dels seus sogres. Atesa la dimensió de la compra el matrimoni anava junt al cotxe: el marit conduïa i ella anava d'acompanyant. I mentre carregaven la compra van ser sancionats tots dos, per anar dues persones i perquè només disposaven d'un tiquet de compra, malgrat explicar els agents que el valor de la compra d'aliments ascendia a 180 euros perquè era per a tres famílies.

Actuació: informen al matrimoni que podien presentar al·legacions adreçades al Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya, o bé pagar les sancions per import de 400 euros per poder acollir-se al 50% de bonificació. La SMG, però, va aconsellar al marit que presentés

al·legacions, atès que podia justificar haver anat a comprar amb el tiquet vinculat a la seva targeta de pagament.

Estat: Desestimades / Pertanyen a un altre organisme, institució, etc.

Expedient M242/2021/000074

Assumpte: disconformitat amb el cobrament d'un gual d'una activitat que es va traspasar al 2001

El ciutadà afectat manifesta la seva disconformitat amb els rebuts de la taxa de gual d'una activitat que li reclama l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat atès que –segons diu- a ell mai no li havien girat cap rebut per aquest concepte perquè mai havia sigut el titular de l'esmentada activitat, sinó una societat a qui va vendre les seves accions el 29/11/2001. Malgrat haver presentat sol·licitud d'anul·lació del deute a l'Ajuntament de l'Hospitalet, no n'ha obtingut cap resposta. És per això que demana a la síndica municipal l'anul·lació de tots els rebuts referits a la taxa del gual girats al seu nom, perquè els considera improcedents.

Actuació: davant la nostra manca de competència, aquesta síndica municipal va traslladar la present queixa a la Sindicatura de l'Hospitalet per a la seva resolució. I, de la valoració i recerca d'informació, la Síndica de l'Hospitalet, va RESOLDRE:

1. Instar a l'Àrea de Planificació Estratègica i Econòmica, Joventut i Esports per tal que resolgui de forma expressa i motivada, si no ho hagués fet amb anterioritat, la sol·licitud de l'interessat de data 19/03/2019, amb RGE 28999, mitjançant la qual es demanava l'anul·lació per improcedents de les quotes de la taxes del gual **X**, donat que l'interessat considera que el titular del gual era una societat mercantil de la que es va desvincular per venda de les accions l'any 2001 i que és a partir de l'any 2015 quan li van començar a arribar rebuts de cobrament de l'esmentada taxa.
2. Informar a l'Àrea de Planificació Estratègica i Econòmica, Joventut i Esports que en virtut de l'article 41 del RODCLH, aquesta Sindicatura els atorga un termini de un mes per a comunicar a aquesta Sindicatura la resolució sobre la sol·licitud de l'interessat de data 19/03/2019 o bé els motius que han impedit adoptar-la.
3. Informar a l'interessat que pot presentar reclamació davant el Tribunal Econòmic-Administratiu Local de L'Hospitalet de Llobregat (TEAL), òrgan administratiu de caràcter vinculant i diriment, especialitzat en el coneixement i la resolució, en única instància i gratuïtament, de les reclamacions presentades per la ciutadania contra els actes de gestió, liquidació, recaptació i inspecció de tributs.
4. Recordar a l'Àrea de Planificació Estratègica i Econòmica, Joventut i Esports, en exercici de les seves competències, la seva obligació de resoldre de manera expressa les sol·licituds presentades pels ciutadans i ciutadanes, en un període màxim de tres mesos, segons regula l'article 21.3 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment administratiu comú de les administracions públiques.
5. Informar a l'Àrea de Planificació Estratègica i Econòmica, Joventut i Esports i a la persona interessada, que en virtut de l'article 38.5 del RODCLH, aquesta resolució posa fi a la tramitació del procediment i en cap cas determinarà l'anul·lació dels actes o resolucions de l'administració. Així mateix, contra aquesta resolució de finalització del procediment no procedeix la interposició de cap recurs.

Estat: Desestimada / Pertany a un altre organisme, institució, etc.

Expedient M242/2021/000093

Assumpte: avaria reincident de la línia fixa de telèfon (Movistar)

Un ciutadà exposa a la síndica que per causa de les reincidentes avaries en la línia del telèfon fix (empresa Movistar), se sent molt perjudicat, atès que per problemes mèdics (fa diàlisi a casa seva) i per tenir contractat el servei de Teleassistència, necessita que la línia estigui operativa les vint-i-quatre hores.

Davant d'aquesta situació demana que l'Ajuntament contacti amb Telefònica perquè es repari d'una vegada aquesta avaria que ja perdura massa.

Actuació: la síndica municipal, arran d'aquesta queixa i d'altres de semblants que va atendre, a més d'informar-ne a l'alcalde i la regidora de Serveis Socials, també va emetre l'actuació d'ofici amb expedient AO M242/2021/000110 i assumpte: ***disposar de més garanties quant a la prestació del servei de telefonia les persones usuàries de teleassistència***, que va derivar al SGC (podeu veure-la transcrita a la pàg.78, a l'apartat de les queixes derivades al SGC)

Estat: Desestimada (amb actuacions) / Pertany a un altre organisme, institució, etc.

Expedient M242/2021/000095

Assumpte: avaria greu de telefonia fixa afecta a usuaris del servei de Teleassistència

Una ciutadana exposa que la seva mare, una persona de 87 anys amb problemes de visió, és usuària del servei de Teleassistència i porta més de quinze dies sense línia telefònica i, per tant, incomunicada dins de casa seva. Malgrat haver realitzat múltiples gestions a la companyia telefònica, la resposta és sempre la mateixa, és a dir, que s'ha produït una avaria massiva al municipi de Sant Boi de Llobregat i Telefònica és la responsable de la seva reparació.

La ciutadana demana l'ajuda i intervenció de l'Ajuntament perquè s'agiliti la reparació de l'avaría que ja perdura massa i està provocant molt de mal, especialment a un nombre important de persones dependents.

Actuació: la síndica municipal, arran d'aquesta queixa i altres de semblants que va atendre, a més d'informar-ne l'alcalde i la regidora de Serveis Socials, també va emetre l'actuació d'ofici amb expedient AOM242/2021/000110 i assumpte: ***disposar de més garanties quant a la prestació del servei de telefonia a les persones usuàries de teleassistència***, que va derivar al SGC (podeu veure-la transcrita a la pàg., 78 a l'apartat de les queixes derivades al SGC)

Estat: Desestimada (amb actuacions) / Pertany a un altre organisme, institució, etc.

Expedient M242/2021/000098**Assumpte: avaria greu de Movistar deixa sense línia telefònica molts ciutadans de Sant Boi**

Un ciutadà es mostra preocupat perquè la seva mare, una persona gran, dependent i que viu sola, porta més de quinze dies sense línia telefònica. Malgrat haver trucat a la companyia telefònica no s'ha solucionat l'avaría. És per això que reclama un bon servei i que es repari amb caràcter d'urgència aquesta avaría que ja perdura massa, sense haver de fer més reclamacions. No vol descomptes a la factura.

Actuació: la síndica municipal, arran d'aquesta queixa i altres de semblants que va atendre, a més d'informar-ne l'alcalde i la regidora de Serveis Socials, també va emetre l'actuació d'ofici amb expedient AOM242/2021/000110 i assumpte: **disposar de més garanties quant a la prestació del servei de telefonia a les persones usuàries de teleassistència**, que va derivar al SGC (podeu veure-la transcrita a la pàg. 78 a l'apartat de les queixes derivades al SGC)

Estat: Desestimada (amb actuacions) / Pertany a un altre organisme, institució, etc.

ACTUACIÓ D'OFICI Expedient M242/2021/000105**Assumpte: disposar de més garanties en la prestació del servei de telefonia, les persones usuàries de teleassistència****FET QUE ORIGINA LA RECOMANACIÓ**

La present actuació d'ofici té el seu origen en diverses queixes que recentment ens han estat formulades en aquesta Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi, i especialment en tres d'aquestes, ja que s'han vist doblement afectades per ser persones usuàries del servei de teleassistència: dos ciutadans que actuaven en representació de les seves mares d'edat avançada, i un altre ciutadà, de 86 anys els quals, en nom propi, em van exposar que disposen d'un servei de teleassistència vinculat a una línia de telèfon fix (Movistar), i que aquesta línia va patir una avaría el dia 26 juny, i fins al 20 de juliol no es va resoldre en un dels casos, ja que els altres dos, a data d'avui, encara continuen sense les línies operatives.

ARGUMENTACIÓ

En relació amb els casos descrits, i en nom d'altres abonats que han patit i estan patint aquesta manca de servei, aquesta Síndica es va dirigir a l'Àrea de de Serveis Socials d'aquest Ajuntament per informar de la situació que estaven patint aquestes persones; però també per preguntar si el contracte de servei de teleassistència incloïa alguna clàusula, previsió o penalització relativa a avaries i a la manera i els terminis per resoldre-les, i quins eren els controls i la supervisió per part de l'Administració municipal.

Se'm va informar de la situació i de l'abast de l'avaría, així com dels terminis que donava Movistar per enllestir la reparació de totes les línies afectades, i també que l'empresa prestadora del servei de Teleassistència ja s'havia adreçat a tots els seus usuaris/àries per informar-los de l'abast de l'avaría.

(Val a dir que el servei de Teleassistència, gestionat a través de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat es realitza per mitjà de l'empresa privada Televida; i que el cost d'aquest és assumit conjuntament per la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat).

Així, atès que no existeix cap previsió ni regulació que estableixi mecanismes d'actuació ràpida i efectiva per resoldre avaries greus per normalitzar la prestació del servei de Teleassistència, aquesta Síndica, després de tenir en compte les següents

CONSIDERACIONS

CONSIDERANT (1): que El Codi de Consum de Catalunya atorga (art 111.2) a les persones grans la consideració de 'col·lectiu especialment protegit', que han de gaudir 'd'una atenció especial i preferent per part dels poders públics' (art 121.3). I en el cas de serveis de tracte continuat (telefonía) el prestador ha de garantir 'la continuïtat i la qualitat de la prestació', a més 'd'una atenció continuada sense demores ni esperes' (art 252.5);

CONSIDERANT (2): que en paral·lel, la Llei 39/2006 de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones amb dependència (Llei de dependència) inclou la teleassistència en el catàleg de serveis (art. 15); i la Llei 12/2007, de serveis socials de Catalunya, preveu la teleassistència com 'un servei social bàsic de competència municipal', que figura com una prestació garantida a la Cartera de Serveis Socials de la Generalitat i, per tant, exigible com a dret subjectiu.

CONSIDERANT (3): que en condicions bàsiques per a la prestació del servei de teleassistència la connexió telefònica esdevé un element essencial i vinculat per garantir-ne l'efectivitat i la qualitat; que no és un element indissociable i, per tant, s'han d'oferir, a les persones usuàries, els mecanismes i les alternatives necessàries per garantir-ne la continuïtat o una ràpida solució en cas d'avaría;

CONSIDERANT (4): que en els casos que motiven les queixes es demostra que això no és així, ans al contrari, la ciutadania notifica l'avaría un dia, i durant més de vint dies segueix sense estar resolta i, a més, no disposa d'un canal de comunicació específic en l'àmbit d'atenció al client que es correspongui amb la situació de vulnerabilitat que es desprèn de la pròpia necessitat de les persones que disposen d'aquest servei de Teleassistència.

DECISIÓ

La Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat HA DECIDIT formular la següent

RECOMANACIÓ D'OFICI:

RECOMANAR (1): a l'Ajuntament de Sant Boi que promogui, juntament amb la Diputació de Barcelona, incloure en les condicions de la prestació del servei de Teleassistència mecanismes d'actuació àgils, ràpids i segurs per garantir-ne la continuïtat, i per evitar períodes tan dilatats per reparar les avaries, de gairebé un mes, com les exposades a les queixes.

RECOMANAR (2): a l'Ajuntament de Sant Boi que explori, juntament amb la Diputació de Barcelona, la possibilitat de disposar d'altres tecnologies que no siguin únicament la línia telefònica. I, igualment

INFORMAR que aquesta Sindicatura municipal també promourà una iniciativa d'ofici adreçada al Síndic de Greuges de Catalunya perquè valori i analitzi la conveniència de promoure un canvi legislatiu en l'àmbit de Consum, per tal que les persones usuàries del servei de Teleassistència tinguin una especial consideració en cas d'avaría, com a col·lectiu especialment protegit, i rebin una atenció continuada sense demores ni esperes.

Aquesta decisió es comunicarà al plenari municipal en l'informe anual reglamentari i del seu contingut s'informarà les persones interessades.

Estat: Estimada / Recomanacions (Pendent del pronunciament de l'Alcaldia)**ACTUACIÓ D'OFICI Expedient M242/2021/000108****Assumpte: fer efectiu el dret a la defensa de les persones que han rebut resolucions d'extinció o denegació de la Renda Garantida de Ciutadania i/o l'Ingrés Mínim Vital**

Tal i com estableix la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat al seu article XXVII, els síndics locals han de poder servir com a mecanisme no sols de garantia dels drets de la ciutadania, sinó també de prevenció de la vulneració d'aquests drets. És per això que s'hauran de potenciar les actuacions d'ofici.

FET QUE ORIGINA LA RECOMANACIÓ

La Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat motiva la següent actuació d'ofici en les reclamacions que darrerament està rebent de diferents ciutadans/nes del nostre municipi que han sol·licitat la Renda Garantida de Ciutadania (RGC) i/o l'Ingrés Mínim Vital (IMV); reclamacions que es basen, sobretot, en denegacions i extincions que les persones afectades consideren no pertinents, per manca d'informació i desprotecció sobre com recórrer les resolucions de la Generalitat i de l'Estat, respectivament; en informació errònia per part del mateix SOC i SEPE; i en la impossibilitat de practicar el registre de les instàncies que volien presentar a les oficines del SOC o SEPE perquè no saben on adreçar-se perquè els ajudin a redactar el pertinent recurs d'alçada, de manera gratuïta, contra la denegació del dret a ser perceptor/a d'aquestes prestacions, i s'aprecien, en nombroses ocasions, irregularitats en no estar suficientment motivada la denegació o l'extinció per part de l'Administració.

ARGUMENTACIÓ

Arran d'aquestes queixes, i com a defensora dels drets de les persones, la Síndica emet aquesta actuació d'ofici, amb la finalitat de fer pública una greu problemàtica que necessita d'una solució ràpida i efectiva per respondre a la demanda d'ajuda d'aquestes persones que es troben actualment en una situació d'indefensió.

La situació d'emergència social a Catalunya, provocada per la crisi econòmica de 2008, va promoure l'aparició d'una iniciativa popular sobre la Renda Garantida de la Ciutadania l'any 2011, la qual va arribar a recollir més de 121.000 signatures i va obtenir el suport de nombroses entitats socials, cíviques i municipals.

El 25 de gener de 2013 es va presentar la proposta a la mesa del Parlament de Catalunya. Però no va ser fins el 12 de juny del 2017 que el Parlament de Catalunya va aprovar per unanimitat la Llei 14/2017 de la RGC, resultat de la ILP sorgida de l'aliança de diversos agents socials, civils i polítics, com un nou dret subjectiu amb la finalitat d'assegurar els mínims d'una vida digna a les persones i les unitats familiars que es troben en situació de pobresa, per tal de promoure llur autonomia i participació activa en la societat.

Malgrat que la síndica municipal de greuges no té la competència per estudiar la implementació i l'aprovació de sol·licituds que tant l'Administració autonòmica com l'estatal està realitzant respecte la Llei 14/2017 de la RGC, i el RD Llei 20/2020, de 29 de maig pel qual s'estableix l'IMV, és evident que no es pot mantenir al marge d'una problemàtica en què l'Administració local n'esdevé directament implicada. Però la SMG sí que resulta competent per alertar a l'Administració local de la necessitat que intervingui i no es mantingui al marge d'una problemàtica en la qual resultarà directament implicada. Sí bé és cert que l'encarregat de tramitar i concedir la Renda Garantida és el Departament d'Afers Socials i Família de la Generalitat de Catalunya, juntament amb els Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC), i el SEPE

en el cas de l'IMV, no és menys cert que la denegació a ser-ne perceptor/a té una repercussió per a l'Administració local, ja que aquestes persones i famílies sense ingressos han de recórrer als serveis socials municipals i, en aquest sentit, les prestacions municipals són l'únic suport que tenen per cobrir les seves necessitats bàsiques.

Aquesta Síndica ha assistit a diverses reunions convocades per entitats socials que fan seguiment de la implementació de les lleis de la RGC i l'IMV amb la participació de professionals del món jurídic, on s'ha donat veu a les persones que denuncien irregularitats en la denegació de les sol·licituds de la Renda Garantida, i s'ha deixat constància que s'estan produint denegacions sense concretar la causa, i generant indefensió a les persones sol·licitants. Altrament, es denuncia l'incompliment pel que fa al silenci positiu que estableix la Llei i la notificació de requeriments d'aportar documents en dates properes al límit del termini administratiu, i que es denega la Renda sense reconèixer que aquestes persones van presentar la documentació sol·licitada. Tanmateix, el propi Síndic de Greuges de Catalunya va obrir una actuació d'ofici al 2018 per valorar com l'Administració actuava davant de possibles complicacions amb què es poden trobar les persones beneficiàries de la RGC a l'hora de cobrar aquesta prestació.

Des de la Sindicatura, quan atenem les persones que venen sol·licitant ajuda per defensar el seu dret a que l'Administració revisi la resolució per la qual se li denega el dret a ser perceptor/a de les prestacions disponibles, informem que ha de recórrer però no podem assumir, ni per competència ni per recursos humans disponibles, realitzar la tasca d'assessoria jurídica relacionada amb les resolucions denegatòries o d'extinció. Però tampoc no les podem dirigir a cap recurs d'assessoria, ni entitat col·laboradora gratuïta disponible per fer les corresponents al·legacions. Únicament podem derivar la seva queixa o situació al Síndic de Greuges de Catalunya.

CONSIDERACIONS

CONSIDERANT (1): que en el context actual de crisi per la COVID-19, tant la RGC com l'IMV de que han de pal·liar mínimament els estralls econòmics de les persones vulnerabilitzades arran d'aquesta crisi, la Síndica considera que, més que mai, cal una actuació decidida per fer front a les necessitats bàsiques dels col·lectius més vulnerables; i cal una aposta de present, però sobretot de futur, pels estralls socials i econòmics que generarà la post crisi del COVID-19. Si abans de la crisi, ja era necessària una implantació molt més àgil i eficaç de la RGC, ara es fa imprescindible exigir-ho a l'Administració, per tal que la implementació de la RGC i l'Ingrés Mínim Vital sigui àgil i ràpid i resolgui les necessitats presents de les persones vulnerables. En aquest àmbit, els Serveis Socials municipals hi juguen un paper molt rellevant malgrat que l'Administració de la Generalitat i de l'Estat espanyol són de qui depenen els recursos d'aquestes prestacions.

CONSIDERANT (2): que el gran problema detectat fins ara de la RGC és, segons les entitats socials, que només hi té accés el 8% de la població en risc i l'IMV arriba al 5%. Per tant, cal exigir que les prestacions arribin a la totalitat de les persones que la necessitin, sobretot amb la greu crisi social que ha generat el COVID-19 i que farà estralls en la població més vulnerable.

CONSIDERANT (3): pel que fa a les denegacions notificades, aquesta Síndica no pot deixar de denunciar el fet que les persones afectades han de poder exercir el seu dret a defensar-se davant de l'Administració, i que aquest dret no es pot veure impedit per manca de recursos econòmics per accedir a un advocat ni per les pròpies mancances o capacitats personals. Així doncs, si aquestes persones no presenten recurs dins el termini legal, la resolució denegatòria esdevé ferma a tots els efectes amb la conseqüència que aquestes persones quedaran immerses en una situació de pobresa i hauran de recórrer a demanar suport i ajuda als serveis socials municipals. Sobretot, cal posar en valor la gran tasca de tots els i les professionals que estan a primera línia, ja que fins ara, han hagut d'assumir la tramitació de la RGC, i sent la

única cara visible d'una prestació mal implementada des del inicis, per tant, esdevenint sovint, el sac dels cops de la ciutadania.

CONSIDERANT (4): com a defensora dels drets de les persones i davant les nombroses denegacions de la RGC i l'IMV, es constata que, a Sant Boi de Llobregat, no hi ha un torn d'ofici contenciós-administratiu per abordar el tema de la Renda Garantida i l'IMV que garanteixi el dret a l'assistència jurídica gratuïta pel procediment judicial, fins a la sentència ferma.

CONSIDERANT (5): no tenim constància que a Sant Boi de Llobregat hi hagi cap entitat o recurs municipal què pugui garantir el dret assistència jurídica gratuïta per recórrer les resolucions denegatòries i d'extinció.

CONSIDERANT (6): en la gestió diària aquesta Síndica, com a defensora dels drets de la ciutadania, ha constatat problemes concrets com ara: la desconexió de la prestació amb el món local, la impossibilitat d'accedir a les dades; la manca de registre per part del SOC i del SEPE de les reclamacions; el desconeixement del perfil de les persones beneficiàries; el desconeixement sobre l'existència d'una eina de cribatge; o la manca d'un acompanyament tant jurídic com personal, a les persones sol·licitants.

CONSIDERANT (7): que tots aquests elements porten a aquesta Síndica a fer la següent recomanació d'ofici, sent conscient sempre de l'esforç en la gestió assistencial que fa l'Ajuntament amb els recursos de què disposa; recomanació que neix de la necessitat de fer palesa una realitat que ja es donava fins ara, però sobretot, perquè amb la nova situació de crisi COVID-19 i post crisi, no es quedi ningú pel camí. Ara més que mai, en el context de crisi present i futura, la Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat vol fer una sèrie de propostes, amb voluntat propositiva.

RECOMANACIÓ D'OFICI:

En virtut de tot l'exposat, i en el marc de les funcions que m'han estat assignades, em permeto dirigir a l'Ajuntament aquesta actuació d'ofici proposant un seguit de mesures que puguin ajudar a l'Ajuntament, i per tant, a la ciutadania, a fi de garantir els drets des de l'Administració local.

DECISIÓ

RECOMANAR (1): crear un servei per a la ciutadania de Sant Boi de Llobregat, ja sigui com a recurs municipal propi o a través d'un conveni amb alguna entitat social especialitzada, o fins i tot a través del Col·legi d'Advocats de Catalunya, per acompanyar les persones en els tràmits de sol·licitud de la RGC i l'IMV, deslliurant així als Serveis Socials, tant des del punt de vista de la gestió, coordinació, com de pressupost, de la tasca tramitadora, per així poder dedicar-se a intervencions de més valor afegit, com l'acompanyament, l'autonomia i especialment les relacionades amb els vincles personals, familiars i comunitaris.

RECOMANAR (2): a l'Ajuntament que traslladi aquesta informació als professionals de serveis socials i comunitaris de l'existència d'aquests recursos d'assessorament jurídic;

SUGGERIR: a l'Ajuntament que cal millorar la coordinació entre l'Administració autonòmica, estatal i la local en quant a les prestacions de la RGC i l'IMV, tot fent transparent l'impacte econòmic i de gestió que té una deficient implementació d'aquestes prestacions per a la ciutat. Perquè, si l'Ajuntament disposa de dades i eines que permetin avaluar la situació en la que ens trobem, serà capaç de pressionar i exigir els recursos necessaris per a la seva ciutadania, i en aquest cas, per totes aquelles persones amb problemes de pobresa; i, igualment,

INFORMAR: que, a fi d'aconseguir una millora en la gestió de la prestació de la RGC, i perquè

aquesta arribi a totes les persones per fer front a les necessitats bàsiques, les queixes sobre aquesta matèria es traslladaran al Síndic de Greuges de Catalunya perquè aquest pugui avaluar les deficiències en la implementació i així poder defensar amb garanties els drets de la ciutadania, atès que la Generalitat és l'Administració competent. Així mateix, pel que fa a les queixes relacionades amb l'IMV, també es traslladaran a la institució del Defensor del Pueblo, per ser-hi competent.

Finalment, aquesta Síndica vol apuntar el replantejament que cal fer sobre la necessitat d'establir una Renda Bàsica Universal. Ara és el moment per apuntar cap aquesta direcció, i superar el model prestacional, que no garanteix la supervivència digna a les persones. Fer una aposta per la RBU vol dir apostar perquè hi hagi una renda que arribi a tothom, sense excepcions, d'aquí que sigui universal, i la percebi tota la ciutadania.

Vinculació de la recomanació amb l'Agenda 2030

Vull assenyalar que aquesta recomanació està vinculada amb 3 dels ODS (Objectius de Desenvolupament Sostenible) de l'Agenda 2030 de les Nacions Unides.

Objectiu 1.- Eradicar la pobresa a tot el món i en totes les seves formes (fites 1 i 2).

1. Per a 2030, eradicar per a totes les persones del món la pobresa extrema, actualment mesurada per un ingrés per persona inferior a 1,25 dòlars EUA al dia.
- 1.2 Per a 2030, reduir com a mínim a la meitat la proporció d'homes, dones, nens i nenes de totes les edats que viuen en la pobresa en totes les seves dimensions d'acord amb les definicions nacionals.

Objectiu 10.- Reduir la desigualtat en i entre països. (fites 1, 2, 3)

- 10.1 Per a 2030, aconseguir progressivament i mantenir el creixement dels ingressos del 40% més pobre de la població a una taxa superior a la mitjana nacional.
- 10.2 Per a 2030, potenciar i promoure la inclusió social, econòmica i política de totes les persones, independentment de l'edat, sexe, discapacitat, raça, ètnia, origen, religió, situació econòmica o altra condició.
- 10.3 Garantir la igualtat d'oportunitats i reduir la desigualtat dels resultats, també eliminant les lleis, polítiques i pràctiques discriminatòries i promovent legislació, polítiques i mesures adequades a aquest efecte.
- 10.4 Adoptar polítiques, en especial fiscals, salarials i de protecció social, i aconseguir progressivament més igualtat.

Aquesta decisió es comunicarà al Plenari municipal en l'informe anual reglamentari i del seu contingut s'informarà les persones interessades.

Estat: Estimada / Recomanacions (Pendent del pronunciament de l'Alcaldia)

Expedient M242/2021/000166 i M242/000174

Assumpte: anul·lació de sengles sancions per presumpte incompliment de les mesures de prevenció i contenció sanitàries derivades de la COVID-19

Dos ciutadans van pagar amb bonificació el mateix tipus de sanció que els va ser imposada per

no dur posada la mascareta obligatòria durant el període de contenció sanitària derivada de la COVID-19. Però, com que es van assabentar que s'estaven anul·lant aquest tipus de sancions, voldrien saber com presentar escrit d'al·legacions per demanar l'anul·lació de la seva sanció i la devolució de l'import liquidat, atès que no hi estan d'acord.

Actuació: tot i ser competència del Departament d'Interior de la GC, la SMG, igualment va revisar la documentació facilitada pels ciutadans i en comprovar que s'havia esgotat la via administrativa, els va informar que no els admetrien a tràmit cap escrit d'al·legacions ni de recurs.

Estat: Desestimades / Pertanyen a un altre organisme, institució, etc.

Expedient M242/2021/000178

Assumpte: presumpta discriminació racial en el tràmit de lloguer d'un habitatge

Una ciutadana, en representació d'una amiga, exposa la situació discriminatòria que ha patit per part de l'administració de finques al fer gestions per accedir a un contracte de lloguer. Tot i complir amb tots els requisits li van posar molts impediments al tractar-se d'una persona estrangera. És per això que demana la intervenció de l'Ajuntament

Actuació: tot i tractar-se d'un tema a resoldre entre privats, com que lesionava drets fonamentals, es va exposar la situació al regidor de l'àrea corresponent, per tal de poder fer accions a aquest respecte.

Estat: Desestimada (amb actuacions) / Manca de competència / Pertany a un altre organisme, institució, etc.

DERIVACIONS AL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

Expedient M242/2021/000004

Assumpte: demora en donar cita mèdica de seguiment d'una malaltia crònica

Un ciutadà es queixa de la demora en donar-li visita mèdica de seguiment davant la malaltia crònica que pateix. Li donen per a dos anys, quan el seguiment era cada sis mesos. Malgrat entendre l'afectació sanitària provocada per la Covid no se sent prou atès, motiu pel qual demana que es faci tot el possible per normalitzar les atencions a aquests tipus de malalts.

Actuació: davant la manca de competència municipal i atès el conveni de col·laboració existent entre ambdues institucions, es deriva la present queixa al SGC perquè hi intervingui.

Estat: Desestimada / Pertany a un altre organisme, institució, etc.

Expedient M242/2021/000069**Assumpte: supervisar la feina d'un metge d'una residència per a la gent gran**

Una ciutadana exposa que la seva mare, amb un càncer terminal, estava vivint a la Residència d'avis X, i malgrat haver informat de la gravetat de la malaltia al seu metge perquè anés augmentant la medicació pal·liativa perquè no patís dolor, no va veure una bona reacció d'aquest, i la mare continuava queixant-se del dolor. Davant el seu empitjorament, va treure la seva mare de la residència i la va ingressar al Parc Sanitari Sant Joan de Déu, on va morir cinc dies més tard.

A la vista d'això anterior, demana que s'escolti més als avis/àvies que estan a les residències i també que se supervisi la feina que fa el metge de l'esmentada residència perquè decisions tan importants haurien de dependre d'un equip i no únicament d'una sola persona.

Actuació: informem la ciutadana de la nostra manca de competència, i l'adrecem a la Generalitat de Catalunya, ja que és competent en sanitat i assistència social. També li informem del servei que ofereix el SGC.

Estat: Desestimada / Pertany a un altre organisme, institució, etc.

ACTUACIÓ D'OFICI Expedient M242/2021/000110**Assumpte: garanties en la prestació del servei de telefonia fixe a persones usuàries del servei de teleassistència**

A la Síndicatura Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat, durant el passat mes de juliol de 2021 hem atès tres queixes: una d'un ciutadà de 86 anys que actuava en nom propi i dues que actuaven en representació de les seves mares d'edat avançada, en els tres casos disposaven d'un servei de teleassistència vinculat a una línia de telèfon fix de la companyia telefònica Movistar.

El motiu principal de les tres queixes era perquè no estava actiu el servei de teleassistència, a causa d'una avaria en les línies de telefonia fixa de la companyia Movistar, i que va deixar a molts abonats sense servei durant gairebé prop d'un més, des del 26 de juny fins al 20 de juliol i alguns fins a la darrera setmana de juliol.

En la seva exposició de la queixa, els tres ciutadans argumentaven que quan s'havien adreçat a la companyia telefònica per demanar informació respecte a la resolució de l'avaria havien tingut moltes dificultats d'accessibilitat, atenció i de concreció amb la resposta.

En relació amb els casos descrits, i en nom d'altres abonats que van patir aquesta manca de servei, aquesta Síndica es va dirigir a l'Àrea de de Serveis Socials de l'Ajuntament per informar de la situació que estava afectant aquestes persones; però també per preguntar si el contracte de servei de teleassistència incloïa alguna clàusula, previsió o penalització relativa a avaries i a la manera i els terminis per resoldre-les, i quins eren els controls i la supervisió per part de l'Administració municipal.

Se'm va informar de la situació i de l'abast de l'avaria, així com dels terminis que donava Movistar per enllestir la reparació de totes les línies afectades, i també que l'empresa prestadora del servei de teleassistència ja s'havia adreçat a tots els seus usuaris/àries per informar-los de l'abast de l'avaria. (Val a dir que el servei de teleassistència, gestionat a través

de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat es realitza per mitjà de l'empresa privada Televida; i que el cost d'aquest és assumit conjuntament per la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat).

En la seves exposicions, els tres ciutadans promotors de les queixes argumentaven com els estava afectant aquesta situació de manca de servei tant per la inseguretat i desempament què els hi provocava, així com per haver de buscar alternatives per garantir la protecció dels seus familiars.

I entenien que si la teleassistència és un servei garantit en el catàleg de serveis previst per la Llei 39/2006 (art.15), els mecanismes que garantien la seva viabilitat (connexió telefònica) haurien de garantir uns estàndards d'efectivitat en la resolució d'avaries diferent al que regeix amb la resta d'usuaris. Posaven com exemples, l'absència d'un compromís escrit que fixés els mecanismes d'actuació en casos com el descrit o l'absència d'un número d'accés directe per a notificar una avaria com aquesta al marge del número d'atenció al client.

Els tres ciutadans també es plantejaven si s'havia produït una vulneració de la Llei 39/2006 de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones amb dependència (Llei de dependència) a causa de la poca diligència de la companyia telefònica que garanteix el funcionament del servei (Movistar) per haver trigat més de vint dies en reparar la línia particular que assegura la prestació.

Atès que el servei de teleassistència és un servei en el qual hi ha una participació municipal tant en el finançament com en la gestió, em vaig dirigir als responsables de l'Ajuntament de l'Àrea competent per tal que m'oferissin informació respecte a l'existència d'alguna clàusula en el contracte de prestació del servei que obligués a l'operadora de telefonia a respondre amb celeritat en casos d'avaría similar a la que regula altres serveis bàsics. Al rebre una resposta negativa al respecte, vaig emetre una recomanació en la qual instava als responsables municipals, en tant que co-gestors amb la Diputació de Barcelona del servei, que promoguessin la inclusió en els contractes que fixen les condicions de la prestació del servei, mecanismes d'actuació àgils, ràpids i segurs per a garantir-ne la continuïtat evitant períodes de temps tant dilatats en quan a les resolucions d'avaries com els descrits en les tres queixes.

En la mateixa resolució, els anunciava que promouria una Iniciativa d'ofici dirigida al Síndic de Greuges de Catalunya per a què analitzes i valores la possibilitat i conveniència d'un canvi legislatiu en l'àmbit de Consum a partir del qual les persones usuàries del servei de teleassistència tinguin la necessària consideració, en cas d'avaries, d'aquest col·lectiu especialment protegit i rebin una atenció continuada sense dilacions, ni esperes i amb millor atenció i informació per part de la companyia telefònica.

La present Actuació d'Ofici està fonamentada en l'esmentada Llei 39/2006 i també en els articles del Codi de Consum de Catalunya que atorguen a les persones grans la consideració de 'col·lectiu especialment protegit' (art 111.2) que han de gaudir 'd'una atenció especial i preferent per part dels poders públics' (art 121.3). I també en l'article 252.5, relatiu als Serveis de tracte continuat on s'indica (apartat 3) que *"el prestador o la prestadora ha de garantir la continuïtat i la qualitat de la prestació"* i en tal que prestador d'un servei de tracte continuat *"ha de garantir una atenció adequada a la persona consumidora sense demores ni esperes"* (apartat 4).

Amb l'exposició d'aquestes consideracions, és per això que us trameto la present Actuació d'Ofici, a l'empara del que indica l'article 78.1 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya que encomana al Síndic de Greuges de Catalunya la supervisió, entre d'altres, de les empreses privades que gestionen serveis públics o acompleixen activitats d'interès general o universal.

Vinculació d'aquesta resolució amb els amb els ODS (Objectius de Desenvolupament Sostenible) de

l'Agenda 2030 de les Nacions Unides, què són els següents:

Objectiu 3. Salut i benestar Garantir una vida sana i promoure el benestar per a tothom a totes les edats

Objectiu 11. Aconseguir que les ciutats i els assentaments humans siguin inclusius, segurs, resilients i sostenibles.

Estat: Pendent de la resolució del SGC

Expedient M242/2021/000155

Assumpte: mal estat de conservació dels armaris de telefonia ubicats a prop dels edificis d'habitatges

Una ciutadana trasllada la seva preocupació a la síndica pel risc d'accidents (especialment per a la canalla), que suposa l'existència d'uns armaris de Telefònica a prop d'edificis d'habitatges, que actualment es troben oberts i amb els cables per fora. És per això que hi demana la intervenció municipal amb caràcter d'urgència.

Actuació: informem la ciutadana de la nostra manca de competència, ja que pertany a l'empresa Telefònica intervenir-hi. No obstant això, per minvar el risc d'accident, igualment vam informar-ne a la Policia Local, qui, a més de traslladar la queixa a Telefònica, com a mesura de prevenció provisional també van cordar amb cinta l'esmentat armari.

Estat: Desestimada (amb actuacions) / Pertany a un altre organisme, institució, etc.

Expedient M242/2021/000160

Assumpte: presumpta denegació de targetes T10 per part de la Fundació Marianao a una persona vulnerable

Una ciutadana ens comenta que la coordinadora de la Fundació Marianao ja no li vol lliurar més T10/setmanals per anar treballar a un supermercat, tot i que les necessita per desplaçar-se des del Barri de Ciutat Cooperativa (a on actualment viu) perquè no es troba bé de salut. Voldria que li continuessin donant aquestes targetes, ni que només fos fins al dia 10 de desembre, que és quan ella cobra, i quan pensa que potser li fan un contracte per un any al supermercat.

Actuació: tot i no ser de la nostra competència, ens vam oferir a trucar a la Fundació Marianao per informar-nos-en. Ens van aclarir que **sí** que continuaran amb l'ajuda d'una targeta T10/setmanal, doncs la ciutadana està dins d'un programa pilot de reinserció. El que no faran, i potser aquí radica l'errada, és donar-li una targeta mensual ni tampoc més d'una setmanal, que és el que demanava la ciutadana.

Estat: Desestimada (amb actuacions) / Pertany a un altre organisme, institució, etc.

Expedient M242/2021/000163**Assumpte: problemes per accedir a una plaça d'un centre residencial de Barcelona**

Una ciutadana exposa que malgrat tenir constància que existeixen places lliures, deneguen una plaça al seu germà (amb discapacitat intel·lectual) al Centre residencial Viladrosa de Barcelona, especialitzat en persones amb discapacitat intel·lectual i autisme.

Actualment, per causa de la delicada situació familiar per la qual està passant, la ciutadana ha hagut d'ingressar el seu germà al CSSFM de Viladecans, però diu que no és adequat a les necessitats d'aquest, ja que no pot viure sol amb la mare (persona gran amb dependència). És per això que demana el trasllat del seu germà al Centre de Barcelona

Actuació: la síndica informa la ciutadana de la seva manca de competència i la deriva al Síndic de Greuges de Catalunya.

Estat: Desestimada / Pertany a un altre organisme, institució, etc.

LLISTA CONSULTES 2021

Expedient	Assumpte
M242/2021/000002	Consulta sobre un deute
M242/2021/000005	Consulta relacionada amb una clínica dental
M242/2021/000006	Consulta sobre el bo social elèctric
M242/2021/000007	Tràmit de retorn de llibres a una biblioteca
M242/2021/000008	Consulta sobre Habitatge
M242/2021/000010	No estar d'acord amb la construcció d'una pèrgola d'un veí
M242/2021/000014	Presumpta informació deficient proporcionada pel SEPE pot afectar a la prestació de jubilació
M242/2021/000016	Consulta sobre obres en una comunitat de veïns
M242/2021/000017	Consulta sobre una pòlissa de decessos
M242/2021/000018	Saber el termini per presentar una queixa a la SMG de Sant Boi
M242/2021/000019	Desacord amb la valoració de grau de discapacitat de la GC i pel mal tracte rebut en ser informat
M242/2021/000022	Funcionament del Servei Municipal de Mediació Ciutadana
M242/2021/000023	Consulta sobre recursos disponibles per a la gent gran
M242/2021/000024	Sol·licitud d'informació sobre el SMMC
M242/2021/000025	Assessorament per cercar feina
M242/2021/000027	Omplir un sot
M242/2021/000029	Dificultat per contactar amb Serveis Socials
M242/2021/000030	Reparació deficient d'una caldera
M242/2021/000033	Problemes d'humitats en la piscina d'un habitatge particular
M242/2021/000040	Consulta sobre un enterrament de beneficiària
M242/2021/000041	Dilació a cobrar una subvenció per obres de supressió de barreres arquitectòniques
M242/2021/000042	Solucionar problemes d'humitats en un habitatge de lloguer social
M242/2021/000043	Una mancomunitat es qüestiona l'aportació solidària per pagar obres que no afecten a totes les escales
M242/2021/000044	Presumpta abús de poder d'un agent de Policia envers un ciutadà
M242/2021/000045	Consulta sobre un càrrec de Caixabank
M242/2021/000046	Consulta jurídica sobre l'indebitament de parcel·les
M242/2021/000047	Problemes per canviar una nevera nova defectuosa de fàbrica
M242/2021/000048	Consulta sobre un informe de caire social per ajornar el llançament d'un habitatge
M242/2021/000049	Saber el nombre total de les sancions que li van ser imposades per l'Ajuntament de Sant Boi
M242/2021/000050	Desacord amb la portabilitat de companyia telefònica
M242/2021/000051	Bonificació de la plusvàlua en cas d'un habitatge heretat

LLISTA CONSULTES 2021

Expedient	Assumpte
M242/2021/000054	Consulta sobre una sol·licitud presentada a l'Agència d'Habitatge
M242/2021/000055	Desacord amb l'atenció d'una treballadora social respecte d'una ajuda d'habitatge
M242/2021/000056	Comentar directament amb la SMG un cas personal
M242/2021/000058	Presumpta manca de resposta a una sol·licitud de revisió de grau de discapacitat
M242/2021/000059	Problemes per contactar amb el CAP Montclar
M242/2021/000063	Problemes per accedir a l'habitatge propi
M242/2021/000064	Desacord amb el pressupost d'unes obres comunitàries
M242/2021/000066	Enfrontament veïnal per la col·locació d'un cotxet de nen obstruint l'entrada i sortida del veí que viu als baixos
M242/2021/000067	Dilació en pagar una subvenció d'una obra de canvi de banyera per un plat de dutxa
M242/2021/000070	Sol·licitud d'informació per identificar un nínxol i demanar la seva obertura
M242/2021/000071	Saber l'estat de tramitació d'una sol·licitud de devolució de l'import de la plusvàlua per no haver-se produït guanys
M242/2021/000076	Agilitar visita per demanar un ajut de caire social
M242/2021/000079	Saber l'estat de tramitació d'un deute referit a una execució subsidiària
M242/2021/000080	Homologació d'estudis realitzats a Cuba
M242/2021/000084	Desacord amb una llicència urbanística i ambiental d'extracció de turba al municipi de Torreblanca
M242/2021/000085	Modificació de la rampa d'accés a l'edifici situat al c/Pablo Picasso, 13 per problemes de mobilitat
M242/2021/000086	Termini de finalització de les obres a la C-245 i paral·lela
M242/2021/000087	Problemes amb el contracte de lloguer
M242/2021/000088	Manca de resposta a una sol·licitud adreçada a Serveis Socials
M242/2021/000092	Realització deficient d'obres particulars per part de l'empresa constructora
M242/2021/000094	Dilació per part del jutjat de Sant Boi quant a la resolució d'un cas vinculat a la Llei de segona oportunitat
M242/2021/000096	Molèsties que provoca la circulació de patinets per sobre de la vorera
M242/2021/000097	Formular una queixa contra l'empresa de telefonia Vodafone
M242/2021/000099	Cota de construcció indicada per l'Ajuntament per a una parcel·la ubicada en el Barri dels Canons
M242/2021/000102	Sol·licitud per agilitar un ajut econòmic per trasllat de domicili (Masquefa)
M242/2021/000104	Poda de les fulles d'un arbre proper a un edifici particular
M242/2021/000109	Manca de lliurament del comprovant de reparació d'una fuita d'aigua per part de la companyia asseguradora
M242/2021/000111	Presumpta manca d'ajuda social a una família amb una filla amb discapacitat
M242/2021/000113	No estar d'acord amb els barems per matricular-se a un mòdul d'infermeria a un institut d'FP
M242/2021/000114	Omissió sobre l'estat real d'un habitatge per part del venedor
M242/2021/000115	Canviar arbrat i vegetació a la plaça Montserrat Roig

LLISTA CONSULTES 2021

Expedient	Assumpte
M242/2021/000116	Desperfectes a l'interior d'una escala en el desnonament d'un habitatge propietat de La Caixa
M242/2021/000117	Presumptes irregularitats quant a la gestió d'una CPH per part del seu president
M242/2021/000120	Assessorament per denunciar per omissió l'atenció mèdica
M242/2021/000121	Saber si existeix algun ajut econòmic sobre memòria històrica per afussellats a Morella
M242/2021/000123	Molèsties per proliferació de mosquits i per donar menjar indiscriminadament a una colònia de gats del carrer
M242/2021/000124	Instal·lació d'aigua corrent en una parcel·la sense edificar al c/ Gavarres
M242/2021/000125	Consulta sobre la cobertura d'una assegurança de la llar
M242/2021/000127	Presumpta estafa per part d'una correduria d'assegurances
M242/2021/000128	Consulta relacionada amb una assegurança de la llar
M242/2021/000133	Consulta sobre el SOJ de la Fundació Marianao
M242/2021/000135	Cobrament improcedent d'una provisió de fons de La Caixa
M242/2021/000137	Afectació membres de la Cooperativa de Consum del Barri de Ciutat Cooperativa
M242/2021/000141	Renovació de l'ajut de banc d'aliments
M242/2021/000142	Sol·licitud per acollir-se a les mesures alternatives davant una sanció per orinar a la via pública una persona gran
M242/2021/000145	Recàrrec de l'IBI a immobles d'ús residencial desocupats amb caràcter permanent
M242/2021/000152	Desacord amb la resposta de la companyia asseguradora d'una CPH sobre una qüestió veïnal
M242/2021/000154	Consulta sobre un cas relacionat amb Justícia
M242/2021/000157	Saber si l'Ajuntament encara estaria disposat a fer una permuta per un habitatge particular
M242/2021/000164	Discrepàncies amb una factura de la companyia elèctrica
M242/2021/000176	Presumpte assetjament per part de l'exparella
M242/2021/000177	Presumpta doble estafa en el tràmit de compra de tres mantes magnètiques per mitigar el dolor corporal
M242/2021/000180	Problemes per accedir a les places privades de pàrquings, els veïns del carrer Sant Pere per obres municipals

ANNEX I

Renovació de Dolors Vallejo Calderón com a Síndica Municipal de Greuges de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat



El passat 14 d'octubre per Decret d'Alcaldia, a proposta de la Junta de Portaveus en sessió ordinària del 22 de setembre de 2021, es va prorrogar el càrrec de Síndica Municipal de Greuges de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat a Dolors Vallejo Calderón per un període de quatre anys.

La Síndica municipal de Greuges és un servei que té la missió de defensar els drets i les llibertats dels ciutadans i les ciutadanes en relació a l'actuació de l'Ajuntament de Sant Boi. Poden adreçar-s'hi les persones físiques i jurídiques que creguin vulnerat algun dret com a conseqüència d'una actuació de l'Ajuntament. La persona que hi és al capdavant compleix les seves funcions amb independència i objectivitat.

Les actuacions i investigacions de la Síndica municipal de Greuges són gratuïtes. Perquè un cas sigui acceptat, no pot haver transcorregut més d'un any entre el moment d'haver-se produït el fet motiu de la queixa i la presentació de la petició.

Un cop rebuda la sol·licitud la Síndica municipal de Greuges investigarà el motiu de la queixa.

Acabades les seves actuacions donarà resposta per escrit i, si s'escau, recomanarà a l'Ajuntament la rectificació adient. La Síndica també pot actuar d'ofici per iniciativa pròpia a partir de reclamacions o de qualsevol fet del qual tingui coneixement.

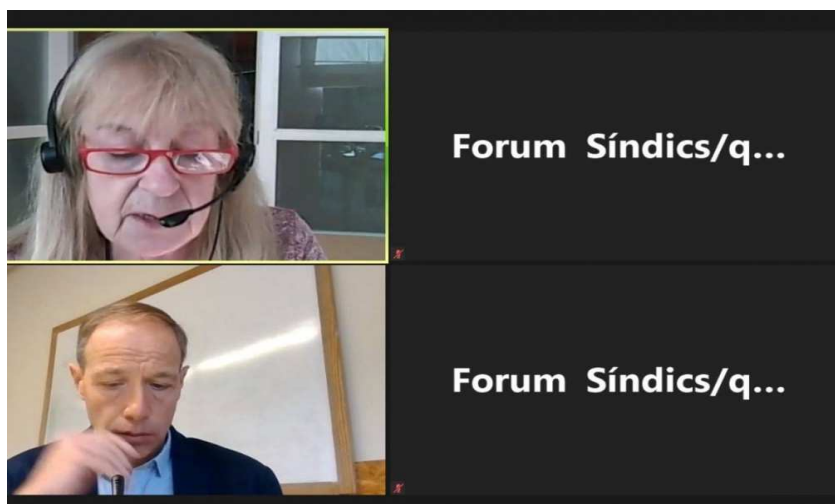
Les dades de contacte són:

C. Major, 43, planta 1a. - Cal Ninyo –
Tel. 93 630 20 36
sindicadegreuges@santboi.cat

ANNEX II

Ponències de les XIII Jornades de Formació del FòrumSD sobre “Els Drets de Proximitat en temps de covid”

MAR



Les ponències principals de les XIII Jornades de Formació del FòrumSD, celebrades de forma virtual entre els mesos de novembre i desembre passats, s'han agrupat en la monografia Els Drets de Proximitat en temps de covid. Les Jornades van constar de quatre sessions amb l'objectiu d'abordar els diferents **temes que els síndics i síndiques de proximitat es van trobar com a resultat de la pandèmia de covid-19**. La publicació inclou les aportacions de **David Bondia**, president de l'Institut de Drets Humans de Catalunya (*Drets Humans afectats durant la pandèmia*); **Teresa Crespo**, exdirectora d'Entitats Catalanes d'Acció Social (*Serveis bàsics en situació de pandèmia*); **Francesc Torralba**, filòsof i teòleg (*L'impacte de la covid en els drets de les persones grans*); i **Jaume Funes**, psicòleg, educador i periodista (*Els drets de la infància en temps de covid*).



Es tracta de **temes nous**, motivats per la situació, però també **temes habituals a les sindicatures locals amb matisos diferents**. Durant el confinament, per exemple, aquell veí que mai sentim perquè érem fora treballant, ara fa un soroll que ens molesta; o ens preocupa disposar d'uns carrers amb voreres prou amples, ja no només per temes d'accessibilitat, com circular amb cadira de rodes o amb cotxets, sinó per poder mantenir les distàncies de seguretat amb la resta dels vianants; o com podem ajudar aquells petits comerços de la ciutat que han hagut de tancar la seva activitat però han de continuar pagant les taxes municipals. O què ha passat amb les dones i els infants víctimes de violència o les persones més vulnerables durant el temps de confinament? Són **temes recurrents, però que han tingut matisos diferents** amb

les circumstàncies excepcionals que estem vivint.

Tots aquests aprenentatges i molts més que van sortir a les Jornades, han donat forma a la publicació que, en aquest sentit, recull l'**opinió de persones expertes** en diferents àmbits amb una visió més acadèmica de determinades problemàtiques per sumar a l'aprenentatge i el coneixement que els defensors i defensores locals han acumulat durant els diferents estadis pels quals ha passat la situació sanitària global els últims mesos.

Els síndics locals alerten del risc de pèrdua de Drets de la ciutadania arran la digitalització de l'administració i d'activitats abans presencials

OCT



El Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FòrumSD) alerta de possibles elements de vulneració de drets de la ciutadania arran del procés d'implantació de l'administració electrònica i la digitalització d'activitats abans presencials accelerada per la pandèmia de covid-19. És la principal conclusió de l'[informe Digitalització i Drets de la ciutadania](#) que han elaborat les 47 sindicatures que integrem el FòrumSD després d'analitzar les consultes i queixes rebudes per part de la ciutadania aquests últims mesos.

L'informe es va presentar el dijous 14 d'octubre de 2021 en un acte a la seu de l'Entitat Municipal Descentralitzada (EMD) de Valldoreix, a Sant Cugat del Vallès amb la presència de **Joan Puig**, president de l'EMD; **Eva Abellan**, presidenta del FòrumSD i Síndica de Sabadell; i **Lourdes Llorente**, tinenta d'alcaldia de Govern Transparència, Participació i Barris de l'Ajuntament de Sant Cugat.

D'acord amb les conclusions de l'informe, el FòrumSD formula un seguit de **demandes a les entitats financeres, les empreses de subministraments, els serveis de Salut, els ajuntaments i els governs supralocals**. La principal proposta es dirigeix als legisladors per demanar-los els **canvis normatius necessaris per garantir que la creixent digitalització no suposi una pèrdua de drets de la ciutadania** i, en aquest sentit, demanen que es garanteixi la possibilitat de realitzar qualsevol tràmit de forma presencial.

Introducció accelerada

Malgrat reconèixer que “és un recurs molt bo i molt positiu per facilitar tràmits, relació, intercanvi d'informació i tot tipus de serveis”, el Fòrum SD conclou que la màxima problemàtica recau en la **introducció accelerada de procediments digitals en les relacions de la ciutadania amb les empreses i**

institucions. Uns procediments que, segons els síndics, són “excessivament tipificats, poc comprensible pels no experts i limitats per condicionants tecnològics”, cosa que “incrementa la desigualtat i la vulnerabilitat d’alguns usuaris”. En són exemples els **serveis d’atenció telefònica automatitzats, el traspàs d’operatives bancàries als caixers automàtics o els formularis que cal omplir per fer tràmits amb l’administració.**

En base a tot això, els síndics i síndiques alerten que massa sovint **la digitalització s’ha implantat sense tenir en compte ni les condicions econòmiques ni formatives d’una ciutadania** que en la seva majoria no és, encara, nativa digital, cosa que pot crear noves bosses de discriminació per raons geogràfiques, socials o econòmiques. En aquest sentit, **les persones grans i les persones amb discapacitat** són les que tenen més risc de patir una discriminació digital.

El FòrumSD mostra la seva preocupació perquè la problemàtica s’estén a tots els tràmits quotidians, entre els quals destaquen les entitats bancàries i les empreses de subministrament essencials (electricitat, aigua, telefonia i gas). **És a l’administració pública, però, que les solucions són més urgents segons l’informe.** En aquest àmbit, els usuaris subratllen la manca d’atenció personal per a la resolució de dubtes, formularis enrevessats, dificultats per conèixer els tràmits i quan cal fer-los, impossibilitat de correcció d’errades anteriors que a vegades paralitzen prestacions com els ERTO i la impossibilitat d’aconseguir cites, com al SEPE.

L’informe Digitalització i drets de la ciutadania formula, com a conclusions, nou demandes a complir per part de l’administració i les empreses de serveis essencials:

1. **Garantir l’atenció presencial als clients de les entitats bancàries,** així com caixers automàtics i punts d’atenció suficients a tot arreu.
2. Apostar pels **serveis humans d’atenció telefònica** i garantir sempre l’opció d’atenció presencial accessible i sense traves.
3. Recuperar la **presencialitat als serveis de Salut** i assegurar l’atenció als col·lectius exclosos de les vies digitals.
4. Garantir l’existència d’oficines municipals d’atenció ciutadana i la **realització de qualsevol tràmit amb l’administració de manera presencial.**
5. Dissenyar els **tràmits administratius digitals per tal que siguin plenament accessibles,** sense necessitats de coneixement, programari o equipament avançats
6. Aplicacions de l’administració electrònica **accessibles per a persones amb qualsevol discapacitat.**
7. Creació de **xarxes de punts wifi gratuïts i de qualitat** des dels quals es pugui realitzar qualsevol gestió digital
8. **Plantejar correctament el teletreball** per garantir els drets laborals sense manllevar drets de la ciutadania,
9. **Canvis a la llei 39/2015** per garantir els drets de la ciutadania enfront de la digitalització de l’administració.

Els síndics i síndiques locals recorden als ajuntaments que el padró no es pot utilitzar per a objectius diferents als previstos per la llei

NOV



Els síndics i les síndiques locals de Catalunya recorden als ajuntaments que el **procés d'empadronament de la ciutadania no es pot utilitzar per a finalitats diferents a les previstes per la llei**, és a dir, únicament ha de tenir com a objectiu conèixer la població fixa d'un municipi per, d'aquesta forma, planificar serveis o accedir a finançament.

“Es pot donar el cas d'un ajuntament que, aprofitant el marge de discrecionalitat que les instruccions estatals sobre empadronament donen a l'administració local, **aprofitei el padró per a objectius que no consten a l'ordenament jurídic**, com per exemple, per lluitar contra l'ocupació il·legal de pisos o regular la presència de persones nouvingudes”, explica la **presidenta del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores de Catalunya (FòrumSD)**, Eva Abellan. “Aquestes pràctiques corren el risc d'esdevenir una falta greu i, per tant, **acabar judicialitzades**”, afegeix.

Aquesta circumstància és una de les moltes que es recullen a la **segona edició de la monografia *El dret a ser empadronat i la bona administració***, que el FòrumSD acaba de publicar i que vol esdevenir una **guia de bones pràctiques en relació a l'empadronament** tant per a les sindicatures i defensories locals com per als tècnics municipals implicats en aquest tràmit.

La guia l'han escrita el professor **Juli Ponce**, Catedràtic de Dret Administratiu de la Universitat de Barcelona; i **Amaya Orio**, llicenciada en Dret per la UB; i s'ha presentat a Sabadell en el transcurs de

les **XIV Jornades de Formació del FòrumSD**. Es tracta de la segona edició d'una guia publicada l'any 2019 que s'ha convertit en una autèntica referència en el tema d'empadronament i ha reportat el reconeixement del FòrumSD com exemple de lluita per drets dels ciutadans. Aquesta segona edició actualitza tota la informació i incorpora els darrers canvis normatius en relació al padró, com per exemple els referits a la protecció de les persones víctimes de la violència de gènere.

Porta d'accés a drets fonamentals

El padró és un registre administratiu que permet comptabilitzar i situar les persones que viuen habitualment en un municipi i obeeix a dues obligacions: **l'obligació de la ciutadania d'inscriure's al padró i l'obligació de l'administració d'inscriure-hi totes les persones que efectivament resideixen en un municipi**. La guia editada pel FòrumSD evidencia, a més, que **el registre padronal és la porta d'accés a tot un seguit de drets de ciutadania** (entre ells l'educació, la sanitat pública i els serveis socials) i que, per tant, es tracta d'un tràmit que afecta drets fonamentals, motiu pel qual **cal aplicar-lo sota els principis de la bona administració, és a dir, amb agilitat, rapidesa, cura, transparència, claredat i seguretat jurídica**.

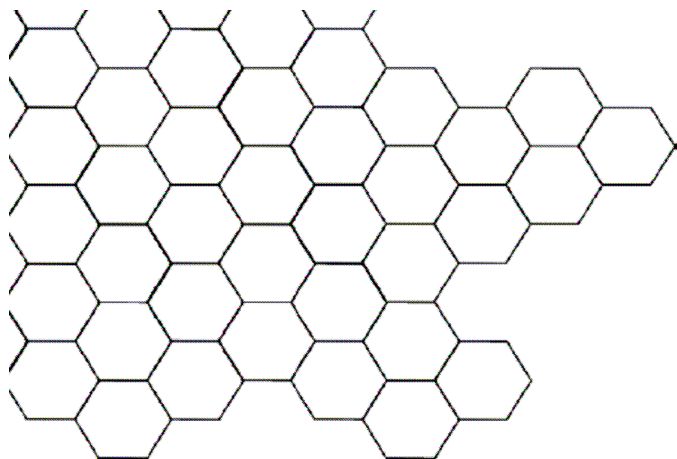
"Sobre l'empadronament hi ha molta confusió, però el cert és que es tracta d'un procés molt pautat i en el qual la llei preveu una gran majoria de supòsits, motiu pel qual no hauria de generar grans problemes", explica Abellan.

La guia, en aquest sentit, presenta exemples pràctics sobre **què cal fer per empadronar persones sense llar, persones que no tenen títol de residència o comparteixen domicili, que viuen en allotjaments col·lectius o que no disposen d'un document d'identitat amb una numeració oficial**. "En tots aquests casos, la normativa preveu una solució i cal que els ajuntaments la coneguin per poder resoldre les sol·licituds d'empadronament de la forma més diligent possible", diu la presidenta del FòrumSD.

La monografia *El dret a ser empadronat i la bona administració* fa una especial incidència en el termini que l'administració té per resoldre les peticions de registre al padró. **Aquest termini és de tres mesos**. Si transcorregut aquest temps, l'administració no ha respost la petició, es produeix un cas de **silenci administratiu positiu, és a dir, que la persona sol·licitant pot donar per acceptada la seva petició** sense que, amb posterioritat, es pugui dictar una resolució de denegació.

La guia inclou també un **model de recomanació que els síndics i síndiques locals poden utilitzar en una actuació d'ofici** per instar els respectius ajuntaments a respectar la legalitat, conèixer la normativa referent al padró i dotar de recursos, formació i coordinació les àrees municipals implicades. També se n'ha editat un resum executiu per facilitar la seva aplicació i usabilitat.

ANNEX III

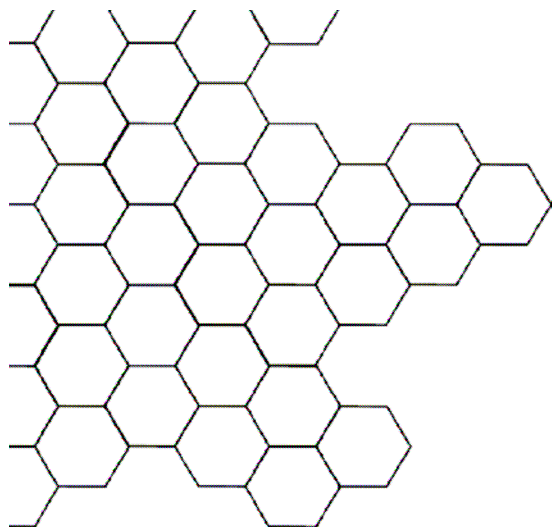


INFORME
**DIGITALITZACIÓ I
DRETS DE LA CIUTADANIA**

OCTUBRE 2021



FÒRUM DE
SÍNDICS I SÍNDIQUES
DEFENSORS I DEFENSORES
LOCALS DE CATALUNYA



INFORME **DIGITALITZACIÓ I DRETS DE LA CIUTADANIA**

Informe realitzat per una comissió del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya integrada per:

Joan Barrera, Síndic de Greuges de Cornellà del Llobregat
Juan Martínez, Síndic de Greuges de Gavà
N. Núria Plana, Defensora de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú
Joan Sala, Síndic de Greuges de Vic
Esperanza del Pino, ajunta al Síndic de Greuges Sant Cugat del Vallès

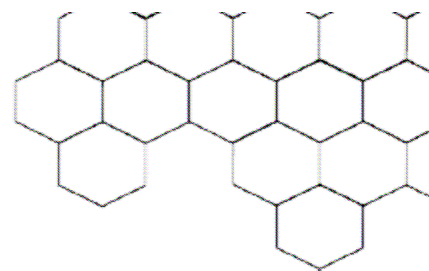
Amb el suport de **Muntsa Costa** i **Francesc Mateu** des de l'equip tècnic del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya



© 2021 Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FòrumSD)
Plaça de la Vila 1
08921 SANTA COLOMA DE GRAMENET
Telèfon +34 615 569 226
www.sindicatureslocals.cat
forumsd@forumsd.cat

Permesa la reproducció total o parcial d'aquest document, per qualsevol mitjà, citant la font.

Edició: **Essabedé Comunicació SCP** (www.essabede.cat)



PRESENTACIÓ

La forma de relació de la ciutadania amb l'administració serà digital. Aquest procés, que ja hauria d'estar implantat de fa anys, s'ha vist accelerat com a conseqüència de la covid i les dificultats d'accedir presencialment a les oficines públiques per fer qualsevol gestió. Aquest canvi, imparable, està essent difícil per una part de la població. Per una altra part, però, està essent impossible. No disposar de mitjans per connectar-se a internet, no disposar de documentació identificativa, o certificats electrònics o, senzillament, no tenir les habilitats suficients per accedir a aquest nou món digital, està provocant que es facin encara més vulnerables aquestes persones. I això comporta que no puguin exercir els seus drets bàsics de ciutadania per la impossibilitat, simplement, de no poder parlar amb algú que els resolgui, els formi o els informi sobre com accedir a aquest nou món digital.

Aquest informe neix a partir de la inquietud de les síndiques i síndics locals per la desprotecció de la ciutadania dels nostres municipis, que va quedar palesa al precedent Informe sobre les *Desatencions a la ciutadania en temps de pandèmia* que, des del Fòrum de Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya vam presentar l'any passat, amb el recull de problemàtiques detectades en la relació entre la ciutadania i l'administració durant el confinament.

Aquest segon informe vol aprofundir en un dels temes més cabdals que vam detectar llavors: la relació entre la digitalització de l'administració i els drets de ciutadania. No pretén ser un document rigorós pel que fa a dades o xifres, perquè en cap cas s'ha buscat la sistemàtica ni l'exhaustivitat. Vol ser un punt d'inflexió per a una reflexió col·lectiva, de la societat i de les administracions, per trobar aquell punt mig, aquell sentit de l'equitat que moltes vegades la normativa que afecta l'administració municipal oblida. La inflexibilitat de la norma genera l'efecte pervers de desprotegir la ciutadania que l'administració té l'obligació de servir, creant un cercle viciós que, humilment, aquest treball vol intentar desactivar.

Esperem que les propostes que fem, que en alguns casos van més enllà del nostre àmbit competencial, serveixin per aportar elements de reflexió sobre els drets de la ciutadania i evitar, en la mesura del possible, la creació d'una nova bossa de marginació de determinats col·lectius de la nostra societat, que no poden accedir a l'administració per l'única via que aquesta contempla en un futur no molt llunyà.

Eva Abellan
Síndica de Sabadell
Presidenta del FòrumSD

1. LA SITUACIÓ ACTUAL

A les taules de les nostres oficines, i també als nostres correus i bústies electròniques, arriben cada cop mes sovint queixes de persones amb drets vulnerats degut al **procés de digitalització i a la transposició a l'àmbit digital d'activitats que abans eren presencials**, una circumstància que la pandèmia de covid-19 ha accelerat.

És evident que la digitalització ha vingut per quedar-se. I benvinguda sigui perquè **és un recurs molt bo i molt positiu per facilitar tràmits, relació, intercanvi d'informació i tot tipus de serveis**. Però perquè sigui realment així, **cal assegurar que el procés es fa correctament**, a l'abast de tothom i d'una manera comprensible i assumible per la immensa majoria.

La nostra experiència ens diu que **una part de la ciutadania se sent perduda, desatesa i vulnerable** enfront de moltes de les noves dinàmiques, tant públiques com privades.

L'increment de tràmits en línia, les cites prèvies, l'atenció telefònica i la manca d'interlocutors, entre d'altres, generen inseguretat i indefensió. També provoquen frustració i impotència. I poden acabar comportant processos i tràmits més llargs que en l'entorn presencial.

El treball virtual i les noves disposicions que el poden institucionalitzar també generen una amenaça per aquesta sensació de desatenció.

Observem que hi ha problemes tant socials com culturals, econòmics i tecnològics que incideixen en aquesta nova situació:

- **Falta de formació** de part de la societat en matèria de noves tecnologies.
- **Manca de confiança** en la utilització dels mitjans digitals.
- **Manca d'informació** respecte a què és l'administració electrònica i com pot beneficiar la ciutadania.
- **Dificultats econòmiques** i manca de recursos personals.
- **Disfuncions tecnològiques, comunicatives i procedimentals** que afecten de manera transversal a tothom.

Davant de tot això, el Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals (FòrumSD) ha volgut analitzar la situació, conèixer més a fons les situacions més consultades i proposar un seguit de recomanacions dirigides a diverses instàncies (municipis, Govern de Catalunya i Govern Central, grups polítics, Síndic de Greuges de Catalunya, Defensor del Pueblo i entitats privades) perquè trobin **solucions que evitin la pèrdua de drets que es dona en alguns casos** com a conseqüència de la creixent digitalització de totes les activitats de la vida. També als ciutadans perquè coneguin millor els seus drets i els reclamin quan no siguin respectats.

Cal una digitalització a l'abast de tothom, comprensible, amable i que no deixi fora del sistema ni deixi d'atendre a qui hi estigui al marge.

Una part de la ciutadania se sent perduda, desatesa i vulnerable davant de les noves dinàmiques digitals, tant públiques com privades.

2. DIFICULTATS DETECTADES

Les sindicatures i defensories de greuges locals han detectat problemes i han rebut queixes de ciutadania que veu vulnerats els seus drets en relació a **entitats bancàries, empreses de subministraments essencials** (electricitat, aigua, telefonia, gas...), en relació al **servei de salut, educació, serveis socials...** I també queixes en relació a la pròpia **administració municipal**.

Les queixes rebudes de cadascun d'aquest serveis fan referència a:

Serveis socials

- Disminució de l'atenció presencial.
- Dificultats de la tramitació en línia.
- Retards en el tràmit derivats de la manca d'habilitats digitals de professionals i ciutadans.
- Endarreriments de l'atorgament de prestacions.

Ajuntaments i administració local

- Saturació de serveis en línia (010, assistents socials....)
- Saturació de les Oficines d'Atenció al Ciutadà (OAC), malgrat el reconeixement de la millor voluntat dels treballadors que les atenen.
- Dificultats de les tramitacions en línia sovint mitjançant plataformes no concebudes amb criteris d'usabilitat, poc intuïtives, amb formularis complexos i no prou versàtils.
- Manca de justificant quan s'interromp una tramitació en línia.
- Manca d'atenció personal per a la resolució de dubtes.
- Creació de serveis únicament accessibles via telèfon mòbil, com el cas d'alguns sistemes d'aparcament d'alguns municipis.

Altres administracions (autonòmica, estatal)

- Formularis enrevessats que exigeixen la repetició de dades i no permeten avançar.
- Impossibilitat de realitzar tràmits per deficiències tecnològiques, formularis mal fets i manca d'informació i limitacions importants per arribar a complementar-los o caigudes del sistema.
- Impossibilitat d'aconseguir cites a Estrangeria, SEPE o d'altres serveis.
- Dificultats per entendre els formularis, el llenguatge que s'hi utilitza i els requeriments que comporten.
- Dificultats per conèixer els tràmits i quan cal fer-los.
- Manca d'atenció personal per a la resolució de dubtes.
- Impossibilitat de correcció d'errades anteriors que a vegades paralitzen determinades prestacions (per exemple, amb els ERTO).

Entitats financeres

- La digitalització de les relacions amb les entitats financeres, les aplicacions per al telèfon mòbil i la necessitat de tenir mòbils intel·ligents.
- Les dificultats per validar operacions amb processos que requereixen

sortir de l'aplicació per informar el sistema d'un codi rebut per SMS.

- Tancament d'oficines i dificultat per persones amb mobilitat reduïda o d'edat avançada per accedir als serveis.
- Fins i tot tancament d'oficines i reducció del nombre de caixers en determinades localitats, obligant al desplaçament a poblacions veïnes.
- Derivació als caixers automàtics per gairebé tota l'operativa més habitual.
- Increment de l'aplicació de comissions i despeses per a tràmits virtuals, cosa que vulnera els drets de qui només té aquesta opció.

Subministraments d'energia (gas, electricitat)

- Serveis d'atenció al client tortuosos i mecanitzats, que no resolen el problema i no permeten parlar amb ningú.
- Requeriment de lectures de comptador amb foto. Dificultat per fer-ho i enviar-ho i dificultat, a vegades, per fer una foto del comptador per la mala accessibilitat o visibilitat.
- Implantació de tarifes variables segons horari que requereixen de la prèvia instal·lació de comptadors intel·ligents.
- Informes més clars que permetin usuari prendre decisions. Manca d'aprofitament de la instal·lació de comptadors intel·ligents amb finalitats propositives per tal de proporcionar als usuaris informació que permeti prendre decisions sobre el seu consum i les seves tarifes, per exemple.

Subministrament d'aigua

- Dificultats amb els mecanismes per a la protecció de persones en situació de vulnerabilitat, que en alguns casos no són suficientment àgils degut al col·lapse dels Serveis Socials i, en d'altres, perquè s'exigeix als usuaris la justificació de la finalitat del informe de vulnerabilitat. També per poder protegir a les persones que no puguin acreditar el dret d'ús sobre l'habitatge.

Salut

- Avisos i reserva de vacunes per mitjans digitals (SMS).
- Tramesa de cites prèvies i resultats de CatSalut per SMS.
- Abús del recurs de la consulta mèdica telefònica
- Demandes de seguir recuperant la presencialitat (no caure en la trampa de digitalització per reducció de recursos)

Educació en línia

- Dificultats per insuficiència de recursos a la llar (ordinador, dispositius de connexió, mòbils intel·ligents,...) per a diversos germans/es.
- Dificultats per compatibilitzar els espais de la llar i la dedicació dels pares/mares.
- Problemàtiques derivades dels diferents graus d'implicació de professors/es en remot.
- Cost econòmic de la connexió.

I en general també hem observat que:

- Hi ha dificultats d'accessibilitat en general per a les persones amb discapacitat a causa de webs no adaptades o no prou accessibles
- La gent gran salva les dificultats incrementant o generant dependència de familiars, i sovint veient afectat el seu dret a la intimitat i la privacitat.

Una gran part de la població no forma part dels anomenats *nadius digitals* tot i que **alguns dels problemes no són dels usuaris sinó del disseny dels sistemes i procediments** digitalitzats. Però aquest salt generacional tecnològic és una realitat que no es pot passar per alt. En aquest context, cal prestar especial atenció als drets d'aquells col·lectius que, per diferents circumstàncies, poden quedar al marge de les noves tecnologies que l'administració utilitza per relacionar-se amb la ciutadania.

I és en aquest punt on cal fer referència especialment a les **persones que convertim en vulnerables pel fet de no comptar amb els recursos més oportuns** (ordinadors, mòbils, xarxa wifi, etcètera). Cal destacar que un dels majors problemes que planteja l'administració electrònica és la discriminació que es produeix en relació amb aquelles persones que es troben en una de les següents situacions:

- Persones que no poden accedir, per **raons geogràfiques, tècniques o econòmiques** als mitjans tècnics necessaris per poder relacionar-se amb l'administració de forma telemàtica.
- Persones que, tot i tenir accés a aquests mitjans, no disposen dels **coneixements suficients** o són incapaços de manejar les noves tecnologies, degut a l'edat, a una discapacitat, etcètera.
- Persones amb tota la formació i els recursos, però que **no entenen el tràmit, els passos a fer ni el llenguatge** del que se'ls demana en el procediment. O que, tot i entenent-ho, el procediment es tan **poc intuïtiu** o complex, que no saps completar-lo o acabar-lo.

S'ha de remarcar que **la gent gran és considerada un usuari vulnerable** que, a més de no tenir en moltes ocasions els coneixements necessaris per a l'ús d'internet i eines digitals, pot tenir limitacions físiques o psicològiques associades a l'edat.

Aquesta realitat s'agreuja si s'hi afegeixen els **problemes de naturalesa interna de la mateixa administració**, que en alguns casos, constitueix una important barrera per al funcionament de l'administració electrònica:

- Cal assegurar la formació dels funcionaris públics i
- Cal incentivar l'ús de les noves tecnologies accessibles i sòlides.

La llei orgànica 39/2015 té **fissures que només busquen afavorir a l'administració en cas d'un hipotètic plet**, com en el cas de l'art. 41.7 o sobre les conseqüències de la manca d'enviament de l'avis electrònic de l'art. 41.6; o també en la regulació de l'esmena electrònica de l'art. 68.4 o dels elements que han de formar part o no de l'expedient administratiu electrònic de l'art. 70.4., entre d'altres.

Les solucions no són senzilles, ni tampoc poden ser adoptades de forma ràpida i simultània. Però davant d'aquesta regulació **cal un canvi legislatiu que no debiliti les garanties dels ciutadans**.

A tot això des del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals demanem que els ajuntaments i l'administració en general facin una **avaluació a fons de l'experiència del teletreball**. Al dret com a treballadors a aquest sistema, es contraposa el dret al ciutadà a ser atès amb totes les garanties. Cal assegurar que l'administració electrònica i el teletreball no generaren nous obstacles en la relació de la ciutadania amb el govern local ni dificulten l'accés de la ciutadania a l'administració.

Cal considerar la gent gran com a usuaris vulnerables perquè, sovint, a més de pocs coneixements digitals, poden tenir limitacions associades a l'edat.

4. PROPOSTES

Aquest volum de queixes demana una **resposta de les diferents instàncies**. Sovint ens trobem davant de mesures que tenen darrera un suport legal però que **no compleixen el principi d'equitat** i converteixen en vulnerables o més vulnerables alguns ciutadans o col·lectius, o incrementen la desigualtat d'oportunitats entre persones del mateix municipi o d'altres municipis

Previ a totes les demandes, n'hi ha una de genèrica dirigida al legislador, al Govern i al Parlament, al Govern Estatal i al Congrés dels Diputats i a tots el grups polítics. I no pot ser altra que **en tota nova llei que es faci, es revisi o s'adapti s'hi afegixin les disposicions necessàries perquè el procés de digitalització no suposi la pèrdua ni la minva de drets de la ciutadania**. Perquè hi hagi uniformitat de criteris, no hi hagi duplicitats, i els estàndards de qualitat, accés i facilitat dels processos digitals sigui la mes elevada possible.

En les propostes no n'hi ha cap de l'àmbit educatiu donat que per la seva complexitat i importància demanen un informe exclusiu.

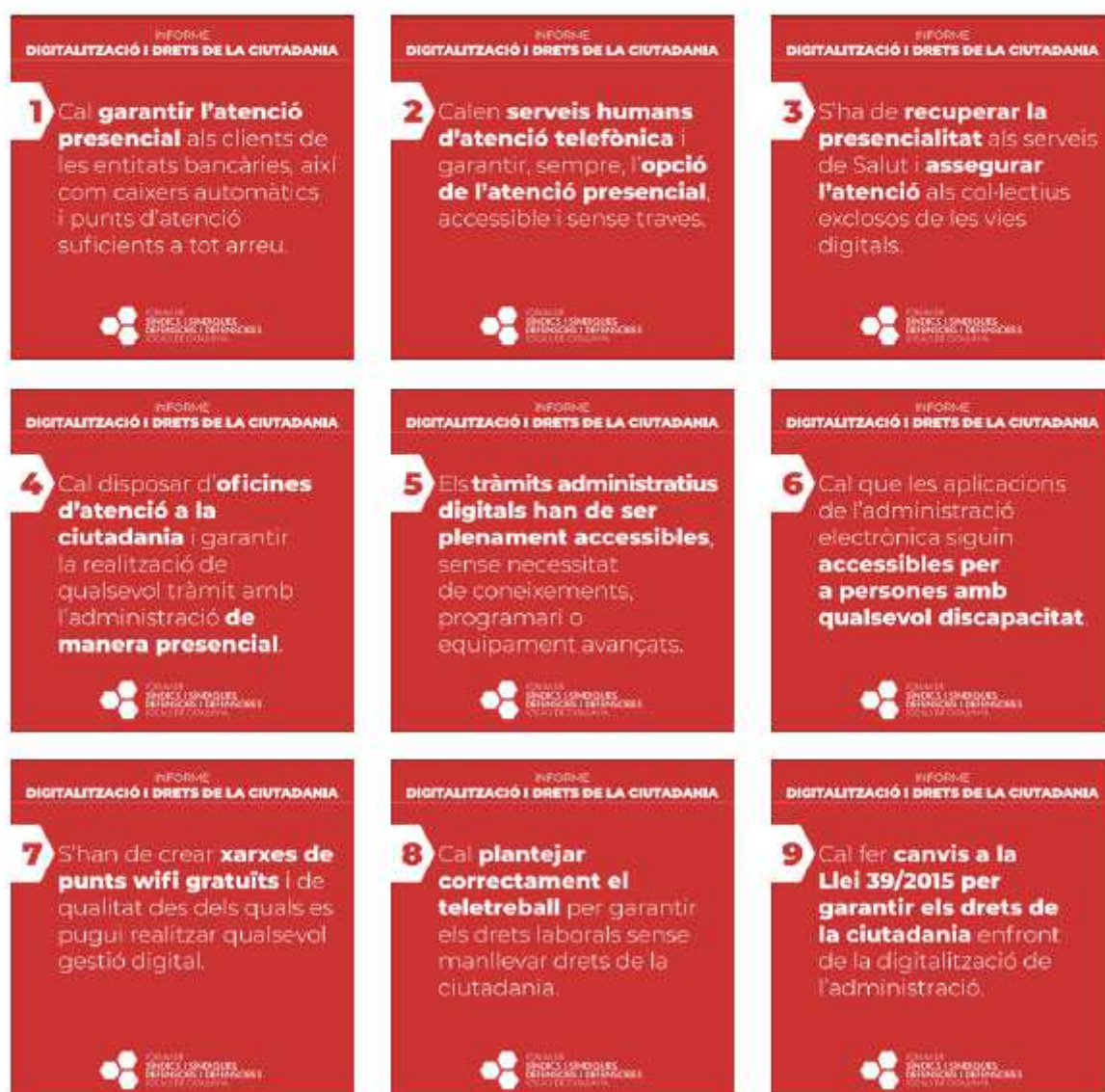
Per tot això, demanem als diversos interlocutors que posin mesures per evitar els greuges derivats de l'accessibilitat a l'àmbit digital. Hi poden haver moltes solucions i nosaltres, com a síndics, síndiques, defensors i defensores locals proposem un seguit de mesures i possibles solucions:

1. A les **entitats financeres (i al govern perquè ho exigeixi com a servei fonamental)** els demanem assegurar l'atenció presencial a clients que ho sol·licitin sense traves així com caixers i punts d'atenció suficients arreu.
2. A les **empreses de subministraments** (gas, electricitat, telefonia...) els demanem serveis humans d'atenció a la ciutadania i assegurar sempre l'opció de l'atenció presencial sense posar-hi traves.
3. Als **serveis de Salut**, recuperar la presencialitat i assegurar l'atenció a col·lectius exclosos de les vies digitals.
4. Als **ajuntaments** disposar d'oficines d'atenció al ciutadà per que ningú es quedi sense poder exercir cap dret i garantir sempre l'accés a qual-sevol tràmit de manera presencial.
5. Als **ajuntaments** disposar d'ordinadors i internet a punts de la població per facilitar l'accés i garantir que totes les aplicacions desenvolupades tenen accessibilitat per a tot tipus de discapacitats.
6. Als **ajuntaments** tenir punts suficients de wifi gratuïts i de qualitat que permetin fer totes les gestions.
7. Als **ajuntaments** i a totes les administracions en general, fer una avaluació del que ha suposat el teletreball. davant l'establiment de reglaments de treball virtual a fi que, mantenint els drets dels treballadors, s'asseguri que no es manlevin drets dels ciutadans ja sovint aquest darrers estan fora dels processos de construcció de les noves realitats.
8. Als **ajuntaments** i a totes les administracions en general, fer realment

accessibles els tràmits administratius digitals. Actualment, per afrontar-ne alguns cal ser autèntic expert. En d'altres casos, són incompatibles amb alguns navegadors o criptics en el llenguatge utilitzat.

9. Al **govern central**, fer els canvis oportuns a la llei 39/15 que assegurin els drets de la ciutadania i no afavoreixi a l'administració

Per tot això, demanem a la ciutadania que exigeixi aquest drets, a l'administració que faci tots els canvis que calgui per garantir-ho.



QUÈ ÉS EL FÒRUMSD?

El Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FòrumSD) és una associació sense ànim de lucre integrada pels síndics, síndiques, defensors i defensores dels Ajuntaments de Catalunya.

Actualment (amb dades de desembre del 2020) **agrupa a un total de 47 sindicatures** (43 a Catalunya i 4 de la resta de l'Estat). A Catalunya el servei arriba a més de la meitat de la població.

Els objectius del FòrumSD són promoure el **creixement i el desenvolupament de la institució**, facilitar la seva **extensió i implantació** als municipis, el desenvolupament de **models de treball i d'actuació conjunts**, així com disposar d'una **xarxa de coordinació, informació, suport, intercanvi i assessorament** entre les diverses sindicatures de proximitat.

Els síndics/ques i defensors/es de proximitat vetllen perquè la ciutadania pugui gaudir d'una **bona administració local**. L'objectiu de la institució és la defensa dels drets de la ciutadania en l'àmbit local, per la qual cosa **poden supervisar l'administració municipal**. La seva actuació permet examinar i resoldre les queixes formulades pels ciutadans i ciutadanes d'acord amb els criteris de **legalitat i d'equitat**. Els síndics/ques i defensors/es també desenvolupen **tasques de mediació** sempre que les parts ho consentin o bé proposen fórmules de conciliació o acord entre l'administració i la ciutadania.

El FòrumSD coordina accions entre les sindicatures, elabora informes, memòries i publicacions que es poden descarregar lliurement de la web sindicatureslocals.cat. També organitza anualment unes jornades de formació per a totes les sindicatures.





El Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya compta amb el suport de





Sindicatura municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat

**C. Major, 43, planta 1a. - Cal Ninyo -
08830-Sant Boi de Llobregat
Telèfon: 936302036
sindicadegreuges@santboi.cat
www-santboi.cat**



Sindicatura municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat

C. Major, 43, planta 1a. - Cal Ninyo -
08830 – Sant Boi de Llobregat
Telèfon: 93 630 20 36
sindicadegreuges@santboi.cat
www.santboi.cat



AJUNTAMENT DE
SANT BOI DE LLOBREGAT