



# **INFORME 2022**

## *Sindicatura municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat*

## Índex

### Primera part

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| 1. PRESENTACIÓ .....                                     | 2  |
| 2. ESTADÍSTICA                                           |    |
| 2.1. Quadre de classificació del total d'expedients..... | 9  |
| 2.2. Gràfics.....                                        | 10 |
| 2.3. Qüestionari individual de qualitat.....             | 26 |
| 2.4. Recull de queixes resoltes per àrees .....          | 30 |
| 2.5. Relació de consultes.....                           | 59 |

### Segona part

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| ANNEX I: ACTIVITATS DE LA SMG..... | 62 |
|------------------------------------|----|

## Presentació



**“El poder no es concedeix, es conquereix a través de la participació política i la lluita constant per la justícia”,** Malala Yousafzai (Premi Nobel de la Pau 2014)

Atenent a allò que diu l'article 84.2 del ROM i l'article 31è. del Reglament del Defensor del Ciutadà (vigent transitòriament), passo a donar-vos compte del contingut de l'informe anual d'actuacions dutes a terme per aquesta Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat durant l'any 2022.

Seguint la sistemàtica dels darrers anys, l'estructura del present informe comença amb la meua presentació i consideracions generals; la segueix un recull estadístic amb diferents indicadors quantitatius i qualitatius, en què es reflecteixen l'actuació duta a terme per la institució que represento al llarg l'any 2022 (fem una comparativa amb l'any anterior 2021), i finalitza amb el resultat d'una enquesta que mostra el grau de satisfacció de les persones usuàries davant el servei prestat. En un tercer apartat es relacionen totes i cadascuna de les queixes per àrees i temàtica, especificant el tipus de resolució i l'estat de tramitació i també una llista amb el total de consultes que ens han estat formulades. 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 cas o pel nombre de persones que han plantejat queixes semblants. L'informe conclou amb un capítol relatiu a l'activitat institucional i de difusió de la institució.

L'activitat d'aquesta Sindicatura al llarg de l'any 2022 s'ha concretat en 381 actuacions (387 al 2021), és a dir, ha baixat molt lleugerament, un 1'5% respecte de l'exercici 2021.

L'esmentada xifra de **381** es desglossa en: **107** queixes, que suposen un augment d'un 12'6% respecte de l'any passat, en què se'n van registrar 95; **94** consultes, assessorament i sol·licitud d'informació molt variat (se n'han fet un 5,6% més que a l'any 2021, amb 89 registres comptabilitzats); **131** consultes relacionades amb la tramitació dels expedients (143 al 2021), s'ha iniciat **1** actuació d'ofici (5 al 2021); i finalment hem atès **48** intervencions de molt diversa mena (55 al 2021), les quals les hem inclòs en el camp d'Altres.

**S'han efectuat un total de 381 actuacions i s'han tramitat 107 queixes (un 12,6% més que al 2021).**

Els procediments qualificats de queixes globalment signifiquen **1,28** queixes per cada mil habitants; i han sigut resolts, finalitzats i tancats dins de l'exercici un 93% dels

expedients (89% al 2021); un 6% han estat arxivats per desistiment; i l'1% restant es computarà en l'exercici següent (11% al 2021).

Com ja hem fet constar en els darrers informes anuals, des de la Sindicatura detectem les problemàtiques i necessitats de la ciutat; analitzem cada cas que ens arriba amb una visió legal, argumentada i molt fonamentada, i fem una recomanació a l'Ajuntament amb propostes i solucions. I cal dir que, en molts casos, l'Administració corregeix la seva actuació en el decurs de la tramitació de la queixa.

D'aquest 93% de queixes un 35% dels casos plantejats (un 25% al 2021) s'han resolt satisfactòriament: 36 queixes amb la intermediació amb les àrees competents, i 1 queixa amb recomanacions adreçades a l'Alcaldia; i un 58% (50% al 2021) de les queixes han estat desestimades: 18 perquè la persona interessada no havia fet cap actuació municipal prèvia abans d'adreçar-se a la síndica; 17 perquè l'actuació de l'Administració municipal havia estat correcta; 12 perquè encara restava oberta la via administrativa; 8 perquè la seva resolució corresponia a un altre organisme o institució; i 8, atès el conveni de col·laboració entre ambdues institucions, i perquè depassava el nostre àmbit competencial, es van derivar a la Sindicatura de Greuges de Catalunya per a la seva resolució.

**S'han resolt satisfactòriament 36 queixes mitjançant la intermediació amb l'àrea competent i 1 queixa amb recomanacions a l'Alcaldia.**

Quant a la recepció de queixes la via més usual, el correu electrònic, sobresurt com a canal més utilitzat per adreçar-se a la Sindicatura (amb un 56%). Les atencions presencials i telefòniques, cada vegada més, són sol·licitades per la gent més gran, per tenir més dificultats per accedir a l'aplicatiu telemàtic.

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 2022 s'han registrat 1349 entrades (2060 al 2021).

Si posem la mirada a com han afectat les queixes als barris, en termes absoluts, i com ja és habitual, els barris de major població solen rebre més queixes. Així, ben diferenciat de la

resta, destaca el barri de Marianao, que amb una població de 31.750 habitants, ha registrat 40 queixes com a barri de la persona que formula la queixa i 39 com a barri objecte de la queixa.

Tanmateix, en termes relatius, per cada 1.000 habitants, l'estudi mostra que els barris que major nombre de queixes han rebut han sigut: el barri Centre que, amb una població de 14.812 habitants, ha rebut 1,35 queixes com a barri de la persona sol·licitant; i el barri Casablanca, que amb una població de 5.582 n'ha registrat 1,79 com a barri objecte de la reclamació.

Altrament, per raó de gènere i edat, la participació de les dones ha significat una 61% del total (de fet, cal posar de relleu que en els darrers cinc anys la proporció de dones que s'adrecen a la Sindicatura ha anat incrementant). I quant a l'edat, el grup de persones d'entre 31 i 50 anys continua sent el de major nombre de queixes registrades.

Pel que fa al tipus de queixes relacionades amb les àrees de l'organització municipal, el resultat és molt semblant al d'anys anteriors. L'àrea de major incidència és la de Ciutat Sostenible i Saludable, la qual abasta el 40% del total de les queixes (46% al 2021): s'hi inclouen 11 queixes relacionades amb infraestructures, espai públic i mobilitat, 9 de medi ambient, 8 de salut pública, 8 relacionades amb llicències d'obres i projectes d'obres, 4 amb consum i comerç i 3 que tenen a veure amb equipaments municipals. D'aquesta àrea les queixes més recurrents ho han estat per molèsties de contaminació acústica ocasionades per la realització d'obres, pels camions del servei de recollida de residus, o pel mal funcionament d'un compressor d'un aparell d'aire condicionat d'un equipament públic; però també per mal estat de les voreres i la calçada, per la necessitat de més punts d'il·luminació, per demanar col·locar pilons per evitar aparcaments indeguts; o per la necessitat d'eliminar diverses plagues d'insectes, paneroles o rossegadors. És rellevant destacar que al llarg de 2022 i com ja va passar l'any anterior, hem rebut diverses queixes relacionades amb deficiències amb el funcionament del transport públic a la nostra ciutat (autobussos), com ara: persones amb mobilitat reduïda, que s'han vist afectades pels retards i problemes d'accessibilitat pel nul o mal funcionament de les rampes d'accés, que impedeix sovint que aquestes persones puguin pujar, vulnerant-se el seu dret a la mobilitat.

L'Àrea d'Aliances, Innovació i Govern Intern aplega el 19% del total de les queixes registrades, de les quals, quantitativament, hem

de fer especial menció a les que tenen a veure amb el desacord amb el recàrrec de l'IBI d'immobles desocupats, ja que en alguns casos, per error, es van considerar desocupats habitatges on hi vivien persones empadronades des de feia anys; i d'altres per incomprensió de la mesura i per ignorar com s'havia de justificar que l'habitatge no estava buit. Segons el nostre parer, fora bo que, abans de la implementació de mesures tributaries tan sensibles com aquesta, s'acompanyessin d'un esforç pedagògic i divulgatiu dels objectius del tribut.

Un altre nombre important de queixes ho han estat per desacords amb embargaments i cobraments de recàrrecs improcedents de taxes i tributs. En aquest punt vull ressaltar aquelles queixes de propietaris de locals comercials que, tot i no ser els titulars de l'activitat que hi desenvolupen els llogaters, els cobren directament la taxa de residus comercials com a propietaris del local. I, altrament, algunes de les queixes vinculades a tributs, implícitament, també inclouen dificultats afegides a l'hora de contactar telefònicament i presencialment a l'ORTG. Aquesta problemàtica persisteix, tal com ja vam palesar a l'anterior informe, suposant una vulneració del dret a la bona administració. També han estat objecte de queixa el desacord amb resolucions de reclamacions patrimonials.

Si ens fixem en l'Àrea de Seguretat Pública, amb un 14% de queixes comptabilitzades, destaquen les que manifesten desacord amb sancions imposades per la policia local per la presumpta vulneració de la normativa de trànsit, així com per incomprensió d'algunes sancions incoades per, presumptament, no haver estat informat de si realment es tractava d'un advertiment i/o sanció.

En quant a l'àmbit de Serveis Socials, aquesta institució ha tractat queixes sobre situacions en què les persones que reben una prestació social, per raó de la fiscalitat, tenen un resultat econòmic final que les penalitza, com si fossin ingressos per rendes de treball, repercutint haver percebut l'ajut en la renda disponible per destinar a les necessitats bàsiques familiars. Al passar això, es perd l'objectiu i la finalitat de la prestació com a mecanisme protector de la situació de necessitat específica. Davant d'això, és necessari revisar la normativa fiscal per lluitar contra la desigualtat, la pobresa i l'exclusió social, perquè una fiscalitat justa i equitativa, que redistribueixi correctament la riquesa, és el millor instrument per aconseguir una societat més equilibrada.

Sovint la ciutadania no sempre és prou

conscient de la repercussió de plantejar els seus greuges. Per això vull posar en valor la capacitat de transformació que té aquest fet. Segons el nostre parer, les queixes i les actuacions d'ofici, mes enllà del seu valor individual, tenen una repercussió en la comunitat, de manera que és important no només que l'Administració les atengui en cada cas concret, sinó que han de servir per transformar, com així ha estat en cinc casos, que a partir de les queixes plantejades per la ciutadania, aquestes han tingut incidència en canvis en dues ordenances municipals, i una normativa comarcal. Descriuim, a tall d'exemple, una queixa plantejada pel desacord amb el cost del servei de transport adaptat fix a Sant Boi, necessari per a un fill amb discapacitat, per poder assistir a un centre ocupacional, la qual va suposar fer importants modificacions a l'Ordenança fiscal d'enguany; i una altra queixa que per manca de claredat dels requisits per poder-se beneficiar de la bonificació de vehicles ECO, també va propiciar la realització d'una petita esmena a la corresponent Ordenança fiscal d'enguany, per així evitar errors d'interpretació.

Deixant a banda les àrees, fent referència al camp d'Altres, amb un 17% de queixes, aquestes corresponen a expedients derivats a altres organismes i/o administracions, i que en la majoria dels casos es van derivar a la Sindicatura de Greuges de Catalunya. Especial menció faré a nombroses queixes/consultes sobre la deficient atenció sanitària (especialment a l'Hospital de Sant Boi). Però també vull destacar la derivació d'un important nombre de queixes que van plantejar famílies amb fills/es amb trastorn d'espectre autista, per dèficits de suport en l'escolarització d'infants i joves a l'escola ordinària amb el suport de diferents tipus de mesures segons les necessitats d'aprenentatge de cada alumne. A Catalunya el decret 150/2017, de l'atenció educativa a l'alumnat en el marc d'un sistema educatiu inclusiu, va suposar un important pas endavant que apostava per més suports específics per a aquest tipus d'alumnat. La realitat és que el sistema presenta dificultats i encara és lluny de ser inclusiu.

Altres queixes ho han estat per fuites involuntàries de consum d'aigua, les quals es van derivar a la defensora del client d'aigües de Barcelona en virtut del conveni de col·laboració subscrit entre ambdues defensories. Cal dir que totes es van resoldre de forma àgil i favorable.

Així mateix, es va derivar la queixa d'un estudiant al defensor de l'estudiant de la UPC.

Hem detectat casos de denegació de beques



menjador a famílies que no podien acreditar uns ingressos regularitzats per no disposar de DNI. Conjuntament amb el Síndic de Cornellà vam prendre la iniciativa d'adreçar-nos al regidor responsable de l'Àrea del Consell Comarcal del Baix Llobregat i, en base a l'argumentari d'una resolució del Síndic de Greuges de Catalunya de l'any 2018, que indicava que el dret a l'educació preval per damunt d'altres circumstàncies, el Consell Comarcal enguany ha introduït modificacions de millora en la normativa de les bases que regulen l'adjudicació de les beques menjador.

D'una banda, vull deixar constància que pràcticament de totes les àrees s'han registrat queixes per manca de resposta o resposta fora del termini preestablert. Per la seva rellevància quantitativa, han estat un tema recurrent de greuge per part de la ciutadania. Considerem que un excés de retard en la resposta és difícil de justificar des de la perspectiva del dret al bon govern.

**Pràcticament de totes les àrees s'han registrat queixes per manca de resposta o resposta fora del termini preestablert. Un excés de retard en la resposta és difícil de justificar des de la perspectiva del dret al bon govern i a la bona administració.**

D'una altra, tenint en compte el còmput sobre terminis de resolució i d'execució dels expedients de queixa, resulta positiu que en ambdós casos s'hagi fet en menys de quinze dies. No obstant això, igualment hem de fer una crida especial a escurçar el termini d'execució d'aquells expedients que es van resoldre favorablement, com a signe d'eficàcia i transparència de què hauria de ser objecte l'Administració. Un exemple punyent, precisament, d'això últim, és el d'un expedient de 2020 sobre una reclamació patrimonial per danys a la roda d'un vehicle per l'impacte amb un perfil metàl·lic existent en un extrem d'un pas de vianants que, malgrat haver estat acceptada per l'alcalde la recomanació de la síndica de devolució de l'import de la roda al setembre de 2022, encara no s'ha executat.

Quant al grau d'acceptació per part de l'alcalde, igual que va passar al 2021, enguany, l'única resolució amb recomanacions, suggeriments, etc. emesa per aquesta síndica abans de finalitzar el 2022, encara resta

pendent del seu pronunciament a la data de la presentació d'aquest informe d'actuacions. Com ja hem expressat amb anterioritat, cal agilitar el termini de resposta per no demorar el termini d'execució de les recomanacions, especialment si aquestes són acceptades.

Finalment, quant a l'estat de tramitació dels 10 expedients de queixa que van restar pendents de resolució a l'informe 2021, a data 31/12/2022: cinc queixes van ser estimades amb intermediació amb les àrees competents, dues desestimades perquè l'actuació municipal havia estat correcta i ajustada a dret i les tres restants van ser desestimades perquè la seva resolució pertanyia a una altra administració.

Aquesta Sindicatura de Greuges valora positivament la bona predisposició que tenen totes les àrees de l'administració municipal amb qui es relaciona la institució, tant pel que fa a la tramitació de les queixes com pel que fa a la receptivitat dels suggeriments. En qualsevol cas, vull destacar el fet que la Sindicatura de Greuges no ha detectat situacions d'obstaculització de la seva tasca per part de l'administració. Malgrat que alguns departaments tenen demores i dificultats per tramitar les nostres sol·licituds, la seva resposta és positiva i de col·laboració. En aquest sentit, vull posar de relleu i exemple l'agilitat i bona resolució de l'Àrea de Seguretat Pública. La Sindicatura, però, continuarà tossudament treballant per millorar les dades de tramitació i d'acceptació de les recomanacions.

Així mateix, la Sindicatura té la voluntat de continuar treballant amb tots els actors rellevants, com són les entitats i associacions de la ciutat, així com també amb les sindicatures locals aplegades en el FòrumSD que estan a primera línia en la defensa de drets, i amb la Síndica de Greuges de Catalunya, la Sra. Esther Giménez-Salinas, institució amb la que s'ha avançat en col·laboració i comunicació.

Del qüestionari que avalua el grau de satisfacció del servei que ofereix la Sindicatura municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat, tot i que oferim una valoració més detallada a l'apartat corresponent, cal ressaltar que el 94% (95% al 2021) de les respostes rebudes manifesta 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 resoldre'l.

Igualment interpretarem com a positiu el fet que hagi persones que es tornen a adreçar a la Sindicatura per formular una queixa o demanda d'informació diversa. Aquest any ha estat un

29% (21% al 2021).

Són eixos transversals de tota la nostra actuació, la capacitat d'escolta, la proactivitat, la justícia i l'eficàcia. Tot plegat, amb la voluntat de ser una institució útil per a la ciutadania, que ajudi a resoldre problemes puntuals amb l'Administració i a detectar problemes, tensions i disfuncions estructurals que, per mitjà de la nostra intervenció, es puguin resoldre. Les recomanacions i les actuacions d'ofici emeses pretenen l'objectiu de millorar actuacions o serveis municipals i que els drets de les persones siguin considerats per l'Administració.

A partir de la valoració i tractament dels expedients tramitats per la sindicatura, ens permetem aportar una sèrie de propostes que volem destacar:

La contaminació acústica és un dels problemes mediambientals més comuns a les ciutats, i en els darrers anys ha estat un motiu de queixa recurrent que la ciutadania de Sant Boi de Llobregat presentava a la Sindicatura. No podem permetre que l'elevat soroll s'instauri, es normalitzi a les nostres vides. Sensibilitzada amb aquesta problemàtica, vaig emetre una actuació d'ofici amb propostes i suggeriments, posant el focus en com repercuteix a nivell ambiental l'elevat soroll especialment en algunes zones de la nostra ciutat, i com afecta a la nostra salut, a la nostra qualitat de vida, i la nostra convivència. Molts informes que tracten aquesta problemàtica indiquen que la població de les ciutats està exposada a nivells de soroll superiors als que l'OMS ja considera negatius per a la salut. La protecció contra el soroll hauria de ser una de les prioritats a tots els nivells de l'Administració, especialment la municipal. És per aquest motiu que a nivell europeu la Directiva 2002/49/CE s'ha de desplegar amb urgència.

**La contaminació acústica és un dels problemes mediambientals més comuns a les ciutats, i en els darrers anys ha estat un motiu de queixa recurrent que la ciutadania de Sant Boi de Llobregat presentava a la Sindicatura.**

Però, com també hem exposat en els darrers informes, els efectes de la crisi climàtica, com la sequera i l'increment de la temperatura, la protecció del medi natural i del territori és una altra de les preocupacions. Per això, des de la Sindicatura, hem de seguir reiterant la

necessitat de continuar encarant reptes com el del dret al medi ambient, dret a viure en un entorn no contaminat (sense contaminació acústica i atmosfèrica).

És important destacar que els 17 objectius i les 169 accions dels ODS definits des de les Nacions Unides, només seran possibles si es despleguen des de la proximitat. Per això cal valorar projectes com, patis escolars amb tendals i vegetació, bonificacions per incentivar energies i la mobilitat sostenible, espais i corredors verds, refugis climàtics...

Cal millorar la coordinació entre departaments, especialment quan algun tràmit és competència de més d'un. També, en la mesura del possible, cal simplificar els tràmits administratius i fer-los més accessibles a les persones. I si establim un denominador comú en el conjunt d'actuacions de la Sindicatura, la proposta ha de ser la millora dels processos administratius per garantir els principis d'eficàcia, proporcionalitat, seguretat jurídica, transparència i eficàcia, recollits en la Llei del procediment administratiu comú de les administracions públiques. També cal impulsar un ús del llenguatge més clar i entenedor, pensant en la ciutadania. Aquest objectiu també l'intentem aplicar a la nostra institució. En aquest sentit, enguany hem presentat una actuació d'ofici, i felicitem la sintonia compartida per l'Ajuntament amb aquesta proposta, ja que, tot i que formarà part del contingut de l'informe d'actuacions de l'any vinent, us avancem que ja ha estat acceptada per l'Alcaldia.

**Cal millorar la coordinació entre departaments, especialment quan algun tràmit és competència de més d'un. També, en la mesura del possible, cal simplificar els tràmits administratius i fer-los més accessibles a les persones.**

És rellevant mencionar que per evitar els desajustos que es deriven de la cita prèvia, perquè no pot ser un requisit absolut ni està avalat per llei, cal aconseguir que no es converteixi en un obstacle per a l'accés de la ciutadania. En aquest sentit, la Síndica de Greuges de Catalunya va demanar a totes les Administracions acabar amb aquesta pràctica perquè en dificultava l'accés de la ciutadania i des del Fòrums de sindicatures i defensories també ens havien pronunciat en el mateix sentit. Així mateix, vull ressaltar que el passat 11 de

juliol la Generalitat va aprovar eliminar la l'obligatorietat de la cita prèvia per accedir a serveis i tràmits.

També, cal seguir fomentant el dret de les persones a ser assistides en l'ús dels mitjans electrònics per relacionar-se amb l'administració, aplicant una mirada interseccional, i continuar promovent accions per avançar en una veritable inclusió digital més enllà de les qüestions únicament relacionades amb l'accés.

Des del punt vista socioeconòmic, cal assenyalar que és imprescindible continuar posant l'èmfasi en l'àmbit social. En el marc de la crisi econòmica i social derivada de la pandèmia i la conseqüència de l'agressió russa a Ucraïna, a banda de la crisi de persones refugiades, l'augment de preus de l'alimentació i l'increment exponencial dels preus dels subministraments d'electricitat i gas a les llars, que s'ha vist agreujat per unes taxes d'inflació a Europa que feia dècades que no es veien. Precisament, combatre la pobresa energètica i concertar mesures de suport a les famílies que es troben en aquesta situació, per això els poders públics van aprovar durant el 2022 un seguit de mesures excepcionals. El Dret a l'energia es considerat un dret humà, que es va aprovar incloure a la Declaració Universal de Drets Humans Emergents (DUDHE) Monterrey 2007.

**Des del punt de vista socioeconòmic, cal assenyalar que és imprescindible continuar posant l'èmfasi en l'àmbit social.**

De mitjana, un 46% es destina a l'habitatge de la despesa familiar, Especialment preocupant és l'accés efectiu a un habitatge digne, per l'elevat preu de l'habitatge del mercat privat i la manca d'un parc d'habitatges destinat a polítiques socials que sigui suficient. A Catalunya el parc d'habitatge social no supera el 3% del parc d'habitatges construït.

Esperem que amb la previsió de l'esperat projecte de construcció d'habitatges a l'espai de la caserna, Sant Boi de Llobregat superi els percentatges d'habitatges assequibles.

Una de cada cinc persones a Catalunya es troba en una situació d'extrema vulnerabilitat i té dificultats per satisfer les seves necessitats bàsiques, tal com reflecteix l'enquesta de

Condicions de vida realitzada anualment per l'INE (Institut Nacional d'Estadística). Amb aquestes dades, el percentatge de població en risc de pobresa o exclusió social a Catalunya arriba actualment al 25,90% i el que és més preocupant, és la taxa encara més alta en menors de 16 anys (32,60%).

Malgrat, s'han aplicat mesures per mitigar els efectes de la inflació, com l'augment del Salari Mínim Interprofessional i les polítiques de bonificació del transport públic o de reducció de l'IVA en productes bàsics, tot i tenir ingressos, moltes persones treballadores no poden viure dignament.

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...

Front l'augment de les desigualtats socials i econòmiques, la política social ha de vetllar pels més vulnerables, ja que són els que pateixen en major grau les conseqüències de les deficiències del sistema. Treballar pel benestar de tothom exigeix compromís i coherència.

En el nostre context creïem superades certes idees i prejudicis, per això cal estar alerta a l'increment de posicionaments discriminatoris contra les dones i de discursos d'odi respecte de les persones LGTBI i de persones immigrades, sovint acompanyats d'agressions. A la nostra ciutat s'han de continuar adoptant formes pedagògiques, sensibilitzadores i creatives en la tasca de prevenció de les violències per raó de gènere o LGTBI-fòbia.

**A la nostra ciutat s'han de continuar adoptant formes pedagògiques, sensibilitzadores i creatives en la tasca de prevenció de les violències per raó de gènere, xenofòbia o LGTBI-fòbia.**

Altrament, quant a la meva activitat, com ja és conegut, des del mes de març de l'any passat vaig ser escollida presidenta a l'assemblea de membres del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya



(FòrumSD), institució que reuneix més d'una quarantena d'ombudsperson municipal tant de Catalunya com d'Espanya. Durant aquest temps he compatibilitzat la tasca de la Sindicatura amb la direcció del FòrumSD.

És rellevant ressaltar que hem desenvolupat l'objectiu de redactar un projecte de llei per tenir un marc regulador comú per a les sindicatures municipals, perquè tot i que l'Estatut de Catalunya i la Llei de bases de règim local descriu la institució de les sindicatures, no existia un desplegament normatiu específic que homologués el funcionament. L'11 de desembre els grups parlamentaris d'ERC, PSC-Units, JxCat, CUP i ECP van registrar al Parlament de Catalunya la proposició de Llei de les Sindicatures Locals de Catalunya, la qual està pendent de debat i aprovació, tot esperant que ben aviat sigui una realitat.

**El Fòrum de sindicatures i defensories locals de Catalunya hem desenvolupat l'objectiu de redactar un projecte de llei per tenir un marc regulador comú per a les sindicatures municipals, que resta pendent de ser aprovat pel Parlament de Catalunya.**

Conjuntament, el FòrumSD i les sindicatures, també hem treballat temes d'interès comú i preocupació per les sindicatures, com l'administració electrònica, la bretxa digital, la cita prèvia, els serveis socials municipals i, també conjuntament amb la Síndica de Greuges de Catalunya, hem constituït un equip de treball per tractar la problemàtica de l'habitatge. I tots junts hem preparat un informe on a partir de dades, es fa palès que la proximitat és clau per defensar els drets de la ciutadania.

En darrer lloc afegir que, fruit d'un acord amb la Síndica de Greuges de Catalunya, des del mes de desembre la nostra entitat, el FòrumSD, disposa d'una oficina a la seu de la Síndica de Greuges de Catalunya.

A la vista del resultat global del present Informe i sempre amb l'objectiu de millorar els aspectes d'insatisfacció detectats, aquesta síndica es compromet a continuar treballant colze amb colze amb el consistori en pro d'una bona atenció ciutadana; amb el ple convenciment que per assolir una millor governança i millor Administració, és clau enfortir els imprescindibles drets de proximitat.

La constatació de l'extraordinària rellevància de la qualitat institucional, el bon govern i la bona administració i l'ètica pública, té relació amb disposar d'eines com un codi ètic, cartes de serveis, etc. Per això en aquest punt és obligat fer una especial menció a la tasca i la voluntat de revisió i actualització de l'anterior codi ètic aprovat el 2012; tasca en la que la Sindicatura ha participat d'aquest procés, que va concloure el passat mes de novembre amb l'aprovació d'un nou codi ètic.

Cal destacar, finalment, la tasca de suport en el funcionament de la institució de l'Olga Villaluenga, així com l'aportació dels estudiants en pràctiques de la Facultat de Dret de la Universitat de Barcelona.

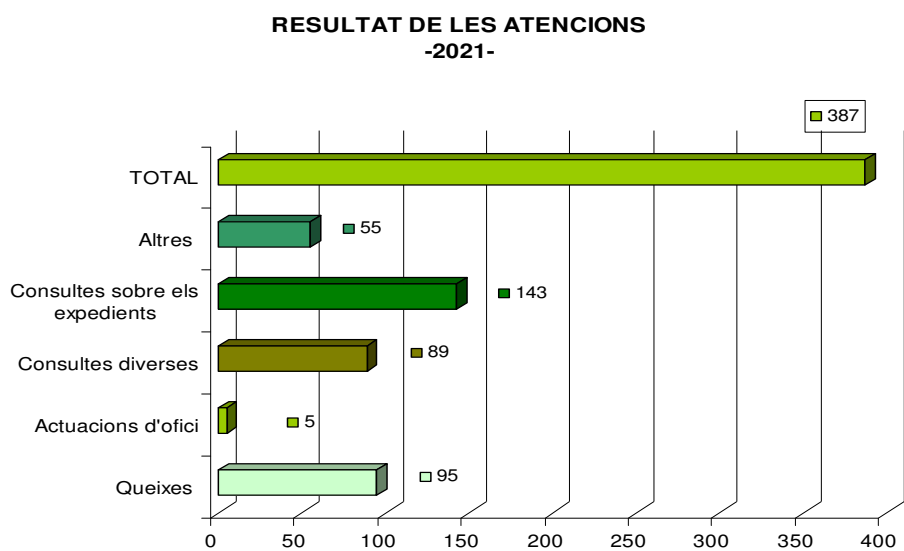
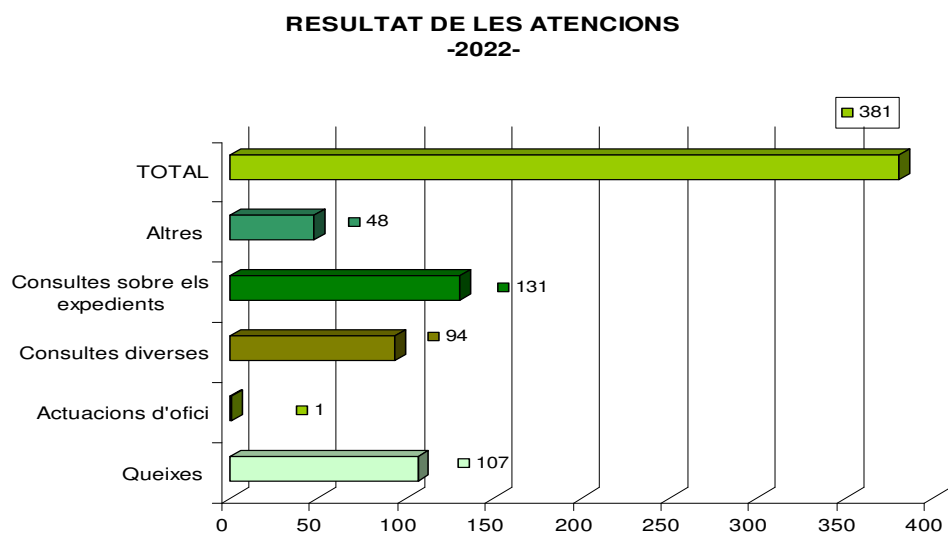
I un reconeixement especial a la ciutadania, a les/els professionals municipals. I una menció especial als regidors i les regidores de l'anterior plenari que van finalitzar el seu mandat, i la benvinguda als i les integrants de la nova corporació i a l'equip de govern.

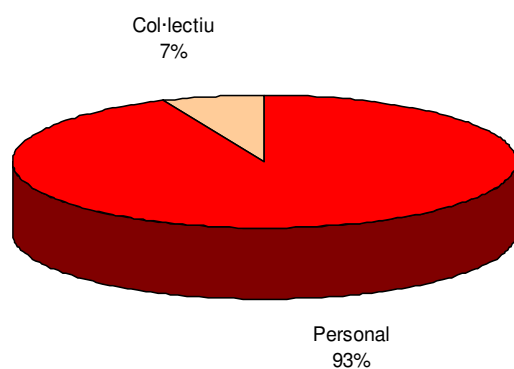
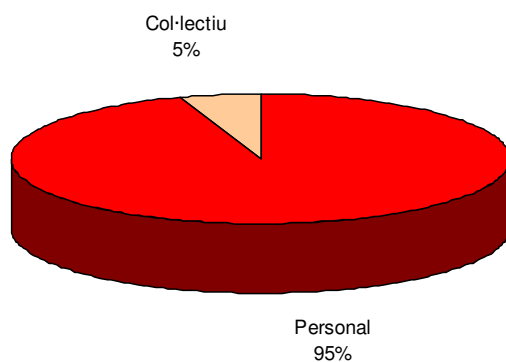
Dolors Vallejo Calderón  
Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat

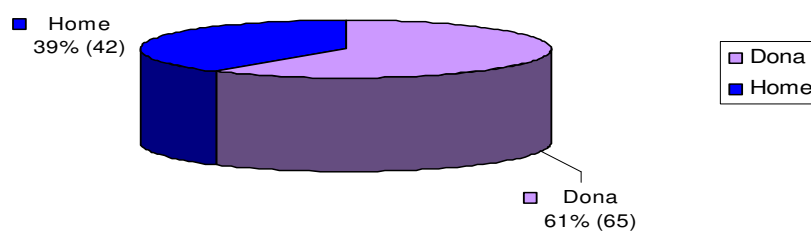
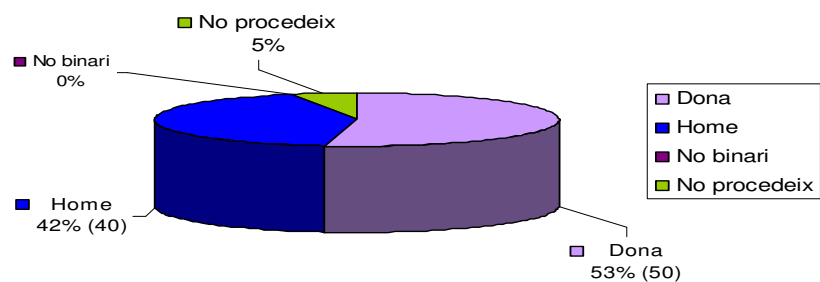
Juliol 2023

|                                      |                                                                                   |                            |                           |                                |                                          |     |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------|--------------------------------|------------------------------------------|-----|
| TOTAL ACTUACIONS 2022                |  |                            |                           |                                | Síndica Municipal de Greuges<br>Sant Boi |     |
|                                      |                                                                                   |                            |                           |                                |                                          |     |
|                                      |                                                                                   |                            |                           |                                |                                          |     |
|                                      |                                                                                   |                            |                           |                                |                                          |     |
|                                      | Queixes                                                                           | Admeses                    | Estimades                 | Intermediació                  | 36                                       |     |
|                                      |                                                                                   |                            | Estimades amb recomanació | Acceptada totalment            |                                          |     |
|                                      |                                                                                   |                            |                           | Acceptada parcialment          |                                          |     |
|                                      |                                                                                   |                            |                           | NO acceptada                   |                                          |     |
|                                      |                                                                                   |                            |                           | Pendent de Resposta            | 1                                        |     |
|                                      |                                                                                   |                            | Desestimades              | Intermediació                  | 17                                       |     |
|                                      |                                                                                   |                            |                           | No actuació mpal. prèvia       | 18                                       |     |
|                                      |                                                                                   |                            |                           | Restar oberta via admva.       | 12                                       |     |
|                                      |                                                                                   |                            |                           | Sense recomanació              |                                          |     |
|                                      |                                                                                   |                            | Derivades                 | Defensor del Pueblo            |                                          |     |
|                                      |                                                                                   |                            |                           | Síndic de Greuges de Catalunya | 8                                        |     |
|                                      |                                                                                   |                            |                           | Altres defensors/res           |                                          |     |
|                                      |                                                                                   |                            |                           | Altres derivacions             | 8                                        |     |
|                                      |                                                                                   |                            | TOTAL DERIVADES           |                                |                                          | 16  |
|                                      | Arxivades per desistiment                                                         |                            |                           | 6                              |                                          |     |
|                                      | En tràmit                                                                         |                            |                           | 1                              |                                          |     |
|                                      | NO admesa                                                                         |                            |                           |                                |                                          |     |
|                                      | TOTAL QUEIXES                                                                     |                            |                           |                                |                                          | 107 |
|                                      | Actuacions d'ofici                                                                | Amb recomanació            | Acceptada totalment       |                                |                                          |     |
|                                      |                                                                                   |                            | Acceptada parcialment     |                                |                                          |     |
|                                      |                                                                                   |                            | No acceptada              |                                |                                          |     |
|                                      |                                                                                   |                            | Pendent de resposta       | 1                              |                                          |     |
|                                      |                                                                                   | Arxivada sense recomanació |                           |                                |                                          |     |
| En tràmit                            |                                                                                   | 1                          |                           |                                |                                          |     |
| TOTAL OFICI                          |                                                                                   |                            |                           |                                | 1                                        |     |
| Consultes, Informació, Assessorament |                                                                                   |                            |                           |                                | 94                                       |     |
| Consultes sobre els expedients       |                                                                                   |                            |                           |                                | 131                                      |     |
| TOTAL CONSULTES                      |                                                                                   |                            |                           |                                | 225                                      |     |
| Altres                               |                                                                                   |                            |                           |                                |                                          |     |
| TOTAL ALTRES                         |                                                                                   |                            |                           |                                | 48                                       |     |
| TOTAL ACTUACIONS                     |                                                                                   |                            |                           |                                | 381                                      |     |

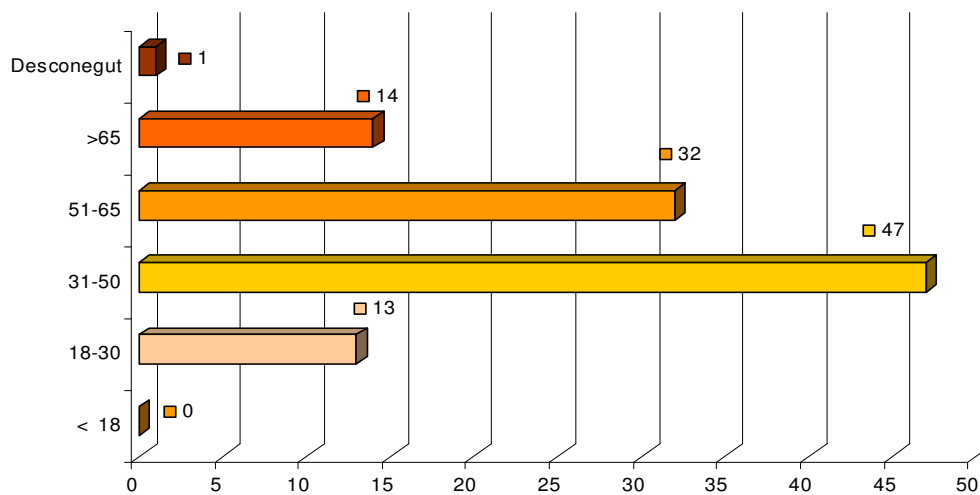
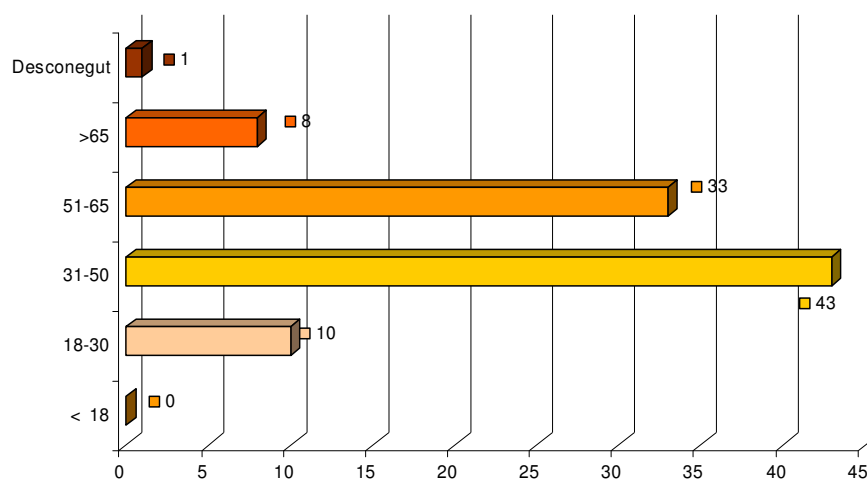
|                                                                |                                                                                     |         |                                          |                                                    |    |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------------------------------------|----------------------------------------------------|----|
| QUEIXES REFERIDES AL 2021-<br>ESTAT DE TRAMITACIÓ A 31/12/2022 |  |         | Síndica Municipal de Greuges<br>Sant Boi |                                                    |    |
|                                                                |                                                                                     |         |                                          |                                                    |    |
|                                                                | Queixes                                                                             | Admeses | Estimades                                | Intermediació                                      | 5  |
|                                                                |                                                                                     |         | Desestimades                             | Intermediació (actuació municipal correcta)        | 2  |
|                                                                |                                                                                     |         | Desestimades                             | Pertany a un altre administració la seva resolució | 3  |
|                                                                |                                                                                     |         |                                          |                                                    |    |
| TOTAL QUEIXES                                                  |                                                                                     |         |                                          |                                                    | 10 |

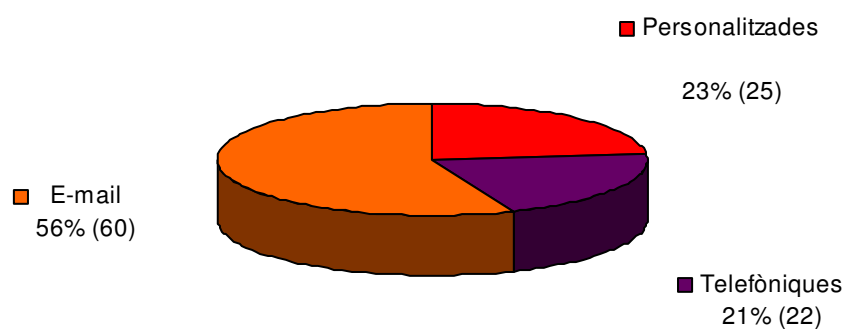
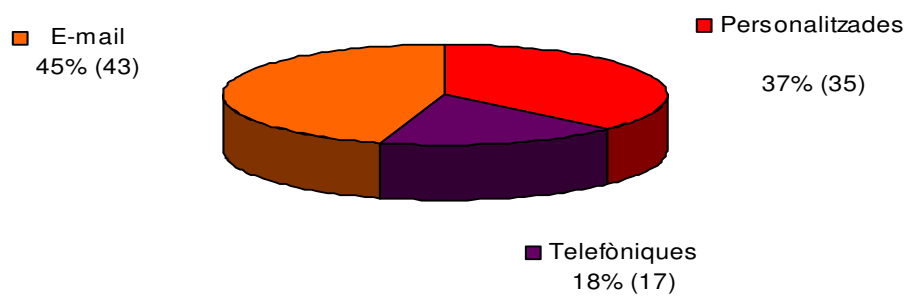
**GRÀFIC 1**

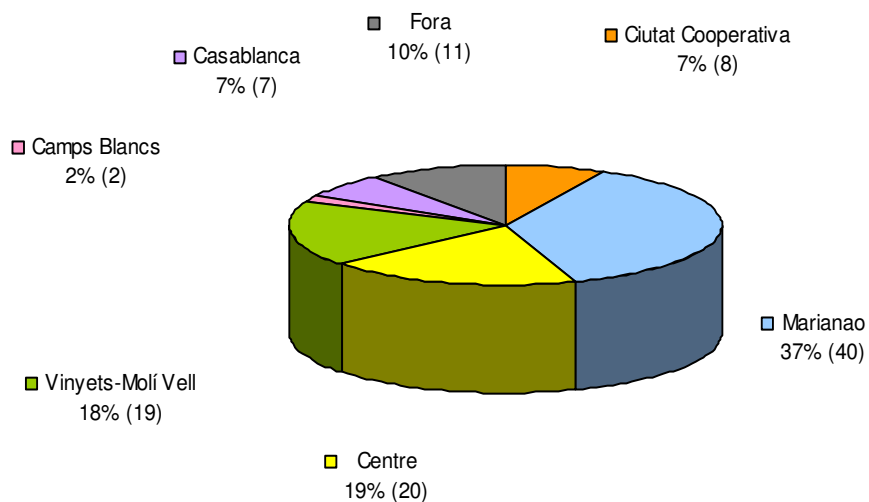
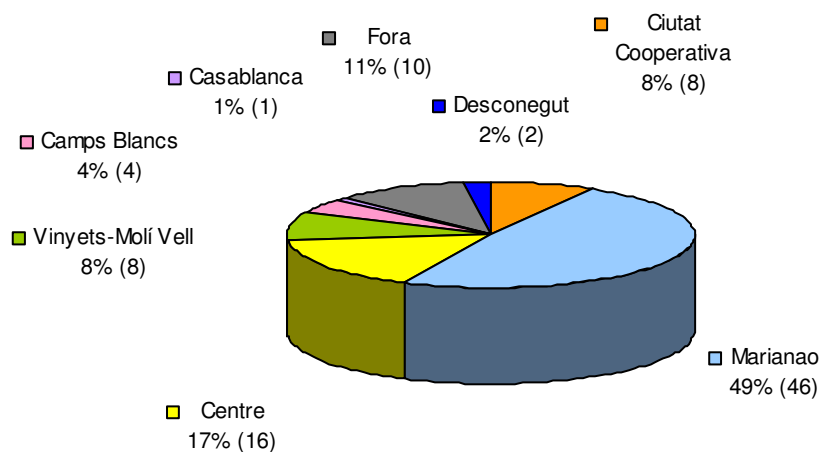
**GRÀFIC 2****QUEIXES PER TIPUS DE SOL·LICITANT 2022****QUEIXES PER TIPUS DE SOL·LICITANT 2021**

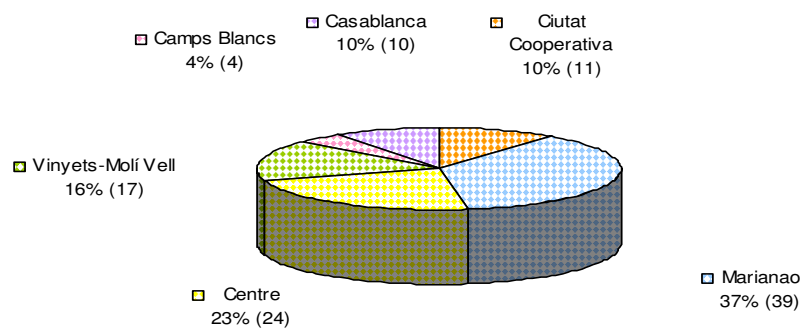
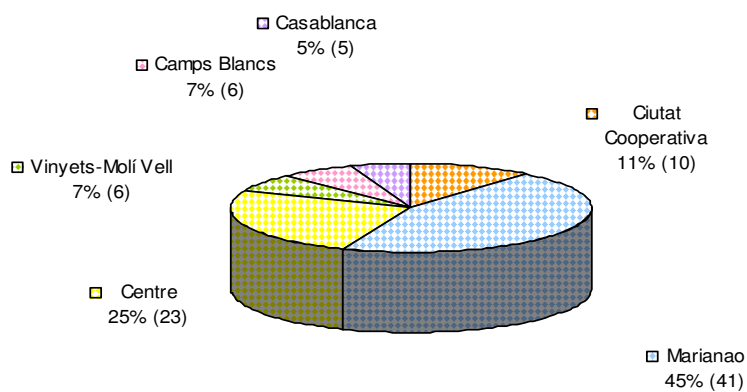
**GRÀFIC 3****QUEIXES PER RAÓ DE GÈNERE 2022****QUEIXES PER RAÓ DE GÈNERE 2021**

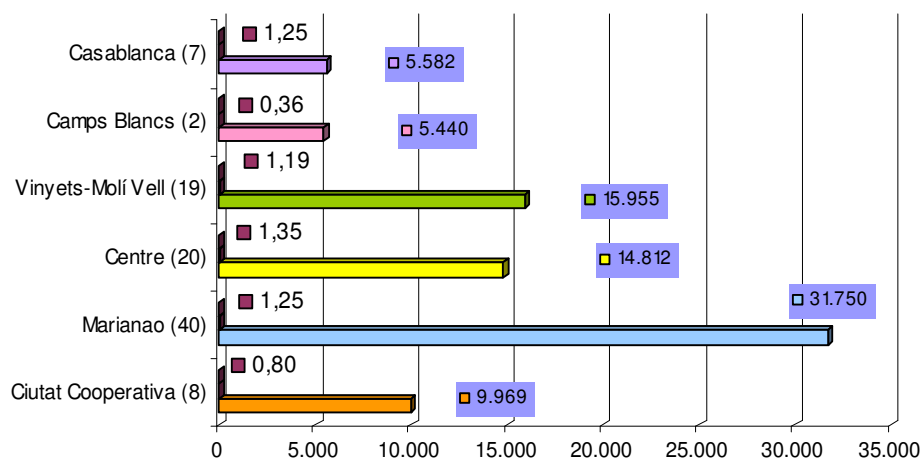
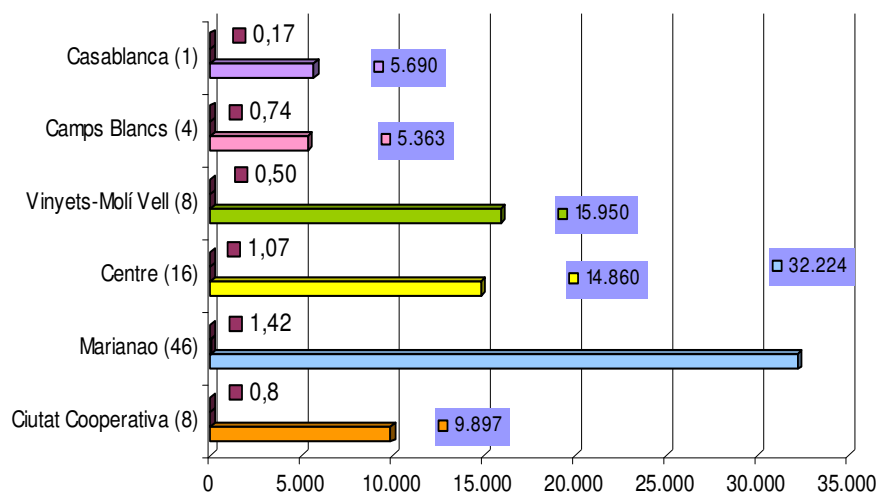


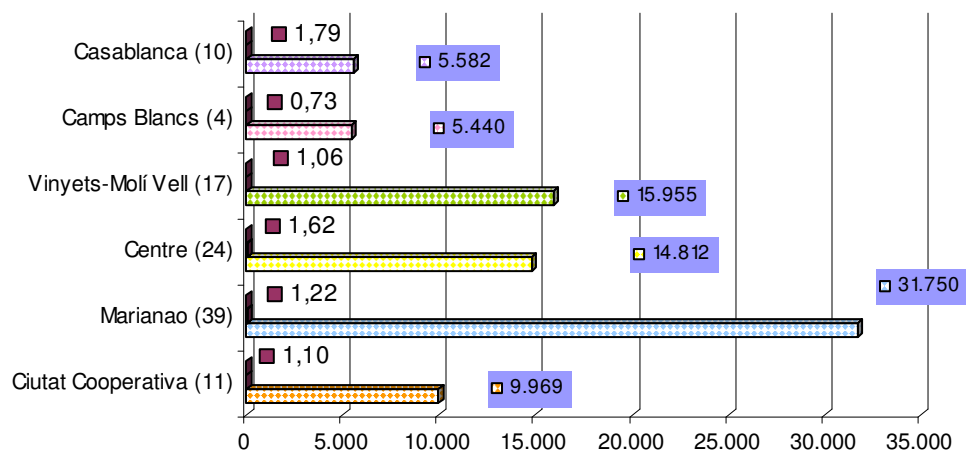
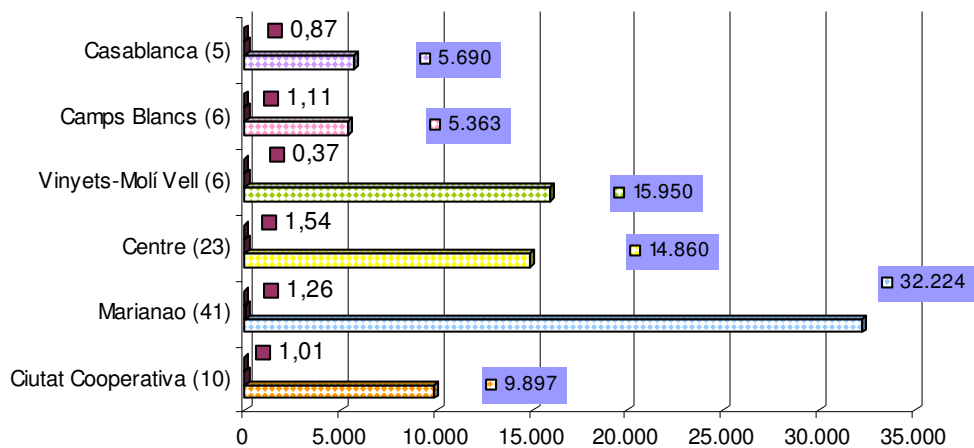
**GRÀFIC 4****QUEIXES PER FRANJA D'EDAT 2022****QUEIXES PER FRANJA D'EDAT 2021**

**GRÀFIC 5****RECEPCIÓ DE QUEIXES 2022****RECEPCIÓ DE QUEIXES 2021**

**GRÀFIC 6A****QUEIXES PER BARRI DE LA PERSONA SOL·LICITANT 2022****QUEIXES PER BARRI DE LA PERSONA SOL·LICITANT 2021**

**GRÀFIC 6B****QUEIXES PER BARRI OBJECTE DE LA RECLAMACIÓ 2022****QUEIXES PER BARRI OBJECTE DE LA RECLAMACIÓ 2021**

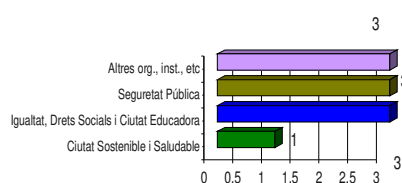
**GRÀFIC 6C****QUEIXES PER CADA MIL HABITANTS I BARRI DE LA PERSONA SOL·LICITANT 2022 (º/00)****QUEIXES PER CADA MIL HABITANTS I BARRI DE LA PERSONA SOL·LICITANT 2021 (º/00)**

**GRÀFIC 6D****QUEIXES PER CADA MIL HABITANTS I BARRI OBJECTE DE LA RECLAMACIÓ 2022 (º/00)****QUEIXES PER CADA MIL HABITANTS I BARRI OBJECTE DE LA RECLAMACIÓ 2021 (º/00)**

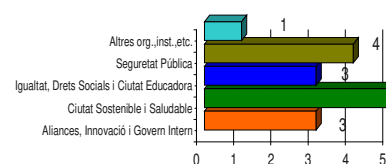
## GRÀFIC 7

### QUEIXES PER UNITAT ORGÀNICA I BARRI OBJECTE DE LA RECLAMACIÓ

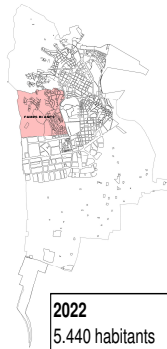
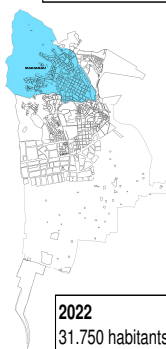
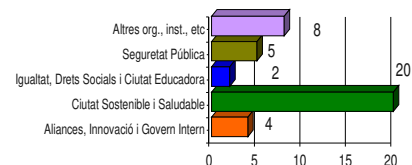
#### CIUTAT COOPERATIVA -2022



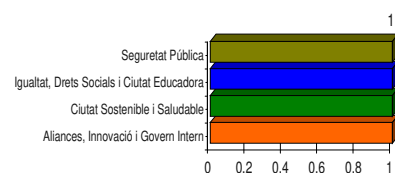
#### VINYETS-MOLÍ VELL -2022



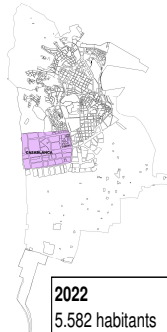
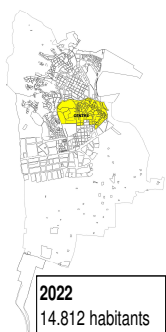
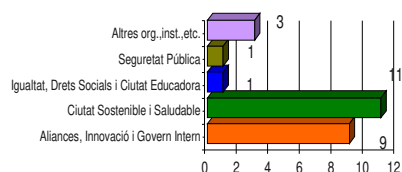
#### MARIANAO -2022



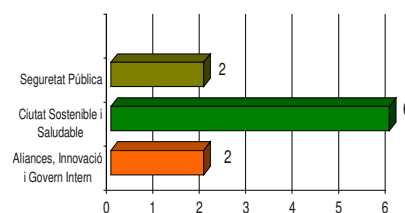
#### CAMPS BLANCS -2022



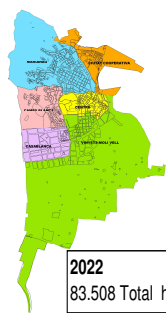
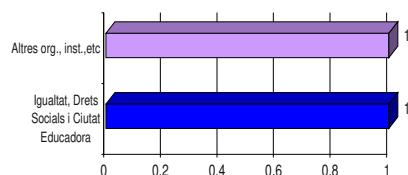
#### CENTRE -2022



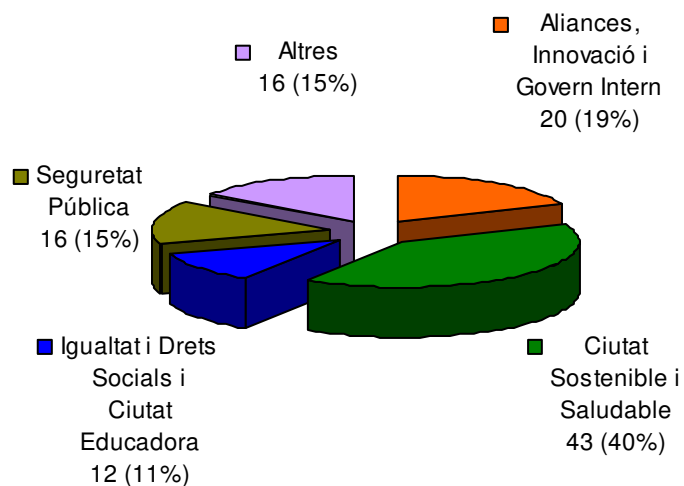
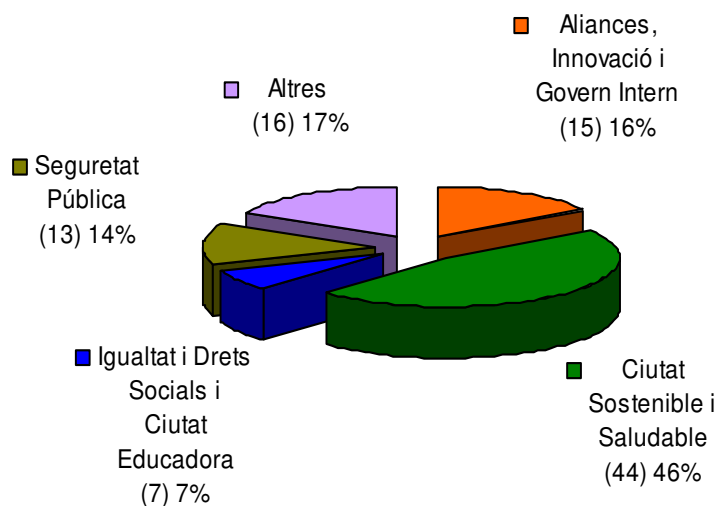
#### CASABLANCA - 2022

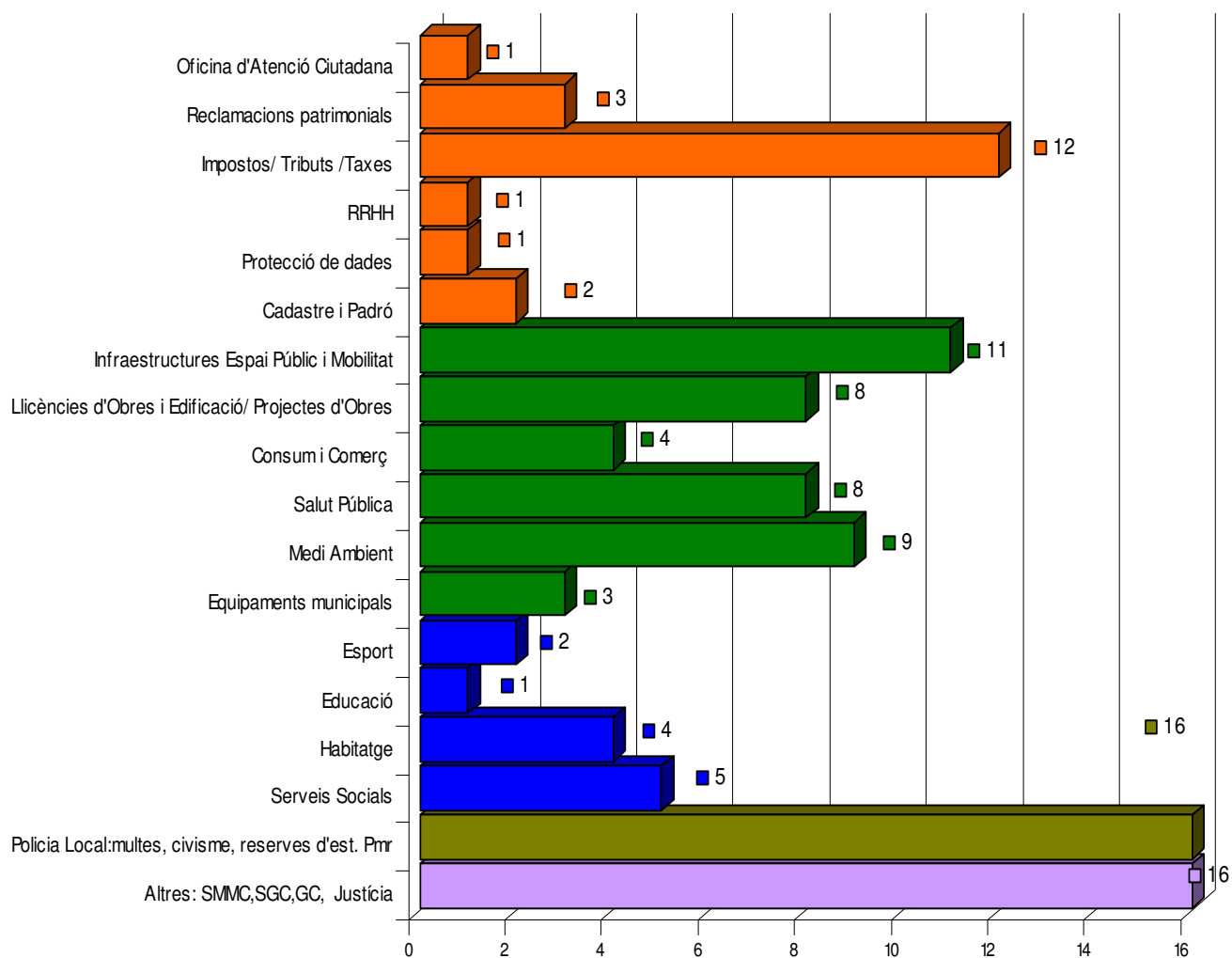


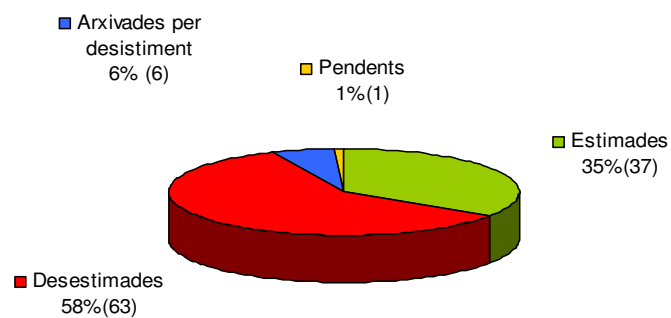
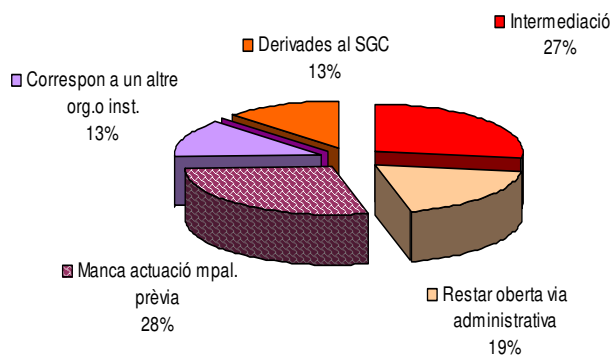
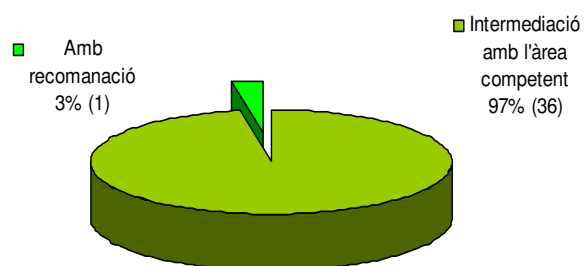
#### FORA -2022

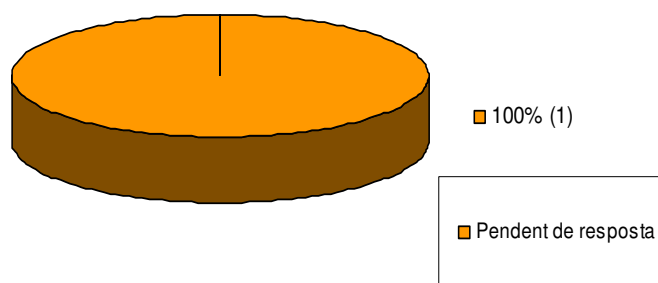
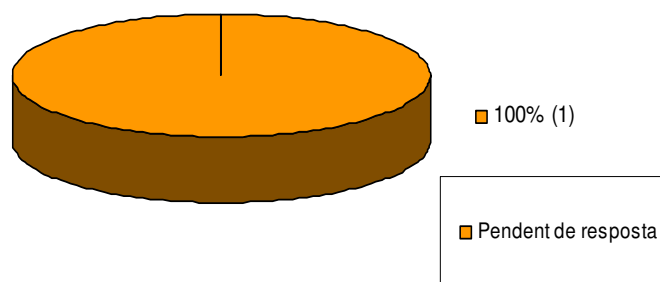




**GRÀFIC 8****QUEIXES PER ÀREES 2022****QUEIXES PER ÀREES 2021**

**GRÀFIC 9****TIPOLOGIA DE QUEIXES**

**GRÀFIC 10****QUEIXES REGISTRADES AL 2022 -ESTAT DE TRAMITACIÓ A 31/12/2022-****ESTIMADES****DESESTIMADES**

**GRÀFIC 11****NIVELL D'ACCEPTACIÓ DE RECOMANACIONS PER PART DE L'ALCALDIA 2022****NIVELL D'ACCEPTACIÓ DE RECOMANACIONS PER PART DE L'ALCALDIA 2021**

## ACTUACIONS D'OFICI

Pel que fa a l'estat de tramitació a data 31/12/2022 de les actuacons d'ofici :

### 2022

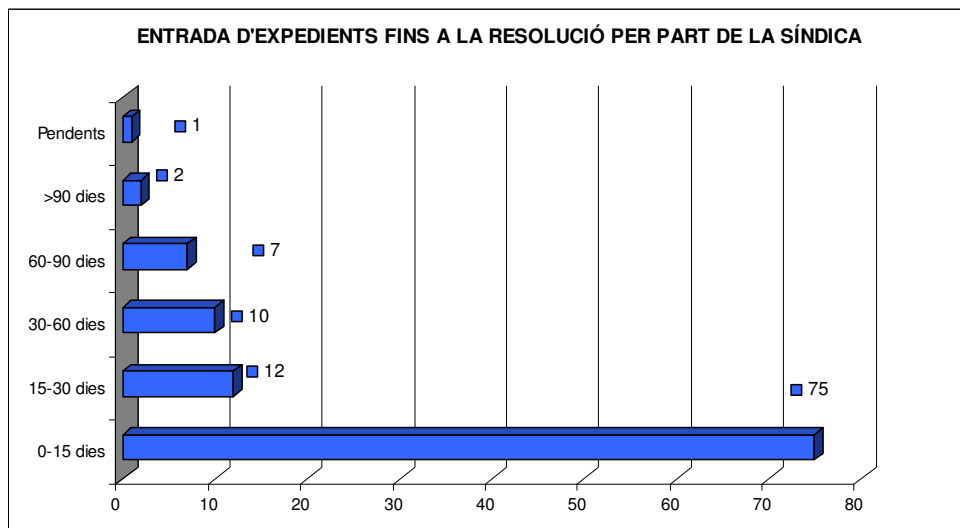
L'única actuació d'ofici que vaig emetre al 2022, resta pendent del pronunciament per part de l'Alcaldia:

**Exp.: AO M242/2022/000191 – Contaminació acústica. Medi Ambient i salut**

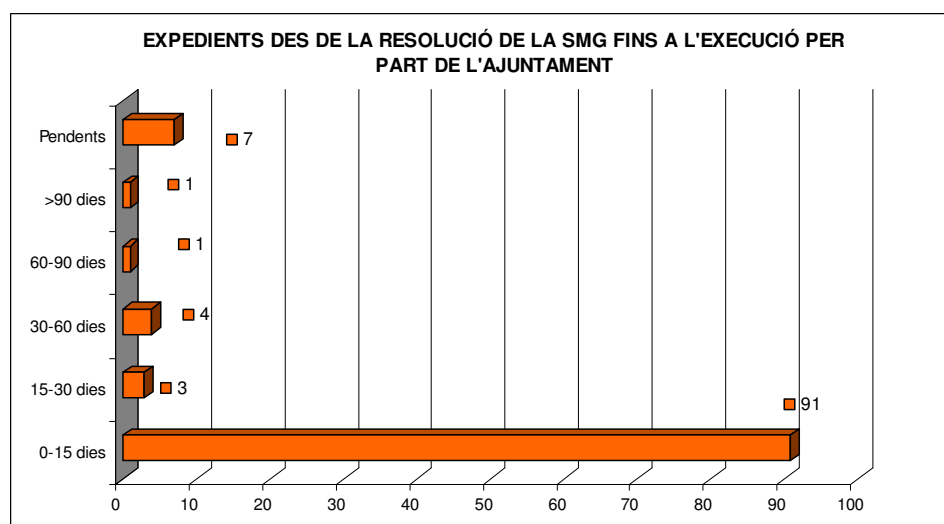
### 2018

L'actuació d'ofici iniciada al 2018: **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

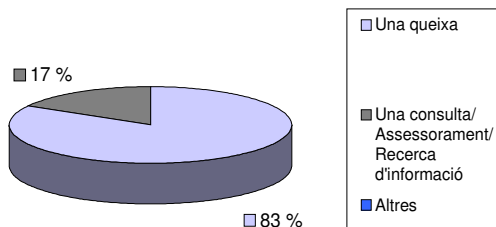


## GRÀFIC 12 B

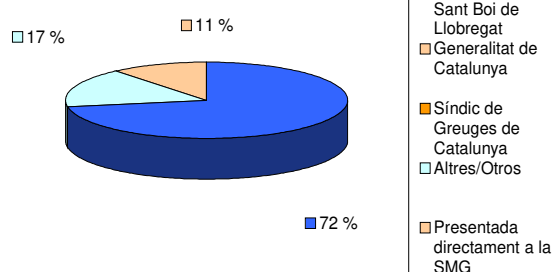


**QÜESTIONARI INDIVIDUAL DE QUALITAT****GRÀFICS ENQUESTA SÍNDICA MUNICIPAL (I)**

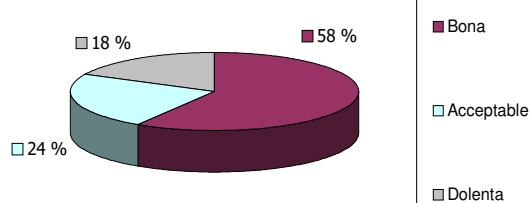
1) Quina va ser la causa d'intervenció de la Sindicatura Municipal de Greuges (SMG)?



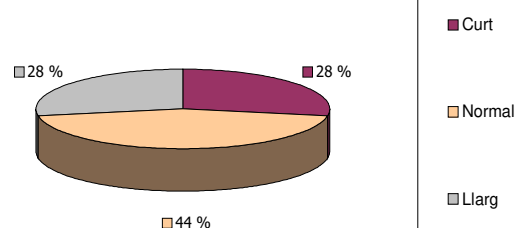
2) Quina va ser l'administració, organisme, institució, etc. a qui va dirigir la seva queixa o consulta abans d'adreçar-se a la SMG?



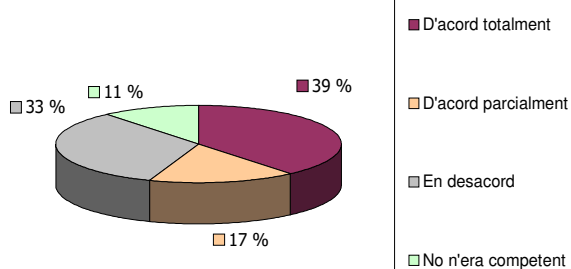
3) Com valoraria la informació rebuda des de la SMG?



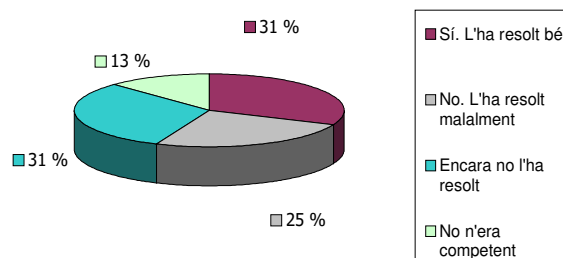
4) Com valoraria el temps transcorregut entre el seu primer contacte amb la SMG i la finalització del procés? (sigui informació o resolució)



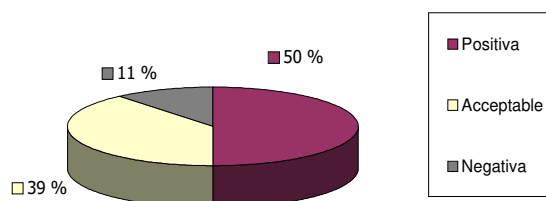
5) Quin és el seu grau d'acord amb la resposta o resolució emesa per la Síndica?



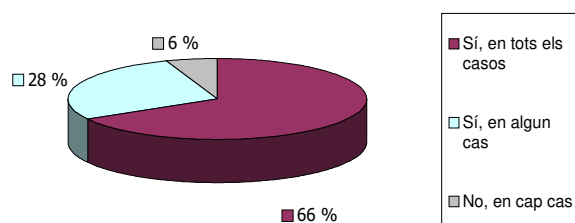
6) Considera que l'Ajuntament ha resolt el problema, queixa o demanda d'informació que vostè va exposar a la SMG?



7) Com valoraria en general la intervenció de la Síndica? (interès: accessibilitat, gestions realitzades...)

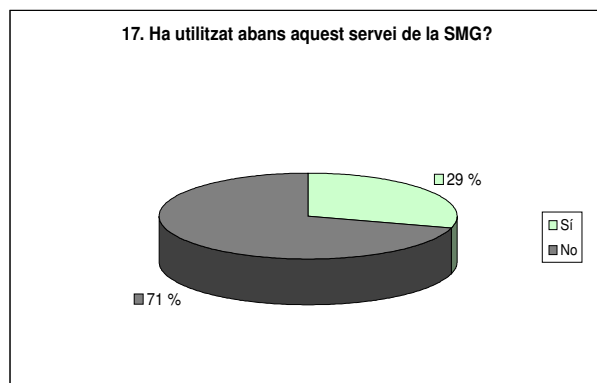
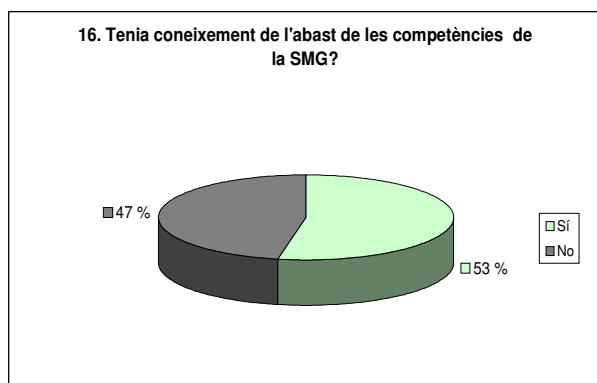
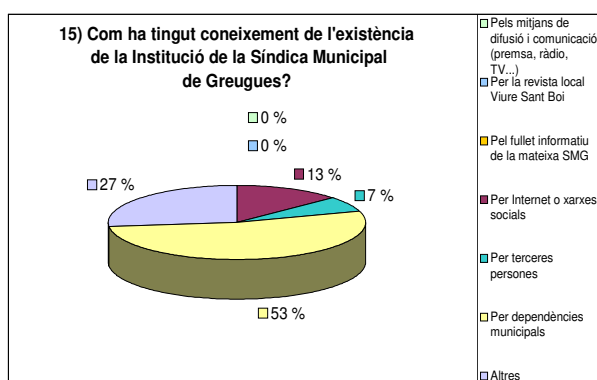
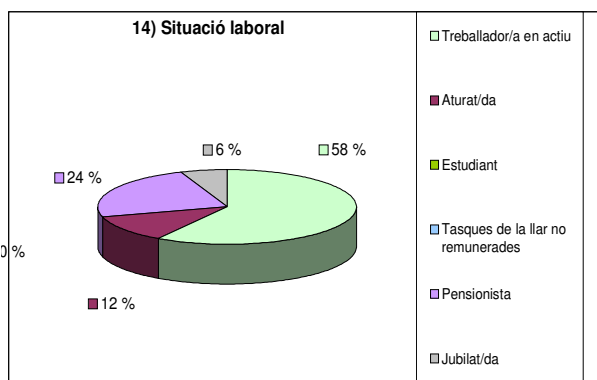
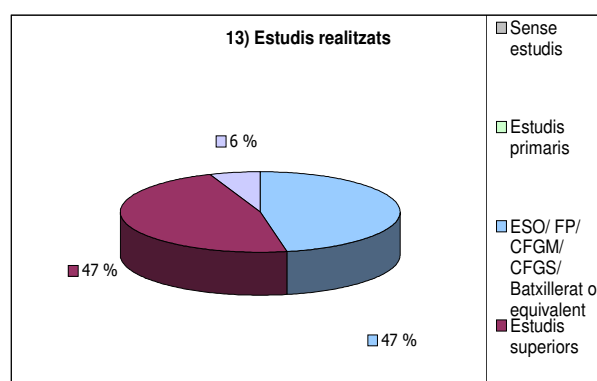
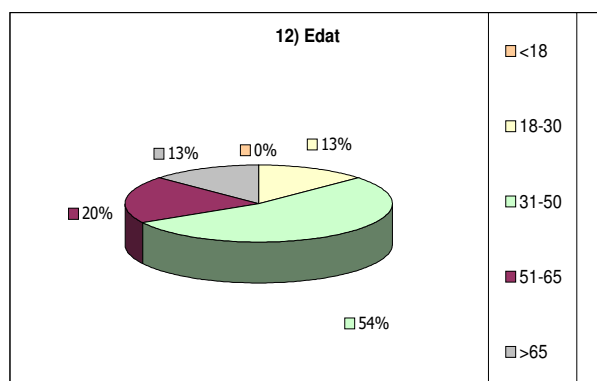
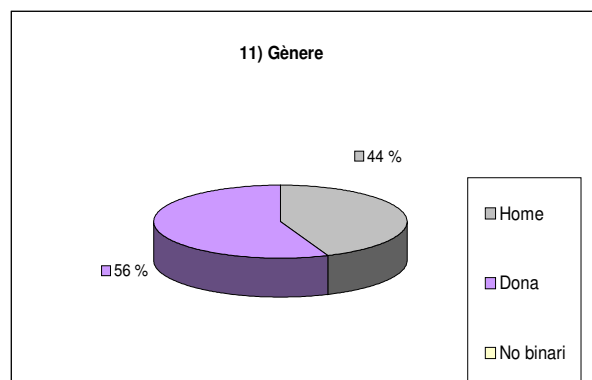
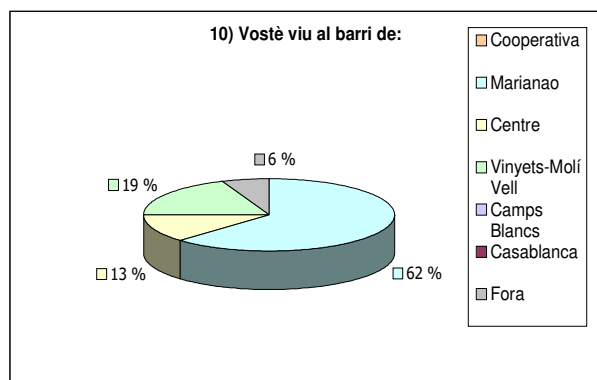


8) Recomanaria a altres persones que poguessin tenir dificultats amb l'Ajuntament que s'adrecessin a la SMG?



Sant Boi de Llobregat, 31 de desembre de 2022

## GRÀFICS ENQUESTA SÍNDICA MUNICIPAL (II)





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

Del total d'enquestes enviades per correu postal i per correu electrònic, enguany les aportacions ciutadanes han suposat un 9,37% (17,1% al 2021).

De l'anàlisi d'indicadors, el **perfil de la persona usuària tipus del total de participants** ha resultat el d'una dona d'entre 31 i 50 anys, amb ESO/FP/CFGM/CFGs/Batxillerat o equivalent/o amb estudis superiors, treballadora en actiu, que viu al barri de Marianao, i que ha tingut coneixement de la institució per dependències municipals.

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 83% (68,2% al 2021), seguida de la consulta i la sol·licitud d'informació general, amb un 17% (23% al 2021).

Pel que fa **als indicadors de gestió** el 58% (82% al 2021) de les persones participants opina que l'atenció rebuda per part del personal de la Sindicatura va ser bona, i un 18% (14% al 2021) diu que no li va agradar.

Si reparem en la percepció del **temps transcorregut fins a la resolució** del cas plantejat, un 72% de les persones que van omplir l'enquesta ho ha valorat com a normal o curt; mentre que un 28% (18% al 2021) considera que ha estat llarg.

Quant al **grau d'acord** amb la resposta o resolució dictada per part de la síndica, el 56% de persones usuàries manifesta estar-hi d'acord o parcialment d'acord (82% al 2021); malauradament un 33% diu que se'n sent insatisfet (14% al 2021); i l'11% restant (5% al 2021) ha respost que no n'era competent perquè la resolució del cas plantejat pertanyia a una altra administració.

Respecte de **si l'Ajuntament ha resolt el problema, la queixa o la demanda d'informació exposats**, un 31% (45% 2021) de les respostes indica que **sí** que es va resoldre bé; en igual percentatge d'un 31% (36% al 2021) es considera que encara no s'ha resolt; el 25% (9% al 2021) opina que l'Ajuntament l'ha resolt malament; i el 13% (9% al 2021) va marcar que no n'era competent.

A l'hora d'analitzar aquests resultats, cal tenir en compte que majoritàriament ve determinat pel tipus de resolució obtinguda, és a dir, més satisfet, quan la resolució ha estat favorable a la persona interessada.

D'altra banda, pel que fa 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., just la meitat ( 77% al 2021) opina que és positiva; un 39% (18% al 2021) acceptable i un 11% (4,5% al 2021) negativa.

La majoria de les persones, un 94% (95% al 2021) assenyalen 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.

Si ens fixem en altres indicadors, la participació de persones que estan en situació laboral activa ha tornat a ser la més nombrosa, amb un 59% (52% al 2021), i continua baixant la intervenció de les persones jubilades, amb un 6% (9% al 2021).

Així mateix, cal posar en relleu que més de la meitat (53%) de les persones que han omplert l'enquesta tenia **coneixement de l'abast de les competències de la Síndica** (57% al 2021). Tot i així, caldrà continuar amb la tasca difusora del servei que oferim per arribar al major nombre possible dels ciutadans/anes del nostre municipi.

Sempre interpretarem com a positiu el fet que **hi hagi persones que es tornen a adreçar al nostre servei per formular una queixa o demanda d'informació diversa**. Aquest any ho ha estat un 29% (21% al 2021).

A la vista del resultat global de l'enquesta, i sempre amb el objectiu de millorar els aspectes d'insatisfacció detectats, aquesta síndica, es compromet a continuar treballant colze amb colze amb el consistori en pro d'una bona atenció ciutadana

Amb aquest qüestionari per mesurar el grau de satisfacció del servei que ofereix la Sindicatura municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat donem per finalitzat el present recull estadístic.

Un repte: assolir una major difusió i presència de la institució que represento entre la població com a garant de drets

·  
·

**RECULL DE QUEIXES****ÀREA D'ALIANCES, INNOVACIÓ I BON GOVERN****Oficina d'Atenció a la Ciutadania****Expedient M242/2022/000006****Asumpte:** Retard en donar cita, l'Oficina d'Atenció a les Persones (OAP)

**Actuació:** la cap de l'OAP es va comprometre a contactar personalment amb la persona afectada per aclarir-li que no li havien donat cita abans per tractar-se d'una consulta de caire no urgent.

**Estat:** Desestimada / Intermediació**Recursos Humans****Expedient M242/2022/000031**

**Assumpte:** Desacord amb el procediment seguit (preselecció curricular) a una convocatòria de tècnic/a

**Actuació:** manca de competència en no existir una actuació municipal prèvia.

**Estat:** Desestimada / Manca de competència / No existir una actuació municipal prèvia**Cadastre i Padró d'habitants****Expedient M242/2022/000137**

**Asumpte:** Agilitar la resolució d'un expedient de divisió horitzontal que porta aturat dos anys per una incongruència en el cadastre

**Actuació:** des del Departament de Cadastre ens van adjuntar l'acord d'estimació a l'escrit d'al·legacions formulat per la persona promotora de la queixa (amb efectes de la data de petició, 19/02/21), alhora que van admetre els endarreriments en diversos expedients per causa de la pandèmia COVID-19 i per manca de recursos humans.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Expedient M242/2022/000165**

**Asumpte:** Agilitar el tràmit d'una baixa d'ofici del Padró d'habitants que es va sol·licitar fa més d'un any i mig

**Actuació:** des del Departament d'Informació Base admeten el retard en el procés administratiu, ja que tramiten un únic expedient col·lectiu a l'any. Per això, tot i que el Consell d'empadronament indica que no és obligatori donar resposta a la persona interessada, ells estan fent gestions per canviar el tipus de tràmit i que **sí** es comuniqui la decisió final.

Hem de dir que aquesta baixa ja s'havia concedit dos mesos abans de presentar la queixa.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Protecció de Dades****Expedient M242/2022/000129**

**Asumpte:** Donar de baixa les notificacions, presumptament indegudes, a un mòbil particular per part de l'Ajuntament, en no disposar de l'autorització específica de la persona interessada

**Actuació:** la cap de Protecció de Dades es va comprometre a contactar amb la persona interessada per aclarir i enllestir la seva queixa.

**Estat:** Desestimada / Manca de competència / Restar oberta la via administrativa

**Reclamacions Patrimonials****Expedient M242/2022/000025**

**Asumpte:** Sol·licitud d'indemnització per danys soferts per caiguda a la via pública en un tram a on s'estaven realitzant obres municipals

**Actuació:** manca de competència en no existir una actuació municipal prèvia.

**Estat:** Desestimada / Manca de competència/ No actuació municipal prèvia

**Expedient M242/2022/000050**

**Asumpte:** Desacord amb la indemnització concedida a través d'una reclamació patrimonial, atès que no abasta tot el termini sencer en què no es va poder utilitzar un pàrquing privat per la realització d'obres municipals

**Actuació:** manca de competència en restar oberta la via administrativa.

**Estat:** Desestimada / Manca de competència / Restar oberta la via administrativa

**Expedients M242/2022/000160**

**Assumpte: Desacord amb la no admissió a tràmit d'un recurs extraordinari de revisió contra la desestimació d'un recurs de reposició sobre una reclamació patrimonial, per no estar d'acord amb la valoració inicial de danys a indemnitzar per l'Ajuntament**

- El 15 de novembre de 2021 es va iniciar l'execució del projecte d'obres municipals ordinàries de POMO de reurbanització al carrer de Joan Martí;

- L'empresa **X** desenvolupa la seva activitat dedicada a un pàrquing privat al carrer de Joan Martí, on consten declarades **7 places d'aparcament i 8 trasters**;

- Per no haver tingut en compte l'Ajuntament l'afectació a la seva activitat de pàrquing en el projecte d'urbanització municipal, atès que impedia l'accés rodat al local destinat a aparcament, l'empresa **X** no van poder planificar o negociar un pla alternatiu que els permetés desenvolupar la seva activitat durant les obres, cosa que sí que ho van poder fer altres negocis. De fet, no se'ls va notificar que l'inici de les obres era el 15/11/2021, sinó que se'n van assabentar el divendres 12/11/2021, quan els llogaters usuaris estaven desallotjant el pàrquing;

- A la vista d'aquests fets, el 26/11/2021, la promotora de la queixa (actuant en nom de l'empresa **X**), va decidir presentar una reclamació de responsabilitat patrimonial contra l'Ajuntament pels danys ocasionats en haver de tancar l'accés a vehicles des del 15/11/21 fins el 7/02/22, quan l'estat de les obres va permetre novament l'entrada d'accés al pàrquing;

CONSIDERANT: que en assabentar-se de la realització de les obres del carrer Joan Martí el mateix dia del seu inici, el 15/11/2021, l'empresa **X** propietària del pàrquing ja havia girat els corresponents rebuts per la totalitat del mes, motiu pel qual reclama l'import de la segona meitat del mes de novembre, perquè els usuaris no havien tingut accés al pàrquing;

CONSIDERANT: que en haver comunicat l'Ajuntament, el termini de realització de les obres, indicant que començarien el 15 de novembre de 2021 i que s'allargarien com a molt fins la primera quinzena de febrer de 2022, tal com ha indicat més amunt la promotora de la queixa, s'hauria d'haver concedit la indemnització des del moment en què es comencen a produir danys i fins el moment que cessen, és a dir, del 15/11/21 fins el 7/02/22, ambdós inclosos, i no únicament el període comprès de l'1/12/21 fins el 7/02/22, com es va estimar inicialment (per import de 1.414,75€);

A la vista de tot això anterior, aquesta Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat **HA RESOLT**

**ESTIMAR** la queixa presentada en aquesta oficina de la Sindicatura Municipal de Greuges per l'empresa **X**, atès que ha quedat provat que el període dels danys ocasionats en no poder exercir l'activitat de pàrquing per l'execució d'obres de reurbanització al carrer Joan Martí abasta del 15/11/2021 al 7/02/2022;

I, en conseqüència,

**RECOMANAR**: a l'Ajuntament que s'admeti a tràmit l'esmentat recurs extraordinari de revisió i s'estimi el recurs de reposició, tenint en compte els mateixos arguments d'estimació que a la resolució de la reclamació de responsabilitat patrimonial de data 15/02/22, **pels danys ocasionats al no poder exercir l'activitat de pàrquing per l'execució de les obres municipals al c/ Joan Martí, 17, durant el període de l'1/12/21 fins el 7/02/22**, Per tant que,

igualment, s'estimi la indemnització de la segona meitat de novembre de 2021, per també estar, aquest últim període, dins de la mateixa afectació.

**RECOMANAR:** que l'Ajuntament aprovi l'autorització, disposició i reconeixement de la despesa en concepte d'indemnització a favor de l'empresa **X** per la quantitat proporcional referida a la segona meitat del mes de novembre de 2021 de les places de pàrquing números 2, 5, 8, 9, 10, i 11, per considerar provat que se'ls va cobrar la quota sencera de novembre a les persones arrendatàries quan únicament van gaudir la primera quinzena.

**RECORDAR:** que cal donar resposta expressa als recursos que es presentin davant l'Ajuntament dins de termini, perquè així les persones interessades no facin una interpretació errònia o inequívoca del que seria silenci administratiu.

**Estat: Estimada / Recomanació**  
**Pendent del pronunciament d'Alcaldia**

### Tresoreria i Hisenda

#### **Expedient M242/2021/000138**

**Assumpte: Manca de concessió de la bonificació de l'IBI per a famílies nombroses**

**Actuació:** després de revisar el cas concret l'Ajuntament va concedir la bonificació per a famílies nombroses sol·licitada pel promotor de la queixa.

**Estimada / Intermediació**

#### **Expedient M242/2021/000165**

**Assumpte: Manca de resposta a una sol·licitud per no estar d'acord amb la liquidació d'una plusvàlua per considerar que no hi havia hagut guany a la venda**

**Actuació:** Per una errada informàtica la sol·licitud no es va tramitar correctament. No obstant això, es va comprovar que s'havia presentat fora de termini i, en tot cas, el que calia era reclamar a través de la via contenciosa administrativa.

**Desestimada / Intermediació**

#### **Expedient M242/2022/000074**

**Assumpte: Desacord amb la denegació d'un ajut d'IBI/2021 social i no poder fer front al rebut de l'esmentat impost**

**Actuació:** l'Ajuntament va denegar l'ajut perquè la persona interessada sobrepassava el barem econòmic establert per a l'exercici 2021. Respecte a no poder fer front al rebut de l'IBI/2021, es va aconsellar demanar un fraccionament reduït directament a l'ORGT.

**Estat: Desestimada / Intermediació**

**Expedient M242/2022/000014**

**Assumpte:** Manca de resposta a una sol·licitud de devolució de l'import de la plusvàlua per pèrdues en la venda d'un immoble

**Actuació:** des de Serveis Jurídics de la Diputació de Barcelona ens van confirmar que enviarien la resposta estimatòria a la persona promotora de la queixa en un termini màxim d'un mes.

**Estat:** Estimada /Intermediació

**Expedient M242/2022/000021**

**Assumpte:** Cobrament de rebuts de residus comercials i embargament improcedents per referir-se a una altra activitat diferent a la de la persona interessada

**Actuació:** es va procedir tant a l'anul·lació dels rebuts erronis com a la devolució de l'import embargat improcedentment.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Expedient M242/2022/000030**

**Assumpte:** Desacord amb el recàrrec del 50% de l'IBI a immobles d'ús residencial desocupats amb caràcter permanent

**Actuació:** com que la persona interessada s'ha empadronat recentment, haurà de presentar a l'Ajuntament un recurs de reposició aportant rebuts de subministraments dels anys 2019 i 2020.

**Estat:** Desestimada / Manca de competència / Restar oberta la via administrativa

**Expedient M242/2022/000036**

**Assumpte:** Sol·licitud per poder-se acollir a la bonificació de l'IVTM d'un cotxe ECO

**Actuació:** la SMG va promoure una reunió conjunta del regidor i el tècnic competents amb la promotora de la queixa i li van donar explicacions de per què el seu vehicle no reunia les característiques necessàries per acollir-se a la bonificació de l'IVTM. No obstant això anterior, es van comprometre a millorar la redacció del text de l'ordenança fiscal núm. 3 que regula aquest impost davant una possible ambigüitat d'interpretació.

**Estat:** Desestimada / Intermediació

**Expedient M242/2022/000038**

**Assumpte:** Desacord amb la desestimació d'un escrit d'al·legacions per inclusió al registre municipal d'immobles desocupats amb caràcter permanent

**Actuació:** constatat que es tracta d'una errada, atès que la persona interessada va justificar que resideix al mateix immoble des de l'any 2006, li vam informar que havia de presentar el corresponent recurs de reposició i que li acceptarien.

**Estat:** Desestimada / Manca de competència / Restar oberta la via administrativa

**Expedient M242/2022/000039**

**Assumpte:** Desacord amb la inclusió al registre municipal d'immobles desocupats amb caràcter permanent

**Actuació:** manca de competència en restar oberta la via administrativa

**Estat:** Desestimada / Manca de competència / Restar oberta la via administrativa

**Expedient M242/2022/000063**

**Assumpte** Manca de resposta a un recurs sobre el recàrrec de l'IBI a immobles d'ús residencial desocupats amb caràcter permanent

**Actuació:** manca de competència en restar oberta la via administrativa. Aprofitem, però, per avançar-li que estimaran el seu recurs, atès que va poder justificar l'ús de l'habitatge amb diferents rebuts de serveis.

**Estat:** Desestimada / Manca de competència / Restar oberta la via administrativa

**Expedient M242/2022/000082**

**Assumpte:** Pagar els rebuts d'IBI sense recàrrec en haver intentat comunicar per telèfon a l'ORGT (sense èxit) el canvi de nom per la mort al 2020 de la personal titular de l'immoble

**Actuació:** des del 2021 l'ORGT ja cobraven bé els rebuts d'IBI domiciliats a nom de la persona promotora de la queixa.

**Estat:** Desestimada / Intermediació

**Expedient M242/2022/000094**

**Assumpte:** Acollir-se a un fraccionament per pagar una multa i les taxes per recollir el vehicle del Dipòsit municipal

**Actuació:** manca de competència en restar oberta la via administrativa.

**Estat:** Desestimada / Manca de competència / Restar oberta la via administrativa

**Expedient M24272022/000109**

**Assumpte:** Desacord amb la liquidació d'una plusvàlua per presumpta prescripció

**Actuació:** el cap de la Unitat de l'ORGT de Barcelona ens informa que s'estimarà el recurs amb devolució de les quantitats pagades amb interessos atesa l'aplicació de la STC (en tractar-se d'una liquidació no ferma per haver-hi un recurs pendent).

**Estimada / Intermediació**



**Expedient M242/2022/000189**

**Assumpte:** Reiterat cobrament indegut d'una taxa de residus industrials d'una activitat de restauració a una persona que no n'és la titular

**Actuació:** des de Tresoreria van reparar el greuge, atès que van reconèixer que tot i que havien intervingut perquè es fes la devolució de l'import cobrat indegudament, es van oblidar de donar-lo de baixa del padró de cobrament.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**ÀREA D'IGUALTAT, DRETS SOCIALS I CIUTAT EDUCADORA**Educació**Expedient M242/2022/000174**

**Assumpte:** Presumpta denegació improcedent d'una plaça per a una escola bressol

La filla de la promotora de la queixa havia quedat en primera posició en llista d'espera per entrar en una escola bressol. Tot i que va quedar una vacant durant el curs, la mare no va ser avisada d'aquesta circumstància i es va adjudicar la plaça a un altre infant. L'escola la va informar que li havien trucat **una única** vegada al telèfon mòbil, però com que no va poder atendre la trucada, quan la va retornar la nova plaça ja s'havia assignat a un altre infant.

**Actuació:** l'Àrea corresponent es va comprometre a redactar un protocol d'actuació per millorar gestió de les llistes d'espera.

**Estat:** Estimada / Intermediació

Serveis Socials, Infància, Adolescència i Família**Expedient M242/2021/000182**

**Assumpte:** Presumpta deficient atenció per part de Serveis Socials quant a la sol·licitud de diversos ajuts

**Actuació:** des de Serveis Socials ens informen que havien contactat amb la ciutadana per intentar resoldre de la millor manera possible les seves peticions.

**Estat:** Desestimada / Intermediació

**Expedient M242/2021/000159**

**Assumpte:** Desacord amb el cost del servei de transport adaptat fix a Sant Boi de Llobregat

**Actuació:** exposat el cas al regidor d'Igualtat, Drets Socials i Ciutat Educadora, aquest va concedir la gratuïtat pel transport adaptat per al fill de la promotora de la queixa, tot i que trigaria uns mesos, atès que s'havia d'incloure a l'OF corresponent.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Expedient M242/2022/000018**

**Assumpte:** Uns veïns demanen intervenció municipal urgent per a una família formada per una persona gran cega i sorda i el seu fill amb una malaltia mental, per problemes greus d'insalubritat, d'abandonament personal i per evitar possibles accidents domèstics.

**Actuació:** contactat amb Serveis Socials i Salut Pública ens informen que ja eren coneixedores del cas i que feien un seguiment i que n'estaven fent un seguiment.

**Estat:** Desestimada / Intermediació

**Expedient M242/2022/000041**

**Assumpte:** Ampliar la xarxa del Servei d'Ajuda a Domicili (SAD) a Sant Boi, amb una altra empresa o amb més dotació pressupostària, per agilitar l'aplicació de les ajudes socials una vegada signat el Programa Individual d'Atenció (PIA)

**Actuació:** encara que Serveis Socials ha de disposar de tot l'expedient abans de l'aplicació de les ajudes, va fer tot el possible per avançar l'ajuda corresponent al cas concret.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Expedient M242/2022/000080**

**Assumpte:** Denegació d'ajuda social i d'entrevista amb l'alcaldeessa i els regidors d'Igualtat i Drets Socials

**Actuació:** en demanar ampliació d'informació a la persona interessada, aquesta ens manifesta que de moment desisteix de continuar amb la queixa.

**Estat:** Arxivada per desistiment

**Expedient M24272021/000139****Assumpte: Desacord amb un deute d'hisenda derivat d'un ajut de lloguer social**

Per causes econòmiques, mentre no se li concedia una solució habitacional, una família va rebre l'ajuda d'un habitatge turístic, la qual, en l'àmbit tributari, es va considerar com a ingressos de treball.

**Actuació:** es va exposar el cas a l'àrea de Serveis Socials perquè se cerqui la fórmula perquè aquests ajuts no computin com a ingressos de treball.

**Estat: Estimada / Intermediació**

**Expedient M24272022/000086****Assumpte: Desacord amb un deute d'hisenda derivat d'un ajut de lloguer social per a un habitatge**

A causa d'un desnonament per causes econòmiques en període previ a la pandèmia, mentre no se li concedia una solució habitacional, una família va rebre uns ajuts per habitatge, els quals en l'àmbit tributari es van considerar com a ingressos de treball.

**Actuació:** es va exposar el cas a l'àrea de Serveis Socials perquè es cerqui la fórmula perquè aquests ajuts no computin com a ingressos de treball.

**Estat: Estimada / Intermediació**

**Expedient M242/2022/000187****Assumpte: Sol·licitud d'ajuda social urgent per manca de recursos, malaltia dual i presumpte cas de violència de gènere.**

**Actuació:** des de Serveis Socials ens informen que la ciutadana ja no és usuària a Sant Boi; que està derivada a un altre municipi des d'on els consta que atenen i fan un seguiment del cas concret.

**Estat: Arxivada per desistiment**

**Habitatge****Expedient M242/2022/000016****Assumpte: Manca d'implicació i assistència municipal als veïns/nes per les deficiències constructives d'un HPO de promoció de l'IMPSOL de recent construcció**

**Actuació:** en demanar ampliació d'informació a la persona interessada, aquesta no va contestar ni contactar amb la Sindicatura.

**Estat : Arxivada per desistiment**

**Expedient M242/2022/000043**

**Assumpte:** Denegació d'ajuda social per poder pagar el lloguer d'una habitació al municipi de l'Hospitalet, tot i que la persona interessada consta empadronada a Sant Boi.

**Actuació:** un cop revisat el cas es va poder verificar que amb l'acord d'ambdues administracions municipals estaven atenent el cas a Serveis Socials de l'Hospitalet, des d'on van respondre que la queixa de denegació d'ajuda de lloguer no era certa.

**Estat:** Desestimada / Intermediació

**Expedient M242/2022/000081**

**Assumpte:** Presumpta denegació d'indemnització de l'import d'un forn i d'un aparell d'aire condicionat fets malbé en un habitatge de lloguer social

**Actuació:** informem la promotora de la queixa que la responsable d'Habitatge ha concertat una visita al domicili de la persona reclamant per valorar la seva petició.

**Estat:** Desestimada / Manca de competència / Restar oberta via administrativa

**Expedient M242/2022/000142**

**Assumpte:** Manca de resposta municipal a un escrit per agilitar el tràmit de desallotjament d'una persona amb lloguer social per presumpta venda d'estupefaents, per així evitar problemes a la comunitat

**Actuació:** des del Departament d'Habitatge de l'Ajuntament finalment van donar resposta a la persona interessada, tot i que no es va poder constatar la venda d'estupefaents, cosa per la qual es va aconsellar a la comunitat que presentés denúncia als Mossos per aquest fet.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Esport****Expedient M242/2022/000118**

**Assumpte:** Recriminar el comportament i ús incívic en una piscina pública per part d'una família

**Actuació:** manca de competència en no existir una actuació municipal prèvia.

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

**Expedient M242/2022/000123**

**Assumpte:** Manca de protocols i de subvenció per a la pràctica d'esport a persones que pateixen alguna discapacitat

**Actuació:** es verifica que els poliesportius municipals apliquen bonificacions, però els clubs de titularitat privada no ho preveuen tot i que desenvolupin la seva activitat en un equipament municipal.

**Estat:** Estimada parcialment / Intermediació

**ÀREA DE CIUTAT SOSTENIBLE I SALUDABLE**Medi Ambient**Expedient M242/2022/000044**

**Assumpte:** Aplicar i millorar un pla de poda; fer manteniment de la ciutat seguint el Pla Director de Verd Urbà, i fer una campanya de conscienciació perquè s'està perdent la qualitat de l'arbrat de la ciutat

**Actuació:** manca de competència per no existir una actuació municipal prèvia.

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

**Expedient M242/2022/000075**

**Assumpte:** La tipologia i l'alçada d'uns arbres enfosqueixen i produeixen humitats a l'interior d'un habitatge particular

**Actuació:** atès que la ciutadana argumentava que les humitats arribaven a l'habitació d'un fill amb problemes respiratoris, li van demanar proves mèdiques de la malaltia que mai no va aportar.

**Estat:** Arxivada per desistiment

**Expedient M242/2022/000088**

**Assumpte:** El soroll que fan els vehicles que netegen els carrers de matinada destorben el descans veïnal

**Actuació:** manca de competència en no existir actuació municipal prèvia.

**Estat:** Desestimada / Manca de competència / No actuació municipal prèvia

**Expedient M242/2022/000108**

**Assumpte:** Ampliar l'horari de la deixalleria mòbil al barri de Marianao

**Actuació:** manca de competència en no existir una actuació municipal prèvia

**Estat:** Desestimada / Manca de competència / No actuació municipal prèvia

**Expedient M242/2022/000117**

**Assumpte:** Reubicar uns contenidors de residus de la zona a on es van traslladar temporalment per obres particulars, atesos els problemes d'insalubritat, privació del descans, contaminació acústica, lumínica i odorífera que provoquen als veïns de la zona

**Actuació:** atesa, precisament, la temporalitat de les obres, no es farà cap més trasllat fins que aquestes finalitzin.

**Estat:** Desestimada / Intermediació

**Expedient M242/2022/000158**

**Assumpte:** Reduir les molèsties de contaminació acústica que provoca l'ús de la bufadora de Neteja de matinada explorant altres alternatives

**Actuació:** manca de competència per no existir una actuació municipal prèvia.

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

**Expedient M242/2022/000178**

**Assumpte:** Davant la denegació d'una sol·licitud de canvi d'ubicació de contenidors de brossa es demana fer la seva rotació perquè les molèsties siguin compartides per altres veïns

**Actuació:** després d'una inspecció *in situ* conjunta d'un tècnic de Medi Ambient i la SMG, es va oferir als promotors de la queixa moure uns centímetres els contenidors, però no el seu trasllat a una altra ubicació.

**Estat:** Estimada parcialment / Intermediació

**Expedient M242/2022/000186**

**Assumpte:** Agilitar el trasllat al lloc original de diversos contenidors de residus per haver finalitzat les obres que van motivar el canvi

**Actuació:** des de Medi Ambient van programar, amb la Policia local, la retirada de vehicles pel trasllat dels contenidors i en una setmana van tornar a l'emplaçament original.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Expedient AO M242/2022/000191****Assumpte: Contaminació acústica, Medi ambient i salut**

La present actuació d'ofici té el seu origen en les diverses queixes que veïns per l'elevat soroll en algunes zones de la ciutat. La contaminació acústica comporta una sèrie de complicacions tant sanitàries com ambientals, per tant, afecta a la qualitat de vida i el benestar de moltes persones.

La protecció contra el soroll hauria de ser una de les prioritats a tots els àmbits de l'Administració. (...)

CONSIDERANT: que els diferents plans d'acció de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat per a la prevenció i el control de la contaminació acústica són de l'any 2007 i 2016, i l'Ordenança municipal va ser aprovada al 2013, cal considerar si aquests plans han quedat desfasats, ja que en el municipi hi ha hagut modificacions d'activitats, nous espais, nous usos i modificacions urbanístiques que hagin pogut alterar el mapa estratègic de soroll; així com també algunes de les actuacions previstes en el Pla d'actuació del 2016, que caldria revisar i actualitzar.

CONSIDERANT: que per tal de ser una ciutat sostenible i respectuosa amb el medi ambient s'ha de reduir aquest tipus de contaminació;

**RECOMANACIÓ D'OFICI a l'Ajuntament:**

RECOMANACIÓ (1): que estudiï la possibilitat d'incorporar més vehicles de recollida de brossa per tal de minimitzar l'impacte acústic en alguna zona del municipi.

RECOMANACIÓ (2): que faci un estudi sobre quin és el veritable impacte d'aquestes maquinàries per així saber quines solucions són les oportunes.

RECOMANACIÓ (3): que renovi el Pla d'acció per a la prevenció i control de la contaminació acústica, atès que a l'actualitat pot estar desfasat, així com el seu mapa acústic. Seguint amb el Pla d'acció, seria convenient tornar a fer una enquesta a la població per veure si els seus problemes del passat s'han solucionat i per saber quines són les noves queixes.

RECOMANACIÓ (4): que organitzi actuacions i activitats per promocionar, sensibilitzar, implicar i fer pedagogia entre la ciutadania per així conscienciar-la. A través d'aquests objectius i actuacions es podria minimitzar l'impacte acústic de cada persona al municipi.

SUGGERIR: al consistori que, respecte de les problemàtiques derivades del soroll, en possibles conflictes convivencials, actuï de forma proactiva proposant la mediació entre les persones afectades, entenent que més enllà de la possible ponderació entre drets vulnerats i/o infracció administrativa, existeix un conflicte de convivència que cal abordar. S'entén que l'obligació de l'Administració és garantir i tutelar drets, però també implica potenciar mecanismes de gestió positiva de la convivència, oferint fórmules que fomentin el diàleg, la corresponsabilització mitjançant la participació activa de la ciutadania, i que permetin resoldre o, si més no, evitar la cronificació o escalada de la situació.

La mediació, doncs, tot i les seves limitacions, es presenta com una via que permet trobar solucions més àgils i eficaces, tot fomentant la convivència positiva, però en cap cas, tot i l'oportunitat de solució que pot oferir a les persones implicades, no eximeix l'Administració del seu deure d'actuació davant les manifestes vulneracions de drets.

**Estat: Pendent d'Alcaldia**

**Expedient M242/2022/000194**

**Assumpte:** Buidatge incorrecte d'un contenidor d'orgànica en un camió d'escombraries

**Actuació:** el tècnic del Servei de Medi Ambient, Sostenibilitat i Salut informa el ciutadà que deu tractar-se d'una acció excepcional que probablement estigui motivada pel fet que en el contenidor marró no hi hagués restes orgàniques, sinó residus barrejats. Òbviament, i de manera habitual, el servei de recollida no barreja els residus procedents de diferents tipus de contenidor. No obstant això farà un advertiment al personal de recollida.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Llicències d'Obres d'Edificació****Expedient M242/2022/000002**

**Assumpte:** Desacord amb la imposició d'una multa coercitiva elevada per realitzar obres en un local que es volia reconvertir a vivenda sense disposar del corresponent permís municipal

**Actuació:** com que la persona interessada encara està fent gestions a l'Ajuntament, atès que al comprar el local li van assegurar que l'Ajuntament concediria el canvi d'ús a vivenda (perquè era el seu ús inicial), li informem de la nostra manca de competència en restar oberta la via administrativa

**Estat:** Desestimada / Manca de competència / Restar oberta la via administrativa

**Expedient M242/2022/0000003**

**Assumpte:** Presumpta manca de resposta a un escrit sobre molèsties de contaminació acústica en pujar i abaixar la persiana metàl·lica d'un local utilitzat com a habitatge

**Actuació:** atès que havien passat més de cinc mesos des que es va presentar el citat escrit, el cap de Llicències d'Obres va quedar a donar una resposta ben aviat a la persona interessada.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Expedient M242/2022/000059**

**Assumpte:** Presumpta manca de resposta a un escrit presentat a través del servei municipal T'esoltem per realitzar una possible obra il·legal molt a prop de l'habitatge de la persona denunciant

**Actuació:** el cap de Llicències d'Obres va informar que obriria una expedient disciplinari per obres il·legals al veí denunciat, alhora que demana disculpes per haver trigat a donar resposta per causa d'una errada informàtica.

**Estat:** Estimada / Intermediació



**Expedient M242/2022/000068**

**Assumpte:** La presumpta manca de resposta a una sol·licitud per a la instal·lació de plaques solars (de la qual s'ha assabentat que presenta deficiències) impedeix que la persona interessada pugui demanar la devolució de la taxa

**Actuació:** comprovem que el tràmit de resposta està dins de termini.

**Estat:** Desestimada / Manca de competència / Restar oberta la via administrativa

**Expedient M242/2022/000084**

**Assumpte:** Demora en retornar una fiança d'obres per la instal·lació de plaques solars a un habitatge particular

**Actuació:** per causa d'una errada informàtica es va retardar el tràmit per fer efectiva la sol·licitud de devolució de la fiança d'obres.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Llicències d'Activitats****Expedients M242/2022/0000007 i M242/2022/000009**

**Assumpte:** sol·licitud d'anul·lació de sengles sancions per, presumptament, desenvolupar una activitat il·legal de taller de reparació de vehicles

**Actuació:** es van desestimar les dues queixes en considerar que l'actuació municipal havia estat correcta, alhora que es va aclarir que es tractava d'una sanció dividida al 50%, i grau mínim, perquè les dues persones afectades assumien la co-titularitat de l'activitat.

**Estat:** Desestimades / Intermediació

**Expedients M242/2022/0000150**

**Assumpte:** Agilitar el tràmit de concessió de d'una llicència d'ocupació de la via pública amb taules vetllador per a un obrador a la plaça de l'Ajuntament

**Actuació:** atès que l'espai per a la col·locació de més taules vetllador a l'esmentada plaça ja estava exhaurit, responsables de Comerç i de la Policia local es van reunir per fer-ne una redistribució de les taules existents de manera que el nou local de restauració també hi pogués gaudir-ne.

**Estat:** Estimada / Intermediació

### Projectes i Obres

#### **Expedients M242/2022/000051 i M242/2022/000052**

**Assumpte:** Asfaltar un camí per millorar l'accés a un pàrquing privat ara afectat per obres municipals

**Actuació:** manca de competència per no existir una actuació municipal prèvia.

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

#### **Expedients M242/2022/000057**

**Assumpte:** Desperfectes a la pintura de la porta d'entrada d'una casa particular en haver enganxat un cartell informatiu l'empresa que va realitzar obres d'urbanització a la zona

**Actuació:** el responsable de l'obra queda a realitzar una petita reparació a la zona de la porta on es va enganxar el cartell.

**Estat:** Estimada / Intermediació

### Infraestructures, Espai Públic i Mobilitat

#### **Expedient M242/2022/000001**

**Assumpte:** Reparar el mal estat d'una vorera i instal·lar més punts de llum en un carrer

**Actuació:** manca de competència per no existir una actuació municipal prèvia.

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

#### **Expedient M242/2022/000008**

**Assumpte:** Les obres d'un carrer dificulten l'aparcament en la zona habitual de fer-ho

**Actuació:** manca de competència per no existir una actuació municipal prèvia.

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

**Expedient M242/2022/000066****Assumpte: Desacord amb la manca d'execució del Pla de mobilitat urbana**

El ciutadà manifesta el seu desacord amb la manca d'execució del Pla de mobilitat urbana i que a les entrades i sortides dels centres escolar no es millori l'organització dels vehicles d'una cruïlla situada prop de tres centres educatius

**Actuació:** s'informa el ciutadà que ja està en procés i fase de participació el Pla de mobilitat urbana; que ja hi pot participar.

**Estat: Desestimada / Manca de competència / Restar oberta la via administrativa**

**Expedient M242/2022/000090**

**Assumpte: Agilitar la col·locació de pilons davant l'entrada d'una activitat en un carrer del barri de Marianao per evitar que els vehicles estacionin a sobre de la vorera, obstaculitzant el pas de vianants i persones amb mobilitat reduïda**

**Actuació:** no es col·locaran els pilons perquè hi ha més veïns que no els volen, però s'habilitarà una zona de càrrega i descàrrega en algun punt del carrer perquè se'n pugui beneficiar qualsevol comerciant de la zona i no únicament el promotor de la queixa.

**Estat: Estimada / Intermediació**

**Expedients M242/2022/000134**

**Assumpte: Desacord amb la modificació de places d'aparcament al carrer de Cristòfor Colom per considerar que no beneficia ni la circulació ni els vianants**

**Actuació:** manca de competència en no existir una actuació municipal prèvia.

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

**Expedients M242/2022/000140**

**Assumpte: Canviar la distribució de diversos bancs de seure i més control policial per evitar l'incivisme de joves que destorben el descans veïnal a la plaça Mercè Rodoreda i Gurgui**

**Actuació:** la regidora de barri es va comprometre a fer la reubicació dels bancs de seure de la zona afectada i a col·locar un cartell de prohibit jugar a pilota. Així mateix, la SMG queda en redactar una actuació d'ofici sobre contaminació acústica, en la qual, a modus d'exemple, inclourà aquesta problemàtica.

**Estat: Estimada / Intermediació**

**Expedient M242/2022/000141**

**Assumpte:** Podar o canviar el tipus d'arbrat davant la plaça Mercè Rodoreda per plagues i manca de sol per la seva proximitat davant d'alguns habitatges

**Actuació:** es va realitzar una inspecció *in situ* i la regidora de barri es va comprometre a demanar la poda d'algunes branques, i que la poda anual d'aquests arbres es faci horitzontal perquè no pugin d'alçada.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Transport****Expedients M242/2022/000083**

**Assumpte:** Revisió de les rampes d'autobusos que gestiona Baix Bus per millorar l'accessibilitat al transport públic

**Actuació:** es va informar la persona interessada que aquesta Síndica va emetre una actuació d'ofici a primers de 2021 sobre diverses incidències en el transport de superfície pel deficient estat dels vehicles: rampes d'accés, estat de les rodes, etc. Com a resposta l'AMB va incrementar la flota amb 22 nous vehicles.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Expedient M242/2022/000143**

**Assumpte:** Repetits retards a la línia de bus L79 afecten especialment a persones que van en cadira de rodes

**Actuació:** el regidor de barri va traslladar aquesta i altres queixes similars a responsables de l'AMB, els quals li van comunicar el compromís d'adscriure 22 nous vehicles que funcionarien en les properes setmanes.

Per la seva part, aquesta Síndica va emetre una actuació d'ofici a primers de 2021 sobre diverses incidències en el transport de superfície pel deficient estat dels vehicles: rampes d'accés, estat de les rodes, etc., la qual va ser acceptada per l'alcalde a primers del 2022.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Expedient M242/2022/000146**

**Assumpte:** No es compleixen horaris del bus L75

**Actuació:** com que una vegada emprenem accions, la Síndica comprova que la ciutadana també havia presentat la mateixa queixa a l'Ajuntament, se li comunica telefònicament la desestimació per restar oberta la via administrativa.

**Estat:** Desestimada / Manca de competència / Restar oberta la via administrativa

**Expedient M242/2022/000148****Assumpte: Incompliment horari bus línia E79 a l'estiu**

**Actuació:** des de l'AMB lamenten les incidències ocorregudes, les quals justifiquen per un problema de disponibilitat de flota i d'avaries. Però ens avancen que ja s'està treballant per poder garantir a curt termini el 100% del funcionament de la línia afectada.

Val a dir que aquesta Síndica va emetre una actuació d'ofici a primers de 2023 sobre diverses incidències en el transport de superfície pel deficient estat dels vehicles: rampes d'accés, estat rodes, etc. Com a resposta l'AMB va incrementar la flota amb 22 nous vehicles.

**Estat: Estimada / Intermediació**

**Equipaments públics****Expedient M242/2022/000023****Assumpte: reincidents molèsties de contaminació acústica pel funcionament de la màquina de climatització d'un equipament municipal al veí colindant**

**Actuació:** es va reparar l'esmentada màquina alhora que adquirir el compromís de millorar la coordinació amb la Policia local perquè intervingui amb més celeritat i efectivitat en situacions com la descrita.

**Estat: Estimada / Intermediació**

**Expedient M242/2022/000070****Assumpte: Denegació d'una còpia de la pòlissa d'assegurança d'un pàrquing propietat de CLAUS a una usuària.**

**Actuació:** exposem el cas a un responsable d'Empreses municipales de Sant Boi -Coressa-Claus-Iguals i finalment envien la còpia de la pòlissa d'assegurança sol·licitada.

**Estat: Estimada / Intermediació**

**Salut Pública****Expedients M242/2021/000169****Assumpte: Presumpta mala atenció rebuda per part del personal del Refugi Municipal de Sant Boi en adoptar un animal**

**Actuació:** la cap del Departament va informar la síndica que es va facilitar tota la informació possible sobre l'adopció de la gata a la promotora de la queixa; i que en el cas concret el problema radicava en el fet que no es va poder vacunar abans l'animal per manca d'estoc de vacunes, cosa que es va solucionar demanant una dosi a una clínica veterinària col·laboradora.

**Estat: Desestimada / Intermediació**

**Expedients M242/2022/000103**

**Assumpte:** Eliminar una plaga d'escarabats de l'om al carrer Tres d'Abril

**Actuació:** manca de competència per no existir una actuació municipal prèvia.

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

**Expedients M242/2022/000112**

**Assumpte:** Agilitar l'aplicació de tractament davant d'una plaga de paneroles grans al carrer del Mossèn Jacint Verdaguer

**Actuació:** des de Salut Pública es comprometen a trucar a la promotora de la queixa per ampliar informació perquè sigui més efectiu el tractament

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Expedients M242/2022/000128**

**Assumpte:** Eliminar una plaga de paneroles en un carrer del barri de Casablanca

**Actuació:** manca de competència en no existir una actuació municipal prèvia.

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

**Expedients M242/2022/000131**

**Assumpte:** Manca d'actuació municipal per eliminar plagues de mosquits per acumulació d'aigua als embornals

**Actuació:** des de l'Àrea de Salut Pública se'ns comunica que s'està actuant, alhora que demanen que informem el ciutadà que no apliqui pel seu compte cap producte perquè és contraproductiu amb el que apliquen els serveis tècnics de l'Ajuntament.

**Estat:** Desestimada / Intermediació

**Expedients M242/2022/000135**

**Assumpte:** Molèsties pel soroll i la brutícia d'excrements que genera la manca de control de cotorres i coloms en un carrer del barri de Casablanca on els donen menjar

**Actuació:** manca de competència en no existir una actuació municipal prèvia.

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

**Expedients M242/2022/000144**

**Assumpte:** La brutícia del patí d'un veí fa que entrin rates a la cuina del veí contigu que generen problemes d'insalubritat que requereixen una intervenció municipal d'urgència

**Actuació:** tot i que la denúncia de la persona afectada està dins de termini per resoldre-la, la cap de Salut Pública es compromet a intervenir-hi abans d'una setmana.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Expedients M242/2022/000159**

**Assumpte:** Sol·licitud de desratització a la riera que està tocant a la rambla de Rafael Casanova

**Actuació:** manca de competència en no existir una actuació municipal prèvia.

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

**Expedients M242/2022/000173**

**Assumpte:** Agilitar la intervenció municipal per eradicar una plaga d'insectes i millorar la neteja i manteniment dels jardins de Mossèn Alfons Ramírez

**Actuació:** el responsable de Jardineria informa que es tracta d'una plaga d'insectes que ve de fora i que afecta moltes poblacions, i que s'havien de seguir una sèrie de recomanacions emeses pel Departament de Salut de la GC. No obstant això, igualment està prevista una reunió en breu dels veïns amb el regidor de barri per tractar aquest assumpte.

Per altra banda, quant a la neteja i el manteniment dels jardins de la zona, la zona està controlada i no cal fer-hi una intervenció extraordinària, atès que cada dilluns en fa el manteniment una empresa externa que ha contractat l'Ajuntament.

**Estat:** Desestimada / Intermediació

**Consum****Expedient M242/2022/000046**

**Assumpte:** presumpta errada en els rebuts de llum comunitaris

**Actuació:** derivem la queixa a l'Oficina de Consum

**Estat:** Desestimada / Manca de competència/ Pertany a un altre organisme, institució, etc.

**ÀREA DE SEGURETAT PÚBLICA****Policia Local****Expedient M242/2021/000171**

**Assumpte:** Desacord amb diverses sancions referides a un gos potencialment perillós

**Actuació:** una vegada revisat l'expedient, es va poder anul·lar una de les sancions, atès que la persona promotora de la queixa va poder justificar que el gos era portador del xip d'identificació.

**Estat:** Estimada parcialment / Intermediació

**Expedient M242/2022/000005**

**Assumpte:** Desacord amb la imposició d'una sanció de convivència per música elevada

**Actuació:** una vegada revisat l'expedient, comprovem que l'actuació municipal ha sigut correcta.

**Estat:** Desestimada / Intermediació

**Expedient M242/2022/000015**

**Assumpte:** Desacord amb dues de les tres sancions imposades per beure alcohol (quan va donar negativa la prova d'alcoholemia); embrutar el carrer (quan estava fumant una cigarreta amb un amic) i no dur posada la mascareta (aquesta última sí que es reconeix perquè la duia abaixada).

**Actuació:** el cap de la Policia informa la SMG que les sancions no es van imposar específicament per beure alcohol, sinó per beure i embrutar en grup nombrós (es coneguessin o no) en temps de pandèmia.

**Estat:** Desestimada / Intermediació

**Expedient M242/2022/00020**

**Assumpte:** reiterades molèsties de contaminació acústica per música elevada i soroll d'una màquina d'oxigen del veí que viu a sobre

**Actuació:** la Policia s'ha personat en diverses ocasions sense poder constatar els sorolls denunciats. S'aconsella a la promotora de la queixa continuar trucant la Policia en el moment de les molèsties. Així mateix, des de SMG van sol·licitar la intervenció del Servei Municipal de Mediació Ciutadana.

**Estat:** Desestimada / Intermediació



**Expedient M242/2022/000032****Assumpte: presumpta mala praxi de l'agent denunciant en un accident de trànsit**

Una ciutadana considera una mala praxi per part de l'agent denunciant no lliurar-li en el moment dels fets la corresponent butlleta de denúncia i tampoc no informar-la que seria sancionada.

**Actuació:** l'agent de la Policia actuant, després de fer una valoració de l'accident, va culpabilitzar la ciutadana per no haver efectuat el cedi el pas a la rotonda dels fets i haver reconegut enlluernament pel sol.

**Estat: Desestimada / Intermediació**

**Expedient M242/2022/000033****Assumpte: Molèsties veïnals diverses per l'ocupació il·legal d'un habitatge**

**Actuació:** la SMG va demanar ampliar informació a la persona interessada però no va obtenir cap resposta.

**Estat: Arxivada per desistiment**

**Expedient M242/2022/000054**

**Assumpte: Denunciar que l'Ajuntament de Sant Boi posa sancions de la zona blava amb el 100% del text en castellà, en contra de l'article 9 de la Llei 1/1998 de Política lingüística**

**Actuació:** manca de competència per no existir una actuació municipal prèvia.

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

**Expedients M242/2022/000071**

**Assumpte: Molèsties de soroll, males olors i mal comportament de la clientela d'un bar amb karaoke i amb taules vetllador que destorben el descans veïnal**

**Actuació:** des de l'Oficina de Suport de la Policia van detectar alguns dels problemes descrits per la promotora de la queixa i es van comprometre amb ella a fer-ne un seguiment i informar-la de tots els tràmits administratius que pot realitzar en cas de persistir les molèsties.

**Estat: Estimada / Intermediació**

**Expedient M242/2022/000076**

**Assumpte: Desacord amb la retirada del vehicle de la via pública per obres en no existir un avís previ per part de la Policia local**

**Actuació:** els agents asseguren que en aquest cas concret sí que van trucar en dues ocasions el mateix dia de la retirada, però no van obtenir resposta. Igualment aclareixen que no tenen l'obligació de fer-ho perquè ja es col·loca l'avís informatiu d'obres amb suficient antelació a la seva realització.

**Estat: Desestimada / Intermediació**

**Expedient M242/2022/0000087**

**Assumpte:** Treure un senyal de trànsit i regularitzar els semàfors d'un pas de vianants per prevenir accidents

**Actuació:** manca de competència per no existir una actuació municipal prèvia.

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

**Expedient M242/2022/0000121**

**Assumpte:** Sol·licitud per col·locar un senyal de prohibit circular camions grans per evitar danys a la façana i arbres d'un immoble que fa cantonada al c. de F. Pi i Margall

**Actuació:** manca de competència per no existir una actuació municipal prèvia.

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

**Expedient M242/2022/0000127**

**Assumpte:** Desacord amb la manera d'actuar d'un agent de la Policia local en imposar una de les dues sancions de trànsit que va dir que no cursaria a una ciutadana

**Actuació:** el sotsinspector de la Policia s'ofereix a contactar amb la persona interessada per aclarir el cas concret.

**Estat:** Desestimada / Intermediació

**Expedients M242/2022/000132 i M242/2022/000133**

**Assumpte:** Problemes de convivència amb els residents d'un habitatge ocupat propietat d'un fons d'inversió

En representació dels veïns d'una Comunitat ens exposen els problemes de convivència amb les persones d'un habitatge ocupat.

**Actuació:** la regidora de Seguretat Ciutadana, coneixedora de la problemàtica, es compromet a contactar amb aquest veïns per oferir-los assessorament, suport, i comunicar-los que la Policia Local en farà seguiment.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Expedient M242/2022/0000168**

**Assumpte:** Revisió d'una denúncia de gossos potencialment perillosos per possible prescripció

**Actuació:** desestimen la queixa perquè l'actuació municipal havia estat correcta i ajustada a dret; atès que la notificació de la resolució de l'expedient es va fer dins dels sis mesos de què disposa l'Administració per fer-ho una vegada iniciat el procediment.

**Estat:** Desestimada / Intermediació

**Expedient M242/2022/000181**

**Assumpte:** Presumpta manca de resposta municipal per part de l'Ajuntament al Defensor del Pueblo a una queixa veïnal per reiterades molèsties de gossos a un comunitat de veïns

**Actuació:** gràcies a la intervenció de la Policia local i la Unitat de Salut Pública es va concertar una cita de la promotora de la queixa amb el Servei Municipal de Mediació Ciutadana. Així mateix, des de la Policia van donar resposta a les peticions del Defensor del Pueblo, excusant-se de no haver-ho fet abans per una errada informàtica que va impedir que els arribessin els escrits.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Expedient M242/2022/000193**

**Assumpte:** Desacord amb la presumpta passivitat de la Policia local per intentar localitzar el conductor d'una ambulància de CatSalut que es va saltar un semàfor en vermell sense haver activat el senyal acústic.

La ciutadana afectada exposa que es tracta d'una queixa reincident; que en aquesta segona ocasió li ha anat de molt poc que no l'atropellés. Com que aquesta vegada va poder agafar el número d'ambulància, demana que s'intenti identificar el conductor i se'l sancioni.

**Actuació:** exposat el cas al sotsinspector-coordinador del Servei de Policia Local, des de l'Oficina de Suport del mateix àmbit, finalment, van poder localitzar l'ambulància i van contactar amb la promotora de la queixa perquè formulés la corresponent denúncia.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**ALTRES****Expedient M242/2022/0000037**

**Assumpte:** Factures de consum d'aigua molt elevades per fuga

**Actuació:** atenent al conveni de col·laboració existent entre la síndica i la Customer Counsel d'Aigües de Barcelona, aquesta última va revisar el cas concret i va fer la rectificació de la factura afectada en trobar una fuga d'aigua

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Expedient M242/2022/0000047****Assumpte: Errades en la facturació per part de la companyia d'Aigües**

**Actuació:** atenent el conveni de col·laboració existent entre la síndica i la Customer Counsel d'Aigües de Barcelona, aquesta última va revisar el cas concret i va fer la rectificació de les factures afectades en trobar una fuga d'aigua.

**Estat: Estimada / Intermediació****Expedient M242/2022/000053****Assumpte: Impossibilitat d'obtenir un informe social requerit per fer tràmits corresponents a la Llei 8/21 per promoure la capacitat jurídica a un fill amb discapacitat**

**Actuació:** adrecem a la persona interessada a sol·licitar l'informe a un treballador social amb especialitat de forense.

**Estat: Desestimada / Manca de competència / Pertany a un altre organisme, institució, etc.****Expedient M24272022/0000091****Assumpte: Sancions per part d'un institut a un alumne amb TEA**

**Actuació:** la família prefereix retirar la queixa per possibles repercussions adverses.

**Estat: Arxivada per desistiment****Expedient M242/2022/000106****Assumpte: Discrepància amb l'increment de la facturació de rebuts de la companyia d'Aigües de Barcelona**

La ciutadana va rebre rebuts amb consums desorbitats d'aigua que no es corresponien als habituals.

**Actuació:** atenent al conveni de col·laboració existent entre la síndica i la Customer Counsel d'Aigües de Barcelona, aquesta última va concloure que l'excés de consum era degut a una fuga fortuïta. La companyia va proposar reduir una part de la facturació.

**Estat: Estimada / Intermediació****Expedient M242/2022/000124****Assumpte: Sol·licitud d'anul·lació d'embargament de rebuts d'IAE 2012-2021 d'una societat limitada, atès que en el període reclamat ja s'havia traspassat**

**Actuació:** perquè no es tornin a girar rebuts de la societat des de l'ORGT, els interessats també han de comunicar la baixa al Registre Mercantil, cosa que no havien fet encara.

**Estat: Desestimada / Manca de competència / Pertany a un altre organisme, institució, etc.**

**Expedient M242/2022/0000161**

**Assumpte:** Sancions per part d'un institut a un alumne amb TEA

**Actuació:** la família prefereix retirar la queixa per possibles repercussions adverses.

**Estat:** Arxivada per desistiment

**Expedient M24272022/0000175**

**Assumpte:** Pagar únicament la part proporcional de l'impost anual sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica en haver adquirit el vehicle a finals de març

**Actuació:** manca de competència, atès que l'impost depèn de la Generalitat de Catalunya i s'aplica anualment.

**Estat:** Desestimada / Manca de competència/ Pertany a un altre organisme, institució, etc.

**DERIVACIONS A LA SINDICATURA DE GREUGES DE CATALUNYA****Expedient M242/2021/000183**

**Assumpte:** Presumpta atenció deficient de CatSalut a l'hora de coordinar l'atenció domiciliària per tractar la convalescència i rehabilitació d'una malaltia greu

**Actuació:** adreçem a la persona interessada al Defensor del Pacient del SGC.

**Estat:** Desestimada/Manca de competència / Pertany a un altre organisme, institució, etc.

**Expedient M242/2022/000042**

**Assumpte:** Mala atenció rebuda al servei d'Urgències de l'Hospital de Sant Boi

El ciutadà va marxar a casa sense ser atès després d'haver esperat més de set hores a Urgències de l'Hospital de Sant Boi perquè únicament hi havia un metge per atendre a tothom.

**Actuació:** derivat a la SGC

**Estat:** Desestimada/Manca de competència / Pertany a un altre organisme, institució, etc.

**Expedient M242/2022/000072**

**Assumpte:** Dilació a donar visita mèdica a consultes externes de l'Hospital de Sant Joan de Deu

**Actuació:** informem la persona interessada que pot demanar full de reclamació al mateix hospital o bé formular queixa directament a la Sindicatura de Greuges de Catalunya (Defensor del Pacient).

**Estat:** Desestimada / Manca de competència/ Pertany a un altre organisme, institució,etc.

**Expedient M242/2022/000092**

**Assumpte:** Agilitar tràmit d'emissió d'un informe el traumatòleg de l'Hospital de Sant Boi per a una revisió al Tribunal mèdic

**Actuació:** adrecem al Defensor del Pacient del SGC alhora que li facilitem altres vies de consulta.

**Estat:** Desestimada / Manca de competència/ Pertany a un altre organisme, institució,etc.

**Expedient M242/2022/000095**

**Assumpte:** Desacord amb la reclamació de retorn de l'import d'una beca universitària per no haver-se'n formalitzat bé la tramitació electrònica

**Actuació:** per manca de competència es va derivar a la Síndica de l'estudiant de l'UPC.

**Estat:** Desestimada / Manca de competència/ Pertany a un altre organisme, institució,etc.

**Expedient M242/2022/000100**

**Assumpte:** Problemes d'escolarització d'un fill amb diagnòstic TEA

L'EAP va recomanar escolaritzar el menor en un centre d'Educació Especial de Sant Boi, però no va obtenir plaça i el remeten que continuï en el seu centre actual i que durant unes hores vagi a un servei fora de la localitat

**Actuació:** derivat a la SGC

**Estat:** Desestimada / Manca de competència/ Pertany a un altre organisme, institució,etc.

**Expedient M242/2022/000102**

**Assumpte:** Agilitar l'emissió d'informes i visita mèdica amb reumatologia de l'Hospital de Sant Boi per haver donat d'alta a una pacient sense avís previ

**Actuació:** adrecem la persona interessada al Defensor del Pacient del SGC.

**Estat:** Desestimada / Manca de competència/ Pertany a un altre organisme, institució,etc.

**Expedient M242/2022/000138****Assumpte: Agilitar la cirurgia en un canell**

**Actuació:** atenten al conveni de col·laboració entre la SGC i les sindicatures locals, els hi traslladem la queixa, i la intervenció quirúrgica es programa per realitzar-la en un mes.

**Estat: Desestimada / Manca de competència/ Pertany a un altre organisme, institució,etc.**

**Expedient M242/2022/000182****Assumpte: Agilitar el pagament del complement de la Renda Garantida de la Ciutadania**

**Actuació:** atenten al conveni de col·laboració entre la SGC i les sindicatures locals, els hi traslladem la queixa perquè intentin agilitar el pagament davant la precària situació econòmica familiar de la persona sol·licitant.

**Estat: Desestimada / Manca de competència/ Pertany a un altre organisme, institució,etc.**

## LLISTA CONSULTES 2022

| Expedient        | Assumpte                                                                                                                |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| M242/2022/000004 | Impossibilitat de contactar amb el Registro Civil de Sant Boi                                                           |
| M242/2022/000010 | Desacord a haver de pagar el rebut per "contaminació" del vehicle                                                       |
| M242/2022/000011 | Dificultat per pagar diverses sancions pel titular d'un bar                                                             |
| M242/2022/000012 | Dificultat perquè a un particular li facin una revisió de gas, la companyia subcontractada                              |
| M242/2022/000013 | Sol·licitud d'informació sobre com presentar una queixa en la SMG per no estar d'acord amb una multa de gossos PP       |
| M242/2022/000017 | Incompliment d'una permuta d'un solar per un local, habitatge i diners per part d'una promotora                         |
| M242/2022/000022 | Presumpta actuació policial desproporcionada i intimidatòria en inspeccionar una activitat de bar                       |
| M242/2022/000026 | Desacord amb la imposició d'una multa a la zona blava a un municipi de Girona                                           |
| M242/2022/000027 | Molèsties veïnals per sorolls diversos: música elevada, moure mobles...                                                 |
| M242/2022/000028 | Consulta sobre com treure de la seva parcel·la pròpia terra que va dipositar una empresa per fer-ne una obra pública    |
| M242/2022/000029 | Manca de manteniment de les cabines telefòniques existents a Sant Boi                                                   |
| M242/2022/000034 | Retornament indegut d'unes factures per un servei prestat a l'Ajuntament                                                |
| M242/2022/000035 | Agilitació de judici per estafa per part del corredor de la companyia asseguradora Plus Ultra                           |
| M242/2022/000040 | Saber l'import d'una plusvàlua                                                                                          |
| M242/2022/000048 | Dilació en donar visites periòdiques a malalts mentals                                                                  |
| M242/2022/000049 | Problemes amb un treballador de la seva empresa                                                                         |
| M242/2022/000055 | Desacord amb la resposta a una sol.de reparació de pintura de la porta d'entrada d'una casa particular per obres mpals. |
| M242/2022/000056 | Desacord amb l'import d'una factura de gas                                                                              |
| M242/2022/000058 | Agilitació del tràmit per cobrar una herència, l'asseguradora d'una entitat bancària                                    |
| M242/2022/000060 | Dilació a reparar rampes d'autobusos a Sant Boi                                                                         |
| M242/2022/000061 | Dilació a presentar una denúncia per problemes amb la comunitat, l'advocat d'ofici                                      |
| M242/2022/000062 | Problemes amb una companyia elèctrica                                                                                   |
| M242/2022/000064 | Ajuda social per manca de recursos suficients                                                                           |
| M242/2022/000065 | No pot contactar amb el SEPE                                                                                            |
| M242/2022/000067 | Reparació d'asfalt en trams de carrers de la zona industrial                                                            |
| M242/2022/000069 | Permís municipal per fer pastissos a casa i vendre'ls a restaurants de Sant Boi                                         |
| M242/2022/000073 | Agilitar tràmit per aconseguir la residència espanyola                                                                  |
| M242/2022/000077 | Assessorament per fer front a diversos deutes/embargament compte/ desnonament habitatge                                 |
| M242/2022/000078 | Presumpte frau en la contractació d'un servei amb Endesa                                                                |
| M242/2022/000079 | Consulta sobre una RP per caiguda a la via pública                                                                      |



## LLISTA CONSULTES 2022

| Expedient        | Assumpte                                                                                                            |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| M242/2022/000085 | Estafa: treure diners d'un compte de La Caixa                                                                       |
| M242/2022/000089 | Presumpta negligència mèdica en una intervenció quirúrgica per part d'un cirurgià de l'Hospital de Sant Boi         |
| M242/2022/000093 | Demora a facilitar un informe mèdic, l'Hospital de Sant Boi                                                         |
| M242/2022/000096 | Problemes amb la companyia AXA per la pòlissa de la Llar                                                            |
| M242/2022/000097 | Desacord amb la quantia de la jubilació de la mare calculat pel SEPE                                                |
| M242/2022/000098 | Presumpte ús il·legal d'un pati-passadís interior d'una mancomunitat d'habitatges com a terrassa d'un bar           |
| M242/2022/000099 | Poda periòdica o tala d'arbres davant les CPH de la Pl. Mercè Rodoreda, 10,11 i 12                                  |
| M242/2022/000101 | Ajuda social general i per reactivar la tramitació d'una pensió per invalidesa total                                |
| M242/2022/000104 | Consulta sobre si la SMG atén casos que estan en via judicial                                                       |
| M242/2022/000105 | Canvi d'ús d'un local a vivenda                                                                                     |
| M242/2022/000107 | Desacord amb la imposició d'una sanció de gossos PP per no portar, el conductor, la corresponent llicència          |
| M242/2022/000110 | Desacord a haver de deixar un apartament turístic de Segur de Calafell per marxar a Manresa                         |
| M242/2022/000111 | Problemes per retornar un producte                                                                                  |
| M242/2022/000113 | Incompliment del termini de realització d'obres de reforma de la cuina                                              |
| M242/2022/000114 | Desacord a renunciar a un contracte de Vitaldent                                                                    |
| M242/2022/000115 | Cobrir xarxa de cables de telefonia a les façanes                                                                   |
| M242/2022/000119 | Invasió d'una propietat privada, un operari de la companyia telefònica DIGI                                         |
| M242/2022/000120 | Assessorament respecte de la revocació d'un punt del dia d'una junta ordinària de veïns                             |
| M242/2022/000122 | Assessorament per posar una denúncia al banc per no actuar amb celeritat davant un robatori denunciat               |
| M242/2022/000125 | Agilitar tràmit visat per a la compra d'un habitatge de protecció oficial                                           |
| M242/2022/000126 | Reclamació improcedent de la quota de baixa d'un gimnàs                                                             |
| M242/2022/000130 | Desacord a haver de presentar un assumeix tècnic per aixecar 6m una xemeneia                                        |
| M242/2022/000136 | Consulta sobre si ha arribat a l'Oficina de Consum una queixa presentada a l'Agència Cat. de Consum per mail        |
| M242/2022/000139 | Ajudes per al transport públic i adaptat                                                                            |
| M242/2022/000145 | Agilitar tràmit concessió de diversos recursos de caires social i assistencial                                      |
| M242/2022/000147 | Consulta sobre com procedir davant de la imposició d'una sanció de trànsit errònia                                  |
| M242/2022/000149 | Consideració sobre la necessitat o no de la instal·lació d'un elevador per a una persona amb problemes de mobilitat |
| M242/2022/000151 | Dilació a lliurar un informe mèdic, l'Hospital de Sant Boi                                                          |
| M242/2022/000152 | Aclariment sobre si la instal·lació de plaques solars és una obra menor o major                                     |
| M242/2022/000154 | Conèixer l'estat de tramitació d'un expedient sancionador                                                           |
| M242/2022/000155 | Desacord amb el cobrament d'alguns serveis d'Endesa                                                                 |

## LLISTA CONSULTES 2022

| Expedient        | Assumpte                                                                                                                      |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| M242/2022/000156 | Revisió de grau d'un expedient sobre la Llei de Dependència                                                                   |
| M242/2022/000157 | Consulta sobre el possible embargament d'una pensió no contributiva                                                           |
| M242/2022/000161 | Alta de rebut d'Endesa no sol·licitat                                                                                         |
| M242/2022/000162 | Ampliació del termini de pagament d'una multa per anar sense bitllet als FGC                                                  |
| M242/2022/000163 | Anul·lació de visita amb l'OMIC                                                                                               |
| M242/2022/000164 | Molèsties de contaminació acústica produïdes per un compressor d'obres                                                        |
| M242/2022/000166 | Consulta sobre com presentar una reclamació patrimonial per danys a un dit per caiguda a la v.p.                              |
| M242/2022/000167 | Retirada de la via pública d'una rata                                                                                         |
| M242/2022/000169 | Presumpta manca d'execució de pintada d'una zona de càrrega i descàrrega i d'instal·lació d'un piló a la vorera c/ Llibertat  |
| M242/2022/000170 | Denegació d'ajuda al banc d'aliments                                                                                          |
| M242/2022/000171 | Saber com actuar davant un presumpte cas de desestimació per silenci administratiu d'una reclamació patrimonial               |
| M242/2022/000172 | Consulta sobre com protegir uns forats d'un terreny rústic particular per prevenir accidents                                  |
| M242/2022/000176 | Presumpta manca de resposta a un recurs sobre una denúncia d'una gossa potencialment perillosa                                |
| M242/2022/000177 | Reivindicació per fer partícips a l'equip de govern municipal i a la SMG sobre l'abús de reial decret llei (BOE167) sobre gas |
| M242/2022/000179 | Informació sobre VPO i lloguer social                                                                                         |
| M242/2022/000180 | Dificultats quant a l'atenció a malalts crònics de salut mental del Complex Assistencial de Salut Mental Benito Menni         |
| M242/2022/000183 | Consulta sobre com ha d'actuar davant d'una il·legalitat urbanística                                                          |
| M242/2022/000184 | Informació sobre una sanció de trànsit derivada d'un accident                                                                 |
| M242/2022/000185 | Avançament de prova de tòxics al CAP per a un requeriment de la DGAIA                                                         |
| M242/2022/000188 | Consulta sobre què fer davant la desestimació d'una reclamació patrimonial per caiguda a la via pública                       |
| M242/2022/000190 | Sol·licitud d'un habitatge social davant un imminent desnonament                                                              |
| M242/2022/000192 | Consulta respecte del cobrament d'un préstec sol·licitat al Banc de Sabadell                                                  |
| M242/2022/000195 | Consulta sobre on adreçar una queixa per errada en el subministrament de medicació en una residència d'avis                   |
| M242/2022/000196 | Desacord amb la retirada d'un vehicle per part del servei de la grua municipal i la corresponent denúncia                     |

## ANNEX I

## La Síndica de Sant Boi de Llobregat, Dolors Vallejo, escollida presidenta del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya

MAR (3/03/22)

L'Assemblea renova la presidència i la totalitat de la junta directiva de l'entitat, que agrupa més de 40 'ombudsperson' locals



La nova Junta del FòrumSD: David Bondia, Fina Camós, Salvador Torres, Marta Alsina, Dolors Vallejo i Rosa M. Vandellós

**La Síndica de Sant Boi de Llobregat, Dolors Vallejo, és la nova presidenta del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FòrumSD).** L'Assemblea de membres d'aquesta institució —que reuneix més d'una quarantena d'*ombudsperson* municipals tant de Catalunya com d'Espanya— l'ha escollit avui en substitució d'Eva Abellan, Síndica Municipal de Greuges de Sabadell. La reunió s'ha celebrat al Centre Cultural la Farinera del Clot, a Barcelona.

L'Assemblea també ha validat una **renovació total de la junta directiva del FòrumSD**, que ha quedat integrada per **Marta Alsina**, Defensora de la Ciutadania de **Girona**, com a vicepresidenta; **Rosa Maria Vandellós**, Síndica de Greuges de **Deltebre**, com a tesorera; i **Salvador Torres**, Defensor del Ciutadà de **Vidreres**, com a secretari. En qualitat de vocals, la

nova junta incorpora **Josefina Camós**, Síndica de Greuges de **Palamós**; i **David Bondia**, Síndic de Greuges de **Barcelona**.

La nova junta és representativa dels membres de l'entitat, tant per la seva **variada procedència territorial** com per la **dimensió dels municipis** que representen els seus components.

La nova direcció del FòrumSD s'ha fixat com a objectiu **recuperar la normalitat de l'entitat** un cop superada la pandèmia de covid-19 que en els últims dos anys ha obligat a replantejar la majoria de les activitats habituals. En aquest sentit, una de les primeres tasques de la nova Junta serà la **culminació del procés de redacció i l'aplicació del Pla Estratègic del FòrumSD**, que s'ha treballat intensament en els últims mesos. La reivindicació d'una **normativa específica per a les sindicatures locals** i el **reconeixement dels síndics i síndiques com a mediadors** en la futura Llei de Mediació de Catalunya són d'altres temes que hi ha damunt la taula.

Dolors Vallejo és **licenciada en Geografia i Història i màster en Investigacions i Estudis de Gènere**. Ha treballat en diferents nivells educatius i serveis d'educació i ha estat formadora i investigadora en el camp de la coeducació. Va ser **escollida com a Síndica de Greuges de Sant Boi de Llobregat el 27 de setembre de 2016** per un mandat de cinc anys, que va revalidar l'any 2021 per uns altres cinc anys.

## El FòrumSD reclama que el II Pla Nacional de Drets Humans tingui en compte el dret a la ciutat i el paper de les sindicatures i defensories locals

MAI (27/05/22)

---



El **Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FòrumSD)** demana que el II Pla Nacional de Drets Humans, que està redactant el Govern Espanyol, **reconegui i posi en valor el concepte del dret a la ciutat com a vehicle dels drets de proximitat i, en aquest sentit, reconegui la tasca que les sindicatures i defensories locals tenen a l'hora de garantir els drets humans.** El FòrumSD ho argumenta en un document que ha presentat al Pla aprofitant el procés de consulta pública obert pel Ministeri de la Presidència.

El dret a la ciutat fa referència a la **materialització a escala local del conjunt de drets humans reconeguts internacionalment** (civils, polítics, econòmics, socials, culturals i ambientals). El seu objectiu és la implementació universal, indivisible, interdependent i interrelacionada dels drets humans en l'àmbit urbà, de forma que **converteix els drets consagrats universalment en drets de proximitat.**

El document aportat pel FòrumSD, amb el suport tècnic de la Sindicatura de Barcelona, fa referència al **reconeixement de les ciutats com a actors clau del sistema democràtic** i recorda que la Carta Europea d'Autonomia Local estableix que **les autoritats locals han de garantir drets** com l'habitatge digne, la salut, la mobilitat, la seguretat, la integració multicultural, l'urbanisme de qualitat, el desenvolupament econòmic, la participació o la igualtat, entre d'altres.

### Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat

El FòrumSD, a més, assenyala que unes 400 ciutats, entre les que s'hi compten 158 municipis espanyols, han signat la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, la redacció de la qual va començar, precisament, l'any 1998 a Barcelona i va finalitzar, dos anys després, a la ciutat francesa de Saint-Denis. La Carta no només ratifica el paper de les ciutats en la defensa i promoció dels drets humans sinó que, a més, consagra la cooperació municipal internacional, el principi de subsidiarietat, el dret a uns serveis públics municipals de protecció social o l'administració de justícia local, entre d'altres.

Un altre dels altres arguments que el FòrumSD esgrimeix en la seva aportació al Pla és la Carta-Agenda Mundial de Drets Humans a la Ciutat, de 2012, un document d'incidència global que no només conté una bateria de drets humans que els governs locals han de respectar sinó que estableix per a cadascun d'ells un pla d'acció, és a dir, un seguit de mesures polítiques dirigides a posar-lo a la pràctica.

De tots aquests documents, se'n conclou, segons el FòrumSD, el reconeixement progressiu dels governs locals en l'esfera politico-institucional i l'aprofundiment del procés de descentralització europeu, que han impulsat el compromís de les ciutats en la garantia dels drets humans, de forma que la seva implementació "s'ha d'enfrontar des de les diferents esferes de govern i no només des dels governs nacionals".

"Els governs locals, com a responsables i gestors dels serveis públics, tenen un paper molt important en la promoció de la salut, l'educació, l'habitatge, l'abastament d'aigua i el sanejament públic, entre d'altres. La situació de proximitat de les administracions municipals és més procliu a poder conèixer millor les necessitats de la població i, per tant, proporcionar un millor servei. Pel que fa als drets civils i polítics, aquests es veuen enfortits a través de processos de participació ciutadana impulsats localment, la qual cosa pot contribuir que les polítiques públiques municipals siguin més efectives i sostenibles", defensa el document del FòrumSD.

### Garants dels drets

En aquest context, l'entitat defensa el paper que els defensors i les defensores locals poden jugar, i de fet ja exerceixen, com a garants dels drets humans donat que la seva proximitat amb la ciutadania els permet fer-ho d'una manera extraordinàriament eficient i, a més, són un indicador de transparència democràtica per aquells ajuntaments que en disposen.

Un recent estudi del FòrumSD ha detectat que els ciutadans que disposen d'una defensoria o sindicatura local s'hi acosten per defensar els seus drets entre 3 i 20 vegades més, depenent de la dimensió del municipi, que aquells ciutadans que no en disposen i que, per tant, han de recórrer a defensories regionals o nacionals.

El II Pla Nacional de Drets Humans, actualment en procés de redacció, vol reforçar l'eficàcia i la consolidació dels drets civils, polítics, socials econòmics i culturals de totes les persones en tots els àmbits, inclòs el digital. L'actualització del Pla, a més, es vol aprofitar per incorporar nous aspectes com el dret a un medi ambient saludable i sostenible i reforçar temes com la protecció de la infància, les persones migrants, les refugiades i LGTBI, a més dels drets de les dones enfront la violència, l'explotació sexual o les bretxes de desigualtat.



## Presentació de l'informe anual d'actuacions de la Síndica Municipal de Greuges davant el ple d'Ajuntament

JUN (30/06/22)

---

**Dolors Vallejo ha presentat en sessió plenària l'informe anual de la seva activitat**

05/07/2022

**La síndica municipal de Greuges de Sant Boi, Dolors Vallejo, ha presentat al Ple de l'Ajuntament l'informe anual de les actuacions realitzades al 2021. La institució va dur a terme al llarg de l'any 387 actuacions (un 56% més que l'any anterior), entre les quals 95 queixes (1,13 per cada 1.000 habitants), 89 consultes i 5 actuacions d'ofici.**

### [Informe 2021](#)

El 89% dels expedients de queixa van quedar resolts abans d'acabar l'any i la gran majoria es van solucionar gràcies a la **intermediació** de la síndica amb els departaments municipals implicats. Alguns dels temes més habituals van ser la contaminació acústica, les plusvàlues o l'accés a un habitatge assequible.

També es va atendre un volum important de queixes relacionades amb la dilació en l'actuació de **Telefònica** per solucionar una avaria que va afectar especialment les persones usuàries del servei de teleassistència. A més, el servei va rebre queixes per la manca de resposta municipal dintre del termini establert i per respostes estandaritzades.

Es van registrar més queixes de dones (54%) que d'homes (46%) i el **correu electrònic** va ser la via més utilitzada (45%) per la ciutadania per contactar amb la Sindicatura Municipal de Greuges.

La síndica de Sant Boi ha alertat sobre la importància de seguir treballant per amortir els impactes de la postpandèmia i els efectes de la guerra d'Ucraïna en la **població més vulnerable** i vetllar perquè la transició cap a una Administració electrònica sigui inclusiva i no generi una bretxa digital.

En la presentació del seu informe, Dolors Vallejo va estar acompanyada pel síndic de Greuges de Cornellà, Joan Barrera, i el director del **FòrumSD**, Francesc Mateu.



## Reunió entre la junta del FòrumSD i la nova Síndica de Greuges de Catalunya, Esther Giménez-Salinas

OCT (4/10/22)



La Junta del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FòrumSD) s'ha reunit amb la nova Síndica de Greuges de Catalunya, Esther Giménez-Salinas, amb l'objectiu d'establir les bases de treball i col·laboració entre totes les persones i estaments implicats, a diferent nivell, en la defensa dels drets de la ciutadania. La reunió es va fer el dia 3 d'octubre a Barcelona i, a més de la Síndica, hi van participar **Jaume Saura**, adjunt general a la sindicatura catalana; i **Andreu Segarra**, cap de Relacions Institucionals i Protocol. Per part del FòrumSD hi van prendre part **Dolors Vallejo**, Síndica de Sant Boi de Llobregat i presidenta del Fòrum; **Marta Alsina**, Defensora de la Ciutadania de Girona i vicepresidenta del Fòrum, els vocals **Salvador Torres**, Defensor del Ciutadà de Vidreres, i **Josefina Camós**, Síndica de Greuges de Palamós, i **Francesc Mateu**, director del FòrumSD.

La principal conclusió de la trobada és la **total sintonia entre el FòrumSD i la Síndica de Catalunya**, de forma que totes dues parts s'emplanten a fer nous actes i trobades que permetin omplir de contingut i de feina aquesta nova etapa. En aquest sentit, a més, **Giménez-Salinas va voler destacar el paper de les defensories locals com a part fonamental de la xarxa de defensa dels drets de la ciutadania** motiu pel qual és imprescindible la col·laboració mútua i el treball compartit per millorar l'atenció a les persones i garantir els seus drets.

Un dels temes que centren actualment l'activitat del FòrumSD i que també es va tractar en la reunió és la **proposta de nova llei de sindicatures i defensories locals** que l'entitat ha elaborat amb l'objectiu que es debati al Parlament de Catalunya. Des del respecte absolut a la iniciativa, la Sindicatura de Greuges de Catalunya comentarà alguns punts d'aquest projecte legislatiu per tal que el FòrumSD els valori, si ho considera oportú.



Aixa mateix, el FòrumSD i la Síndica de Catalunya col·laboren en l'organització d'accions de formació per a síndics i síndiques locals i en l'aprofitament en l'àmbit de la justícia restaurativa, entre d'altres punts.

## La proposició de Llei de Sindicatures Locals de Catalunya inicia la seva tramitació al Parlament

DES (1/12/22)

---



**Els grups parlamentaris d'ERC, PSC-Units, JxCat, CUP i ECP han entrat avui al registre del Parlament de Catalunya la proposició de Llei de les Sindicatures Locals de Catalunya**, una iniciativa legislativa que impulsa el Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FSD) per estendre la figura dels defensors i defensores locals i homologar-ne el funcionament entre els diferents municipis.

Les sindicatures o defensories locals **garanteixen el control de l'administració local i els drets de la ciutadania des de la proximitat**. Estan descrites a l'Estatut i, a hores d'ara, ja estan **implantades a 46 ajuntaments de Catalunya**, donant servei a 4,6 milions d'habitants. No generen duplicitats amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya, amb la que estan en coordinació, i tenen un cost molt baix per als municipis. En aquest sentit, **resolen un 80 per cent de les queixes de la ciutadania**, evitant les despeses de defensa d'eventuals processos contenciosos-administratius que acaben sent més cars per a l'administració que la pròpia sindicatura.

**Malgrat això, no disposen d'un marc jurídic desenvolupat ni d'una implantació generalitzada.** Aquestes

són, precisament, les mancances que vol resoldre el projecte de llei presentat avui, que es basa en el principi d'universalitat dels serveis públics i els drets a la igualtat i la bona administració. “Des del FòrumSD considerem imprescindible la promulgació d'una llei que reconegui, com a essencials per a la ciutadania, els serveis de la sindicatura municipal, solucionant així el dèficit actual i eliminant diferències entre els ciutadans, sempre sobre la base de l'equitat i la justícia social”, sintetitza Ramon Llorente, jurista, expresident del FòrumSD i exdefensor de la ciutadania de Girona,

#### **Sindicatures a tots els municipis de més de 20.000 habitants**

La proposició de llei conté 38 articles i s'estructura en tres parts: la regulació de la institució de les sindicatures locals, el procediment d'atenció a la ciutadania i l'organització territorial d'aquestes institucions.

Entre d'altres, proposa que la sindicatura local sigui obligatòria per a tots aquells municipis de més de 20.000 habitants per bé que amb diferències quant a mitjans personals en funció de les dimensions de cada cas. Per això, es diferencia entre sindicatures de ciutat o de gran ciutat, aquestes darreres corresponents als nuclis de més de 100.000 habitants. La llei contempla que, per als municipis de menys de 20.000 habitants, es puguin crear sindicatures comarcals, sindicatures associades a algun municipi proper o sindicatures mancomunades entre diferents municipis.

Igualment, la llei també regularà els mitjans personals i materials de què han de disposar les sindicatures, el rang de les persones que ocupin el càrrec de síndic o síndica en l'organigrama municipal i aspectes com la relació amb el respectiu ajuntament, el procediment i terminis per a la tramitació de les queixes o la presentació de memòries anuals, entre molts d'altres.

La iniciativa legislativa del FòrumSD s'ha elaborat amb el consens de totes les defensories locals. El text compta amb aportacions realitzades per la Sindicatura de Greuges de Catalunya, l'Associació Catalana de Municipis (ACM), la Federació de Municipis de Catalunya i el propi Govern. Aquest projecte de legislació és el resultat de molts anys de feina, des del primer text redactat per Marino Villa, doctor en Dret i director adjunt de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (2005-2008), passant per la [Declaració de Girona](#), que va culminar el primer Congrés Internacional de Síndics Locals; i per l'impuls que va experimentar durant l'etapa d'Eva Abellan, Síndica de Greuges de Sabadell, com a presidenta del FòrumSD.

En el rerefons del projecte hi ha la constatació que les sindicatures o defensories locals de greuges són institucions cabdals en el reforç de la democràcia, el bon govern i la bona administració i l'estat de dret. Són, a més, un potent indicador de maduresa democràtica com es reconeix, en l'àmbit europeu, a la Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat i als Principis de Venècia sobre la institució de l'*ombudsperson*.

“El projecte és fruit d'un treball que avui culminem amb aquesta presentació al Parlament, en la confiança que hàgim estat capaços de no deixar dubte sobre la necessitat del que proposem i, sobretot, que la Cambra ho accepti i ho aprovi, amb rang de llei, en un termini breu”, conclou Dolors Vallejo, presidenta del FòrumSD i Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat.



**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](mailto:sindicadegreuges@santboi.cat)  
[www-santboi.cat](http://www-santboi.cat)**