

INFORME ANUAL 2025

Sindicatura Municipal de Greuges
Sant Boi de Llobregat



AJUNTAMENT
SANT BOI
DE LLOBREGAT



SINDICATURA DE GREUGES
Sant Boi de Llobregat

Índex

Presentació	5
Dades estadístiques	16
Recull de queixes	50
25 anys de la Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat	127

Presentació

Em plau presentar l'informe anual de la Sindicatura de greuges de Sant Boi de Llobregat corresponent a l'any 2025, el desè que tinc l'honor d'elevat al plenari municipal i a tota la ciutadania.

Aquest document representa la continuïtat de la tasca desenvolupada al llarg dels darrers deu anys, amb la voluntat decidida de seguir contribuint, des de la proximitat i el rigor, a la defensa i l'enfortiment dels drets de la ciutadania.



Dolores Vallejo
Síndica de Greuges
Sant Boi de Llobregat

La Sindicatura de Greuges té una doble funció fonamental: d'una banda supervisar l'actuació de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat i, de l'altra, col·laborar de manera proactiva, des de l'autoritat ètica i institucional que li és pròpia, oferint propostes de millora que repercuteixen positivament en la vida de la ciutadania.

L'informe també és el resultat del treball d'un any: treball d'escolta activa, supervisió, diàleg i recerca persistent de solucions a les inquietuds que ens plantegen les persones i els col·lectius que s'adrecen a la Sindicatura.

Aquest document no pretén només recollir actuacions o dades, sinó que vol oferir una mirada compartida sobre les diferents realitats de la nostra ciutat, a partir d'escoltar les persones i les seves experiències. Cal considerar i recordar que el present informe no pretén, ni vol presentar conclusions inqüestionables, ni absolutes. Són observacions, valoracions d'elements qualitius que ens aporten algunes certes sobre les necessitats de les persones que s'adrecen a la Sindicatura.

“ Mentir constantment no té com a objectiu fer que la gent es cregui una mentida, sinó garantir que ja ningú no cregui en res. Un poble que ja no pot distingir entre la veritat i la mentida no pot distingir entre el bé i el mal.

Hannah Arendt, filòsofa

Perquè normalment quan la ciutadania s'adreça a la Sindicatura ho fa per exposar els seus greuges, i/o buscar informació, respostes i correccions a situacions en què l'Administració hagi pogut actuar de manera irregular, és a dir, tot el que no funciona bé. Això ens permet obtenir una percepció del que succeeix entre la ciutadania i l'Administració, una percepció del que no va bé.

Els principals motius de queixa, presentats amb dades i gràfics, exposen el recompte concret dels expedients de queixa i consulta rebuts a l'Oficina. Com ja hem reiterat en anteriors informes l'obertura d'un expedient no

***Hem treballat amb afany perquè
la Sindicatura es percebi com un recurs
útil, accessible i legítim per a totes
les persones i franges d'edat***

pressuposa ni que l'Ajuntament hagi actuat malament ni que la persona tingui raó. Només s'admet quan hi ha raons objectives, és a dir, que l'assumpte sigui de competència municipal, que es tracti d'una qüestió reiterada i/o que la situació

plantejada pugui suposar una vulneració de drets.

L'activitat global de la Sindicatura ha experimentat un descens moderat del -8,6%, de 428 actuacions el 2024 ha passat a 391 el 2025. Tot i aquesta davallada, el servei manté una demanda sostinguda. Les 391 actuacions són el sumatori de tots els expedients oberts a la Sindicatura, incloent-hi els d'informació i assessorament i els de queixa.

La disminució de l'activitat s'ha concentrat, quant als tràmits habituals, com amb menys queixes (98), consultes (94) i consultes sobre expedients (136). En canvi, altres actuacions creixen fins a 60, cosa que demostra que el servei s'adapta a uns requeriments de la ciutadania cada cop més variats.

La Sindicatura ha gestionat 92 queixes, amb una clara prioritat per la intermediació i la resolució pràctica. Del total de queixes 45 han estat acceptades, 23 rebutjades i 24 derivades o arxivades; 43 de les 45 queixes acceptades es van resoldre intermediant amb l'Ajuntament; només 1 va requerir una recomanació formal a l'alcalde. Fins i tot en la meitat de les queixes rebutjades (12 de 23), es va fer d'intermediació per ajudar la ciutadania; 4 expedients han estat arxivats per desistiment de la persona interessada; 3 queixes han estat derivades al Síndic de Greuges de Catalunya; 1 al Defensor del Pueblo; 15 expedients s'han derivat a altres organismes o

serveis especialitzats (Servei de Mediació i Restauració Comunitària, Servei Públic de Consum o altres administracions supramunicipals).

Aquestes dades evidencien que en la majoria de casos la intervenció de la Sindicatura facilita espais de revisió i resposta.

El perfil tipus de les persones que s'han adreçat a la SMG és el d'una dona d'entre 31 a 50 anys, del barri centre i que ha contactat per correu electrònic.

Moltes persones acudeixen directament a la Sindicatura sense haver presentat abans la seva queixa a l'Ajuntament. Això requereix dedicar un temps important a atendre, assessorar i donar explicacions a una ciutadania que cada dia és més exigent amb els serveis municipals.

Com ja venim fent en anteriors informes, de tots els expedients oberts hem fet l'exercici d'agrupar algunes temàtiques i tipologies que comparteixen un mateix denominador comú de preocupacions, problemàtiques o dificultats relacionades amb determinades àrees i serveis de l'Ajuntament.

En termes globals les dades reflecteixen una activitat estable i equilibrada, amb variacions moderades que no alteren la tendència general del funcionament del servei. Aquest comportament consolida la Sindicatura com un espai de referència per a la ciutadania, amb una demanda sostinguda i constant

L'Àrea d'Aliances i Govern Intern concentra un volum important de queixes, principalment per quatre motius: la gestió d'impostos i taxes (especialment per la falta d'informació sobre la nova taxa de residus a l'aigua i les plusvàlues), la lentitud i el silenci administratiu en la resposta de tràmits i oposicions, els retards i desacords en les indemnitzacions per danys i les dificultats per empadronar-se en situacions poc comunes, com ara viure en una autocaravana.

L'Àrea de Ciutat Cohesionada i Transformadora concentra queixes per retards en serveis socials i atenció domiciliària, dificultats en l'accés a habitatge social, manca de suports educatius i desacords amb els horaris o tarifes de les piscines i els equipaments públics.

A l'Àrea de Ciutat Emergent, els motius principals són les traves amb les

llicències d'activitats, les reclamacions de consum per serveis de llum i gas i les molèsties per olors o impacte ambiental d'indústries i tallers.

L'Àrea de Model de Ciutat aplega les queixes per la lentitud en les llicències d'obres i devolucions de fiances, les denegacions urbanístiques, les afectacions al trànsit per obres públiques i els problemes de clavegueram.

Cal millorar i agilitar la tramitació administrativa dels expedients, així com complir els terminis dels convenis i de les sol·licituds de subvenció de les entitats

L'Àrea de Ciutat Sostenible, Saludable i Resilient recull el malestar pel deteriorament de carrers, solars i arbrat, la falta de neteja, els sorolls de matinada (com les bufadores), la ubicació de colònies de gats i la desinformació sobre serveis de recollida.

Finalment, l'Àrea de Ciutat Segura es focalitza en els desacords amb multes de trànsit, les molèsties per sorolls i incivisme a les terrasses o places, la falta d'accessibilitat pel mobiliari urbà i els retards en els informes policials.

Els problemes socials protagonitzen el 66% de les consultes i queixes, això evidencia que la cobertura dels drets socials és una responsabilitat transversal que l'Ajuntament comparteix amb altres àrees i administracions (Generalitat i Estat). Tot i reconèixer l'esforç constant del personal dels Serveis Socials municipals l'informe remarca la manca de recursos per atendre tota la ciutadania i la necessitat urgent de reforçar tant els mitjans propis com la cooperació entre administracions, mentre esperem que es materialitzin les reformes necessàries per millorar i agilitar tràmits com la dependència, les ajudes i els serveis socials.

Quan les queixes superen l'àmbit competencial de l'Ajuntament, la Sindicatura acompanya la ciutadania fent derivacions a la Sindicatura de Catalunya per a temes autonòmics com la sanitat, l'educació i els serveis socials, així com al Defensor del Pueblo per a serveis estatals (com els retards en la cita prèvia del SEPE per a prestacions). Finalment, s'agrupen sota l'epígraf d'altres queixes de la vida quotidiana com els desacords amb factures de llum, aigua i gas, les incidències en el transport públic (manca de busos o denegació de targetes socials) i els conflictes de convivència entre veïns.

La Sindicatura de Sant Boi va impulsar quatre actuacions d'ofici. La primera versava sobre memòria històrica i va ser emesa el 2024, i l'any 2025 l'Ajuntament la va acceptar totalment. De les resolucions d'ofici de l'any 2025, una va ser motivada perquè diverses persones van adreçar-se a la Sindicatura queixant-se per la manca d'informació sobre la implementació d'una nova taxa municipal de residus a l'aigua (TRR) aplicada al rebut de subministrament d'aigua. S'han impulsat altres dues actuacions d'ofici: una per protegir la dignitat de la gent gran – proposant un "punt sènior" d'atenció presencial arran d'un cas d'assetjament telefònic per un deute inexistent a una veïna— i una altra, vinculada amb el dret a la ciutat, que proposava millorar el pàrquing dels Ferrocarrils de la Generalitat eliminant punts insegurs amb perspectiva de gènere. La virtut de les actuacions d'ofici rau en el fet que de la queixa particular proposem canvis per aconseguir transformar tot el conjunt.

Aquesta diversitat de queixes ens fa pensar que caldria més coordinació amb les altres administracions i operadors per donar respostes més acurades

En tots els informes anuals presentats hem fet referència a la contaminació acústica, atès que el soroll a les ciutats és un fenomen omnipresent que afecta la vida quotidiana de milers de persones i que pot tenir efectes profunds en la salut i el benestar de la ciutadania. No és d'estranyar que allò que representa un gaudi per a una part de la població, com l'oci nocturn o l'obligació de realitzar serveis essencials com la neteja viària o la recollida de residus pot ser molt perjudicial per a veïns que pateixen quotidianament episodis de contaminació acústica.

Respecte les queixes de molèsties per sorolls com els produïts per l'ús de bufadores, o la circulació de camions de neteja en horari de matinada, a la Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat s'han adreçat persones que exposaven queixes similars referents a molèsties per sorolls de diversa índole, des de la circulació rodada a les terrasses de bars, la recollida de residus urbans, la neteja amb bufadores, els espais d'oci nocturn, els condensadors d'aires condicionats i la maquinària diversa. Aquestes queixes motivades per la contaminació acústica van donar lloc a l'emissió d'una resolució amb recomanacions (2024) i a una actuació d'ofici (2022), ambdues de caràcter col·lectiu. Les resolucions exposaven una sèrie de propostes les quals van ser acceptades totalment per part de

l'alcaldessa i que el departament corresponent va assumir el compromís d'impulsar-ne l'execució amb la màxima celeritat.

Un altre bloc, que torna a aparèixer en l'informe i que afecta i preocupa les persones que passen per la nostra Oficina, és el que fa referència a l'estat general de la ciutat, en termes d'espais públics, neteja, urbanisme, manteniment de la via pública, serveis urbans, disciplina urbanística,

La coordinació de les diferents àrees municipals poden afavorir solucions àgils, reduir la cronificació de determinades incidències i millorar la percepció de proximitat i d'eficàcia administrativa

llicències, obres, inspeccions i totes aquelles qüestions que han de garantir, tant com sigui possible, una ciutat ben organitzada. Però també ens consten les dificultats que comporta aconseguir un disseny de ciutat acurat, correcte i pensat per a les persones, perquè cal disposar de prou recursos econòmics i personals per al desenvolupament dels projectes i les propostes, i sovint la ciutat no té capacitat per arribar a tot.

Des de la Sindicatura volem advertir de la sobrecàrrega d'alguns serveis municipals, per recursos insuficients, especialment en el Departament de Llicències, qüestió que ja vam exposar al regidor competent amb qui vam compartir el diagnòstic i ens va exposar les mesures ja adoptades. Però en aquest sentit la Sindicatura vol recordar que s'ha pronunciat reiteradament

La Sindicatura de Greuges de Sant Boi de Llobregat continua recomanant que es garanteixin les respostes als escrits presentats per la ciutadania i en un termini raonable

sobre els elevats volums d'expedients i la corresponent acumulació de treball d'alguns serveis municipals, agreujat també pel canvi de plataforma de tramitació i el que això està suposant. Malgrat aquestes circumstàncies, no podem acceptar els incompliments dels terminis, i no podem justificar que no es respongui a la ciutadania, perquè tot això, cal reconèixer-ho, no és una bona Administració.

És per això que insistim en la necessitat que l'Ajuntament adopti mitjans per agilitar la tramitació dels expedients per així garantir una atenció adient, d'acord amb els principis d'eficàcia i eficiència que s'ajustin al dret a una bona Administració, com reconeix expressament la llei, el dret de la ciutadania a una bona Administració que recull el dret a obtenir una

resolució expressa, clara i comprensible i que els notifiquin en el termini establert legalment.

Alguns tipus de queixes es van repetint, com ja hem mencionat amb anterioritat. Són casuístiques que coincideixen sobre les quals caldria reflexionar amb una certa profunditat: problemàtiques recurrents com sorolls, serveis socials, sancions, manques de resposta. La majoria comparteixen problemàtiques que són transversals i sobre les quals cal aplicar una mirada interseccional des de la perspectiva dels drets.

Cal recordar que l'Ajuntament està compromès a cooperar amb la Sindicatura amb caràcter preferent i àgil en les seves respostes

La institució té la funció d'escoltar les persones, atendre consultes, recollir queixes, dialogar amb els serveis municipals, el quals han de cooperar de forma àgil i contribuir a trobar vies d'acord i de solució, per garantir els drets de les persones, millorar la seva qualitat de vida i restablir la confiança de la ciutadania en les institucions públiques. La legitimació i fortalesa de la Sindicatura prové de la voluntat i maduresa democràtica del municipi per establir un mecanisme de garantia i supervisió, i de la convicció que una Administració millor també és aquella que sap revisar-se a si mateixa.

La Sindicatura té valor per a la ciutadania i per a l'Ajuntament en la mesura que treballa, de manera quotidiana, amb allò que no acaba d'anar bé o amb allò que les persones perceben com un greuge: una decisió equivocada, una sensació d'injustícia, una mancança persistent o un procediment administratiu que no funciona com hauria de funcionar. La queixa, la insatisfacció o el trencament de la confiança d'una persona envers l'Ajuntament no s'ha d'interpretar com un retret o una molèstia, sinó com una oportunitat per revisar actuacions, millorar decisions i corregir procediments que afecten directament la vida de la ciutadania, veïns i veïnes santboians. Cada queixa o malestar d'una persona sobre un tema ha de ser escoltada i tractada com una bona oportunitat de millora, senyal de bon govern i bona Administració.

És necessari mantenir i intensificar les accions de difusió de la Sindicatura, per garantir que tothom hi pugui accedir, per garantir la plena accessibilitat del servei

La millor resposta sobre quina és la nostra funció i la nostra forma d'actuar passa, principalment, per abordar el nostre dia a dia des de la proximitat i des de la resiliència. La proximitat no és una simple qüestió de distància física o una forma d'organitzar l'espai, és una manera d'habitar, de relacionar-se, de construir ciutat amb els altres, de teixir relacions i construir una ciutat més justa i humana. Aquest compromís ve complementat amb la resiliència, entesa com la capacitat de resistir i afrontar les adversitats per transformar-les en oportunitats de millora, per construir col·lectivament un futur urbà més habitable.

En general les sindicatures locals, i també la Sindicatura de Sant Boi en un informe anterior, hem reivindicat el dret a la ciutat, tal com va conceptualitzar el geògraf Henri Lefebvre l'any 1968, però com bé ha expressat en David Bondia, actual síndic de Barcelona, plantejant que en el context actual hauríem d'anar més enllà i avançant, defensant el dret a viure bé a la ciutat; considerant que no és suficient que la ciutadania tingui accés a la ciutat, ha de tenir accés a una bona vida a la ciutat. Ja no ens podem quedar només en la defensa del dret a ser-hi, cal defensar el dret a estar bé. No només a ocupar un espai, sinó a prosperar, a viure-hi en plenitud, el dret a la ciutat sostenible, equitativa i solidaria.

El dret a l'habitatge col·lisiona amb el dret a viure bé a la ciutat, l'accés a l'habitatge és el gran repte de les ciutats. Els preus desorbitats expulsen veïns i veïnes del seu entorn, dels barris i les ciutats, mentre que fenòmens com el sensellarisme modern (relloguer d'habitacions, sovint amb la prohibició d'empadronar-s'hi) i el lloguer de locals sense cèdula, es perfilen com a úniques alternatives.

Els allotjaments temporals només ajornen el problema, i recursos clau com la Mesa d'emergència estan desbordats i amb terminis massa llargs. Tot i els esforços de l'Administració local, els recursos municipals i humans de serveis socials i habitatge són clarament insuficients. Cal una resposta conjunta i coordinada de les tres administracions (estatal, autonòmica i local) davant la magnitud d'aquesta crisi.

Vinculat a la crisi de l'habitatge rau el problema de no disposar d'un títol habilitant per a l'empadronament. Lluny de ser un tràmit menor el padró és un "metadret" indispensable per accedir a serveis fonamentals com la sanitat, l'educació i les ajudes socials; per tant, qualsevol trava en la

inscripció vulnera directament la resta de drets a la ciutadania. Malgrat la seva importància cabdal l'empadronament constitueix actualment un problema rellevant davant el qual no s'està oferint el millor abordatge possible, hem tingut constància d'alguns casos.

Vivim un moment de canvis accelerats i grans incerteses que ens obliga a buscar noves respostes tant a problemes clàssics (conflictes bèl·lics, genocidis, discursos d'odi, xenofòbia) com a nous reptes, com ara la intel·ligència artificial o la digitalització, que a vegades pot operar com un progrés o com una barrera segons com i qui la utilitzi, així com la intel·ligència artificial que sense una regulació consensuada pot ser altament perniciosa.

De fet, s'ha imposat l'ús del telèfon intel·ligent com un requisit obligatori per exercir la ciutadania de ple dret, ja sigui per consultar un menú ja sigui per fer gestions bancàries i administratives. Sense qüestionar el progrés el problema real és la manca d'alternatives. D'aquesta manera la tecnologia ha passat de ser una eina útil a una barrera que exclou directament diverses generacions de persones no nadiues digitals o persones amb dificultats lingüístiques i cognitives.

Les dades del darrer Informe Social de Catalunya dibuixen una realitat inqüestionable: travessem una època on la ferida de la desigualtat no para d'eixamplar-se. Avui dia un petit grup - el deu per cent més ric- concentra el seixanta per cent de la riquesa, una xifra deu vegades superior a la que comparteix tota la meitat més pobra de la població junta.

Aquesta esquerra es tradueix en vides lligades a la precarietat. Gairebé un de cada quatre ciutadans, i lamentablement un de cada tres infants, es troba en risc de pobresa o exclusió social. Fins i tot el mercat de treball ha deixat de ser un refugi segur, ja que tenir una feina ja no garanteix sortir de la vulnerabilitat. Amb uns sous que han perdut poder adquisitiu des de la darrera gran crisi, més de l'onze per cent dels treballadors continuen sent pobres.

En aquest escenari complex trobem, com ja hem exposat en anteriors paràgrafs, la problemàtica de l'habitatge que actua a través de tres dimensions. En primer lloc empobreix les famílies, ja que en l'última dècada els lloguers han pujat el doble que els ingressos de les llars.

Com a conseqüència, una de cada tres famílies s'ha de gastar més del quaranta per cent del seu sou només per tenir un sostre. En segon lloc el mercat immobiliari funciona com una màquina que absorbeix els recursos dels llogaters amb menys capacitat econòmica per transferir-los a grans propietaris i corporacions.

Finalment cal dir que aquesta crisi impacta en la vida comunitària de les nostres ciutats. Gairebé una de cada quatre famílies que es veu obligada a canviar de domicili ho fa empesa directament pels preus abusius. Són veritables desnonaments invisibles que obliguen la gent a marxar dels seus barris de tota la vida i trencar els vincles afectius i les xarxes d'ajuda mútua entre veïns que tant costen de construir.

En l'anterior informe ja vam alertar que l'excés de normes, la burocràcia, la lentitud i la falta de respostes no són pròpies d'una bona Administració. Els retards i el silenci administratiu també perjudiquen la ciutadania; un silenci que fa mal. Per això, es reivindica una Administració centrada en les persones i no en els tràmits. Cal deixar enrere les rigideses internes i els laberints burocràtics per avançar cap a un model més eficaç, empàtic, fàcil d'entendre i que respongui dins de termini. Finalment confiem que les noves lleis que s'estan tramitant al Parlament de Catalunya –com la de simplificació administrativa o la del dret a l'error– ajudin a fer realitat aquestes millores.

Em plau informar que al Parlament de Catalunya està en tràmit una proposta de llei de sindicatures locals, impulsada pel treball conjunt de les sindicatures locals i amb el suport de les associacions municipalistes. En aquest marc l'aprovació d'aquesta llei s'albira com una expectativa rellevant per al reforç institucional de les defensories locals.

És oportú tenir present que els principis de la Sindicatura es basen a acollir la ciutadania amb respecte, proximitat i confidencialitat, analitzant cada cas amb criteris d'equitat, legalitat i independència política. Per millorar l'actuació municipal la institució aposta per la intermediació, el diàleg i la formulació de recomanacions, a més d'orientar els veïns i les veïnes encara que la competència sigui d'altres administracions.

En conclusió la filosofia de la Sindicatura es fonamenta en l'escolta activa, l'empatia i l'entesa per construir una Administració més accessible i

eficient, entenent cada queixa ciutadana com una oportunitat valuosa de millora.

En aquest sentit som conscients que cal continuar avançant en una cultura basada en la confiança, la corresponsabilitat i el treball conjunt entre tots els nivells de l'Administració. Només així serà possible donar respostes més àgils i més adequades a la complexitat de les situacions que ens planteja la ciutadania.

Aquest informe aspira a ser una invitació a seguir treballant conjuntament, amb compromís i amb voluntat d'entesa, per continuar construint una ciutat més justa, més inclusiva i més respectuosa amb els drets de totes les persones.

És moment d'agrair la col·laboració de tots els professionals i als electes de l'Ajuntament que, per una o l'altra circumstància, han tingut relació amb la Sindicatura, les seves aportacions, informacions i resolucions han estat fonamentals per a la Sindicatura Municipal de Greuges.

És, també, moment d'agraïment a totes les persones que han confiat en la institució. A totes aquelles ciutadanes i ciutadans que, en algun moment, s'hi han adreçat per compartir una preocupació, un greuge, un dubte o una demanda d'ajuda. La seva confiança dona sentit a la institució i en justifica la raó de ser.

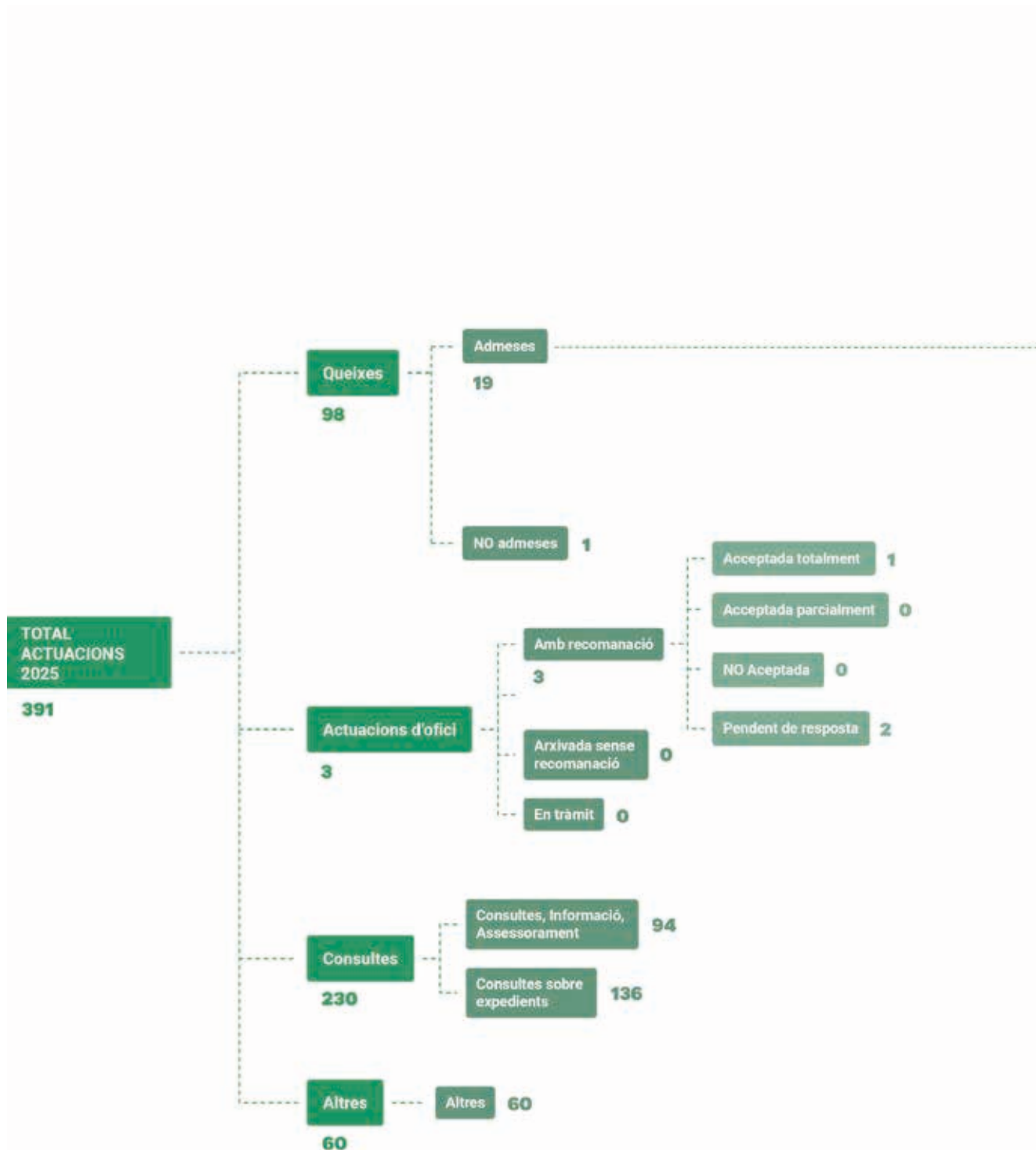
Moltes gràcies a la ciutadania per continuar confiant en la Sindicatura.

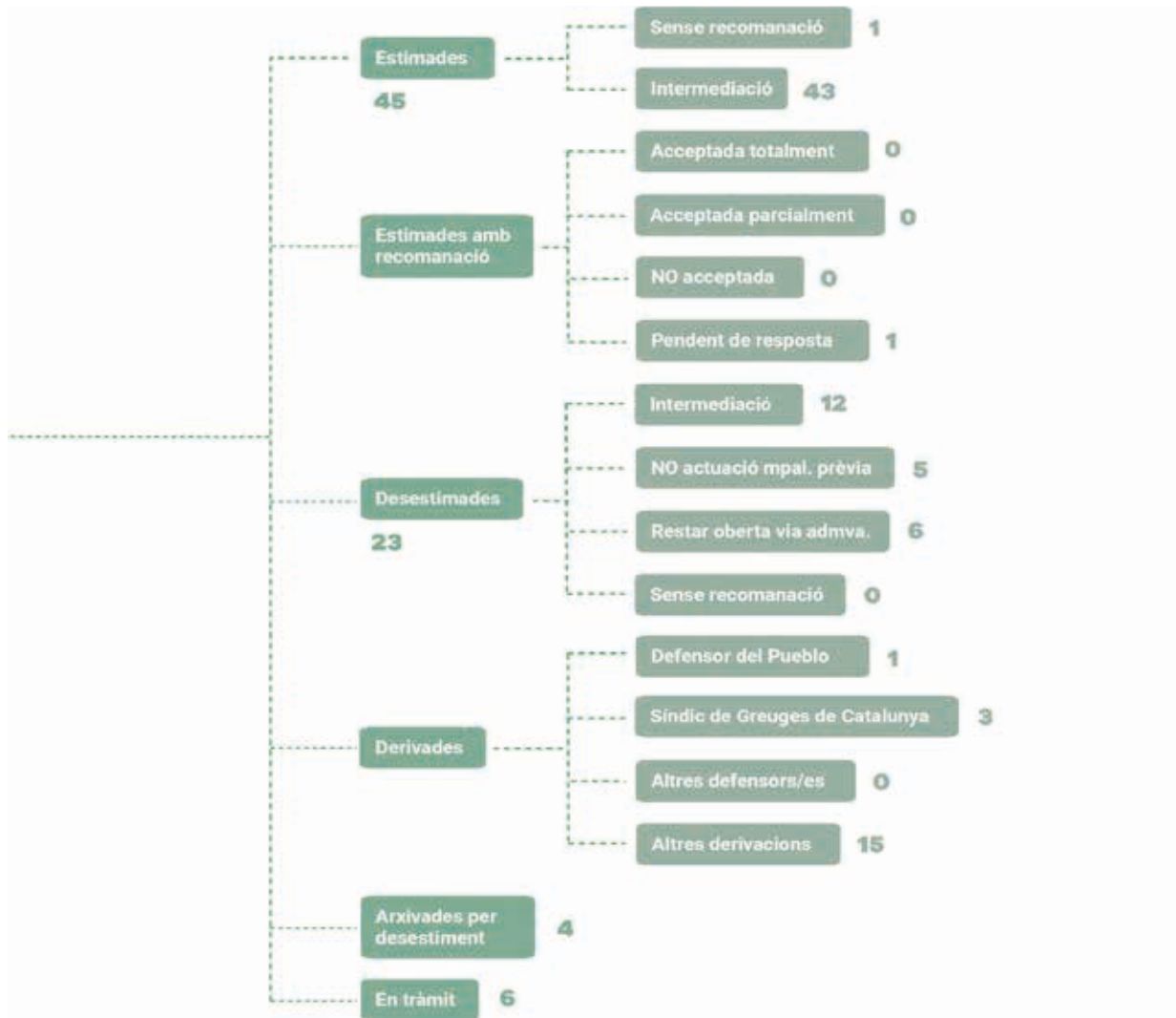
Dolors Vallejo Calderón

- juny 2026 -

Dades estadístiques

Visió global actuacions 2025





Dades estadístiques

Actuacions Totals

En relació amb el volum global d'atencions de la Sindicatura, l'any 2025 s'ha registrat un **total de 391 actuacions**, enfront de les 428 de l'any 2024, fet que representa una variació moderada del **(-8,6%)**. Aquesta diferència

Com a línia de treball, es considera necessari mantenir i, si escau, intensificar les accions de difusió i proximitat institucional, amb l'objectiu de garantir la plena accessibilitat del servei

marca una tendència homogènia a la baixa en gairebé totes les tipologies principals (queixes, consultes i consultes sobre els expedients), la qual cosa permet parlar d'una continuïtat en l'ús del servei per part de la ciutadania, sense variacions estructurals rellevants.

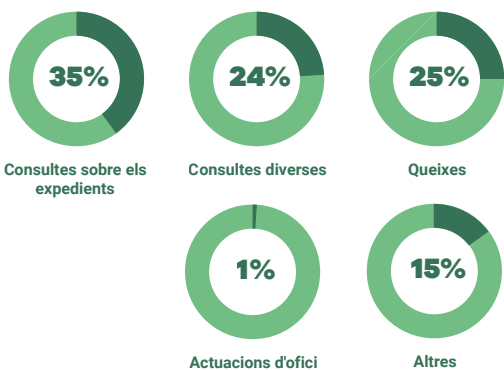
Pel que fa a les **queixes**, s'ha passat de 109 a l'any 2024 a 98 a l'any 2025 (-10,1%).

En l'àmbit de les **consultes** també es produeix un ajust a la baixa, de 109 a 94 (-13,8%), mentre que les **consultes sobre els expedients** disminueixen de 155 a 136 (-12,3%).

Aquest comportament conjunt pot indicar una major resolució prèvia de determinades demandes abans d'arribar a la Sindicatura. Les **actuacions d'ofici** es mantenen en xifres estables, amb una lleugera variació de 4 a 3 casos (-25%), fet que no s'ha d'interpretar com una menor iniciativa proactiva, sinó com una major focalització en la demanda ciutadana directa.

Gràfic 1

TOTAL ACTUACIONS



Finalment, destaca l'increment de les actuacions classificades com a «**Altres**», que passen de 51 a 60 (+17,6%), cosa que evidencia una major diversificació de les demandes ciutadanes i una capacitat d'adaptació del servei a situacions menys estandarditzades.

En termes globals, les dades reflecteixen una activitat estable i equilibrada, amb variacions moderades que no alteren la tendència general del funcionament del servei. Aquest comportament consolida la Sindicatura com un espai de referència per a la ciutadania, amb una demanda sostinguda i constant.

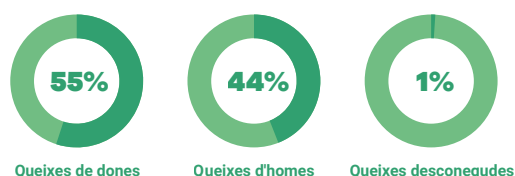
Queixes per raó de gènere

Les dades mostren una estabilitat molt clara en la **participació de les dones**, amb 54 queixes tant el 2024 com el 2025, xifra que representa enguany un **55%** del total.

En canvi, pel que fa als **homes**, s'ha produït una davallada, en passar de 55 a 43 (**-21,8%**) i una participació total del **43,8%**.

Gràfic 2

QUEIXES PER RAÓ DE GÈNERE



Queixes per tipus de sol·licitant

Les **queixes individuals** passen de 101 a 94 (**-6,9%**), i es mantenen com la via clarament majoritària d'accés al servei.

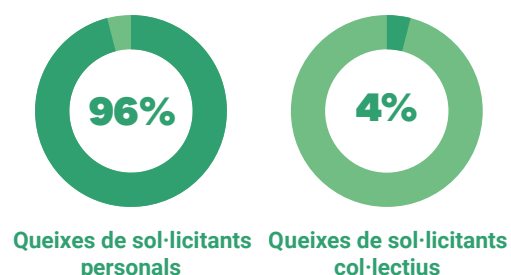
En canvi, les **queixes col·lectives** es redueixen de 8 a 4 (**-50%**), cosa que consolida un model d'accés predominantment individual.

Caldria reforçar la visibilitat del servei en espais col·lectius i comunitaris, amb l'objectiu de garantir que les situacions que afecten grups de persones es puguin canalitzar amb la mateixa facilitat que les demandes individuals

Aquest comportament pot indicar una canalització d'aquest tipus de conflictes per altres vies o bé una resolució prèvia abans d'arribar a la Sindicatura.

Gràfic 3

QUEIXES PER TIPUS DE SOL·LICITANT



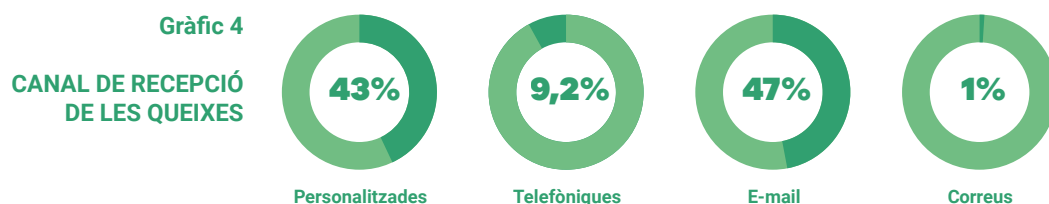
Canal de recepció de queixes

El patró de recepció de queixes mostra la consolidació de canals formals i estables, amb un predomini clar del correu electrònic i l'atenció presencial, fet que evidencia que la ciutadania combina la comoditat digital amb la necessitat del tracte directe.

Com a línia de treball, es podria potenciar l'ús del canal WhatsApp per millorar la immediatesa i accessibilitat del servei

- El **correu electrònic** passa de 53 a 46 queixes (-13,2%).
- L'**atenció presencial** es manté estable, de 44 a 42 casos (-4,5%).
- El **canal telefònic** també es manté estable, passant de 10 a 9 atencions (-10%).
- El **canal WhatsApp**, que havia registrat 2 queixes el 2024, **no n'enregistra cap el 2025**. Aquest fet no implica necessàriament una disminució d'ús del canal, ja que continua sent utilitzat habitualment per a consultes i comunicacions informals.
- El 2025 incorpora un únic cas de correu postal, de caràcter residual.

D'altra banda, pel que fa al nombre de visites per internet referides a la institució de la Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat, al llarg del 2025 s'han registrat 1.076 entrades.

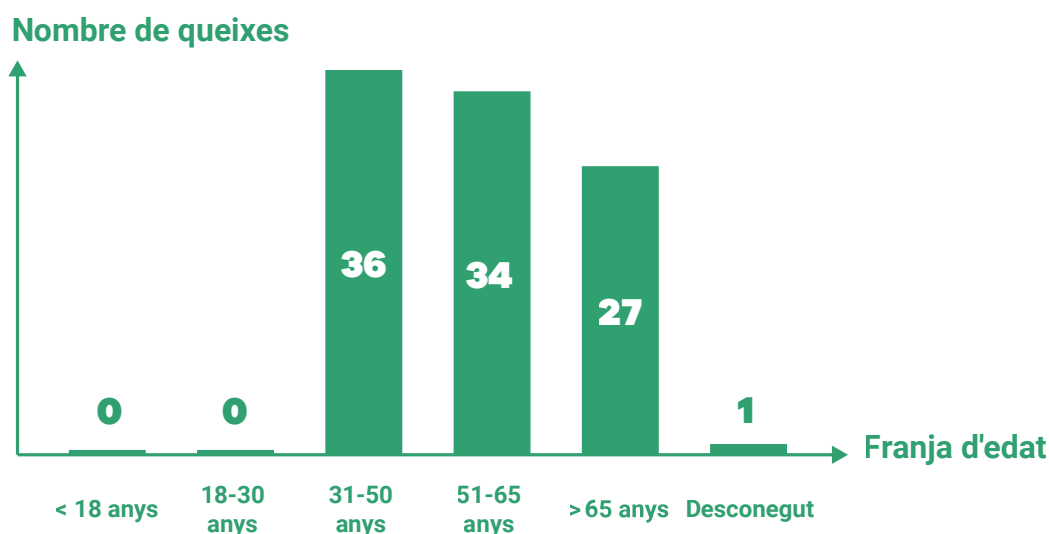


Queixes per franja d'edat

Les dades indiquen una estructura estable respecte de l'any anterior, amb concentració en les edats intermèdies i avançades.

- En el cas dels menors de 18 anys, no s'ha registrat cap queixa, probablement per la seva menor vinculació directa amb els procediments administratius o per la intermediació habitual d'adults. Tampoc no s'ha registrat cap queixa en el grup de 18 a 30 anys.
- El **grup de 31 a 50 anys** passa de 39 a 36 queixes (-7,7%), i es manté com el col·lectiu amb més volum d'intervencions.
- El **grup de 51 a 65 anys** disminueix de 37 a 34 (-8,1%).
- El **grup de majors de 65 anys** passa de 30 a 27 (-13,3%).

Aquest patró confirma estabilitat del perfil d'usuari i posa de manifest la necessitat de reforçar l'accessibilitat del servei entre la població més jove. La Sindicatura s'ha de percebre com un recurs útil, accessible i legítim per a totes les franges d'edat



Gràfic 5

QUEIXES PER
FRANJA D'EDAT

Queixes per barris

L'anàlisi distingeix entre el lloc on es produeix la incidència i el barri de residència de la persona sol·licitant, en relació amb la població de cada zona, en un municipi de 85.610 habitants.

1. Barri objecte de la reclamació

Destaca el barri Centre, amb 33 queixes sobre una població de 15.495 habitants (2,12°/00), situant-se per sobre de la resta. També presenten una incidència significativa els barris de Casablanca (7 queixes/ 5.505 habitants; 1,27°/00), i de Camps Blancs (7 queixes/ 6.052 habitants; 1,16°/00), fet que evidencia que, tot i la seva menor població, registren una incidència de reclamacions proporcionalment destacable.

Marianao, el barri més poblat, amb 32.036 habitants, registra 32 queixes (1,00°/00), en línia amb el seu pes demogràfic. Finalment, Ciutat Cooperativa (10.239 habitants) presenta 8 queixes (0,78°/00) i **Vinyets Molí Vell**, amb 16.283 habitants, només 1 queixa (0,06°/00), i **és el barri amb menor incidència de reclamacions**.

2. Barri de residència

El patró es manté similar. **El barri Centre continua destacant** amb 28 queixes sobre 15.495 habitants (1,81°/00), mentre que Marianao, amb 34 queixes sobre 32.036 habitants, se situa en 1,06°/00, i es consolida com el barri amb més volum absolut, en coherència amb la seva dimensió poblacional.

La resta de barris presenten valors més moderats: Casablanca amb 6 queixes / 5.505 habitants, (1,09°/00), Camps Blancs, amb 5 queixes / 6.052 habitants, (0,83°/00), Vinyets Molí Vell, amb 13 queixes / 16.283 habitants, i 0,80°/00) i Ciutat Cooperativa, amb 8 queixes/ 10.239 habitants (0,78°/00).

3. Lectura conjunta

- Alta incidència tant en població com en territori de la reclamació, com és el cas del **barri Centre, que concentra activitat i ús del servei per sobre del que li correspondria estrictament per població**.
- **Equilibri al barri de Marianao**, on les dades s'ajusten de manera coherent al seu pes dins del municipi.
- **Desajust entre lloc de residència i lloc de la reclamació**, com s'observa

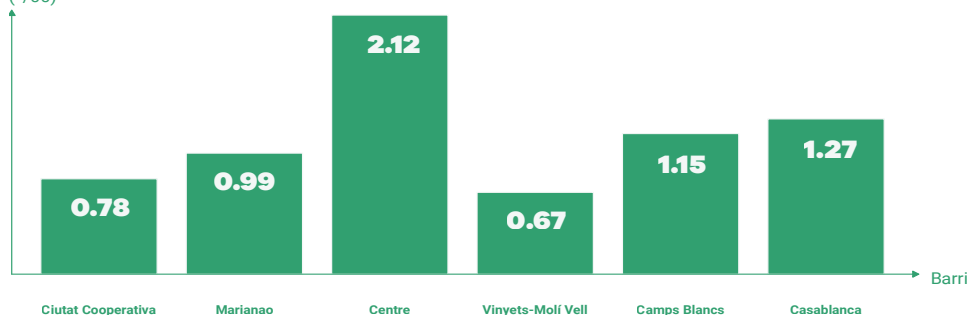
al barri de **Vinyets Molí Vell**, amb una **incidència molt baixa com a origen de conflictes** (0,06°/00) però amb un **nivell d'ús del servei més elevat** (0,80°/00), fet que indica que les queixes es projecten cap a altres zones.

Així mateix, **barris amb menor població com Casablanca o Camps Blancs** presenten ràtios de queixes elevades en relació amb els seus habitants, la qual cosa posa de manifest que, **en termes relatius, hi ha una bona activació del servei en aquestes zones.**

Des d'una perspectiva de millora, cal treballar en la difusió del servei, per tal de garantir que la totalitat dels barris, independentment de la seva població, tinguin el mateix nivell d'accés, coneixement i capacitat d'utilització de la Sindicatura.

En conjunt, l'anàlisi confirma que la relació entre població i nombre de queixes no és lineal, i que la lectura en tant per mil (°/00) és essencial per identificar la intensitat real d'ús i de problemàtiques per barri.

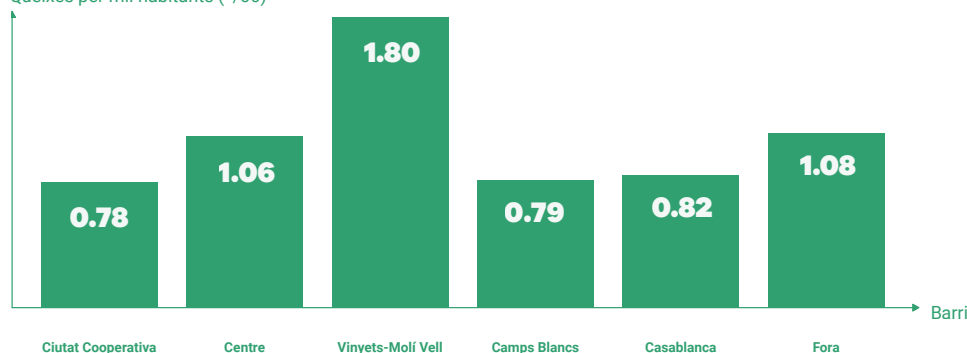
Queixes per cada mil habitants (°/00)



Gràfic 6

QUEIXES PER CADA MIL HABITANTS I BARRI OBJECTE DE LA RECLAMACIÓ (°/00)

Queixes per mil habitants (°/00)



Gràfic 7

QUEIXES PER CADA MIL HABITANT I BARRI DE LA PERSONA SOL·LICITANT (°/00)

Tipologia de queixes per àrees

1. ALCALDIA

Recull incidències puntuals vinculades a la comunicació institucional i a la manca d'informació prèvia sobre actuacions que afecten activitats o la

Aquestes situacions evidencien la necessitat de reforçar els canals d'informació municipal anticipada i de millorar la comunicació proactiva amb la ciutadania, especialment en aquelles actuacions que puguin afectar activitats en curs o espais d'ús habitual per part

mobilitat ciutadana. Concretament, s'hi inclouen situacions relacionades amb l'inici d'activitats formatives en un equipament municipal, i amb la manca d'informació prèvia sobre el tancament de la passarel·la del riu per motius de seguretat derivats d'una incidència ambiental (risc d'inundació i acumulació de fang).

2. ÀREA D'ALIANCES I GOVERN INTERN

Aquesta àrea concentra un volum rellevant de queixes, estructurades principalment en tres grans blocs:

- **Gestió tributària i econòmica municipal**, especialment en relació amb la manca d'informació sobre la nova taxa de residus incorporada al

En conjunt, aquestes dades apunten a la necessitat de reforçar la claredat informativa, l'agilitat administrativa i la seguretat jurídica en la gestió dels procediments municipals

rebut de l'aigua, i altres tributs com la plusvàlua. També s'hi inclouen desacords amb liquidacions, recursos i, de manera reiterada, manca d'informació o aclariments

- **Gestió administrativa i temps de resposta** en tràmits diversos,

manca de resposta en procediments o disfuncions en processos selectius.

- **Reclamacions patrimonials** derivades de danys personals o materials, en què es posa de manifest tant el desacord amb les resolucions com la dilació en la tramitació.

També s'hi incorporen queixes vinculades amb la dificultat per empadronar-se en situacions no convencionals (per exemple, en una autocaravana). Finalment, es detecten situacions puntuals relacionades amb el funcionament intern de l'organització i la gestió de recursos humans.

3. ÀREA DE CIUTAT COHESIONADA I TRANSFORMADORA

Aquesta àrea agrupa principalment queixes vinculades a serveis d'atenció a les persones, especialment en l'àmbit dels serveis socials. S'hi concentren incidències relacionades amb retards en la tramitació, manca de resposta o disfuncions en el servei d'atenció domiciliària (SAD), la teleassistència o els plans de suport social.

També es recullen queixes vinculades a l'habitatge social i a l'accés a recursos residencials, així com incidències en l'àmbit educatiu (disponibilitat de recursos d'acompanyament per a infants amb necessitats específiques, o desacords en la zonificació escolar).

Un altre bloc rellevant correspon a l'ús i funcionament d'equipaments i serveis comunitaris, especialment en els àmbits esportiu i cultural, amb desacords sobre els tancaments puntuals per manteniment o criteris d'accés o tarifació (com ara les piscines municipals).

Aquest conjunt de demandes posa de manifest la necessitat de continuar reforçant la coordinació, l'agilitat administrativa i la capacitat de resposta en els serveis d'atenció a les persones, així com d'anar avançant en polítiques que garanteixin una cobertura efectiva de les situacions de vulnerabilitat.

4. ÀREA DE CIUTAT EMERGENT

Les queixes d'aquesta àrea es vinculen principalment a la relació entre activitat econòmica i entorn urbà.

D'una banda, destaquen les incidències relacionades amb les llicències i el control de l'activitat econòmica, especialment en situacions que poden afectar la continuïtat d'activitats (com ara un taller mecànic).

Aquestes situacions evidencien la necessitat de revisar els procediments i reforçar els mecanismes de mediació entre ciutadania i activitat econòmica, per garantir un equilibri adequat entre desenvolupament i qualitat de vida

D'altra banda, es recullen queixes sobre la qualitat del servei públic de consum, especialment en relació amb la mediació amb companyies subministradores (electricitat o gas).

Finalment, s'identifiquen queixes vinculades a l'impacte de determinades activitats en l'entorn urbà, com per exemple, molèsties per males olors i possibles impactes ambientals derivats d'activitats industrials (impremta), que incideixen directament en la convivència amb el veïnat.

5. ÀREA DE MODEL DE CIUTAT

Les queixes d'aquesta àrea es concentren principalment en la gestió urbanística i les llicències d'obres.

En conjunt, aquestes incidències posen de manifest la importància de la planificació, la informació prèvia, la previsibilitat dels processos i la qualitat en l'execució de les actuacions.

S'hi identifiquen incidències relacionades amb retards en la tramitació de les llicències d'obres; manca de resposta i necessitat d'agilitzar procediments administratius (com la devolució de dipòsits); denegació de la

instal·lació d'un ascensor fins a les golfes d'un habitatge, així com qüestions vinculades a canvi d'ús de local a habitatge o sol·licituds d'informació urbanística.

També es recullen queixes derivades de l'execució d'obres públiques: afectacions a la mobilitat (per exemple, dificultat d'accés a aparcaments privats), i desacords amb el resultat final de les intervencions.

Un altre bloc rellevant correspon a la qualitat i resultat de les intervencions urbanes, com el desacord amb paviments instal·lats en obres de millora al carrer, i la determinació de responsabilitat en infraestructures compartides, com humitats en aparcaments derivades d'afectacions del clavegueram.

6. ÀREA DE CIUTAT SOSTENIBLE, SALUDABLE I RESILIENT

Aquesta àrea concentra queixes vinculades al manteniment de l'espai públic i a la qualitat ambiental.

D'una banda, destaquen incidències relacionades amb l'estat de conservació dels carrers, camins i arbrat, així com la necessitat d'actuacions preventives.

D'altra banda, es recullen queixes relacionades amb la neteja i la salubritat, especialment en relació amb solars o espais amb manteniment insuficient que generen molèsties i preocupació al veïnat.

Aquest conjunt evidencia la importància de prioritzar el manteniment preventiu, la planificació dels serveis ambientals i la claredat informativa

També apareixen incidències vinculades a molèsties ambientals, principalment per sorolls (com l'ús de bufadores en horaris primerencs, o la presència d'animals com gossos o aus), així com qüestions relacionades amb la gestió del verd urbà i la fauna (desacords amb la ubicació de punts d'alimentació de colònies felines).

Finalment, es detecten queixes vinculades a la informació i la regulació de serveis municipals (manca de resposta sobre horaris d'obertura de parcs o la retirada de serveis concrets (com la recollida de restes vegetals).

7. ÀREA DE CIUTAT SEGURA

Les queixes d'aquesta àrea es focalitzen principalment en qüestions relacionades amb la convivència ciutadana, la seguretat viària i la disciplina en matèria sancionadora.

- **Sancions de trànsit:** un volum important de la ciutadania manifesta desacords amb la imposició de multes (trànsit, sancions per alcoholèmia, estacionament en zona regulada), així com qüestions vinculades a la tinença de gossos potencialment perillosos. Sovint, aquestes queixes expressen discrepàncies amb el procediment o amb les garanties en la tramitació.

- **Convivència i molèsties veïnals:** especialment derivades de sorolls i concentracions de persones en l'espai públic. S'hi inclouen situacions d'incivisme per part de grups de joves en places o espais oberts, molèsties associades a activitats de restauració (terrasses) i incidències vinculades a esdeveniments o festes que poden generar afectacions puntuals al descans del veïnat.
- **Seguretat i l'accessibilitat de l'espai públic:** ubicació de mobiliari urbà que pot dificultar la mobilitat de persones amb discapacitat visual.
- **Manca de resposta o el retard** en informes policials o en sol·licituds vinculades a la seguretat.

ALTRES ESTRUCTURES

Inclou una única queixa (reincident) relacionada amb la neteja per embús de la xarxa de clavegueram d'un edifici d'habitatges.

DERIVACIONS AL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

S'han fet derivacions expresses al Síndic de Greuges de Catalunya, al Defensor del Pueblo i a altres organismes i institucions, en aquells casos que excedeixen l'àmbit competencial municipal. Les derivacions corresponen a àmbits com la sanitat, els serveis socials autonòmics o estatals, així com alguns casos de naturalesa urbanística o administrativa complexa.

DERIVACIONS AL DEFENSOR DEL PUEBLO

S'ha registrat una única queixa, vinculada a serveis estatals, concretament a les dificultats per obtenir cita prèvia amb el SEPE per a la realització de tràmits amb impacte directe en la situació econòmica de les persones (prestacions).

DERIVACIONS A ALTRES ORGANISMES I INSTITUCIONS

La categoria "Altres" recull un conjunt heterogeni de queixes que no s'emmarquen en una única competència sectorial, però que tenen com

a element comú la seva connexió directa amb la vida quotidiana de la ciutadania i amb els drets humans:

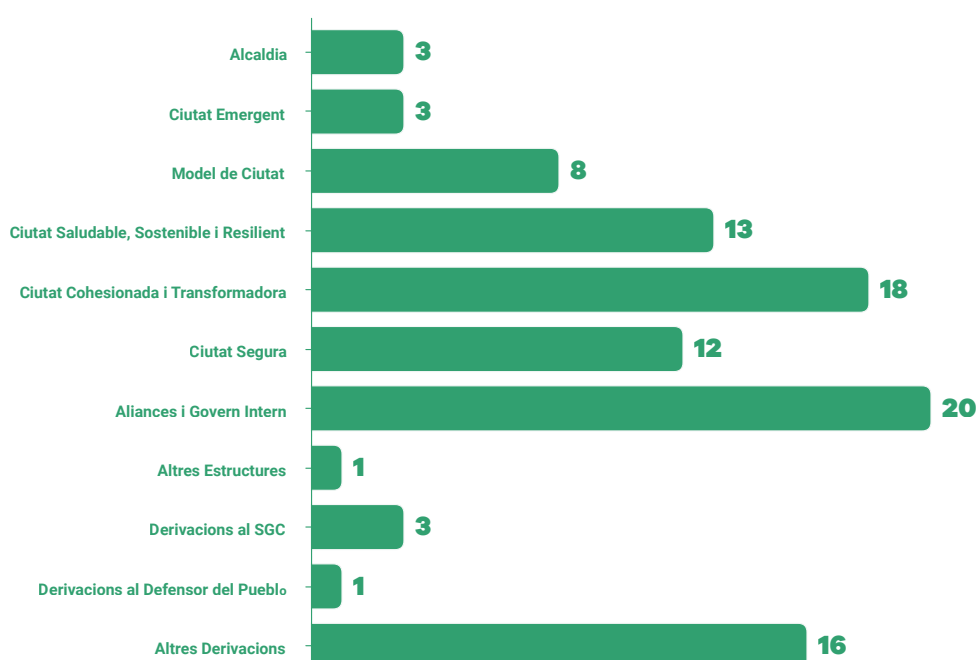
- **Drets socials, inclusió i dependència:** sol·licituds de recursos per a persones amb discapacitat, demandes de suport a la inclusió i qüestions vinculades a l'accés a prestacions o serveis de caràcter social.

- **Subministraments i consum:** desacords amb factures de gas, electricitat o aigua, així com possibles cobraments indeguts o incidències amb operadors privats.

Aquesta diversitat de queixes ens fa pensar que caldria més coordinació amb altres administracions i operadors per donar respostes més acurades

- **Mobilitat i transport públic:** manca de freqüència suficient de línies de bus, sancions per no portar a sobre el títol de transport ferroviari o denegació de targetes socials de transport.

- **Convivència comunitària i conflictes entre veïns:** tensions habituals en l'àmbit residencial.



Gràfic 8

QUEIXES PER ÀREES

Tipologia de queixes 2025

Gràfic 9

TIPOLOGIA QUEIXES 2025

 Comunicació	1	 Biblioteques	1
 Proximitat	1	 Oficina d'Habitatge	2
 Participació	1	 Serveis Socials	8
 Llicències i Control de l'Activitat Econòmica	2	 Ciutat Educadora	3
 Promoció de l'Empresa i el Comerç: Consum	1	 Adm.Seg. Ciut/ Policia Local	12
 Direcció de l'Àrea	1	 Reclamacions Patrimonials	4
 Llicències d'Obres i Disciplina Urbanística	5	 Oficina de dades	1
 Projectes i Obres d'Espai Públic	2	 Desenvolupament i Benestar Organitzacional	1
 Patrimoni Natural i Verd Urbà	4	 Tresoreria i Hisenda	14
 Manteniment Espai Públic	2	 Altres estructures	1
 Medi Urbà i Sostenibilitat	3	 Derivacions al SGC	3
 Salut Pública	4	 Derivacions al Defensor del Pueblo	1
 Esports	3	 Altres derivacions	16
 Cultura	1		

Tipus de resolució

L'anàlisi de les queixes segons el seu tipus de resolució mostra que la major part de les actuacions tramitades durant l'exercici 2025 s'han resolt mitjançant processos d'intermediació i seguiment amb les àrees municipals competents, fet que consolida el paper de la Sindicatura com a espai de mediació, supervisió i canalització de conflictes entre la ciutadania i l'Administració.

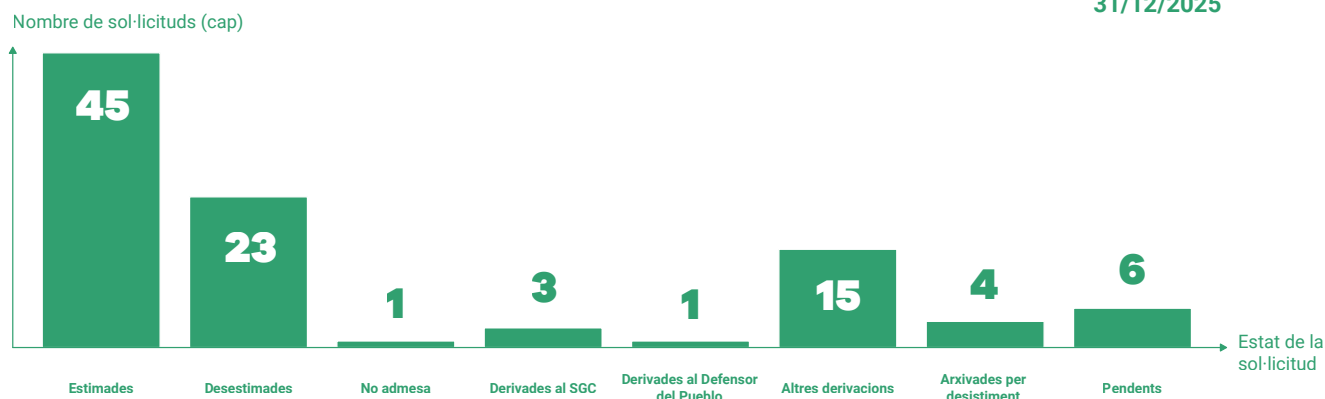
Del total de queixes gestionades:

- **45** han estat estimades.
- **23** desestimades.
- **1** no ha estat admesa a tràmit.
- **3** han estat derivades al Síndic de Greuges de Catalunya.
- **1** al Defensor del Pueblo.
- **15** a altres organismes o serveis especialitzats (Servei de Mediació i Restauració Comunitària, Servei Públic de Consum o altres administracions supramunicipals).
- **4** expedients han estat arxivats per desistiment de la persona interessada.
- A 31 de desembre de 2025, resten **6** queixes pendents de resolució.
- Pel que fa a les queixes estimades, **43** s'han resolt mitjançant processos d'intermediació amb l'àrea competent, mentre que només **1** s'ha resolt amb recomanació formal a l'alcalde i **1** sense necessitat d'emetre recomanació específica.

Com a línia de millora, cal coordinar amb les diferents àrees municipals els mecanismes per donar una resposta anticipada, amb l'objectiu d'afavorir solucions àgils, reduir la cronificació de determinades incidències i millorar la percepció de proximitat i d'eficàcia administrativa

Gràfic 10

ESTAT QUEIXES A
31/12/2025



Aquestes dades evidencien que, en la majoria de casos, la intervenció de la Sindicatura facilita espais de revisió i resposta sense necessitat d'arribar a pronunciaments formals per part de l'alcaldesa.

En relació amb les queixes desestimades, **12** han estat igualment objecte d'intermediació amb l'àrea corresponent, **6** s'han tancat en mantenir-se oberta la via administrativa i **5** s'han desestimat per manca d'actuació municipal prèvia.

En conjunt, les dades mostren una activitat orientada principalment a la resolució pràctica de conflictes i a l'acompanyament de la ciutadania en la seva relació amb l'Administració.

Temps de resolució i execució

L'anàlisi dels temps de tramitació de les queixes permet diferenciar dues fases del procediment: d'una banda, el temps transcorregut des de l'entrada de la queixa fins a la seva resolució, i de l'altra, el temps necessari entre la resolució i la seva efectiva execució.

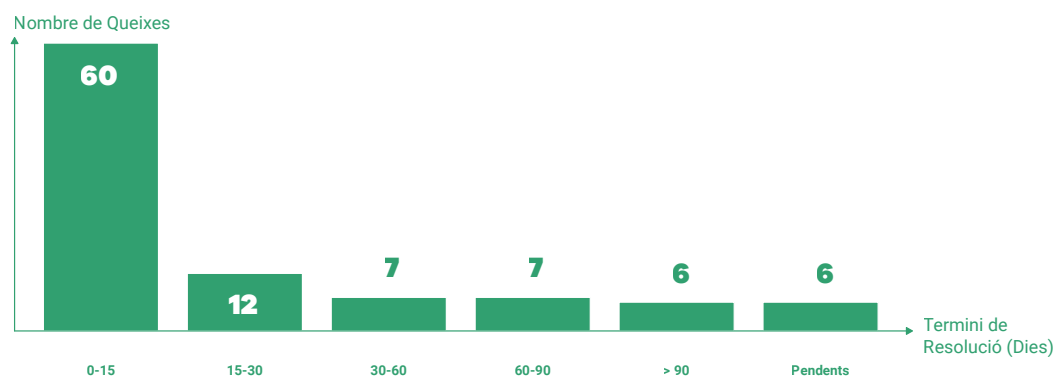
1. Termini de resolució

La major part de les queixes es tramiten en terminis curts:

- **60** queixes s'han resolt en un termini de 0 a 15 dies, fet que evidencia una capacitat de resposta àgil en una part significativa dels expedients.
- **12** queixes s'han resolt entre 15 i 30 dies.
- **7** entre 30 i 60 dies.
- **7** entre 60 i 90 dies.
- **6** queixes han superat els 90 dies de tramitació
- **6** resten pendents de resolució al tancament de l'exercici.

Com a línia de millora, es considera oportú intensificar el seguiment de les resolucions dictades, especialment en aquells casos amb execució pendent, així com consolidar mecanismes de control intern que permetin reduir els temps en expedients complexos, i garantir una major coherència entre resolució i implementació efectiva.

En conjunt, aquestes dades mostren una concentració clara en resolucions de curta durada, tot i l'existència d'un bloc minoritari d'expedients que s'allarguen més en el temps, habitualment vinculats a una major complexitat o a la dependència d'altres àrees.



Gràfic 11

TERMINI RESOLUCIÓ QUEIXES DES DE L'ENTRADA

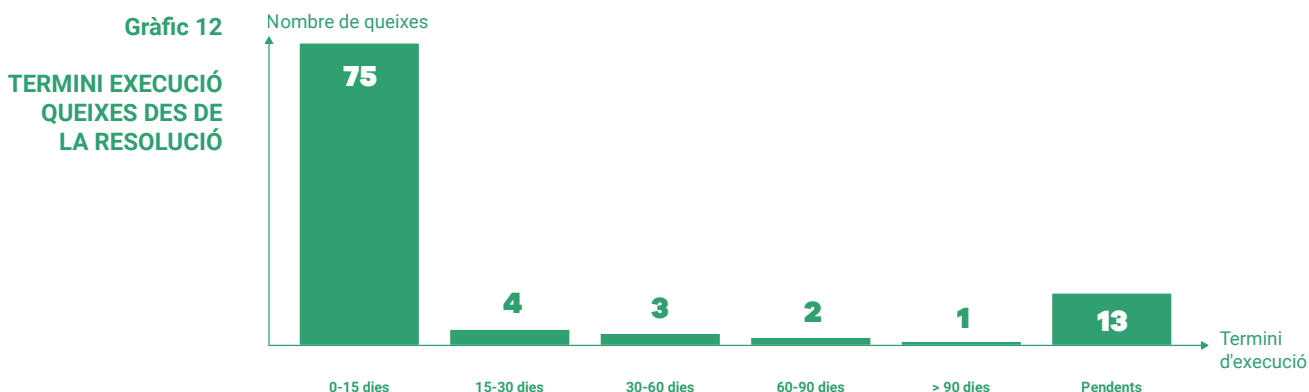
2. Termini d'execució

Quant a la fase d'execució, s'observa també una resposta majoritàriament ràpida:

- **75** actuacions s'han executat en un termini de 0 a 15 dies, fet que indica una elevada capacitat de compliment de les resolucions adoptades.
- **4** casos s'han executat entre 15 i 30 dies,
- **3** entre 30 i 60 dies, 2 entre 60 i 90 dies.
- **1** cas ha superat els 90 dies.
- **13** expedients resten pendents d'execució a final d'any.

En conjunt, l'activitat de la sindicatura durant l'exercici 2025 reflecteix un servei transversal, amb capacitat d'escolta, mediació i canalització de conflictes, i amb una funció clara de millora de la relació entre la ciutadania i l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat

Aquestes dades indiquen que, tot i la rapidesa general en l'execució, el volum de casos pendents suggereix la necessitat de reforçar el seguiment de determinades resolucions un cop adoptades.



Informació sobre expedients pendents d'exercicis anteriors

Expedients pendents de resolució de l'exercici 2024

Al tancament de l'exercici 2024 restaven pendents de resolució dos expedients de queixa. Durant l'any 2025, ambdós han estat resolts favorablement per a les persones sol·licitants:

- **L'expedient M242/2024/000147 – Dret al Descans i Dret al Medi Ambient- problemes de salubritat i convivència veïnal derivats de la ubicació permanent de contenidors de residus davant del carrer Victòria, 42,** ha estat resolt favorablement amb recomanacions, que l'Alcaldia ha acceptat parcialment, en el sentit següent:
 - « Les tasques de neteja, manteniment i desinfecció ja es duen a terme de manera periòdica, amb un reforç específic durant els mesos d'estiu;
 - Es manifesta el compromís de continuar treballant per millorar i optimitzar aquestes actuacions, amb la finalitat de reduir al màxim les molèsties derivades de males olors, brutícia i possibles plagues.
 - Es pren nota de la recomanació relativa a l'obligació de donar resposta motivada dins dels terminis establerts, i es reitera el compromís de l'Ajuntament amb el compliment de la normativa vigent.
 - Es considerarà implantar una prova pilot en altres barris de modificació de rutes; es manifesta la voluntat de continuar informant la ciutadania de les actuacions que es duguin a terme, dins dels canals habituals de comunicació municipal.
 - I es considera la promoció de campanyes de sensibilització ciutadana, com una eina adequada per fomentar l'ús correcte dels contenidors, el respecte a les normes bàsiques de civisme, i per reduir les molèsties associades a la gestió dels residus.»

Aquesta evolució positiva reflecteix el compromís de l'Administració municipal en donar compliment a les resolucions de la Sindicatura i en reduir progressivament les demores en l'execució de les actuacions requerides.
- **L'expedient M242/2024/ 000164 - Desacord amb la desestimació de la sol·licitud de reducció del preu públic de l'Escola de Música per a un fill -** s'ha resolt mitjançant intermediació amb l'àrea competent. Finalment, es va realitzar l'ingrés corresponent a l'exercici

sol·licitat, assolint una solució satisfactòria sense necessitat d'emetre recomanació formal.

Expedients pendents d'execució de l'exercici 2024

A 31 de desembre de 2024, restaven **9 expedients pendents d'execució**. Durant l'exercici 2025, se n'han executat **7 i 2 al 2026**.

Pel que fa a les **4 actuacions d'ofici** pendents de l'exercici 2024:

- **AO M242-/2024/000077 - Presumpta mala praxi quant a la notificació de les sancions per part de l'ORGT-** es va derivar al SGC per a la seva resolució. Finalment va ser desestimada.
- **AO M242/2024/000129 - Ampliar fraccionament per liquidar tributs de cobrament periòdic del mateix exercici -**, va ser acceptada parcialment per l'Alcaldia, respecte al que consta a l'informe tècnic de l'àmbit conforme es compromet a implementar el fraccionament social de l'IBI, afegint-se a les mesures de fraccionament ja establertes i a l'existència de l'IBI social.
- **AO M242/2024/000134 - Millorar l'oferta d'horaris de l'Escola Municipal de Música Blai Net -** va ser acceptada totalment per l'Alcaldia.
- **AO M242/2024/000195 - Preservar la memòria democràtica a l'espai públic i simbòlic i reconeixement de les víctimes de la repressió -**, es va resoldre al 2025 i va ser acceptada totalment per l'Alcaldia.

Anàlisi sobre la tipologia de les consultes

El conjunt de consultes ateses durant l'any 2025 posa de manifest el paper de la Sindicatura com a espai de proximitat, orientació i acompanyament davant situacions molt diverses que afecten la via quotidiana de la ciutadania. Més enllà de la tramitació formal de les queixes, una part molt significativa de l'activitat de la Sindicatura consisteix a escoltar, informar i ajudar les persones a identificar quin és el canal adequat per adreçar la seva situació, especialment quan hi intervenen diferents administracions, serveis públics o operadors privats.

Aquesta realitat reforça el paper de la Sindicatura com a espai de proximitat institucional i com a instrument d'acompanyament de la ciutadania, especialment en contextos de vulnerabilitat administrativa, social o digital.

Les consultes formulades durant l'any 2025 reflecteixen un ventall ampli de demandes ciutadanes, majoritàriament vinculades a drets socials i prestacions, subministraments bàsics, sanitat, així com gestions administratives davant diferents organismes públics:

Drets socials, prestacions i situacions de vulnerabilitat

Destaquen les consultes relacionades amb prestacions econòmiques i drets socials, especialment les vinculades a la renda garantida de la ciutadania (RGC), tant pel que fa a l'estat dels expedients com a al·legacions, incidències en els pagaments o dificultats de seguiment administratiu.

També s'han plantejat dubtes i demandes d'orientació sobre l'accés a recursos d'emergència habitacional, situacions de manca d'habitatge o dificultats per accedir a un lloguer assequible.

Un altre bloc rellevant correspon a qüestions relacionades amb la discapacitat i la dependència (tramitació del servei de teleassistència, recursos de suport per a persones amb trastorns de l'espectre autista (TEA) o consultes sobre recursos d'inclusió i acompanyament).

Igualment, s'han atès consultes vinculades a possibles exempcions de taxes en convocatòries públiques per a persones en situació de vulnerabilitat o d'atur.

Subministraments i consum

Un segon bloc de consultes fa referència a subministraments bàsics i serveis essencials, especialment relacionats amb l'electricitat, l'aigua, el gas i les telecomunicacions. La ciutadania ha plantejat dubtes sobre:

- La facturació del consum de l'aigua.
- La nova taxa municipal de residus inclosa en el rebut de l'aigua.
- Avaries o atenció deficient per part de companyies subministradores.
- Possibles estafes o irregularitats en contractació de serveis d'energia.
- Dificultats per resoldre deutes derivats de comunicacions exclusivament digitals. Aquestes situacions evidencien l'impacte que encara genera la bretxa digital en determinats col·lectius, especialment persones grans o amb menor accés a eines tecnològiques.

Administracions públiques i tràmits administratius (SEPE, Sanitat, tributs i procediments)

Un tercer bloc concentra consultes relacionades amb el funcionament i els tràmits de diferents administracions públiques, tant d'àmbit estatal com autonòmic:

- **SEPE:** dificultats per obtenir cita prèvia, possibles errors en prestacions o situacions d'embargament.
- **Sanitat (Servei Català de la Salut):** desacords amb l'atenció rebuda, dificultats en l'assignació de professionals mèdics, incidències relacionades amb la recepta electrònica i altres prestacions assistencials.
- **Procediments administratius diversos:** accés a atestats policials, expedients urbanístics, interpretació de notificacions administratives diverses, informació relativa a normativa específica (especialment quan la ciutadania manifesta dificultats per comprendre el contingut o l'abast dels tràmits rebuts).
- **Mobilitat, transport i espai públic**

Un altre grup de consultes ha estat relacionat amb sancions de trànsit, circulació en zones de baixes emissions (ZBE) o per incidències en el funcionament de diferents línies de bus. També s'han formulat consultes que tenen a veure amb conflictes veïnals i convivència, especialment

derivats de molèsties acústiques (com el soroll generat per bufadores abans de les 8 del matí), així com altres incidències que requereixen orientació o mediació.

Finalment, s'han recollit consultes diverses vinculades a drets econòmics individuals (assegurances de vehicles, targetes de crèdit, possibles errors en càlcul de prestacions, suplantació d'identitat o assetjament telefònic).

Línies de millora proposades:

- ***Reforçar la informació accessible i comprensible en matèria de prestacions i drets socials, especialment en situacions de vulnerabilitat.***
 - ***Millorar la claredat informativa en matèria de facturació, tributs i subministraments bàsics.***
 - ***Potenciar canals d'orientació prèvia perquè la ciutadania pugui identificar més ràpidament quin organisme és competent en cada situació, evitant derivacions innecessàries***
 - ***Continuar avançant en mecanisme d'acompanyament davant les dificultats derivades de la bretxa digital i la complexitat administrativa***
 - ***Creació d'un punt d'assessorament sènior, per acompanyar i assessorar a persones grans en diversos aspectes, tal com així ho vam proposar en una actuació d'ofici.***
-

Recull de consultes

Núm. expedient	Assumpte
M242/2025/000001	Sol·licitud d'informació sobre l'estat de tramitació d'un expedient sobre la Renda Garantida de la Ciutadania (RGC)
M242/2025/000002	Sol·licitud d'informació sobre ajuts: d'IBI/25 i per a una pròtesi dental
M242/2025/000004	Presumpta estafa per canvi de comercialitzadora d'Endesa
M242/2025/000006	Saber l'estat de tramitació d'una llicència d'obra nova al carrer Nou
M242/2025/000007	Dubtes sobre el bo social elèctric
M242/2025/000011	Consulta sobre l'import d'una factura per consum d'aigua
M242/2025/000017	Desacord amb l'import de la factura d'aigua, més enllà de l'aplicació de les noves taxes
M242/2025/000020	Problemes amb el cobrament dels rebuts de llum per part de la comercialitzadora
M242/2025/000021	Saber com denunciar una mala atenció quant a la reparació de finestres d'alumini
M242/2025/000022	Possible exempció de la taxa de participació per a persones en situació d'atur o amb discapacitat / convocatòria plaça psicòleg/loga
M242/2025/000023	Desacord amb el tracte rebut al CAP Montclar
M242/2025/000024	Saber l'estat de tramitació d'un informe de valoració del grau de discapacitat

M242/2025/000029	Com aconseguir metge per fer el seguiment durant l'embaràs a una persona no empadronada
M242/2025/000030	Embargament, presumptament improcedent, per part del SEPE
M242/2025/000031	Desacord amb la nova taxa municipal de residus que apareix al rebut de l'aigua
M242/2025/000032	Desacord amb el nou impost municipal de residus aplicat en el rebut de l'aigua
M242/2025/000035	Desacord amb les condicions d'una targeta VISA
M242/2025/000039	Desacord que el nou impost municipal de residus surti en el rebut d'aigua
M242/2025/000041	Desacord amb la no continuïtat amb l'habitatge d'acollida com a refugiada a S. Boi
M242/2025/000046	Dificultat per aconseguir un ajut , una persona major de 52 anys (SEPE)
M242/2025/000047	Consulta sobre habitatge
M242/2025/000050	Dificultats per llogar un habitatge, una família monoparental vulnerable
M242/2025/000051	Manca de senyalització suficient de seients reservats per a persones amb mobilitat reduïda als autobusos Mon-Bus
M242/2025/000053	Retirada la custòdia d'una filla a la seva mare (víctima de violència de gènere) per part de l'EAIA
M242/2025/000058	Mesa d'emergència

M242/2025/000059	Assessorament davant l'acusament d'un robatori no perpetrat
M242/2025/000060	Treure les restes d'un mur que es va esfondrar al Passatge Buda, 13
M242/2025/000061	Circular presumptament per ZBE a Barcelona
M242/2025/000062	Desacord amb el tracte rebut per part de la cap d'estudis d'un col·legi
M242/2025/000064	Tornar a demanar la Mesa d'Emergència per a una família refugiada
M242/2025/000066	Avaria elèctrica - companyia Endesa
M242/2025/000069	Baixa d'una assegurança de la Llar
M242/2025/000070	Reflectir a la recepta electrònica de tractament de llarga durada la pauta de més bolquers
M242/2025/000071	Molèsties veïnals de contaminació acústica per la celebració de concerts a la Festa Major al costat de l'Ateneu Santboià
M242/2025/000073	Com obtenir el botó de teleassistència
M242/2025/000074	Sistema d'adjudicació d'activitats al Casal de Gent Gran
M242/2025/000076	Suplantació d'identitat: apostes joc BET li han provocat un deute a Hisenda
M242/2025/000086	Soroll d'una arqueta de Movistar

M242/2025/000087	Agilitar la reparació o canvi de persianes d'un habitatge de Camps Blancs
M242/2025/000089	Sol·licitud d'informació sobre obres de rehabilitació en la façana d'una comunitat de veïns
M242/2025/000090	Molèsties de contaminació acústica pel funcionament d'aparells de refrigeració al Casal de Marianao
M242/2025/000091	Saber l'estat de tramitació d'un expedient d'arrelament
M242/2025/000098	Demandar l'atestat d'un accident de trànsit
M242/2025/000099	Problemes per empadronar-se en una autocaravana
M242/2025/000100	Impagament d'endarreriments de la Renda Garantida de la Ciutadania
M242/2025/000107	Com i on presentar una reclamació per danys soferts dins d'un trajecte de bus de la línia L72
M242/2025/000113	Possible errada en el càlcul d'una prestació (SEPE)
M242/2025/000114	Saber si existeix normativa sobre la distància d'instal·lació d'antenes de telefonia mòbil
M242/2025/000118	Saber l'estat de tramitació de la RGC (queixa presentada directament en el SGC)
M242/2025/000121	Desacord amb el tancament de la piscina Pau Gasol durant el seu manteniment al mes d'agost
M242/2025/000124	Estat del llançament previst per al dia 1/10/25, a les 12.30h

M242/2025/000129	Com funciona el Servei de Mediació per tractar un conflicte familiar
M242/2025/000131	Impossibilitat de concertar cita amb el SEPE per gestionar l'atur
M242/2025/000133	Ocupació indeguda de dues places de pàrquing privat que dificulten la maniobra per accedir a una altra plaça
M242/2025/000134	Molèsties veïnals per concentració de joves a una plaça del barri de Marianao
M242/2025/000138	Mala atenció rebuda per part de la metgessa de capçalera del CAP Montclar
M242/2025/000139	Atenció deficient per part del SEPE
M242/2025/000140	Saber si existeix algun tipus d'ajuda per pagar un deute sobre la rehabilitació de la façana a la comunitat de propietaris
M242/2025/000141	Fer un seguiment d'una sol·licitud de reserva d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda
M242/2025/000143	Sol·licitud d'informació sobre la nova taxa municipal de residus que surt al rebut d'aigua
M242/2025/000144	Assetjament telefònic
M242/2025/000148	Problemes amb l'escomesa d'una comunitat de propietaris
M242/2025/000153	Manca de informació sobre la nova taxa municipal de residus aplicada en el rebut de l'aigua
M242/2025/000156	Agilitar reparació del mecanisme d'auto-massatge d'un llit, l'empresa on es va comprar

M242/2025/000157	Agilitar la concessió d'una llicència de canvi d'ús local a habitatge
M242/2025/000159	On presentar una queixa general sobre el mal funcionament de la sanitat pública
M242/2025/000162	Interpretar i explicar el contingut d'una carta d'inici de procediment de mediació del Servei Públic de Consum a la persona interessada
M242/2025/000165	Tramesa de formulari per enviar una queixa genèrica a CatSalut
M242/2025/000168	Actuació policial presumptament reprobable davant un acte incívic d'un ciutadà a la Fira de la Puríssima
M242/2025/000169	Saber el còmput de dies per rebre resposta del servei municipal Sant Boi Respon
M242/2025/000171	Sol·licitud de compensació econòmica per no haver ofert un vehicle mentre es realitzava una reparació en el vehicle personal en garantia
M242/2025/000173	Problemes veïnals pel comportament d'un veí gran dependent i amb discapacitat
M242/2025/000174	Agilitar la resposta davant una sol·licitud d'informe policial per intervenció en un cas d'assetjament escolar

Analisi i valoració dels resultats de l'enquesta de satisfacció de 2025

Participació ciutadana

La taxa de participació de l'enquesta se situa en el 12,3%, una xifra similar a la registrada l'any 2024 (13,3%) i dins dels paràmetres habituals per a qüestionaris de satisfacció vinculats a serveis públics i procediments administratius. Tot i el volum reduït de respostes el conjunt de dades permet extreure'n patrons clars de valoració del servei, les expectatives de les persones usuàries i els principals elements de satisfacció o dificultat detectats.

Perfil tipus de la persona que es dirigeix a la Sindicatura

L'anàlisi de les dades permet traçar el **perfil tipus** de l'usuari de la Sindicatura Municipal de Greuges: com una dona de més de 50 anys, que viu al barri de Marianao, amb estudis secundaris o superiors, en situació activa, que ja s'havia adreçat a l'Ajuntament abans de presentar una queixa al nostre servei, del qual s'havia assabentat per la revista local *Viure Sant Boi* o per recomanació d'altres persones.

Resulta especialment rellevant que el 81,2% de les persones participants s'havien adreçat prèviament a l'Ajuntament abans de contactar amb la Sindicatura, la qual cosa confirma el paper de la institució com a instància de revisió, espai de mediació o supervisió posterior a la via administrativa ordinària.

El coneixement del servei es produeix principalment a través de canals de proximitat i per recomanació interpersonal, mentre que els canals digitals i les xarxes socials presenten encara una incidència menor. Aquest element posa de manifest la conveniència de continuar reforçant la difusió digital del servei per tal d'ampliar-ne el coneixement entre col·lectius més joves i sectors de població menys vinculats als canals institucionals tradicionals.

Motiu de la intervenció

Les dades recollides mostren, igualment, que la principal funció del servei continua estretament vinculada a la gestió de queixes i desacords amb l'actuació administrativa, circumstància que representa el 75% de les enquestes analitzades.

Valoració del servei

La valoració global del servei és clarament positiva. El 75% de les persones participants valoren favorablement la informació i l'atenció rebudes, fet que reforça la imatge de la Sindicatura com un espai de proximitat, d'escolta activa i professionalitat institucional.

Recomanació del servei

En la mateixa línia, el 56,2% manifesta que recomanaria el servei en tots els casos; un 25% adicional considera que el recomanaria en determinades situacions, i el 18,7% no el recomanaria. Aquestes dades consoliden una percepció majoritàriament favorable de la Sindicatura i evidencien un nivell significatiu de confiança institucional.

Desenvolupament dels expedients i temps de resolució

Pel que fa a la percepció dels terminis de tramitació els resultats mostren una distribució equilibrada i sense una tendència clara:

El 37,5% de les persones participants considera que el temps de tramitació ha estat curt, mentre que un altre 37,5% el percep com a llarg. Finalment, el 25% el valora com a normal.

- ***Explicar millor les competències de la Sindicatura.***
- ***Desenvolupar retorns més freqüents durant els expedients.***
- ***Identificar els casos que generen més percepció de lentitud.***
- ***Potenciar presència digital i xarxes socials.***
- ***Desenvolupar accions de difusió en col·lectius joves.***
- ***Millorar la coordinació amb l'Ajuntament per reduir percepcions de bloqueig.***
- ***Crear materials pedagògics simples sobre drets i procediments.***

Aquesta configuració indica l'existència de percepcions diferenciades en funció de l'experiència concreta de cada expedient, fet que es pot explicar per la diversitat de tipologies de casos, els diferents nivells de complexitat administrativa i la intervenció, en determinats supòsits, d'altres serveis o organismes municipals. En conjunt no s'observa una tendència única dominant, sinó una valoració plural del temps de resposta, coherent amb la naturalesa heterogènia dels expedients gestionats.

Resolució i grau d'acord

En relació amb les resolucions emeses, el 56,2% de les persones participants manifesta estar totalment d'acord amb l'actuació de la Síndica; un 6,2% hi expressa un acord parcial, el 12,5% hi està en desacord, i el 25% restant considera que el cas no era competència de la Sindicatura.

I quant a la resolució efectiva dels casos: el 50% considera que el problema plantejat ha estat resolt; el 43,7% opina que encara no s'ha resolt, i el 6,2% considera que s'ha resolt de manera inadequada.

Aquest resultat evidencia la diferència existent entre la valoració favorable del servei prestat per la Sindicatura i la resolució efectiva de les incidències, sovint condicionada per factors externs a la pròpia institució.

Valoració global

En conjunt, la Sindicatura Municipal de Greuges és percebuda majoritàriament com un servei útil, proper i generador de confiança institucional.

Els aspectes més ben valorats són la qualitat de l'atenció, la informació facilitada i la capacitat d'escolta i acompanyament.

Aspectes a millorar

El marge de millora es concentra principalment en aspectes procedimentals i de gestió administrativa, més que no pas en la qualitat de l'atenció directa, que obté una valoració majoritàriament favorable i estable:

Nota aclaratoria sobre l'actualització dels expedients pendents

Les dades estadístiques recollides en aquest informe reflecteixen la situació real dels expedients a data 31 de desembre de 2025, d'acord amb el criteri de tancament ordinari de l'exercici.

En aquesta data restaven pendents de resolució sis expedients de queixa.

No obstant això, atès que aquest informe s'emmarca en la circumstància de finalització del mandat de l'actual Síndica Municipal de Greuges, Dolors Vallejo Calderón, i de la seva continuïtat en funcions fins a la designació d'una nova persona titular, i amb la voluntat de deixar la gestió dels expedients tan avançada com sigui possible abans del relleu institucional, s'ha considerat oportú incorporar, en l'apartat de **Recull de queixes**, l'estat actualitzat d'aquests expedients, indicant expressament aquells casos que han estat resolts amb posterioritat al tancament de l'exercici 2025.

A efectes identificatius aquests expedients incorporen la menció: **(RESOLTA AL 2026)**

Recull de queixes

Alcaldia

Gabinet d'Alcaldia

> Expedient AO M242/2024/000195

Assumpte: Preservar la memòria democràtica a l'espai públic, simbòlic i el reconeixement de les persones víctimes de la repressió

FET QUE ORIGINA LA RECLAMACIÓ

Es diu, i no sense raó, que les democràcies estan en crisi enfront de l'autoritarisme i l'auge de l'extrema dreta. Moltes publicacions parlen d'aquest problema i apunten a causes diverses. Una d'aquestes és la de no tenir més present la repercussió i els efectes per a la població de dictadures, govern autoritaris i repressius.

Les ciutats i els pobles són els escenaris principals de la memòria històrica. La memòria pren especial sentit i significat en l'espai urbà, tant simbòlic com construït. Es reafirma i transforma per mitjà del nomenclàtor dels carrers i places, en els monuments que dediquem a fets del passat o en el record que cada generació en guarda d'un lloc concret. Des d'un episodi de la guerra i la repressió fins al record emocionant d'un moment de conquesta col·lectiva dels drets socials.

La memòria històrica és un element clau per impulsar la cultura de la pau i l'aprofundiment de la democràcia a Europa i al nostre país. Havent fet front a un segle XX convuls, marcat per la guerra i la dictadura, no és estrany que a hores d'ara la recuperació del passat sigui tan important per fer justícia i abordar reptes encara candents en el present. Valorar la memòria local també és una bona oportunitat per donar a conèixer el patrimoni i identitat del territori i els valors de la seva ciutadania.

ARGUMENTACIÓ

La Llei 20/2022 de Memòria Democràtica té per objecte la recuperació, salvaguarda i difusió de la memòria democràtica, entesa com la reivindicació i defensa dels valors democràtics i els drets i llibertats fonamentals al llarg de la història contemporània d'Espanya. Aquesta llei es fonamenta en els principis de veritat, justícia, reparació i garantia de

no repetició, per això, també, es reconeixen i amplien drets i s'estableixen mesures en favor dels qui van patir persecució, repressió i violència durant la Guerra Civil i la dictadura. Paral·lelament amb la seva implementació es pretén desenvolupar la defensa de valors democràtics, els drets humans, la convivència, el pluralisme polític i la promoció de la cultura de la pau i la igualtat.

L'actual Llei 20/2022 a l'article 35.1 defineix quins són els elements contraris a la memòria democràtica, estableix el procediment per a la seva retirada o eliminació, i dictamina les formes i els terminis d'aquestes actuacions, siguin iniciades per l'administració pública o per la ciutadania. Però, també cal tenir en compte que l'atribució de competències a les administracions per a la retirada de simbologia relativa a la dictadura o la guerra civil no és nova, sinó que ja ho contemplava la Llei 52/2007.

Amb la present Actuació d'ofici la sindicatura de Greuges de Sant Boi de Llobregat s'adreça a l'Ajuntament per insistir en la rellevància de continuar avançant en el reconeixement de víctimes, d'espais de memòria, d'esdeveniments de lluita per la conquesta de la democràcia així com de la retirada de simbologia franquista a la ciutat amb l'objectiu d'eliminar tots els vestigis existents sobre un període de la història en què es van vulnerar els drets humans de manera sistemàtica.

El passat mes de novembre de 2024 en una excavació arqueològica en la fosa de las Planes-vall de Jacob, a Ascó, Tarragona, el departament de Justícia y Qualitat Democràtica de la Generalitat de Catalunya va exhumar les restes de dos soldats republicans, un dels quals podria estar vinculat amb Sant Boi de Llobregat, arrel que un testimoni va reconèixer un objecte amb la inscripció de Vilaboi, el nom republicà de Sant Boi; per això la Direcció General de Memòria Democràtica feia una crida a la ciutadania Santboiana amb familiars desapareguts en el front de l'Ebre per tal que els inscrivin en el Cens de persones desaparegudes i s'apunten al Programa d'identificació genètica de la Generalitat de Catalunya, atès que l'objectiu final es conèixer la identitat de les restes exhumades i poder retornar-los a les seves famílies.

Aquests fets i factors exposats justifiquen i són clau per tal que les administracions, i entre elles l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat, puguin concretar més la seva actuació, atenent, a més, al fet que la Llei 20/2022 és relativament recent

CONSIDERACIONS

CONSIDERANT (1): que l'article 35 de la Llei 20/2022 diu que l'Ajuntament s'ha de comprometre a revisar els elements contraris a la memòria democràtica d'edificacions, construccions, escuts, insígnies, plaques i altres elements com nomenclàtor, denominació de centres públics, etc.

CONSIDERANT (2): que la sindicatura és coneixedora que l'Ajuntament ha mostrat voluntat i determinació per tal de retirar la presència de simbologia feixista a la ciutat. Tanmateix, ha de continuar avançant en aquesta qüestió, d'acord amb la nova normativa 20/2022, atès que introdueix altres àmbits per abordar l'eliminació de vestigis existents d'un període de la història en què es van veure vulnerats de forma sistemàtica els drets humans arreu del territori.

CONSIDERANT (3): que els articles cinquè i sisè de la Llei 20/2022 de Memòria Democràtica fan referència als deures dels Ajuntaments a promoure polítiques integrals de memòria, identificant i establint els llocs de memòria que tenen una funció commemorativa, homenatge, didàctica i reparadora.

CONSIDERANT (4): que en l'àmbit educatiu especialment és molt important promoure el foment de projectes de memòria democràtica a les aules, amb el professorat, en els espais de participació d'infants i joves, oferint propostes didàctiques, presentant experiències concretes que convidin a reflexionar sobre el potencial de la memòria local i el seu paper en la construcció de la pau i l'aprofundiment de la democràcia.

CONSIDERANT (5): que l'Ajuntament s'ha de comprometre a informar la ciutadania difondre els drets de les víctimes, oferint suport amb la creació d'instruments d'assessorament i acompanyament oportuns per facilitar a les víctimes, als desapareguts, als represaliats per la dictadura i a les famílies que ho requereixin per tal d'obtenir les certificacions d'identificació, nul·lilitat i reparació.

CONSIDERANT (6): que el Dret a la informació és molt important, des de la Sindicatura de Greuges, s'ha fet una recerca al web municipal sobre l'aplicació de mesures de la llei de memòria democràtica com per exemple referent a la retirada de plaques de simbologia feixista, i s'ha pogut

constatar que hi apareix molt poca informació al respecte. La Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat estableix a l'article XI el dret a la informació, segons el qual la ciutadania té dret a ser informada de tot allò que pertoca a la vida social, econòmica, cultural i administrativa, amb els únics límits del respecte a la vida privada i la protecció de la infància i la joventut. A més, les autoritats municipals han d'oferir els mitjans perquè la circulació de la informació que afecti la població sigui accessible, eficaç i transparent.

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

DECISIÓ

A la vista d'aquests considerants, la Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat formula la següent:

RECOMANACIÓ:

RECOMANAR (1): a l'Ajuntament de Sant Boi continuar avançant amb propostes específiques per garantir l'aplicació de la Llei 20/2022 de Memòria Democràtica, la qual té per objecte la recuperació, salvaguarda i difusió de la memòria democràtica. Per això la importància de continuar treballant en la retirada de vestigis de simbologia d'exaltació del cop militar i de la dictadura franquista, incompatibles amb valors democràtics, i també continuar amb la promoció, commemoració i homenatge a persones, espais i fets vinculats amb les lluites per la democràcia.

RECOMANAR (2): a l'Ajuntament de Sant Boi a informar ciutadania i difondre els drets de les víctimes i a establir els dispositius adients d'assessorament i acompanyament, per facilitar, a les famílies de les víctimes i les persones represaliades per la dictadura franquista que ho sol·licitin, el suport necessari per obtenir les certificacions de nul·litat, identificació genètica i reparació.

RECOMANAR (3): a l'Ajuntament de Sant Boi, que tal com obliga la Llei 20/2022 de Memòria Democràtica d'acord amb l'article 40, adoptarà les mesures oportunes per revisar d'ofici i retirar la concessió de reconeixements, honors i distincions concedits entre 1939 i 1979 que resultin manifestament incompatibles amb els valors democràtics, i que

comportin exaltació o enaltiment del cop militar, la guerra o la dictadura. Cal dir que, diferents ajuntaments ja han seguit aquesta iniciativa, com Terrassa que ja va anunciar al Ple del mes de febrer que es retirarien els honors concedits durant la dictadura.

RECOMANAR (4): a l'Ajuntament la importància de promoure activament polítiques integrals de memòria democràtica, destacant la que fa referència a la memòria de les dones i també el que fa referència a la matèria educativa: formació del professorat, material didàctic i foment de les polítiques de memòria a les aules. Així com amb la importància d'aprofitar la transmissió de la memòria oral com a una eina de diàleg intergeneracional, de sensibilització i de participació ciutadana per fomentar la cultura de la pau.

RECORDAR: a l'Ajuntament la importància de reconèixer la il·legitimitat i la il·legalitat dels tribunals franquistes, i el caràcter il·legal i nul de totes les condemnes i sancions, amb la justa condemna institucional dels consells de guerra, així com de les sentències del Tribunal de Orden Público.

SUGGERIR: al consistori valorar la conveniència d'establir un canal (o l'especificitat d'aquells ja existents) per tal que la ciutadania pugui comunicar la detecció de simbologia feixista, per si algun element encara no s'ha identificat.

Aquesta decisió es comunicarà al Plenari municipal en l'informe anual reglamentari.

Estat: Acceptada totalment per l'Alcaldia

Comunicació

> Expedient M242/2025/000117

Assumpte: Avisar amb antelació i a través de diferents canals sobre el tancament de la passera del riu en el seu pas per Sant Boi quan es fa impracticable la zona per inundació o acumulació de fang per episodis de pluges intenses (especialment Gabinet d'Alcaldia

Actuació: el Departament de Comunicació informa que es coordinaran Protecció Civil i Medi Ambient. S'ha dissenyat un circuit d'avisos informatius relatius al tancament de la passera en ocasió de pluges intenses a través del web municipal, del M7 i de les xarxes socials municipals. L'avís de tancament romandrà visible al web municipal mentre la passera estigui tancada.

Estat: Estimada / Intermediació

Participació

> Expedient M242/2025/000130

Assumpte: Manca d'informació sobre l'endarreriment, presumptament injustificat, de l'inici d'un curs de restauració de mobles a Can Massallera

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

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

Unitat de Proximitat

> Expedient M242/2025/000155

Assumpte: Manca de resposta a una sol·licitud per treure o reubicar un banc de seure per risc d'accident de persones cegues

El ciutadà manifesta que porta més d'un any esperant que treguin o reubiquen un banc de seure existent a la plaça/carrer de Riera Basté que està alineat amb el pas de vianants, atès que genera col·lisions i dificulta la mobilitat de les persones amb discapacitat visual.

Malgrat tenir el compromís verbal tant de la regidora de barri com del tinent d'alcalde de l'àrea competent de solucionar el problema ben aviat, sembla que encara no s'havia pres una decisió municipal i els accidents persisteixen.

Actuació: comentat el cas amb cap de Grup de Manteniment de l'Espai Públic i amb el tècnic de districte, finalment es va procedir a treure el banc.

Estat: Estimada / Intermediació

Aliances i govern intern

Tresoreria i Hisenda

> Expedients M242/2025/000003 / 000005 / 000008 / 000009 / 000010 / 000012 / 000016 / 000045 / 000108 / 000143 / 000146 / 000161

Assumpte: Manca de informació sobre la nova taxa municipal de residus aplicada en el rebut de l'aigua

Descripció: els expedients indicats fan referència a queixes presentades per la ciutadania en relació amb la implementació de la nova taxa de residus (TRR), incorporada al rebut de l'aigua a principis de l'any 2025. Tenen com a elements comuns:

- El desconeixement sobre l'origen i la naturalesa de la taxa.
- La confusió generada pel fet que aparegui en el rebut de l'aigua, sovint atribuïda erròniament a la companyia subministradora.
- La disconformitat amb l'import, especialment en aquells casos en què es percep com a elevat en relació amb el consum d'aigua.

Actuació: davant d'aquesta situació, la síndica va emetre una actuació d'ofici que consta en aquest mateix informe (exp.: AO M242/2025/000015-Dret a una bona administració: a una informació i comunicació pública de qualitat-), en la qual recordava que és normatiu informar quan entra en vigor una nova ordenança fiscal, i recomanava reforçar la informació de la nova taxa enviant una carta personalitzada, a través de la web municipal i xarxes socials. També va traslladar aquestes inquietuds a la regidora d'Hisenda; va promoure espais d'atenció directa amb la ciutadania (incloent-hi reunions explicatives sobre el funcionament tècnic de la taxa, considerant-ne el càlcul, les bonificacions i les exempcions), i va recomanar que es respongués a les reclamacions presentades per la ciutadania

De l'anàlisi conjunta d'aquests expedients (12,24% del total), es desprèn que la implementació de la taxa ha anat acompanyada d'un dèficit inicial d'informació i comunicació per part de l'Ajuntament, així com d'una resposta municipal reactiva precisament per aquest desconeixement de la taxa. En aquest sentit, es considera necessari reforçar, en futures actuacions, la informació prèvia a la ciutadania, la claredat en la facturació i els mecanismes d'acompanyament des del moment inicial, especialment

en aquelles mesures amb impacte econòmic directe.

Estat: Estimada / Intermediació

> Expedient: AO M242/2025/000015

Assumpte: Dret a una bona administració: a una informació i comunicació pública de qualitat

ANTECEDENTS

Durant aquests primers dies del mes de gener de 2025 diverses persones han acudit a la Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat per expressar queixes respecte a la manca d'informació sobre una nova taxa municipal de residus (d'ara en endavant TRR) aplicada al rebut de subministrament d'aigua. Això ha motivat a aquesta Síndica emetre la present actuació d'ofici

CONSIDERACIONS

Descripció dels fets objecte de la queixa

Per abordar l'estudi d'aquesta actuació d'ofici ens referirem als aspectes següents:

Aquest nou tribut prové d'una normativa de la Unió Europea, així com d'una llei estatal, per tant, és d'obligat compliment. Segons la UE tot el que comporti tractament de residus ho ha de pagar l'usuari.

La taxa s'estableix amb la finalitat de finançar la prestació municipal del servei públic de recollida de residus i s'adequa a la declaració "Noves polítiques municipals i metropolitanes en la recollida de residus", aprovada per l'Àrea Metropolitana de Barcelona, on s'estableix el compromís dels municipis d'estabilitzar i reduir la generació de residus municipals i incrementar els nivells de recollida selectiva, en compliment de la Directiva

2018/851 del Parlament Europeu i del Consell d'Europa, de 30 de maig de 2018, sobre residus, així com del Programa general de prevenció i gestió de residus de Catalunya 2020 (PRECAT20). Amb aquesta declaració metropolitana es pretén fer visible el cost del sistema de gestió de recursos en allò que fa referència a la recollida domiciliària, i fomentar el reciclatge que, de moment, estava estancat.

La TRR va entrar en vigor l'1 de gener de 2025 i s'ha inclòs al rebut de l'aigua, amb un càlcul vinculat al consum d'aquest recurs. Cal afegir que en el mateix rebut de l'aigua ja es venia cobrant el TMTR, un altre tribut metropolità de residus.

Malgrat que l'Ordenança fiscal reguladora de la taxa pel servei de recollida de residus municipals generats als domicilis particulars va ser aprovada en el Ple municipal de Sant Boi de Llobregat del mes d'octubre de 2024; i que es va complir amb tots els requisits legals per a la tramitació i la disposició que s'incloués en la factura de l'aigua, l'Ajuntament no ha dut a terme una campanya informativa prèvia per a la ciutadania sobre la normativa de la nova taxa i la seva entrada en vigor, i tampoc de com es calcula la taxa en cada rebut.

L'única informació que ha tingut la ciutadania és quan han començat a rebre els rebuts, en apreciar un cert increment respecte a anteriors rebuts. Aquest canvi es reflecteix a la part central de la factura: on consta la taxa de recollida de residus municipals generats als domicilis particulars (TRR) sense cap nota explicativa, a diferència de la taxa (TMTR) de la que si que hi ha una nota explicativa a peu de pagina (6), on s'aclareix que "la taxa finança la prevenció, el tractament i el reciclatge dels residus municipals."

D'una banda, per la manca d'informació pública, l'entrada en vigor de la taxa ha generat desconcert i manifestacions de desacord en la ciutadania. La Sindicatura de Greuges de Sant Boi de Llobregat ha anat rebent queixes en les quals es manifesta, d'una manera més o menys contundent, la disconformitat amb aquest nou cobrament. Al mateix temps, de la redacció de les queixes i de la informació recollida s'aprecia una confusió total sobre el sentit i el funcionament de la taxa. Es barregen conceptes que no hi tenen res a veure; es treuen conclusions del tot desencertades i, sovint, es considera que hi ha una duplicitat en el cobrament, segurament en referència a la taxa metropolitana de tractament de residus municipals,

la qual també es cobra en el mateix rebut pel consum d'aigua. D'altra banda, davant d'aquesta disconformitat de la ciutadania, de la qual també va tenir coneixement l'Ajuntament, durant els primers dies de vigència de la taxa (primera quinzena de gener) ni tan sols els organismes municipals d'atenció al públic, com l'e-MAP i l'ORTG, disposaven de d'informació suficient per informar a la ciutadania que la requeria, tampoc no hem observat iniciatives dirigides a explicar el sentit de la taxa, a reforçar la legitimitat de l'acció del govern ni a procurar la comprensió i la conformitat de la ciutadania en un tema tan sensible socialment com és el preu de l'aigua, quan hi ha la percepció que allò que ha pujat ha estat el preu de l'aigua.

A requeriment dels clients i per deferència, ens consta que Aigües de Barcelona ha respost consultes particulars informant sobre l'objectiu d'aquesta taxa.

DRETS AFECTATS

A la vista dels fets exposats considero que els drets que es poden veure afectats en aquest cas son els següents:

El Dret a la informació: la introducció de la nova taxa no s'ha acompanyat d'una comunicació clara i oportuna a la ciutadania, fet que ha impedit que pogués conèixer i comprendre adequadament el canvi.

Dret a la capacitat econòmica: les decisions municipals tenen un impacte directe en els drets de la ciutadania, la qual ha de ser informada degudament; més quan afecta la seva capacitat econòmica i la seva planificació familiar.

Dret a una atenció adequada: els organismes municipals encarregats d'atendre la ciutadania no disposaven d'informació suficient durant els primers dies de vigència de la taxa (primera quinzena de gener) cosa que posava en desavantatge aquells ciutadans que no podien accedir a informar-se per altres mitjans.

Dret a una bona administració i eficàcia dels serveis públics: la poca transparència i una comunicació ineficaç han afectat la capacitat de

l'Administració per garantir una gestió eficient dels serveis públics.

CONSIDERACIONS:

CONSIDERANT (1): que la justificació de la Sindicatura de Greuges per iniciar aquesta actuació d'ofici ha estat motivada pel volum de queixes ciutadanes rebudes que, en general, palesava el desconeixement d'aquesta mesura tributària i que considerava com a una doble imposició. A més, el fet que l'import de la taxa s'inclogués en el rebut d'un consum bàsic i essencial com és l'aigua, implicava un augment de l'import total, que ja s'havia incrementat per la taxa metropolitana de tractament de residus;

CONSIDERANT (2): que des de l'octubre del 2024 en què es va aprovar la nova taxa s'ha disposat de temps suficient per informar i s'haurien d'haver esmerçat esforços per garantir el dret a la informació de la ciutadania. S'ha trobat a faltar, per tant, una campanya informativa. És difícil d'entendre que la incorporació d'un nou tribut esdevingui una sorpresa per a la majoria de contribuents, quan aquest Ajuntament habitualment sol informar d'obres, d'avisos d'incidències, d'esdeveniments de tota mena...;

CONSIDERANT (3): que la ciutadania de Sant Boi de Llobregat ha sabut de l'existència de la taxa, en el mateix moment en què ha rebut la factura de pagament. A dia d'avui, encara hi ha part de la ciutadania que no disposa de la informació bàsica de la nova taxa, la periodicitat, com es calcula...;

CONSIDERANT (4): que la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPACAP), en el seu article 40, estableix els requisits per a les notificacions, incloent la importància de garantir que les persones interessades estiguin degudament informades;

CONSIDERANT (5): que el principi de seguretat jurídica implica que els contribuents han de tenir coneixement clar i previ de les seves obligacions fiscals i dels terminis per complir-les;

CONSIDERANT (6): atès l'impacte que té la implantació d'aquesta taxa en el conjunt de la ciutadania la Sindicatura de Greuges de Sant Boi de Llobregat considera que hauria calgut organitzar una estratègia comunicativa massiva, individualitzada a ser possible, que tingués com a destinatari el públic objectiu. Una comunicació d'aquest tipus hauria estat

més pedagògica i efectiva per assegurar que tota la ciutadania conegui l'aplicació de la nova taxa, la seva finalitat, el dret a un preu bonificat... El cost de la taxa, sumat al desconeixement i la manca d'informació d'aquesta, pot provocar desafecció, enuig i rebuig al reciclatge.

CONSIDERANT (7): que la Sindicatura ha respost les queixes rebudes en aquesta matèria, i ha donat explicacions i ha fet pedagogia del sentit d'aquesta nova obligació fiscal però que, certament, aquesta no és la missió principal que té encomanada aquesta institució;

Ateses les consideracions exposades, la manca de diligència en les accions comunicatives ha vulnerat els drets de la ciutadania, i ha creat una situació de greuge que cal corregir immediatament amb mesures efectives i pedagògiques.

Per tot el que s'ha exposat aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

DECISIÓ:

D'acord amb el que disposa el Reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Sant Boi de Llobregat, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, l'actuació de l'Àrea competent no ha estat adequada pel que fa a les accions de comunicació dirigides a la ciutadania en relació amb la creació i la implantació de la nova taxa (TRR). I, per tant

RECOMANAR (1): a l'Ajuntament que cal tenir present que una bona comunicació genera en la ciutadania confiança i transparència, en conseqüència, en noves accions informatives d'interès general cal impulsar estratègies d'informació pública (massiva i individualitzada) que garanteixin que el contingut de la mesura sobre la TRR sigui conegut per tota la ciutadania afectada.

RECOMANAR (2): a l'Ajuntament que, per desenvolupar el dret a la informació, el repte consisteix en el fet que ha d'arribar a tota la ciutadania i que cal tenir present que la ciutadania és àmplia i diversa i està formada per grups que utilitzen canals de comunicació diferents. Per tant, la via que s'utilitzi per comunicar una actuació administrativa d'interès general,

com és aquest cas, ha de ser la idònia per arribar a tots els públics, informació a xarxes, web municipal, cartes, publicacions, presencialment i telefònicament.

RECOMANAR (3): a l'Ajuntament que, quant a la nova taxa, encara és a temps d'esmenar la seva actuació impulsant estratègies d'informació pública general però també individualitzada com, per exemple, a través de cartes o comunicacions oficials a la bústia de les llars.

SUGGERIR: a l'Ajuntament elaborar guies informatives sobre residus, en format digital i imprès, amb la informació detallada sobre l'objectiu de la TRR, el càlcul, les exempcions o bonificacions i habilitant un apartat de preguntes freqüents.

RECORDAR: a l'Ajuntament la importància del principi de seguretat jurídica que disposa que els contribuents han de tenir coneixement clar i previ de les seves obligacions fiscals i dels terminis per complir-les.

Estat: Acceptada totalment per l'Alcaldia

> Expedient M242/2025/000052

Assumpte: Desacord amb la desestimació d'un recurs de reposició referit a una plusvàlua per presumpta manca de notificació correcta

La ciutadana afectada demana l'anul·lació de les liquidacions referides a la plusvàlua per tractar-se actes nuls de ple dret, en no haver-se practicat correctament les notificacions de la providència de constrenyiment.

Actuació: vam demanar informació a la cap de l'ORGT, la qual ens va confirmar que les notificacions s'havien practicat correctament al domicili de la ciutadana, i que calia esperar la resolució de la Central de l'ORGT

Estat: Desestimada / Intermediació / Actuació municipal correcta

> Expedient M242/2025/000154

Assumpte: Desacord amb el tipus de bonificació aplicada en la liquidació de la plusvàlua per mortis causa que únicament bonifica l'habitatge habitual sempre que el cònjuge tingui més de 60 anys

La ciutadana demana que es modifiqui l'Ordenança fiscal sobre l'IVTNU (plusvàlua) per a l'exercici 2026 en el sentit que es bonifiqui al cònjuge i/o descendents independentment de l'edat, tal com té previst fer l'Ajuntament de Cornellà per a l'exercici 2026.

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

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

Reclamacions Patrimonials

> Expedient M242/2025/000063

Assumpte: Manca de resposta a una reclamació patrimonial per danys soferts en un dit, un menor, com a conseqüència del mal funcionament d'un gronxador situat en un parc infantil del barri de Marianao

Actuació: la mare del menor exposa que malgrat haver efectuat diverses trucades a la tècnica municipal competent no aconsegueix contactar amb ella i vol saber l'estat de tramitació de l'expedient de reclamació patrimonial per l'accident que va patir el seu fill

Estat: Desestimada / Intermediació / Actuació municipal correcta

> Expedient M242/2025/000065

Assumpte: Dilació a donar resposta a una reclamació patrimonial per

danys físics que va patir una ciutadana com a conseqüència del mal estat de conservació de part del paviment del carrer de la Riera Basté

Actuació: després d'exposar el cas al departament van respondre la ciutadana que no hi havia nexa causal entre les lesions i l'estat del paviment.

Estat: Desestimada / Intermediació / Actuació municipal correcta

> Expedient M242/2025/000079

Assumpte: Desacord amb la denegació d'una reclamació patrimonial per cremades a la pell com a conseqüència del tractament utilitzat a la zona d'aigües d'un poliesportiu

Actuació: després d'exposar el cas al departament van respondre la ciutadana que no hi havia nexa causal entre les lesions i el tractament utilitzat a la zona d'aigües del poliesportiu.

Estat: Desestimada / Intermediació / Actuació municipal correcta

> Expedient M242/2025/000132

Assumpte: Desacord amb la tramitació i demora d'una reclamació patrimonial per xocar, un camió de Neteja, amb la façana d'una comunitat de veïns

Els veïns van haver de fer tota la tramitació de permisos municipals (que s'estan demorant per diverses causes) per reparar la façana quan consideren que era responsabilitat de l'Ajuntament (perquè el camió és d'un servei municipal). Malgrat això, diu que en un principi no els posen pegues per pagar el cost global.

Actuació: després d'exposar el cas al departament, ens informen que la tramitació en aquests casos en què intervé un bé moble de l'Ajuntament és correcte. No obstant això, queda en agilitar la tramitació de l'expedient.

Estat: Estimada / Intermediació
Desenvolupament i Benestar Organitzacional

> Expedient M242/2025/000057

Assumpte: Manca de resposta a una sol·licitud de revisió d'un examen per cobrir una plaça de Tècnic de Serveis Econòmics

Actuació: des de Recursos Humans van convocar la ciutadana per fer-li la devolució de la prova amb la cap de Tresoreria i Hisenda i amb el president del procés de selecció i li van demanar disculpes per l'incident.

Estat: Estimada / Intermediació

Oficina de dades: Padró d'habitants

> Expedient M242/2025/000126

Assumpte: desacord amb la denegació d'empadronament en una autocaravana al barri de Ciutat Cooperativa

FETS / ANTECEDENTS

- En data 16 de juliol de 2025 i RGE 029535, la ciutadana Sra. XXX va presentar sol·licitud d'inscripció al padró municipal d'habitants de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat, declarant com a domicili una autocaravana situada al carrer Lluís Companys, davant dels números 56, 57, 58 i 66, al barri de Ciutat Cooperativa.
- Mitjançant decret X504/2025/000042, l'Ajuntament va desestimar la petició amb els arguments següents:
- Que el vehicle es troba estacionat en un solar de titularitat municipal, on l'ordenança reguladora de l'ús del domini públic prohibeix l'estacionament permanent d'autocaravanes.
- Que l'autocaravana constitueix un infrahabitatge i, segons la Resolució

de 29 d'abril de 2020 (BOE núm. 122, A-2020-4784), l'empadronament en aquests casos només és possible si Serveis Socials acrediten la residència i es fa servir una adreça administrativa de referència.

- La ciutadana s'ha adreçat a aquesta la Síndica Municipal de Greuges (SMG) i ha expressat la seva disconformitat amb la desestimació, argumentant que viu de forma habitual a l'autocaravana, que és el seu únic habitatge, i que manté un fort arrelament social i sanitari al barri de Ciutat Cooperativa, on resideix des de l'any 2013.
- Actualment, per circumstàncies personals, econòmiques i de salut, no pot assumir un lloguer de 900 euros/mes, ja que percep una pensió d'incapacitat laboral absoluta per malaltia, i té reconegut un grau de discapacitat del 39%. Per aquest motiu, ha optat per viure en una autocaravana que utilitza com a habitatge estable dins del terme municipal de Sant Boi, concretament en un terreny municipal de grans dimensions, destinat a aparcament de vehicles.
- La Sra. XXX considera injustificada la denegació de l'empadronament a la seva autocaravana i manifesta el temor de ser traslladada a altres zones del municipi que percep com a insegures, i desconfia de recórrer a Serveis Socials, per por de perdre el seu entorn habitual al barri de Ciutat Cooperativa, al qual se sent vinculada des de fa molts anys. Per això demana que se li garanteixi la inscripció padronal al municipi i, en la mesura del possible, al barri on té arrelament.
- Que la seva voluntat és poder accedir a un habitatge, per això va intentar sol·licitar accedir a habitatges de lloguer amb preu taxat, però no ho va poder fer al no estar empadronada formalment.

NORMATIVA D'APLICACIÓ

- Art. 15 de la CE : reconeix el dret a la llibertat, a la seguretat i a una vida digna.
- Art. 47 de la CE: garanteix el dret a un habitatge digne i adequat.
- Art. 15 i següents de la Llei reguladora de les bases de règim local: estableixen que qualsevol persona que resideixi habitualment en un municipi té el dret i el deure d'empadronar-s'hi, amb independència de la situació jurídica o urbanística de l'habitatge.

- Llei 4/1996, de 10 de gener, que modifica la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local (art. 15), reconeix el dret universal al padró.
- Reial decret 2612/1996, de 20 de desembre, pel qual es modifica el Reglament de població i demarcació territorial de les entitats locals.
- Resolució de 17 de febrer de 2020, de la Presidència de l'INE i de la Direcció General de Cooperació Autonòmica i Local (punt 3.3), que preveu expressament l'empadronament en infrahabitatges (barraques, caravanes, coves, etc.) i de les persones sense llar, sempre que hi hagi residència efectiva.
- Resolució, de 29 d'abril de 2020, de la Subsecretaria, per la qual es publica la Resolució de 17 de febrer de 2020, de la Presidència de l'Institut Nacional d'Estadística i de la Direcció General de Cooperació Autonòmica i Local, on es dicten instruccions tècniques als ajuntaments sobre la gestió del padró municipal.
- Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat (Sant Denis, 2000) a la qual es va adherir l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat, en el seu article I assenyala que: la ciutat és un espai col·lectiu que pertany a tots els seus habitants, que tenen dret a trobar les condicions per a la seva realització política, social i ecològica, assumint deures de solidaritat; i en el seu article IV estableix la necessitat que els municipis signataris duguin a terme polítiques actives específiques de protecció per als col·lectius més vulnerables.
- Criteris de l'INE: s'ha de permetre l'empadronament encara que sigui una situació d'infrahabitatge (barraques, caravanes, coves, etc.), sempre que existeixi residència efectiva.

FONAMENTACIÓ

Les instruccions de l'Estat sobre l'empadronament de les persones que viuen en infrahabitatges o sense llar són:

La Resolució de 17 de febrer de 2020, de la Presidència de l'Institut Nacional d'Estadística i de la Direcció General de Cooperació Autonòmica i

Local, per la qual es dicten instruccions tècniques als ajuntaments sobre la gestió del padró, pel que es refereix a l'empadronament en infrahabitatges i de les persones sense llar preveu el següent:

“3. Casos especials d'empadronament.

- 3.3 Empadronament en infrahabitatges i/o de persones sense llar. El padró ha de reflectir el domicili on realment viu cada veí del municipi i de la mateixa forma que la inscripció padronal és completament independent de controvèrsies juridicoprivades sobre la titularitat de l'habitatge, ho és també de les circumstàncies físiques, higienicosanitàries o d'altra mena que afectin el domicili. En conseqüència, els infrahabitatges (barraques, caravanes, coves, etc., o fins i tot amb absència total de sostre, poden i han de figurar com a domicilis vàlids en el padró.”
- Les situacions més extremes poden plantejar el dubte sobre la procedència o no de la seva constància en el padró municipal. El criteri que ha de presidir aquesta decisió és determinada per la possibilitat o impossibilitat de dirigir a la persona sol·licitant de ser empadronada una comunicació al domicili que figuri en la seva inscripció. El Síndic de Catalunya, en el seu Informe anual de l'any 2020 presentat al Parlament de Catalunya, ofereix dues opcions: una adreça facilitada per l'Ajuntament per rebre les notificacions o utilitzar els canal de les notificacions electròniques.

CONSIDERACIONS

CONSIDERANT (1): que l'article 15 de la Llei reguladora de les bases del règim local reconeix el dret universal a l'empadronament per a totes les persones que resideixin habitualment en un municipi, amb independència de la legalitat urbanística o la situació jurídica de l'habitatge; que el padró és un registre de residència efectiva, no una eina d'ordenació urbanística, i la seva finalitat és garantir que la ciutadania tingui accés a serveis bàsics i drets fonamentals, com la sanitat, l'educació, els serveis socials o la participació ciutadana; i la veïna en qüestió manté una residència efectiva i continuada en el municipi, encara que actualment el seu habitatge sigui una autocaravana;

(Aquesta Síndica considera que els ajuntaments han de facilitar aquest tràmit i garantir l'accés efectiu al padró, sense que la inscripció pugui estar condicionada a la situació administrativa de la persona ni a la disponibilitat d'un contracte de lloguer o d'un títol jurídic sobre l'habitatge).

CONSIDERANT (2): que el padró ha de reflectir el lloc on realment viu cada veí o veïna del municipi; i que la seva inscripció és completament independent de les controvèrsies jurídiques privades sobre la titularitat de l'habitatge, i també les circumstàncies físiques, higienicosanitàries o d'altra mena que afecten el domicili. En conseqüència, els infrahabitatges (barraques, caravanes, coves, etc.), i fins i tot l'absència total de sostre poden i han de figurar com a domicilis vàlids en el padró d'habitants;

CONSIDERANT (3): en conseqüència, es considera que la pretensió de la interessada d'empadronar-se en el lloc on realment viu està prevista a la Resolució de 17 de febrer de 2020, de les instruccions tècniques per als ajuntaments sobre la gestió del padró municipal, per la qual cosa el lloc on viu la Sra. XXX hauria de figurar com a domicili vàlid en el padró, i que no sigui necessari optar per l'anomenat "domicili fictici", atès que no hi ha dubte respecte de la recepció per part de la destinatària de les comunicacions administratives, en poder designar la modalitat de notificació electrònica.

CONSIDERANT (4): no es considera suficientment fonamentada la denegació inicial de l'empadronament atès que, d'acord amb els principis de bona administració i de la deguda diligència correspon, en aquests supòsits, que l'Ajuntament desplegui les actuacions de comprovació per acreditar l'efectiva residència en el municipi, ja sigui amb mitjans propis d'inspecció o amb el suport quan sigui necessari de la Guàrdia Urbana, a banda de l'informe que pugui emetre Serveis Socials.

CONSIDERANT (5): que el dret a ser inscrit en el padró actua com el que podríem qualificar com un metadret, ja que constitueix la porta d'accés d'un ampli conjunt de drets. La seva vulneració pot comportar, alhora, la lesió d'altres drets associats, fins i tot de rang constitucional. D'aquí rau l'extraordinària rellevància d'un acte administratiu aparentment menor com és la inscripció – o la denegació – en el padró municipal.

CONSIDERANT (6): les instruccions de l'INE de 2008 i la Resolució

de 29 d'abril de 2020 (BOE preveuen expressament l'empadronament de persones que viuen en infrahabitatges, sempre que se n'acrediti residència efectiva. En aquests casos la via establerta és l'ús d'una adreça administrativa o fictícia, gestionada per Serveis Socials, sense necessitat de revelar la ubicació exacta de l'habitatge irregular;

CONSIDERANT (7): que en aquest cas concret la Sra. XXX acredita un arrelament històric i vital al barri de Ciutat Cooperativa, amb vincles socials i mèdics consolidats, i rep notificacions electròniques sense incidències, complint així amb els requisits d'identificació i localització; i traslladar-la a un altre barri o entorn podria suposar una ruptura del seu equilibri personal i social i podria augmentar la seva vulnerabilitat;

CONSIDERANT (8): que l'autocaravana on resideix la Sra. XXX pot ser considerada un infrahabitatge, i d'acord amb la Resolució de 29 d'abril de 2020 (BOE núm. 122, A-2020-4784), l'empadronament en aquests casos és possible sempre que els serveis socials acreditin l'existència de residència efectiva, utilitzant, si escau, una adreça administrativa o de referència. Tanmateix, aquesta acreditació no ha de ser necessàriament sol·licitada per la persona interessada, sinó que pot ser instada d'ofici per l'Ajuntament, en compliment del deure de verificació (mitjançant inspecció municipal) i de la bona administració.

CONSIDERANT (9): que pel que fa a la possible contradicció amb l'Ordenança municipal reguladora de l'ús del domini públic, en el seu article 2, cal precisar que l'empadronament no equival a una autorització d'ocupació del domini públic, sinó que acredita exclusivament la residència efectiva d'una persona al municipi. Aquest dret està reconegut per normes de rang superior a les ordenances municipals i, per tant, no pot veure's restringit per aquestes.

CONSIDERANT (10): que si bé és legítim que l'Ajuntament manifesti preocupació per la concentració d'autocaravanes en determinades zones del municipi, aquesta circumstància no pot justificar la denegació d'un dret fonamental com l'empadronament. Les administracions públiques han d'adaptar-se a les noves formes de vida i habitatge – com ara el nou nomadisme-, i garantir en tot cas la igualtat i la no discriminació de les persones que escullen aquesta manera de viure. Afegir que aquesta realitat és reflex de l'enorme especulació que està patint el sector immobiliari.

CONSIDERANT (11): que la denegació de l'empadronament pot vulnerar drets constitucionals i fonamentals, ja que impedeix a la ciutadania exercir la seva obligació legal d'inscriure's al padró del municipi on viu, sinó que també obstaculitza l'accés a determinats drets bàsics com l'educació, la salut, els serveis socials o la participació ciutadana, o a drets connectats amb la normativa reguladora dels drets dels estrangers, i això és especialment greu per als col·lectius en situació de vulnerabilitat;

CONSIDERANT (12): que existeixen antecedents similars en altres municipis, com el cas de l'Hospitalet de Llobregat, on la Sindica de Greuges local va recomanar empadronar una persona en una autocaravana, i la resolució va ser acceptada i executada per l'alcaldia.

CONSIDERANT (13): que davant la greu situació de vulneració del dret al padró a Catalunya, feia temps que moltes entitats n'alertaven. Per aquest motiu, entitats de la Xarxa pel Padró van impulsar un pacte polític per garantir el padró a Catalunya, on s'expressa per primer cop el compromís dels grups parlamentaris amb l'accés universal al padró, sense cap mena de discriminació i amb independència de la situació administrativa o residencial de les persones que viuen al municipi.

Val a dir que el passat mes de juny els grups parlamentaris dels Socialistes, Esquerra Republicana de Catalunya, Comuns i CUP van signar al Parlament el Pacte pel Padró a Catalunya, un acord que va rebre el suport de més de 200 entitats de la societat civil.

Entre altres aspectes, cal ressaltar que aquest Pacte també demana que la tramitació del padró es faci conforme a la legalitat vigent, és a dir, respectant els tres mesos de tramitació o garantint que s'empadronin persones en situació d'exclusió residencial mitjançant les opcions que ja facilita la normativa existent. I igualment preveu la creació d'una comissió tècnica de seguiment per avaluar-ne l'aplicació.

CONSIDERANT (14): que l'Ajuntament de Sant Boi s'ha adherit a aquest Pacte mitjançant una moció plenària aprovada per majoria qualificada el passat mes de juliol de 2025, comproment-se a garantir el dret a l'empadronament de totes les persones residents al municipi;

CONSIDERANT (15): que impedir o dificultar l'empadronament de persones que resideixen efectivament al municipi contradiu la normativa vigent i pot suposar una vulneració de drets fonamentals. Si no s'ofereixen alternatives la ciutadania continuarà residint al municipi però amb menys drets, fet contrari als principis d'igualtat, equitat i bona administració.

DECISIÓ:

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Síndica HA RESOLT ESTIMAR la queixa presentada per la Sra. XXX, i considera fonamentada i ajustada a dret la seva demanda en defensa del dret a l'empadronament i, en conseqüència,

RECOMANA (1): a l'Ajuntament que admeti i procedeixi a inscriure la Sra. XXX al padró municipal, garantint el ple exercici dels seus drets polítics, econòmics i socials.

RECOMANA (2): a l'Ajuntament que interpreti la normativa d'acord amb el principi pro persona (in dubio pro actione), propi del procediment administratiu (art. 68 de la Llei 39/2015), que permet l'esmena de la sol·licitud), afavorint sempre la continuació del procediment en cas de dubte, sempre aplicant el principi d'equitat (art. 3.2 Codi Civil i nombrosa jurisprudència que la caracteritza com un corrector de la "generalidad de la ley " (SSTS de 15 de novembre, de 2006 i 26 de febrer de 2004).

RECOMANA (3): a l'Ajuntament que formalitzi el padró de la Sra. XXX a l'aparcament del barri de Ciutat Cooperativa, on resideix de manera efectiva i on manté vincles mèdics, socials i veïnals, sense que això suposi reconeixement de titularitat o d'autorització d'ús permanent del domini públic. Només si no fos tècnicament viable, que utilitzi una adreça administrativa de referència, sense associar-ho directament a l'autocaravana ni al terreny públic on està estacionada; i que l'actuació de Serveis Socials sigui facilitadora de la inscripció, encara que no compleixi amb la voluntat explícita de la ciutadana a empadronar-se en el lloc on realment viu;

RECOMANA (4): a l'Ajuntament que deixi constància expressa que aquest empadronament és una mesura individualitzada i excepcional, que no implica en cap cas la creació d'una zona d'autocaravanes ni autoritza

l'ocupació permanent del domini públic;

RECOMANA (5): a l'Ajuntament que elabori protocols interns clars per garantir l'empadronament de persones en situació d'infrahabitatge, i asseguri la igualtat de tracte i la universalitat del padró; I, igualment

RECORDA: a l'Ajuntament que el padró és un dret de la ciutadania i que ha de vetllar perquè cap persona resident al municipi no en quedi exclosa pel tipus d'habitatge que ocupa.

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

Estat: Estimada amb recomanacions. (RESOLTA AL 2026)

(**Acceptada parcialment per l'Alcaldia** respecte al que fa referència a les recomanacions generals de tractar l'habitatge com un bé escàs i de gran complexitat social; i **desestimada** l'admissió i inscripció al Padró Municipal de la Sra. XXX)

Ciutat cohesionada i transformadora

Esports

> Expedient M242/2025/000028

Assumpte: Manca de resposta a una sol·licitud per valorar la possibilitat de col·locar una xarxa de vòlei en algun lloc de la ciutat

Actuació: després d'exposar la queixa al departament corresponent, van agilitzar la resposta.

Estat: Estimada / Intermediació

> Expedient M242/2025/000083

Assumpte: Revisió dels preus dels abonaments per a famílies monoparentals per a la piscina municipal de la Muntanyeta per no trobar-los equitatius

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

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

> Expedient M242/2025/000112

Assumpte: Desacord amb el tancament de la piscina del complex esportiu Pau Gasol per manteniment i neteja durant l'estiu, i possible ús d'altres piscines municipals durant aquest període per part dels abonats

Actuació: vam requerir al ciutadà per ampliar informació sense obtenir resposta.

Estat: Arxivada per desistiment

Cultura

> Expedient M242/2025/000085

Assumpte: Agilitar el pagament d'una subvenció per actuacions musicals a l'Altaveu a l'associació de caràcter artístic i sense afan de lucre Joventuts Musicals del Baix Llobregat

Actuació: des del departament de Cultura van justificar el retard a la convivència de dues plataformes informàtiques durant un període de transició. Ara ja s'estan implantant mesures correctores i millores per garantir que aquesta situació no es torni a repetir en exercicis posteriors i la gestió sigui més fluida i àgil.

Estat: Estimada / Intermediació

Biblioteques

Expedient M242/2025/000092

Assumpte: Ampliar l'horari de la biblioteca Jordi Rubió i Balaguer per necessitats dels estudiants i adaptar a refugi climàtic davant la situació d'emergència climàtica

Actuació: informen que els horaris d'estiu estan planificats en funció de la disponibilitat pressupostària, que dificulta l'ampliació d'horaris o contractació de reforços puntuals. No obstant això, estan treballant amb altres administracions implicades que permetin adaptar els equipaments municipals a les noves necessitats derivades del canvi climàtic.

Estat: Desestimada / Intermediació / Actuació municipal correcta

Escola de Música

> Expedient M242/2024/000164

Assumpte: Desacord amb la desestimació d'una sol·licitud de reducció del preu públic de l'Escola de Música Blai Net

La mare d'una família monoparental amb recursos econòmics limitats manifesta el seu desacord amb la denegació de la bonificació de la quota de l'Escola de Municipal de Música Blai Net (curs 2023-2024) per a un dels seus fills; ajut del qual havia estat beneficiària en cursos anteriors.

La ciutadana exposa que la denegació es va fonamentar en dades fiscals que no reflectien correctament la seva situació familiar, atès que el pare dels seus fills, de qui està separada des de fa més de dotze anys, havia inclòs indegudament una de les seves filles en la seva declaració de la renda. Així mateix, assenyala que no es van contrastar les dades amb la informació corresponent al domicili on la menor estava empadronada.

Aquesta mare també reclama la manca de resposta a la seva sol·licitud presentada l'any 2023 i manifesta que la documentació requerida ja havia estat aportada, tot indicant que no va poder accedir a la notificació electrònica mitjançant la qual se li demana esmenar la sol·licitud.

Actuació: després que aquesta síndica municipal va exposar el cas al departament, van revisar novament l'expedient i , finalment, es va realitzar l'ingrés sobre la quota de l'exercici sol·licitat per la ciutadana (curs 2023-2024).

Estat: Estimada / Intermediació

Habitatge

> Expedient M242/2025/000019

Assumpte: Denegació d'una subvenció per a la rehabilitació d'edificis (instal·lació d'un ascensor) per manca de disponibilitat pressupostària

Un ciutadà manifesta no estar d'acord amb la distribució de les ajudes, opina que hauria d'arribar a tots els sol·licitants de l'exercici en qüestió.

Actuació: tot i la nostra manca de competència en restar oberta la via administrativa, vam lliurar a la persona una còpia de les bases de l'esmentada subvenció, on consta clarament la metodologia d'assignació i concessió d'aquest tipus d'ajut.

Estat: Desestimat / Manca de competència / Restar oberta la via administrativa

> Expedient M242/2025/000072

Assumpte: Agilitar l'acció municipal respecte del mal estat de conservació d'un habitatge cedit al programa de lloguer social

Actuació: el Departament d'Habitatge ens informa que reconeix algunes incidències de les formulades per la ciutadana promotora de la queixa, i amb aquesta finalitat va obrir vies de comunicació amb ella per poder resoldre els aspectes pendents. Davant d'això, aquest SMG recomana a la ciutadana reprendre el contacte municipal per arribar a un acord que permeti donar per resolta la situació i evitar futures reclamacions

Estat: Estimada / Intermediació

Educació

> Expedient M242/2025/000067

Assumpte: Desacord amb l'actual sistema de zonificació educativa aplicada a Sant Boi que obliga les famílies a limitar la seva elecció als col·legis dins del barri de residència

El ciutadà exposa que altres municipis veïns com Cornellà de Llobregat, Sant Vicenç dels Horts o Sant Andreu de la Barca, ja han eliminat aquestes divisions i permeten l'accés igualitari sense importar el barri de residència.

Actuació: De seguida que la SMG va exposar el cas al cap del Servei de Ciutat Educadora, van contactar amb el ciutadà per facilitar-li tota la informació referent a aquest procediment, fins i tot, quan seria el moment de presentar la corresponent reclamació a Educació de no obtenir cap dels centres de preferència que van indicar a la seva preinscripció.

Estat: Estimada / Intermediació

> Expedient M242/2025/000119

Assumpte: Manca de resposta a una sol·licitud d'una plaça de PFI per a un fill amb un 48% de discapacitat

Actuació: Finalment, des d'inspecció educativa li van comunicar que podia fer la matrícula a un Institut de Molins de Rei, tot i que no era de l'especialitat sol·licitada.

Estat: Estimada / Intermediació

Serveis Socials

> Expedient M242/2025/000014

Assumpte: Desacord amb la supressió del recurs d'acompanyament escolar a un nen amb TDAH per part de l'empresa SUARA

La mare d'un menor de 10 anys amb TDAH manifesta el seu desacord amb la supressió del servei d'acompanyament escolar, inclòs en un PIA de 5hores/setmana gestionat per l'empresa SUARA. El professional assignat inicialment va cessar voluntàriament Posteriorment SUARA va oferir una altra professional que ja havia atès el nen, però la mare la va rebutjar . Aleshores se li va comunicar la manca de disponibilitat de més personals per cobrir el servei.

Actuació: exposat el cas a Serveis Socials, des de SUARA finalment van enviar un altre treballador diferent per a la prestació del servei.

Estat: Estimada / Intermediació

> Expedient M242/2025/000048

Assumpte: Demora en la tramitació d'un SAD sense previsió clara del temps d'espera

Actuació: la cap de Serveis Socials va justificar els retards a la signatura d'un conveni amb l'empresa col·laboradora SUARA i va indicar a la persona afectada que s'adrecés a la seva treballadora social per valorar la urgència.

Estat: Estimada / Intermediació

> Expedient M242/2025/000077

Assumpte: Manca pla individual de treball per cobrir les necessitats d'un matrimoni de persones grans

Actuació: atès que a l'endemà d'haver presentat la queixa la filla d'aquest matrimoni ens informa que finalment va poder contactar amb la treballadora social de referència, vol esperar a veure si aquesta dona una sortida al problema plantejat i, per tant, desisteix de la queixa formulada a la SMG.

Estat: Arxivada per desistiment

> Expedient M242/2025/000101

Assumpte: Desacord amb la desestimació de la targeta d'aparcament provisional per a persones amb mobilitat reduïda

Actuació: s'informa al ciutadà de la nostra manca de competència en aquesta matèria. No obstant això, contactem amb la responsable de Serveis Socials, que actua com a intermediària amb la Generalitat, i ens confirma que resta oberta la via administrativa i que el ciutadà pot presentar recurs de reposició, fent l'observació que, si no aporta un nou informe

mèdic que acrediti necessitats urgents de desplaçaments, és previsible la seva desestimació. Així mateix, fa constar que la persona interessada té reconegut un 33%, però li manca la valoració del barem de mobilitat, que s'ha de sol·licitar per via ordinària a qualsevol oficina de Benestar i Família, amb un termini de resolució aproximat de catorze mesos.

Estat: Desestimada / Manca de competència / Oberta la via administrativa

> Expedient M242/2025/000127

Assumpte: Sol·licitud de revisió de les condicions d'un SAD per a una persona gran, per presumpte incompliment i per no cobrir les necessitats bàsiques

Actuació: Serveis Socials va informar que es va reorganitzar del SAD i l'usuari (grau I de Dependència) va signar l'acord per modificar el PIA. Tanmateix, quan l'empresa contractada va contactar amb ell, no va acceptar cap canvi. La demanda sol·licitada correspondria a un grau II de dependència.

Estat: Desestimada / Intermediació / Actuació municipal correcta

> Expedient M242/2025/000145

Assumpte: Demora en concedir el servei de teleassistència (més de vuit mesos)

Actuació: la tècnica municipal va informar que la concessió no és per ordre d'arribada de les sol·licituds, sinó per la urgència del cas concret, atès que el pressupost és limitat. No obstant això, va es va comprometre a revisar en més profunditat el cas per si es podia avançar en la llista d'espera.

Estat: Desestimada / Intermediació / Actuació municipal correcta

> Expedient M242/2025/000150

Assumpte: Desacord amb el canvi d'horari d'un SAD

Un ciutadà va rebutjar inicialment disposar de dues persones per al servei de neteja i atenció directa de la seva mare, optant per una sola treballadora, i aquesta no es va poder suplir quan va agafar la baixa.

La germana del ciutadà va proposar canvis d'horari del servei per cobrir les necessitats de la mare, però ell no hi va estar d'acord.

Actuació: com que la treballadora social de referència havia de convocar una reunió familiar per aclarir la situació, informem el ciutadà de la nostra manca de competència en restar oberta la via administrativa.

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

> Expedient M242/2025/000164

Assumpte: Sol·licitud d'ajuda per aconseguir un habitatge de lloguer social o econòmic per a una família vulnerable amb quatre fills menors d'edat

La mare es persona a la Sindicatura per evitar que els quatre infants quedin sense allotjament en ple hivern, atès que els fan fora de l'habitatge a on els tenien acollits i no troben un habitatge de lloguer assequible a les seves necessitats.

Actuació: exposada la situació a la cap de Serveis Socials, finalment es va donar un ajut urgent per al lloguer d'un habitatge turístic al municipi de Calafell.

Estat: Estimada / Intermediació

> Expedient: AO M242/2025/000160

Assumpte: Garantir els drets de ciutadania de les persones grans a viure amb dignitat, amb especial atenció al col·lectiu majoritari de persones autònomes i actives

ANTECEDENTS:

Les paraules i lemes del passat mes d'octubre encara ressonen. Cada mes d'octubre celebrem el Dia Internacional de les Persones Grans, una data que s'ha consolidat com un espai de reconeixement col·lectiu.

Com a síndica he decidit presentar aquesta actuació d'ofici arran de les nombroses peticions de moltes persones de més de 65 anys, plenament actives, autònomes i independents, que sovint s'adrecen a la sindicatura per plantejar temes molt diversos, tant de consulta com de queixa. Aquestes demandes evidencien situacions de vulnerabilitat vinculades a la dificultat per no saber on adreçar-se i ser atesos personalment, no virtualment, per tractar qüestions de la vida quotidiana, realitzar gestions complexes en l'àmbit públic i privat, i pel risc de patir enganys i estafes. Recentment la Sindicatura ha tractat el cas d'una persona gran que viu sola, la qual se sentia assetjada telefònicament per una empresa de cobrament de deutes, que insistentment li reclamava un deute inexistent; situació, aquesta, que va afectar greument el seu benestar, salut i seguretat.

FONAMENTACIÓ

La longevitat és una de les grans transformacions demogràfiques més importants de la història que es dona en totes les societats del món (amb diferent nivell de qualitat de vida). L'increment continuat del nombre de persones de més de 65 anys és una realitat innegable, un contingent de persones que aspiren a viure una vida més activa, de qualitat i benestar i amb capacitat de participar en les decisions que els afecten.

Aquest canvi demogràfic obliga a repensar de forma urgent l'organització social i els serveis públics. S'estima que l'any 2040 Espanya serà el país més longeu del món, amb una esperança de vida saludable de 85 anys (majoritàriament lliure de malalties greus i dependència) i un 25% de població major de 65 anys.

Avui en dia les persones majors de 50 anys representen el 60% del consum total i les majors de 65 anys acumulen el 66% de la riquesa neta del nostre país; aporten un 26% del PIB espanyol i tenen una capacitat de compra d'un 12% superior a la resta de la població. Aquest fet fa que ja moltes empreses privades tinguin la població de més de 65 anys com a objectiu de les seves campanyes i productes.

En canvi, moltes administracions públiques i forces polítiques no prioritzen les persones grans en les seves propostes, més enllà de les bàsiques, necessàries i encara millorables accions socials, de cura i de suport a la dependència. Tot i que les persones grans en situació de dependència no superen el 20%. Així, el 80% del col·lectiu queda sense serveis adaptats a les seves necessitats reals i expectatives.

La majoria de les persones grans són actives en l'àmbit familiar – el 45% col·labora en la cura de nets i netes al llarg de la setmana - i en l'àmbit comunitari - el 19% participa en projectes socials i comunitàries com a voluntaris. A més, el 80% del vot efectiu prové de persones grans, cosa que evidencia la seva força ciutadana.

Aquest col·lectiu reclama polítiques públiques que promoguin els drets, el bon tracte, l'envelliment actiu, la salut integral i l'autonomia personal (tant a l'espai públic i privat), que es podrien incloure sota el títol de "propostes per a la promoció de les persones grans", i que signifiquen una lluita contra l'edatisme;

Les forces polítiques i les administracions han de reconèixer el paradigma de la longevitat i incorporar-lo en les polítiques socials, sanitàries i de dependència amb una perspectiva territorial i que doni resposta a aquest 80% de persones grans independents i autònomes, així com també al conjunt de tota la població de grans. La prevenció és clau, especialment per als col·lectius més vulnerables que poden tenir dificultats per defensar-se o autogestionar-se davant situacions d'emergència o conflicte. Com l'evident desigualtat digital que afecta a la vida quotidiana, les oportunitats i els drets digitals de les persones grans.

Com a subjectes actius socialment, les persones grans reivindiquen el dret a ser escoltades i a participar, drets que ha anat agafant força darrerament en l'esfera pública. A Catalunya, existeixen una vuitantena de consells de gent gran - municipals i comarcals que s'agrupen entorn del Consell de la Gent Gran de Catalunya.

CONSIDERACIONS

CONSIDERANT (1): que el col·lectiu de gent gran, que està format per més de 17.000 persones al nostre municipi, ha estat un dels objectius de treball prioritari de la Síndica de Greuges de Sant Boi de Llobregat;

CONSIDERANT (2): que l'objectiu d'aquesta actuació d'ofici és conscienciar la ciutadania i les institucions sobre els drets de les persones grans i promoure un treball en xarxa que garanteixi una vellesa digna, des de l'autonomia i l'especificitat del col·lectiu;

CONSIDERANT (3): que bona part del col·lectiu de la gent gran considera que no se'ls escolta prou. Tot i els avenços en participació, encara hi ha recorregut per implementar millores;

CONSIDERANT (4): que moltes persones majors de 60 anys tenen dificultats amb l'atenció no presencial i els tràmits digitals, que sovint no garanteixen una atenció adequada ni resolutiva; Bretxes digitals que augmenten desigualtats, afectant la vida quotidiana, les oportunitats i els drets digitals de les persones grans.

CONSIDERANT (5): que aquest col·lectiu pot ser víctima d'estafes per part d'empreses i companyies que, per tal de vendre els seu serveis i productes, sobrepassen límits ètics per als consumidors. Per això l'Administració local, la més propera a la ciutadania, ha de garantir punts d'informació i d'assessorament accessibles;

CONSIDERANT (6): que rebre informació comprensible i clara és un dret fonamental de les persones grans; que la desinformació genera por, inseguretats, exclusió i pèrdua d'autonomia, i afavoreix la manipulació;

CONSIDERANT (7): que garantir el dret a la informació implica reconèixer les persones grans com a ciutadania present i no únicament com a persones no actives; que la informació adaptada és la base per exercir altres drets, especialment el dret a participar;

CONSIDERANT (8): que no es pot considerar l'envelliment un problema: és un èxit social i una oportunitat per a la humanitat. Encara que persisteixen alguns discursos que el presenten com a una càrrega per a la societat;

CONSIDERANT (9): que cal garantir ciutats i pobles més amigables amb les persones grans, reconeixent la seva funció activa en la societat actual; i que cal donar respostes als seus drets i necessitats;

CONSIDERANT (10): que la inversió en envelliment actiu té retorn econòmic i social demostrable, amb comunitats més cohesionades i una reducció de costos futurs en dependència i salut;

DECISIÓ:

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Síndica considera fonamentada i ajustada la demanda en defensa dels drets de ciutadania i, en conseqüència,

RECOMANAR (1): a l'Ajuntament, garantir el ple exercici dels drets polítics, econòmics i socials a les persones majors de 60 anys i eliminar qualsevol biaix de desigualtat d'edatisme.

RECOMANAR (2): a l'Ajuntament que promogui un Punt Sènior, equivalent al Punt Jove, per atendre específicament els requeriments del col·lectiu major de 60 anys.

RECOMANAR (3): a l'Ajuntament que afavoreixi accions, activitats i acompanyament per combatre la solitud no desitjada, molt prevalent entre les persones grans.

RECOMANAR (4): a l'Ajuntament que realitzi programes i/o accions per fomentar relacions intergeneracionals, com "GransLovers", impulsats per la Creu Roja amb el suport de la Diputació de Barcelona, que fomentin el voluntariat i el vincle entre el jovent i les persones grans.

RECOMANAR (5): a l'Ajuntament que elabori protocols interns clars per garantir l'atenció de persones en situació de desemparament i/o aïllament, perquè cap persona resident al municipi no en quedi al marge.

RECOMANAR (6): a l'Ajuntament que faciliti al personal municipal formació específica i de sensibilització per millorar l'atenció a aquest col·lectiu.

RECOMANAR (7): a l'Ajuntament que, atès que s'ha anat engrandint el

col·lectiu de gent gran, cal incrementar el pressupost destinat a serveis d'autonomia, com l'atenció domiciliària i la teleassistència, fonamentals per a la seguretat, la qualitat de vida i la independència.

I, igualment

RECORDAR (1): que l'accés a informació comprensible i accessible és un dret fonamental i imprescindible per evitar vulnerabilitats.

RECORDAR (2): a l'Ajuntament que ha de vetllar per garantir la igualtat i el bon tracte a les persones grans. Aquesta decisió es comunicarà al plenari municipal en l'informe anual reglamentari, i del seu contingut s'informarà les persones interessades.

Dolors Vallejo Calderón Síndica municipal de Greuges Sant Boi de Llobregat, 24 novembre de 2025

Estat: Pendent d'Alcaldia

Ciutat emergent

Llicències i Control de l'Activitat Econòmica

> Expedient M242/2025/000068

Assumpte: Molèsties veïnals per males olors i toxicitat que provoca el funcionament d'una activitat dedicada a impremta

Actuació: la SMG va propiciar una reunió conjunta amb una representació dels veïns afectats i l'advocat de l'àrea on se'ls va informar que l'activitat ja estava en procés de tancament.

Estat: Estimada / Intermediació

> Expedient M242/2025/000172

Assumpte: Baixa, presumptament improcedent, d'una activitat de taller mecànic

Després d'haver comunicat la baixa, la titular d'un taller mecànic, mare del promotor de la queixa, va voler tornar a activar l'activitat, i li van demanar (per normativa) que havia de fer un nou projecte atès que l'anterior llicència era dels anys noranta, cosa que considerava desproporcionada.

Actuació: passat un temps prudencial sense comparèixer es va tancar l'expedient per desistiment

Estat: Arxivada per desistiment (RESOLTA AL 2026)

Consum

> Expedient M242/2025/000084

Assumpte: Presumpte maltractament per part d'una treballadora del Servei Públic de Consum en un tràmit referent a Endesa

Actuació: la treballadora municipal afectada va informar la SMG que la ciutadana tenia una anomalia a la instal·lació elèctrica de casa seva i no va permetre l'accés a un tècnic per fer-ne la inspecció corresponent.

Considerant que l'empresa distribuïdora actuava d'acord amb la normativa vigent, van oferir a la ciutadana vies alternatives d'actuació (presentar una reclamació davant el Servei de Qualitat del Subministrament Elèctric de la Direcció General d'Energia de la GC), i no van obrir cap expedient de queixa. La SMG va considerar que no s'havien produït actuacions municipals irregulars que li permetessin intervenir més enllà de demanar explicacions i supervisar el procediment seguit.

Estat: Desestimada / Intermediació / Actuació municipal correcta

Model de ciutat

Direcció de l'Àrea

> Expedient M242/2025/000037

Assumpte: Manca de resposta a diverses sol·licituds sobre humitats al pàrquing del carrer Ebre

Actuació: vam exposar el cas a l'actual cap d'àrea (l'anterior que ho portava va marxar), qui va assumir donar la resposta al ciutadà atès que es tracta d'un cas recurrent, amb una problemàtica molt complexa.

Estat: Estimada / Intermediació

Llicències d'Obres i Disciplina

> Expedient M242/2025/000025

Assumpte: Dilació en la concessió de la llicència d'un gual (més de dos anys d'espera)

Malgrat que el tècnic del ciutadà aporta la documentació requerida, l'expedient no avança.

Actuació: l'arquitecta municipal justifica la desestimació perquè la fotografia aportada pel tècnic del ciutadà mostrava que el repintat de la línia groga no era correcte. No obstant això, es va comprometre a informar directament el ciutadà de com resoldre definitivament el problema.

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

> Expedient M242/2025/000040

Assumpte: Desacord amb la desestimació per instal·lar un ascensor que arribi a les golfes d'una casa plurifamiliar

Actuació: la SMG informa el promotor de la queixa que, davant la justificació municipal que no és legalment viable la seva petició, es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Estat: Desestimada / Intermediació / Actuació municipal correcta

> Expedient M242/2025/000095

Assumpte: Agilitar el pagament dels dipòsits d'una obra major

A un ciutadà li urgeix la devolució dels dipòsits corresponents a la finalització d'una obra major que va demanar fa mesos, per així poder fer front a la plusvàlua generada per la venda de l'immoble. Malgrat haver-ho reclamat en diverses ocasions no aconsegueix que li facin el corresponent ingrés.

Actuació: després d'algunes incidències, gràcies a la intervenció de la SMG, es va fer efectiu l'ingrés corresponent als dos dipòsits pendents.

Estat: Estimada / Intermediació

> Expedient M242/2025/000102

Assumpte: Manca de resposta a una sol·licitud d'informe urbanístic de canvi d'ús d'un local a habitatge al carrer de Bonavista

La ciutadana manifesta el seu neguit amb l'Ajuntament atès que fa més de cinc mesos que espera l'esmentat informe.

Actuació: exposat el cas al departament l'endemà de la nostra visita van enviar la resposta a la interessada.

Estat: Estimada / Intermediació

> Expedient M242/2025/000175

Agilitar el tràmit de dues llicències d'obres majors, dos canvis d'ús d'un edifici plurifamiliar a aparthotel i d'un local a habitatge, i una sol·licitud d'informació urbanística

L'arquitecte implicat en tots els tràmits manifesta que encara continuen pendents de resposta malgrat haver-ho reclamat en nombroses ocasions i per diverses vies, i això l'està afectant econòmicament i professionalment. És per això que insisteix en què s'agilitin totes les sol·licituds.

Actuació: exposada la queixa a la cap de Llicències, aquesta va rebre personalment el ciutadà per informar-lo de totes les qüestions plantejades

Estat: Estimada / Intermediació **(RESOLTA AL 2026)**

Projectes i Obres d'Espai Públic

> Expedient M242/2025/000018

Assumpte: Desacord amb el paviment col·locat a l'entrada d'un gual arran d'obres de millora al carrer de Jaume Balmes

Actuació: el tècnic de barri va comentar el cas directament amb el ciutadà afectat, i malgrat que l'Ajuntament havia realitzat l'obra correctament, finalment es col·locaran les rajoles d'entrada al gual tal com les tenia abans.

Estat: Estimada / Intermediació

> Expedient M242/2025/000056

Assumpte: Desacord amb les limitacions d'aparcament durant les obres de millora al carrer Jaume I

Tot i disposar d'una zona d'estacionament habilitada per als veïns afectats, la ciutadana promotora de la queixa considera que aquesta ubicació li genera inseguretats, ja que es troba allunyada del nucli urbà i ha de desplaçar-se de matinada per motius laborals.

Actuació: malgrat restar oberta la via administrativa, es va fer una consulta i es va informar la ciutadana que es van estudiar diferents alternatives, com ara la utilització temporal de la zona blava. Tanmateix, atès l'avançat estat de les obres, es va informar la ciutadana que en un mes ja podria tornar a accedir al seu aparcament privat.

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

Ciutat saludable, sostenible i resilient

Manteniment d'Espai Públic

> Expedient M242/2025/000104

Assumpte: Mal estat de conservació d'un carrer dels barris de muntanya

Actuació: la queixa no es va admetre a tràmit per insuficiència de dades per a la seva correcta identificació i tramitació.

Estat: No admesa a tràmit

> Expedient M242/2025/000136

Assumpte: Reparació d'una vorera malmesa i fer rampa d'accés en una parada de bus del carrer Lilàs per evitar accidents

El promotor de la queixa refereix que el seu pare, un home gran, que va en cadira de rodes, va caure quan anava a agafar el bus pel mal estat de la vorera i perquè no n'hi ha una rampa d'accés.

Actuació: vam exposar la incidència sobre el mal estat de la vorera al cap de Grup de Manteniment d'Espai Públic, amb la petició d'intervenció tan aviat com fos possible, per prevenir el risc d'accidents. Quant a la construcció de la rampa, van traslladar la queixa a l'AMB.

Estat: Estimada / Intermediació

Patrimoni Natural i Verd Urbà

> Expedient M242/2025/000081

Assumpte: sol·licitud de poda d'una branca d'un arbre per presumpte perill de caiguda al carrer Oms, 12

Actuació: el cap de Jardineria va informa que no hi havia perill ni per al titular de la finca ni per als vianants, però igualment va fer la poda pertinent.

Estat: Estimada / Intermediació

> Expedient M242/2025/000111

Assumpte: Sol·licitud de manteniment del tram del camí des de les Termes pel marge del riu en direcció al Prat i fins el pont de la C-245, pel seu estat deplorable

Actuació: la tècnica municipal de Patrimoni Natural i Verd Urbà reconeix que en períodes de fortes pluges la zona queda inundada i esdevé intransitable a causa de l'acumulació de fang. L'Ajuntament té previst el projecte de millora d'aquest entorn, sobretot del drenatge i plantació d'arbres.

Com que bona part d'aquest tram es competència del Ministeri, l'Ajuntament recentment els hi ha reclamat el manteniment.

Estat: Estimada / Intermediació

> Expedient M242/2025/000142

Assumpte: Manca de resposta a dues sol·licituds sobre horaris d'obertura i tancament de parcs i jardins

Actuació: en exposar el cas a Patrimoni Natural Verd Urbà, van enviar els horaris sol·licitats a la ciutadana.

Estat: Estimada / Intermediació

> Expedient M242/2026/000152

Assumpte: Agilitar la recollida d'abocaments al carrer de Saragossa i al Camí de Can Jover

La persona promotora de la queixa vol que es faci una recollida més acurada dels abocaments que es fan als carrers de Saragossa i al Camí de Can Jover i que la resposta municipal no sigui simplement que en són coneixedors i que en ser un punt de constants abocaments es van retirant seguint un ordre de prioritats, vist el gran volum d'abocaments que es troben per l'entorn i el cost que en suposa la seva retirada.

Actuació: malgrat ser conscients que es tracta d'abocaments incontrolats i recurrents, l'àrea de Patrimoni Verd Urbà va concretar la retirada d'aquests abocaments en un parell de setmanes.

Estat: Estimada /Intermediació (RESOLTA AL 2026)

Salut Pública

> Expedient M242/2025/000054

Assumpte: Desacord amb la imposició de diverses sancions de gossos potencialment perillosos

Un ciutadà sense gaires recursos econòmics i en situació molt vulnerable de salut havia adoptat un gos amb el qual estava molt vinculat emocionalment. Desconeixia que era un gos de raça potencialment perillosa, i en no tenir les corresponents llicències li van posat multes per un valor de més 3000 euros.

Actuació: Com que el ciutadà negava que fos de raça potencialment perillosa, i com que hi havia indicis i característiques no determinants, se li va recomanar que s'adrecés a uns veterinaris pro bono perquè verificuessin si el gos era o no potencialment perillós per recórrer les sancions.

Estat: Desestimada / Intermediació / Actuació municipal correcta

> Expedient M242/2025/000096

Assumpte: Soroll i brutícia que generen les tórtors i altres ocells que nien en arbres del carrer Girona i que destorben el descans veïnal (queixa reincident)

Actuació: es va podar el ficus on hi havia major concentració d'aus.

Estat: Estimada / Intermediació

> Expedient M242/2025/000115

Assumpte: Sol·licitud de neteja periòdica d'un solar privat del barri de Cooperativa per molèsties veïnals reincidentes (acumulació de brutícia, de matolls i aparició de rosegadors i insectes)

Actuació: informem la ciutadana de l'existència d'un expedient d'ordre d'execució per fer les tasques de neteja i manteniment sota l'advertiment al titular del solar de sancionar-lo amb una multa coercitiva de 1000€ si no ho fa.

Estat: Estimada / Intermediació

> Expedient M242/2025/000125

Assumpte: Canviar d'ubicació de contenidors d'aliments per a colònies de gats al carrer de les Moreres (controlats per l'Ajuntament), atès que s'hi alimenten ocells, rates i gats de propietaris privats, i perquè fan molta pudor.

Actuació: des de Salut Pública adquireixen el compromís de fer la intervenció una vegada realitzades les obres de millora del Parc del Llor

Estat: Estimada / Intermediació

Medi Urbà i Sostenibilitat

> Expedient M242/2024/000147

Assumpte: Dret al Descans i Dret al Medi Ambient- problemes de salubritat i de convivència veïnal derivats de la ubicació permanent de contenidors davant del carrer Victòria, 42

ANTECEDENTS:

El Sr. XXX ha presentat reiterades queixes a l'Ajuntament per les molèsties generades per l'àrea de contenidors situat just davant de l'immoble on resideix, al carrer Victòria, 42. Aquesta àrea inclou sis contenidors: dos de rebuig, un d'orgànica, un de plàstic/envasos, un de cartró i un de vidre). Els problemes assenyalats inclouen: olors intenses i persistents, brutícia, presència recurrent de plagues (mosquits, paneroles...) que accedeixen als habitatges, i soroll nocturn derivat de la recollida de residus, especialment al voltant de la 1:30 h.

El dia 4 d'octubre de 2024, el Sr. XXX va exposar aquesta situació en una visita concertada amb aquesta Síndica municipal. Segons manifesta, les queixes són compartides per altres veïns del mateix edifici i de l'entorn. Tot i haver-les traslladat a l'Ajuntament des de 2017, no s'ha adoptat cap mesura efectiva per resoldre-les.

Les molèsties es veuen agreujades durant els mesos de calor, quan es fa inviable mantenir finestres obertes als pisos baixos i primers. Com a proposta, el Sr. XXX planteja el trasllat a una ubicació menys lesiva, o bé la rotació periòdica de les fraccions més problemàtiques (orgànica i rebuig) per evitar que el perjudici recaigui sempre sobre el mateix veïnat;

Aquesta Síndica ha realitzat comprovacions in situ juntament amb el tècnic municipal competent, i ha pogut constatar que els contenidors estan ubicats just davant d'habitatges en planta baixa, vulnerant els criteris de distància i impacte establerts per la pròpia ordenança municipal i les bones pràctiques urbanístiques.

El Departament de Medi Urbà i Sostenibilitat justifica l'emplaçament actual com a «òptim» per garantir l'eficiència del servei de recollida, tant

per a usuaris com per a operaris i que no s'han identificat alternatives que millorin l'efectivitat per al conjunt del barri.

L'Ajuntament ja va comunicar al Sr. Acero que els contenidors actuals no permeten trasllats periòdics i que, per evitar les males olors, es realitzen tasques de neteja i desinfecció de l'interior i exterior dels contenidors, especialment a l'estiu

Tanmateix, aquesta Síndica considera que, més enllà dels criteris tècnics inicials, cal evitar que les molèsties es cronifiquin sempre sobre les mateixes persones. Això suposa un greuge comparatiu, incompatible amb els principis de convivència i equitat. Per aquest motiu, la Síndica ha admès a tràmit la queixa per estudiar els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'han aplicat els principis de bona administració per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

CONSIDERACIONS:

CONSIDERANT (1): que la Sindicatura municipal de Greuges vetlla pels drets de la ciutadania davant l'actuació municipal, però no li correspon determinar el disseny del sistema, ni la ubicació concreta dels contenidors de residus, ja que aquesta és una decisió de caràcter tècnic i discrecional.

CONSIDERANT (2): que l'Ajuntament té competències pròpies en matèria de medi ambient urbà. En aquest sentit, ha de protegir la ciutadania contra la contaminació acústica i atmosfèrica, així com garantir els serveis de recollida i tractament de residus i neteja viària (art. 25.2 i art. 26.1 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local). Però tant el disseny del sistema i el procediment de recollida de residus urbans com la ubicació dels contenidors són decisions que formen part de la potestat discrecional de les administracions públiques. Davant diverses alternatives tècnicament viables i legítimes, l'Administració pot escollir la que consideri més adequada, sempre que la decisió estigui degudament motivada i respongui al principi de bona administració. D'aquesta manera, l'Ajuntament ha de garantir la recollida integral dels residus generats a la ciutat i, alhora, procurar que la ubicació escollida per instal·lar-hi els contenidors sigui la més beneficiosa per al conjunt de la població, minimitzant les afectacions sobre el veïnat.

CONSIDERANT (3): que no podem oblidar que el servei de recollida de residus és de caràcter essencial (art. 26.1 de la Llei 7/1985, Reguladora de les Bases del Règim Local), però aquest caràcter essencial no eximeix les administracions públiques de garantir que l'impacte ambiental derivat del servei no recaigui sempre sobre els mateixos veïns, vulnerant els principis de sostenibilitat i justícia ambiental (Llei 27/2006, de 18 de juliol, d'accés a la informació, participació pública i justícia en matèria ambiental) ;

CONSIDERANT (4): que la prestació del servei de recollida de residus ha de respectar criteris de salubritat, accessibilitat, seguretat i convivència veïnal. No és acceptable que un únic punt d'aportació, especialment davant d'habitatges, concentri les molèsties associades. Aquest criteri de proporcionalitat és essencial per garantir una gestió justa del servei públic;

CONSIDERANT (5): que si bé els tècnics municipals defensen l'actual ubicació per motius d'eficiència, la realitat evidencia un impacte reiterat sobre el mateix col·lectiu veïnal, la qual cosa constitueix un greuge comparatiu i vulnera els principis de la convivència i la salut pública (art. 27 de l'Estatut d'Autonomia);

CONSIDERANT (6): que els veïns afectats han presentat les seves queixes de manera reiterada, respectuosa, i persistent des de fa anys, sense obtenir una resposta administrativa motivada, cosa que contravé el dret a una resposta administrativa (articles 21 i 24 de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú), motiu pel qual mereixen una atenció proporcional i efectiva;

CONSIDERANT (7): que s'haurien de poder trobar altres trams propers al carrer Victòria, o espais amb menor densitat d'habitatges en planta baixa, o sense establiments, que podrien acollir totalment o parcialment els contenidors actuals, en especial els de fracció orgànica i de rebuig, que són els que generen més impacte odorífer;

CONSIDERANT (8): que cal considerar propostes com la del Sr. Acero i altres ciutadans que suggereixen una rotació dels contenidors; i que aquesta mesura no necessita de fer cap obra important i podria aplicar-se amb una periodicitat raonable;

CONSIDERANT (9): que quant als sorolls que generen els serveis de neteja

i recollida de residus, des d'aquesta Sindicatura continuem insistint al consistori que faci el mínim de serveis en horari nocturn; i que els que inevitablement s'hagin de fer durant la nit es concentrin en una mateixa franja horària per tal de garantir un mínim d'hores seguides de descans nocturn al veïnat;

CONSIDERANT (10): que l'article XXIII de la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, a la qual es va adherir l'Ajuntament de Sant Boi a l'any 2001, estableix que les autoritats locals han de garantir l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats de les persones usuàries, i vetllar per evitar qualsevol situació de discriminació o d'abús,

DECISIÓ:

A la vista dels fets, consideracions i les normes aplicables, aquesta Síndica conclou que, en aquest cas, l'actuació de l'Ajuntament és ajustada a dret quant a la gestió dels residus municipals, però pot continuar treballant per optimitzar-la i, al mateix temps, millorar la qualitat de vida de la ciutadania.

En conseqüència, **HA RESOLT**

ESTIMAR: la queixa presentada pel Sr. XXX, atès que considera que el veïnat del número 42 el carrer Victòria pateix un perjudici continuat no justificat ni equilibrat dins el sistema de gestió de residus; i, en conseqüència, formula les recomanacions i suggeriments següents:

RECOMANAR (1): a l'Ajuntament que estudiï i executi el trasllat parcial o total dels contenidors ubicats davant el número 42 del carrer Victòria, amb l'objectiu de redistribuir millor les molèsties i preservar la convivència veïnal;

RECOMANAR (2): a l'Ajuntament que davant la impossibilitat del trasllat de tota l'àrea de residus, cal prioritzar el desplaçament de les fraccions més problemàtiques (orgànica i rebuig), cap a una ubicació amb menor impacte sobre la convivència veïnal;

RECOMANAR (3): a l'Ajuntament millorar la neteja, manteniment i desinfecció de les àrees de contenidors, especialment en temporada de

calor, per tal de minimitzar el risc de plagues, males olors i abocaments incorrectes o incontrolats;

RECOMANAR (4): a l'Ajuntament la importància de donar resposta motivada, dins dels terminis establerts legalment, comunicant les accions adoptades, evitant el silenci administratiu i fomentar la confiança ciutadana, conforme a la Llei 39/2025, com a expressió de transparència i bon govern;

SUGGERIR (1): a l'Ajuntament que valori la possibilitat d'establir un pla de rotació de contenidors, de manera que no siguin sempre les mateixes persones les perjudicades per les afectacions que acostumen a comportar les seves ubicacions al davant dels habitatges, evitant així la cronificació de molèsties sobre un mateix sector; podria ser una rotació cada 24 o 36 mesos. La proposta de rotació contribuirà per repartir equitativament les molèsties. Aquesta Síndica és conscient que no es tracta d'una solució definitiva, però sí d'una gestió més justa per bregar amb el conflicte veïnal davant d'un servei municipal essencial, d'obligat compliment;

SUGGERIR (2): a l'Ajuntament que, de cara a un futur, prengui en consideració aquesta proposta (que avalen molts ciutadans i ciutadanes) d'anar rotant els contenidors en situacions semblants a la que és objecte de la present queixa. De fet, des d'aquesta Sindicatura considerem que seria convenient, a fi de millorar la qualitat de vida a la ciutat, iniciar una prova pilot en algun dels barris que presenti més queixes sobre les afectacions que suposa la presència dels contenidors a l'espai públic, per analitzar i valorar els beneficis de dur a terme una rotació periòdica de les ubicacions dels contenidors. És del tot evident que els temes de neteja pel fet de viure davant de les ubicacions de contenidors són els que més preocupen a la ciutadania pels efectes negatius que els comporten i que afecten principalment el seu dret a un medi ambient sa. A banda dels problemes de soroll que comporta la recollida de residus, la presència de deixalles i brutícia al voltant dels contenidors i amb l'aparició consegüent d'insectes i males olors, són algunes de les molèsties amb què conviuen diàriament les persones veïnes. Atès que aquesta Síndica és coneixedora de bones pràctiques a escala internacional relatives a la salvaguarda dels drets humans de proximitat, sabem que en algunes ciutats, com ara Montevideo, aquesta pràctica ha estat del tot beneficiosa per evitar que sempre siguin les mateixes persones les perjudicades pel fet de tenir els

contenidors fixos davant dels seus habitatges.

El fet de dur a terme una rotació periòdica de contenidors pot arribar a suposar, fins i tot, un canvi d'actitud en les persones, tal com es va constatar a la ciutat de Montevideo (on es va efectuar una rotació cada tres anys aproximadament), ja que en el període en què les persones tenen els contenidors prop dels seus habitatges s'adonen de les molèsties que suposen els mals hàbits o mals usos dels contenidors.

SUGGERIR (3): a l'Ajuntament que informi públicament de qualsevol decisió adoptada sobre la reubicació o rotació dels contenidors propers a façanes amb habitatges, amb l'objectiu de reforçar la transparència i la percepció de justícia;

SUGGERIR (4): a l'Ajuntament que promogui campanyes de sensibilització ciutadana sobre l'ús correcte dels contenidors, incloent-hi horaris, i normes bàsiques de civisme, amb la senyalització adequada de l'entorn. Aquesta decisió es comunicarà al Plenari municipal en l'informe anual reglamentari i del seu contingut s'informarà les persones interessades.

Estat: Estimada amb recomanacions. Acceptada parcialment per l'Alcaldia (RESOLTA AL 2026)

> Expedient M242/2025/000088

Assumpte: Molèsties de soroll per l'ús de bufadores abans de les vuit del matí per la Plaça de Mercè Rodoreda

Actuació: atès que es tracta d'una queixa reincident, el motiu de la qual havia donat lloc a l'emissió d'una resolució amb recomanacions i a una actuació d'ofici, ambdues de caràcter col·lectiu i que van ser acceptades per l'alcaldesa, es va sol·licitar al departament corresponent que s'agilités l'execució. En aquest sentit, el departament va assumir el compromís d'impulsar-ne l'execució amb la màxima celeritat.

Estat: Estimada / Intermediació

> Expedient M242/2025/000176

Assumpte: Manca d'informació suficient sobre la retirada del servei de recollida de restes vegetals procedents de la poda als barris que no són de muntanya

La ciutadana comenta que abans de l'estiu al portal web municipal constava explícitament la possibilitat de contactar amb Telèfon Net per coordinar la recollida de restes de poda també als barris que no són de muntanya. Tanmateix, aquesta informació va desaparèixer sense cap mena d'informació i la ciutadana demana explicacions, en considerar aquesta acció com a manca de transparència

Actuació: el tècnic de l'àrea competent va respondre a la ciutadana aclarint tots els dubtes, avançant que es publicaria de nou la reposició del servei en la web municipal amb unes consideracions determinades.

Estat: Estimada / Intermediació (RESOLTA AL 2026)

> Expedient M242/2025/000151

Assumpte: Molèsties de soroll per l'ús de bufadores abans de les vuit del matí pel carrer d'Eusebi Güell

Actuació: atès que es tracta d'una queixa reincident, el motiu de la qual havia donat lloc a l'emissió d'una resolució amb recomanacions i a una actuació d'ofici, ambdues de caràcter col·lectiu i que van ser acceptades per l'alcalde, es va sol·licitar al departament corresponent que s'agilités l'execució. En aquest sentit, el departament va assumir el compromís d'impulsar-ne l'execució amb la màxima celeritat.

Estat: Estimada / Intermediació

Altres estructures

Neteja- Coressa

> Expedient M242/2025/000163

Assumpte: Agilitar la neteja de la xarxa de clavegueram en una comunitat del barri de Camps Blancs

Actuació: exposat el cas a Coressa, es comprometen a l'endemà mateix a enviar un encarregat per valorar la situació, atès que les tasques de neteja requereixen la tramitació prèvia d'un tall del carrer. Finalment, es va activar una ordre de servei per executar l'actuació en un termini inferior a una setmana.

Estat: Estimada / Intermediació

Ciutat segura

Polícia, Multes, Civisme, Llicències d'ús de l'espai públic...

> Expedient M242/2025/000013

Assumpte: Presumpta manca de resposta dins de termini d'una sol·licitud d'informe policial per accident d'atropellament a la via pública

El ciutadà afectat es queixa que encara no ha rebut l'informe policial sol·licitat, i li urgeix per a la seva defensa.

Actuació: Policia va informar que l'endemà de la sol·licitud van enviar per correu electrònic l'informe policial a l'advocat del ciutadà. No obstant això, van quedar en fer un nou enviament directament a la persona interessada.

Estat: Desestimada / Intermediació / Actuació municipal correcta

> Expedient M242/2025/000034

Assumpte: Sol·licitud d'anul·lació d'una sanció per alcoholèmia en no haver realitzat la corresponent analítica en sang a requeriment de la persona interessada

Actuació: la síndica va desestimar la queixa per considerar que l'actuació municipal havia estat correcta, i que ni el testimoni del ciutadà ni les seves proves documentals eren concloents per demanar l'anul·lació de la sanció.

Estat: Desestimada / Intermediació / Actuació municipal correcta

> Expedient M242/2025/000042

Assumpte: Desacord amb la imposició d'una denúncia de trànsit per, presumptament, no obeir un senyal vertical d'estacionament prohibit a una zona de vianants

La ciutadana argumenta que únicament va parar el vehicle per descarregar la compra a casa seva, en zona de vianants, de la qual disposa la corresponent targeta d'accés.

Actuació: la SMG va exposar el cas a la Policia local i, després que van fer les comprovacions oportunes, van anul·lar la sanció.

Estat: Estimada / Intermediació

> Expedient M242/2025/000055

Assumpte: Molèsties veïnals de contaminació acústica provocades per la clientela de les taules vetllador d'un bar al carrer Jaume I

Actuació: atès que arran d'unes obres de millora al carrer de Jaume I aquestes molèsties es van aturar, vam acordar deixar la queixa en suspens fins a la finalització de les obres i, en tot cas, reactivar-la si els problemes persistien.

Estat: Arxivada per desistiment

> Expedient M242/2025/000075

Assumpte: molèsties veïnals pel soroll i l'incivisme per part d'un grup de joves a la Plaça de l'Olivera a les nits

Actuació: la Policia local van activar una ordre de servei per fer control de la zona durant tres setmanes.

Estat: Estimada / Intermediació

> Expedient M242/2025/000078

Assumpte: Estafa en el tràmit de venda d'un vehicle

La persona afectada està tenint problemes amb la venda del seu vehicle, atès que no es va regularitzar el tràmit a Trànsit i la documentació del comprador era falsa. Demana ajuda perquè li estan venint multes de trànsit que no ha comès, a més de tenir por que la situació es desbordi.

Actuació: des de la Policia local van fer les comprovacions pertinents i van trobar que el vehicle motiu de la queixa es trobava al dipòsit municipi de la població d'Allella. A continuació van citar el ciutadà per per informar-lo del que havia de fer pel que fa a les denúncies (recórrer la via administrativa) i a la recuperació del vehicle.

Estat: Estimada / Intermediació

> Expedient M242/2025/000094

Assumpte: Anul·lació d'una multa imposada per, presumptament, no haver pagat la zona blava

La ciutadana afectada argumenta que no funcionava el terminal; que uns dies més tard va enviar un mail a una adreça electrònica de zones blaves, però el va copiar malament i no va arribar al seu destí.

Actuació: informem la ciutadana del procediment que segueixen aquest tipus de sancions alhora que desestimem la queixa per manca de competència en no constar una actuació municipal prèvia.

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

> Expedient M242/2025/000097

Assumpte: Problemes de convivència veïnal pel comportament de persones que han ocupat un local al barri de Camps Blancs

La persona promotora de la queixa exposa que els ocupants fan festes fins a altes hores de la matinada destorbant el descans veïnal i embrutant el carrer; i que malgrat que ha trucat a la policia i posat avisos a través de l'APP en nombroses ocasions, el problema continua sense resoldre's. Demana més intervenció policial perquè facin complir l'Ordenança de Civisme a aquestes persones incíviques

Actuació: des del servei de la policia queden en fer un seguiment de la

problemàtica plantejada.

Estat: Estimada / Intermediació

> Expedient M242/2025/000103

Assumpte: queixa reincident per molèsties veïnals diverses per la concentració de joves a l'edifici de Correus al vespre i de matinada (beuen, embruten, xiulen, parlen alt, posen música elevada...)

Actuació: la Policia local va constatar la reincidència de la queixa i va donar instruccions a la Unitat de Serveis Comunitaris (USEC) perquè fes acte de presència i vigilància a l'entrada principal de l'edifici de Correus, amb tolerància zero davant conductes incíviques o consum d'alcohol i/o drogues. Així mateix, la promotora de la queixa va oferir la seva col·laboració per comunicar qualsevol incidència.

Estat: Estimada / Intermediació

> Expedient M242/2025/000120

Assumpte: Desacord amb l'actuació policial davant el comportament d'un fill de 17 anys amb una discapacitat mental del 51%

Actuació: un cop contrastada la informació amb policia local es van aportar altres elements i proves que no coincidien amb la descripció dels fets.

Estat: Desestimada / Intermediació / Actuació municipal correcta

> Expedient M242/2025/000158

Assumpte: Molèsties per lladrucs de gossos per l'horari d'un pipicà proper a una comunitat de veïns

Per causa de la proximitat al seu domicili i l'ús intensiu durant moltes hores

tots el dies de l'any, el promotor de la queixa s'havia adreçat a l'Ajuntament conjuntament amb els seus veïns (amb recollida de signatures) per demanar el trasllat del pipi-can a una altra zona més adient. Comenta a la Síndica que es troba molt molest per la incomprensió de la problemàtica que afecta el descans de tota la seva família, i especialment el seu fill amb TEA, i demana que s'agiliti aquesta incidència.

Actuació: l'Ajuntament ja havia començat a valorar el trasllat del pipicà, estaven cercant terrenys per a una millor ubicació. Mentrestant, com a mesura en pro de la convivència veïnal, es va retardar l'hora d'inici i es va avançar l'hora de tancament. No obstant això, es va acordar que el regidor de l'Àrea competent ho comunicaria als veïns afectats.

Estat: Estimada / Intermediació (RESOLTA AL 2026)

> Expedient M242/2025/000170

Assumpte: Molèsties reiterades de soroll, brutícia, mobilitat, invasió espai veïnal..., per la celebració de la Fira Puríssima

La persona promotora de la queixa demana la intervenció de la síndica municipal per facilitar un acord o una solució municipal més equitativa, que prevegi redistribuir, per a properes edicions, la ubicació de la fira en altres barris.

Actuació: informem la ciutadana de la nostra manca de competència en restar oberta la via administrativa

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

> Expedient AO M242/2025/000110

Dret a la ciutat

Assumpte: millora del pàrquing Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya de Sant Boi de Llobregat com a mesura de protecció ciutadana en

l'eliminació de punts "d'inseguretat", des d'una perspectiva de gènere i preventiva

FET QUE ORIGINA LA RECLAMACIÓ

La Sindicatura Municipal de Greuges ha rebut diverses queixes i preocupacions per part de la ciutadania, especialment dones de Sant Boi de Llobregat, relacionades amb la percepció d'inseguretat d'usuàries del pàrquing públic de l'estació del qual és titular Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC), ubicat al municipi.

Aquest espai, situat en una zona aïllada del centre urbà, amb escassos edificis a les seves proximitats i adjacent a la carretera BV-2002 i al Parc Fluvial Nord, és un pàrquing molt utilitzat pels santboians i santboianes, atès que facilita l'aparcament i l'accés al servei de ferrocarrils que connecten amb Barcelona i amb la zona nord de la comarca, i també amb l'Anoia i el Bages. Aquest gran espai d'aparcament presenta unes característiques que generen una sensació de vulnerabilitat i inseguretat per a possibles usuàries, especialment durant les hores nocturnes. La baixa aglomeració i fluctuació de persones, l'aïllament de l'espai, juntament amb una visibilitat natural limitada i una higiene deficient, contribueixen a que l'espai transmeti una sensació d'impunitat que facilita la comissió de delictes.

Aquesta situació afecta directament la tranquil·litat i el dret a la seguretat de les persones usuàries, en particular dones i persones d'altres col·lectius vulnerables, que expressen por i inseguretat en deixar els seus vehicles en aquest pàrquing, i això provoca que algunes dones procurin cercar altres indrets propers dins la trama urbana per aparcar. Els potencials delictes que poden succeir inclouen agressions sexuals, robatoris amb força i robatori o danys de vehicles.

ARGUMENTACIÓ

Des d'una perspectiva criminològica, el disseny i les característiques de l'entorn d'un espai públic poden influir significativament en la probabilitat de la comissió de delictes i en la percepció de seguretat de la ciutadania. Les teories de la Prevenció del Delicte a Través del Disseny Ambiental (CPTED) i la Prevenció Situacional del Delicte, així com la Teoria de les

Activitats Quotidianes, assenyalen que un entorn amb poca vigilància natural o formal, escassa il·luminació i manca de control social informal, pot convertir-se en un "espai facilitador" per a la delinqüència, generant una sensació d'impunitat.

En el cas del pàrquing de FGC a Sant Boi de Llobregat l'absència de càmeres de videovigilància, la possible insuficiència en la intensitat i uniformitat de la il·luminació, la manca de manteniment de l'entorn i la presència de múltiples punts d'accés sense control, creen un escenari propici per a la comissió de delictes contra la propietat (robatoris de vehicles o danys) i, de major gravetat, delictes contra les persones (com agressions i robatoris amb força), atesa la percepció d'impunitat i l'absència d'observadors.

El dret de la ciutadania a la seguretat dels seus vehicles és fonamental. En un pàrquing a l'exterior, sense vigilància i amb tants vehicles, és imprescindible un mínim de seguretat. En cas que es danyi o es robi cap vehicle, els ciutadans tenen dret a que l'incident quedi gravat per tal de poder realitzar una investigació efectiva.

L'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat, com a administració pública, té la responsabilitat de garantir la seguretat ciutadana i el lliure exercici dels drets i llibertats dels seus ciutadans i ciutadanes. Un dels objectius a llarg termini del consistori, tenint en compte la seva ordenança municipal, ha de ser anar eliminant aquests punts "d'inseguretat" per a potencials delinqüents, amb la finalitat de reduir la inseguretat, i alhora proporcionar als ciutadans, i en especial a les ciutadanes, espais segurs i d'esbarjo.

En les darreres dècades s'ha produït un reconeixement destacat de la necessitat de pensar i d'aplicar polítiques amb perspectiva de gènere, perquè el gènere és un eix de desigualtat estructural, transversal i travessat per desigualtats múltiples. Incorporar la perspectiva de gènere implica prendre consideració sistemàticament d'aquestes desigualtats amb voluntat d'identificar els factors que les generen, fer-les visibles i dissenyar i aplicar estratègies per reduir-les i així avançar cap a la seva eradicació com a mesura que s'han acumulat evidències del paper clau de les polítiques públiques en la reproducció i transformació de les desigualtats per raó de gènere.

En aquest sentit volem destacar i valorar la sensibilitat de l'Ajuntament

de Sant Boi de Llobregat en l'aplicació de mesures concretes per millorar la seguretat i l'eradicació de violències envers les noies i les dones, entre d'altres, com són la implantació de punts liles en espais festius, o bé poder desmanar l'aturada del bus nocturn en la ruta més propera al domicili, encara que no sigui la parada establerta. També ens consta que s'han realitzat rutes amb perspectiva de gènere per tal d'evidenciar potencials indrets per millorar la seguretat.

MARC LEGAL

En aquest sentit, la Llei 4/2003, de 7 d'abril, d'Ordenació del Sistema de Seguretat Pública de Catalunya, estableix en el seu Article 2.a) i 2.b) que el sistema de seguretat pública s'inspira en els principis de "Prevenició dels riscos i de les amenaces" i "Adequació del servei públic a la demanda social". Així mateix, el seu article 3.2 confereix al Govern la funció de "protegir el lliure exercici dels drets i les llibertats i de garantir la seguretat ciutadana", vetllant per "la convivència pacífica i la protecció de les persones i els béns".

A més, l'Ordenança Municipal de Civisme i Convivència Ciutadana de Sant Boi de Llobregat, en el seu article 4.1 i 4.2, reconeix el dret de la ciutadania a "Gaudir dels espais públics en condicions adients d'higiene, seguretat ambiental, sonoritat i tranquil·litat, així com fer ús del mobiliari urbà conforme al seu destí en condicions d'ornat i seguretat idònies". La situació actual del pàrquing i els seus voltants contravé aquest dret fonamental, ja que no ofereix condicions de seguretat ni higiene adequades.

També la Carta Europea de Drets Humans a la Ciutat expressa en l'article I el Dret a la Ciutat i en l'article IV sobre la Protecció dels Col·lectius i Ciutadans més Vulnerables segons cita literal, diu:

"1. Els col·lectius i ciutadans i ciutadanes més vulnerables tenen dret a gaudir de mesures específiques de protecció."

CONSIDERACIONS

CONSIDERANT (1): que, si bé el pàrquing no és un indret on estadísticament es produeixin molts episodis delictius, però especialment la percepció d'inseguretat d'aquest espai ha estat present en algunes queixes, concretament dones i que aquesta Síndica, com a usuària d'aquest

pàrquing, també comparteix aquesta percepció d'inseguretat.

CONSIDERANT (2): que, si bé el pàrquing no és un espai propens a un gran nombre de delictes, les seves característiques actuals el converteixen en un facilitador per a la comissió de delictes greus, com agressions sexuals i robatoris amb força, a més de robatori i danys de vehicles, segons la teoria de les activitats quotidianes, i que aquesta situació genera una clara sensació d'impunitat.

CONSIDERANT (3): que, en cas que produeixi cap delicte, els autors gaudeixen d'un alt grau d'impunitat a causa de l'absència de càmeres de seguretat i altres tipus de vigilància formal i informal i, que, a més, la multiplicitat d'accessos sense control social agreuja aquesta situació.

CONSIDERANT (4): que la instal·lació de càmeres de videovigilància (CCTV) en punts estratègics és imprescindible, ja que no només ajuda a prevenir el delicte dissuadint possibles autors, sinó que també facilita la identificació dels implicats i serveix com a prova en cas que es produeixi un incident, especialment en el cas de danys o robatoris de vehicles; i que és fonamental garantir la seguretat tant de les persones, en particular dones i persones de diversos col·lectius vulnerables, com dels vehicles estacionats.

CONSIDERANT (5): que la millora de la il·luminació, el manteniment de l'entorn i la poda de vegetació són mesures clau per augmentar la visibilitat natural i reduir els "punts cecs", elements essencials per a la prevenció del delicte a través del disseny ambiental i per eliminar espais d'impunitat.

CONSIDERANT (6): que la creació d'un espai social útil per a la població en alguna de les zones de terra properes al pàrquing podria generar una major fluctuació de persones, fomentant el control social informal i la sensació de seguretat, a més de proporcionar un espai d'oci i utilitat per als veïns, com ara una àrea de lleure i/o esport (taules de ping-pong, àrea de running, etc.), un parc per a gossos (pipicà)... el que sigui adient i que s'adapti a les necessitats de la població de Sant Boi de Llobregat.

CONSIDERANT (7): que, malgrat que el pàrquing pertany a FGC, l'Ajuntament té la responsabilitat de vetllar per la seguretat dels seus ciutadans en tot el terme municipal, incloent els espais públics d'ús general, i d'eliminar punts d'impunitat.

CONSIDERANT (8): que la incorporació de punts de càrrega per a vehicles elèctrics en el pàrquing no només promou la sostenibilitat, sinó que també pot augmentar la freqüència d'ús de l'espai, contribuint a un major control social informal.

DECISIÓ

A la vista d'aquestes consideracions, i amb l'objectiu de garantir la seguretat i el benestar de la ciutadania de Sant Boi de Llobregat, la Síndica Municipal de Greuges formula la següent:

RECOMANACIÓ D'OFICI:

RECOMANACIÓ (1): A l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat, que iniciï les gestions necessàries amb Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) per a la implementació d'un pla integral de millora de la seguretat i la higiene en el pàrquing públic esmentat, amb especial atenció a la seguretat de dones i persones d'altres col·lectius potencialment vulnerables durant la nit, i amb l'objectiu d'eliminar espais potencials d'impunitat.

RECOMANACIÓ (2): Que aquest pla inclogui la instal·lació de càmeres de videovigilància (CCTV) en punts estratègics del pàrquing, polsadors de timbres de socors per demanar auxili, així com la senyalització clara que adverteixi de la seva presència, fet crucial per a la prevenció i per a la investigació de qualsevol delictes.

RECOMANACIÓ (3): Que es revisi i millori la il·luminació del pàrquing, assegurant una intensitat i uniformitat adequades, i considerant la instal·lació de sensors de moviment per optimitzar el consum i per tal d'augmentar la sensació de seguretat.

RECOMANACIÓ (4): Que es realitzi un manteniment regular de l'entorn del pàrquing, incloent la neteja, l'ordre i la poda de vegetació per eliminar "punts cecs" i millorar la visibilitat natural i contribuir a eliminar espais d'impunitat.

RECOMANACIÓ (5): Que s'estudii la viabilitat de crear un espai social d'utilitat pública per als veïns, com ara una àrea de lleure i/o esport (taules de ping-pong, àrea de running, pipi-can, etc.) en alguna de les zones de

terra adjacents al pàrquing, amb la finalitat de generar una major fluctuació de persones i, conseqüentment, un control social informal que dissuadeixi la comissió de delictes.

RECOMANACIÓ (6): Que es plantegi la possibilitat d'instal·lar punts de càrrega per a vehicles elèctrics en el pàrquing, com a mesura addicional per fomentar el seu ús i la presència de persones.

SUGGERIR:

SUGGERIR (1): A l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat que, en el marc del seu compromís amb la seguretat ciutadana, promogui campanyes de conscienciació i pedagogia entre la població sobre la importància de la prevenció del delicte a través del disseny ambiental i el control social informal, i que involucri la ciutadania en la identificació de punts vulnerables al municipi que generin percepció d'inseguretat.

SUGGERIR (2): Que s'estableixi un marc de col·laboració permanent entre l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat i FGC per a la gestió i manteniment de la seguretat i la higiene en les infraestructures de transport que travessen el municipi, garantint que compleixin amb les normatives de seguretat ciutadana i contribueixin a eliminar espais d'inseguretat.

SUGGERIR (3): A l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat que per tal de seguir amb el seu compromís amb la igualtat de les dones, promogui l'estudi d'altres espais de la ciutat susceptibles de poder ser millorats des de una perspectiva de gènere, com ja s'ha fet en altres ocasions, com per exemple fent passejades amb perspectiva de gènere per espais de trama urbana del barri de Marianao.

RECORDAR:

RECORDAR (1): A l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat, que la percepció d'inseguretat i la manca d'higiene en els espais públics pot generar un impacte negatiu en la qualitat de vida de la ciutadania i en la seva confiança en les institucions. És fonamental que s'adoptin mesures que reverteixin aquesta percepció, eliminin els punts d'impunitat i garanteixin un entorn segur i net per a tothom.

RECORDAR (2): Que l'aplicació de les mesures proposades contribueix al compliment dels principis de la Llei 4/2003, de 7 d'abril, d'Ordenació del sistema de seguretat pública de Catalunya, així com de l'Ordenança Municipal de Civisme i Convivència Ciutadana, en el que fa referència a la protecció de les persones i el gaudi segur i higiènic dels espais públics.

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

Aquesta resolució està vinculada amb l'**Objectiu de Desenvolupament Sostenible de l'Agenda 2030 de les Nacions Unides**, l'ODS següent:

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

Objectiu 16: Promoure societats pacífiques i inclusives per al desenvolupament sostenible, proporcionar accés a la justícia per a tots i construir institucions eficaces, responsables i inclusives a tots els nivells.

Estat: Pendent d'Alcaldia

Altres organismes i institucions

Defensor del Pueblo

> Expedient M242/2025/000106

Assumpte: Problemes per concertar cita dins de termini amb el SEPE per renovar el subsidi persones majors de cinquanta-dos anys

Actuació: informem de la nostra manca de competència i derivem la queixa al Defensor del Pueblo

Estat: Derivada al Defensor del Pueblo

Síndic de Greuges de Catalunya

> Expedient M242/2025/000044

Assumpte: Desacord amb la denegació de sol·licitud de canvi de metge en horari de matí al CAP Montclar

Actuació: vam derivar la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.

Estat: Derivada al SGC

> Expedient M242/2025/000135

Assumpte: Desacord amb la insuficiència de recursos per atendre una filla amb trastorn de l'espectre autista (TEA)

Actuació: informem la ciutadana de la nostra manca de competència. No obstant això, l'ajudem a derivar la seva queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.

Estat: Derivada al SGC (RESOLTA AL 2026)

> Expedient M242/2025/000137

Assumpte: Agilitar el tràmit de concessió d'una llicència d'obres majors (més de quatre mesos sense resposta)

Actuació: en assabentar-nos que la mateixa queixa estava en curs en el Síndic de Greuges de Catalunya, vam arxivar l'expedient per evitar duplicitats.

Estat: Derivada al SGC

> Expedient M242/2025/000147

Assumpte: Manca de suport suficient a la inclusió d'una filla amb discapacitat del 69%

La mare d'una nena de 9 anys, que pateix una discapacitat del 69%, escolaritzada a 4t de primària, exposa que la seva filla disposa d'un PI i d'hores de vetllador.

Tanmateix, quan no compta amb aquest suport, presenta episodis de desregulació, i s'escapa de l'aula i té dificultats durant els àpats.

La mare manifesta que les hores de vetllador assignades a la seva filla es comparteixen amb altres alumnes amb necessitats educatives i sol·licita ampliar aquest suport, tant en l'horari lectiu com al menjador. També demana valorar la possibilitat d'una plaça en un centre d'educació especial per garantir una atenció més adequada per a la seva filla

Actuació: atenent al conveni de col·laboració entre ambdues institucions, derivem la queixa al SGC.

Estat: Derivada al SGC

Altres derivacions

> Expedient M2142/2025/000027

Assumpte: Cobrament, presumptament improcedent, de la substitució de la clau de pas d'un comptador d'aigua que corresponia a un altre titular

Actuació: atenent al conveni de col·laboració existent amb l'assessor del client d'Aigües de Barcelona, li traslladem la present queixa i ens va indicar que el càrrec anava a compte del titular, però va proposar una bonificació dels últims rebuts per fuga involuntària.

Estat: Derivada a l'assessor del Client d'Aigües de Barcelona

> Expedient M242/2025/000033

Assumpte: Manca de resposta a un escrit per l'afectació de trànsit per les obres a la B-25 en el seu pas per Sant Boi

Actuació: vam comunicar al ciutadà que, tot i que les obres són responsabilitat del Ministeri de Transports i Mobilitat Sostenible, a títol municipal, l'Ajuntament està treballant per minimitzar l'impacte de les afectacions al trànsit durant la seva execució, tal com consta al web municipal.

Estat: Derivada al Ministeri de Transports i Mobilitat Sostenible

> Expedient M242/2025/000036

Assumpte: Reclamació per danys físics per negligència d'un conductor d'autobús en obrir i tancar la porta d'entrada

Actuació: informem la ciutadana de la nostra manca de competència alhora que li facilitem les dades de contacte de l'AMB.

Estat: Derivada a l'AMB

> Expedient M242/2025/000038

Assumpte: Problemes de comunicació entre veïns d'una comunitat

Actuació: informem de la nostra manca de competència i derivem la queixa al Servei de Mediació i Restauració Comunitària.

Estat: Derivada al Servei de Mediació i Restauració Comunitària

> Expedient M242/2025/000043

Assumpte: Desacord amb l'import elevat d'una factura de gas

Actuació: vam concertar una cita amb el Servei Públic de Consum.

Estat: Derivada al Servei Públic de Consum

> Expedient M242/2025/000049

Assumpte: Imposició d'una multa als FGC per no portar el títol de transport

Una ciutadana estrangera amb situació de vulnerabilitat, amb tres mesos de residència a Sant Boi és sancionada als FGC per no portar el títol de transport. La ciutadana explica que havia perdut els diners pel bitllet, i que un altre viatger que la va veure angoixada, de bona fe, li va validar l'entrada als FGC amb el seu títol i va marxar. Durant el trajecte un revisor la va sancionar malgrat el seu relat i el desconeixement de la norma. L'endemà va acudir a la Sindicatura per rebre ajuda.

Actuació: vam ajudar a formular l'escrit d'al·legacions sol·licitant la condonació de l'import de la sanció (300€), atesa la versemblança del relat.

Estat: Derivada a l'AMB

> Expedient M242/2025/000080

Assumpte: Desacord amb la denegació de la targeta rosa reduïda de transport

Actuació: tot i no ser un tràmit de les nostres competències, igualment vam trucar a l'AMB i la ciutadana va poder sentir directament que se li denegava per superar els ingressos establerts (pensió de jubilació del seu marit i lloguer d'un habitatge de la seva propietat).

Estat: Derivada a l'AMB

> Expedient M242/2025/000082

Assumpte: Manca de reparació d'un televisor en garantia comprada a través de Movistar

La ciutadana comenta que abans d'exhaurir-se el termini de garantia (3 anys) del televisor va avisar a l'empresa que se'n carrega de fer la recollida a domicili, però li han estat donant llargues fins que el termini de garantia finalment s'ha exhaurit.

Actuació: des del Servei Públic de Consum atendran la ciutadana. Abans, però, li recomanen contactar amb Movistar o amb el Servei al Client i formular la queixa demanant explícitament el número d'incidència, i restar a l'espera de la resposta (un mes).

Estat: Derivada al Servei Públic de Consum

> Expedient M242/2025/000109

Assumpte: Desacord amb l'import elevat de les factures d'aigua una persona que viu sola i el consum és moderat

Actuació: traslladem la queixa a l'assessor del client d'Aigües de Barcelona, qui la va desestimar perquè els conceptes revisats complien la normativa vigent.

Estat: Derivada a l'assessor d'Aigües de Barcelona

> Expedient M242/2025/000116

Assumpte: Presumpta manca de resposta a una queixa pel tall del subministrament elèctric presentada a l'Agència Catalana de Consum

La ciutadana exposa que li van tallar la llum fa una setmana i encara està sense el subministrament i tampoc no li han donat resposta.

Actuació: l'adreçem al Servei Públic de Consum municipal o al Servei de Qualitat del Subministrament Elèctric (GC), per tal que facin les gestions amb la màxima celeritat possible. Així mateix, li facilitem les dades del SGC per a una possible reclamació posterior.

Estat: Derivada al Servei Públic de Consum

> Expedient M242/2025/000122

Assumpte: Desacord amb l'import de diverses factures de gas

La ciutadana es queixa de la pujada de diverses factures de gas; vol saber com funciona el servei d'inspecció i també vol que li tornin a enviar a casa les factures en paper.

Actuació: atès que la ciutadana ja s'havia queixat telefònicament (feia més d'un mes) a la companyia i no havia aconseguit solucionar el problema, li vam concertar cita amb el Servei Públic de Consum.

Estat: Derivada al Servei Públic de Consum

> Expedient M242/205/000123

Assumpte: Augmentar la freqüència de pas del bus X79, especialment en hores punta per aglomeració de passatgers que ja van drets abans de sortir de Sant Boi, i per evitar accidents

Actuació: informem la ciutadana de la nostra manca de competència i l'adreçem a l'AMB.

Estat: Derivada a l'AMB

> Expedient M242/205/000128

Assumpte: Molèsties veïnals per la contaminació acústica generada per les classes de música de percussió i ball que s'imparteixen a diari en La Casa de Sevilla

Els veïns demanen la intervenció de la síndica municipal per resoldre aquest problema de soroll excessiu i així millorar la convivència al barri.

Actuació: s'informa de la nostra manca de competència i s'agenda cita amb el Servei de Mediació i Restauració Comunitària

Estat: Derivada al Servei de Mediació i Restauració Comunitària

> Expedient M242/2025/000149

Assumpte: Apropar parada de bus adaptat al domicili d'un usuari, cosa que ja va demanar al 2023

Actuació: la SMG informa la ciutadana que la queixa presentada l'any 2023 feia referència a la denegació del servei de transport adaptat fix per al seu fill amb discapacitat. Arran de la intervenció de la Sindicatura davant el Consell Comarcal, finalment el servei li va ser concedit.

La petició actual, en canvi, fa referència a la instal·lació d'una parada més propera al domicili familiar.

Finalment, davant la manca de confiança manifestada envers la Sindicatura de Sant Boi, la síndica informa la ciutadana de la possibilitat d'adreçar la seva queixa al Síndic de Greuges de Catalunya, però ja ho havia fet simultàniament a les dues sindicatures .

Estat: Arxivada per desistiment

> Expedient M242/205/000166

Assumpte: Desacord amb la denegació d'una sol·licitud d'inscripció en el registre d'habitatges de protecció oficial

A una ciutadana li deneguen el lloguer social perquè ja va fer una altra demanda anteriorment. Explica que va viure al 2017 en una altra localitat i amb altres circumstàncies. Ara és una mare separada que té atorgada la custòdia del seu fill d'un any i mig, i ha patit un episodi de violència de gènere (fet que està registrat amb denúncies i protecció)

Actuació: pendent de rebre informació de l'Agència Catalana d'Habitatge

Estat: Pendent

> Expedient M242/205/000167

Assumpte: Demanar factures pendents d'electricitat per saldar un deute i un fraccionament de l'import total a pagar

Al ciutadà li va caducar el termini de pagament de diverses factures d'electricitat d'Energia XXI (companyia de la qual ja estava donat de baixa) perquè estava fora de Sant Boi i el seu banc ara no les hi pot cobrar si no s'actualitzen els codis.

El ciutadà ens demana ajuda expressa perquè ha de marxar novament fora de Sant Boi per una temporada i no se'n surt per solucionar aquesta incidència amb els tràmits online.

Actuació: atès que al consultar al Servei Públic de Consum ens diuen que el ciutadà primerament haurà de trucar al servei d'Atenció al client i demanar un número d'incidència; i si passat un mes no li haguessin respost, seria el moment de demanar cita amb ells;

I atès que es tracta d'una persona gran amb dificultats derivades de la bretxa digital, des de la Sindicatura vam gestionar la incidència amb el servei d'atenció al client. Un cop exposada la situació li van enviar al

seu correu electrònic totes les factures pendents amb el codi actualitzat perquè pogués liquidar-ne el deute en un termini de sis mesos. Així mateix, des de la Sindicatura vam recuperar les factures del seu correu electrònic, les vam imprimir i les hi vam lliurar per facilitar-ne la gestió.

Igualment, vam fer l'advertiment al ciutadà que, davant alguna incidència sobre aquest assumpte, hauria de contactar amb el Servei Públic de Consum.

Estat: Estimada sense recomanació

25 anys de la Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat

Tal com ja es va avançar en la memòria de l'exercici 2024, enguany s'incorpora una mirada global al 25è aniversari de la Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat.

Amb motiu d'aquesta efemèride, la memòria de 2025 dedica un apartat específic a la trajectòria i consolidació de la institució, que al llarg d'aquest quart de segle s'ha configurat com un instrument essencial de garantia dels drets de proximitat i de millora contínua de l'administració municipal.



Santiago Vidal, primer defensor del ciutadà (a la dreta); Carles Dalmau, segon síndic (a la esquerra); i Dolors Vallejo, síndica municipal en els darrers nou anys i actualment en funcions (al centre).

Una institució pionera i consolidada

La figura del defensor del ciutadà de Sant Boi de Llobregat va ser creada pel Ple municipal el 2 de maig de 2000, amb l'aprovació del seu reglament regulador. Posteriorment, després d'uns canvis, la institució va passar a denominar-se Sindicatura Municipal de Greuges.

Sant Boi de Llobregat va ser un dels municipis pioners de Catalunya en la implantació d'aquesta figura i el primer de la comarca del Baix Llobregat a posar-la en funcionament. Amb el temps, aquest model s'ha estès arreu del territori, fins al punt que Catalunya és avui la comunitat amb una major implantació d'aquestes institucions de garantia democràtica.

25 anys de servei públic i proximitat

Al llarg d'aquest període, la Sindicatura s'ha consolidat com un espai de referència en l'atenció, orientació i mediació entre la ciutadania i l'administració municipal, contribuint a reforçar la confiança institucional i a promoure una administració més accessible i propera.

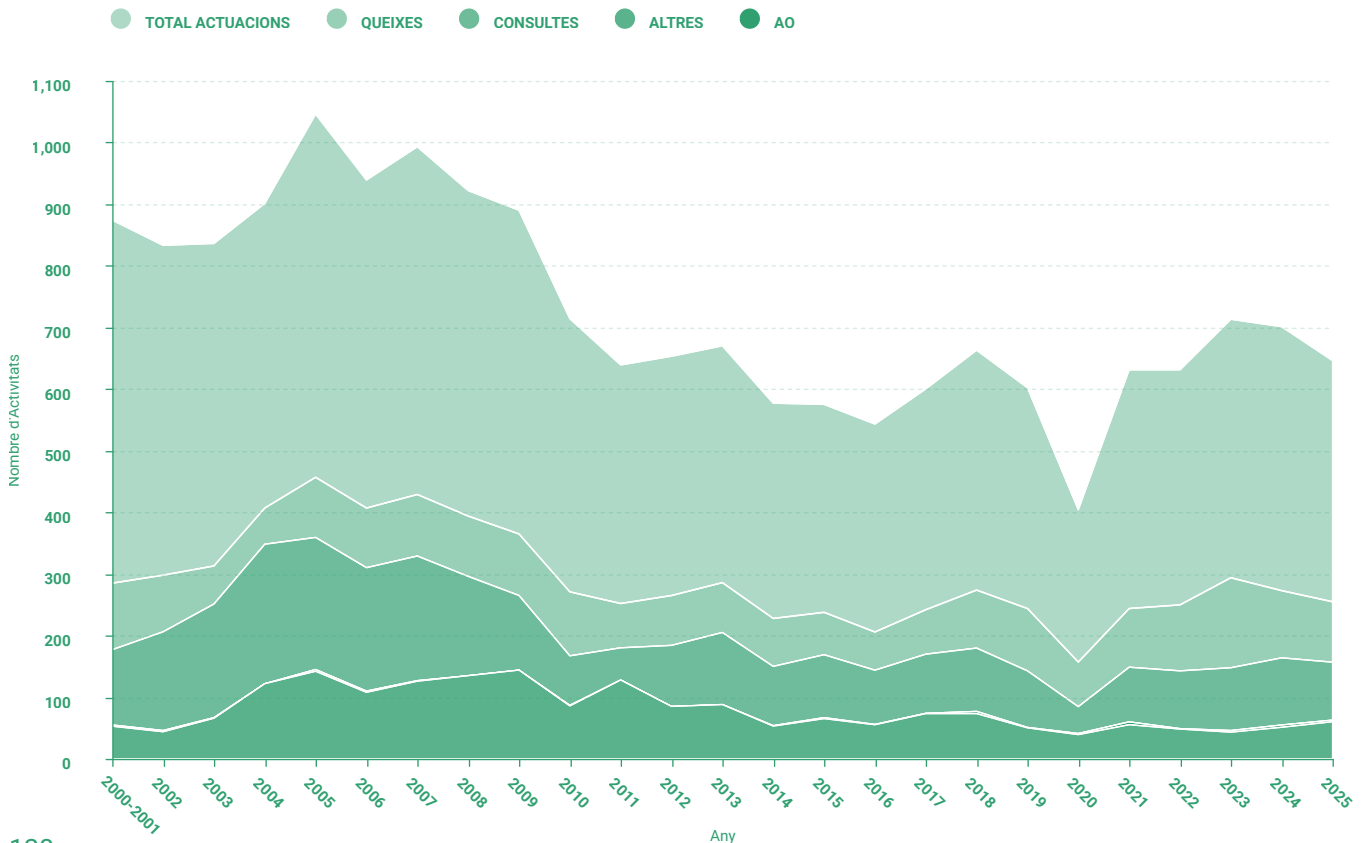
Durant aquests 25 anys s'han tramitat un total de **10.862 actuacions**, fet que reflecteix la continuïtat i estabilitat del servei. Entre aquestes actuacions, destaquen especialment:

- **3.047 consultes**, que evidencien la funció d'orientació i assessorament a la ciutadania, i
- **2.255 queixes**, que posen de manifest el paper de la Sindicatura en la defensa dels drets davant possibles situacions de greuge.

Gràfic 13

EVOLUCIÓ DE LES ACTUACIONS DE LA SINDICATURA (2000-2025)

Aquest volum d'activitat confirma la consolidació de la institució com a mecanisme de proximitat, escolta activa i garantia dels drets ciutadans.



Una trajectòria compartida

La consolidació de la Sindicatura ha estat possible gràcies a la tasca dels tres síndics que han exercit el càrrec des de la seva creació: Santiago Vidal, primer defensor del ciutadà; Carles Dalmau, amb una trajectòria de dotze anys; i Dolors Vallejo, síndica municipal en els darrers nou anys i actualment en funcions.

A aquesta trajectòria s'hi suma el treball constant del personal tècnic i administratiu que ha garantit el funcionament diari de la institució.

Acte commemoratiu del 25è. aniversari

El 4 de juny de 2025 es va celebrar a Cal Ninyo l'acte institucional de commemoració del 25è aniversari de la Sindicatura. L'acte va comptar amb la participació de l'alcaldesa de Sant Boi i presidenta de la Diputació de Barcelona, Lluïsa Moret; de la síndica de greuges de Catalunya, Esther Giménez-Salinas; i de la síndica municipal, Dolors Vallejo. La conducció va anar a càrrec de l'Anna Sanz León, professora de dret de la Universitat de Barcelona.



Durant la jornada es va presentar un vídeo commemoratiu que recull l'evolució de la institució i la mirada dels diferents síndics que n'han format part.

La celebració va posar en relleu la trajectòria recorreguda i va reafirmar el compromís de la Sindicatura amb la defensa dels drets de proximitat i amb una administració més transparent, accessible i orientada a la ciutadania.

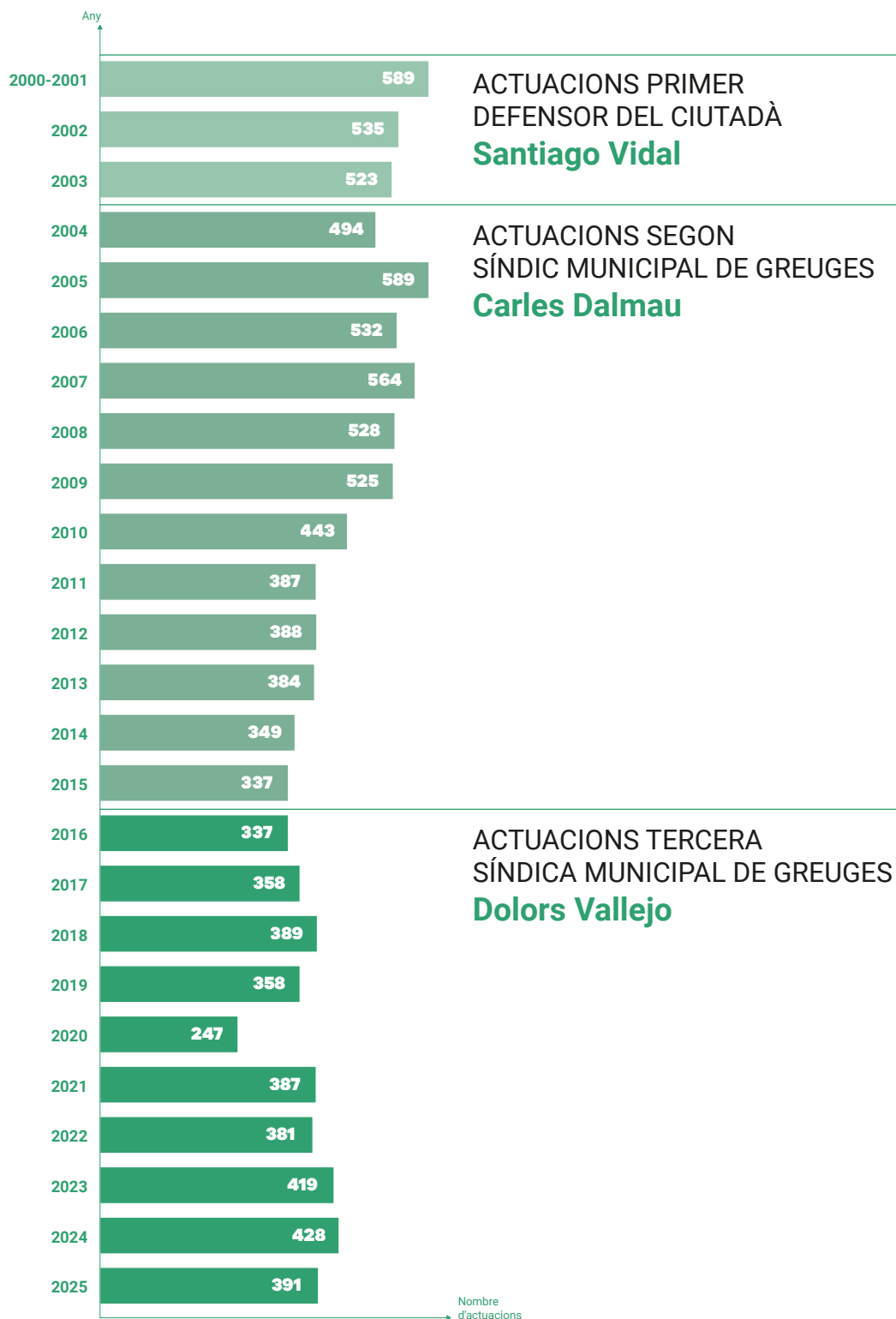
Una institució plenament consolidada

Després de 25 anys de trajectòria, la Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat s'ha consolidat com un instrument essencial de garantia democràtica i de millora de l'administració local, contribuint de manera continuada a reforçar la confiança entre la ciutadania i les institucions municipals.



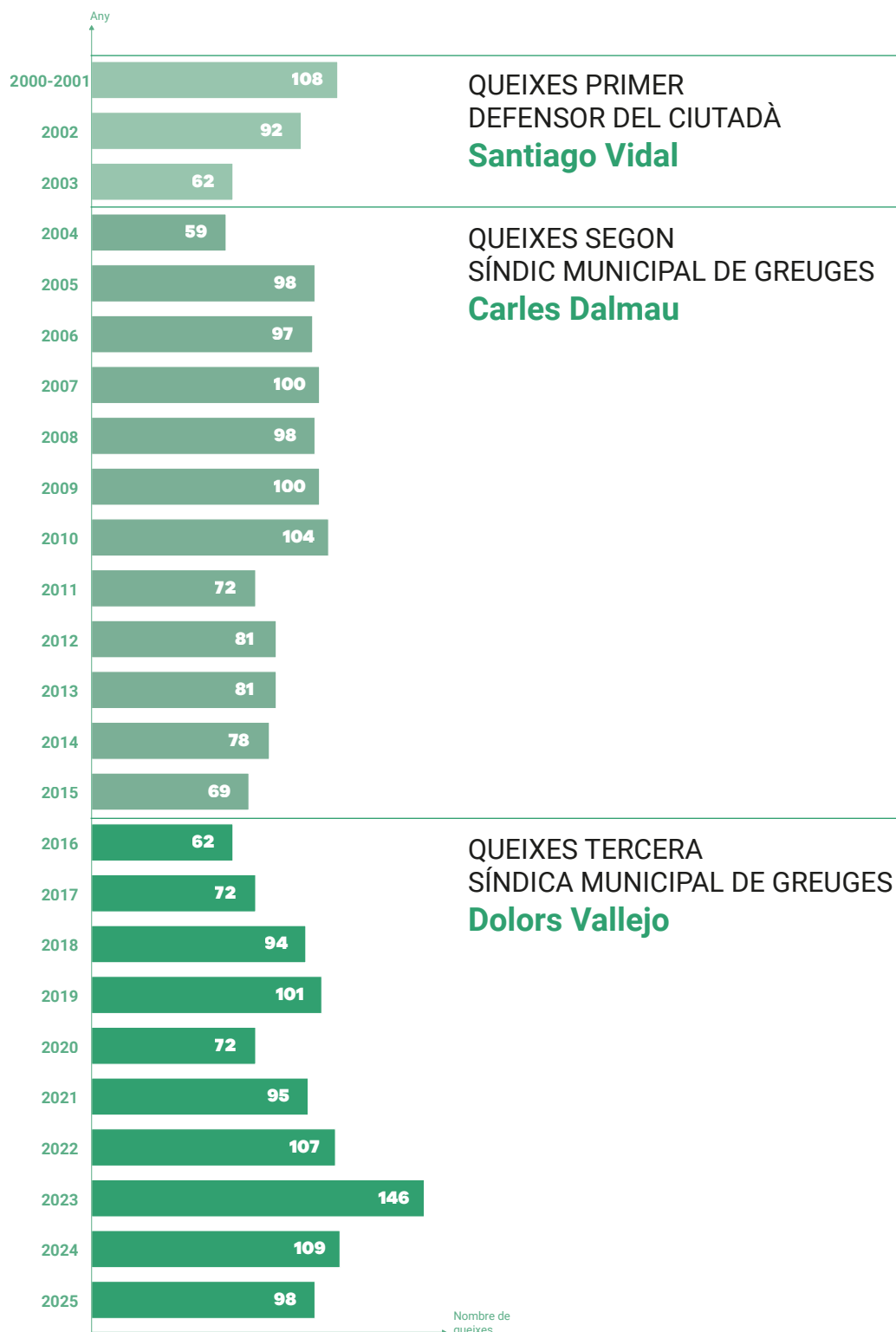


Dades estadístiques 25 anys Sindicatura

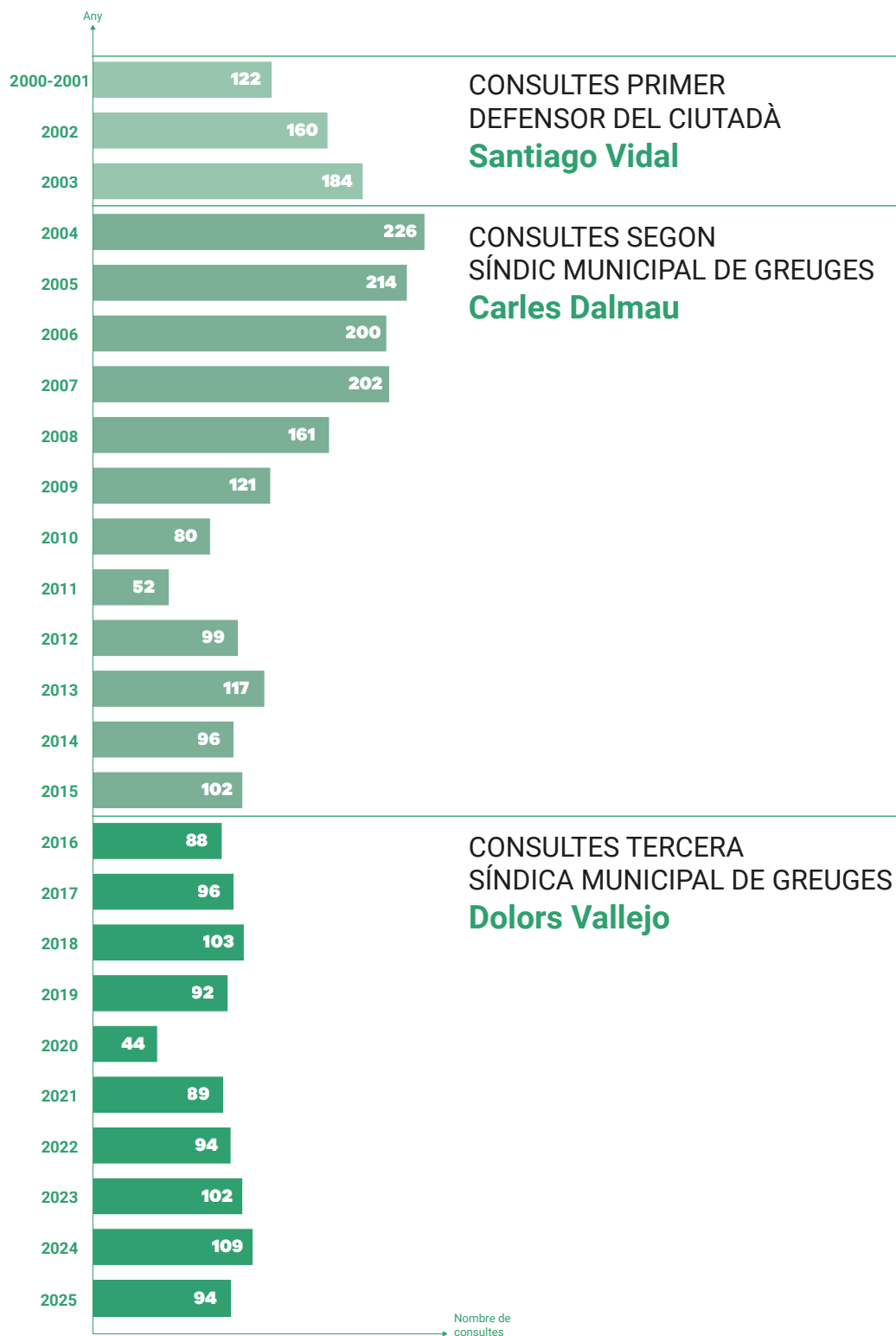


Gràfic 14

EVOLUCIÓ DE LES ACTUACIONS DE LA SINDICATURA MUNICIPAL DE GREUGES (2000-2025)

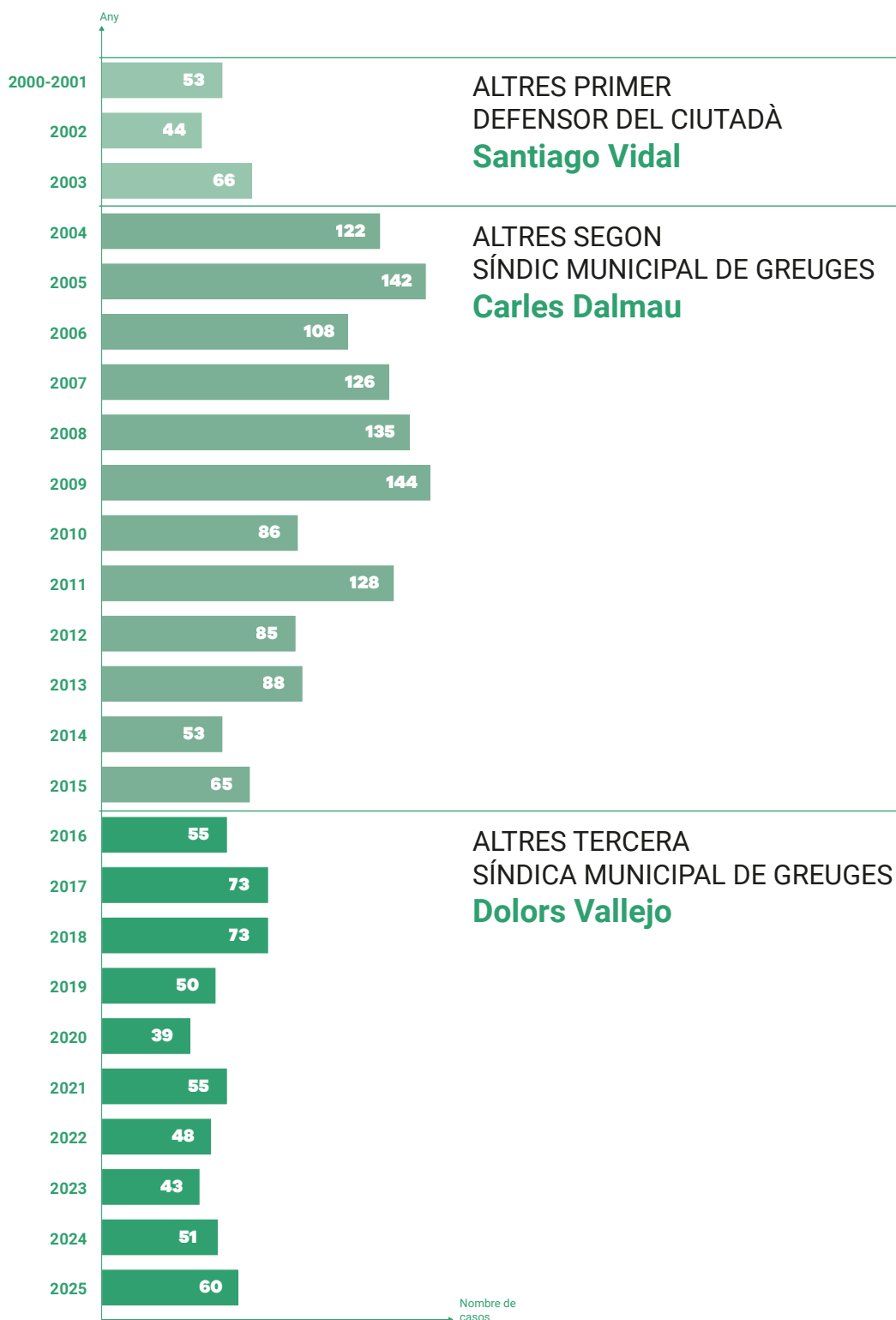


Gràfic 15
EVOLUCIÓ DE LES QUEIXES DE LA SINDICATURA MUNICIPAL DE GREUGES (2000-2025)



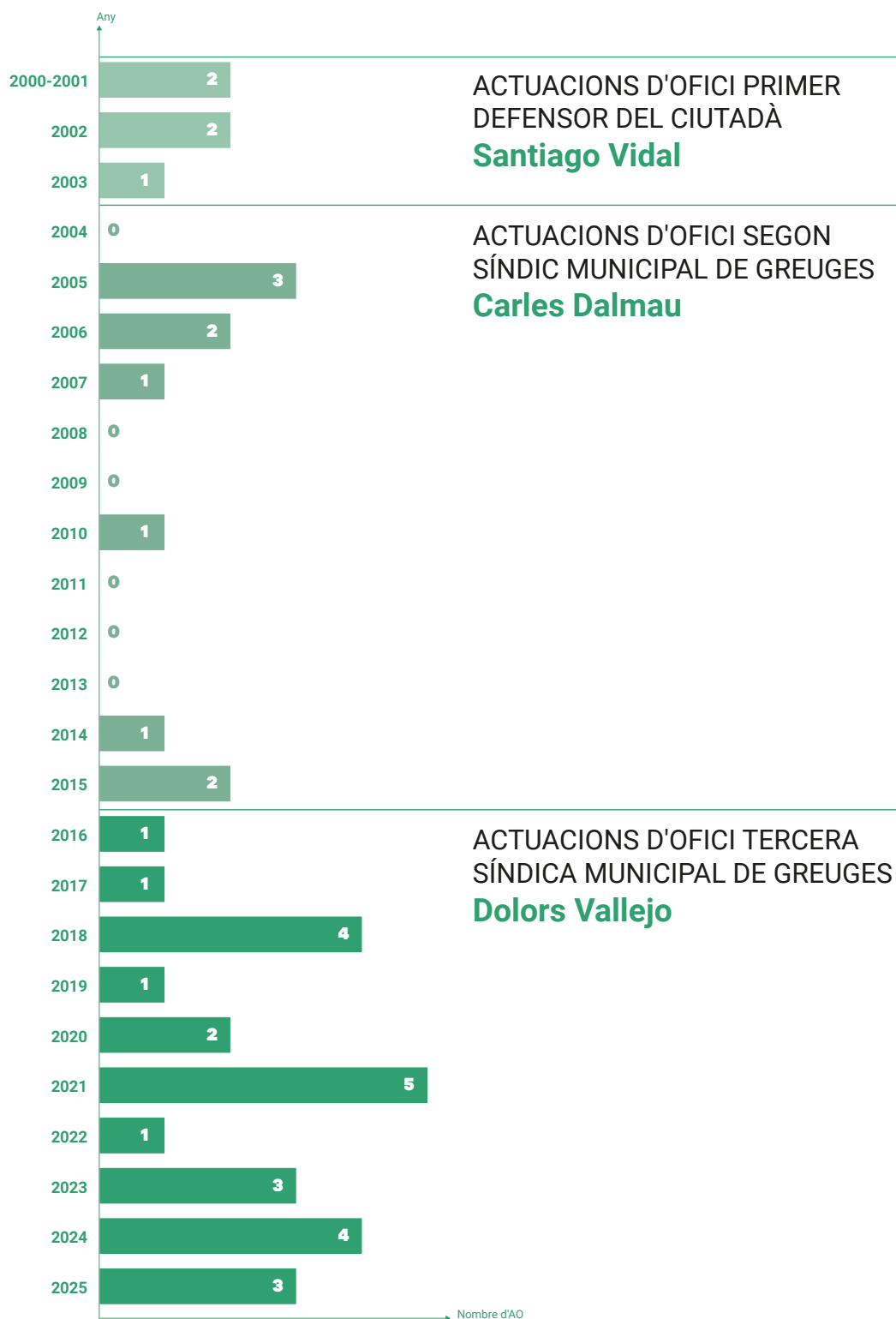
Gràfic 16

EVOLUCIÓ DE LES CONSULTES DE LA SINDICATURA MUNICIPAL DE GREUGES (2000–2025)



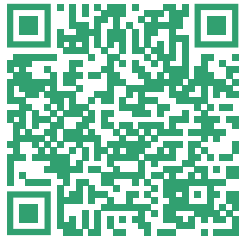
Gràfic 17

EVOLUCIÓ D'ALTRES ACTUACIONS DE LA SINDICATURA MUNICIPAL DE GREUGES (2000-2025)



Gràfic 18

EVOLUCIÓ
ACTUACIONS D'OFICI
DE LA SINDICATURA
MUNICIPAL DE
GREUGES
(2000-2025)



93 630 20 36



sindicadegreuges@santboi.cat



www.santboi.cat/sindicatura-municipal-de-greuges



Cal Ninyo (carrer Major, 43) 1a planta