



## **INFORME 2023**

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

## Índex

### Primera part

1. PRESENTACIÓ .....	3
2. ESTADÍSTICA	
2.1. Quadre de classificació del total d'actuacions.....	11
2.2. Diagrama de flux del total d'actuacions .....	12
2.3. Gràfics.....	13
2.4. Qüestionari individual de qualitat.....	31
2.5. Recull de queixes resoltes per àrees .....	36
2.6. Relació de consultes.....	71

### Segona part

ANNEX I: PRINCIPALS ACTIVITATS DE LA SMG.....	74
ANNEX II: PREMSA.....	83

“La injustícia, en qualsevol lloc, és una amenaça a la justícia arreu”  
(Martin Luther King)

## Presentació



Presentem l'informe anual que detalla les actuacions dutes a terme per la Sindicatura de municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat durant l'any 2023. L'informe reflecteix les actuacions més significatives realitzades per aquesta institució en defensa del dret a la ciutat i dels drets humans de proximitat de totes les persones que hi viuen o passen per la nostra ciutat, en un àmbit tan específic com són les relacions de la ciutadania amb l'Administració municipal.

Atès allò que diu l'article 84.2 del ROM i l'article 31è. del Reglament del Defensor del Ciutadà (vigent transitòriament), que regula el funcionament de la sindicatura, especifica que anualment la institució ha de presentar al plenari municipal un Informe sobre les actuacions realitzades durant l'any. Es tracta d'un exercici de transparència i, ahora, és la presentació del recull de les demandes que la ciutadania de la nostra ciutat ha tramès a la Sindicatura.

L'informe s'estructura amb una presentació

i unes consideracions generals; la segueix un recull estadístic amb diferents indicadors quantitatius i qualitius, i finalitza amb el resultat d'una enquesta que mostra el grau de satisfacció de les persones que s'han adreçat a la Sindicatura davant el servei prestat.

En un tercer apartat es presenta una relació detallada de totes les queixes per àrees i temàtica, especificant el tipus de resolució i l'estat de tramitació, i també una llista amb el total de consultes que ens han estat formulades.

Al llarg de l'any 2023 la sindicatura va realitzar 419 actuacions (381 al 2022), és a dir, que han augmentat en un 9,97% respecte de l'exercici 2022. L'esmentada xifra de 419 es desglossa de la manera següent:

**146 expedients de queixa**, que suposen un increment d'un 36,4% al 2023, i passen de 107 queixes al 2022 a 146 al 2023. Això reflecteix un increment general del requeriment del nostre servei per part de la ciutadania com a bona eina per resoldre els seus problemes amb l'Administració.

**Al 2023 S'han efectuat un total de 419 actuacions i s'han tramitat 146 expedients de queixes ( suposen un increment del 9'97% i del 36,4% respectivament quant a l'exercici 2022).**

**Les consultes generals** han augmentat lleugerament, passant de 94 al 2022 a 102 al 2023. Aquesta demanda contínua i constant d'informació i orientació per part dels ciutadans fa pensar en la Sindicatura

com un recurs disponible i valuós per a la població.

Pel que fa a **les consultes sobre els expedients**, la disminució de 131 a 125 al 2023 es pot interpretar positivament, ja que suggereix que les persones estan millor informades sobre l'estat dels seus expedients.

Respecte a les **3 actuacions d'ofici** suposen un 0.72% del total d'actuacions, i, quantitativament, signifiquen una millora quant a la capacitat de la Sindicatura per identificar i abordar problemes de manera proactiva, però de cara al futur volem abordar l'obligació d'adoptar un enfocament més proactiu en la identificació i resolució de problemes que percebem o ens trameten. Precisament amb la vocació de fer propostes de millora d'actuacions o serveis municipals, pensant en la ciutadania, vam presentar una actuació d'ofici apuntant propostes per impulsar un ús del llenguatge planer en la l'Administració, molt més clar i entenedor; i en una altra actuació feia propostes per simplificar i millorar els tràmits i processos administratius i fer-los més accessibles. Amb motiu de la commemoració el 85è aniversari de la Declaració Universal de Drets Humans, ens vam inspirar per promoure propostes per fomentar la cultura de pau a la nostra ciutat.

Els procediments qualificats de queixes signifiquen 34,84% respecte al total d'actuacions; i han sigut resolts, finalitzats i tancats dins de l'exercici un 95% dels expedients; el 2% han estat arxivats per desistiment; i el 3% restant es computarà en l'exercici següent.

D'aquest 95% de queixes un 44% dels casos plantejats han estat resolts satisfactòriament: 61 queixes amb la intermediació amb les àrees competents, i 3 queixes amb recomanacions adreçades a l'Alcaldia; i un 51% (43,93% al 2022) de les queixes han estat desestimades: el 29% (22) perquè la persona interessada no havia fet cap actuació municipal prèvia abans d'adreçar-se a la Sindicatura; el 35% (26) queixes es van desestimar perquè l'actuació de l'Administració municipal havia

estat correcta; 7% (5) perquè encara restava oberta la via administrativa; el 19% (14) perquè la seva resolució corresponia a un altre organisme o institució; i el 9% (7), atès el conveni de col·laboració entre ambdues institucions, i perquè depassava el nostre àmbit competencial, es van derivar específicament a la Sindicatura de Greuges de Catalunya per a la seva resolució.

**S'han resolt satisfactòriament 61 queixes mitjançant la intermediació amb l'àrea competent i 3 queixes amb recomanacions a l'Alcaldia.**

Quant a la recepció de queixes, el canal més utilitzat per adreçar-se a la Sindicatura és el correu electrònic, el qual representa més de la meitat del total de recepcions (amb un 56%). Hi ha hagut un increment de sol·licituds d'atencions presencials. Les atencions telefòniques o per WhatsApp representen un percentatge força baix.

Si posem la mirada a com han afectat les queixes per barris, en termes absoluts, i com ja és habitual, el barri amb més població rep més queixes. A diferència de la resta de barris, destaca el barri de Marianao, el qual, amb una població de 31.757 habitants, ha registrat 54 queixes com a barri objecte de la queixa. Contràriament, Camps Blancs és un dels barris de menor població, però també de menor nombre absolut de queixes rebudes (4), i també de relatives (0,70).

Tanmateix, en termes relatius, per cada 1.000 habitants, el barri Centre té la major quantitat de queixes, amb 2,47 queixes per cada 1000 habitants, seguit per Ciutat Cooperativa amb 2,12. Això pot indicar que, encara que el barri Centre no tingui el major nombre absolut de queixes, els problemes percebuts en relació amb els seus residents són més accentuats.

Altrament, per raó de gènere i edat, la participació de les dones ha significat un 59% del total enfront d'un 41% d'homes. Cal posar de relleu que en els darrers set anys la proporció de dones que s'adrecen a la Sindicatura ha anat incrementant.

I quant a l'edat, el grup de persones d'entre 31 i 50 anys continua sent el de major nombre de queixes registrades.

En l'apartat on s'analitzen els gràfics trobareu el detall de tots els expedients tramitats per l'Oficina, així com l'estat de tramitació en què es troben cadascun d'aquests a 31 de desembre de 2023.

Tot i haver-se modificat l'organització municipal de les àrees, a l'inici del nou mandat la relació de queixes amb les àrees és molt semblant a la d'anys anteriors.

L'Àrea de major incidència de queixes és la de **Model de Ciutat**, la qual concentra el 26,71% del total de les queixes: s'hi inclouen queixes relacionades amb l'espai públic i mobilitat, llicències d'obres i disciplina urbanística. D'aquesta àrea les queixes més recurrents han estat les relacionades amb deficiències amb el funcionament del transport públic a la nostra ciutat, totes referides amb el servei d'autobusos, per incompliment d'horaris i freqüència, així com també problemes d'accessibilitat, pel nul o mal funcionament de les rampes d'accés que afecta persones amb mobilitat reduïda i, en conseqüència, es vulnera el seu dret a la mobilitat quan han de deixar passar alguns autobusos, fins que arriba aquell al qual poden accedir perquè la rampa funciona correctament.

D'aquests fets ja vam alertar en l'anterior informe i, en referència al deficient servei d'autobusos, ja vam formular dues recomanacions, una adreçada a l'Ajuntament i l'altra al Síndic de Greuges de Catalunya. Des de la Sindicatura no volem acceptar i acostumar-nos que aquesta qüestió de la problemàtica dels autobusos sigui un tema recurrent, per això instem l'Ajuntament a utilitzar totes les vies i els mecanismes al seu abast per requerir l'organisme competent, l'AMB, perquè esmenen deficiències i millori aquest servei tan essencial.

**Les àrees amb més queixes registrades ho han estat: Model de Ciutat, amb un 26,71%; Ciutat Saludable i Sostenible, amb un 15,75% i Ciutat Segura, amb 15,07%.**

L'Àrea de **Ciutat Saludable i Sostenible** amb el 15,75% de queixes, n'ha rebut relatives a manteniment i poda d'arbres, estat de l'espai, neteja, demandes de reubicació de contenidors per les molèsties d'olors, queixes per contaminació acústica ocasionades per la realització d'obres, pels camions del servei de recollida de residus, o per deficient funcionament d'un compressor.

Altres queixes de l'àmbit de salut pública plantegen alertes per necessitat d'eliminar diverses plagues d'insectes, paneroles o rosegadors. D'altres també denuncien males pràctiques dels amos de gossos, no respectuosos amb l'espai comú compartit, com deixar orinar en qualsevol indret, ja sigui entrades d'habitatges, espais de joc d'infants, etc.

Si ens fixem en l'Àrea de **Ciutat Segura**, amb un 15,07% de queixes comptabilitzades, destaquen les que manifesten desacord amb sancions imposades per la policia local, per la presumpta vulneració de la normativa de trànsit, així com per incomprensió d'algunes sancions incoades quan no s'han verificat amb suficients proves els fets sancionats.

L'Àrea d'**Aliances i Govern Intern** aplega el 14,38% del total de les queixes registrades, de les quals, quantitativament, hem de fer especial menció a les que tenen a veure amb el desacord amb el recàrrec de l'IBI d'immobles desocupats i errades en la gestió de l'IBI social; i amb el fet d'haver girat erròniament alguns rebuts de taxes de residus. També algunes queixes manifesten desacord amb el fet que les taxes de residus comercials les carreguin a la propietat del local en comptes de fer-ho al titular de l'activitat.

Un altre nombre important de queixes ha plantejat desacords amb embargaments i cobraments de recàrrecs improcedents de taxes i tributs. També, com ve sent habitual, ha estat objecte de queixa el desacord amb resolucions de reclamacions patrimonials. Davant d'aquest fet la ciutadania només té l'opció de la via contenciosa, la qual descarta la majoria de persones perquè és

massa costosa i lenta. Recomanem que, abans de desestimar-les, s'observin amb detall, tenint en compte la globalitat i el context dels fets i que es motivi amb més cura el rebuig. Tanmateix, sabem amb certesa que alguna reclamació patrimonial desestimada inicialment ha prosperat judicialment.

**És denominador comú de totes les àrees de l'Ajuntament la queixa per manca de resposta o resposta fora del termini preestablert. Cal posar atenció i resoldre aquesta mala praxi.**

S'han classificat en l'apartat tipificat d'**Altres**, les queixes que corresponen a expedients derivats a altres organismes i/o administracions. Es van fer informes de 7 queixes que es van derivar a la Sindicatura de Greuges de Catalunya, queixes sobre deficiències de funcionament en sanitat i educació. 14 queixes corresponien a diversos organismes.

Com en anteriors informes hem de reiterar novament, que és denominador comú de totes les àrees municipals la queixa per manca de resposta o resposta fora del termini preestablert.

Per la seva rellevància quantitativa i reiterativa considerem que aquests problemes detectats quant a les respostes són difícils d'entendre des de la perspectiva del dret al bon govern. Cal posar atenció i resolució a aquesta mala praxi.

**La contaminació acústica és una de les problemàtiques més prevalents, perquè la sensibilitat social sobre els efectes del soroll ha crescut i està vinculat amb el dret a la convivència, el dret a la ciutat, el dret al medi ambient i el dret al descans que convé preservar.**

Amb caràcter general, és necessari recordar que el soroll és un agent contaminant, amb efectes perjudicials múltiples per a la salut de les persones i per al medi ambient. La contaminació acústica i el dret a la ciutat és una de les

problemàtiques més prevalents, perquè la sensibilitat social sobre els efectes del soroll ha crescut i està vinculat amb el dret a la convivència, el dret a la ciutat, el dret al medi ambient i el dret al descans que convé preservar, adoptant les mesures que siguin necessàries per evitar que aquestes molèsties afectin veïns i veïnes. La contaminació acústica no és una qüestió menor, produeix un deteriorament de la qualitat ambiental i té efectes perjudicials per a la salut de tothom qui es veu sotmès a la incidència d'un nombre excessiu de decibels. Les queixes relatives al desacord amb la ubicació permanent d'uns contenidors, pel seu impacte per males olors, brutícia... també té afectació amb el dret a la salut.

Persisteix el bloc de queixes relacionades amb l'accés a un habitatge social o de lloguer assequible, una realitat que interpel·la aquelles administracions que, com la Generalitat, són competents en la construcció i promoció d'habitatge públic; i el seu dèficit, moltes dificultats per a l'accés a un habitatge. Ha de ser objectiu prioritari ampliar l'oferta i la provisió d'habitatge assequible, encara que el repte sigui monumental.

**Treballar per al benestar de tothom, fent front a l'augment de les desigualtats socials, exigeix seguir implementant polítiques que posin l'accent en l'àmbit social.**

La prevalença de queixes en l'àmbit de les polítiques socials assenyalen les dificultats de les administracions per donar respostes adequades a les necessitats socials de la població. Els serveis socials són àmbits amb necessitats especials d'atenció que han de tenir en compte les necessitats i els drets de les persones i per facilitar l'atenció i l'eficiència en aquests serveis s'haurien d'integrar i coordinar tots els recursos als quals pot accedir la població que els requereixi. Sovint la situació de vulnerabilitat pot limitar la capacitat de les persones d'accedir a prestacions necessàries per donar resposta a les seves necessitats. Alguns dels obstacles són el desconeixement, la manca d'habilitats per gestionar l'accés a les prestacions, el

caràcter restrictiu dels requisits d'accés, els problemes de funcionament dels serveis o les traves burocràtiques.

Respecte a les queixes sobre qüestions tributaries com són els deutes, tot i sabent que és deure ciutadà assumir les responsabilitats tributàries, no s'exonera l'Administració del deure de garantir un sistema tributari just i redistributiu, que tingui en compte la capacitat econòmica del contribuïent i les seves necessitats. Amb caràcter general, les administracions ordenen i apliquen tributs d'una manera rígida, sovint amb manca d'empatia envers la múltiple casuística econòmica, social i personal que pot afectar les persones amb deutes tributaris que tenen la voluntat de pagar-los però que no ho poden fer amb les condicions establertes per l'Administració (de terminis, interessos de demora, etc.).

Davant la resolució d'un greuge, d'una resolució o una actuació s'hauria d'incorporar un component d'anàlisi amb visió social de les problemàtiques i del context de les queixes en cada cas. Com salvant les distàncies, ja s'està imposant en l'àmbit de la salut el qual es recomana incloure als determinants socials en la història clínica dels pacients, com un factor d'impacte i d'afectació sobre la salut de les persones.

**Davant la resolució d'un greuge, s'hauria d'incorporar un component d'anàlisi amb visió social de les problemàtiques i del context que ha generat la queixa.**

Per a la Sindicatura és fonamental conferir sentit als drets de proximitat, fent-los efectius i garantint que els diferents àmbits de l'Administració municipal responguin a aquest criteri. De res no serveix proclamar un dret si no hi ha un resultat pràctic i tangible d'allò que es diu. Cal reconèixer que en aquesta tasca no sempre és fàcil vetllar, des de la perspectiva dels drets humans, preservar les columnes bàsiques de l'estat del benestar: accés i garantia d'habitatge digne, educació inclusiva i en igualtat i sanitat; a més de l'atenció a la gent gran, la dependència, els drets de les dones, la mobilitat i accessibilitat, i la millora dels procediments administratius per evitar

resolucions injustes i discriminatòries.

Les dues darreres dècades, s'ha produït un empobriment de la població per efecte de les crisis econòmiques de 2008 i de la pandèmia, a més de l'efecte de la conjuntura global que ha contribuït a augmentar la inflació. El cost de la vida ha augmentat per sobre de les rendes de les famílies. Catalunya se situa entre els països europeus amb una taxa de privació material i social severa més elevada. Tant a Europa com a Catalunya la desigualtat és ara més acusada que fa trenta anys. Però hi ha una notícia esperançadora i és que un recent estudi que analitza com es van fent realitat els objectius de desenvolupament sostenible, situa Sant Boi com la ciutat d'Espanya que més contribueix a la reducció de les desigualtats amb accions per combatre desigualtats per raó de gènere, edat, discapacitat, i també obté bona puntuació en altres objectius com aliances, salut i benestar, fi de la pobresa, treball digne i creixement econòmic.

Els efectes del canvi climàtic amb fenòmens meteorològics com sequeres, inundacions i onades de calor, són el resultat d'avançar el model d'economia a qualsevol preu i sense valorar l'impacte mediambiental a escala global. En conseqüència, per afrontar el repte de la sostenibilitat és necessari promoure un model de desenvolupament que integri mesures de mitigació dels efectes del canvi climàtic en totes les accions.

De l'enquesta anònima que avalua el grau de satisfacció del servei que ofereix la Sindicatura municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat, encara que hi ha una valoració més detallada a l'apartat corresponent, volem destacar que el 79% (94% al 2022) de les respostes rebudes manifesta que recomanaria sempre o en algun cas a les persones que poguessin tenir algun problema amb l'Ajuntament que s'adrecessin a la Sindicatura per resoldre'l.

**El 87% de persones van manifestar estar d'acord o parcialment d'acord respecte la resposta o resolució dictada per part de la Sindicatura.**

Respecte al grau d'acord amb la resposta o resolució dictada per part de la Sindicatura, el 87% de persones van manifestar estar-hi d'acord o parcialment d'acord, un 56% al 2022. I quant a l'interès i les gestions realitzades per resoldre'ls respecte als problemes formulats per la Sindicatura el 61% opina que és positiva, i acceptable un 39%.

Igualment interpretem com a positiu que hi ha un 28% de persones que es torna a adreçar a la Sindicatura per formular una queixa o demanda d'informació diversa.

La Sindicatura és una Institució que està al servei de tota la ciutadania de la nostra ciutat per donar veu a les seves propostes, respondre les seves consultes i tramitar les reclamacions, en segona instància, respecte a l'atenció rebuda o a actuacions per part dels serveis municipals. És el nostre objectiu que cap persona no quedi desatesa o en situació d'indefensió davant de l'Administració municipal, intervenint directament en les reclamacions relacionades amb l'Ajuntament, o bé derivant a la Sindicatura de Greuges de Catalunya o al Defensor del Pueblo les queixes que excedeixen el nostre àmbit competencial.

Des de la Sindicatura de Greuges sempre hem posat en valor la bona predisposició de totes les àrees de l'Administració municipal amb qui es relaciona la institució, tant pel que fa a la tramitació de les queixes com pel que fa a la receptivitat dels suggeriments. Però tot i així, contínuament hem de fer pedagogia de la nostra funció, que és defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques dels ciutadans de Sant Boi de Llobregat d'acord amb els principis de legalitat i equitat, i supervisar les activitats de l'Administració amb independència i equitat. Els expedients de queixa i les iniciatives d'ofici en són l'exemple.

Quant al grau d'acceptació per part de l'alcalde, a la data de presentació d'aquest informe, només resta pendent d'acceptació una actuació d'ofici, les altres dues van ser acceptades, així com les tres resolucions. En anteriors informes

expressàvem que es dilatava massa el termini de valoració de les recomanacions, i es de justícia valorar positivament que s'hagi fet l'esforç d'agilitar el termini de resposta i d'execució.

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

- Situar la ciutadania en el centre de la seva intervenció, donant respostes integrals a les seves necessitats. El dret a una bona Administració es fonamenta, en part, en el dret de les persones a accedir a les administracions i als serveis; una Administració transparent i accessible.

- Cal que l'Administració sigui més propera i amable, sense dilacions indegudes; cal reduir el temps de resposta excessivament llarg; cal que sigui més eficaç i comprensible.

- Agilitar el funcionament de l'Administració municipal i respondre a totes les comunicacions, instàncies o suggeriments que li faci arribar la ciutadania, dins del termini i de la forma escaient, atès el deure legal que té l'Administració de fer-ho; respectar els terminis màxims establerts a la Llei d'accés a la informació pública; subministrar la informació dins del termini.

- Millorar la coordinació interdepartamental entre les diferents àrees per gestionar les queixes de manera integral, més efectiva i coherent.

- Revisió de procediments: realitzar una anàlisi intern dels processos administratius per identificar punts crítics i implementar millores, simplificar actes administratius, eliminar burocràcia; dotar de prou mitjans el servei que tramita els procediments perquè els expedients puguin ser resolts dins del termini i de la forma escaient.

**Cal realitzar una anàlisi intern dels processos administratius per identificar punts crítics i implementar millores, com per exemple simplificar tràmits administratius, eliminar burocràcia; millorar la coordinació...**



Així mateix, la Sindicatura, amb la voluntat de continuar treballant amb tots els actors rellevants, com són les entitats i les associacions de la ciutat i d'àmbit català, així com també amb les sindicatures locals aplegades en el FòrumSD i amb la Síndica de Greuges de Catalunya, la Sra. Esther Giménez-Salinas, vam promoure diverses iniciatives i actes per tractar temes com l'habitatge, l'empadronament, els drets humans, com va ser la xerrada commemorativa sobre la Declaració Universal de Drets Humans amb la participació de l'Adjunt del Síndic de Catalunya que, per malaltia del ponent es va, ajornar, i està pendent de tornar-se a programar. També amb la col·laboració d'ECOM (coordinadora d'entitats de la discapacitat) vam fer un acte de divulgació que duia per títol: *Com podem actuar quan es vulneren els drets?*

L'any 2023 vam participar en un grup de treball amb diferents defensories locals, amb la Síndica de Greuges de Catalunya i amb l'Observatori del Sistema Penal i dels Drets Humans de la Universitat de Barcelona, amb l'objectiu d'aprofundir en el coneixement de les necessitats i l'atenció de les famílies de les persones empresonades residents a Barcelona i la seva Àrea Metropolitana i aportar solucions. A l'octubre de 2023, en l'espai de l'antiga presó Model de Barcelona es va presentar públicament aquest treball monogràfic.

He de dir que he anat combinant l'activitat de la Sindicatura amb la presidència del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya (FòrumSD), i que des del passat mes març va finalitzar el mandat de la Presidència.

El FòrumSD fa un parell d'anys vam redactar un projecte de llei per disposar d'un marc regulador comú per a les sindicatures, i amb el vistiplau de la majoria de grups polítics s'estava en fase de tramitació al Parlament, però amb l'avançament electoral es va aturar l'oportunitat d'aprovar la Llei de Sindicatures i Defensories. Continuarem intentant-ho.

**El Fòrum de sindicatures i defensories locals de Catalunya vam treballar per avançar en la tramitació i aprovació de la Llei de sindicatures municipals, malgrat els esforços no ha estat possible en dissoldre's el Parlament de Catalunya per l'avançament electoral. Continuarem intentant-ho.**

Les sindicatures de greuges locals, com a mecanismes de garantia dels drets humans a la ciutat, no ens podem quedar al marge d'aquests processos de transformació social i tendències reaccionàries que posen en qüestió els avenços en drets socials i polítics, com es va confirmar amb els resultats de les darreres eleccions europees, amb l'increment de les opcions de dreta radical; opcions que donen receptes esquemàtiques i màgiques a qüestions complexes com la crisi econòmica, o bé negant l'existència de problemes com en el cas del canvi climàtic i la crisi ecològica.

Ara que hi ha una amenaça real per segregar i dividir els ciutadans en funció de l'origen, tant des de la Sindicatura com des de la societat cal oposar-se a aquesta temptativa amb fermesa. Si els consensos de contenció es trenquen deixarà de tenir significat parlar de drets de la dona, de persones vulnerables, d'infants en risc d'exclusió, de salut mental, d'ajuts a la gent gran, de ciutat acollidora, de pobresa energètica, d'habitatge digne, del dret a una bona administració i de moltes altres qüestions. En definitiva, les bases amb les quals la Sindicatura treballa per garantir els drets i les llibertats de la ciutadania.

**Les sindicatures de greuges locals, com a mecanismes de garantia dels drets humans a la ciutat, no ens podem quedar al marge d'aquests processos de transformació social i tendències reaccionàries que posen en qüestió els avenços en drets socials i polítics,**

Davant l'eclosió de les opcions reaccionàries de marcar diferències, generar prejudicis, aïllar i classificar, és necessari disposar de polítiques que acullin, reconguin i respectin les diferències.

La vulneració dels drets humans és interseccional tant per raó de gènere, com de classe social, procedència i diferents categories.

Enfront de l'hegemonia cultural i l'individualisme cal reforçar i promoure el compromís col·lectiu enfortint trames comunitàries, perquè les persones soles i aïllades són més febles davant els infortunis i els problemes socials. Les persones amb vinculacions socials i organitzades col·lectivament són la base de les fortaleses comunitàries.

Cal estar amatents i fer prevenció davant l'increment de posicionaments discriminatoris, de prejudicis, de vulneració de drets, perquè com fa anys va advertir Nilde Iotti, partisana, redactora de la Constitució Italiana, primera presidenta del Parlament italià i promotora de moltes lleis per a les dones: Sobretot penseu que els drets s'han de vigilar, perquè no són eterns. Vigileu els vostres drets i tingueu-los ben lligats, perquè ningú no se'ls endugui. La història demostra que poden desaparèixer d'un moment a l'altre, si no en tenim cura i els defensem.

**“Sobretot penseu que els drets s’han de vigilar, perquè no són eterns. Vigileu els vostres drets i tingueu-los ben lligats, perquè ningú no se’ls endugui.” N. Iotti**

Des d'aquestes pàgines donem les gràcies a totes les persones treballadores de

l'Ajuntament per la seva feina del dia a dia i pel seu suport a la institució, amb especial menció a les persones de l'equip municipal d'atenció a les persones EMAP, de l'equip de Salut Pública i Medi Urbà i Sostenibilitat; així com també un reconeixement per a l'alcalde, els regidors i les regidores, cadascú des de la seva perspectiva, per la seva tasca i compromís amb Sant Boi de Llobregat. Un agraïment a l'Olga Villaluenga, per la seva feina i per la seva implicació amb les persones que s'adrecen a la Sindicatura; i a l'Albert Lladonosa estudiant en pràctiques de la UB donar-li les gràcies per les seves aportacions i per ajudar en la millora de la presentació gràfica d'aquest Informe.

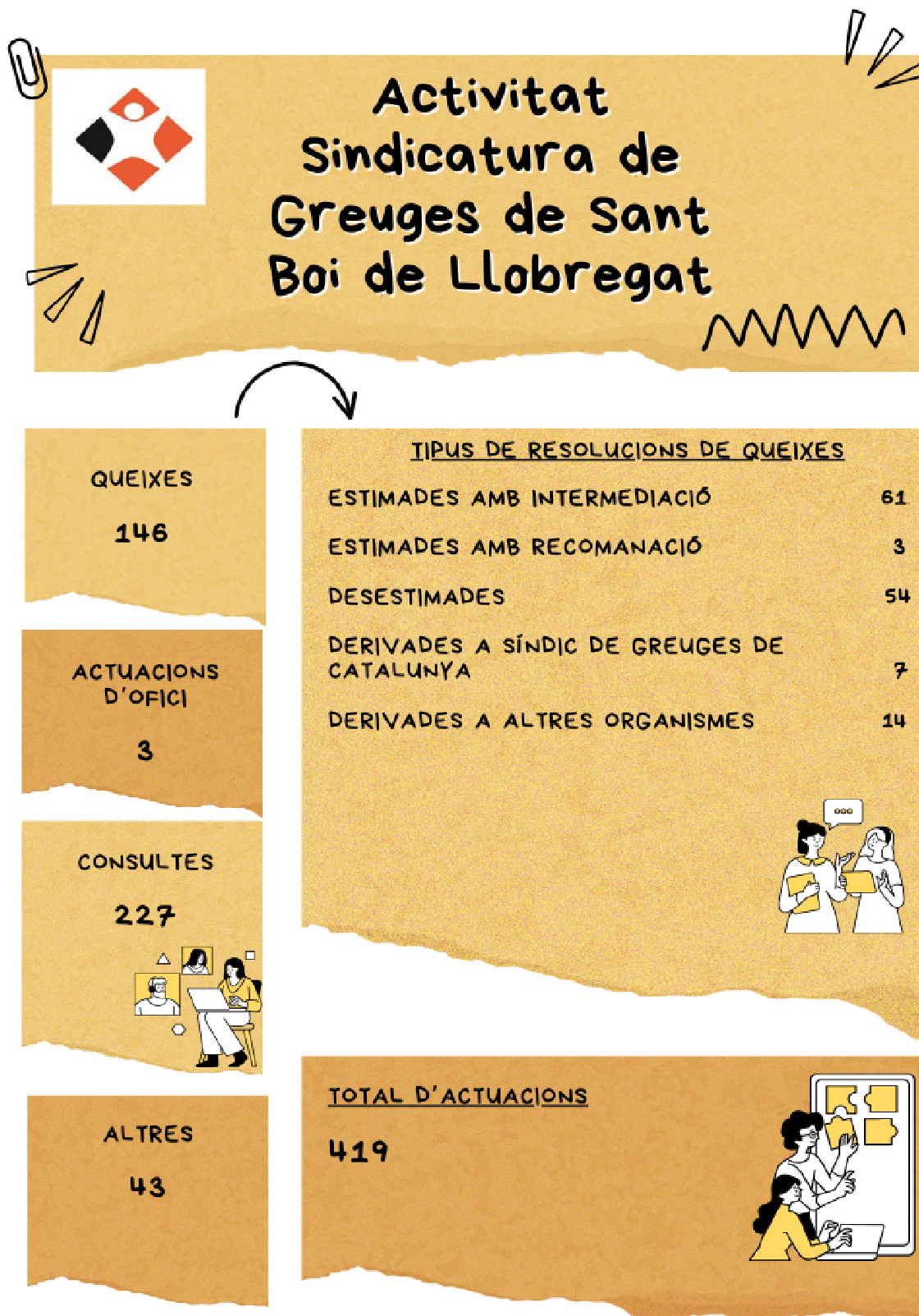
Reafirmo el meu compromís personal amb la institució, i una de les prioritats és seguir escoltant la gent, especialment les persones més vulnerables, i seguir trepitjant el carrer. Com ja vam dir en una altra ocasió la ciutat és un llibre que es llegeix amb els peus.

Som la institució que té per objectiu la defensa de drets i estem per ajudar, i volem agrair a totes les persones que s'han adreçat a la Sindicatura per la confiança dipositada, i per extensió a tots els veïns i les veïnes i les entitats de Sant Boi de Llobregat.

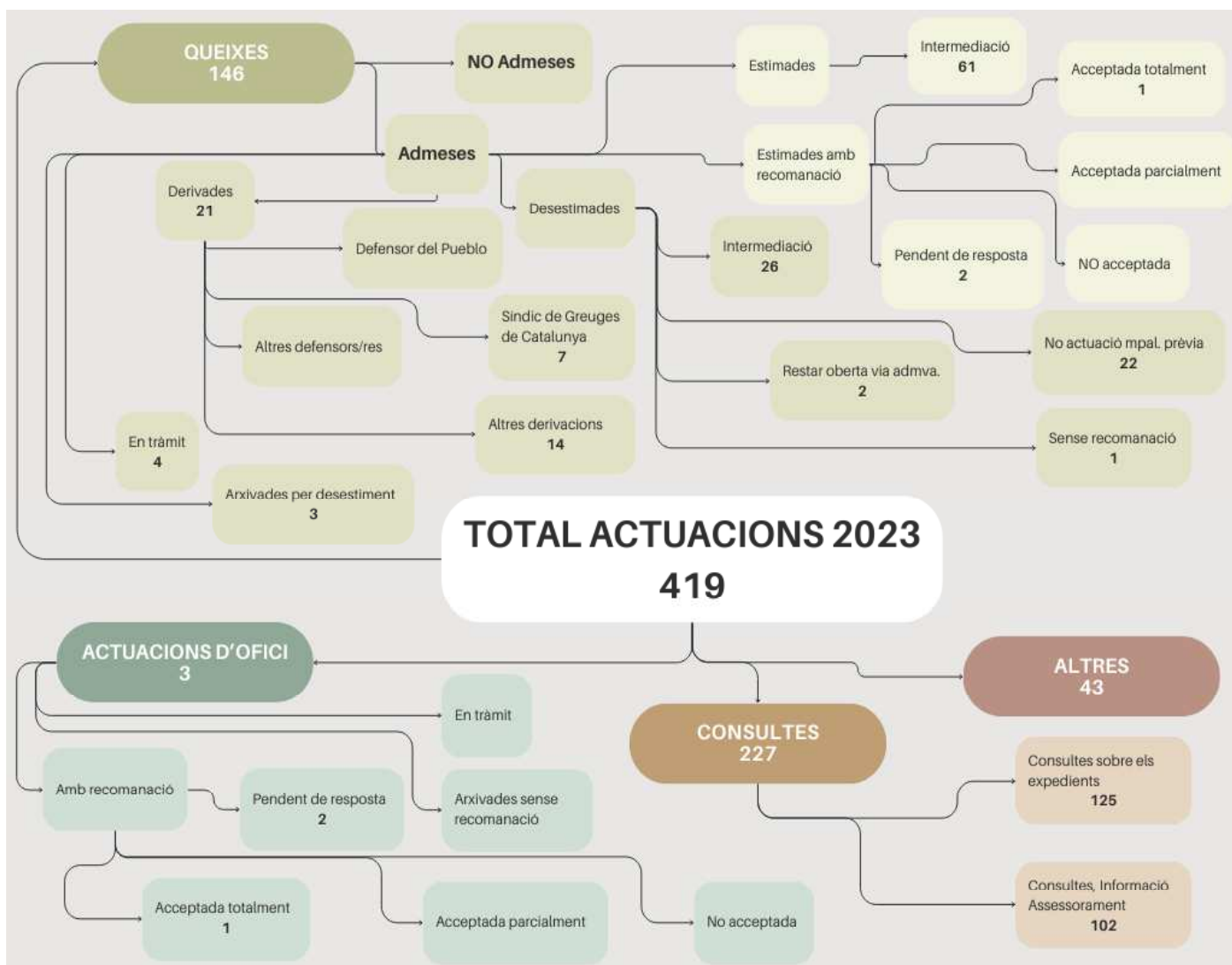
Dolors Vallejo Calderón  
Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat

Juny 2024

**QUADRE DE CLASSIFICACIÓ DEL TOTAL D'ACTUACIONS**

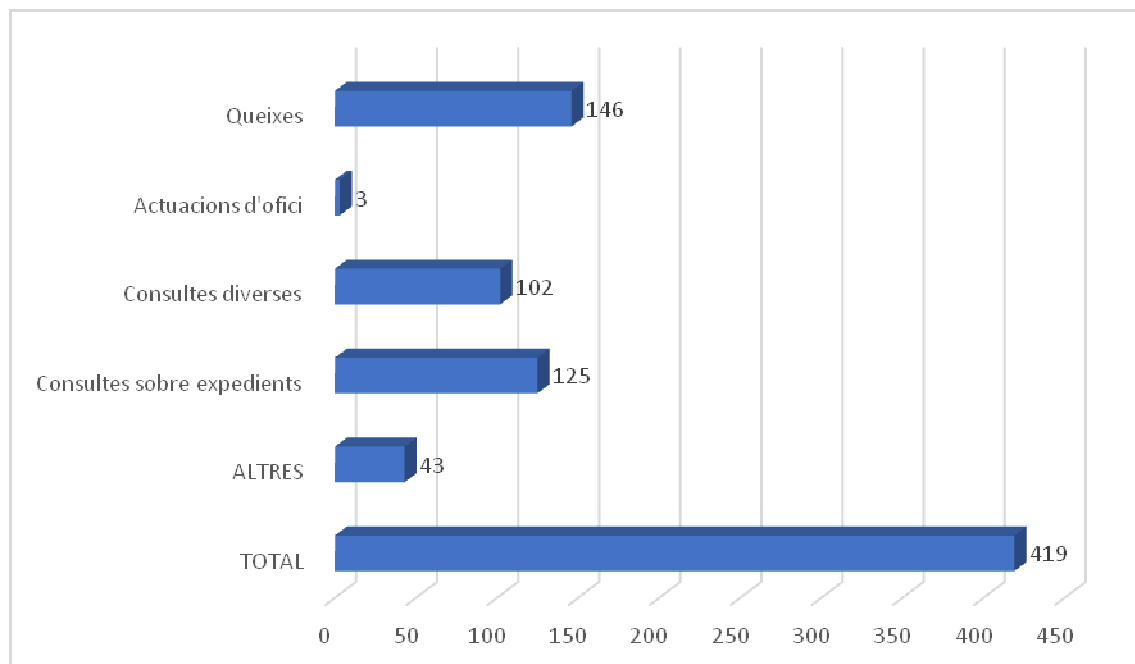


**DIAGRAMA DE FLUX DEL TOTAL D'ACTUACIONS**

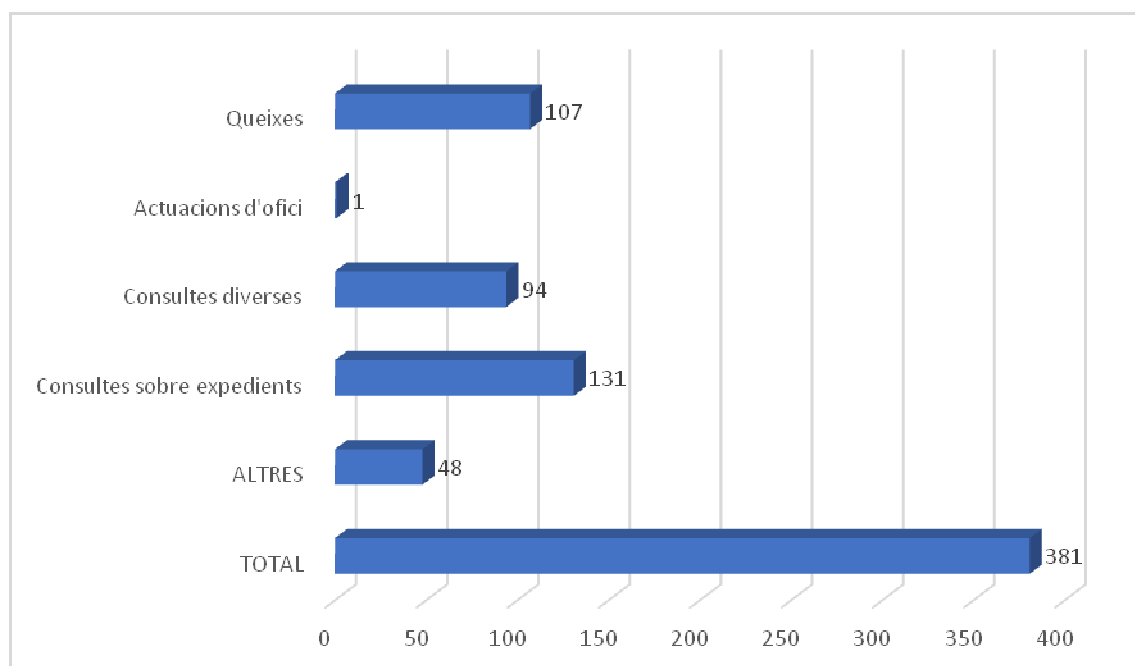


**GRÀFIC 1A**

**RESULTAT DE LES ATENCIONS 2023 = 419**

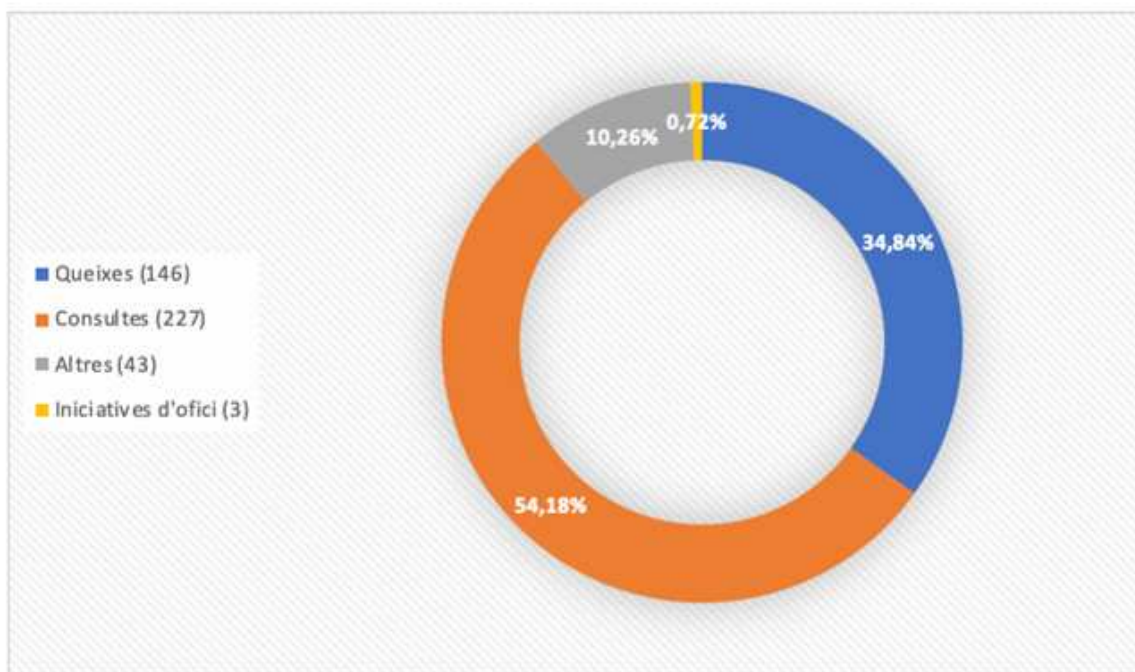


**RESULTAT DE LES ATENCIONS 2022 = 381**

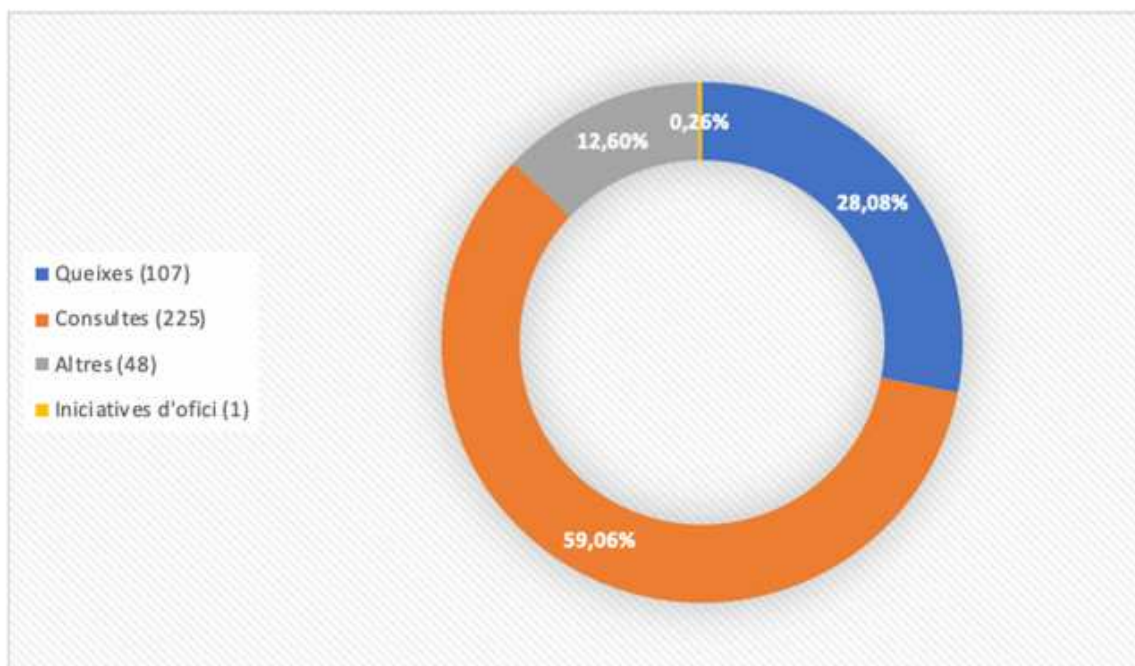


**GRÀFIC 1B**

**TOTAL D'ACTUACIONS REALITZADES 2023 = 419**

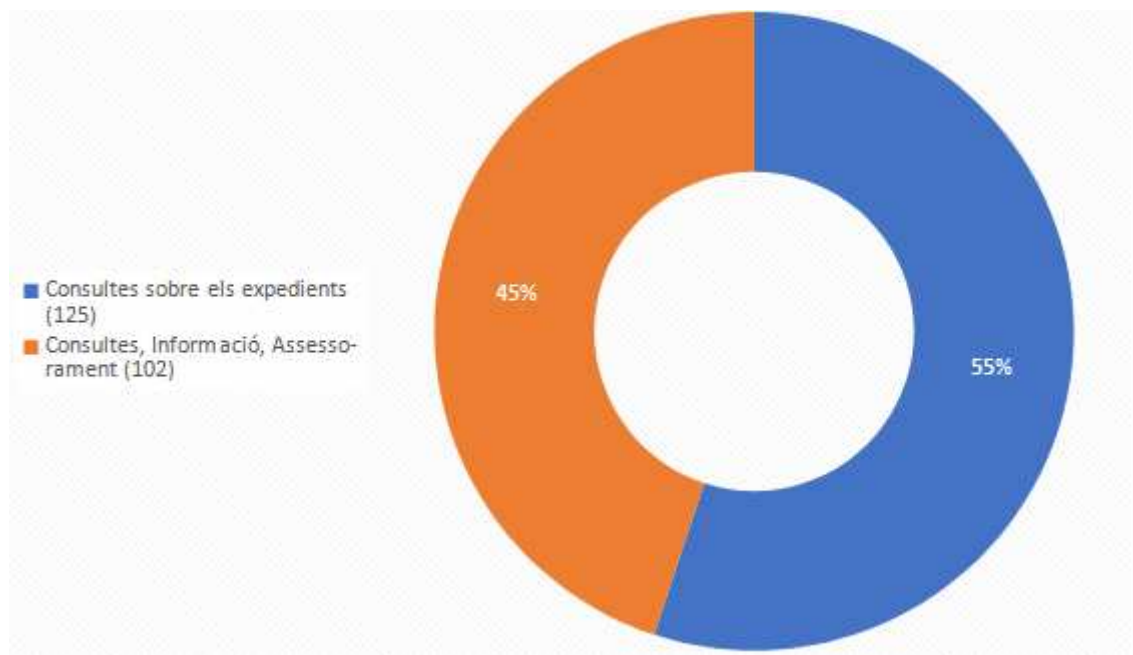


**TOTAL D'ACTUACIONS REALITZADES 2022 = 381**



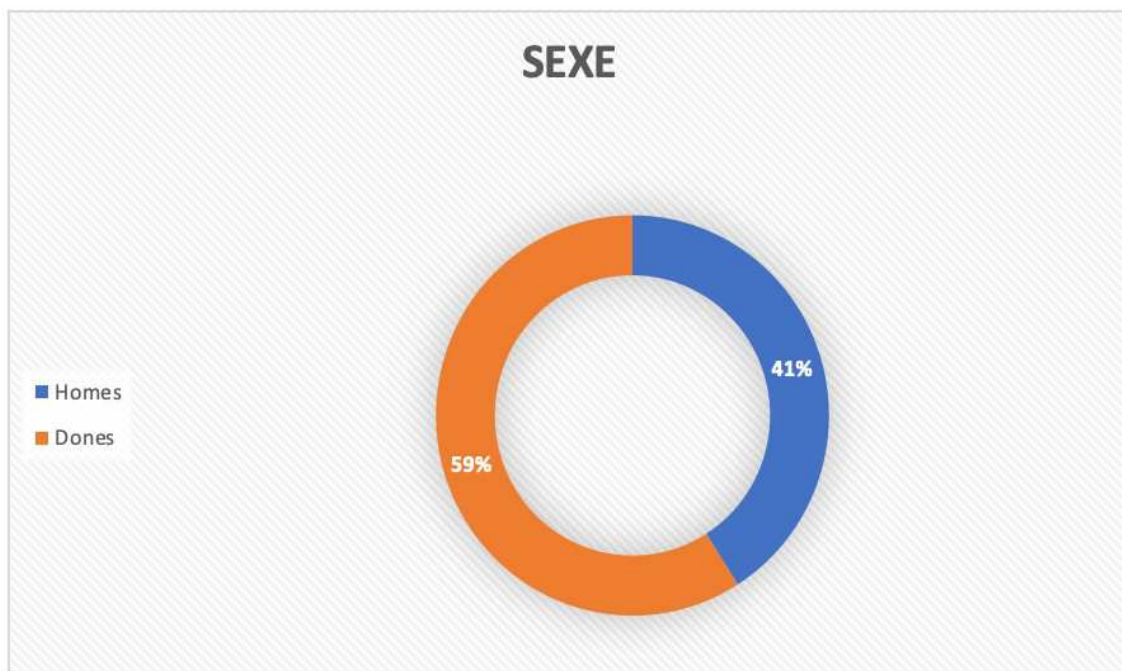
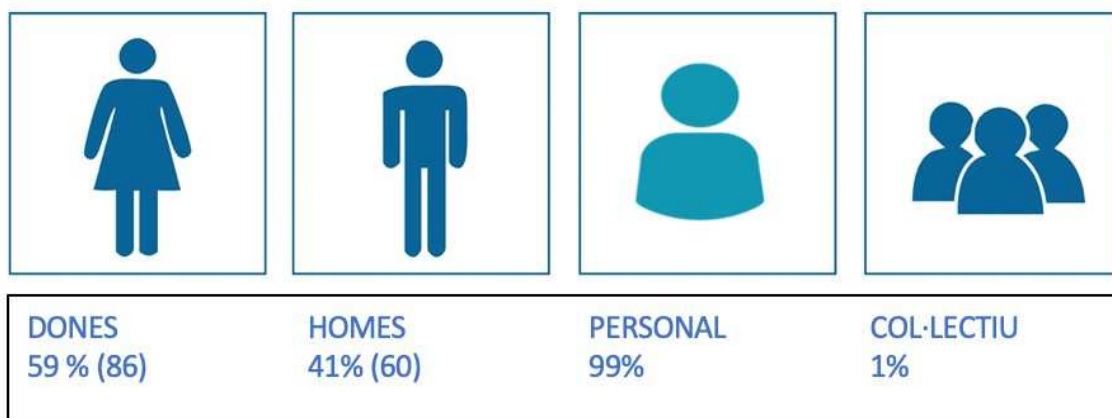
**GRÀFIC 1C**

**RESULTAT DE CONSULTES 2023 = 227**



**GRÀFIC 2**

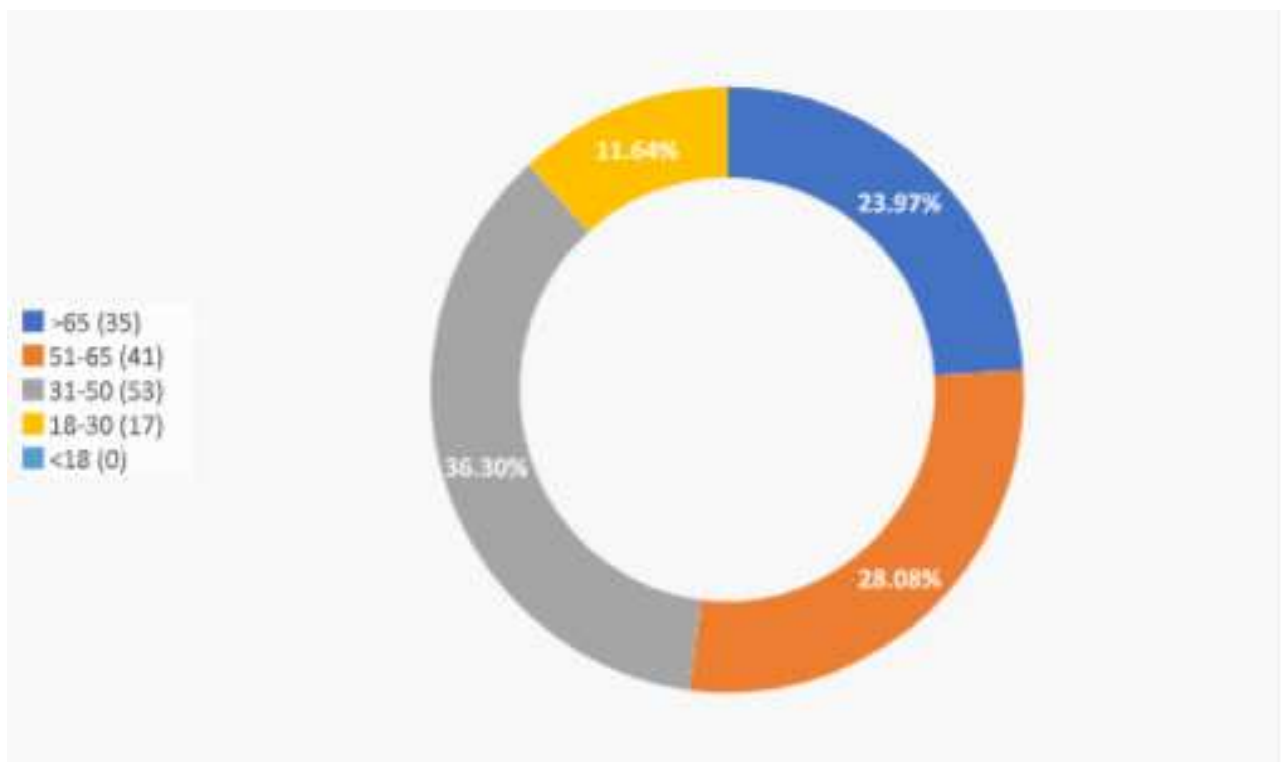
**QUEIXES PER RAÓ DE SEXE I TUPUS DE SOL·LICITANT 2023**





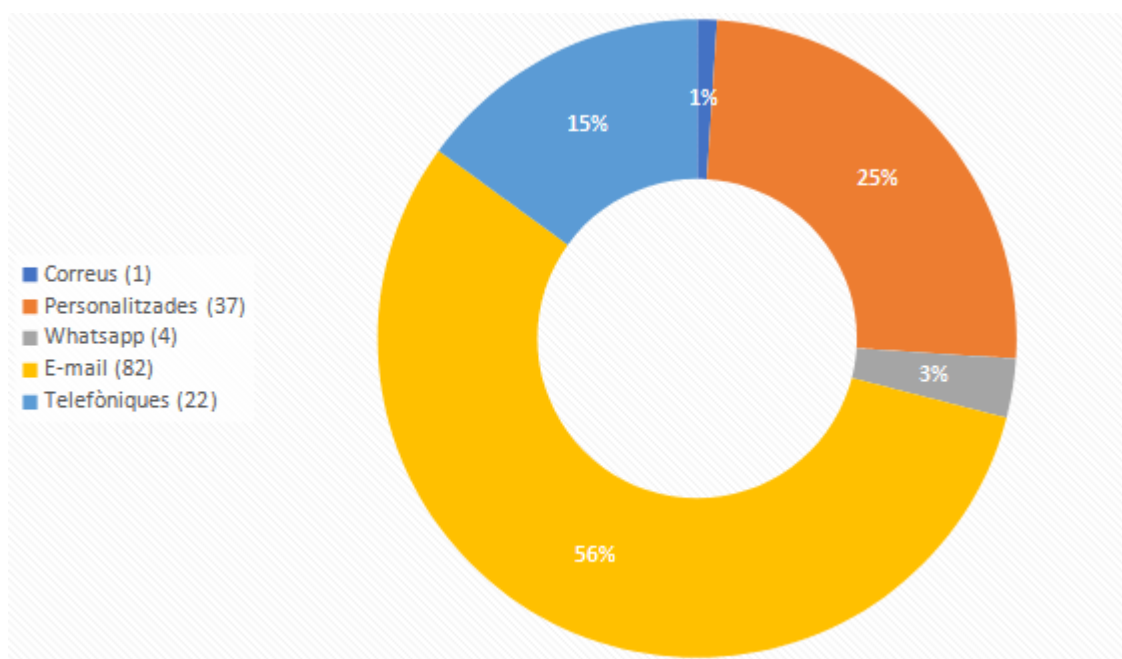
**GRÀFIC 3**

**QUEIXES PER FRANJA D'EDAT 2023**



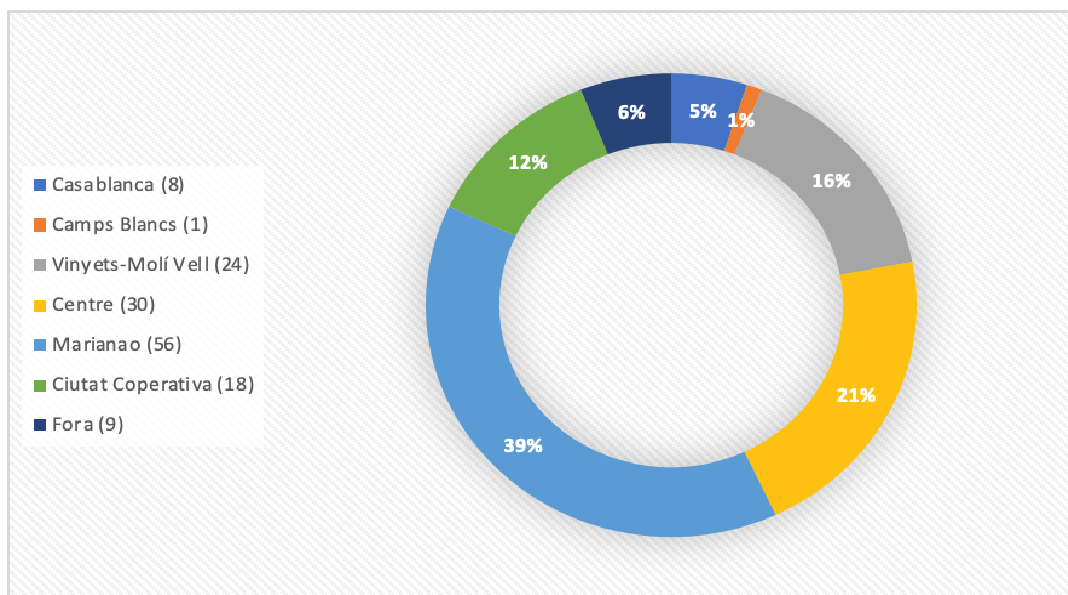
**GRÀFIC 4**

**RECEPCIÓ DE QUEIXES 2023**

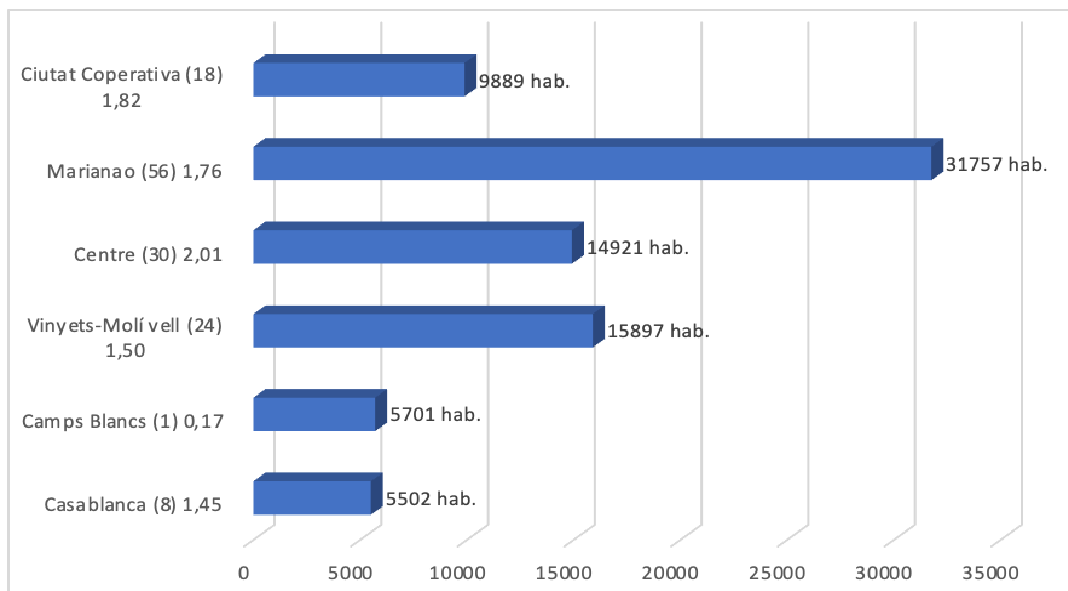


**GRÀFIC 5A**

**QUEIXES PER BARRI DE LA PERSONA SOL·LICITANT 2023**

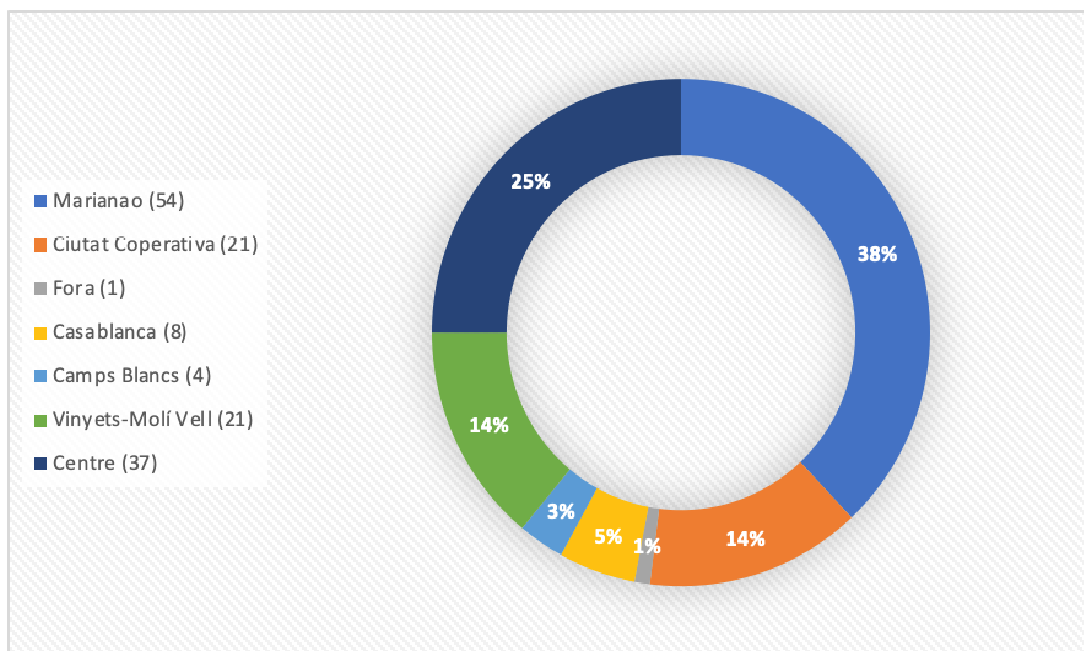


**QUEIXES PER CADA MIL HABITANTS I BARRI DE LA PERSONA SOL·LICITANT 2023 (%/00)**

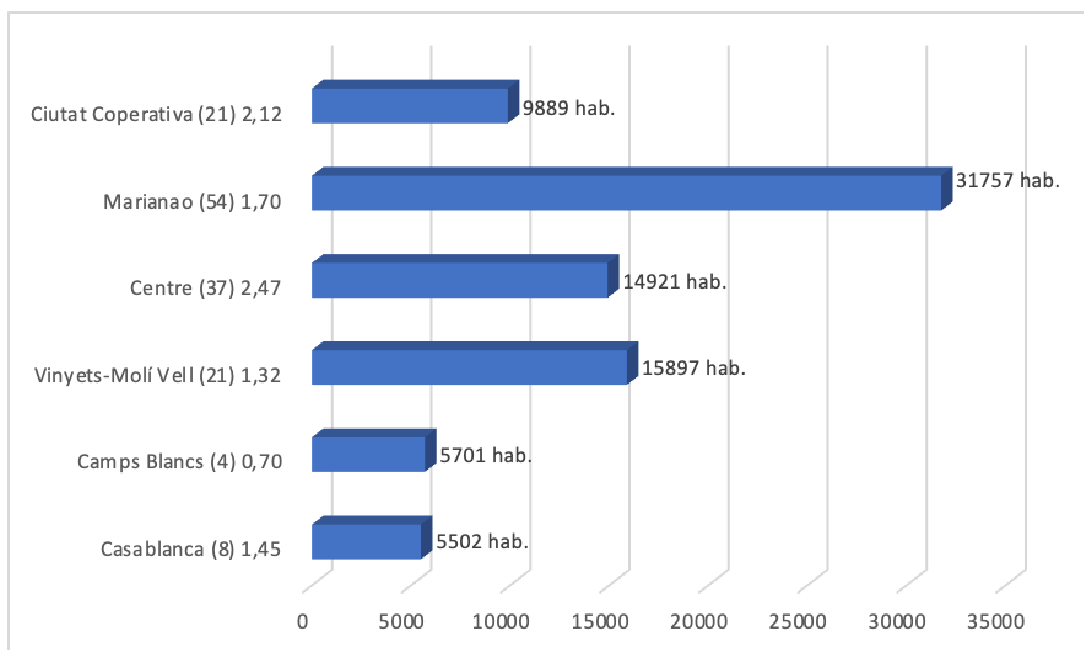


**GRÀFIC 5B**

**QUEIXES PER BARRI OBJECTE DE LA RECLAMACIÓ 2023**

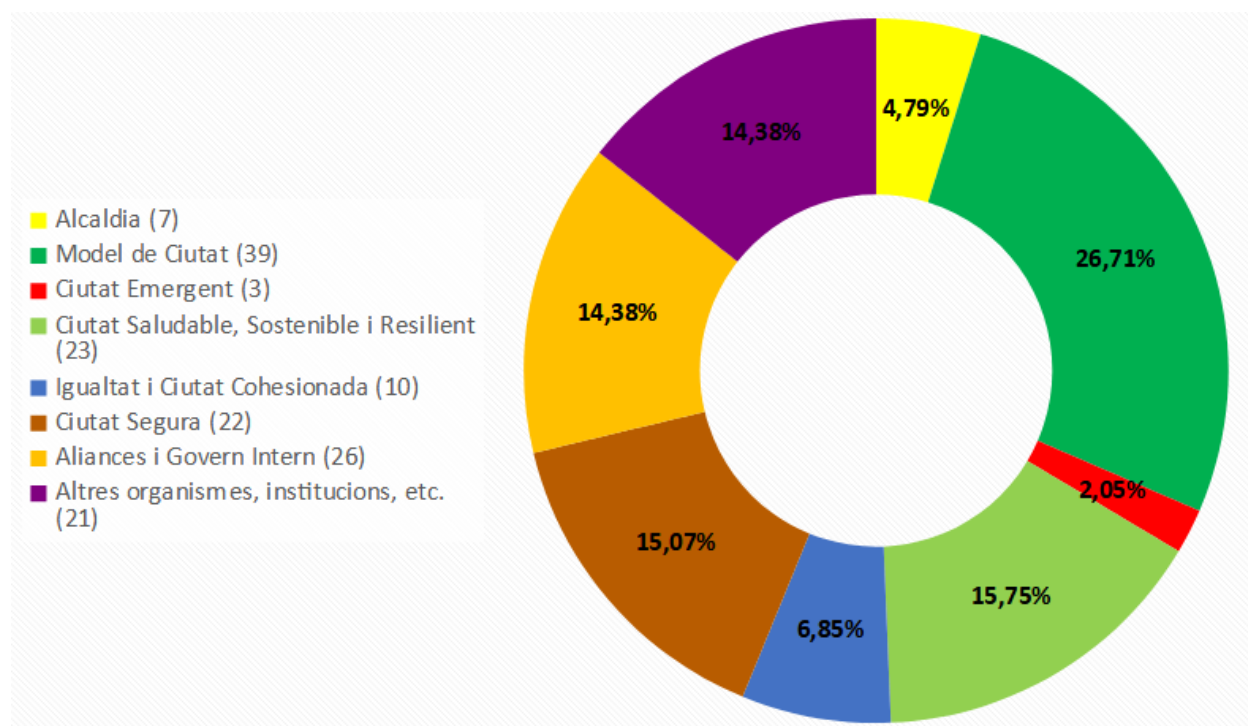


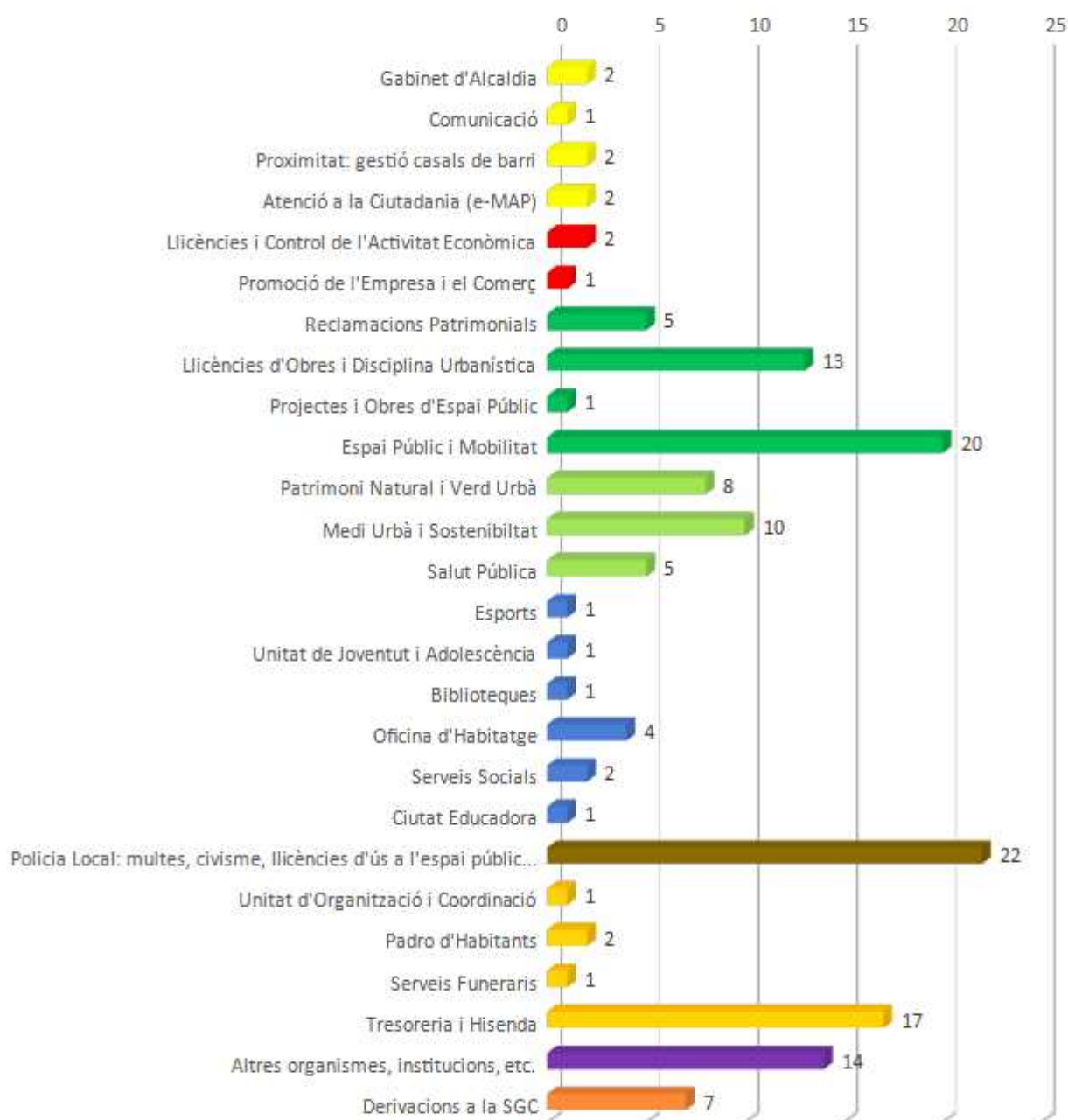
**QUEIXES PER CADA MIL HABITANTS I BARRI OBJECTE DE LA RECLAMACIÓ 2023 (°/00)**



**GRÀFIC 6**

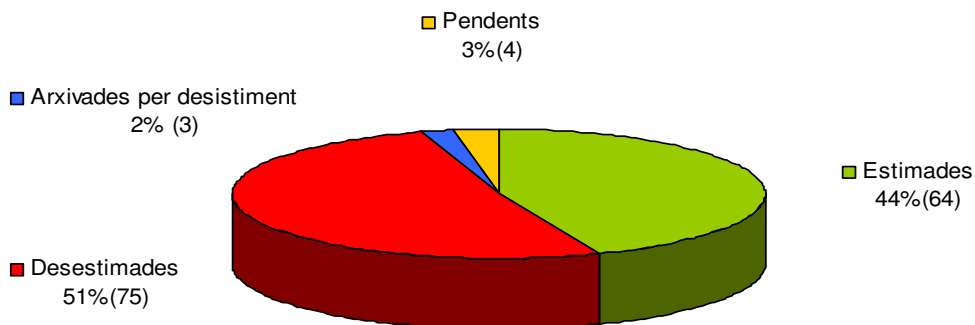
**TOTAL QUEIXES PER ÀREES 2023 = 146**



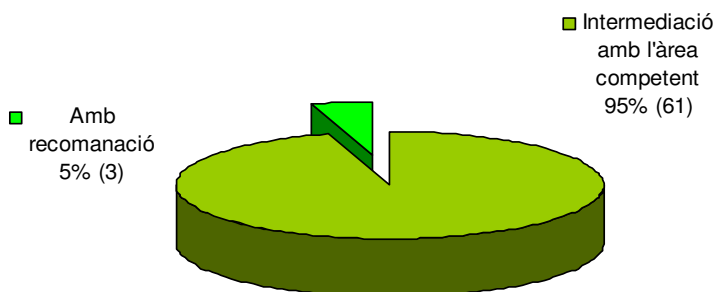
**GRÀFIC 7****TOTAL TIPOLOGIA DE QUEIXES 2023 = 146**

**GRÀFIC 8**

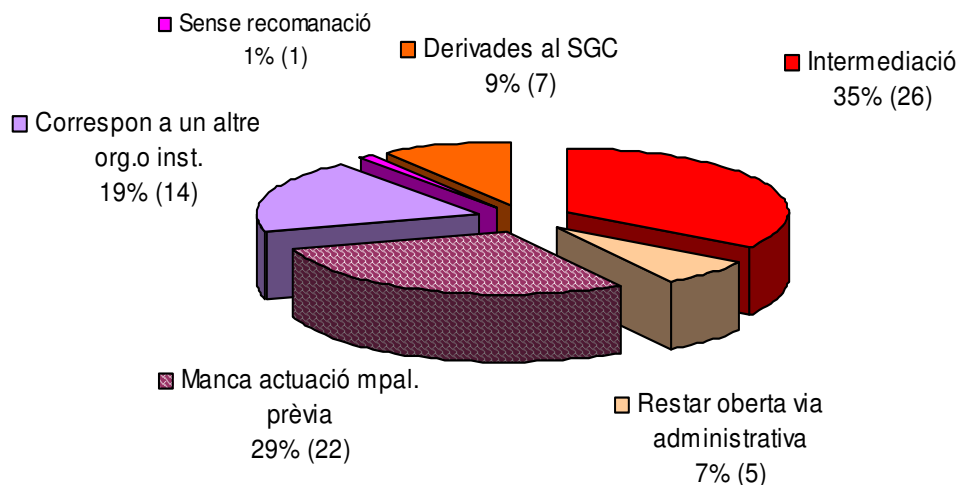
**ESTAT DE TRAMITACIÓ DE QUEIXES A 31/12/2023**



**ESTIMADES**

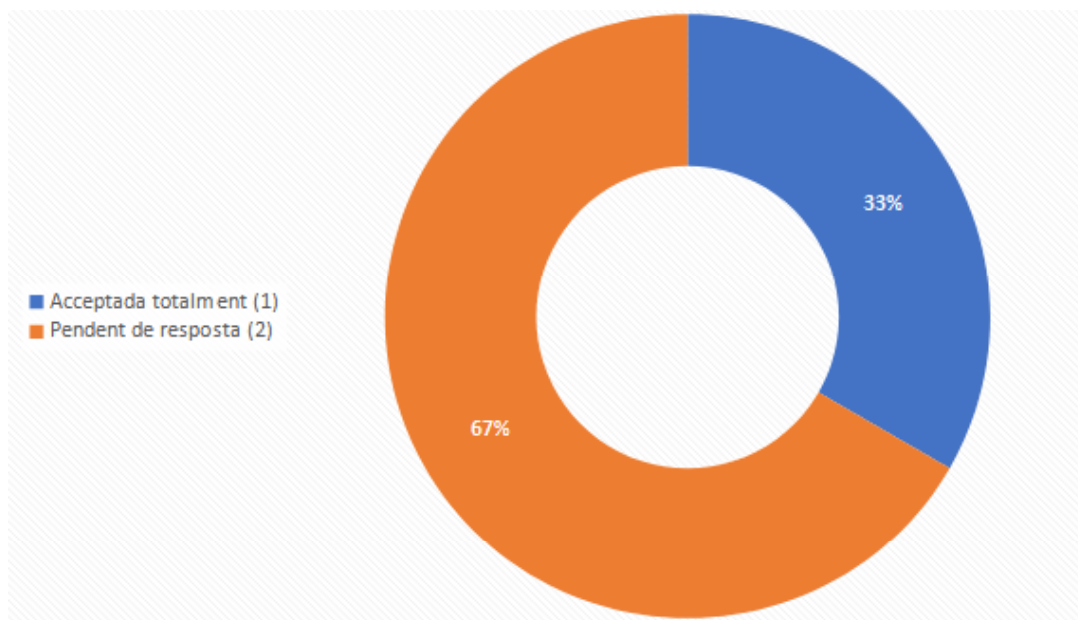


**DESESTIMADES**



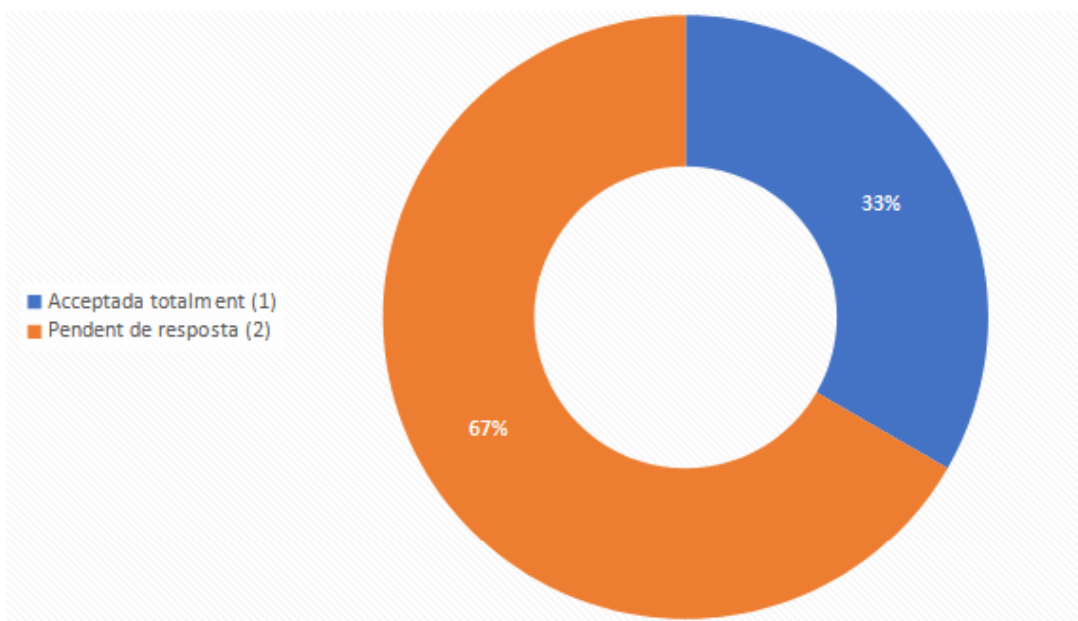
**GRÀFIC 9A**

**NIVELL D'ACCEPTACIÓ D'EXPEDIENTS DE RECOMANACIÓ PER PART DE L'ALCALDIA -2023**



**GRÀFIC 9B**

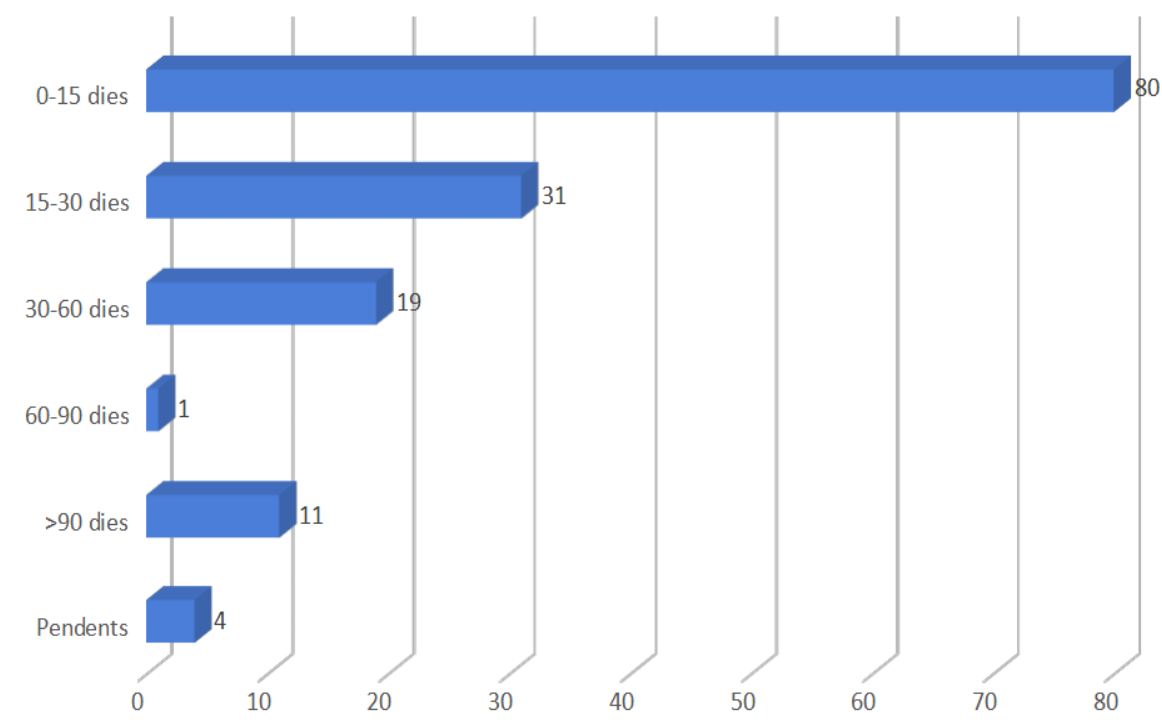
**NIVELL D'ACCEPTACIÓ DE LES ACTUACIONS D'OFICI PER PART DE L'ALCALDIA -2023**





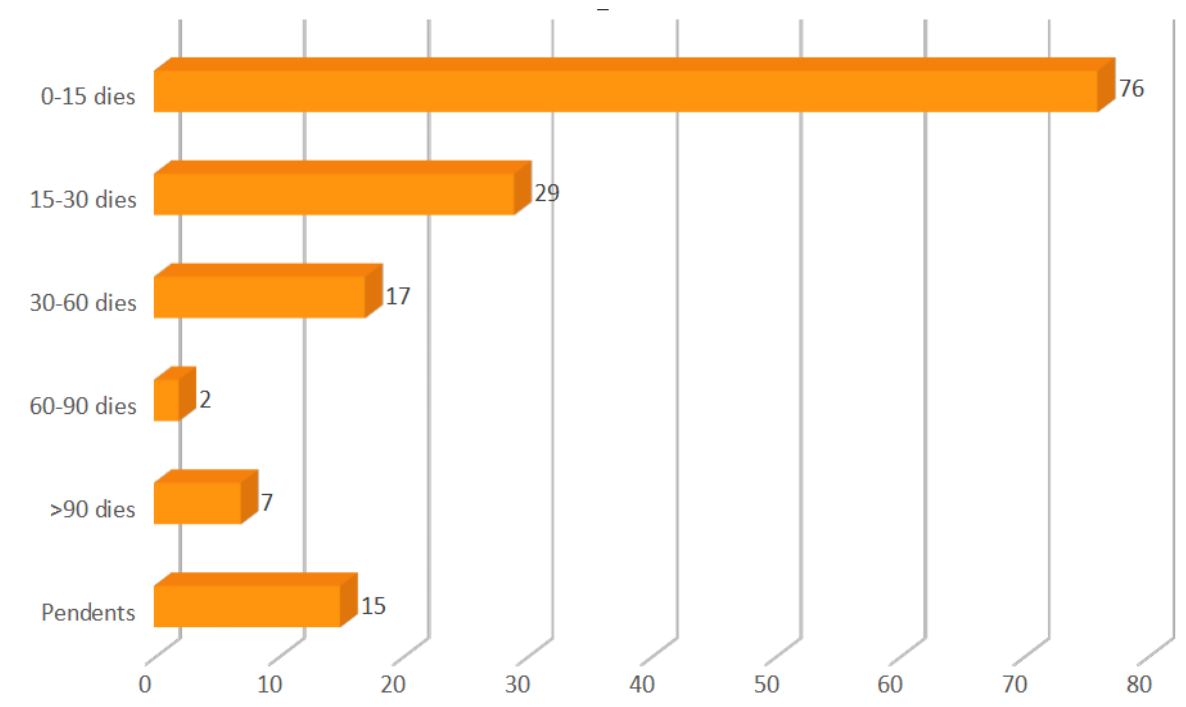
**GRÀFIC 10A**

**ENTRADA D'EXPEDIENTS FINS A LA RESOLUCIÓ PER PART DE LA SÍNDICA**



**EXPEDIENTS DES DE LA RESOLUCIÓ DE LA SMG FINS A L'EXECUCIÓ PER PART DE L'AJUNTAMENT**

**GRÀFIC 10B**



## ANÀLISI DELS GRÀFICS

### Resultat de les atencions –Gràfic 1A 1B 1C –

El nombre total d'**atencions** a la Sindicatura ha augmentat un 9,97%, passant de 381 al 2022 a 419 al 2023. Això reflecteix un increment general del nostre servei per part de la ciutadania que ho percep com a una bona eina per resoldre els seus problemes amb l'Administració.

El nombre de **queixes** ha augmentat un 36,4% al 2023, hem passat de 107 queixes al 2022 a 146 al 2023. Aquest increment notable destaca una preocupació creixent entre la ciutadania respecte al funcionament dels serveis municipals.

Respecte del nombre d'**actuacions d'ofici**, ha augmentat d'1 a 3. Quantitativament significa una millora quant a la capacitat de la Sindicatura per identificar i abordar problemes de manera proactiva, sense esperar que les queixes només siguin formulades/presentades per la ciutadania. Suposen un 0,72% del total d'actuacions.

Les **consultes generals** han augmentat lleugerament. Aquesta demanda contínua i constant d'informació i orientació per part dels ciutadans fa pensar en la Sindicatura com un recurs valuós per a la població.

Pel que fa a la **consulta sobre els expedients** la disminució de 131 a 125 al 2023 es pot interpretar positivament, ja que suggereix que les persones estan millor informades sobre l'estat dels seus expedients.

La reducció d'actuacions en la categoria **Altres** (de 48 a 43 al 2023), on s'inclou una varietat de temes no coberts en altres categories, la podríem interpretar com una millora quant a la classificació i gestió dels casos tractats.

### Queixes per tipus de sol·licitant i raó de gènere - Gràfic 2 –

Continua la tendència marcada de ser més nombrosa la participació personal (99%) que la col·lectiva, i la de dones (59%) que la d'homes.

### Queixes per franques d'edat - Gràfic 3 –

El major nombre de queixes prové del grup de 31 a 50 anys (53 queixes), seguit pel de 51 a 65 anys (41 queixes) i el de més de 65 anys (35 queixes). Els joves d'entre 18 i 30 anys han presentat 17 queixes, mentre que no n'hem rebut cap dels menors de 18 anys. Respecte d'aquest últim grup la síndica percep la necessitat d'implementar campanyes d'informació i educació dirigides als joves per augmentar el coneixement respecte a les institucions compromeses amb la defensa de drets.

### Queixes segons el tipus de recepció – Gràfic 4 –

Hi ha un clar domini de les queixes rebudes per correu electrònic, les quals representen més de la meitat del total (56%) i es manté com el canal de recepció més habitual. També podem destacar un lleuger augment en el percentatge de queixes presencials, amb un 25% (23% al 2022), cosa que indica una certa preferència per la interacció cara a cara, per l'escota activa. Tot i que el nombre de queixes per telèfon es manté constant, ha disminuït al 2023 (15%), probablement per causa de la introducció del WhatsApp (encara amb una participació baixa del 3%) com a nou canal de recepció de queixes. Això mostra una diversificació en les opcions disponibles per als ciutadans i suposa un aspecte positiu per millorar l'eficiència i l'accessibilitat

del servei que ofereix la Sindicatura. Finalment, el correu ordinari és el mètode menys utilitzat, amb només l'1%. Això mostra una clara preferència pels canals digitals.

### **Queixes per barris i per cada mil habitants – Gràfics 5A i 5B –**

Marianao és el barri amb el major nombre absolut de queixes rebudes (54), però la seva taxa relativa és menor (1,70), i això indica que la quantitat de queixes està més distribuïda per causa de la seva major població. Aquest barri requereix atenció especial atès l'alt volum absolut de queixes. Caldrà considerar estratègies de comunicació i participació ciutadana per gestionar i reduir les queixes.

Camps Blancs, contràriament, és un dels barris de menor població, però també de menor nombre absolut de queixes rebudes (4), i també de relatives, per cada 1000 habitants (0,70). Caldrà avaluar les raons de la baixa taxa de queixes per assegurar-se que no hi ha problemes subjacents no reportats. Es podrien realitzar enquestes per entendre millor la baixa participació i assegurar que els serveis municipals siguin adequats.

Els barris Centre i Ciutat Cooperativa són els barris de major taxa de queixes relatives, amb 2,47 i 2,12 queixes respectivament. Això pot indicar que, encara que no són els de major nombre absolut de queixes, els problemes percebuts entre els seus habitants són més accentuats.

### **Queixes per àrees – Gràfic 6 –**

Les queixes rebudes durant l'any 2023 es distribueixen de la manera següent: Alcaldia 7 (4,80%), Ciutat Emergent 3 (2,06%), Model de Ciutat 34 (23,28%), Ciutat Saludable, Sostenible i Resilient 23 (15,76%), Igualtat i Ciutat Cohesionada 10 (6,85%), Ciutat Segura 22 (14,39%), Aliances i Govern Intern 26 (17,80%) i altres organismes i institucions 21 (15,07%). El major percentatge de queixes es troba en l'àrea de Model de Ciutat, seguida de la d'Aliances i Govern Intern, Ciutat Saludable, Sostenible i Resilient i Ciutat Segura.

**Consideracions:** és crucial revisar els processos i la comunicació en aquestes quatre últimes àrees per reduir el volum de queixes i millorar la satisfacció ciutadana.

### **Queixes segons la seva temàtica – Gràfic 7–**

Dins de cada àrea es poden categoritzar les queixes per temàtica específica:

> **Model de Ciutat:** les queixes inclouen problemes amb llicències d'obres i disciplina urbanística: denegació de canvis d'ús de locals, molèsties de males olors, o enderrocament d'obres il·legals, millorar zones d'aparcament i mobiliari urbà, i deficiències al transport públic, entre d'altres.

**Consideracions:** implementar mesures de control de soroll en les activitats comercials; incrementar la neteja i el manteniment de zones urbanes. Les queixes relacionades amb la mobilitat i les infraestructures urbanes mostren una preocupació constant per millorar el transport públic: horaris, accessibilitat..., i els espais públics: zones d'aparcament, necessitat de col·locar més punts de llum i bancs, i reparar tapes de clavegueram.

> **Aliances i Govern Intern:** hem atès queixes relacionades especialment amb manca de resposta dins de termini de reclamacions patrimonials; informació obsoleta al web municipal; problemes amb el padró d'habitants: altes i baixes; cobrament indegut de l'IBI d'immobles desocupats o per desacord amb el cobrament de recàrrecs i interessos de taxes i tributs diversos.

**Consideracions:** cal reforçar la gestió administrativa amb l'objectiu de millorar-la i assegurar que sigui eficient, transparent, procurant l'ús d'un llenguatge administratiu planer, que sigui entenedor per a tothom. En aquest sentit cal esmentar que la síndica va presentar a l'Alcaldia dues actuacions d'ofici sota els títols: "Millorar i simplificar els processos administratius per agilitar els tràmits" i "Llenguatge planer administratiu i normatiu". Però també cal complir amb les obligacions legals en matèria de transparència i informació pública per mantenir informada la ciutadania sobre el procés de les seves queixes; promoure una millor coordinació interdepartamental entre les diferents àrees per gestionar les queixes de manera més efectiva i coherent, i revisar procediments i processos administratius per identificar punts crítics i implementar millores.

**> Ciutat Saludable, Sostenible i Resilient:** un percentatge significatiu de queixes està relacionat amb la salut pública, el medi ambient i la sostenibilitat, cosa que reflecteix una consciència creixent sobre aquestes temàtiques entre els/les ciutadans/anes de Sant Boi. Les queixes sovint es refereixen a la poda i fumigació d'arbres; eradicar plagues: mosquits i paneroles, especialment; neteja de carrers i zones de residus; propiciar la rotació periòdica d'àrees de residus conflictives, per així minimitzar les molèsties de contaminació acústica i odoríferes generades; manteniment de zones de pipi-can.

**Consideracions:** millorar la freqüència de la neteja dels carrers i la recollida de residus. Complir els horaris de neteja establerts per evitar molèsties als veïns. Implementar mesures per protegir el patrimoni natural i el verd urbà, i assegurar la neteja i el manteniment de l'entorn urbà. Intensificar les accions de manteniment del patrimoni natural.

**> Igualtat i Ciutat Cohesionada:** rep queixes sobre serveis socials: pagament de l'IBI social, deficient servei ofert per l'empresa SUARA i agilitar la concessió de diversos ajuts; habitatge: accés a habitatges de protecció oficial de compra o de lloguer.

**Consideracions:** l'accés a l'habitatge i la qualitat dels serveis socials són àrees amb necessitats crítiques d'atenció i que haurien d'estar més integrades i coordinades pel que fa a tots els recursos als quals pot accedir la població que els necessita.

**> Ciutat Segura:** ha concentrat queixes sobre multes de trànsit diverses i servei de grua; denúncies per la tinença de gossos; problemes de convivència veïnal: soroll per música elevada de matinada, soroll ambiental pel funcionament de terrasses amb taules vetllador; concessió de reserves d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda, o per la burocràcia excessiva per donar de baixa un gual.

**Consideracions:** revisar i optimitzar el sistema de multes; reforçar i/o Intensificar programes educatius per conscienciar i sensibilitzar sobre la importància del compliment de les normes de convivència i seguretat; millorar les infraestructures de seguretat, incloent la instal·lació de semàfors en zones problemàtiques i l'augment de la vigilància en zones conflictives.

**> Alcaldia:** s'han registrat queixes per deficient atenció a una usuària en realitzar un tràmit municipal; per manca de pagament de factures dins de termini o per problemes diversos en una comunitat de veïns.

**Consideracions:** millorar l'atenció al ciutadà amb programes de formació per al personal. Complir els terminis de pagament per evitar queixes recurrents.

**-Ciutat Emergent:** hem atès queixes per les molèsties de contaminació acústica produïdes pel funcionament d'activitats, especialment per maquinària diversa: motors, campanes extractores...

**Consideracions:** atendre amb més proactivitat i solvència aquestes queixes quan són

reiteratives, aplicant les ordenances vigents.

**> L'apartat Altres:** inclou temàtiques molt diverses, com per exemple la denegació de beques, retards en visites mèdiques amb especialistes; problemes per cobrir places de professors en un institut; deficient atenció escolar a alumnes amb TEA i TDH, tals com obertura d'expedients disciplinaris o de no permetre l'assistència a activitats educatives; Consum: desacord amb l'import de rebuts del servei d'aigua, o desperfectes en un vehicle provocats en un túnel de rentat.

### **Queixes registrades al 2023. Estat de tramitació a 31/12/2023 –Gràfic 8–**

Del total de queixes registrades al 2023 (146), han estat estimades 64 (44%), atès que s'ha pogut resoldre satisfactòriament el problema plantejat per les persones usuàries, i la intermediació ha estat la via més usual i eficaç per fer-ho en 61 dels casos; i respecte de les 3 restants aquesta Síndica municipal ha hagut d'emetre resolucions amb recomanacions a valorar per part de l'Alcaldia. (Val a dir que a data de la presentació del present informe totes 3 amb estat acceptades).

D'altra banda, quant a les queixes desestimades, una vegada més han sobrepassat el 50% del total, amb 75 (51%), bé perquè l'actuació municipal havia estat correcta o perquè la seva resolució pertanyia a una altra administració, organisme o institució (fent una derivació específica a la Sindicatura de Greuges de Catalunya, en virtut del conveni de col·laboració signat entre ambdues institucions en 7 ocasions -9% dels casos-); o perquè restava oberta la via administrativa, ja que l'Ajuntament estava dins del termini establert per donar resposta al cas plantejat; o perquè no existia una actuació municipal prèvia; o perquè no s'havia trobat cap greuge després d'haver estat analitzades directament per la Síndica; es van arxivar per desistiment 3 (2%) i resten 4 (3%) pendents de tramitació per a l'exercici 2023.

Per finalitzar aquest bloc deixem constància de la situació dels set expedients de queixa que van quedar pendents de resolució i execució a data 31 de desembre de 2022:

1 (amb recomanació) va ser desestimat per part de l'Alcaldia  
4 van ser estimades amb intermediació  
1 es va desestimar perquè pertanyia a un altre organisme o institució la seva resolució  
1 es va desestimar perquè restava oberta la via administrativa

### **Queixes segons el nivell d'acceptació per part de l'Alcaldia –Gràfic 9A–**

De les tres recomanacions presentades, una ha estat acceptada totalment i les altres dues, a data 31/12/23, restaven pendents de resposta per part de l'Alcaldia.

### **Actuacions d'ofici segons el nivell d'acceptació per part de l'Alcaldia –Gràfic 9B–**

Pel que fa a l'estat de tramitació a data 31/12/2023:

#### 2023

**Llenguatge planer administratiu i normatiu**, va ser acceptada totalment per l'Alcaldia  
**Fomentar i enfortir la cultura de Drets Humans entre la ciutadania**, resta pendent del pronunciament de l'Alcaldia

**Simplificació dels tràmits administratius**, resta pendent del pronunciament de l'Alcaldia

2022

**Contaminació acústica. Medi Ambient i Salut**, va ser acceptada totalment per l'Alcaldia.

2018:

**Modificació dels requeriments per poder-se acollir a la bonificació de l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana IIVTNU (OF.núm.5)**, encara continua pendent d'estudi, atès que suposa canvis normatius a la citada ordenança.

**Queixes: termini de resolució per part de la Síndica i d'execució per part de l'Ajuntament**  
**– Gràfics 10A i 10B –**

	<b>Termini de resolució</b>	<b>Termini d'execució</b>
<b>De 0 a 15 dies:</b>	80 queixes resoltes (54.8%)	76 queixes executades (52.1%)
<b>De 15 a 30 dies:</b>	31 queixes resoltes (21.2%)	29 queixes executades (19.9%)
<b>De 30 a 60 dies:</b>	19 queixes resoltes (13%)	17 queixes executades (11.6%)
<b>De 60 a 90 dies:</b>	1 queixa resolta (0.7%)	2 queixes executades (1.4%)
<b>De més de 90 dies:</b>	11 queixes resoltes (7.5%)	7 queixes executades (4.8%)
<b>Pendents:</b>	4 queixes pendents de resolució (2.7%)	15 queixes pendents d'execució (10.03%)

De l'anterior quadre es desprèn que el 76% de les queixes es resolen en un termini de trenta dies, la qual cosa és positiva i indica un bon nivell de resposta ràpida. Tanmateix, hi ha un petit percentatge de queixes que triguen més de noranta dies en ser resoltes, cosa que s'haurà de millorar.

El 72% de les queixes s'executen en un termini de trenta dies, cosa que mostra un bon nivell d'eficiència per part de l'Ajuntament quant a les solucions proposades per la Síndica municipal. No obstant això, hi ha un 10,3% de les queixes que encara resten pendents d'execució, i això s'haurà de revisar per acotar terminis per part de l'àrea/àrees implicada/es.

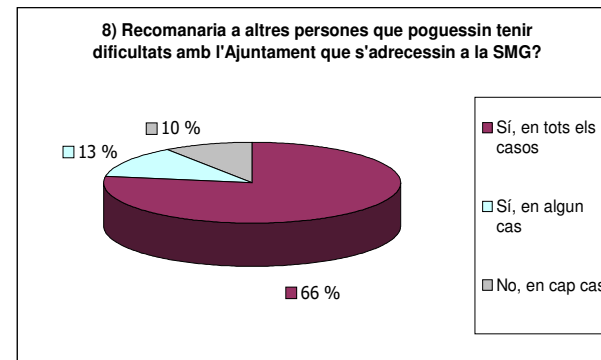
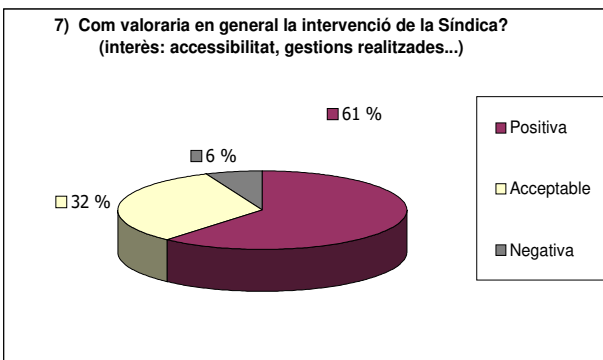
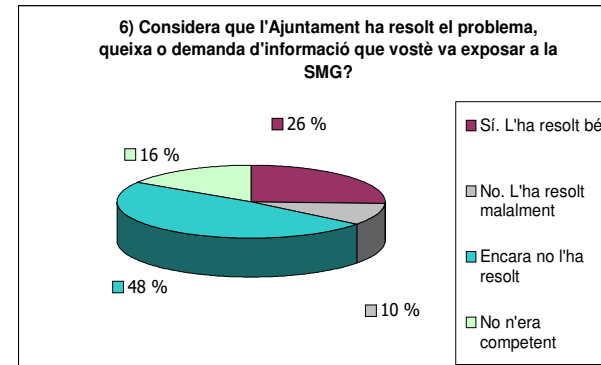
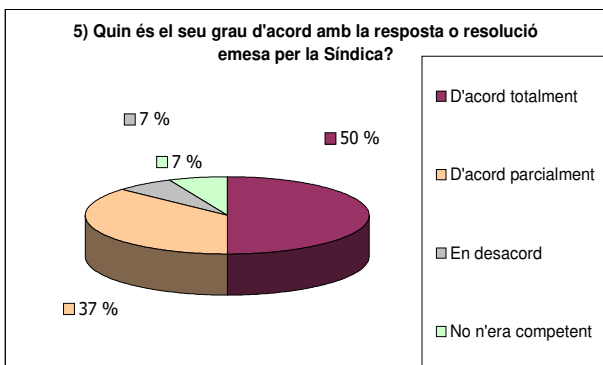
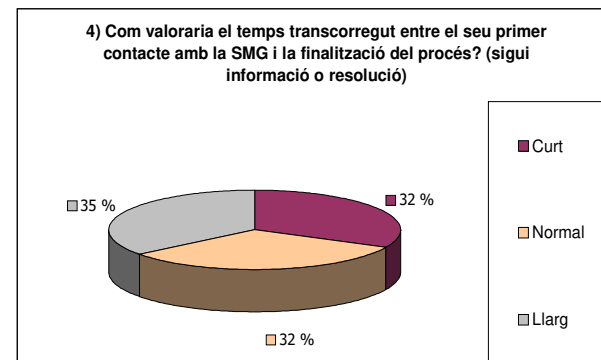
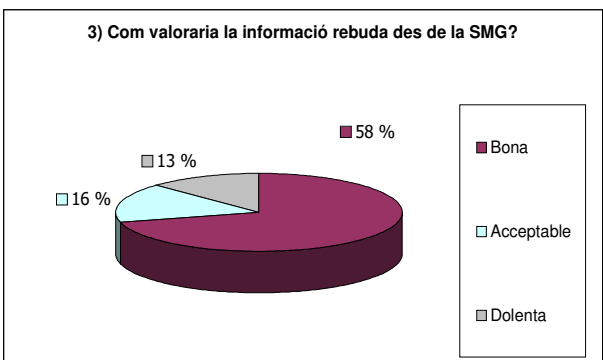
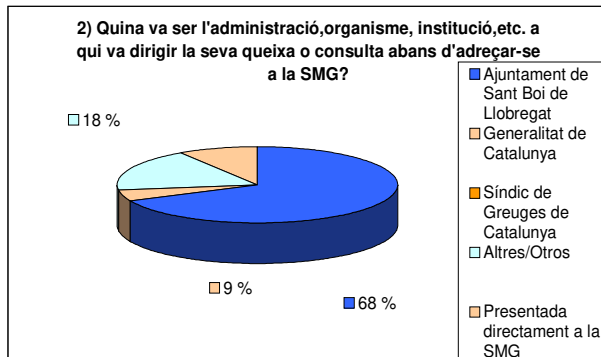
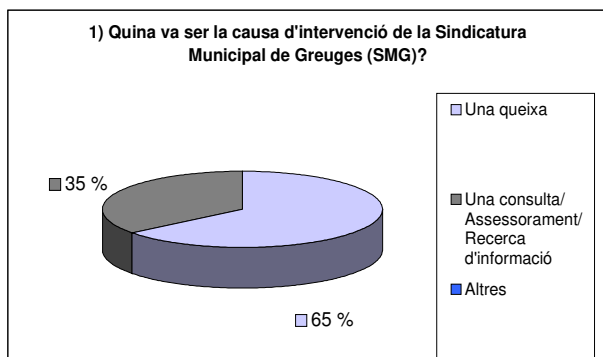
**Consideracions:** és important establir protocols per assegurar l'execució més ràpida de les queixes pendents, especialment aquelles que s'endarrereixen més de noranta dies.

En general podríem dir que hi ha una bona correlació entre el període de resolució i d'execució de les queixes en els primers seixanta dies. No obstant això, a partir dels seixanta dies es nota una divergència amb més queixes resoltes que no pas d'executades, indicant un retard en l'execució posterior a la resolució. Per la qual cosa, és crucial millorar la sincronització entre la resolució i l'execució per evitar retards massa llargs i assegurar que les solucions a les queixes es posin en marxa de manera eficient i ràpida.

**Observació final de la síndica:** aquest anàlisi ha de servir com a base per implementar estratègies que optimitzin la qualitat dels serveis municipals i la satisfacció ciutadana.

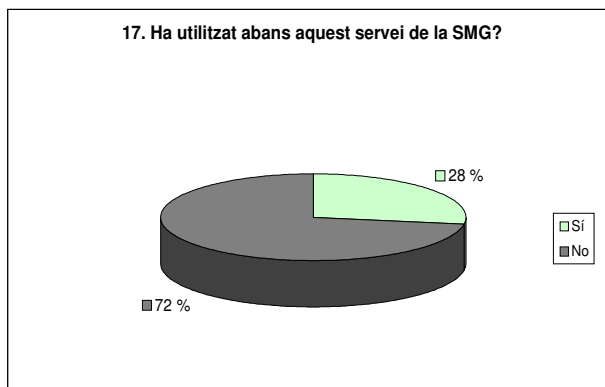
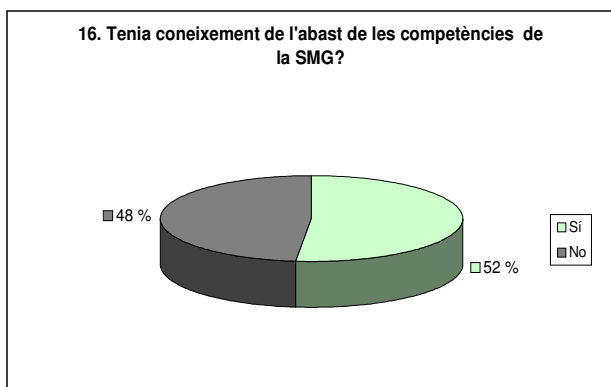
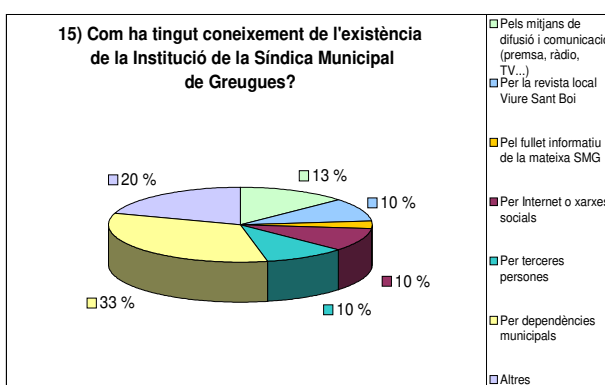
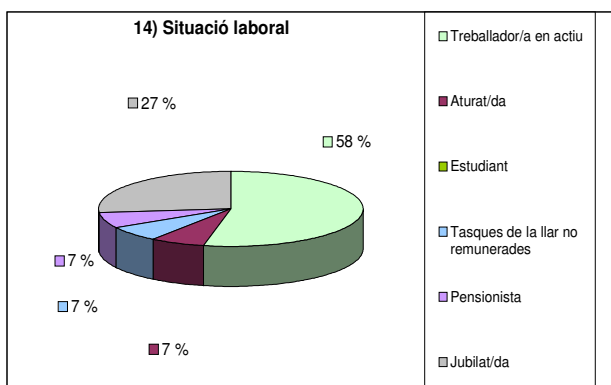
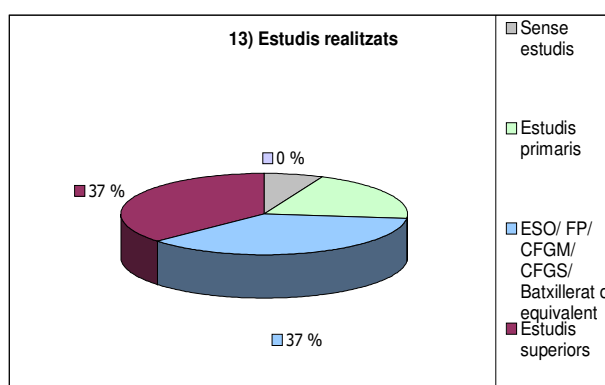
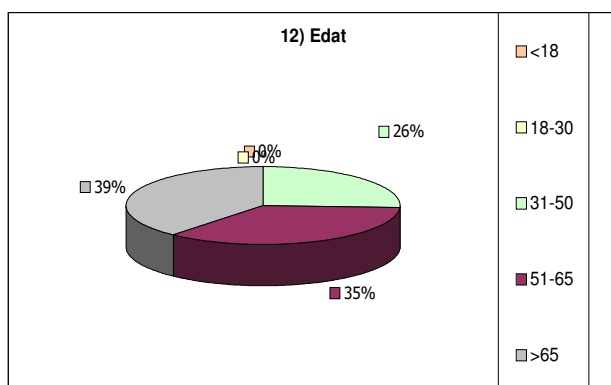
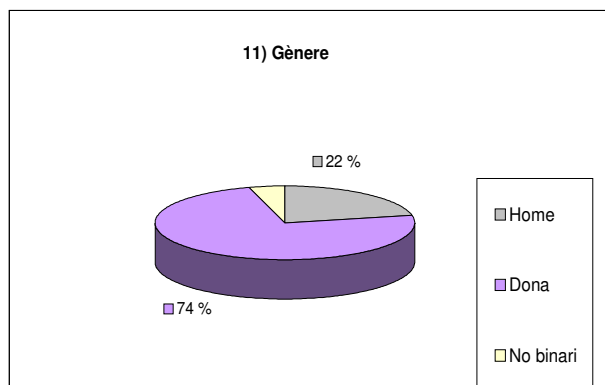
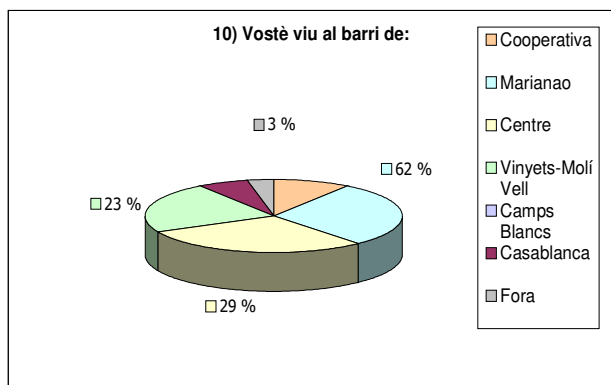
**QÜESTIONARI INDIVIDUAL DE QUALITAT**

**GRÀFICS ENQUESTA SÍNDICA MUNICIPAL (I)**



Sant Boi de Llobregat, 31 de desembre de 2023

## GRÀFICS ENQUESTA SÍNDICA MUNICIPAL (II)



Sant Boi de Llobregat, 31 de desembre de 2023



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

A continuació transcrivim el total de les aportacions ciutadanes de les enquestes contestades:

- P5.- En primer lloc donar les gràcies ,i com a proposta, atès que hi ha serveis que fem servir cada dia, com per exemple de salut, que no són de l'Ajuntament però si dels ciutadans, que la SMG pugui disposar dels mitjans per transmetre deficiències o millores a altres serveis dels ciutadans/anes, com ara centres de salut, hospitals, bancs, residències. Com a representació dels ciutadans/anes pot ajudar-nos quan no sabem on dirigir-nos o quan, encara que gestionin la queixa, no se'ls respongui. Així la manera de fer de l'alcaldia i de la SMG serviria per seguir ajudant els ciutadans i les ciutadanes de Sant Boi i ser un exemple de cura als santboians/anes.
- P6.- No hem rebut cap resposta per part de la SMG sobre el que vam plantejar. Simplement un pdf on se'ns demana realitzar el present formulari.
- P7.- Sigue siendo Ayuntamiento, no es imparcial, lo tenemos solucionado a medias.
- P9.- En las preguntas anteriores cuando digo que no era competente, me refiero a que el problema que yo tenía y sigo teniendo porque NO se ha resuelto todavía, está judicializado . El problema era y es con la comunidad de propietarios. La señora que me atendió manifiesta no tener competencias para este tipo de problemas, aún así, me dio una serie de indicaciones y recomendaciones a seguir, intentando en todo momento ayudar para solucionar el problema. El trato recibido por la señora es de 10.
- P12.- Las ayudas no se tendrían que mirar por baremos de pago mensual y topes máximos, sino por las rentas familiares. Nadie paga más por gusto sino por su situación familiar. Porque pagues más no significa que económicamente vayas sobrado a final de mes.
- P22.- No em va atendre la Síndica, sinó l'Olga
- P28.- La espera en el teléfono era muchísimo rato.
- P30.- El servei i atenció per part de les dues treballadores ha estat excel·lent, atentes, predisposades, humanes i amb un bon tracte.
- P35.- Todo el proceso de la resolución es muy lento. Todavía, después de casi un año, no está del todo resuelto y continuo teniendo el mismo problema.
- P36.- Felicitar a Dolors, la síndica, por su ayuda y profesionalidad, igual como a su secretaria, sin ellas no hubiera sido posible. Las asistentes sociales no estan preparadas.
- P38.- Moltíssimes gràcies!

## PERFIL DE LES PERSONES USUÀRIES QUE HAN DONAT RESPOSTA AL QÜESTIONARI DE QUALITAT DEL SERVEI DE LA SINDICATURA MUNICIPAL DE GREUGES

La participació ciutadana ha augmentat significativament, passant del 9,37% (al 2022) al 26,9% d'aquest any. Això indica un major interès i compromís de la ciutadania quant a l'avaluació del servei que ofereix la Sindicatura municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat.

De l'anàlisi d'indicadors, el **perfil de la persona usuària tipus del total de participants** ha resultat el d'una dona de més de 65 anys, amb ESO/FP/CFGM/CFGS/Batxillerat o equivalent/o amb estudis superiors, treballadora en actiu, que viu al barri de Marianao o Centre, i que ha tingut coneixement de la institució per dependències municipals.

Del total d'enquestes enviades, segons el **tipus de demandes**, la queixa continua sent la principal raó de contacte amb la Sindicatura, tot i que el seu percentatge ha disminuït del 83% (al 2022) al 65% (al 2023), mentre que les consultes i les sol·licituds d'informació han augmentat del 17% (al 2022) al 35% (al 2023).

Pel que fa als **indicadors de gestió**, la satisfacció quant a l'atenció rebuda es manté respecte del 2022 amb un mateix resultat del 58% de respostes positives. Tot i això, hi ha una lleugera disminució en el percentatge de persones insatisfetes, passant del 18% (al 2022) al 13% d'enguany.

Respecte del **temps de resolució**, hi ha una disminució en la percepció del temps com a "normal o curt", passant del 72% (al 2022) al 64% (al 2023); mentre que la percepció de "temps llarg" ha augmentat del 28% (al 2022) al 35% (al 2023). Això podria indicar una preocupació ciutadana creixent pel temps de resposta.

Quant al **grau d'acord amb les respostes o resolucions**, del 56% (al 2022) ha incrementat al 87% (al 2023), la qual cosa és un senyal positiu de la millora en la qualitat de les resolucions dictades per la síndica.

Pel que fa a la **resolució de problemes per part de l'Ajuntament**, hi ha una disminució en el percentatge de problemes resolts satisfactòriament per part de l'Ajuntament (del 31% al 2022, al 26% al 2023), i un augment en els casos no resolts, passant del 31% del 2022 al 48% d'enguany.

Quant a l'**accessibilitat i interès de la síndica**, l'opinió positiva ha augmentat, del 50% de l'any 2022 al 61% del 2023; la qual cosa significa una millora notable.

Respecte de la **recomanació del servei**, tot i que ha disminuït, un 79% dels enquestats (94% al 2022) recomanaria el servei, indicant una confiança alta en la Sindicatura.

Si observem altres indicadors, la participació de persones que estan en situació laboral activa ha tornat a ser la més nombrosa, amb un 58% (59% al 2022). Tanmateix, la intervenció de les persones jubilades ha pujat, amb un 27% (6% al 2022).

**Reptes identificats** (que ens poden servir de guia per planificar millores en el servei i augmentar la satisfacció de les persones usuàries en futures avaluacions):

- **Millorar la difusió del servei**. Tot i que un 52% dels enquestats coneixen les competències de la Sindicatura, cal intensificar les activitats difusores per arribar a una major part de la població.

- **Reduir el temps de resolució**. L'augment en la percepció de temps llarg per a la resolució de casos indica la necessitat d'agilitzar els processos interns per millorar la satisfacció dels

usuaris.

- **Augmentar la resolució efectiva de problemes per part de l'Ajuntament.** Amb un augment en els casos no resolts, és crucial millorar la col·laboració i efectivitat de les respostes per part de l'Ajuntament.

- **Abordar la insatisfacció residual.** Tot i la disminució del percentatge de persones insatisfetes amb l'atenció rebuda i les resolucions, és important continuar treballant per reduir encara més aquest grup.

- **Mantenir la qualitat de l'atenció.** Amb un 58% de valoracions positives mantingudes, cal assegurar que l'atenció a la ciutadania no només es mantingui, sinó que millori constantment.

- **Fomentar la participació de grups menys representats.** Tot i l'augment en la participació de persones jubilades, cal fomentar la participació de grups menys representats per obtenir una visió més completa i diversa de les necessitats de la ciutadania.

**RECULL DE QUEIXES****ALCALDIA****Gabinet d'Alcaldia****Expedient M242/2023/000011**

**Assumpte:** manca de resposta a queixes de la comunitat en les quals té implicació l'Ajuntament

**Actuació:** des de la Sindicatura vam verificar que al ciutadà promotor de la queixa se l'havia atès sobre aquesta qüestió en nombroses ocasions, i que no hi havia cap implicació municipal.

**Estat:** Desestimada / Intermediació

**Expedient M242/2023/000107**

**Assumpte:** tracte vexatori, atenció deficient i manca de sensibilitat envers una pacient de 93 anys a l'Hospital de Sant Boi

**Actuació:** tot i haver presentat queixa a l'hospital, la persona promotora de la queixa volia que l'Ajuntament tingués constància d'aquests fets, motiu pel qual es va traslladar la queixa a la regidora de Salut i a l'Alcaldia per al seu coneixement i una possible intervenció.

**Estat:** Desestimada / Intermediació

**Comunicació****Expedient M242/2023/000077**

**Assumpte:** manca de pagament dins de termini de diverses factures de serveis

**Actuació:** exposat el cas al cap de Comunicació, aquest, en menys d'una setmana, va procedir a l'abonament de les factures objecte de la queixa i va demanar disculpes pel retard.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Departament de Proximitat: casals de barri****Expedient M242/2023/000193 (expedient relacionat M242/2023/000205)**

**Assumpte:** disconformitat amb la distribució dels espais dels casals de barri i que hagin desplaçat a un grup de ball *country* a un espai més reduït d'un altre casal

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

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

**Expedient M242/2023/000205 (expedient relacionat M242/2023/000193)**

**Assumpte:** desacord amb la resposta del servei municipal Sant Boi Respon respecte de no restablir les classes de ball *country* al Casal de Marianao

**Actuació:** a fi que ho valoressin, al grup de ball se'ls va oferir un altre espai alternatiu al casal de Marianao per manca de disponibilitat.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Atenció a la Ciutadania****Expedient M242/2023/000032**

**Assumpte:** no poder fer un tràmit interadministratiu des de l'eMAP per no estar al dia en digilització

**Actuació:** la responsable de l'Oficina es va comprometre a trucar a la ciutadana per aclarir i justificar els fets objecte de la queixa i a demanar disculpes per, de moment, no poder atendre com cal la seva demanda.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Expedient M242/2023/000201**

**Assumpte:** deficient atenció rebuda una usuària a l'eMAP

**Actuació:** la responsable de l'Oficina es va comprometre a trucar a la ciutadana per aclarir i justificar els fets objecte de la queixa alhora que li va demanar disculpes per admetre els problemes de funcionament de l'eMAP el dia en qüestió.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**CIUTAT EMERGENT****Llicències i Control de l'Activitat Econòmica****Expedient M242/2023/000122**

**Assumpte:** reiterades molèsties veïnals de contaminació acústica i vibracions pel funcionament d'una clínica veterinària insonoritzada incorrectament

**Actuació:** la síndica informa la promotora de la queixa sobre els tràmits que pot fer atès que l'anterior queixa la va presentar a l'Ajuntament al 2017.

**Estat:** Arxivada per desistiment

**Expedient M242/2023/000209**

**Assumpte:** reiterades molèsties veïnals de contaminació acústica veïnals, especialment a les nits, provocades per maquinària diversa d'un bar

**Actuació:** informem la ciutadana que, després de la inspecció municipal *in situ* derivada d'una anterior denúncia, es va arxivar l'expedient, atès que les molèsties van cesar el mateix dia de la inspecció, cosa que va confirmar la pròpia ciutadana.

No obstant això anterior, davant l'existència d'un altre expedient, obert arran d'una nova denúncia, igualment 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

**Promoció de l'Empresa i el Comerç****Expedient M242/2023/000129**

**Assumpte:** queixa reincident per molèsties de contaminació acústica que genera el funcionament de l'actual aparell d'aire condicionat del Mercat Sant Boi

**Actuació:** informem el ciutadà que s'habilitarà un pressupost extraordinari i que s'aprovarà al Ple la partida per instal·lar unes pantalles sòniques. Tot i que es va endarrerir una mica per la retallada del pressupost municipal, finalment es va col·locar el panell acústic.

**Estat:** Estimada /Intermediació

**MODEL DE CIUTAT****Reclamacions Patrimonials****Expedient M242/2023/000015 (expedient relacionat M242/2023/000088)**

**Assumpte:** la manca de resposta dins de termini a una reclamació de responsabilitat patrimonial pels danys soferts, una menor, a la via pública, deixa a la interpretació d'un possible silenci administratiu per part de la promotora de la queixa

**Actuació:** finalment es va donar resposta, justificant la tardança a l'acumulació de feina.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Expedient M242/2023/000088 (expedient relacionat M242/2023/000015)**

**Assumpte:** desacord amb la desestimació d'una reclamació de responsabilitat patrimonial pels danys soferts, una menor, a la via pública, quan anava amb bicicleta

**Actuació:** aquesta síndica municipal va estimar la queixa i va recomanar revocar l'acord de desestimació, atès que es reconeix la responsabilitat de l'Ajuntament quant al manteniment i la seguretat de l'espai públic on va caure la menor i, per tant, concedir la indemnització pertinent a la família pels danys soferts.

**Estat:** Estimada / Amb recomanació / Pendent del pronunciament de l'Alcaldia

**Expedient M242/2023/000151**

**Assumpte:** presumpta manca de resposta per escrit a una reclamació patrimonial

**Actuació:** exposat el cas a la instructora de l'expedient, aquesta ens informa que ella mateixa va trucar a la ciutadana interessada i li va comunicar la desestimació de la seva reclamació.

Però, com que la ciutadana continuava insistint en què no havia rebut cap notificació, des de la Sindicatura vam trucar a Secretaria i ens van confirmar que degut a una errada informàtica no s'havia pogut notificar el corresponent acord de desestimació.

Val a dir que, finalment, aquell mateix dia van poder enviar a la ciutadana l'acord per correu ordinari i també per correu electrònic.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Expedient M242/2023/000179**

**Assumpte:** desestimació d'una reclamació patrimonial per danys al vehicle propi per causa del mal funcionament dels pilons automàtics d'accés a la rambla Rafael Casanova

**Actuació:** des de Patrimoni queden a posar en circuit la resposta i en un parell de setmanes ja podrà disposar d'aquesta la persona promotora de la queixa.

**Estat:** Desestimada / Restar oberta la via administrativa

**Expedient M242/2023/000184**

**Assumpte:** manca de resposta dins de termini a una reclamació patrimonial

**Actuació:** des de Patrimoni queden a posar en circuit la resposta i en un parell de setmanes ja podrà disposar d'aquesta la persona promotora de la queixa.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Llicències d'Obres i Disciplina Urbanística****Expedient M242/2023/000018**

**Assumpte:** desacord amb la denegació d'un canvi d'ús d'un local a habitatge

**Actuació:** vam verificar que s'havia aplicat la normativa vigent i que no era viable el canvi d'ús

**Estat:** Desestimada / Intermediació

**Expedient M242/2023/000022**

**Assumpte:** desacord amb la desestimació de part de la gamma cromàtica triada per un particular per pintar la façana d'un edifici catalogat al Nucli Antic

**Actuació:** finalment, l'autorització de la pintura de l'esmentada façana anava condicionada a que s'havia de pintar de color fosc la reixa.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Expedient M242/20232/000047**

**Assumpte:** sol·licitud d'anul·lació d'una taxa de 300€ per l'obertura d'un expedient d'ordre d'execució per la prestació de serveis urbanístics i inspeccions, atès que el titular de l'habitatge afectat ja havia demanat pressupost a una empresa instal·ladora per executar els treballs per restaurar la realitat física alterada de l'esmentat habitatge

**Actuació:** no es va poder admetre a tràmit la sol·licitud per extemporània i per manca de fonament.

**Estat:** Desestimada / Intermediació

**Expedient M242/20232/000051**

**Assumpte:** trobar una solució per no haver d'enderrocar un cobert d'un habitatge particular denunciat per un veí

**Actuació:** després d'una inspecció *in situ* el veí denunciat va haver d'enderrocar la major part del cobert; únicament li van deixar mantenir els extrems perquè pugui posar-hi un tendal.

**Estat:** Desestimada / Restar oberta la via administrativa



**Expedient M242/20232/000053**

**Assumpte:** manca d'informació suficient respecte d'una denúncia per molèsties de males olors per manipulació del sistema de ventilació de dos locals de restauració situats als baixos d'una CPH

**Actuació:** vam constatar que l'actuació municipal estava sent correcta. Assenyalant que la comunicació de l'Administració amb el promotor de la queixa podria haver estat millor, però no es podia anar informant-lo pas a pas com pretenia.

**Estat:** Estimada parcialment / Intermediació

**Expedient M242/2023/000062**

**Assumpte:** presumpta manca de resposta a una queixa per molèsties de brutícia (cendra) i males olors pel mal funcionament d'una xemeneia de gasoil del veí confrontant

**Actuació:** informem la ciutadana que el dia abans de presentar-nos la queixa l'Ajuntament ja havia emès escrit de resposta conforme iniciarà un expedient d'ordre d'execució requerint el titular de la instal·lació l'immediat cessament del seu funcionament per tal de garantir que no es continuïn expulsant gassos de combustió a l'actual configuració del conducte, atès que no compleix l'alçada reglamentària; i així mateix advertir que, en cas d'incompliment voluntari, es procedirà al precinte de la instal·lació.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Expedient M242/2023/000074**

**Assumpte:** molèsties de soroll i escalfor a veïns d'una comunitat pel funcionament d'un supermercat situat als baixos de l'edifici

**Actuació:** després de realitzar una inspecció *in situ* es van proposar una sèrie de mesures correctores per a minimitzar les molèsties produïdes per l'activitat, com ara: de ventilació, d'insonorització, de programació d'un rellotge que discrimini festius i caps de setmana perquè s'aturin a la nit de manera automàtica algunes màquines.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Expedient M242/2023/000079**

**Assumpte:** poder acollir-se a una bonificació o descompte per una ocupació de la via pública de 5m lineals per a la realització d'obres

**Actuació:** després que un inspector municipal va realitzar les comprovacions oportunes vam desestimar la queixa perquè l'actuació municipal havia estat correcta.

**Estat:** Desestimada / Intermediació

**Expedient M242/2023/000165****Assumpte: problemes per aconseguir la cèdula d'habitabilitat d'un local**

**Actuació:** exposat el cas al departament corresponent ens van informar que l'Ajuntament exhortava els propietaris actuals a restituir el local al seu estat inicial, atès que no tenia consideració d'habitatge i havien estat enganyats amb la complicitat provada de diversos professionals.

**Estat: Desestimada / Intermediació**

**Expedient M242/2023/000196****Assumpte: desacord a haver de restaurar la realitat física del solar de la seva propietat, atès que l'acumulació de trastos dins del terreny la va fer el veí de la parcel·la contigua**

**Actuació:** la síndica va informar el ciutadà que desestimava la queixa perquè l'actuació municipal havia estat correcta, ja que correspon al titular de la parcel·la vetllar perquè aquesta estigui en bones condicions de salubritat; i, en el benentès que no ho faci, serà l'Ajuntament qui ho farà subsidiàriament.

**Estat: Desestimada / Intermediació**

**Expedient M242/20232/000212****Assumpte: agilitar el pagament dels dipòsits d'una obra major la devolució dels quals es va demanar fa més de sis mesos**

**Actuació:** a l'endemà d'haver exposat el cas a l'arquitecta tècnica municipal, aquesta va quedar a realitzar la inspecció final d'obra i agilitar la devolució dels dipòsits, alhora que va demanar disculpes per no haver-ho fet abans per causa d'acumulació de feina al departament.

**Estat: Estimada / Intermediació**

**Expedient M242/2023/000215****Assumpte: desestimació del permís per a la instal·lació d'un ascensor que hauria d'arribar als tres pisos d'una casa plurifamiliar, quan l'últim pis són les golfes**

**Actuació:** tot i que inicialment per normativa s'informa al matrimoni promotor de la queixa que l'ascensor no pot pujar a un espai que no es considera habitable, després de valorar la informació facilitada per la SMG i el Departament d'Obres, el matrimoni va decidir presentar el corresponent projecte d'obres, incloent l'arribada de l'ascensor a les golfes, per tal que el cap de Llicències d'Obres l'estudiï i els informi si és o no viable, atenent a la normativa vigent.

**Estat: Desestimada / Intermediació**

**Expedient M242/20232/000227**

**Assumpte:** desacord amb la presumpta manca de resposta a una sol·licitud d'informació urbanística

**Actuació:** arran de comunicar al promotor que l'únic canal de resposta a aquest tipus de sol·licitud era pagant, va manifestar el seu desacord perquè no constava aquesta informació a l'aplicatiu utilitzat per fer la petició. Davant d'això, des del departament corresponent es va comprometre a respondre raonadament al ciutadà.

**Estat:** Estimada /Intermediació

**Projectes i Obres d'Espai Públic****Expedient M242/2023/000202**

**Assumpte:** restitució de la mateixa longitud d'un gual particular al lloc inicial després de les obres d'urbanització del carrer

**Actuació:** la SMG va demanar un informe tècnic i es va poder verificar que el gual tenia la mateixa longitud inicial, atès que en el càlcul comptaven les peces circulars dels dos extrems.

**Estat:** Desestimada / Intermediació

**Espai Públic i Mobilitat****Expedient M242/2023/000001**

**Assumpte:** millorar i augmentar les zones d'aparcament al barri de Ciutat Cooperativa

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

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

**Expedient M242/2023/000007**

**Assumpte:** col·locar un punt de llum a l'aparcament del Llor i a un tram de la BV 2002

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

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

**Expedient M242/2023/000026**

**Assumpte:** ampliar en 10cm la pintura horitzontal d'una reserva d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda perquè no es va senyalitzar correctament d'inici

**Actuació:** es va repintar l'esmentada reserva en menys d'una setmana.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Expedient M242/2023/000058**

**Assumpte:** trobar un lloc alternatiu d'aparcament per a autocars perquè no bloqueguin l'accés a un pàrquing privat del c/ Frederic Mompou

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

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

**Expedient M242/2023/000098**

**Assumpte:** repintar una reserva d'estacionament de mobilitat reduïda per una errada en la longitud

**Actuació:** confirmada l'errada, el tècnic responsable va activar la corresponent ordre de servei per repintar amb la correcta longitud l'esmentada reserva d'estacionament.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Expedient M242/2023/000102**

**Assumpte:** manca de resposta a una sol·licitud de reunió amb un tècnic municipal per inundacions en els baixos d'un immoble per insuficient capacitat al clavegueram

**Actuació:** el tècnic responsable ja havia atès aquest cas feia unes setmanes. Arran d'una inspecció *in situ* amb una càmera es va fer la neteja de brutícia i de fulles seques, amb la qual cosa no cal ampliar la canonada. No obstant això, l'Ajuntament queda en cursar la licitació amb una empresa perquè en faci un estudi hidràulic i informará del resultat a la persona promotora de la queixa.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Expedients M242/2023/000114**

**Assumpte:** col·locació de més bancs per seure en el parc de la plaça de Mercè Rodoreda

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

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

**Expedient M242/2023/000115**

**Assumpte:** sol·licitud de neteja de zones antigament ajardinades en un pàrquing de superfície a Ciutat Cooperativa

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

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

**Expedient M242/2023/000121**

**Assumpte:** abocament incontrolat de deixalles davant d'un restaurant tancant en zona de muntanya

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

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

**Expedient M242/2023/000126**

**Assumpte:** reiterades molèsties pels cops de pilota a la façana de casa d'una veïna del barri de Ciutat Cooperativa, tot i l'existència d'un cartell de prohibit jugar a la pilota, li generen quadres d'ansietat i neguit

**Actuació:** exposat el cas al regidor de barri, aquest va quedar que estudiaria diferents vies per intentar eradicar el problema o mitigar les molèsties generades a la veïna, ja sigui reobrint el pati de l'escola de Cooperativa, ja sigui instal·lant jardineres a la façana, etc.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Expedient M242/2023/000131**

**Assumpte:** molèsties de soroll que fa el trànsit rodat quan hi passa per una tapa de clavegueram amb les gomes desgastades

**Actuació:** exposat el cas al tècnic competent, aquest es va comprometre a canviar la tapa al llarg de la setmana següent perquè havia que coordinar un tall de carrer amb la companyia de busos que passen pel tram afectat.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Expedient M242/2023/000154**

**Assumpte:** la manca de neteja suficient de la via pública a l'alçada de la rotonda de Frederic Mompou i els FGC de Molí Nou, i les esllavissades del terra per acumulació de deixalles, etc., dificulten la circulació de vianants per la vorera; a més que l'enllumenat públic és inexistent

**Actuació:** tot i la manca de competència en no existir una actuació municipal prèvia, com que érem a l'agost i pensant en la seguretat dels vianants, la SMG va exposar el cas al regidor i tècnic competents. La resposta va ser que des de l'Ajuntament ja s'havia instat en més d'una ocasió (sense èxit) als FGC que estabilitzés el talús. I a la vista de la present queixa es tornarà a recordar. Mentrestant l'Ajuntament s'encarregarà de la neteja de la vorera afectada. I respecte de l'enllumenat, ja s'estava canviant pel sistema LED

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

**Expedient M242/2023/000177**

**Assumpte:** el mal estat del paviment de bona part de la Plaça de la Bòbila provoca accidents

**Actuació:** la SMG va propiciar una inspecció *in situ* conjunta amb la regidora i el tècnic de barri i es va acordar fer algunes intervencions de manteniment per evitar accidents a la zona.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Expedient M242/2023/000199**

**Assumpte:** desacord amb la resposta de Sant Boi Respon sobre canvis en la circulació del carrer Francesc Pi i Margall

**Actuació:** la síndica va propiciar una reunió de la ciutadana amb el regidor de l'àrea competent perquè aquest la pugui informar directament sobre els plans de mobilitat de l'esmentat carrer.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Transport****Expedient M242/2023/000002**

**Assumpte:** millorar l'accés al transport públic per a persones amb problemes de mobilitat

**Actuació:** es va informar la persona interessada que aquesta Síndica havia emès una actuació d'ofici a primers de 2021 sobre diverses incidències en el transport de superfície pel deficient estat dels vehicles: rampes d'accés, estat de les rodes, etc. Com a resposta l'AMB va incrementar la flota amb 22 nous vehicles. Igualment es va traslladar aquesta queixa al regidor de mobilitat i transports, per afegir a altres queixes sobre la mateixa qüestió.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Expedient M242/2022/000012**

**Assumpte:** mal funcionament de la rampa d'un bus de la línia L79 (queixa reincident)

**Actuació:** la síndica va traslladar aquesta queixa al regidor de barri alhora que aconsella a la ciutadana que també la faci arribar a l'AMB.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Expedient M242/2023/000019**

**Assumpte:** senyalització insuficient quan s'anul·la una parada de bus

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

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

**Expedient M242/2023/000030**

**Assumpte:** mal funcionament del transport públic a Sant Boi

**Actuació:** informem la promotora de la queixa de la nostra manca de competència i l'adrecem a que presenti la queixa a l'AMB. Igualment se l'informa que el regidor de transports forma part d'una mesa de seguiment del servei de Bus Avança que ha creat l'Ajuntament i treballadors per dialogar i avaluar el funcionament del servei.

**Estat:** Estimada/ Intermediació

**Expedient M242/2023/000105**

**Assumpte:** desacord amb la denegació del servei de transport adaptat fix per a un fill amb discapacitat que ha d'anar a un centre ocupacional del Prat de Llobregat per manca de disponibilitat de places a la ruta

**Actuació:** des del Consell Comarcal es va acordar ampliar per al proper curs el contracte amb l'aprovació prèvia per part de la Junta de Govern.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Expedient M242/2023/000190**

**Assumpte:** reiterats retards en la línia de bus E79 en el seu pas per Sant Boi fan que una usuària hagi hagut de triar altres mitjans de locomoció per arribar a temps a la universitat

**Actuació:** vam traslladar la queixa al regidor competent per tal que iniciés les accions pertinents per intentar solucionar el reincident problema d'incompliment d'horari de l'esmentada línia de bus.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**CIUTAT SALUDABLE, SOSTENIBLE I RESILIENT****Patrimoni Natural i Verd Urbà****Expedients M242/2023/000066/ M242/2023/000069/ M242/2023/000070/ M242/2023/000071****Assumpte: agilitar la poda i la fumigació de diversos arbres afectats per plagues de mosquits i vespes que donen amb el Casal municipal l'Olivera****Actuació:** exposat el cas a la cap d'Espai Verd Natural, i en tractar-se d'una queixa col·lectiva i reincident, es va avançar la poda tot el que va ser possible.**Estat: Estimada / Intermediació****Expedient M242/2023/000082****Assumpte: desacord amb la resposta del servei municipal L'Ajuntament Respon a una sol·licitud per podar branques de dos pins que cauen dins d'un pati particular****Actuació:** el cap de Jardineria va fer una inspecció *in situ* més acurada que l'anterior i va comunicar als promotors de la queixa que demanaria a una empresa especialitzada un informe sobre l'estabilitat dels dos pins per així realitzar després les feines que se'n derivessin.**Estat: Estimada / Intermediació****Expedient M242/2023/000093****Assumpte: millorar l'estat de conservació d'un parc-plaça del barri de Cooperativa i optimitzar el reg en època de sequera****Actuació:** el cap de Patrimoni Natural i Verd Urbà queda a incrementar el manteniment de la zona, tot i que tindrà en compte l'aplicació del decret de sequera amb les restriccions de reg indicades.**Estat: Estimada / Intermediació****Expedient M242/2023/000213****Assumpte: reparar el temporitzador de la font de Golbes situada en el camí de muntanya que va cap a l'Ermita de Sant Ramon****Actuació:** el cap de Manteniment va donar les ordres oportunes per canviar el temporitzador.**Estat: Estimada / Intermediació**



**M242/2023/000219**

**Assumpte:** millorar la neteja dels carrers, l'estat de les zones verdes i l'arbrat de Sant Boi

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

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

**Medi Urbà i Sostenibilitat****Expedient M242/2023/000140**

**Assumpte:** manca d'execució a una sol·licitud d'adequació d'una zona d'abocament de residus per facilitar el reciclatge a persones amb mobilitat reduïda, tot i haver informat l'Ajuntament que faran una petita obra per millorar l'accessibilitat als contenidors

**Actuació:** el ciutadà va haver d'anul·lar la visita programada *in situ* amb un tècnic municipal i la regidora del barri per una avaria a la seva cadira de rodes. I *a posteriori* va desistir expressament de la queixa formulada.

**Estat:** Arxivada per desistiment

**Expedient M242/2023/000143**

**Assumpte:** rotació de contenidors de brossa que porten al mateix lloc 20 anys perquè les molèsties de males olors no les pateixin sempre els mateixos veïns

**Actuació:** una vegada exposat el cas al tècnic competent, aquest va proposar diverses alternatives, i el promotor de la queixa va poder triar-ne una que suposava el trasllat dels contenidors a una altra àrea de recollida.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Expedient M242/2023/000159**

**Assumpte:** molèsties de males olors pel canvi de contenidors de brossa al carrer de Josep Marieges

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

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

**Expedient M242/2023/000172**

**Assumpte:** desacord amb la resposta a una queixa formulada a través del servei municipal l'Ajuntament Respon, atès que s'indicava que havia de ser el mateix centre comercial Alcampo qui havia de netejar la zona de via pública que dona enfront del seu local, quan la queixa provenia d'un altre local en un altre emplaçament

**Actuació:** la SMG es va reunir amb el tècnic i el cap de Medi Ambient, i tots dos queden a donar una resposta de qualitat al ciutadà. L'Ajuntament reconeix que es va equivocar amb un altre local comercial (Alcampo) amb el qual existeix un conveni de col·laboració conforme la neteja i manteniment d'alguns carrers pertoca al mateix centre. En aquest cas, però, l'Ajuntament enviarà algú de Manteniment per netejar la zona afectada.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Expedient M242/2023/000176**

**Assumpte:** manca de resposta a una sol·licitud de canvi de contenidors situats davant d'una activitat dedicada a xurreria

**Actuació:** es va verificar la manca de resposta (que el departament va justificar perquè ja havien respost amb anterioritat a una mateixa sol·licitud), però, en insistir la SMG que es tornés a revisar, es va fer un estudi tècnic per avaluar possibles reubicacions, donant com a resultat poder desplaçar els contenidors dos metres.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Expedient M242/2023/000178**

**Assumpte:** reiterades molèsties de contaminació acústica per usar una bufadora abans de les vuit hores

**Actuació:** exposat el cas al regidor de barri i amb els responsables del servei, vam quedar a revisar els horaris, tot i que coincideixen en no poder assegurar el compliment de manera continuada, atesa la càrrega de treball per zones.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Expedient M242/2023/000180**

**Assumpte:** revisar els horaris de neteja viària a la zona de la plaça de Catalunya per problemes de contaminació acústica, atès que comencen abans de les vuit hores

**Actuació:** la SMG va contactar amb els responsables del servei i van quedar a revisar els horaris, tot i que coincideixen que serà difícil trobar un horari més adequat en tractar-se d'una zona molt concorreguda.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Expedient M242/2023/000236**

**Assumpte:** substituir el maquinari de climatització d'un casal perquè el seu deficient funcionament genera molèsties de soroll al veïnat

**Actuació:** es tracta d'una queixa reincident i, finalment, després de reconèixer, l'Ajuntament, que el nivell de so del compressor de climatització del casal superava els decibels permesos a l'Ordenança Municipal i que s'havien realitzat diferents reparacions sense èxit, es va aprovar la despesa per fer la insonorització total de la màquina.

**Estat:** Estimada / Amb recomanació / Acceptació total per part de l'Alcaldia

**Salut Pública****Expedient M242/2023/00004**

**Assumpte:** millorar i vigilar àrees verdes públiques del Parc de la Muntanyeta que es fan servir com a pipicans

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

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

**Expedient M242/2023/000056**

**Assumpte:** fumigar i activar el protocol de plagues de paneroles en el carrer de Rosselló

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

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

**Expedient M242/2023/000057**

**Assumpte:** fumigar i desinfectar el clavegueram del carrer de Rossselló i zones del municipi afectades per plagues de paneroles

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

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

**Expedient M242/2023/000160**

**Assumpte:** més neteja de carrers per evitar plagues reincidentes de paneroles

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

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

**Expedient M242/2023/000161**

**Assumpte:** reiterades molèsties veïnals per males olors pels pixats de gossos a l'entrada d'una CPH

**Actuació:** la cap de Salut Pública es compromet a contactar amb la promotora de la queixa per ampliar informació i donar-li el millor assessorament o solució possible; fins i tot valora la possibilitat d'enviar un agent cívic per inspeccionar la zona.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**IGUALTAT I CIUTAT COHESIONADA**Esports**Expedient M242/2023/000137**

**Assumpte:** manca de resposta davant una presumpta duplicitat d'una subvenció per a una mateixa entitat esportiva

**Actuació:** des d'aquesta Sindicatura vam reclamar la resposta al responsable de subvencions per a entitats, el qual ens va confirmar que no s'havia produït cap duplicitat; que l'actuació municipal havia estat correcta; que a la web municipal sortien dues entrades per a la mateixa entitat, amb dos codis amb significats diferents.

**Estat:** Desestimada / Intermediació

Unitat de Joventut i Adolescència**Expedient M242/2023/000192**

**Assumpte:** reivindicar poder treballar amb un portàtil a la sala d'estudis de Can Massallera persones majors de 35 anys, per considerar discriminatori no poder-ne fer ús en tractar-se d'un espai reservat únicament a gent jove.

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

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

**Oficina d'Habitatge****Expedient M242/2022/000023****Assumpte: agilitar el pagament d'un ajut d'IBI social**

**Actuació:** la responsable d'Habitatge es compromet a agilitar l'ingrés corresponent, el qual s'alenteix perquè es fa de manera col·lectiva i no individual.

**Estat: Estimada / Intermediació****Expedient M242/2023/000097****Assumpte: queixa reincident per molèsties de soroll provinents d'un habitatge el lloguer del qual gestiona l'Ajuntament**

**Actuació:** la responsable d'Habitatge va quedar a contrastar la informació i demanar la implicació dels veïns denunciats per tal de minimitzar aquest tipus de molèsties.

**Estat: Estimada / Intermediació****Expedient M242/2023/000170****Assumpte: no estar d'acord amb els barems per poder accedir a un habitatge de lloguer de protecció oficial, una família nombrosa amb un fill amb discapacitat**

**Actuació:** malgrat que no es pot fer res respecte dels actuals barems, la SMG va informar el ciutadà de totes les opcions possibles actuals per poder accedir a una HPO .

**Estat: Desestimada / Intermediació****Expedient M242/2023/000197****Assumpte: desacord amb la manca de resposta a un recurs de reposició de desestimació sobre un l'ajut d'IBI/2022 social**

**Actuació:** exposat el cas a Habitatge, reconeixen que no van respondre dins de termini per acumulació de feina i van quedar a contestar de seguida.

**Estat: Estimada / Intermediació**

## Serveis Socials

### **Expedient M242/2023/000067**

**Assumpte:** treure hores del servei SUARA a una família sense, presumptament, donar explicacions prèvies

**Actuació:** exposat el cas a la treballadora social de referència, aquesta justifica el nombre d'hores adjudicades a la família i s'ofereix a parlar-ne de nou per aclarir qualsevol dubte.

**Estat:** Desestimada / Intermediació

### **Expedient M242/2023/000148**

**Assumpte:** presumpte servei deficient ofert per l'empresa SUARA COOPERATIVA a una usuària de 85 anys i segon granu de dependència

**Actuació:** exposat el cas a la cap de Serveis Socials, aquesta es compromet a fer la recerca d'informació i les actuacions pertinents per atendre el cas concret.

**Estat:** Estimada / Intermediació

## Servei de Ciutat Educadora

### **Expedient M242/2023/000041**

**Assumpte:** desacord amb la pèrdua d'avaluacions de tres assignatures de segon de Batxillerat per no arribar al 20% d'assistència, quan l'absència de l'alumna ha sigut per causa mèdica i n'estava informada la direcció de l'IES

**Actuació:** tot i la manca de competència d'aquesta síndica va informar la mare de l'alumna de totes les actuacions que podia realitzar.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**CIUTAT SEGURA****Policia Local: multes, civisme, llicències d'ús a l'espai públic...****Expedient M242/2023/000003**

**Assumpte: molèsties de contaminació acústica provocades pel funcionament de dos condensadors d'aire ubicat a un habitatge ocupat per una família amb fills petits**

**Actuació:** la Policia local va fer una inspecció *in situ* i va constatar les molèsties. Però com que la família tenia fills petits se'ls va aconsellar posar en funcionament els condensadors únicament al matí i apagar-los a les nits fins que es fessin les reparacions oportunes.

**Estat: Estimada / Intermediació**

**Expedient M242/2023/000005**

**Assumpte: cas reincident d'ocupació d'una reserva d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda sense avís previ per obres municipals al carrer**

**Actuació:** la síndica municipal va exposar la queixa a la Policia local perquè en casos com aquest es miri de trobar una zona d'aparcament temporal i propera al domicili mentre es realitzen les obres. Igualment, va informar la persona afectada que emetria una actuació d'ofici ressaltant casos com aquests.

**Estat: Estimada / Intermediació**

**Expedient M242/2023/000031**

**Assumpte: desacord amb la imposició de diverses sancions de gossos**

**Actuació:** després de revisar l'expedient, es va poder treure una de les sancions per causa d'una errada municipal.

**Estat: Estimada parcialment / Intermediació**

**Expedient M242/2023/000033**

**Assumpte: ús indegut d'una reserva d'estacionament un centre de dia, en aparcar el vehicle fora de la zona reservada**

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

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

**Expedient M242/2023/000034**

**Assumpte:** explicacions del perquè de la retirada d'un vehicle de la via pública per part de la grua municipal per causa d'una mudança quan, presumptament, no hi havia cap senyal indicatiu d'aquest servei

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

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

**Expedient M242/2023/000050**

**Assumpte:** desacord amb l'actuació policial de l'obligació d'estar present, el promotor de la queixa, davant el requeriment de retirar un cotxe aparcats en el seu gual perquè el comprometia i l'exposava davant les persones sancionades

**Actuació:** una vegada sol·licitada informació ens van constatar que aquesta actuació estava prevista i taxada dins del marc normatiu.

**Estat:** Desestimada / Intermediació

**Expedient M242/2023/000060**

**Assumpte:** desacord amb una sanció de trànsit i el servei de grua municipal imposats per, presumptament, no obeir un senyal excepcional de prohibit estacionar per obres

**Actuació:** aquesta síndica municipal va estimar la queixa en considerar que les circumstàncies descrites no justificaven la imposició i el cobrament de la sanció i del servei de la grua municipal, ja que es podria haver resolt el cas de manera més adequada i proporcional i, en conseqüència, va recomanar anul·lar la sanció de trànsit i el rebut de la grua municipal.

**Estat:** Estimada / Amb recomanació / Acceptació total per l'Alcaldia

**Expedient M242/2023/000068**

**Assumpte:** desacord amb l'embargament de l'import d'una sanció, presumptament improcedent, per no portar posada la mascareta en temps de pandèmia per la Covid 19, atès que li van imposar la sanció per una errada d'identificació

**Actuació:** a la ciutadana se li van anul·lar altres dues sancions imposades el mateix dia per incompliment d'ordenances, però la de la mascareta no va ser possible perquè s'instruïa a banda i no es van formular les al·legacions pertinents dins de termini.

**Estat:** Estimada parcialment / Intermediació



**Expedient M242/2023/000090**

**Assumpte: sol·licitud d'anul·lació dels rebuts sobre la taxa de gual corresponents als exercicis 2019, 2020, 2021 i 2022 per haver comunicat ja la baixa**

**Actuació:** aquesta síndica municipal va demanar una revisió d'ofici de la documentació de l'expedient per comprovar si s'havia produït alguna errada en l'actuació municipal o valorar si, malgrat tot, l'aplicació de la normativa podria haver provocat un resultat poc equitatiu per a l'interessat. Així, després de les comprovacions oportunes, es va fer una estimació parcial de devolució de la taxa de gual dels exercicis 2020, 2021 i 2022

**Estat: Estimada / Intermediació**

**Expedient M242/2023/000092**

**Assumpte: desacord amb el rebut semestral de taules vetllador d'un bar pel mateix import quan li han retirat cinc per redistribució del nombre total de taules a una plaça, arran de l'obertura d'una nova activitat**

**Actuació:** la SMG ho va plantejar a l'àrea corresponent i l'Ajuntament va emetre un nou rebut amb el nombre actual de taules assignat al bar motiu de la present queixa.

**Estat: Estimada / Intermediació**

**Expedient M242/2023/000101**

**Assumpte: col·locar un semàfor o un pas elevat davant el carrer Benviure, 16 per reduir la velocitat i evitar accidents per manca de visibilitat**

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

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

**Expedient M242/2023/000119**

**Assumpte: pagar sense recàrrecs ni interessos una sanció de civisme per posar la música elevada a casa seva**

**Actuació:** la policia va fer una revisió de l'expedient i, en comprovar que s'havien fet les pertinents notificacions a una adreça no actualitzada, va considerar nul el procediment sancionador per notificació incorrecta, cosa que produeix indefensió, i es va procedir a efectuar acord de revocació del decret corresponent i arxiu de l'expedient.

**Estat: Estimada / Intermediació**

**Expedient M242/2023/000123**

**Assumpte: desacord amb la burocràcia excessiva per donar de baixa un gual, una persona amb mobilitat reduïda**

**Actuació:** aquesta síndica municipal va quedar a incloure el seu cas específic en una actuació d'ofici prevista sobre la simplificació dels tràmits administratius.

**Estat: Estimada / Intermediació**

**Expedient M242/2023/000135**

**Assumpte: els veïns d'una comunitat es queixen dels problemes de contaminació acústica i ocupació indeguda de la vorera provocats pel funcionament de la terrass d'un bar-restaurant que hi ha situat als baixos**

**Actuació:** malgrat la manca de competència per no existir una actuació municipal prèvia, aquesta síndica, a més de recomanar al promotor presentar la queixa per escrit, també li va dir que la Policia ja havia informat a la persona titular de l'activitat que havia de vetllar pel descans dels veïns i evitar-ne les molèsties i informar de la situació a la regidora de barri.

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

**Expedient M242/2023/000136**

**Assumpte: desacord amb la imposició de quatre sancions de trànsit, presumptament improcedents, alguna de les quals li suposa la pèrdua de punts del carnet de conduir**

**Actuació:** la síndica es va reunir amb el sotsinspector-coordinador del Servei de Policia Local per revisar conjuntament el contingut dels expedients i, després d'aclarir alguns conceptes, va coincidir en què l'actuació municipal havia estat correcta.

**Estat: Desestimada / Intermediació**

**Expedient M242/2023/000150**

**Assumpte: molèsties diverses de convivència que provoca el funcionament d'un bar del barri de Marianao pel nombre excessiu de taules vetllador concedides**

**Actuació:** exposat el cas al sotsinspector-coordinador del Servei de Policia Local, aquest va atendre personalment la promotora de la queixa; i després de valorar el seu testimoni i feta una inspecció *in situ*, es va concloure que les molèsties eren de soroll, provocades pel funcionament d'aquest tipus d'activitat; i que, atès que restava oberta la via administrativa, la ciutadana podia demanar una sonometria a la unitat o departament corresponent

**Estat: Desestimada / Intermediació**

**Expedient M242/2023/000157**

**Assumpte:** desacord amb la imposició d'una sanció de trànsit per, presumptament, haver estacionat en doble filera, atès que la persona afectada exposa que estava aturada per deixar baixar del vehicle la seva esposa amb problemes de mobilitat. A més, manifesta no haver rebut un tracte adequat per part de l'agent que el va sancionar

**Actuació:** atès que el ciutadà es va acollir a pagar la sanció amb bonificació del 50%, se li va informar de la impossibilitat de revisió.

**Estat:** Desestimada / Intermediació

**Expedient M242/2023/000188**

**Assumpte:** desacord amb la sanció i retirada de punts per, presumptament, haver parlat amb el mòbil dins del vehicle, atès que la persona interessada considera que ha estat una errada de percepció per part de l'agent de la Policia que la sancionar

**Actuació:** després de valorar el cas i les proves aportades per la persona interessada, la SMG va desestimar la queixa perquè no es va poder demostrar que no s'hagués comès la infracció.

**Estat:** Desestimada / Intermediació

**Expedient M242/2023/000221**

**Assumpte:** desacord a haver de pagar la taxa de la grua municipal per retirada d'un vehicle de la via pública per causa d'haver donat positiu en el control de THC, atès que una amiga estava venint per emportar-se'l

**Actuació:** després de valorar la informació facilitada des de la Policia, aquesta SMG va comunicar a l'interessat que desestimava la queixa perquè l'actuació municipal havia estat correcta. La Policia ha de valorar en tot moment el temps d'espera per retirar el vehicle de la via pública en funció de les necessitats del servei.

**Estat:** Desestimada / Intermediació

**Expedient M242/2023/000226**

**Assumpte:** agilitar el tràmit de baixa del padró de cobrament d'un gual d'una comunitat de veïns perquè no se'ls giri el rebut de l'exercici 2024

**Actuació:** com que la demora ve determinada perquè la comunitat va trigar a enviar a l'Ajuntament documentació complementària que els havia requerit, informem a la persona representant que desestimem la queixa, atès que l'actuació municipal estava sent correcta.

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

**Expedient M242/2023/000237**

**Assumpte:** buscar aparcament alternatiu a una persona amb mobilitat reduïda mentre ocupen la seva plaça per senyalització especial per obres al carrer

**Actuació:** el sotsinspector de la Policia local va donar les instruccions oportunes per tal d'assegurar el requisit d'avisar la ciutadana en situacions semblants.

**Estat:** Estimada /Intermediació

**ALIANCES I GOVERN INTERN**Unitat d'Organització i Coordinació**Expedient AO M242/2023/000099**

**Assumpte:** llenguatge planer administratiu i normatiu

**Actuació:** aquesta actuació d'ofici ve motivada per les nombroses queixes ciutadanes per la dificultat que comporta comprendre el llenguatge administratiu i normatiu utilitzat per aquesta Administració. Aquesta complexitat lingüística afecta a tothom, però especialment a la ciutadania més vulnerable (persones immigrants, persones amb baix nivell d'instrucció, persones grans o gent amb algun nivell de discapacitat), fet que intensifica la seva situació de desemparament.

Per això, amb l'interès d'eliminar barreres lingüístiques, aquesta Síndica va recomanar a l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat que estudiés la possibilitat d'incorporar el llenguatge planer als actes administratius i a les futures redaccions de les normatives i comunicacions municipals. No hem d'oblidar que la correcta comprensió ciutadana de la normativa municipal comporta un fet fonamental per al bon funcionament del municipi. De la mateixa manera, aquesta Síndica municipal també procurarà implementar un llenguatge de lectura fàcil a les seves actuacions.

**Estat:** Estimanada / Amb recomanació / Acceptació total per part de l'Alcaldia

**Expedient M242/2023/000064**

**Assumpte:** esborrar informació obsoleta de la web municipal i actualitzar dades del 2023

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

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

### Padró d'Habitants

#### **Expedient M242/2023/000111**

**Assumpte:** agilitar el tràmit de donar de baixa del padró d'habitants una exparella per presumpte cas de violència de gènere i perquè li impedeix obtenir ajudes de caire social

**Actuació:** des del Departament de Cadastre ens informen que no poden donar de baixa d'ofici algú de manera més abreujada que l'habitual. L'única cosa que es podria fer, si la ciutadana aporta una ordre d'allunyament, i per petició expressa de la pròpia Síndica o Serveis Socials, és considerar a aquesta dona com a persona protegida. D'aquesta manera s'impediria que l'exparella pugui obtenir-ne dades.

**Estat:** Desestimada / Intermediació

#### **Expedient M242/2023/000203**

**Assumpte:** impediments per empadronar-se una persona sense domicili fix

**Actuació:** aquesta Síndica municipal, després de diversos intents, va contactar amb la ciutadana per ampliar informació i aquesta va manifestar explícitament que, de moment, desistia de la seva queixa d'empadronament i miraria de trobar altres sortides.

**Estat:** Arxivada per desistiment

### Serveis Funeraris

#### **Expedient M242/2023/000085**

**Assumpte:** manca de resposta a una sol·licitud per reparar la paret frontal d'un nínxol de propietat

**Actuació:** el responsable del Cementiri va donar les ordres oportunes perquè la paret es reparés sense dilació, i alhora va demanar disculpes per no haver respost abans.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Tresoreria i Hisenda****Expedient M242/2023/000006**

**Assumpte:** presumpta manca de resposta a un recurs de reposició sobre el pagament de diversos rebuts d'IBI

**Actuació:** en tenir cita concertada amb la responsable de l'ORGT la persona afectada, la SMG informa a aquesta última de la seva manca de competència per atendre la seva queixa, en restar oberta la via administrativa.

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

**Expedient M242/2023/000009**

**Assumpte:** desacord amb el cobrament de l'IBI d'immobles desocupats amb caràcter permanent

**Actuació:** després de fer les consultes pertinents al Departament d'Hisenda informem la persona interessada que l'actuació municipal havia estat correcta.

**Estat:** Desestimada / Intermediació

**Expedient M242/2023/000014**

**Assumpte:** desacord que la taxa de residus comercials la carreguin al titular d'una cooperativa

**Actuació:** després de fer les consultes pertinents al Departament d'Hisenda i de revisar les OOFF/23 informem la persona interessada que l'actuació municipal havia estat correcta.

**Estat:** Desestimada / Intermediació

**Expedient M242/2023/000025**

**Assumpte:** desacord amb el cobrament de l'IBI sobre immobles desocupats amb caràcter permanent

**Actuació:** la síndica comunica a la ciutadana que ha interpretat malament l'acord municipal, atès l'Ajuntament ha estimat de manera col·lectiva (juntament amb altres sol·licituds) les seves al·legacions.

Davant de la reincident dificultat d'interpretació d'aquest tipus d'acord, la síndica queda en redactar una actuació d'ofici perquè els acords, les resolucions i altres escrits municipals siguin de lectura fàcil.

**Estat:** Desestimada / Sense recomanació

**Expedient M242/2023/000039**

**Assumpte:** desacord amb l'aplicació d'interessos en el fraccionament reduït d'un deute d'IBI davant la precària situació econòmica de la família promotora de la queixa

**Actuació:** atès que la mateixa queixa ja l'havien presentat a Alcaldia, informen la família de la nostra manca de competència en restar oberta la via administrativa.

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

**Expedient M242/2023/000049**

**Assumpte:** agilitar el pagament corresponent a la bonificació d'un IBI de caire social

**Actuació:** des del Departament de Tresoreria van reconèixer que havien comès una errada en la tramitació d'aquest expedient i van comprometre's a fer tot el possible per agilitar l'ingrés de l'import de la bonificació de l'IBI. Malgrat això, la persona promotora de la queixa va manifestar el seu neguit per la demora i no descartava traslladar-ho a través de la Bústia de l'Alcaldessa.

**Estat Estimada / Intermediació**

**Expedient M242/2023/000065**

**Assumpte:** desacord que la taxa de residus comercials la carreguin al propietari i no qui lloga el local

**Actuació:** es va informar el ciutadà que la normativa municipal així ho preveia.

**Estat:** Desestimada / Intermediació

**Expedient M242/2023/000080**

**Assumpte:** desacord amb la desestimació d'anul·lar els interessos de demora de diversos rebuts d'IBI atesa la delicada situació econòmica familiar i la voluntat de pagar de mica en mica el deute

**Actuació:** després que aquesta síndica va fer la recerca d'informació pertinent, va comunicar la ciutadana que l'actuació municipal havia estat correcta i que l'aplicació d'interessos era molt baixa i no es poden anul·lar atenint-se a la normativa vigent.

**Estat:** Desestimada / Intermediació

**Expedient M242/2023/000084**

**Assumpte:** desacord amb la reducció de la bonificació de l'IBI per a famílies nombroses de sis membres per haver canviat el valor cadastral del nou habitatge a on ara resideixen

**Actuació:** després que aquesta síndica va fer la recerca d'informació pertinent va comunicar a la família que l'actuació municipal havia estat correcta.

**Estat:** Desestimada / Intermediació

**Expedient M242/2023/000108**

**Assumpte:** manca de claredat respecte dels canvis d'horaris i tarifes de guals inclosos a l'ordenança fiscal, que consideren abusius i no haurien d'afectar a llicències antigues

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

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

**Expedient M242/2023/000166**

**Assumpte:** desacord a haver de pagar amb recàrrec el rebut de l'IBI social si desestimen la corresponent sol·licitud, atès que des de l'Ajuntament van aconsellar a la família marcar la casella de no pagar per endavant

**Actuació:** exposat el cas a la cap d'Habitatge i a la cap de l'ORGT, es va acordar que, de no acceptar-se l'ajut, no li cobrarien el rebut amb recàrrec.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Expedient M242/2023/000167**

**Assumpte:** desacord a haver de pagar amb recàrrec el rebut de l'IBI social, atès que per una errada l'Ajuntament va marcar a la sol·licitud la casella que es pagava per endavant, quan la ciutadana afectada mai no ho havia fet en sol·licituds anteriors per manca de recursos econòmics suficients

**Actuació:** exposat el cas a la cap d'Habitatge i a la cap de l'ORGT, es va acordar que, de no acceptar-se l'ajut, traurien el recàrrec.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Expedient M242/2023/000187**

**Assumpte:** impediment per aconseguir la targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda

**Actuació:** informem la persona interessada que mentre no disposi del certificat de discapacitat no li poden tramitar la targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda. Li recomanem que mentrestant demani una targeta d'aparcament provisional per a persones amb mobilitat reduïda, ja que únicament necessita un informe mèdic.

**Estat:** Estimada / Intermediació



**Expedient M242/2023/000195**

**Assumpte:** manca de resposta a una sol·licitud de requalificació definitiva d'un terreny al Camí Vell de Sant Ramon

**Actuació:** la síndica municipal va propiciar una entrevista del ciutadà amb el regidor de l'àrea competent perquè aquest últim faciliti totes les explicacions i aclariments possibles al ciutadà respecte de la seva sol·licitud

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Expedient M242/2023/000206**

**Assumpte:** anul·lar la taxa de residus comercials errònia per no disposar de cap local comercial al seu nom, la persona promotora de la queixa (es tracta d'una queixa reincident)

**Actuació:** comentat el cas a Tresoreria i Hisenda, es van esmenar les errades de dues unitats fiscals de residus que s'havien vinculat malament a l'habitatge de la persona promotora de la queixa i es van enviar els dos rebuts al propietari correcte.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Expedient M242/2023/000217**

**Assumpte:** gir improcedent de la taxa de residus comercials d'una parada del mercat de Sant Jordi, la concessió de la qual s'havia extingit al 2017 (es tracta d'una queixa reincident)

**Actuació:** la Unitat d'Hisenda finalment va anul·lar el rebut girat erròniament i va emetre la liquidació al titular adient de la concessió del local en qüestió.

**Estat:** Estimada / Intermediació

**Expedient M242/2023/000225**

**Assumpte:** agilitar la resolució d'una autoliquidació de plusvàlua i retorn de l'import cobrat, atès que la persona interessada creu que no hauria d'haver pagat res

**Actuació:** exposat el cas a Serveis Jurídics de l'ORGT ens informen que porten endarreriment i que ara estan resolent escrits del 2021; que si una vegada fet el càlcul real, haguessin de retornar diners, ho farien amb interessos.

**Estat:** Desestimada/ Intermediació

**ALTRES ORGANISMES I INSTITUCIONS****Expedient M242/2023/000021**

**Assumpte:** dificultats per presentar una queixa sobre l'estat deficient dels autobussos de la línia L78 a través del formulari de la TMB

**Actuació:** facilitem l'enllaç del grup Baixbus i TMB per enviar la corresponent reclamació, atès que la línia de bus L78 és competència de la TMB.

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

**Expedient M242/2023/000024**

**Assumpte:** problemes amb una targeta prepagament en realitzar la compra d'un abonament cultural on-line

**Actuació:** atès que el problema l'ha de solucionar l'empresa gestora de la targeta, derivem la queixa al Servei Públic de Consum

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

**Expedient M242/2023/000029**

**Assumpte:** implicació de l'Ajuntament perquè finalitzi la vaga d'autobusos (Monbus) que afecta a Sant Boi

**Actuació:** informem la promotora de la queixa de la nostra manca de competència i l'adrecem a que la presenti a l'AMB. Igualment se li informa que el regidor de transports forma part d'una mesa de seguiment del servei de Bus Avança que ha creat l'Ajuntament i treballadors per dialogar i avaluar el funcionament del servei.

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

**Expedient M242/2023/000044**

**Assumpte:** servei de transport públic deficient pel que fa a la línia L96 i massa vagues en poc temps

**Actuació:** informem la ciutadana de la nostra manca de competència i l'adrecem a l'AMB perquè hi formuli la seva queixa

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

**Expedient M242/2023/000112**

**Assumpte:** saber com i a on reclamar la deficient atenció escolar a un fill amb TEA, malgrat que el personal vetllador s'havia compromès a fer-ho

**Actuació:** la SMG informa el pare de la seva manca de competència i, alhora, li va indicar a on presentar la seva reclamació.

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

**Expedient M242/2023/000113**

**Assumpte:** desacord amb l'ús que es fa d'una màquina que filtra aigua instal·lada al bar de l'Hospital de Sant Boi, restringit al personal sanitari i a les persones que hi consumeixen, quan hauria de tenir un ús general

**Actuació:** manca de competència en pertànyer a un altre organisme.

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

**Expedient M242/2023/000127**

**Assumpte:** programar per als mateixos dies i hores analítiques a famílies que tenen al seu càrrec persones dependents, quan aquestes no es poden quedar soles i no disposen d'ajuda per cuidar-les

**Actuació:** vam adreçar la ciutadana a presentar la queixa directament a l'Hospital de Sant Boi i, en funció de la resposta, també al SGC.

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

**Expedient M242/2023/000144**

**Assumpte:** problemes de convivència diversos amb les persones que ocupen un habitatge al carrer Major

**Actuació:** la SMG va adreçar a una veïna afectada i que volia actuar proactivament per millorar aquest problema al Servei Municipal de Mediació Ciutadana.

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

**Expedient M242/2023/000152**

**Assumpte:** queixa reincident per les molèsties soroll per part de personal sanitari que se concentra en grups en horari nocturn sota la casa d'un ciutadà per fumar i xerrar

**Actuació:** tot i la manca de competència la SMG va exposar el cas al responsable d'atenció a l'usuari i a la direcció de l'hospital, el qual es va comprometre a fer una circular per avisar el personal i vigilar que no es parin a fumar o xerrar sota de la terrassa del ciutadà.

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

**Expedient M242/2023/000155**

**Assumpte:** desacord a haver de pagar la clàusula de rescissió d'un club per anar a jugar a un altre equip de voleibol, la jugadora afectada, atès que ho va fer perquè no se sentia integrada en el seu equip

**Actuació:** no obstant la nostra manca de competència, aquesta síndica municipal informa la mare de la jugadora que en cap cas la clàusula no havia d'anar a càrrec de la família, ja que es tractava d'un pagament entre clubs, tal com consta als estatuts de la Federació. Igualment se li va oferir derivar la queixa a la SGC.

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

**Expedient M242/2023/000168**

**Assumpte:** desacord amb la denegació de la beca de menjador per a un fill

**Actuació:** tot i la nostra manca de competència vam contactar amb El Consell Comarcal del Baix Llobregat i ens van confirmar que havien denegat l'esmentada beca per no haver presentat la documentació requerida. No obstant això, com que encara es podia reclamar, aconsellem que la mare ho faci a través de la seva treballadora social de referència.

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

**Expedient M242/2023/000185**

**Assumpte:** desperfectes en una canonada de gas, previsiblement, per l'impacte d'un vehicle a l'entrada d'una casa particular quan no hi era la família

**Actuació:** informem el ciutadà de la nostra manca de competència. Li suggerim contactar amb un perit de la seva assegurança de la llar, atès que és molt difícil esbrinar qui/què havia provocat l'accident sense disposar de testimonis oculars.

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

**Expedient M242/2023/000220**

**Assumpte:** augmentar el flux de busos de les línies L74 i E79

**Actuació:** informem la ciutadana de la nostra manca de competència i l'adreçem a l'AMB perquè hi formuli la seva queixa

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

**Expedient M242/2023/000231**

**Assumpte:** restituir peces de plàstic d'un vehicle que es van fer malbé, presumptament, pel funcionament deficient d'un túnel de rentat

**Actuació:** informem la ciutadana de la nostra manca de competència i l'adreçem al Servei Públic de Consum.

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

**Derivacions a la Sindicatura de Greuges de Catalunya****Expedient M242/2023/000013**

**Assumpte:** mala atenció rebuda per part d'una funcionària del Registre Civil en no voler esperar cinc minuts l'arribada del testimoni obligatori per continuar amb la tramitació de l'expedient matrimonial (quan la cita següent no hi era) i haver d'esperar sis mesos per a una nova cita

**Actuació:** informem de la nostra manca de competència i redrecem la persona interessada a la SGC.

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

**Expedient M242/2023/000035**

**Assumpte:** desacord amb l'expedient disciplinari instuït a una alumne amb TEA i un grau de discapacitat reconegut del 53%, per haver comportat la suspensió provisional d'assistència durant uns dies al centre educatiu on cursa quart de l'ESO, sense haver tingut en compte la possible afectació d'un canvi en la seva medicació

**Actuació:** aquesta SMG opina que el centre ha aplicat a aquest alumne mesures disciplinàries tipificades, sense haver tingut prou consideració l'especificitat de la seva discapacitat. No obstant això, s'informa la família de la nostra manca de competència i, alhora, se li ofereix derivar la queixa a la SGC, atenint-se al conveni de col·laboració existent entre ambdues institucions.

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

**Expedient M242/2023/000038**

**Assumpte:** diverses mares de l'AFA representants de les famílies al Consell Escolar de l'IES Joaquim Rubió i Ors manifesten el seu desacord amb la manca de cobertura de professorat substituït de l'assignatura de tecnologia quan es produeixen baixes de docents, perquè vulnera el dret a l'educació de l'alumnat, a més d'afectar-los a l'hora de presentar-se a les PAU

**Actuació:** informem de la nostra manca de competència i derivem la queixa a la SGC, atenint-nos al conveni de col·laboració existent entre ambdues institucions.

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

**Expedient M242/2023/000042**

**Assumpte:** desacord per no haver autoritzat la sortida a una excursió escolar a un alumne amb TDAH i TEA, la directora del centre escolar, cosa que la mare considera una mala pràctica inclusiva, i més encara el fet de no haver rebut una comunicació prèvia d'aquesta decisió

**Actuació:** informem de la nostra manca de competència i derivem la queixa a la SGC, atenint-nos al conveni de col·laboració existent entre ambdues institucions.

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

**Expedient M242/2023/000061**

**Assumpte:** sol·licitud perquè el servei de Neurologia de l'Hospital de Sant Boi atengui de manera preferent a un familiar amb una patologia greu

**Actuació:** informem de la nostra manca de competència alhora que ens oferim a traslladar la queixa al SGC, atenent el conveni de col·laboració entre ambdues institucions.

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

**Expedient M242/2023/000133**

**Assumpte:** agilitzar el tràmit d'un certificat, una oficina de benestar social de la GC per demanar el període de carència d'una hipoteca al BBVA

**Actuació:** s'informa el ciutadà de la nostra manca de competència i es trasllada la queixa a la SGC per tal que l'atengui un assessor de l'àmbit competent.

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

**Expedient M242/2023/000222**

**Assumpte:** desacord amb la dilació en ser atès un pacient per un metge especialista en traumatologia, ateses les molèsties que pateix i que li limiten la seva mobilitat i autonomia

**Actuació:** s'informa el ciutadà de la nostra manca de competència i es trasllada la queixa a la SGC per tal que l'atengui un assessor de l'àmbit competent.

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

## LLISTA CONSULTES 2023

Expedient	Assumpte
M242/2023/000008	Problemes per tancar una llibreta d'estalvi d'un familiar mort
M242/2023/000010	Manca de resposta per part de la SGC a diverses queixes referides a educació
M242/2023/000016	Cobrament indegut d'un rebut d'Endesa referit a un servei no contractat
M242/2023/000017	Desestimació d'una reclamació patrimonial per caiguda a la via pública
M242/2023/000020	Saber si col·locaran un piló davant d'una activitat de taller al carrer de la Llibertat
M242/2023/000027	Denegació de visites d'un pare a la seva filla de 14 anys
M242/2023/000028	Problemes d'inclusió d'un fill amb TDH
M242/2023/000036	Mala atenció rebuda a la Tresoreria de la Seguretat Social de Cornellà
M242/2023/000037	Problemes per donar-se de baixa d'una assegurança mèdica contractada <i>online</i>
M242/2023/000040	Efectes adversos de la vacuna contra la Covid-19
M242/2023/000043	Saber el termini de resolució de la sol·licitud de la targeta rosa de transport
M242/2023/000045	Imposició d'una sanció per no haver passat la ITV
M242/2023/000046	Consulta sobre la imposició d'una sanció per aparcar en doble filera
M242/2023/000048	Aplicació de la bonificació per la compra d'un vehicle ECO
M242/2023/000052	Assetjament a una persona gran per part d'un parell de joves
M242/2023/000054	Humitats a un habitatge(planta baixa)que les asseguradores no atenen perquè no en saben la procedència
M242/2023/000055	Anul·lació de recàrrecs i interessos de demora de diverses sancions
M242/2023/000059	Problemes per donar-se de baixa sense penalització d'una companyia elèctrica
M242/2023/000063	Desacord amb una sanció de trànsit que conleva la retirada de 12 punts del carnet de conduir
M242/2023/000072	Consulta sobre una llicència d'obra menor al moment: impermeabilització i pavimentació d'una terrassa
M242/2023/000073	Sentència desestimatòria sobre l'obra comunitària d'un baixant
M242/2023/000075	Impagament del lloguer d'un local dedicat a l'activitat de cafeteria-panateria
M242/2023/000076	Canvi de metge per manca de confiança en els tractaments mèdics prescrits
M242/2023/000078	Inseguretat a una CPH per tràfic d'estupefaents per les persones ocupants d'un habitatge propietat d'un Banc
M242/2023/000081	Manca de quòrum veïnal per instal·lar un ascensor en un bloc d'habitatges
M242/2023/000083	Proliferació de ratolins en una casa per, presumptament, manca de neteja del pati contigu d'un altre veí
M242/2023/000086	Informació sobre una sanció de trànsit per haver aparcat en una zona de càrrega i descàrrega
M242/2023/000087	Saber si la manca de resposta de dos recursos de reposició s'ha d'interpretar com a silenci administratiu
M242/2023/000089	No estar d'acord amb l'import de factures de llum des del canvi de companyia elèctrica
M242/2023/000091	Sol·licitud d'ajuda social per atendre a un germà amb una discapacitat intel·lectual del 78%
M242/2023/000094	Informació sobre el servei de Teleassistència

## LLISTA CONSULTES 2023

## Expedient

## Assumpte

M242/2023/000095	Dificultat per pagar diversos rebuts d'Endesa per problemes econòmics
M242/2023/000096	Millorar l'accessibilitat d'un edifici amb la instal·lació d'un ascensor
M242/2023/000100	Que l'Ajuntament tregui un indigent d'una plaça perquè fa nosa a una família i per prevenir problemes
M242/2023/000103	Saber si el seu pare es pot empadronar en un local comercial sense cèdula d'habitabilitat
M242/2023/000104	Revisió de l'import d'una factura d'Aigües de Barcelona per considerar-lo excessiu
M242/2023/000106	Desacord amb la indemnització de l'asseguradora per fuita d'aigua
M242/2023/000109	Mala praxi quant a la col·locació de caixes i xarxa de cable al carrer les companyies Telefónica i Digi
M242/2023/000110	Problemes per poder efectuar el canvi de nom del comptador de llum
M242/2023/000117	Saber de qui és la responsabilitat de reparar un vàter i una banyera per un incendi a una finca del c/ Lleida
M242/2023/000118	Mal comportament d'un pare envers el fill discapacitat d'un altre
M242/2023/000120	Termini de notificació d'una denúncia de convivència
M242/2023/000128	Discrepàncies amb l'import del consum de llum
M242/2023/000130	Modificació del grau de la Llei de dependència
M242/2023/000132	Contingut d'un informe de la companyia de gas
M242/2023/000134	Saber si la SMG pot intervenir en el desnonament d'un habitatge a Camps previst pel 28/06/23
M242/2023/000137	Presumpta duplictat de subvenció a una mateixa entitat esportiva
M242/2023/000138	Consulta sobre el banc d'ADN per identificar a familiars desapareguts a la Guerra i postguerra Civil
M242/2023/000139	Atenció deficient per part d'un especialista de l'Hospital de Sant Boi
M242/2023/000141	Demandar cita per sol·licitar ajuda del banc d'aliments
m242/2023/000142	Desacord amb la manca d'ajudes suficients per a persones amb problemes econòmics
M242/2023/000145	Com presentar una queixa sobre telefonia
M242/2023/000146	Saber on és un senyal vertical de zona de càrrega i descàrrega de l'empresa MRW que havia caigut a terra
M242/2023/000147	Deficient servei SEPE en donar cites
M242/2023/000149	Agilitar la instal·lació d'un plat de dutxa en un habitatge afectat per un incendi al pàrquing de la comunitat
M242/2023/000153	Problemes integració i acompanyament a un fill amb problemes mentals
M242/2023/000156	Comunicació de l'estat deplorable en què ha quedat un local després del desnonament dels llogaters
M242/2023/000158	Assessorament respecte del contracte de manteniment de l'ascensor d'una comunitat de veïns
M242/2023/000162	Donar-se de baixa d'un contracte telefònic d'electricitat
M242/2023/000163	Amenaces greus entre veïns d'una comunitat
M242/2023/000164	Problemes per gestionar la prejubilació d'un germà amb discapacitat
M242/2023/000169	Pagament de sancions diverses amb treballs a la comunitat per aconseguir la nacionalitat
M242/2023/000171	Assessorament respecte d'una reclamació patrimonial per caiguda a la via pública



## LLISTA CONSULTES 2023

Expedient	Assumpte
M242/2023/000173	Dificultat per donar-se de baixa d'un contracte de portabilitat de Vodafone
M242/2023/000174	Desacord amb la no retroactivitat del rebut de l'IBI per una errada cadastral
M242/2023/000175	Possible penalització de l'import d'un contracte d'arres si no es fa una venda per problemes d'urbanització
M242/2023/000179	Desacord amb la desestimació d'una reclamació patrimonial per danys a un vehicle
M242/2023/000181	Reiterats retards dde la línia de bus L79
M242/2023/000182	Estafa de diners a través de La Caixa
M242/2023/000183	Retard a tramitar una subvenció per cuidar una persona estrangera
M242/2023/000186	Avançament de l'horari de casament en el Registre Civil de Sant Boi de Llobregat
M242/2023/000189	Presumpte incompliment de mesures correctores, exp.: X212/2021/004192
M242/2023/000191	Estafa col·lectiva als integrants d'una botiga <i>online</i>
M242/2023/000194	Com reclamar perquè les factures de telèfon les enviïn per correu ordinari i no <i>online</i>
M242/2023/000198	Saber si està permès construir un pou negre en una urbanització de Marianao
M242/2023/000200	Justificar la identitat per donar-se d'alta d'autònoms
M242/2023/000204	Problemes veïnals per fumar al pati comunitari o terrassa particular d'un immoble
M242/2023/000207	Desacord a haver de pagar la reparació de conducció de gas comunitària
M242/2023/000208	Subvencions per instal·lar un ascensor en un immoble
M242/2023/000210	Problemes diversos que afecten a diferents línies d'autobusos a Sant Boi
M242/2023/000211	Problemes quant al pressupost i la realització d'obres particulars per part de l'empresa contractada
M242/2023/000214	Canvi de metgessa de capçalera al municipi de Torrelles de Llobregat
M242/2023/000216	Presumpte cas de violència de gènere exposat per una veïna
M242/2023/000224	És correcte que l'administració de la finca li cobri per emetre un certificat de deute zero de la comunitat?
M242/2023/000229	Saber totes les ajudes de caire social a que té dret una persona amb problemes econòmics rellevants
M242/2023/000008	Desacord amb l'atenció, la informació i les gestions realitzades sobre la Llei de dependència a l'Ajuntament
M242/2023/000010	Manca de resposta a una reclamació patrimonial per danys soferts dins d'un equipament municipal
M242/2023/000016	Buidar contenidors d'obra i denunciar l'incivisme de propietaris de gossos en utilitzar el carrer com a pipi-cà

## ANNEX I

## AGENDA. PRINCIPALS ACTIVITATS DE LA SÍNDICA MUNICIPAL A L'ANY 2023

**26/01/2023** Reunió de síndics i síndiques del Baix Llobregat a la Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Feliu de Llobregat.

**31/01/2023** Reunió sindicatures “Projecte atenció als familiars de les persones preses”, a Barcelona.

**15/02/2023** Presentació i coordinació de la taula rodona sobre ” La importància de defensar els nostres drets. Com podem actuar quan es vulneren els drets?”, amb col·laboració amb ECOM - Sant Boi, a la Sala de Plens de l'Ajuntament.



## 22/02/2023 Participació a la Jornada l'Emergència en l'Habitatge (FòrumSD)



**JORNADA L'EMERGÈNCIA EN L'HABITATGE**

FÒRUM DE SÍNDICS I SÍNDIQUES DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA

SÍNDIC EL DEFENSOR DE LES PERSONES

DIMECRES 22 DE FEBRER DE 2023, DE 10.00 A 14.00  
C. LLUÍS COMPANYS 7  
08003 BARCELONA

INSCRIPCIONS  
<https://bit.ly/FSDinscripcioHabitatge22Feb>

**PROGRAMA**

**10.00-11.30**  
**EL DRET A L'HABITATGE**  
Guillem Domingo, de l'Observatori DESC

**11.30-12.00** Descans

**12.00-13.30**  
**POLÍTiques DE LA GENERALITAT ALS MUNICIPIS DAVANT L'EMERGÈNCIA EN L'HABITATGE. El repte de sumar sinèrgies amb el Síndic de Greuges de Catalunya i els síndics i les síndiques locals**

**12.00-12.15**  
Obertura

- **Esther Giménez-Salinas i Colomer**, Síndica de Greuges de Catalunya
- **Dolors Vallejo**, Presidenta del FòrumSD i Síndica de Sant Boi de Llobregat
- **Sílvia Grau Fontanals**, directora de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya

**12.20-13.00**

- Les prestacions Econòmiques d'Espcial Urgència (PEEU), a càrrec de **Francesc Ferrés Chavarría**, responsable d'ajuts personalitzats
- El servei d'assessorament sobre el deute hipotecari (OFIDEUTE), a càrrec de **Toni Algaba Calvo**, cap de l'àrea d'Assessorament del Deute Hipotecari (OFIDEUTE)
- Les meses d'emergències econòmiques i socials, a càrrec de **Sílvia Rosell Pastor**, responsable de la Mesa d'emergències de Catalunya
- La gestió de les situacions de violència masclista, a càrrec de **Janina Pinyol Vives**, treballadora social d'habitatge
- El programa *Realotgem*, a càrrec de **Mar Sender Guirao**, tècnica interlocutora financera

**13.00-13.30**  
Debat i preguntes

AMB EL SUPOORT DE



## 8 /03/2023 Participació a l'entrega de premis del 8 de març de l'Associació Ibn Rocher, a la Sala d'Actes de Can Massallera, a Sant Boi de Llobregat.



**15/03/2023** Assistència a la Taula rodona sobre el bon govern, a càrrec de Juli Ponce (Catedràtic de Dret Administratiu de la UB) des de la visió acadèmica, i la Sílvia Montañés, (cap del Servei de Qualitat, Transparència i Innovació de l'Ajuntament de Sant Boi) des de

l'experiència del dia a dia d'un Ajuntament, a Sindicatura de Greuges de Catalunya.

**20/03/2023** Assistència a la presentació de la Memòria d'actuacions del Síndic de Cornellà.

**22/03/2023** Assistència a la presentació de la Memòria d'actuacions de la Síndica de l'Hospitalet.

**28/03/2023** Assistència a la presentació de l'estudi *Prospectiva d'ajuts de menjador escolar*, al Consell Comarcal del Baix Llobregat.

**5/04/2023** Participació a la celebració de l'Iftar, amb la Najat Bensar, presidenta de l'associació intercultural Ibn Rocher de Sant Boi de Llobregat i organitzadora de l'esdeveniment, i el Síndic Municipal de Terrassa, a la Sala d'actes de Can Massallera, a Sant Boi de Llobregat.



**26/04/2023** Xerrada de difusió del servei que ofereix la Sindicatura Municipal de Greuges al Casal Cívic Sant Boi La Muntanyeta.



**19/05/2023** Reunió estudi "L'atenció als familiars de les persones preses", a la Sindicatura de Greuges de Catalunya.

**20/06/2023** Reunió de sindicatures amb la consellera d'Igualtat i Feminisme, a la seu del Departament a Barcelona.

**20/07/2023** Reunió de treball sobre empadronament a la Conselleria d'Igualtat i Drets Humans, a la seu del Departament a Barcelona.



**24/07/2023** Presentació de l'Informe anual d'actuacions/2022 de la SMG de Sant Boi, a la Sala de Plens de l'Ajuntament

**7/09/2023** Trobada amb la Nasheli Ramirez, presidenta de la Comissió de DDHH de la Ciutat de Mèxic a Catalunya i la secretària del Departament d'Igualtat i Feminismo, a Barcelona.

**15/09/2023** Assistència a la jornada ADEVIC sobre *Voreres, espais de conflicto o convivència*, a la Sala d'actes de Can Massallera, a Sant Boi de Llobregat.

20/09/2023 Trobada del FòrumSD amb la Presidenta del Parlament, Sra. Anna Erra.



10/10/2023 Jornada sobre la Llei de sindicatures locals, a Mollet del Vallés.



26/10/2023 Participació a l' Acte de commemoració dels 20 anys de Síndic, a Mollet del Vallés.



17/10/2023 Acte de Presentació de l'estudi sobre treball de les sindicatures: "L'atenció a les famílies de les persones preses", a la presó Model de Barcelona.



**18/10/2023** Jornada comarcal sobre “Gent Gran”, al Consell Comarcal del Baix Llobregat.

**21/10/23** Assistència Jornada AFCAP, al Citilab de Cornellà de Llobregat.

**23/10/2023** Presentació Comitè d'Ètica a l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat.



**2/11/2023** Jornada sobre Justícia Restaurativa, a la Sindicatura de Greuges de Catalunya.





**8/11/2023** Presentació al Parlament de la proposta de llei de sindicatures locals.



**10/11/2023** Assistència a l'acte de presentació del Pla estratègic per a les persones grans del Baix Llobregat, al Consell Comarcal del Baix Llobregat.

**10/11/2023** Assistència a l'acte de commemoració del 30è aniversari de l'Associació Aramis, a Sant Boi de Llobregat.

**22/11/23** Assistència online a la presentació de l'Informe ECOM.

**27/11/2023** Fotografia de grup de l'acte on van participar les sindicatures de Mollet, Terrassa i Sant Boi per parlar d'Ètica i sindicatures.



14/12/23 Acte 75 anys de la Declaració Universal de drets Humans – Anul·lat per malaltia–



**75 ANYS** DECLARACIÓ UNIVERSAL DELS DRETS HUMANS

**SANT BOI DE LLOBREGAT**

CONFERÈNCIA  
**«75 ANYS DE LA DECLARACIÓ UNIVERSAL DELS DRETS HUMANS: SITUACIÓ ACTUAL, AVENÇOS I REPTES»**

A càrrec del **Jaume Saura**, expresident de l'Institut de Drets Humans de Catalunya (IDHC) i adjunt a la Síndica de Greuges de Catalunya.

Presenta: **Dolors Vallejo**, Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi

Dia: **Dijous 14 de desembre de 2023**  
Hora: **18.30**  
Lloc: **Can Massallera**

FÒRUM DE SÍNDICS I SÍNDIQUES DEFENSORS I DEFENSORES DE CATALUNYA

Síndica Municipal de Greuges Sant Boi

AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

18/12/2023 Reunió de les sindicatures del Baix Llobregat amb la presidenta del Consell Comarcal del Baix Llobregat.



## ANNEX II

**“El dret a l’habitatge ha de ser una realitat”**

JUL (22/02/23)



**El parc d’habitatge públic és absolutament insuficient per donar resposta a les necessitats de les persones.**

**L’Agència de l’Habitatge de Catalunya es compromet a augmentar el parc d’habitatge social els propers tres anys.**

Ahir, dimecres 22 de febrer, va tenir lloc a la seu del Síndic de Greuges de Catalunya la jornada “L’emergència en l’habitatge”, organitzada pel Fòrum de Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (en endavant, FòrumSD) i el Síndic de Greuges de Catalunya.

La jornada va ser inaugurada per la síndica, Esther Giménez-Salinas; la presidenta del FòrumSD, Dolors Vallejo, i la directora de l’Agència de l’Habitatge de Catalunya, Sílvia Grau.

La síndica va iniciar la seva intervenció explicant que una de les prioritats de la institució per a aquest mandat que comença és millorar la garantia del dret a l'habitatge, ja que és un dret bàsic i les dificultats d'accés efectiu a l'habitatge continuen sent un problema greu.

Les queixes en matèria d'habitatge rebudes per la institució s'han incrementat un 34% respecte del 2021. La majoria estan relacionades amb situacions d'emergència residencial – tant desnonaments com sol·licituds d'accés a un habitatge d'emergència social–; amb les subvencions i els ajuts a l'habitatge o al lloguer; amb l'accés, la conservació i el manteniment dels habitatges, o amb les conseqüències de l'ocupació d'un habitatge sense títol habilitant. Per tant, la dificultat principal per garantir el dret a l'habitatge és l'elevat preu de l'habitatge del mercat privat i la manca d'un parc d'habitatges destinat a polítiques socials que sigui suficient. Cal recordar que ni a Catalunya ni al conjunt de l'Estat espanyol el parc d'habitatge social no supera el 3% del parc d'habitatges construït.

En aquest sentit, la síndica va demanar a les entitats socials que facin públiques les històries personals que hi ha al darrera de cada situació; i a les administracions, que facin un esforç majúscul per trobar solucions per als problemes d'habitatge que afecten les persones més vulnerables.

Per la seva banda, la directora de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, Silvia Grau, va admetre la insuficiència del parc d'habitatge públic actual i es va comprometre a construir més habitatges els propers tres anys amb la finalitat de millorar la situació.

La presidenta del FòrumSD i síndica de Sant Boi, Dolors Vallejo, va voler posar en relleu la necessitat d'aprofitar les sinèrgies entre les diferents sindicatures i defensories de Catalunya i l'Agència de l'Habitatge per visibilitzar les problemàtiques amb què es troba la població.

La sessió va comptar amb la participació de responsables en matèria d'habitatge de la Generalitat de Catalunya, com Francesc Ferrés, responsable d'ajuts personalitzats; Toni Algaba, cap d'Ofideute, o Sílvia Rosell, responsable de la Mesa d'Emergències. Tots ells es van centrar a explicar les polítiques d'habitatge que la Generalitat impulsa als municipis. També va intervenir un representant de l'Observatori DESC, Guillem Domingo, que es va centrar en el dret a l'habitatge com un dret subjectiu de les persones.

La institució del Síndic de Greuges de Catalunya fa temps que treballa el tema de l'habitatge i que demana que s'adoptin mesures per abordar-ne la problemàtica.

En primer lloc, la institució reclama que es desenvolupin unes polítiques d'habitatge més estructurals i a llarg termini, que permetin donar resposta a les necessitats d'habitatge futures. En aquest punt, demana que s'aprovi el Pla territorial sectorial d'habitatge, que ha de permetre establir una diagnosi de la situació actual i futura de l'habitatge, quantificar la demanda d'habitatge i definir els col·lectius que mereixen una atenció especial per poder

implementar instruments i polítiques públiques per assolir els objectius prèviament fixats.

En segon lloc, a banda de treballar amb mesures a llarg termini, cal abordar ja un pla de xoc per donar una resposta efectiva a les situacions d'emergència residencial. En aquest punt és imprescindible un sistema àgil per valorar i resoldre les situacions d'emergència abans del termini d'un mes, i disposar de més habitatges de curta estada com a recursos residencials temporals.

En darrer lloc, es posa de manifest que cal una actuació preventiva, i no només reactiva, davant les situacions de risc de pèrdua de l'habitatge habitual. Per a això, cal potenciar les subvencions públiques per al pagament del lloguer que permetin a les persones més vulnerables assumir el cost del lloguer de l'habitatge habitual i evitar-ne la pèrdua.

L'organització conjunta d'aquesta jornada també és un exemple més de col·laboració entre les institucions de defensa de drets existents a Catalunya. Des del punt de vista de la síndica, el treball compartit amb les defensories locals és imprescindible per millorar l'atenció a les persones i garantir els seus drets.

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

JUL (24/07/23)

---

**El 94% de les persones usuàries recomanen els serveis de la síndica de Greuges**



Dolors Vallejo Calderón, síndica de Greuges de Sant Boi, ha presentat al Ple municipal l'informe anual de la seva activitat en defensa dels drets de la ciutadania.

Al llarg de 2022, l'activitat de la institució al municipi es va concretar en

381 actuacions (incloses 107 queixes).

Alguns dels motius de queixa més habituals van ser la contaminació acústica, les multes, les conductes incíviques, la conservació de l'espai públic, la mobilitat o els impostos.

El 93% dels expedients oberts per la síndica al llarg de l'any, però, van quedar resolts.

Dolors Vallejo demana a l'Ajuntament un esforç per simplificar els tràmits administratius i reitera la necessitat de continuar atenent les necessitats socioeconòmiques de la població local i de prevenir les violències per raó de gènere i les lgtbi-fòbies.

### **Qualitat del Servei**

En un qüestionari sobre la qualitat del servei ofert a la ciutadania, el 94% de les persones enquestades van afirmar que recomanarien el servei a altres persones en cas de tenir algun problema en la seva relació amb l'Ajuntament.

# social.cat

SET (19/09/23)

---

## De què serveix queixar-se?

Dimarts, 19 de setembre de 2023

**Sovint la ciutadania no som prou conscients de l'abast i de la repercussió de plantejar els nostres greuges, desacords i queixes vers l'administració.** A les sindicatures de greuges i defensories de la ciutadania, tenim clar que és útil. Cal valorar la capacitat de transformació que té aquest fet, que pot servir per arribar a modificar pràctiques, funcionaments i normatives.

**La feina de les sindicatures i defensories locals és atendre, des de la proximitat, les queixes de la ciutadania vers l'administració municipal.** La capacitat d'escolta, la proactivitat, la justícia i l'eficàcia són eixos transversals de tota l'actuació de les sindicatures i defensories.

**Tot plegat, amb la voluntat de ser una institució útil per a la ciutadania,** que ajudi a resoldre problemes puntuals amb l'administració. Però a més a més, a detectar problemes, tensions i disfuncions estructurals que, per mitjà de la nostra intervenció, es puguin resoldre. I, per tant, també una eina útil a l'ajuntament, ja que té un recurs més per conèixer on hi ha problemes i per canviar el que calgui perquè no es repeteixin.

**Per això, després d'escoltar i examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada,** i un cop considerats els fets i les normes aplicables, la institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge, amb la finalitat de valorar si s'han aplicat els principis de bona administració per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat. Si s'aprecia greuge es fa una "resolució" amb recomanacions o una actuació d'ofici, per tal d'esmenar l'actuació que estava generant el greuge.

**Sovint les queixes i les actuacions d'ofici, més enllà del seu valor individual,** tenen una repercussió en la comunitat, de manera que és important no només que l'administració les atengui en cada cas concret, sinó que han de servir per transformar, com així ha estat en molts casos, que a partir de queixes individuals, aquestes esdevenen col·lectives perquè han generat canvis en ordenances municipals, normativa comarcal, funcionaments i fins i tot lleis.

**Hi ha molts exemples d'això.** Fa poc temps una queixa plantejada pel desacord amb el cost del servei de transport adaptat fix, servei necessari per a un fill amb discapacitat per poder assistir a un centre ocupacional, va suposar fer considerables modificacions a l'ordenança fiscal d'enguany. O una altra queixa que qüestionava una manca de claredat dels requisits per poder-se beneficiar d'una bonificació de vehicles va propiciar la realització d'una petita esmena a la corresponent ordenança, per així evitar errors d'interpretació. També, arran de diverses queixes, el Consell Comarcal ha introduït modificacions en la

normativa de les bases que regulen l'adjudicació de les beques menjador.

**Són molts els casos en els quals això passa i, per tant, el que volem fer valdre és la rellevància** i la repercussió de plantejar les coses, no només a escala particular, sinó també a escala col·lectiva, ja que permeten avançar en drets tant individuals com col·lectius.

**Doncs sí, queixar-se serveix.** I no només per esmenar la queixa individual que hem fet, sinó que pot esdevenir un servei a la col·lectivitat si se'n deriva una modificació legal o d'ordenances. Les sindicatures de greuges i defensories locals fan un seguiment dels casos i d'aquests processos. I això és una garantia. Tens sindicatura de greuges o defensoria de la ciutadania al teu municipi? Si en tens i tens queixes, feu-la servir. Si no en tens, demana a l'ajuntament que creï la figura pel bé de tothom.

[Dolors Vallejo Calderón](#)



## Conveni entre el FòrumSD i la Síndica de Greuges de Catalunya

DES (14/12/23)

---



La Síndica de Greuges de Catalunya, **Esther Giménez-Salinas**, i la presidenta del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FòrumSD) i Síndica de Sant Boi de Llobregat, **Dolors Vallejo**, han signat un conveni de col·laboració amb la voluntat d'**avançar conjuntament en la defensa decidida dels drets de les persones**. A partir d'aquest objectiu comú, i perquè les seves accions tinguin més impacte, **les dues institucions estableixen unes bases de col·laboració, cooperació i comunicació mútues**, que puguin derivar en intercanvis d'informació i d'experiències.

El conveni també recull la necessitat de **compartir preocupacions i accions de formació, alinear posicionaments, aprendre i generar sinèrgies** que permetin millorar l'atenció que tant la sindicatura catalana com les sindicatures i defensories municipals ofereixen a la ciutadania.

El Fòrum SD és una associació sense ànim de lucre que **aplega 46 defensories locals, la pràctica totalitat de les que hi ha a Catalunya**. L'objectiu de la institució és consolidar una xarxa de coordinació, informació, suport, intercanvi i assessorament entre les diverses sindicatures de proximitat.



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

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