

SINDICATURA MUNICIPAL DE GREUGES

INFORME 2024

Sant Boi de Llobregat



AJUNTAMENT
SANT BOI
DE LLOBREGAT



SINDICATURA DE GREUGES
Sant Boi de Llobregat

Índex

Presentació 3

Quadre de classificació del total del total d'actuacions 9

Estadística 10

25 anys de la Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat 40

Galeria de fotos acte 25 anys de la Sindicatura 43

Annex : Recull de queixes i consultes 45

Presentació

“Quan la salvaguarda dels drets humans és
el motor dels nostres pobles i ciutats,
contruïm ciutadania”

Carme García Lores

El document que presentem és la compilació de les actuacions dutes a terme per la SMG durant l'any 2024. En aquest període s'han iniciat diferents actuacions, incloent-hi queixes, consultes, derivacions i actuacions d'ofici. Cal destacar l'increment del total d'actuacions, passant de 419 (al 2023) a 428 al 2024.

També trobareu detallats tots els expedients gestionats, amb indicació del seu estat de tramitació a 31 de desembre de 2024.



Com sabeu, la Sindicatura de Greuges de Sant Boi de Llobregat és una institució que està al servei de tota la ciutadania de la nostra població, per atendre en segona instància, donant veu a les seves reclamacions, responent a les seves consultes i suggeriments, respecte a temes relacionats amb l'atenció rebuda, la resposta o la manca d'aquesta per part dels serveis municipals.

L'objectiu principal és que cap persona no quedi desatesa o en situació d'indefensió respecte a l'Administració municipal, intervenint directament en les reclamacions relacionades amb l'Ajuntament o derivant a la Síndica de Greuges de Catalunya o al Defensor del Pueblo aquelles que excedeixen de la nostra competència.

**Disposar de sindicatura és un potent
indicador de maduresa democràtica com es
reconeix, en l'àmbit europeu, a la Carta de
Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat i als
Principis de Venècia sobre la institució de
l'ombudsperson.**

Enguany fa 25 anys que el Ple municipal de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat, al mes de maig de 2000, va aprovar la creació de la figura del Defensor del Ciutadà de Sant Boi, més endavant el servei passaria a nomenar-se Sindicatura Municipal de Greuges (SMG).

Tenir l'oportunitat de commemorar el vint-i-cinquè aniversari de la creació de la Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat és una oportunitat per posar en valor la institució, per presentar una visió de conjunt del treball realitzat durant 25 anys, fent balanç de la feina feta i explicant com és el dia a dia a la nostra oficina; exposant els beneficis que suposa disposar d'una sindicatura per al municipi, per a l'alcaldia i per a la ciutadania, però que també ens ha de servir per mirar al futur encara amb més compromís

En la lògica de garantir els drets dels ciutadans i les ciutadanes, en relació amb les actuacions de l'Ajuntament, va néixer aquesta institució, un servei on s'hi podien adreçar totes aquelles persones que consideressin que alguna actuació del consistori hagués pogut vulnerar els seus drets fonamentals.

La motivació i la justificació de la creació de la Sindicatura municipal de Greuges s'explicita clarament en el propi preàmbul del Reglament, on deia; "Qualsevol Administració, per perfecta que sigui, té mancances que per si mateixa no és capaç de resoldre, de reparar o solucionar, encara que els ciutadans es queixin o fins i tot perquè els propis ciutadans no reclamen"

Perquè una bona Administració no és la que mai no s'equivoca, sinó la que té en compte les seves ineficiències i els seus errors, però n'aprèn i són oportunitats de millora constant. Reconèixer i tenir consciència de possibles imperfeccions és el que fa que eines com la Sindicatura siguin necessàries.

Al llarg d'aquests 25 anys de la Sindicatura s'han realitzat 10.4711 actuacions, s'han tramitat 1.700 queixes.

A la nostra ciutat la creació d'aquesta nova institució va ser un repte, atès que era una figura nova i molt poques ciutats catalanes la tenien. A la comarca del Baix Llobregat va ser la primera.

Disposar de sindicatura és un potent indicador de maduresa democràtica com es reconeix, en l'àmbit europeu, a la Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat i als Principis de Venècia sobre la institució de l'ombudsperson. També és rellevant destacar que és un òrgan que reforça i vetlla per la qualitat democràtica de l'Ajuntament i, per tant, és una institució necessària per promoure els drets humans, la transparència, el bon govern i la bona Administració des de la proximitat.

Cal afegir que és una institució que ajuda a humanitzar la gestió pública, ens acostava a les persones. Perquè la defensoria és un espai d'escolta activa i això fa que el malestar de la ciutadania es rebaixi en veure que hi ha una institució municipal que escolta les seves inquietuds, les seves discrepàncies i queixes.

Les persones que recorren a la Sindicatura no ho fan per capritx. No tots els mecanismes administratius permeten una relació tan directa, tan humana, tan pròxima. La Sindicatura no és una simple bústia de queixes. És un canal d'escolta activa, d'acompanyament, de cerca de solucions justes i raonables. Des del punt de vista de la ciutadania, en primer lloc, la figura de la Síndica representa, valora i diposita la confiança que la seva veu serà escoltada.

Durant aquests 25 anys la Sindicatura ha atès un volum constant de consultes i queixes formulades per la ciutadania, actuant com a canal de recepció, derivació i seguiment de múltiples problemàtiques socials, administratives i de convivència. Centenars i/o milers de situacions on algú s'ha sentit desamparat, enfadat o simplement ignorat per l'Administració. I en moltes d'aquestes ocasions, des de la Sindicatura s'ha aconseguit tendir una mà, intermediant, proposant millores i/o alternatives amb vocació de servei, en tot moment defensant el bé comú i posant sempre en el centre les persones.

Les qüestions que planteja la ciutadania a la Sindicatura de Greuges sovint són reflexos en un mirall, a vegades incòmode però necessari, que ha de servir d'ajuda a l'Ajuntament a detectar punts febles, a corregir processos, a revisar normatives, a simplificar els procediments.

També sovint les defensories locals, tot i considerar que una resolució pot ser legal, pot veure que no necessàriament és justa. Encara que les sindicatures locals som coneixedores de com són i com funcionen els procediments administratius i respecten les solucions, vull destacar les paraules la Dra. Laura Díez, quan va dir que “el cànon de resolució de conflictes de les SMG també és més ampli que el del jutge, ja que (el sindic/a) no es troba limitat pel principi de legalitat sinó que pot jugar amb el principi d'equitat i amb el dret a una bona Administració.”

La Sindicatura, més enllà de resoldre casos individuals, pot elaborar recomanacions d'ofici, alertant sobre dinàmiques puntuals o estructurals que poden vulnerar drets. En altres paraules: contribuint a construir una cultura democràtica més sòlida i consistent.

La commemoració d'enguany és una oportunitat per reflexionar, per agrair, i sobretot, per reafirmar el valor de la Sindicatura com a pont entre l'Administració i les persones.

Com a actual Síndica vull agrair “la feina dels meus predecessors pel vostre compromís i estima per la ciutat i la seva gent, i per la vostra vocació de servei, en Santiago Vidal i en Carles Dalmau; al treball constant i eficient com a tècnica de l'Olga Villaluenga i a l'Ajuntament de Sant Boi pel fet d'apostar i posar les bases d'una figura cabdal per defensar el dret de les persones”. Un compromís ferm d'aquest Ajuntament en defensa dels drets de proximitat”.

També vull agrair als alcaldes i alcaldesses i als diferents equips de govern de Sant Boi de Llobregat durant aquests 25 anys que han reconegut com a essencial i han respectat la institució. Una mostra de maduresa institucional que hem de valorar i protegir.

I sobretot, vull agrair a la ciutadania de Sant Boi de Llobregat que ha cregut en aquest instrument, atès que és la ciutadania la que dona sentit i fa possible l'existència d'aquesta institució i hi atorga la seva confiança. Perquè, a més que d'aniversaris, ens agrada parlar de 25 anys de servei a la ciutadania de Sant Boi de Llobregat, vetllant per les bones pràctiques entre la ciutadania i l'Ajuntament.

Seguint la sistemàtica dels darrers anys l'estructura del present informe comença amb la presentació; la segueix un recull estadístic amb diferents indicadors quantitatius i qualitatius, en què reflecteixen les actuacions realitzades, i finalitza amb el resultat d'una enquesta que mostra el grau de satisfacció de les persones usuàries davant el servei prestat. En un tercer apartat s'indiquen 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.

L'activitat de la Sindicatura durant l'any 2024 s'ha concretat en 428 actuacions, es constata un lleuger increment respecte del 2023, el qual suposa un 2,15% més, i que es manté una tendència d'estabilitat amb una lleugera alça en la participació ciutadana.

Respecte al nombre de queixes registrades ha estat de 109, això significa un 25,3% menys respecte del 2023 (de 146 al 2023). Aquest resultat fa pensar a aquesta Síndica en una doble lectura: que s'ha produït una millora en la gestió municipal, amb menys motius de queixa, però també que malgrat els 25 anys de la creació de la Sindicatura, d'aquest servei encara la ciutadania en general desconex la seva existència i funció.

Han estat tipificades com a consultes 264 casos, 155 són consultes sobre els expedients oberts i 109 són les consultes de diverses temàtiques: consultes, assessorament i sol·licitud d'informació molt variada. I finalment hem atès 51 intervencions de molt diversa mena. En general hi ha hagut un increment en relació amb les consultes, i ho volem posar en valor atès que ho considerem com una mostra que la ciutadania utilitza de manera creixent el nostre servei com a espai d'orientació i assessorament, o com a demanda d'informació sobre drets, procediments o qüestions diverses, cosa que confirma una Sindicatura cada cop més pedagògica i pròxima

Les queixes estimades amb intermediació passen de 61 casos al 2023 a 35 al 2024, la qual cosa representa una davallada del 42,6%. Aquest descens pot ser per causa, d'una banda, que es van presentar menys queixes, però també pot evidenciar que s'han donat menys resolucions positives a través de la via d'intermediació directa.

Les queixes desestimades, també han disminuït de manera rellevant. Cal aclarir que hi ha diversos motius de desestimació: 18 ho han estat en considerar-se que la persona reclamant no tenia raó; 11 han estat desestimades per manca d'actuació municipal prèvia; 7 perquè restava oberta la via administrativa.

Encara que és pràctica habitual resoldre les queixes per la via de la intermediació directa atès que s'agilita el procés, també actuem realitzant resolucions: Hem formulat 5 recomanacions específiques a l'Administració per tal de millorar l'atenció als drets de la ciutadania.

Quant a les derivacions a altres organismes aquestes han augmentat respecte de l'any anterior. Aquest increment reflecteix i consolida la funció de la Sindicatura com a enllaç institucional i demostra la bona col·laboració amb altres organismes i institucions.

Finalment, ates que depassava el nostre àmbit competencial, es van derivar 7 expedients de queixa a la institució del Síndic de Greuges de Catalunya, derivacions que s'emmarquen en el conveni de col·laboració vigent entre la Síndica de Greuges de Catalunya i la Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat, i evidencien una coordinació efectiva entre ambdues institucions. Aquesta col·laboració contribueix a garantir una actuació més eficient i propera a les necessitats i demandes de la ciutadania.

Respecte al termini de resolució de les queixes per part de la sindicatura és molt eficient i àgil, perquè un 68% de les queixes s'han resolt en menys de quinze dies. Volem destacar que hi ha un especial compromís i objectiu d'atenció i gestió immediata, encara que, per la complexitat de la temàtica o perquè les àrees implicades no sempre són àgils a l'hora de facilitar les informacions requerides, també tenim un 13'7% d'expedients amb terminis superiors als 60 dies.

Les 4 actuacions d'ofici formulades van estar motivades per diverses queixes o inquietuds que la ciutadania ens havia plantejat, com va ser la resolució en referència als horaris de matinada quan per netejar s'utilitzen estris com escombres bufadores que, certament, superen amb escreix les molèsties acústiques. Una altra recomanació plantejava la possibilitat de sol·licitar fraccionar mensualment els tributs anuals com l'IBI o l'impost de circulació per tal de facilitar-ne l'abonament i ajudar, així, a ser més sostenible les imposicions tributàries per a les persones. En aplicació de la Llei de memòria històrica de l'any 2022, la qual atorgava atribucions als municipis, a través d'una actuació d'ofici vam fer una sèrie de propostes per tal recuperar espais i de fer pedagogia de la memòria de les lluites per la consecució de la llibertat i la democràcia.

Respecte a l'explotació de dades sobre altres aspectes que habitualment referim en aquesta presentació, com són el nombre de queixes i actuacions per barri, per gènere, per edats o per tipus de recepció, volem destacar l'esforç realitzat gràficament en la presentació d'aquestes dades per tal de facilitar que amb un cop d'ull s'observin clarament els resultats.

Al 2024 s'han obert 109 expedients tipificats com a queixes, i s'han efectuat un total de 428 actuacions.

Del qüestionari que avalua el grau de satisfacció del servei que ofereix la Sindicatura municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat, tot i que oferim una valoració més detallada a l'apartat corresponent, cal ressaltar que el 93% de les respostes rebudes manifesta que recomanarien sempre o en algun cas a les persones que poguessin tenir algun problema amb l'Ajuntament que s'adrecessin a la Sindicatura per a la seva resolució.

Tot i que més endavant, a l'apartat corresponent del present informe, podreu trobar una anàlisi més detallada de la tipologia de les queixes per àrees, vull avançar-vos algunes de les queixes més rellevants que han preocupat la ciutadania de Sant Boi al llarg del 2024.

Moltes de les queixes han estat motivades per problemes de convivència a l'espai públic, en especial per la contaminació acústica. Aquest és un problema transversal, present en esdeveniments culturals impulsats per l'Ajuntament, tasques de neteja nocturna, aparells de climatització en mercats i altres activitats, equipaments municipals, etc. El veïnat, demana dret al descans, alhora que exigeix una administració més proactiva, amb més control de les activitats i més vigilància policial.

Un excés de retard en la resposta o manca d'aquesta, o tenir dificultats per accedir per telèfon no és un bon indicador de bon govern i bona administració.

També s'han registrat queixes per la falta de manteniment de l'espai públic: voreres malmeses, forats en equipaments, enllumenat públic deficient, i contenidors mal ubicats, amb conseqüències de salubritat.

Pel que fa a l'àmbit de tributs i hisenda, les queixes formulades ho han estat per errors en la tramitació de diferents sol·licituds referides a impostos i taxes municipals, i per la manca d'informació adequada sobre canvis importants, com ara la pujada del rebut de l'IBI. Aquestes situacions sovint generen desconcert i afecten especialment a persones grans o amb dificultats per fer gestions digitals. També hem de ressaltar la disconformitat amb les desestimacions i la manca de resposta a diferents reclamacions patrimonials.

Un altre àmbit especialment delicat ha estat el de l'habitatge i els serveis socials, on s'han detectat realotjaments mal gestionats i processos amb poc acompanyament. Així mateix, hem registrat queixes per retards en la tramitació d'ajuts o prestacions, amb especial impacte en famílies amb infants i persones en situació de vulnerabilitat.

Quant a l'àmbit d'Educació i diversitat, destaquem mancances en l'atenció a alumnat amb necessitats especials.

Una qüestió que es repeteix de manera preocupant és la manca de resposta dins dels terminis legals per part de diverses àrees de l'Ajuntament. Aquest silenci o retard no només vulnera els drets de les persones, sinó que contribueix a la seva pèrdua de confiança dels en l'Administració local.

Per tot plegat, vull fer algunes recomanacions:

1.- Millorar la coordinació entre àrees municipals per oferir respostes que evitin una visió parcial i que es facin dins dels terminis legalment establerts i amb un contingut clar i útil.

2.- Aplicar criteris d'equitat en la gestió dels conflictes relacionats amb l'espai públic, assegurant la convivència i el respecte pels drets fonamentals.

3.- Revisar protocols d'inspecció i control d'activitats per fer-los més efectius davant denúncies reiterades.

4.- Posar l'escolta activa i l'empatia al centre de l'atenció ciutadana, sobretot en casos de vulnerabilitat.

5.- Fer l'esforç per explicar millor a la ciutadania les decisions municipals. Aquest acte de transparència ajuda a crear confiança. En relació amb altres administracions: les queixes vinculades a salut, educació i serveis bàsics evidencien la necessitat de canals de derivació més efectius.

Amb aquestes accions, el servei que ofereix la Sindicatura es reafirma en la seva funció com a garant dels drets de la ciutadania davant l'administració i com a espai d'intermediació constructiva. La Sindicatura no només actua com a receptora i tramitadora de queixes, sinó també com a altaveu d'inquietuds col·lectives que reclamen una administració més justa, responsable i propera.

Cal millorar la coordinació entre àrees municipals per oferir respostes que evitin una visió parcial i que es facin dins dels terminis legalment establerts i amb un contingut clar i útil.

Altrament, algunes de les queixes inclouen dificultats per contactar telefònicament amb l'Ajuntament. Aquesta problemàtica persisteix, tal com ho venim dient cada any. També vull deixar constància que pràcticament de totes les àrees s'han registrat queixes per manca de resposta o resposta fora de termini. Per la seva rellevància quantitativa ha estat un tema recurrent de greuge per part de la ciutadania. Considerem que un excés de retard en la resposta o manca d'aquesta, o tenir dificultats per accedir via telèfon no és un bon indicador de bon govern i bona Administració, drets dels quals tothom volem gaudir.

D'altra banda, tenint el compte el còmput sobre terminis de resolució i d'execució dels expedients de queixa, resulta positiu en ambdós casos que s'hagi fet en menys de quinze dies. No obstant això, igualment hem de fer una crida especial a escurçar el termini d'execució d'aquells expedients que es van resoldre favorablement, com a signe d'eficàcia i transparència de què hauria de ser objecte l'Administració.

En darrer lloc aquesta Sindicatura de Greuges valora positivament la bona predisposició que tenen totes les àrees de l'Administració municipal amb qui es relaciona la institució, tant pel que fa a la tramitació de les queixes com pel que fa a la receptivitat dels suggeriments. Malgrat que alguns departaments tenen demores per tramitar les nostres sol·licituds, la seva resposta és positiva i de col·laboració. En aquest sentit vull posar de relleu i exemple l'agilitat i bona resolució de l'Àrea de Seguretat Pública. La Sindicatura, però, continuarà tossudament treballant per millorar les dades de tramitació i d'acceptació de les recomanacions.

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

La contaminació acústica és un dels problemes mediambientals més comuns a les ciutats, i en els darrers anys ha estat un motiu de queixa recurrent que la ciutadania de Sant Boi de Llobregat exposava a la Sindicatura. Sensibilitzada amb aquesta problemàtica vaig emetre una actuació d'ofici amb propostes i suggeriments, posant el focus en la manera com repercuteix en l'ambient l'elevat soroll, especialment en algunes zones de la nostra ciutat, i com afecta la nostra salut, la nostra qualitat de vida, i la nostra convivència. Molts informes que tracten aquesta problemàtica indiquen que la població de les ciutats està exposada a nivells de soroll superiors als que l'OMS ja considera negatius per a la salut. AO pendent de ser acceptada per l'alcaldia.

Com també hem exposat en els darrers informes els efectes de la crisi climàtica, com la sequera i l'increment de la temperatura, la protecció del medi natural i del territori és una altra de les preocupacions. Per això, des de la Sindicatura hem de seguir reiterant la necessitat de continuar encarant reptes com el del dret al medi ambient, el dret a viure en un entorn no contaminat (sense contaminació acústica i atmosfèrica)

Per això cal valorar projectes municipals de proximitat per a la renaturalització de determinats espais d'entorns i parcs de la nostra ciutat, així com algunes iniciatives ciutadanes que sorprenen favorablement com la de grups organitzats que habitualment organitzen sortides col·lectives per recollir brossa que, per la desídia de l'activitat humana, ha quedat abandonada en els nostres entorns naturals (basuraleza).

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

Com ja exposàvem en els darrers informes, no ens cansarem de repetir que cal seguir fomentant el dret de les persones a ser assistides en l'ús dels mitjans electrònics per relacionar-se amb l'Administració, aplicant una mirada interseccional, seguint promovent accions per avançar en la inclusió digital més enllà de les qüestions únicament relacionades amb l'accés.

Des d'un punt de vista socioeconòmic cal assenyalar que és imprescindible continuar posant l'èmfasi en l'àmbit social. En el marc de la crisi econòmica i social derivada de la conseqüència de la guerra d'Ucraïna i les guerres comercials provocades pels Estats Units, amb l'augment de preus de l'alimentació, de l'habitatge i l'increment de preu dels subministraments d'electricitat i gas a les llars.

El termini de resolució per part de la sindicatura s'intenta que sigui àgil, per això un 68% de les queixes s'han resolt en menys de quinze dies, encara que també tenim un 13'7% d'expedients amb terminis superiors als 60 dies.

Com ja és conegut, des del mes de març de l'any passat vaig finalitzar el meu mandat com a presidenta del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya (FòrumSD), institució que, com saben, reuneix més d'una quarantena d'ombudsperson municipals tant de Catalunya com d'Espanya. Durant aquest temps he compatibilitzat la tasca de la Sindicatura amb la direcció del FòrumSD.

És rellevant ressaltar que hem desenvolupat l'objectiu de redactar un projecte de Llei per tenir un marc regulador comú per a les sindicatures municipals, perquè, tot i que l'Estatut de Catalunya i la Llei de bases del règim local descriuen la institució de les sindicatures, no existeix un desplegament normatiu específic que homologui el funcionament.

Actualment està en procés de debat i aprovació al Parlament de Catalunya la proposició de Llei de les sindicatures locals de Catalunya, la qual està pendent de debat i aprovació, tot esperant que ben aviat sigui una realitat.

A la vista del resultat global del present Informe, i sempre amb l'objectiu de millorar els aspectes d'insatisfacció detectats i de ser proactius des de la sindicatura, estem compromeses a continuar treballant conjuntament amb el consistori en pro d'una bona atenció ciutadana, amb el ple convenciment de poder assolir una bona Administració i un bon govern.

I per acabar, però mirant amb perspectiva de futur, vull avançar que durant l'any 2025, estem explorant, pensant i valorant la viabilitat d'aplicar vies i formes per introduir la justícia restaurativa i de reparació del dany per resoldre els conflictes entre la ciutadania i l'Administració municipal.

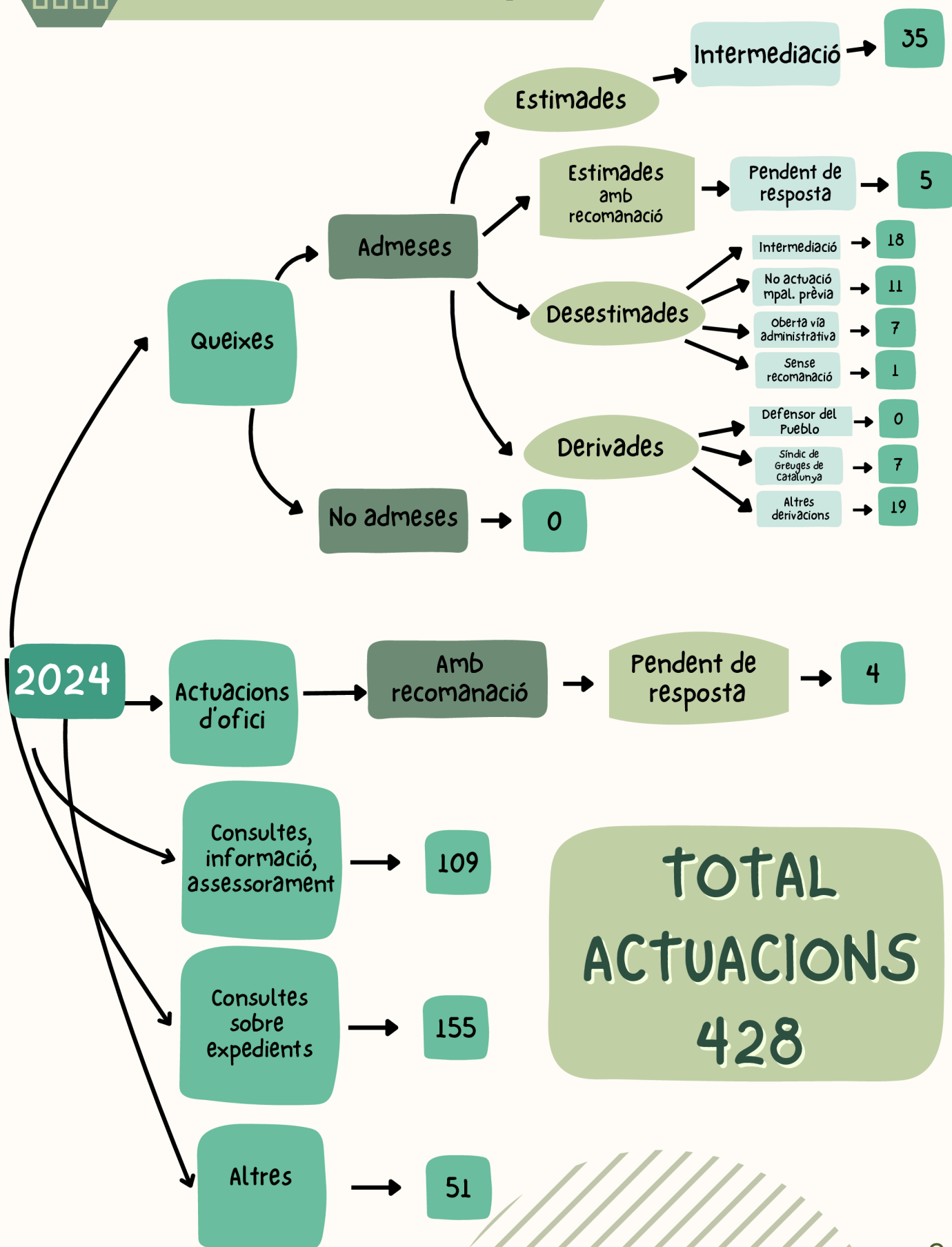
Com és habitual volem destacar l'aportació dels estudiants que realitzen a la Sindicatura les seves pràctiques curriculars dels graus que cursen a la Facultat de Dret de la Universitat de Barcelona, la Paula Soto Gómez i en Carlos Calzado.

I un reconeixement especial a la ciutadania, a les/els professionals municipals, a l'alcaldeessa, als regidors i les regidores.

La Sindicatura és útil perquè reforça la transparència, promou la millora de l'administració local i és la darrera possibilitat per resoldre discrepàncies o desacords i per recuperar la confiança de la ciutadania.

Juny 2025
Sant Boi de Llobregat

Dades estadístiques



Dades estadístiques

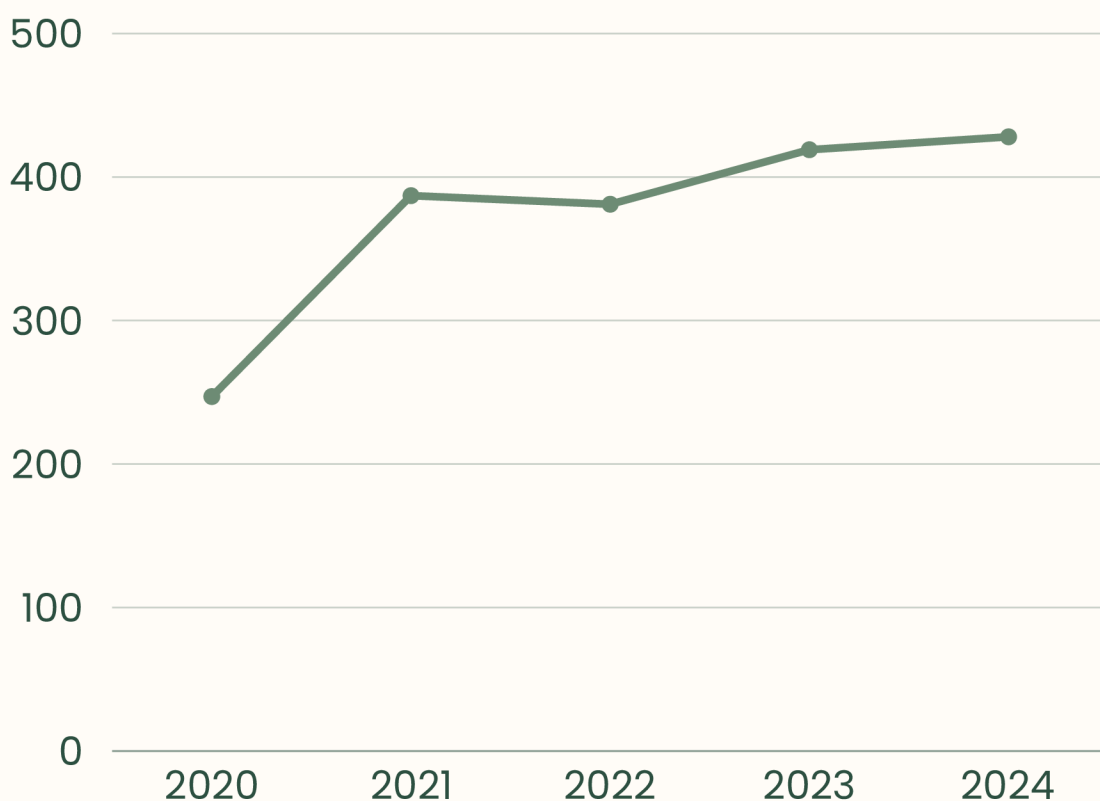
Quan rep una queixa ciutadana, la Sindicatura Municipal de Greuges demana informació a l'Ajuntament o a les empreses municipals per decidir si l'accepta a tràmit.

En cas que la queixa s'accepti, s'adreça a l'Ajuntament per fer-li alguna recomanació, suggeriment o recordatori en relació amb el tema de la queixa.

En determinats casos, es proposen a les dues parts fórmules de mediació o conciliació.

Les resolucions de la Sindicatura Municipal de Greuges no són vinculants, però tenen com a objectiu generar una actuació municipal que solucioni el motiu de la queixa.

Al llarg de l'any 2024 la sindicatura va realitzar 428 actuacions (419 al 2023), és a dir, que han augmentat en un 2,15% respecte de l'exercici 2023, i que va evolucionant, també, respecte la creació de la Sindicatura l'any 2000.

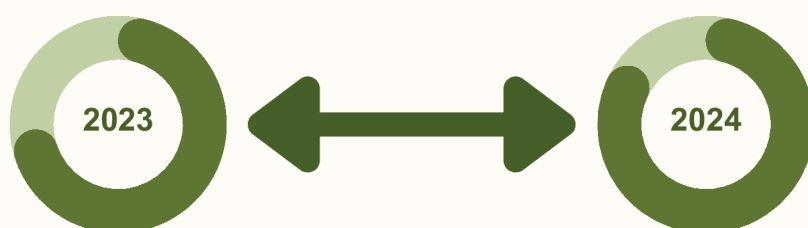


Gràfic 1.
Augment de les queixes els últims 5 anys

L'esmentada xifra de 428 es desglossa de la manera següent:

Els 109 expedients de queixa, que suposen una disminució d'un 25,4% respecte el 2023. Això si més no, reflecteix una voluntat general del requeriment del nostre servei per part de la ciutadania com a bona eina per resoldre els seus problemes amb l'Administració.

Les consultes generals han passat de 102 al 2023 a 109 l'any 2024. Es constata una demanda contínua i constant d'informació i orientació per part dels ciutadans que fa pensar en la Sindicatura com un recurs disponible i valuós per a la població.



De l'activitat global de la Sindicatura al llarg del 2024, es constata un lleuger augment respecte del 2023 (de 419 a 428 actuacions), o sigui, un 2,15% més, mantenint una tendència d'estabilitat amb una lleugera alça en la participació ciutadana.

Respecte a les 4 actuacions d'ofici, suposen un 0.93% 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, volem recordar la presentació d'una actuació d'ofici de l'any 2023, on apuntàvem propostes per impulsar un ús del llenguatge planer en la l'Administració, molt més clar i entenedor; i en una altra actuació es van fer 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.

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.

A Catalunya, el 9,0% de la població va patir privació material i social severa el 2023, un augment respecte al 8,0% de 2020.

Aquestes dades mostren que, tot i que hi ha hagut millores, Catalunya i Espanya encara afronten desafiaments importants en termes de desigualtat i pobresa.



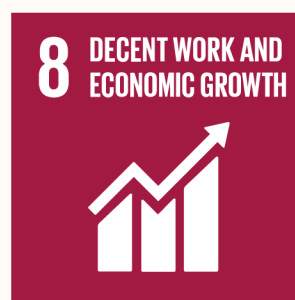
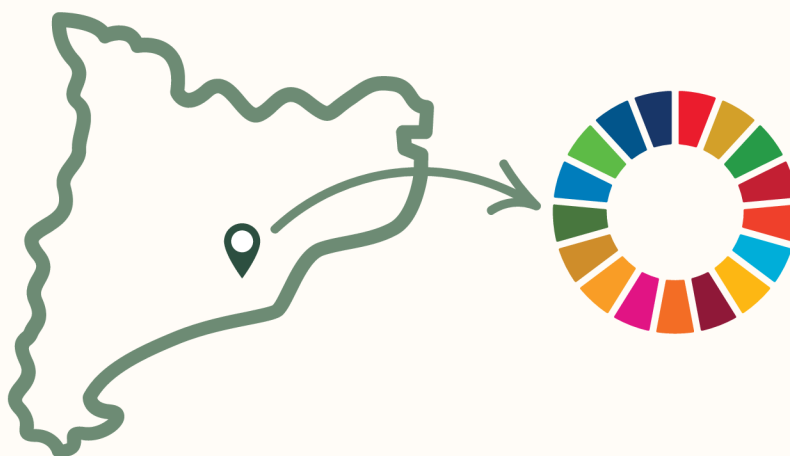
**No serveix de res
proclamar un dret si
no hi ha un resultat
pràctic i tangible
d'allò que es diu.**



En l'anterior informe ja fèiem referència a l'estudi que va situar Sant Boi de Llobregat com la primera ciutat espanyola en la reducció de desigualtats, avaluant aspectes com el gènere, l'edat i la discapacitat. A més, Sant Boi va ocupar la quarta posició en creació d'aliances per als ODS i va obtenir puntuacions destacades en objectius com salut i benestar (3), fi de la pobresa (1), treball digne i creixement econòmic (8).

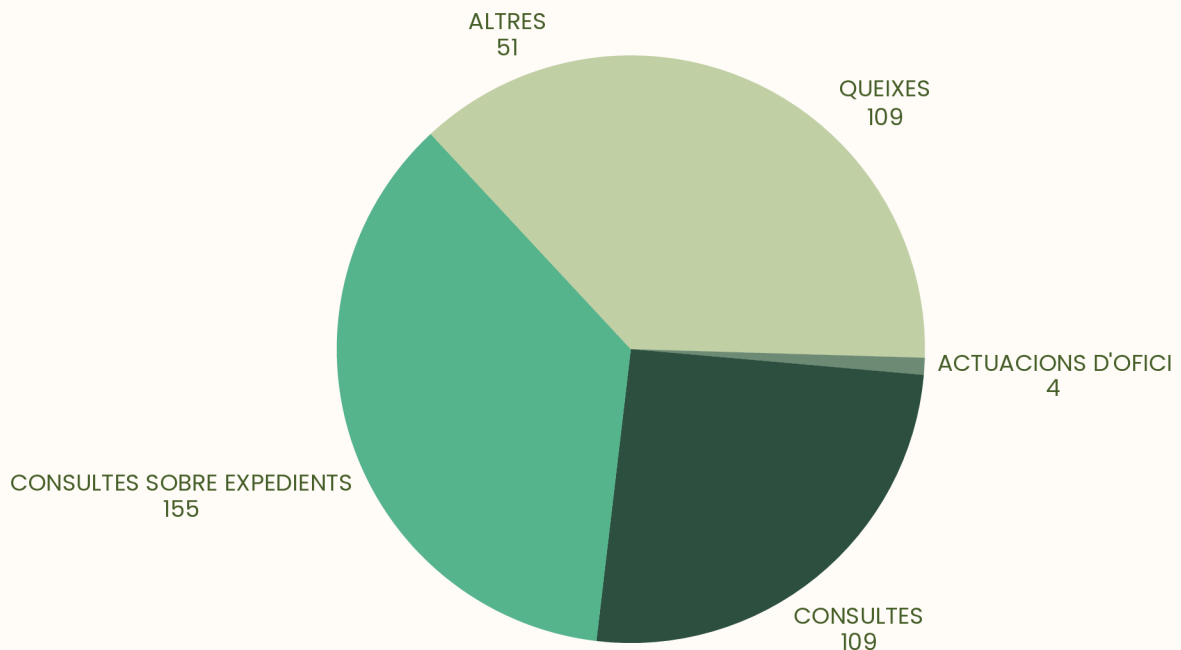
Aquests èxits reflecteixen un compromís sòlid amb l'Agenda 2030 i la millora de les condicions socials.

Amb això volem destacar que tot i que persisteixen desafiaments importants en termes de desigualtat i pobresa a Catalunya i Espanya, iniciatives locals com les de Sant Boi de Llobregat ofereixen exemples positius de progrés i compromís amb la reducció de desigualtats.



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.

Total actuacions



Gràfic 1.
Total actuacions any 2024

De l'anàlisi de dades sobre l'activitat global de la Sindicatura al llarg del 2024, es constata un augment lleuger respecte del 2023 (de 419 hem pujat a 428 actuacions), o sigui, un 2,15% més, mantenint una tendència d'estabilitat amb una lleugera alça en la participació ciutadana.

Quant al nombre de queixes registrades, signifiquen un 25,3% menys respecte del 2023 (de 146 al 2023 hem passat a 109 en 2024).

Aquest resultat fa pensar a aquesta Síndica en una doble lectura: que s'ha produït una millora en la gestió municipal, amb menys motius de queixa, però també que malgrat els 25 anys de servei, encara no n'hi ha un coneixement profund per part de la ciutadania. Les consultes generals també han augmentat lleugerament (de 102 han passat a 109). Aquest increment de 7 consultes més (+ 8,86%) mostra que la ciutadania utilitza de manera creixent el nostre servei com a espai d'orientació i acompanyament en preguntes o demandes d'informació sobre drets, procediments o qüestions diverses, confirmant una Sindicatura cada cop més pedagògica i pròxima.

Les consultes sobre expedients creixent un 24% (de 125 al 2023 passen a 155). Aquest augment evidencia un interès creixent de la ciutadania pel seguiment de l'estat de tramitació de les seves queixes presentades davant la Sindicatura.

És important destacar que una part significativa d'aquestes consultes es produeix com a conseqüència de la percepció de demora en la resolució dels expedients. No obstant això, convé puntualitzar que aquesta dilació no sempre és atribuïble a la gestió interna de la Sindicatura.

Sovint, els retards es deuen a l'espera de resposta o actuació dels departaments municipals implicats, que són els encarregats de donar resposta o solució a les problemàtiques plantejades.

Aquesta situació posa de manifest la necessitat de reforçar els canals de comunicació i coordinació entre la Sindicatura i l'Ajuntament, per tal d'agilitar la resolució de les queixes i millorar la percepció de la ciutadania respecte als terminis d'actuació.

Les actuacions d'ofici han patit una pujada simbòlica, de 3 a 4, mostrant un lleuger reforç de la iniciativa pròpia.

El camp Altres, ha incrementat un 18,6% respecte de l'any 2023, amb una funció de servei transversal: escolta activa i atenció diferenciada de la resta de camps.

Tot i la baixada notable en el nombre de queixes, l'augment en les consultes i el lleuger increment d'actuacions d'ofici i derivacions, suggereixen un canvi de perfil en la relació ciutadana amb la Sindicatura: més orientació i menys conflicte formalitzat. Potser aquest canvi reflecteix una ciutadania que busca més informació que confrontació, i una Sindicatura que s'adapta a aquest escenari amb respostes més eficients.



Queixes per raó de gènere

- Dones: 55 queixes.
- Homes: 54 queixes.

51% **49%**

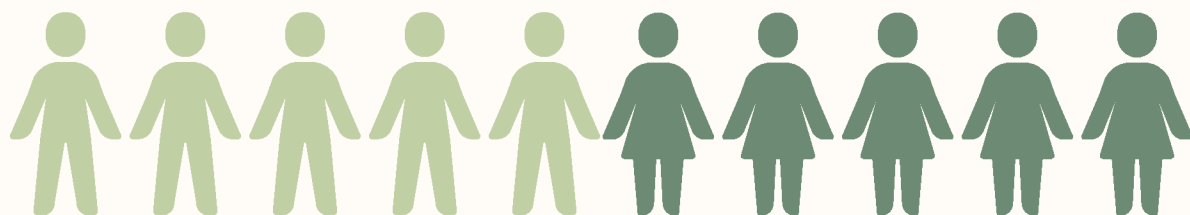
Dones

Homes

La distribució de les queixes per gènere és relativament equilibrada, amb una lleugera majoria de queixes provinents de dones. Aquesta distribució suggereix que, a nivell de gènere, no hi ha una tendència clara que indiqui un descontentament més gran d'un dels sexes sobre la resta, tot i que el nombre de queixes de dones és una mica superior.

Quant a la presentació de queixes per raó de gènere, al 2024 s'ha registrat un descens significatiu de la participació femenina. D'una xifra elevada de 86 queixes al 2023, baixa a 54 al 2024, cosa que suposa una reducció del 37,2%. Aquesta disminució contrasta amb l'evolució més estable de les queixes presentades per homes, que han passat de 60 al 2023 a 55 al 2024, és a dir, un descens molt més moderat (- 8,3%).

Tot i així, podríem parlar d'una tendència a l'equilibri de gènere o a una situació pràcticament paritària, on homes i dones accedeixen gairebé per igual al servei, amb 54 queixes presentades per dones i 55 per homes.



Queixes segons el tipus de sol·licitant

Total de queixes per tipologia:

- Col·lectiu: 8 queixes.
- Personal: 101 queixes.

92,66%

Queixes personals

Aquesta distribució indica que una gran majoria de les queixes són realitzades per persones de forma personal, mentre que només una petita proporció prové de col·lectius o entitats. Això pot suggerir que la Sindicatura de Greuges de Sant Boi atén un major nombre de queixes individuals que col·lectives.



Canal de recepció de queixes

La distribució dels mètodes de recepció de queixes és la següent:

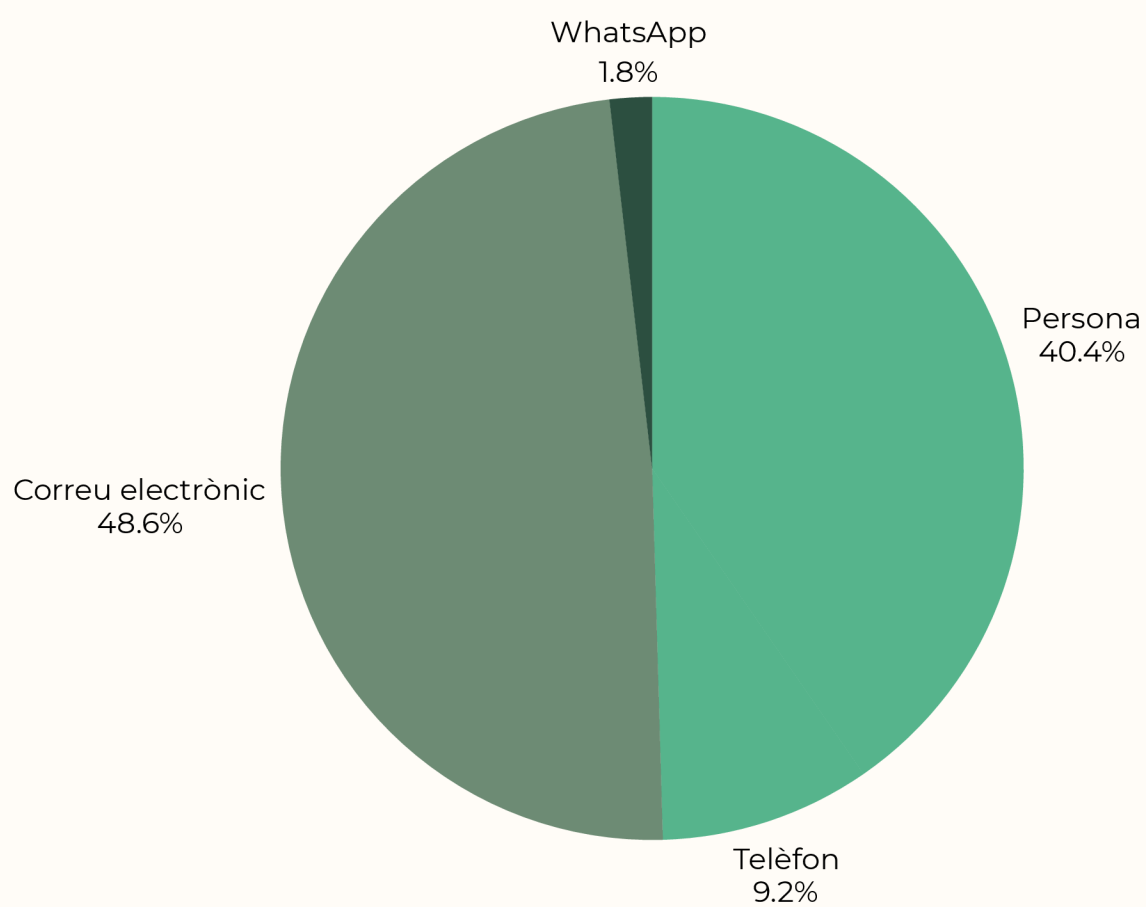
- Queixes personalitzades: 44 queixes
- Queixes telefòniques: 10 queixes
- Queixes per correu electrònic (e-mail): 53 queixes
- Queixes per WhatsApp: 2 queixes

La recepció per e-mail ha estat el canal més utilitzat, amb 53 queixes, un 48,62% del total, cosa que mostra una preferència pel mitjà digital i escrit. Els usuaris valoren la comoditat i la formalitat d'aquest mitjà. Tot i que l'e-mail domina el canal presencial continua sent rellevant, amb 44 queixes (40,37%). Els ciutadans també volen la proximitat i la confiança en la interacció cara a cara amb la Síndica. Això facilita una comunicació directa i empàtica, adequada per a casos complexos o que requereixen assessorament. El seu ús encara és molt significatiu i, a més de proximitat, també resulta molt útil a una part dels usuaris amb manca d'habilitats digitals.

Les atencions telefòniques i per Whatsapp són menys utilitzades, amb només 10 i 2 queixes, respectivament, la qual cosa pot suggerir que la gent prefereix mitjans més formals. El telèfon és un canal de comunicació immediata, útil per a persones amb dificultats d'accés digital. El whatsapp, tot i ser un canal ràpid, àmpliament utilitzat per la població, ha estat poc utilitzat, probablement perquè no s'ha promocionat prou o perquè no es percep com a canal oficial.

En qualsevol cas la diversitat de canals és positiva, sempre que vagi acompanyada d'una estratègia de clara gestió i seguiment de les demandes ciutadanes. Entre els possibles factors que expliquin aquest baix nombre, hi trobem interessant assenyalar que és possible que hi hagi una falta de coneixement sobre els canals institucionals: els joves adults podrien no conèixer prou bé els mecanismes formals per presentar queixes, i poden preferir canals alternatius com xarxes socials, fòrums en línia o altres mitjans digitals.

A més de que existeix una percepció de desconfiança institucional: aquest grup de joves adults pot sentir que els mecanismes institucionals no són prou accessibles o que no responen de manera eficient a les seves demandes.





Queixes per edat

Les dades sobre les queixes per edat són les següents:

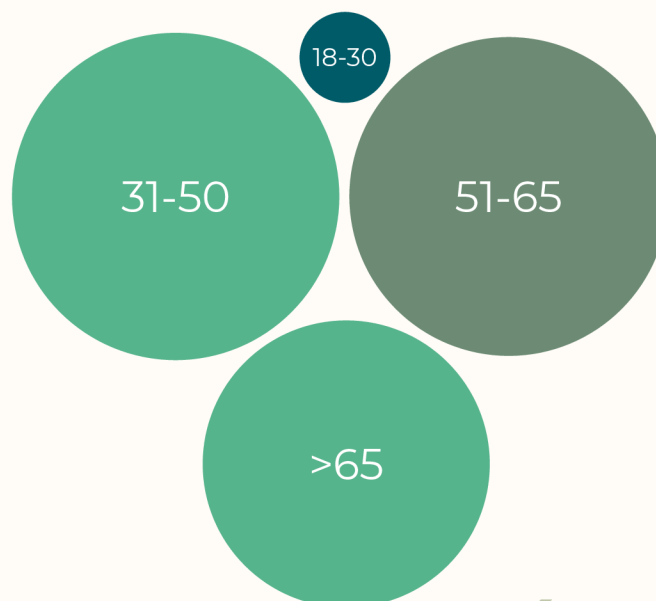
- Menors de 18 anys: 0 queixes
- 18-30 anys: 3 queixes
- 31-50 anys: 39 queixes
- 51-65 anys: 37 queixes
- Més de 65 anys: 30 queixes

La participació de persones d'entre 31 i 65 anys (76 queixes, un 70%) és clarament majoritària, fet que denota que els usuaris en edat laboral són els més actius a l'hora de presentar queixes.

La participació jove (18-30 anys) al 2024 ha estat molt baixa (només 3 queixes). Aquest grup d'edat ha vist una caiguda destacada del (-82,35%) en comparació al 2023, en que es van registrar 17 queixes. No s'ha detectat cap queixa presentada per menors de 18 anys ni al 2023 ni al 2024. Aquesta absència total de queixes pot posar en relleu la necessitat de reforçar el treball de la Síndica de difusió institucional a l'àmbit educatiu juvenil per garantir que els drets dels infants i adolescents també trobin canals d'expressió.

El col·lectiu de més de 65 anys, amb un 27,5% de les queixes, mostra una forta presència, i manté una posició activa en la defensa dels seus drets.

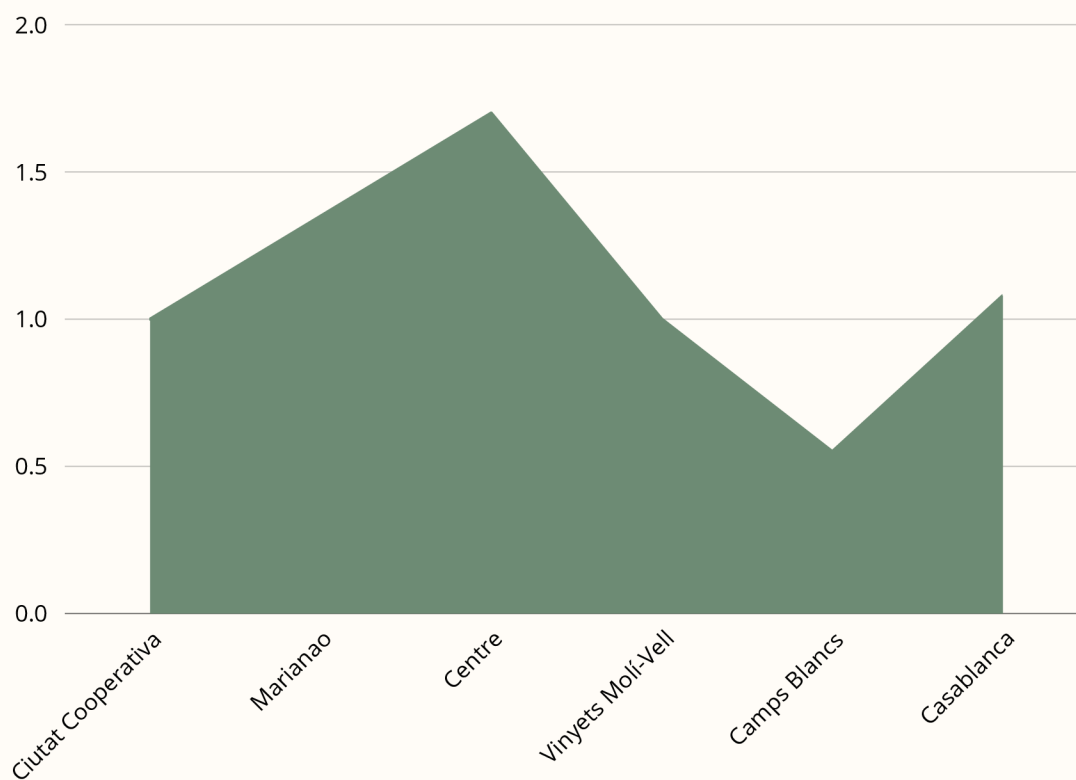
Es constata un descens generalitzat de les queixes en totes les franges respecte al 2023, coherent amb la baixada global de queixes registrades (de 146 al 2023 han passat a 109 al 2024, o sigui, -25%).



Gràfic 4.
Classificació de les queixes admeses per edat



Queixes per barris



Marianao segueix sent el barri amb més queixes presentades pel veïnat, amb 43 queixes (39,45% del total). Tot i que el nombre ha disminuït en 13 queixes respecte del 2023 (un descens del 23,21%).

El barri Centre també té una presència destacada, amb 25 queixes, és el segon barri amb més nombre de queixes formulades a la Sindicatura.

Els barris de Ciutat Cooperativa i Vinyets-Molí Vell han reduït el nombre de queixes en comparació amb el 2023, amb 10 i 16 queixes, respectivament.

Camps Blancs i Casablanca continuen amb una participació discreta, amb 3 i 6 queixes respectivament. Encara que cal citar l'augment significatiu a Camps Blancs del 200%, passant d'una queixa al 2023 a tres al 2024.

De les persones que viuen fora hem registrar 6 queixes relacionades amb la nostra ciutat.

Conclusió

Les dades del 2024, respecte del 2023, mostren un descens generalitzat de queixes per barri de la persona sol·licitant, amb Marianao mantenint-se com el barri amb més incidència tot i aquesta baixada.

Alguns barris com Camps Blancs han mostrat una pujada, encara que petita en termes absoluts. Els barris de Ciutat Cooperativa i Vinyets-Molí Vell han experimentat reduccions destacades, probablement com a resultat de la resolució d'incidències prèvies o canvis en la percepció dels veïns.

QUEIXES TOTALS PEL BARRI OBJECTE DE LA RECLAMACIÓ

El barri de Marianao continua sent el més actiu, amb 41 queixes, representant el 37,61% del total de les queixes de 2024. Aquest barri segueix liderant (malgrat haver patit un descens del 24% de les queixes respecte de l'any passat), i continua sent el que genera més incidència a la Sindicatura.

Hem de tenir en compte, però, que es tracta del barri amb major densitat de població, però també podria reflectir problemes més visibles i recurrents que es donen a la zona.

Els barris de Centre i Vinyets-Molí Vell també tenen una participació destacada, amb 30 i 17 queixes, respectivament.

Ciutat Cooperativa ha vist un descens significatiu de queixes respecte a l'any passat (-42,86%), que ha passat de 21 a només 12 queixes.

Els barris de Camps Blancs i Casablanca mantenen una activitat més discreta, amb només 4 i 5 queixes, respectivament. Aquest resultat indica una certa estabilitat en els problemes que afecten aquests barris, o potser una menor participació en la presentació de queixes. En qualsevol cas, el resultat és comprensible, atès que es tracta dels barris menys poblats.

Conclusió

Les dades del 2024 mostren una tendència a la reducció general de queixes per barri, amb una disminució significativa a barris com Ciutat Cooperativa i Casablanca. Tot i això, Marianao continua sent el barri amb més queixes, entre les quals destaquen problemes persistents que mereixen un seguiment continu. L'estabilitat de Camps Blancs pot indicar una situació més constant o una falta d'augment de greuges. Caldria explorar més a fons les causes subjacents a aquests canvis, i també si hi ha hagut canvis en la percepció ciutadana o en els mecanismes de resposta institucional.

QUEIXES PEL BARRI OBJECTE DE LA RECLAMACIÓ I PER CADA MIL HABITANTS

Tenint en compte el resultat de queixes per barri en termes absoluts i relatius (per cada mil habitants), podem treure les conclusions següents:

No sempre els barris amb més població són els que registren més queixes per habitants. Tot i que Marianao, Centre i Vinyets-Molí Vell acumulen un nombre elevat de queixes en termes absoluts, no lideren quant a les estadístiques per cada mil habitants. Per exemple, barris com Camps Blancs o Ciutat Cooperativa, malgrat tenir menys queixes totals, poden presentar una taxa de queixes per mil habitants superior a la de barris més poblats com Marianao o Centre. Diversos factors poden influir en aquesta distribució. D'una banda, hi pot haver una menor accessibilitat o coneixement de canals disponibles per presentar reclamacions en alguns barris; també pot donar-se el

cas que la ciutadania d'algunes zones no consideri els seus problemes com a prou rellevants per fer-ho.

D'altra banda, és lícit pensar que hi hagi barris amb problemàtiques més accentuades que generin una major resposta ciutadana, especialment si perceben que les respostes de l'Administració són lentes o poc eficients, fet que pot provocar un augment de les queixes relatives.

Propostes de millora /Suggestiments

A partir de l'anàlisi anterior, aquesta Síndica considera oportunes fer algunes recomanacions:

1) Millorar els canals d'informació als barris amb menys queixes per cada mil habitants, mitjançant xarxes socials, reunions comunitàries o campanyes informatives, per garantir que tota la ciutadania conegui l'existència de la Sindicatura i els mecanismes per fer arribar les seves reclamacions.

2) Reforçar la comunicació entre l'Ajuntament i la ciutadania als barris amb major nombre absolut de queixes, amb la intenció de solucionar les problemàtiques i inquietuds més freqüents de forma més eficient.

3) Analitzar les causes de fons que expliquen les taxes elevades de queixes en determinats barris, per identificar deficiències en els serveis que caldria abordar.

4) Fomentar la confiança en la institució, millorant la percepció de la ciutadania sobre l'eficàcia i la capacitat de resposta de la Sindicatura i de l'Ajuntament, la qual cosa pot ajudar a reduir la litigiositat a llarg termini.

En resum, aquestes dades suggereixen que el volum de queixes no depèn únicament del nombre d'habitants, sinó també de la percepció ciutadana, la qualitat dels serveis, i les característiques específiques de cada barri. I la clau per millorar aquesta situació passa per garantir una gestió eficaç i equitativa dels canals de comunicació i resposta a les queixes a tot Sant Boi.



Tipologia de queixes per àrees

ÀREA D'ALCALDIA

D'aquesta àrea únicament hem registrat tres queixes referides a:

Impacte acústic en equipaments municipals

S'ha denunciat la persistència de molèsties sonores al veïnat derivades de concerts nocturns celebrats a l'equipament municipal de Cal Ninyo.

També s'ha exposat que, malgrat el canvi de l'aparell de climatització al Casal de Marianao, el soroll continua afectant els descans veïnal, cosa que fa pensar en una manca d'aïllament o un manteniment insuficient de sistema.

Aquestes situacions evidencien la necessitat de fer compatible l'activitat cultural i comunitària dels equipaments amb el dret al descans del veïnat.

Gestió administrativa i terminis de pagament

S'ha presentat una queixa per l'endarreriment en el pagament d'una factura vinculada a l'àmbit de comunicació de l'Ajuntament, cosa que pot afectar la confiança i relació amb proveïdors municipals.

Propostes de millora /Suggeriments:

Revisar i controlar l'impacte acústic dels equipaments municipals amb activitats regulars o esporàdiques, especialment en horari nocturn, i aplicar mesures correctores efectives (aïllament, horaris més restrictius...), per minimitzar conflictes veïnals.

Millorar el control intern dels terminis de pagament a proveïdors per garantir la confiança en la gestió municipal i evitar perjudicis econòmics a tercers.

ÀREA D'ALIANCES I GOVERN INTERN

Les queixes rebudes en aquesta àrea reflecteixen, en gran part, desacords relacionats amb la gestió administrativa, la fiscalitat municipal i la tramitació de reclamacions patrimonials.

Reclamacions patrimonials

Desestimació de reclamacions per danys personals i materials: diverses persones han manifestat el seu desacord amb la resposta municipal davant incidents com caigudes a la via pública (per voreres en mal estat, tapes de registre, sòcols trencats); així com per danys a un vehicle provocat per la pujada sobtada d'una piona hidràulica en un carrer de vianants.

Manca de resposta dins de termini a recursos de reposició relacionats amb aquests expedients.

Impostos i taxes municipals

Increment de l'IBI sense informació prèvia: s'ha qüestionat la manca d'informació anticipada sobre l'augment significatiu del tipus impositiu per a l'exercici 2024.

Cost de certificats i tràmits senzills: s'ha manifestat disconformitat amb el cobrament de 10 € per obtenir un certificat cadastral, per considerar-lo un tràmit simple i digital.

Rebuts indeguts: s'ha denunciat el cobrament de taxes de residus comercials més enllà del termini legalment permès.

Dificultats per fer canvis de titularitat en tributs com l'IBI, malgrat que els pagaments estiguin domiciliats i al dia.

S'ha reclamat poder ampliar el fraccionament de deutes municipals antics per motius econòmics justificats.

Manteniment d'instal·lacions municipals

S'ha sol·licitat la reparació d'un forat sota una grada a Can Massallera per evitar riscos d'accident, fet que posa en relleu la necessitat de millorar el manteniment i la seguretat dels equipaments públics.

Propostes de millora /Suggeriments:

Revisar i reforçar els protocols de tramitació i resposta a reclamacions patrimonials, assegurant criteris clars i transparents, i dins dels terminis legals establerts.

Millorar la comunicació fiscal amb la ciutadania, especialment davant modificacions impositives rellevants com l'increment de l'IBI.

Garantir la senzillesa en els tràmits tributaris, com els canvis de titularitat o consultes cadastrals, i revisar l'adequació de les taxes associades.

Aplicar criteris de flexibilitat en el fraccionament del pagament de deutes municipals, amb atenció especial als casos de vulnerabilitat econòmica.

Prioritzar el manteniment preventiu i la seguretat als edificis i equipaments municipals, per evitar riscos innecessaris per a les persones usuàries.

ÀREA DE CIUTAT COHESIONADA I TRANSFORMADORA

Les queixes recollides en aquesta àrea tenen a veure amb l'accés equitatiu als serveis públics, als recursos socials i culturals, i amb la transparència i eficiència en la gestió municipal. Es poden agrupar en tres grans àmbits:

Serveis socials i habitatge

Serveis socials: es constata preocupació per la lentitud en la gestió de cites i en l'execució de projectes destinats a la gent gran (com el canvi d'un escalfador i l'assignació d'un comptador social d'aigua).

Habitatge: algunes persones han manifestat desacord amb l'exclusió de les llistes de lloguer social a causa d'errors de comunicació, fet que pot posar en risc l'accés a un recurs essencial, com ho és l'habitatge.

Educació, inclusió i suport a la diversitat

S'ha denunciat la demora en lliurar una "tablet digital" a una alumna amb discapacitat greu, malgrat que es tractava d'un recurs educatiu necessari i reconegut.

S'ha expressat malestar pels horaris de l'escola de música municipal, per no ajustar-se als horaris escolars obligatoris, així com per la denegació d'una sol·licitud de reducció de les tarifes.

Transparència

Una entitat ha qüestionat la manca de coherència municipal davant el cobrament sobtat, sense avís previ, d'una taxa per ocupar l'espai públic amb una parada de llibres per Sant Jordi, quan l'any anterior no es va aplicar cap quota.

Es repeteix la manca de resposta, en aquest cas sobre consultes referides a projectes culturals, com la construcció de la nova biblioteca al barri de Marianao.

Propostes de millora /Suggeriments:

Amb l'objectiu de garantir una atenció pública més eficaç, inclusiva i transparent, aquesta Sindica municipal proposa:

Optimitzar els protocols d'atenció social per garantir una tramitació ràpida, especialment en situacions de vulnerabilitat o urgència.

Millorar la transparència i la comunicació en els processos de selecció d'habitatge social, garantint canals clars per presentar reclamacions i revisar casos.

Reforçar l'educació inclusiva, assegurant l'accés puntual a recursos tecnològics adaptats sense demores injustificades.

Revisar els horaris i les tarifes dels serveis culturals municipals, per facilitar-ne l'accés a totes les famílies.

Fomentar la coherència i la claredat en la regulació d'activitats culturals amb entitats, evitant decisions arbitràries pel que fa a taxes i condicions.

Facilitar una comunicació clara a la ciutadania sobre projectes municipals rellevants per al territori, com ara biblioteques o nous equipaments.

ÀREA DE CIUTAT EMERGENT

Continuant amb el mateix format, la tipologia de queixes recollides les podem agrupar en dos grans blocs temàtics:

Activitats / Contaminació acústica

Han estat nombroses les queixes relacionades amb les molèsties veïnals ocasionades, principalment, pel soroll de motors o aparells de climatització en mal estat en establiments comercials i bars, però també per l'activitat logística (tasques de càrrega i descàrrega de camions) en establiments de gran afluència com supermercats. Però també s'han detectat conflictes per la ubicació d'un aparell d'aire condicionat en una activitat sense disposar del permís de la comunitat; o per la dificultat per obtenir documentació per legalitzar una activitat antiga (clínica veterinària), cosa que s'ha convertit en un entrebanc per a la seva transmissió.

En molts casos, la ciutadania percep una manca de control suficient o de resposta eficient davant denúncies reiterades.

Manca de resposta

Algunes queixes assenyalen la manca de resposta, o la demora a contestar escrits sobre llicències d'activitats o a incidències persistents, com el cas del sistema de climatització del Mercat de Sant Jordi. Aquesta lentitud genera desconfiança i sensació d'inacció administrativa.

Propostes de millora /Suggeriments:

Caldria **revisar i reforçar els mecanismes de control d'activitats** que generen molèsties, especialment pel que fa a sorolls, manteniment de maquinària i horaris

Donar resposta en terminis adequats i establir canals clars per informar i fer seguiment de tràmits administratius.

Millorar la coordinació entre els serveis tècnics i d'inspecció, per garantir una actuació més ràpida i efectiva davant situacions que es repeteixen.

Oferir serveis de mediació en conflictes entre establiments comercials i comunitats de veïns per afavorir la convivència ciutadana.

ÀREA DE MODEL DE CIUTAT

Hem agrupat les queixes en els següents àmbits:

Urbanisme, obres i ús dels espais

Les persones usuàries del nostre servei han expressat preocupació per l'ús de locals com a habitatge sense tenir la llicència corresponent i per les dificultats per legalitzar aquesta situació i discrepàncies entre el Registre de la Propietat i realitat de l'ús de l'immoble. D'altra banda, hem atès queixes per haver presenciat deficiències de seguretat per operaris en la realització d'obres municipals; o per incompliment de terminis, o per la manca d'acabats adequats (per exemple, voreres, galeries comercials); per afectacions d'humitats a habitatges provocades per obres a finques veïnes; pel perill que suposa l'enfonsament d'un mur d'una finca particular que dona al carrer; per demanar la retirada de ferros a les façanes (cadiretes), i per reparar paviments malmesos que poden provocar accidents.

Serveis municipals

Les queixes formulades ho han estat per problemes de filtracions d'aigua i humitats a habitatges i a pàrquings privats, provinents d'espais públic com places, però també pel mal funcionament de la xarxa pública de clavegueram.

Pel que fa a la senyalització i l'accessibilitat, les reclamacions fan referència a senyals malmesos o en mal estat (com per exemple, semàfor amb senyal acústic per a invidents que no funciona o un senyal trencat de prohibició d'entrada de gossos a una zona enjardinada); i pels riscos a la via pública relacionats amb la manca de manteniment.

Soroll i convivència

S'han detectat molèsties per sorolls persistents causats per climatitzadors i maquinària de bars i supermercats ubicats a la planta baixa d'edificis residencials, i també per la ubicació d'aparells d'aire condicionat sense autorització comunitària a una activitat.

Manca de resposta municipal

Les principals preocupacions ho han estat pels retards o absència de resposta a queixes, especialment en casos que afecten la salut, la convivència o els drets de les persones

D'altra banda, per la disconformitat amb taxes cobrades per actuacions municipals (com inspeccions o execucions subsidiàries), considerades injustes per les persones afectades.

Propostes de millora /Suggeriments:

Davant la repetició de queixes, especialment quan hi ha afectacions a la seguretat, l'accessibilitat o el benestar de les persones, la Síndica proposa:

Elaborar un pla de manteniment preventiu per a l'espai públic, prioritzant les actuacions segons el risc (voreres, senyals, paviments, clavegueram).

Millorar la gestió de les queixes recurrents per filtracions i humitats, amb protocols clars de coordinació entre propietaris i administració local.

Garantir terminis de resposta clars a les instàncies presentades per la ciutadania.

Revisar els criteris per assignar responsabilitats i taxes d'actuacions municipals com inspeccions o obres subsidiàries.

Enfortir mecanismes d'inspecció i mediació ràpida en conflictes de convivència derivats d'activitats econòmiques o instal·lacions en edificis compartits.

Millorar o reforçar les mesures d'accessibilitat i seguretat, amb especial atenció a les persones vulnerable (invidents, gent gran, persones amb mobilitat reduïda).

ÀREA DE CIUTAT SOSTENIBLE, SALUDABLE I RESILIENT

La tipologia de queixes que tenen a veure amb l'Àrea de Ciutat Sostenible, Saludable i Resilient, les hem agrupat en dos grans blocs temàtics que posen de manifest preocupacions recurrents de la ciutadania:

Manteniment de l'espai públic i gestió ambiental

S'han registrat nombroses queixes i incidències relacionades amb la manca de manteniment de l'espai urbà: manca de poda d'arbres, enllumenat públic insuficient, estat deficient de carrils bici; i per la ubicació problemàtica de contenidors de brossa, especialment pels efectes de males olors i aparició d'insectes. Però, també, una part significativa de la ciutadania ha expressat a aquesta Síndica el seu desacord amb la implantació de zones de baixes emissions (ZBE) sense haver-se fet una consulta ciutadana prèvia ni donar informació suficient.

Salut Pública: benestar animal, convivència...

En aquest bloc destaquem queixes reincidentes per contaminació acústica provocada per la maquinària de neteja en horari nocturn i de matinada que disturba el descans veïnal; per la proliferació de plagues com paneroles i xinxes.

També s'ha denunciat una situació greu d'insalubritat per causa de l'acumulació d'excrements d'un gos potencialment perillós tancat en una terrassa privada durant un període prolongat, sense que s'hagi actuat; i diverses queixes ho han estat per detectar deficiències en la gestió del benestar animal, com ara: preocupació pel presumpte mal funcionament de la protectora d'animals, per la manca de control sobre les colònies felines, i per problemes amb l'adopció d'animals.

Propostes de millora /Suggeriments:

Planificar un **manteniment més proactiu** de l'espai públic (poda, enllumenat, contenidors, carrils bici) amb canals de comunicació més eficients per garantir entorns segurs i més accessibles.

Revisar protocols de neteja i control de plagues per minimitzar les molèsties (horaris, maquinària) i millorar la resposta davant plagues o situacions d'insalubritat.

Millorar la gestió del benestar animal, amb més control, supervisió i recursos per a colònies, adopcions i centres d'acollida.

Fomentar la transparència i la participació ciutadana en decisions ambientals de gran abast, amb un impacte directe en la mobilitat i la qualitat de vida, com ara les ZBE, gestió de residus, etc.

ÀREA DE CIUTAT SEGURA

Les queixes registrades referides a aquesta àrea responen a problemàtiques habituals relacionades amb la convivència i la gestió de l'espai públic:

Mobilitat i estacionament

Els usuaris ens han manifestat una preocupació recurrent per: problemes d'aparcament indegut; per circulació dificultosa en carrers estrets per estacionaments a banda i banda; desacords amb sancions diverses, o pel freqüent i costós tràmit de renovació de reserves d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda.

Convivència i civisme

Hem registrat queixes per les molèsties per concentració de joves a l'espai públic, especialment en horari nocturn; pels cops de pilota contra la façana d'un bloc d'habitatges i intent d'intrusió, i per demandes de vigilància policial més contundent per garantir la seguretat i el descans veïnal.

Espai públic

Les reclamacions, entre d'altres, han tingut a veure amb: la preocupació per la formació de barraques en espais no habilitats, la inacció davant activitats comercials que mantenen terrasses presumptament irregulars; i per la contaminació acústica en zones de restauració.

Gestió administrativa i sancions

S'han recollit queixes pel desacord amb sancions per infraccions de dubtosa claredat normativa, per la senyalització poc clara en espais públics (gossos), i per la manca de resposta o gestió lenta de peticions d'intervenció municipal.

Propostes de millora /Suggeriments:

Millorar la senyalització (guals, zones verdes, càrrega i descàrrega...) en zones sensibles, i la revisió de la normativa d'ús de determinats espais i de la comunicació d'aquesta a la ciutadania.

Reforçar la presència policial en zones conflictives, especialment a les nits, amb un enfocament preventiu i més pedagògic i no únicament sancionador.

Agilitar la resposta administrativa i revisar els procediments de tramitació (replantejament del sistema de renovació de les reserves d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda perquè sigui més eficient i econòmic).

Impulsar accions de sensibilització sobre l'ús responsable de l'espai públic i fomentar la convivència.

ALTRES ORGANISMES I INSTITUCIONS

Les queixes afecten a serveis essencial com educació, salut, habitatge, trànsit o serveis bàsics, gestionats per altres administracions:

Educació

Reclamació de places d'educació especial per a infants amb discapacitat . Manca de control i cura adequada a centres educatius especials per alumnes amb TEA i altres necessitats. Desacord amb l'expulsió d'un nen de quatre anys d'una acadèmia d'anglès. Denegació de transport escolar arran d'un canvi de domicili.

Salut

Atenció mèdica deficient a persones grans o dependents (CAP i hospitals). Reducció de subministraments mèdics (per exemple, bolquers) en contra del criteri mèdic. Presumpta mala praxis per part d'un metge de capçalera.

Habitatge

Conflictes derivats d'un baixant pluvial compartit i les afectacions per humitats. Manca d'inspecció final (ITE) d'un edifici. Filtracions d'aigua a causa de problemes comunitaris.

Serveis bàsics

Diverses queixes relacionades amb Endesa: altes, errors de facturació, canvis de titularitat. Manca de resposta d'una empresa comercialitzadora de pàrquings (CLAUS). Comissions bancàries indegudes (BBVA).

Trànsit

Desacord amb la implantació de les Zones de Baixes Emissions (ZBE) a Sant Boi. Problemes amb la bonificació d'una multa de trànsit per informació municipal errònia.

Propostes de millora /Suggeriments:

Reforçar la coordinació interadministrativa (Generalitat de Catalunya, consells comarcal,etc.), especialment en àmbits com educació, salut o habitatge.

Millorar la informació ciutadana en relació a tràmits, drets i vies de reclamació davant altres administracions.

Establir canals més eficients de derivació i seguiment per garantir que la ciutadania rep resposta efectiva de l'organisme responsable.

DERIVACIONS AL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

Aquest bloc recull un conjunt de queixes que, tot i **excedir les competències municipals, tenen una fort impacte municipal**, especialment entre col·lectius en situació de risc o exclusió social. En aquest sentit, les derivacions al Síndic de Greuges de Catalunya esdevenen una via essencial per defensar els drets fonamentals.

Atenció sanitària

Disconformitat amb l'anul·lació reiterada de derivacions al servei de cirurgia vascular per extreure un catèter deixat dins el cos d'una ciutadana sense el seu consentiment. Queixa per la interrupció injustificada d'un tractament dental finançat a través de Serveis Socials, malgrat la situació de vulnerabilitat de l'usuari.

Prestacions socials i vulnerabilitat

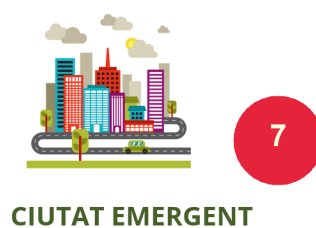
Extinció de la Renda Garantida de Ciutadania (RGC) per, presumptament, haver rebutjat una oferta de feina, tot i justificar, la persona beneficiària, que estava fent un curs de formació.

Dependència i discapacitat

Dilació en la convocatòria per revisar una reducció del grau de discapacitat, amb la conseqüent afectació a serveis i ajuts.

Habitatge social

Retard en la reparació de la cuina d'un habitatge de lloguer social en estat insalubre i amb greus deficiències, fins al punt de no tenir pica per rentar plats.



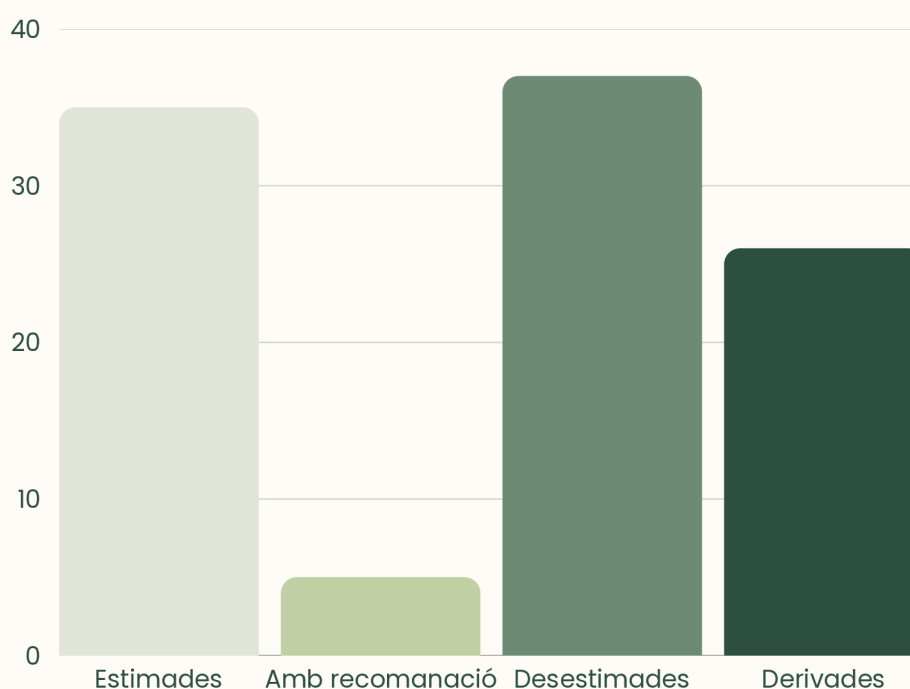


Queixes: tipus de resolució

Els procediments qualificats de queixes signifiquen un 34,84% respecte el total d'actuacions; i han estat resolts, finalitzats i tancats dins de l'exercici un 89.91% dels expedients; el 2,75% han estat arxivats per desistiment; i el 7,34% restant es computaran en l'exercici següent, ja que es troben en estat de tramitació o resten pendents de resposta.

D'entre les queixes presentades durant l'any 2024 se'n van poder admetre el 100%.

La classificació d'aquestes es va dividir en els següents termes:



Gràfic 3.
Classificació de les queixes admeses

Pel que fa al tipus de resolució de les queixes presentades durant l'any 2024 s'observa un descens significatiu respecte a l'any anterior.

Les queixes **estimades amb intermediació** passen de 61 casos al 2023 a 35 al 2024, la qual cosa representa una disminució del (-42,6%). Aquest descens podria indicar, d'una banda, una tendència general a la presentació de menys queixes, però també pot evidenciar que s'han abordat menys situacions amb èxit a través de la via d'intermediació directa.

Pel que fa a les queixes **desestimades** també es registra una disminució rellevant, amb una baixada del 31,5% (-31,5%). Cal matisar que, dins d'aquesta categoria, hi ha diversos motius de desestimació: 18 han estat desestimades per intermediació (en considerar-se que la persona reclamant no tenia raó); 11 han estat desestimades per manca d'actuació municipal prèvia; 7 perquè restava oberta la via administrativa; i 1 ha estat desestimada sense recomanació, directament per part de la Sindicatura.

Aquest desglossament evidencia la pluralitat de situacions que poden influir en la desestimació d'una queixa i destaca la importància de valorar cas per cas en el marc de les competències de la Sindicatura.

En relació amb les **estimacions amb recomanació** s'observa un lleuger augment: es passa de 3 casos l'any 2023 a 5 al 2024. Aquest increment, tot i ser moderat, reforça la funció de la Sindicatura com a òrgan que no només actua per intermediació directa, sinó també formulant recomanacions específiques a l'Administració per tal de millorar l'atenció als drets de la ciutadania.

Quant a les **derivacions** a altres organismes, aquestes han augmentat de 14 l'any 2023 a 19 l'any 2024, amb una variació positiva del 35,7%(+35,7%). Aquest increment reflecteix i consolida la funció de la Sindicatura com a enllaç institucional i demostra la bona col·laboració amb altres organismes, institucions, etc.

Finalment, pel que fa a les queixes **derivades específicament al Síndic de Greuges de Catalunya** es manté una xifra constant de 7 casos tant l'any 2023 com l'any 2024. Aquestes derivacions s'emmarquen en el conveni de col·laboració vigent entre el Síndic de Greuges de Catalunya i la Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat, i evidencien una coordinació efectiva entre ambdues institucions.

Aquesta col·laboració contribueix a garantir una actuació més eficient i propera a les necessitats i demandes de la ciutadania.



Temps de resolució

ENTRADA A RESOLUCIÓ 2024

0-15 dies.....	75
15-30 dies.....	8
30-60 dies.....	9
60-90 dies.....	7
>90 dies.....	8
Pendents.....	2

TOTAL.....109

RESOLUCIÓ A EXECUCIÓ 2024

0-15 dies.....	91
15-30 dies.....	6
30-60 dies.....	2
60-90 dies.....	1
>90 dies.....	0
Pendents.....	9

TOTAL.....109

TERMINI RESOLUCIÓ QUEIXES PER PART DE LA SMG

La Sindicatura de Sant Boi presenta un nivell de resolució molt elevat i àgil, amb un 68% (75 de 109) de les queixes resoltes en menys de 15 dies. Aquesta dada reflecteix una bona capacitat d'atenció i gestió immediata per part de l'equip. Tanmateix, hi ha un petit percentatge d'expedients amb terminis superiors als 60 dies, un 13,7% (7/8) que indiquen que hi ha temes més complexos de solucionar, però també que hi ha àrees susceptibles de millora en quant a la demora a facilitar informació requerida per la síndica, al·legant acumulació de càrrega de treball o manca de recursos humans suficients per ser més eficaços.

TERMINI EXECUCIÓ QUEIXES PER PART DE L'AJUNTAMENT

Els terminis d'execució són, en conjunt, encara més positius que els de resolució. La major part de les actuacions es concreten de manera molt àgil, en menys de dues setmanes (83,5%). Aquesta dada evidencia, en general, una bona coordinació amb les àrees implicades. El baixíssim percentatge de demores llargues, només un cas (0,9%) ha superat els 60 dies d'espera. Tot i això, la xifra d'expedients pendents d'execució (8,3%) mereix un seguiment específic, especialment per garantir que no es cronifiquin o traslladin a l'any següent sense causa justificada. Aquesta síndica aposta per una col·laboració municipal proactiva i pel compliment dels terminis establerts, per així poder garantir una resposta efectiva i de qualitat a la ciutadania.

Anàlisi sobre la tipologia de les consultes

Durant el 2024 la SMG ha atès un total de 109 consultes, les quals han abordat una gran diversitat de temàtiques. El servei es consolida com un espai de referència en informació i orientació de proximitat que ofereix a la ciutadania acollida, escolta activa i derivació especialitzada, quan cal. Aquesta anàlisi presenta les principals demandes i àmbits d'interès detectats al llarg de l'any:

Vulnerabilitat social: demandes d'ajuts, habitatge, Renda Garantida de la Ciutadania (RGC), dependència, desnonaments.

Tràmits i serveis administratius: padró d'habitants, impostos, permisos, reserves d'estacionament o normatives urbanístiques, la qual cosa posa de manifest la dificultat de molts usuaris en la gestió autònoma de procediments administratius.

Servei Públic de Consum: incidències amb empreses de telefonia, serveis bàsics, assegurances, serveis de venda, companyies aèries o establiments comercials.

Convivència: sorolls, plagues, aparcaments indeguts, brutícia....Reflecteixen tensions derivades del mal ús de l'espai urbà i comunitari.

Manca de resposta o incompliment de terminis: percepció de desprotecció ciutadana per inacció o lentitud dels serveis municipals.

Àrees de millora:

Informació accessible i digital: calen canals clars, eficients, intuïtius i adaptats per a procediments administratius.

Agilitat i transparència: en la gestió d'expedients

Coordinació amb serveis especialitzats: millorar les derivacions sobre serveis socials, habitatge, consum, etc., especialment en casos de complexitat o urgència.

Atenció diferenciada per a col·lectius més vulnerables: dependència, salut mental, discapacitat, violència o infància. Han de ser ateses amb celeritat, sensibilitat i derivació adequada als serveis corresponents.

Impulsar serveis de mediació comunitària: com a eina preventiva per a la convivència veïnal.

Suggeriments:

Suport a tràmits digitals: per a col·lectius amb dificultats tecnològiques o lingüístiques per reduir la bretxa digital.

Campanyes informatives temàtiques: consum, ajuts socials, fiscalitat

Protocol d'atenció ràpida: per a situacions d'urgència social.

Avaluació de satisfacció: continuar amb l'enquesta sobre el servei que ofereix la Sindicatura per detectar àrees de millora i consolidar bones pràctiques.



Anàlisi enquesta de qualitat

Amb l'anàlisi dels resultats obtinguts d'aquesta enquesta volem extreure conclusions i proposar millores que ens permetin reforçar l'eficiència, la transparència i la relació amb la ciutadania.

Durant el 2024, la Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat va enviar l'enquesta de valoració del nostre servei a totes les persones que s'havien adreçat a la institució. L'índex de participació va ser del 13,3%. Tot i que es considera una participació acceptable en aquest tipus d'enquestes, la mostra és petita per fer afirmacions extrapolables a tota la ciutadania/ o extreure conclusions generalitzades, però sí ens serveix per detectar tendències i opinions rellevants. No obstant això, potser caldria reforçar l'estratègia per augmentar el retorn de qüestionaris (recordatoris, canals digitals, trucades...).

Després de l'explotació de l'enquesta podem concloure que:

La SMG, a més d'atendre queixes també és una font d'orientació ciutadana.

Segons les dades recollides a l'enquesta, el perfil tipus d'usuari seria el següent: una dona de més de 65 anys, amb estudis superiors, jubilada i resident al barri de Marianao, que es va adreçar a la Sindicatura per presentar una queixa per primer cop, tot i ser coneixedora de l'existència de la institució per la revista local Viure Sant Boi; que va valorar positivament la informació rebuda, estant totalment d'acord amb la resolució de la síndica municipal. Recomanaria el nostre servei a altres persones.

Ara bé, fent una lectura més profunda, la resposta de l'enquesta ha estat més participativa per persones més grans i amb formació mitjana-alta. Caldria fomentar la participació de joves i persones amb menys estudis per obtenir una visió més inclusiva;

Un 35% no va fer cap pas previ abans de recórrer a la SMG, fet que podria indicar desconeixement dels canals ordinaris o una manca de confiança en aquests.

El 70% valora positivament la informació rebuda per part de la Sindicatura;

Un 30% considera que el procés va ser llarg. Haurem d'intentar escurçar terminis i millorar la comunicació durant el procés per reduir la sensació de demora.

El 50% està d'acord amb la resposta facilitada per la SMG i un 20% en desacord. Aquest últim resultat ens fa pensar en millorar la qualitat de les respostes perquè siguin encara més clares o entenedores i detallades. En aquesta línia val a dir que aquesta Síndica va emetre una actuació d'ofici defensant el llenguatge planer a l'Administració;

Resulta preocupant que gairebé la meitat d'usuaris (45%) digui que encara no s'ha resolt el problema plantejat a l'Ajuntament. Això pot crear frustració i generar desconfiança.

Aquesta Síndica opina que caldrà fer un seguiment encara més actiu dels casos oberts i reforçar la coordinació amb l'Ajuntament;

Un bon indicador de confiança general és que el 90% recomanaria acudir a la sindicatura en algun grau.

No obstant això anterior, cal reforçar la difusió de la SMG i les seves funcions amb un enfocament didàctic i accessible, tal com aquesta Síndica ja ho fa a les escoles.

Dels comentaris i opinions rebudes, a banda dels agraïments explícits per la tasca realitzada, bon tracte personal i rapidesa d'atenció de la SMG, es desprèn que els usuaris demanen més poder real de la SMG perquè l'Ajuntament resolgui de manera més ràpida i eficaç; i que sigui més independent i que no repliqui la resposta municipal sense aportar millores.

Tanmateix, es detecta una insatisfacció notable amb el temps de resposta i amb el resultat final per part de l'Ajuntament.

La percepció d'eficàcia institucional de la SMG encara és limitada per a una part de la ciutadania, especialment quan no es resolen les qüestions de fons.

Algunes recomanacions

A la vista del resultat, aquesta SMG es planteja algunes millores/reptes:

Millorar la comunicació de les seves competències reals, per evitar expectatives que no es poden complir (encara hi ha una bona part d'usuaris que no tenen clares les competències del servei).

Enfortir els mecanismes de pressió i seguiment a l'Ajuntament quan no hi ha resposta o acció efectiva.

Fer més visible la Sindicatura en xarxes, més col·laboració amb entitats, més presència en activitats de barri (potser traslladar el servei de la SMG un dia a la setmana/mes als diferents barris...).

Augmentar la visibilitat de la figura entre joves i col·lectius amb menys accés a la informació institucional.

Revisar procediments interns mirant de reduir terminis en les respostes/execucions.

25 ANYS DE LA SINDICATURA

Total actuacions



ACTUACIONS

10.471



QUEIXES

1.700



CONSULTES

2.956



ALTRES

1.932



D'OFICI

37

25 anys vetllant pels drets de la ciutadania

Al llarg de tots aquests anys, el servei ha gestionat un volum constant de consultes i queixes formulades per part de la ciutadania, actuant com a canal de recepció, derivació i seguiment de diverses problemàtiques socials, administratives i de convivència.

Les queixes més habituals han estat relacionades amb:

- Contaminació acústica en totes les seves formes: funcionament de terrasses de locals de restauració, concerts a l'aire lliure, concentració de joves en espais públics, o l'ús de maquinària de neteja, com bufadores i aparells de climatització d'activitats diverses que afecten el descans veïnal.

- Canvi d'ubicació de contenidors de brossa i orgànica, per les males olors que desprenen, especialment durant els mesos d'estiu.

- Fiscalitat municipal: desacords amb el cobrament de taxes, recàrrecs, denegacions de bonificacions (com l'IBI), exempcions de plusvàlues o reclamacions patrimonials per danys derivats del mal estat del paviment.

Altres motius recurrents inclouen:

Necessitat de millorar la poda i la il·luminació en determinades zones per motius de seguretat.

Problemes d'habitatge i denegacions d'ajuts socials, com la RGC o l'IMV.

Conflictes de convivència, qüestions de trànsit i problemes d'accessibilitat, especialment relacionats amb el transport públic.

Denúncies per tinença de gossos, qüestions de disciplina urbanística, llicències d'obres, i temes de salut pública com la gestió de plagues (paneroles, entre d'altres).

Dificultats en la relació amb l'administració: problemes per entendre resolucions o per accedir a la informació per culpa d'un llenguatge administratiu massa tècnic. Per aquest motiu, es va dur a terme una actuació d'ofici proposant la implantació d'un llenguatge més planer i comprensible.

Finalment, cal destacar:

La manca de resposta o els terminis excessivament llargs per part de l'Ajuntament (mal endèmic), que es considera un problema estructural.

Les dificultats de contacte telefònic amb l'Ajuntament.

En general, la ciutadania reclama una administració més accessible i propera, especialment en el context de la implantació progressiva de l'administració electrònica.

Entre les consultes més freqüents, destaquen aquelles relacionades amb:

Serveis bàsics: facturació de rebuts d'aigua i llum, canvis de companyia telefònica o incidències amb el Servei Públic de Consum.

Àmbit educatiu: manca de recursos específics per a l'atenció d'alumnes amb necessitats educatives especials, com ara TEA o TDH.

Extinció d'ajuts socials, com ara la Renda Garantida de Ciutadania (RGC).

D'altra banda, el nostre servei també ha exercit un paper clau, com a pont amb altres institucions, derivant consultes i queixes al Síndic de Greuges de Catalunya, la Generalitat, l'AMB, el Defensor del Client d'Aigües de Barcelona, Endesa o el Servei Municipal de Mediació Ciutadana. Alguns exemples d'aquestes derivacions són: extinció d'ajuts socials, manca d'habitatge de lloguer assequible per a famílies amb dificultats econòmiques.

Però també hem derivat casos o situacions que han requerit assessorament jurídic per temes laborals, estafes, incompliment de sentències, acollida a la llei de segona oportunitat, o processos de desnonament.

Agraïments:

A la ciutadania,

Alcaldessa, regidors/es,

Síndica de Greuges de Catalunya,

personal municipal,

entitats, associacions i plataformes,

Sindicatures i Fòrum SD,

alumnat de pràctiques de la Facultat de Dret (UB) i a l'Ana Sanz.

**25 anys defensant drets de la ciutadania
i seguim...**

IMATGES ACTE 25 ANYS DE LA SINDICATURA



IMATGES ACTE 25 ANYS DE LA SINDICATURA



ANNEX



Recull de queixes

ALCALDIA

Comunicació

Expedient M242/2024/000064

Assumpte: manca de pagament, dins de termini, d'una factura de l'àmbit de Comunicació referida a l'exercici 2023

Actuació: la factura no es va pagar perquè no va quedar registrada a la plataforma d'accés *on-line*. Un cop la persona promotora de la queixa va presentar documentació requerida per l'Ajuntament per justificar la despesa, es va procedir a la seva liquidació.

Estat: Estimada / Intermediació

Participació: casals de barri

Expedient M242/2024/000045

Assumpte: canvi d'horari de concerts nocturns a Cal Ninyo per molèsties de contaminació acústica als veïns

Actuació: es comunica la nostra manca de competència en no existir una actuació municipal prèvia

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

Expedient M242/2024/000114

Assumpte: molèsties de soroll al veïnat malgrat el canvi de l'aparell de climatització del Casal de Marianao

Actuació: el soroll és causat pel mal funcionament del compressor de climatització del Casal Marianao. L'Ajuntament decideix aprovar la renovació d'aquest maquinari.

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

Reclamacions Patrimonials**Expedient M242/2024/000088**

Assumpte: manca de resposta, dins de termini, a un recurs de reposició contra l'acord de desestimació d'una reclamació patrimonial pels danys soferts com a conseqüència d'una caiguda pel, presumpte, mal estat de l'estat de la vorera en un tram del carrer Victòria

Actuació: informem la ciutadana que el seu cas ha estat desestimat per silenci administratiu; però que no obstant això, podia demanar una resposta expressa per escrit i decidir si presenta recurs contenciós-administratiu o presenta el cas davant la Sindicatura. Així mateix l'informem que des de el nostre servei sempre recomanem evitar en lo possible aquest tipus de resposta perquè comporta en moltes ocasions a interpretacions errònies.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient M242/2024/000111

Assumpte: desacord amb la desestimació d'una reclamació de responsabilitat patrimonial per danys a un vehicle per causa del mal funcionament d'una pila hidràulica retràctil

Actuació: tenint en compte el testimoni i les proves aportades pel ciutadà; així com la informació facilitada per l'Ajuntament, aquesta SMG va decidir estimar la seva reclamació, reconeixent la relació de causalitat directa entre els danys soferts pel vehicle i el mal funcionament del sistema de pilones, que és responsabilitat de l'Ajuntament; i, per tant,

RECOMANAR (1): a l'Ajuntament la responsabilitat d'abonar la totalitat del cost de la reparació del vehicle per importació de 2.476,14€ (2.276,14€ a Seguros Catalana Occident, SA d'Assegurances i Reaseguros, i 200€ a la persona assegurada en concepte de franquícia), d'acord amb la persona assegurada per a la facturació. I, en tot cas, que és faci efectiva la quantitat de 200€ en concepte d'indemnització al promotor de la queixa, com a persona directament perjudicada, i haver pagat aquesta quantitat en concepte de franquícia a la seva companyia asseguradora.

RECOMANAR (2): a l'Ajuntament que cal millorar la recollida de proves. La Policia local ha de revisar els seus protocols per garantir que s'apleguen adequadament tots els testimonis disponibles en cas d'accident i no únicament a fer una hipòtesi del que va succeir el dia dels fets; aquesta mesura ajudaria a clarificar els fets i augmentaria la transparència en la investigació d'incidents com aquest, evitant situacions d'indefensió per a les persones afectades.

RECOMANAR (3): a l'Ajuntament que valori la possibilitat de substituir aquestes pilones per altres sistemes més segurs i que minimitzin el risc d'accidents. Una alternativa podria ser un sistema de barreres abatibles o un sistema de càmeres que permeti controlar i registrar els accessos sense necessitat de mecanismes que poden fallar i causar danys als vehicles.

RECOMANAR (4): a l'Ajuntament la importància d'augmentar les inspeccions i el manteniment preventiu del sistema de pilones hidràuliques per garantir la correcta sincronització amb els semàfors o els senyals lluminosos, per així prevenir futures incidències o accidents que posin en risc la seguretat dels ciutadans. Alhora, caldria considerar si el cost de manteniment d'aquestes pilones compensa respecte a la seguretat que ofereixen.

RECOMANAR (5): a l'Ajuntament que fins que pugui canviar el sistema seria recomanable instal·lar senyals addicionals d'advertència que informin els conductors de la possibilitat de fallades en les pilones o que expliquin més clarament que cal esperar fins que totes les pilones estiguin totalment abaixades abans de continuar. Això també podria incloure un senyal lluminós intermitent o algun altre element visual que doni més seguretat als conductors.

Estat: Estimada amb recomanacions / Pendent del pronunciament d'Alcaldia

Expedient M242/2024/000133

Assumpte: desacord amb la denegació d'una reclamació patrimonial pels danys soferts com a conseqüència d'una caiguda pel, presumpte, mal estat d'una tapa de registre al carrer Viladecans

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

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

Expedient M242/2024/000194

Assumpte: desacord amb la desestimació d'una reclamació patrimonial pels danys soferts com a conseqüència d'una caiguda en trepitjar el sòcol trencat a l'entrada d'un local sense activitat

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

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

Oficina de Dades

Expedient M242/2024/000037

Assumpte: desacord amb el cobrament de 10€ per demanar un certificat cadastral telemàtic

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

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

Manteniment d'Edificacions Municipals

Expedient M242/2024/000081

Assumpte: reparar el forat existent sota la grada de la sala d'actes de Massallera per evitar accidents

Actuació: tot i no existir una actuació municipal prèvia, sensibilitzats amb la incidència plantejada, vam derivar la queixa al Departament de Manteniment d'Edificacions Municipals perquè actuessin al més aviat possible. Finalment es va senyalitzar el forat amb cinta groga i negra al seu voltant i col·locar uns protectors laterals per indicar el perill, atès que el forat no es pot tancar perquè forma part de la grada i és necessari per recollir-la.

Tresoreria i Hisenda

Expedient M242/2024/000092

Assumpte: desacord amb la pujada del tipus impositiu de l'IBI per a l'exercici 2024 sense informació prèvia per part de l'Ajuntament, malgrat que l'increment ha estat especialment significatiu

Actuació: informem la ciutadana que aquest tipus de gravamen consta a l'OF núm. 1 sobre l'IBI i li mostrem les pujades que s'han produït des del 2019 fins al 2024. També li indiquem que pot fer arribar a l'Ajuntament un suggeriment i/o el seu malestar pel tipus d'interès aplicat en aquesta ocasió.

Estat: Desestimada / Intermediació

Expedient M242/2024/000095

Assumpte: retrocessió del pagament de rebuts de residus comercials més enllà dels quatre anys que marca la llei, atès que li van cobrar més exercicis

Actuació: exposat el cas al Departament d'Hisenda, ens van comunicar que havien fet l'acord de devolució de tres exercicis, perquè entenien l'errada i procedien a incloure una proposta d'esmena per afegir, també, la devolució de l'import referit a l'exercici 2020.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient M242/2024/000112

Assumpte: posar traves per poder fer el tràmit de variació de l'ordre de titular del rebut de l'IBI quan la persona interessada afirma que des de fa anys el pagament el té domiciliat per l'import íntegre de l'impost

Actuació: exposat el cas a l'ORGT, vam indicar a la promotora de la queixa com havia de sol·licitar el tràmit i la documentació que havia d'adjuntar.

No obstant això anterior, la ciutadana va tornar a la nostra oficina per assabentar-nos que quan es va presentar a l'ORGT, la persona que la va atendre en aquesta ocasió no li va demanar cap document i li va facilitar el tràmit.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient M242/2024/000122

Assumpte: ampliar el fraccionament per pagar un deute municipal antic, atesa la delicada situació econòmica de la persona interessada

Actuació: malgrat que el ciutadà havia demanat un fraccionament del deute, com que la quantitat a pagar encara era massa elevada per fer-hi front, aquesta SMG va recordar a l'Ajuntament, per tal que valorés el cas en concret, que l'OF 2024 preveu la possibilitat

d'ampliar els terminis de fraccionament fins a 60 mesos, o bé, excepcionalment, fraccionaments per terminis superiors als indicats anteriorment mitjançant acord municipal justificatiu.

Estat: Estimada /Intermediació

Expedient AO- M242/2024/000129

Assumpte: ampliar fraccionament per liquidar tributs de cobrament periòdic del mateix exercici

Actuació: Durant els darrers anys, a la Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat, s'han adreçat persones que, a causa de la seva poca capacitat econòmica, manifestaven tenir dificultats per fer front al pagament dels tributs municipals anuals. Això ha donat lloc a la tramitació de la present actuació d'ofici.

Una bona regulació i aplicació tributària és fonamental per a l'acceptació social de la norma, per això cal recordar que les administracions públiques han d'actuar d'acord amb el principi de bona regulació, per la qual cosa han de generar un marc normatiu estable, previsible, clar i fàcil de conèixer i comprendre per a les persones.

Consideracions: tot i l'existència d'ajudes per pagar l'IBI i altres tributs municipals, moltes persones no s'hi poden acollir perquè es troben al líndar de poder complir amb els requisits exigits, en algun cas per superar el límit d'ingressos (a vegades per només dos euros). És important tenir en compte les circumstàncies personals i familiars dels contribuents i aplicar mecanismes necessaris que tinguin presents els límits i les condicions de capacitat econòmica. És una bona pràctica incorporar mecanismes de tècnica tributària com, l'ampliació de terminis i fraccionaments, o d'altres com bonificacions o deduccions de tributs, atès que poden resultar efectius per facilitar complir amb l'obligació de tributar. Disposar d'una informació adequada facilita que les persones puguin exercir els seus drets i complir les seves obligacions tributàries.

L'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona ha generat un nou mètode de pagament de tributs locals que consisteix en el fet que la ciutadania pot decidir realitzar el pagament dels seus tributs locals a terminis mensuals, bimensuals o trimestrals i sense interessos.

Per poder fer efectiva aquesta ampliació de fraccionament per liquidar tributs de cobrament periòdic dins el mateix any l'Ajuntament ho ha d'establir en les seves ordenances fiscals.

D'acord amb tot això podem convenir que seria un bon reconeixement formal i normatiu aplicar mesures d'ajuda per a persones amb dificultats econòmiques i/o poca capacitat econòmica.

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat emet la proposta següent:

RECOMANAR (1): a l'Ajuntament que estableixi incloure en les ordenances fiscals del proper exercici l'ampliació dels terminis de fraccionament que possibiliti pagar sense interessos tots els tributs locals de liquidació anual.

RECOMANAR (2): que qualsevol contribuent que hagi de pagar tributs anuals, com ara l'impost sobre béns immobles, sobre vehicles, sobre activitats, taxes, etc., tingui la possibilitat de decidir la quantitat i la periodicitat, ja sigui mensual, bimensual o trimestral.

SUGGERIR: que es faci una campanya de difusió per tal que la ciutadania sigui coneixedora d'aquesta ampliació de terminis per liquidar els tributs locals.

Estat: Pendent de resposta per part de l'Alcaldia

Esports

Expedient M242/2024/000170

Assumpte: dificultats per poder realitzar canvi d'horari a la piscina Parellada una usuària, tot i existir places lliures en el nou horari triat

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

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

Oficina d'Habitatge

Expedient M242/2024/000044

Assumpte: baixa, presumptament improcedent, de les llistes per accedir a un habitatge de lloguer social per malentès en el rebuig de dues ofertes

Actuació: l'Oficina d'Habitatge acorda reactivar l'alta a les llistes, i justifica les dues denegacions: una perquè la persona interessada no podia assumir el cost elevat del lloguer; i l'altra perquè l'enviaven molt lluny del lloc de residència.

Estat: Estimada / Intermediació

Serveis Socials

Expedient M242/2024/000128

Assumpte: agilitar el canvi d'un escalfador dins del projecte de canvi de banyera per dutxa per a una persona gran

Actuació: la coordinadora de projectes socials ja estava al cas. De fet, ja havia fet el corresponent recordatori d'actuació a la Diputació de Barcelona. No obstant això, igualment queda en reforçar el recordatori perquè s'hi intervingui sense més demora.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient M242/2024/000153

Assumpte: agilitar una cita amb Serveis Socials per tramitar un comptador social d'aigua per a un habitatge ocupat

Actuació: exposat el cas a Serveis Socials ens comenten que, en una cita prèvia, ja havien informat la ciutadana de la documentació necessària per sol·licitar el comptador social d'aigua, però encara li mancava aportar la seva alta al padró d'habitants i algun document més sense els quals no podia iniciar el tràmit. Quan estigui completa tota la documentació s'intentarà avançar la cita.

Estat: Desestimada / Intermediació

Expedient M242/2024/000157

Assumpte: desacord amb la gestió i tramitació d'hores l'empresa SUARA i la resposta denegatòria estàndard facilitada per l'Ajuntament a la persona interessada

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

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

Servei de Ciutat Educadora

Expedient M242/2024/000032

Assumpte: agilitar el lliurament d'una tablet a una alumna de primer de l'ESO amb una discapacitat del 85% i problemes psicomotrius i cognitius. Mentrestant, des de Primària, es va dictaminar treballar amb un ordinador portàtil

Actuació: atès que mentre lliuren el portàtil a l'alumna no li deixen utilitzar l'ordinador de casa seva, la SMG va exposar el cas al cap d'Educació i, en pocs dies, l'alumna va rebre l'ordinador portàtil.

Estat: Estimada / Intermediació

Cultura

Expedient M242/2024/000054

Assumpte: desacord en haver de pagar, una associació de veïns, la concessió d'una parada de llibres (i regal de roses) prop de l'Ajuntament per a la Diada de Sant Jordi, quan a l'any anterior no s'havia cobrat

Actuació: el regidor de barri va accedir a concedir el permís sense pagament, si es presentava prèviament la corresponent instància de parada de llibres.

Estat: Estimada / Intermediació

Cooperació, Solidaritat i Pau

Expedient AO M242/2024/000195

Assumpte: preservar la memòria democràtica a l'espai públic i reconeixement de les persones víctimes de la repressió

Actuació: considerant que la sindicatura és coneixedora que l'Ajuntament ha mostrat voluntat i determinació per retirar la presència de simbologia feixista a la ciutat, atès que són vestigis existents d'un període de la història en què es van veure vulnerats de forma sistemàtica els drets humans arreu del territori; considerant que l'Ajuntament s'ha de comprometre a informar la ciutadania i difondre els drets de les víctimes en virtut de l'aplicació de la Llei 20/2022 de Memòria Democràtica, aquesta síndica municipal va emetre una resolució a l'Ajuntament amb les recomanacions següents:

RECOMANAR (1): continuar avançant amb propostes específiques per garantir l'aplicació de la Llei 20/2022 de Memòria Democràtica. És important continuar treballant en la retirada de vestigis de simbologia d'exaltació del cop militar i de la dictadura franquista, incompatibles amb valors democràtics, i també continuar amb la promoció, la commemoració i l'homenatge a persones, espais i fets vinculats amb les lluites per la democràcia.

RECOMANAR (2): oferir a les famílies de les víctimes i les persones represaliades per la dictadura franquista que ho sol·licitin el suport necessari per obtenir les certificacions de nul·litat, identificació genètica i reparació.

RECOMANAR (3): que d'acord amb l'article 40 de la Llei 20/2022 de Memòria Democràtica, adopti les mesures oportunes per revisar d'ofici i retiri la concessió de reconeixements, honors i distincions concedits entre 1939 i 1979 que resultin manifestament incompatibles amb els valors democràtics, i que comportin exaltació o enaltiment del cop militar, la guerra o la dictadura. Cal dir que diversos ajuntaments ja van seguir aquesta iniciativa.

RECOMANAR (4): la importància de promoure activament polítiques integrals de memòria democràtica, com ara, la que fa referència a la memòria de les dones i també a la matèria educativa a les aules, com a una eina de diàleg intergeneracional, de sensibilització i de participació ciutadana per fomentar la cultura de la pau.

Estat: Pendent de resposta per part de l'Alcaldia

Escola de Música

Expedient M242/2024/000074

Assumpte: desacord amb els horaris de l'Escola Municipal de Música Blai Net perquè no s'adaptin a l'horari escolar obligatori

Actuació: la SMG va informar la persona promotora de la queixa que faria una actuació d'ofici per demanar la millora dels horaris actuals de la citada escola de música. (Veure l'expedient AO-M242/2024/000134)

Estat: Estimada / Intermediació

Assumpte: millorar l'oferta d'horaris de l'Escola Municipal de Música Blai Net

Fets: aquesta iniciativa d'ofici ve motiva pel desacord d'un grup de pares amb els horaris oferts per l'Escola Municipal de Música Blai Net, especialment a l'alumnat de 6 anys d'escoles concertades que finalitzen l'educació obligatòria a les 17h, ja que les classes comencen a les 17h i no arribarien a temps. És per aquest motiu que demanen que comencin entre les 17.15 i les 17.30h

Actuació: aquesta Síndica no pretén infravalorar l'esforç i la complexitat que suposa elaborar un horari d'escola sotmès a condicionants com són el nombre de grups, professorat, espais..., però sí que vol ressaltar que consultats horaris d'altres escoles municipals de música de poblacions properes a Sant Boi, les classes adreçades a grups d'educació primària sempre comencen a partir de les 17.30h. (...) Per això emet les recomanació següents a l'Ajuntament:

RECOMANACIÓ (1): que per garantir la igualtat d'oportunitats, doni instruccions i si cal més recursos a l'EMM Blai Net perquè s'ofertin grups de classes de música per a infants de Primària que comencin a partir de les 17.30h

RECOMANACIÓ (2): que, tenint en compte la conciliació familiar i el que és més beneficiós per al benestar i salut dels nens i nenes, es revisin els horaris d'inici i acabament de totes les activitats d'educació artística, musical, esportiva i cultural.

RECORDAR: que, tot vetllant per una gestió eficaç i eficient, també seria convenient intensificar el suport, els recursos i millora de les escoles municipals de música, atès que són instruments clau en el fonament de les polítiques d'educació artística i cultural dels municipis.

Estat: Estimada / Amb recomanació / Pendent del pronunciament d'Alcaldia

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

Actuació: a la mare d'una família monoparental amb recursos limitats se li va denegar la bonificació de la quota de l'Escola Municipal de Música Blai Net de la qual sempre havia gaudit, atès que el pare dels seus fill, de qui està separada des de fa més de dotze anys, va fer una mala praxi en la declaració de renda on afegia la filla gran, quan no ho podia fer, i no van consultar a la base de dades d'Hisenda el domicili on estava empadronada aquesta filla. La mare també va reclamar que a l'any 2023 no se li va donar cap resposta a la seva sol·licitud, adduint que per segon cop havia presentat reclamació atès que se li denegava la bonificació de l'esmentada escola de música per no aportar la documentació exigida que ja havia presentat el 2023, quan la ciutadana va demostrar que no havia pogut obrir la notificació.

Estat: En tràmit

Biblioteques

Expedient M242/2024/000159

Assumpte: manca de resposta dins de termini a una sol·licitud d'informació sobre la construcció d'una biblioteca al barri de Marianao

Actuació: la queixa es va traslladar a la cap de la Unitat de Patrimoni Cultural i Biblioteques, qui va donar resposta immediata la ciutadana, aclarint tots els dubtes.

Estat: Estimada / Intermediació

CIUTAT EMERGENT

Llicències i Control de l'Activitat Econòmica

Expedient M242/2024/000031

Assumpte: queixa reiterada sobre la legalització d'una clínica veterinària al barri de Marianao, atès que la persona interessada la vol vendre i no troba el document

Actuació: la SMG informa que no consta legalitzada als arxius municipals i que s'ha de sol·licitar permís municipal mitjançant comunicació prèvia, no com a llicència. També es suggereix demanar una reunió per ampliar informació a l'OAE.

Estat: Desestimada / Intermediació

Expedient M242/2024/000080 (expedient relacionat M242/2024/000167)

Assumpte: molèsties de contaminació acústica pel deficient funcionament de motors de maquinària d'un bar situat als baixos d'un edifici

Actuació: vam requerir una visita *in situ* per comprovar les molèsties. Un cop finalitzada la inspecció, i amb l'aprovació de la ciutadana afectada, es va arxivar la denúncia en considerar que les molèsties havien disminuït considerablement.

Estat: Desestimada / Intermediació (actuació municipal correcta)

Expedient M242/2024/000119

Assumpte: desacord amb la ubicació d'un aparell d'aire condicionat en una activitat, ja que penja directament del sostre del pis de sobre d'una comunitat de veïns, sense haverlos demanat permís

Actuació: des de Llicències d'Activitats van realitzar una inspecció *in situ* i en breu es va procedir a reubicar l'aparell d'aire condicionat en la posició que tenia l'activitat anterior del mateix local.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient M242/2024/000167 (expedient relacionat M242/2024/000080)

Assumpte: queixa reincident per molèsties de contaminació acústica pel deficient funcionament de motors de maquinària d'una activitat de bar situada als baixos d'un edifici

Actuació: segons el tècnic competent, al juliol es va emetre un informe per esmenar defectes materials, i al setembre es va acordar arxivar el cas en considerar-los corregits.

Estat: Desestimada / Intermediació (actuació municipal correcta)

Promoció de l'Empresa i el Comerç

Expedient M242/2024/000058

Assumpte: presumpta manca de resposta a un escrit presentat a Llicències d'Activitats

Actuació: vam fer diversos requeriments d'ampliació d'informació al promotor de la queixa, sense èxit. Davant la manca de resposta, vam arxivar l'expedient per desistiment.

Estat: Arxivada per desistiment

Expedient M242/2024/000105

Assumpte: molèsties acústiques provocades pels camions del Lidl durant les tasques de càrrega i descàrrega de mercaderies (queixa reiterada)

Actuació: des del Departament d'Activitat Econòmica van enviar una carta d'avertiment al Lidl per minimitzar les molèsties i afavorir el descans veïnal.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient M242/2024/000154

Assumpte: agilitar la reparació de l'aparell de climatització del Mercat Sant Jordi a causa de les molèsties persistents pel seu mal funcionament

Actuació: davant les nombroses incidències registrades, es va decidir renovar completament el sistema de climatització i ventilació del mercat. Posteriorment, el tècnic responsable va facilitar informació detallada del projecte als paradistes.

Estat: Estimada / Intermediació

Llicències d'Obres i Disciplina Urbanística

Expedient M242/2024/000015

Assumpte: desacord amb la resposta a una queixa pel soroll excessiu que fa un aparell d'aire condicionat d'un particular

Actuació: el ciutadà va decidir desistir de continuar amb la tramitació de la queixa, atès que amb el bon temps la persona denunciada no utilitzava l'esmentat aparell. No obstant això, va quedar en reactivar-la tan aviat tornin les molèsties.

Estat: Arxivada per desistiment

Expedient M242/2024/000067

Assumpte: ús d'habitatge habitual d'un local que es va condicionar com a tal amb l'execució d'obres sense la preceptiva llicència municipal i que no són legalitzables

Actuació: un ciutadà amb dos fills menors, que havia perdut l'habitatge, va rebre l'ajuda d'un amic seu que, per solidaritat, li va oferir allotjar-se en un local de la seva propietat. L'Ajuntament, però, va requerir que el local tornés al seu estat original, tot i que el ciutadà afirmava que les obres ja s'havien fet abans que s'hi traslladés.

Després d'una inspecció, el tècnic municipal competent va constatar que les obres s'havien dut a terme sense la llicència corresponent i que, a més, no eren legalitzables. Davant d'aquesta situació, es va informar el ciutadà que no podia fer ús residencial del local i que l'interior havia de ser retornat a l'estat anterior a les obres.

Estat: Desestimada / Intermediació

Expedient M242/2024/000082

Assumpte: disconformitat amb la resolució relativa a un expedient d'obres presumptament il·legals a la xemeneia d'extracció de fums d'una comunitat de veïns

Actuació: després que la síndica municipal va revisar l'expedient i va exposar el cas directament a l'inspector actuant, va comunicar al ciutadà que desestimava la seva queixa, atès que l'actuació municipal havia estat correcta.

Estat: Desestimada / Intermediació

Expedient M242/2024/000087

Assumpte: presumpta manca de resposta a una instància per omplir una piscina privada en estat de sequera per atendre necessitats d'una persona dependent

Actuació: tot i no ser de la nostra competència en restar oberta la via administrativa, vam exposar el cas a la tècnica d'Obres i ens va comentar que si la ciutadana disposava del permís dels veïns no hauria problema en concedir-li la petició

Estat: Desestimada (amb actuacions)/ Manca de competència / Restar oberta la via administrativa

Expedient M242/2024/000094

Assumpte: desacord a haver de pagar un rebut sobre la taxa de serveis i inspeccions en un procediment d'ordre d'execució per import de 300€, per les molèsties veïnals que provoca la brutícia d'una caldera connectada a una xemeneia, malgrat haver-la desconnectat

Actuació: informem la ciutadana que aquest rebut de 300€ és perquè els serveis municipals d'inspecció han constatat una il·legalitat en no complir amb l'alçada reglamentària la xemeneia; i que de no haver aturat el funcionament de la caldera, l'Ajuntament, a més, també la podria haver sancionat.

Estat: Desestimada / Intermediació

Expedient M242/2024/000130

Assumpte: perill d'esfondrament d'un mur en mal estat de conservació en una parcel·la als barris de muntanya

Actuació: tot i restar oberta la via administrativa, igualment vam demanar informació a la cap del Departament, i després es va informar al promotor de la queixa que ja s'havia iniciat el procés de notificació de la corresponent ordre d'execució al propietari del solar.

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

Expedient M242/2024/000140

Assumpte: sol·licitud d'insonorització d'un supermercat per les reincidents molèsties veïnals pels sorolls i vibracions dels aparells de refrigeració

Actuació: després d'haver desestimat diversos estudis acústics i d'imposar una multa coercitiva al titular del supermercat pel fet de superar l'activitat en 4 unitats els valors límit d'immissió que estableix la llei, finalment el personal tècnic de Llicències i Control de les Activitats Econòmiques va emetre informe que valora favorablement l'últim estudi acústic presentat pel supermercat i proposa l'arxiu de l'expedient.

Estat: Desestimada / Intermediació

Expedient M242/2024/000162

Assumpte: desacord amb la tipificació municipal de local, d'un immoble que consta com a habitatge al Registre de la Propietat, fet pel qual es demana a l'Ajuntament que repari aquest greuge i faci les modificacions que calguin per revertir aquest ús de local i passar-ho a la condició d'habitatge

Actuació: la SMG informa el ciutadà que és responsabilitat seva aclarir la situació relativa a la inscripció al Registre de la Propietat. No obstant això, li recorda que, a nivell municipal, es té clar que la densitat màxima d'habitatges permesa segons el càlcul de l'índex d'edificabilitat ja està esgotada respecte de l'immoble en qüestió, i per tant, no es concedirà el canvi d'ús de local a habitatge.

Estat: Desestimada / Intermediació

Expedient M242/2024/000165

Assumpte: manca de resposta dins de termini a una sol·licitud de prescripció de l'acció de restauració de la realitat física alterada en relació a unes obres al barri de les Orioles

Actuació: exposat el cas al a primers de novembre al cap de Disciplina Urbanística, aquest, finalment, va aportar el cas a la Junta de Govern Local del 18/12/24, en la qual es va aprovar l'estimació del promotor de la queixa, declarant formalment la prescripció de l'acció de restauració de la realitat física alterada.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient M242/2024/000168

Assumpte: intent de cobrament indegut d'una taxa d'execució subsidiària per presumpta manca de neteja de la part d'una parcel·la copropietat d'un matrimoni, actualment a nom de la vídua

Actuació: exposat el cas als departaments de Disciplina, de Comptabilitat i a l'ORGT, es va procedir a l'anul·lació de l'embargament generat erròniament a nom del marit difunt, atès que l'Ajuntament va acceptar el recurs de reposició que temps enrere havia presentat la dona, al·legant que la part de la finca de la qual eren copropietaris a parts iguals estava neta, a més de no tenir accés a l'altra part de la finca denunciada per l'Ajuntament per no reunir les condicions necessàries de salubritat.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient M242/2024/000193

Assumpte: manca de resposta a una instància de 2021 on es demanava la intervenció municipal davant les filtracions d'aigua a alguns habitatges de la CPH de Pau Claris, 71, provinents d'una important esquerda existent a la paret mitgera de la finca contigua

Actuació: atès el temps transcorregut, més d'un any sense existir cap actuació ni per part de la persona interessada ni de l'Ajuntament, informem la promotora de la queixa de la nostra manca de competència.

Estat: Desestimada / Manca actuació municipal prèvia

Projectes i Obres d'Espai Públic

Expedient M242/2024/000034

Assumpte: manca de resposta, dins del termini establert, a una sol·licitud cursada a través del servei municipal Sant Boi Respon sobre problemes recurrents d'humitats en un pàrquing comunitari provinents de la plaça de Can Jordana

Actuació: una vegada exposat el cas a la directora de l'àrea de Model de Ciutat, aquesta va agilitar el tràmit de resposta i en pocs dies la va rebre la persona promotora de la queixa.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient M242/2024/000091

Assumpte: queixa reincident per presumpta manca de resposta a un escrit per noves filtracions d'aigua dins d'un pàrquing del barri Centre, les quals provenen d'una plaça pública

Actuació: la SMG va exposar el cas a l'assessora d'Alcaldia, qui finalment va respondre al ciutadà, tot i que la resolució final de l'assumpte plantejat encara està en tràmit

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient M242/2024/000097

Assumpte: agilitar la retirada de ferros (cadireta) d'una façana a través dels quals passava cable elèctric, al barri de Cooperativa

Actuació: atès que ja s'havien retirat altres cadiretes a la zona i ara no es veu cap moviment d'operaris, vam exposar el cas a l'enginyer tècnic de la Unitat de Manteniment d'Instal·lacions, i aquest va donar avís per a la retirada de l'esmentada cadireta, així com de la reposició del panot foradat on s'havia enganxat.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient M242/2024/000120

Assumpte: agilitar la finalització d'obres de pavimentació davant l'entrada d'un local de les Galeries Gàter

Actuació: el cap de la Unitat d'Infraestructures i Urbanitzacions ens justifica la tardança en la intervenció de pavimentació al temps d'assecat del material utilitzat abans no es pugui trepitjar. Finalment, el contractista i el titular del local afectat van acordar acabar la intervenció en menys d'una setmana.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient M242/2024/000196

Assumpte: la presumpta manca de protecció i de seguretat en realitzar una obra municipal posa en risc la salut d'uns treballadors/operaris per la polseguera que es genera en tallar les rajoles del nou paviment

Actuació: la SMG va exposar el cas al tècnic de districte, per l'afectació de la polseguera als vianants i als operaris de l'obra, qui li va informar que aquests treballadors disposaven de tota mena de protecció (EPI's) i informació de prevenció de riscos per realitzar la feina, assumint els perjudicis de no utilitzar els equips. No obstant això, se'ls va tornar a fer un advertiment per a la seva seguretat.

Estat: Desestimada / Intermediació / Actuació municipal correcta

Espai Públic i Mobilitat

Expedient M242/2024/000021

Assumpte: revisar el clavegueram públic que provoca que s'embussi la pica d'una cuina particular

Actuació: comuniquem a la persona interessada que arxivem la seva queixa, atès que considerem que l'actuació municipal havia estat correcta. Tanmateix, la persona manifesta la seva disconformitat amb els diversos escrits de resposta rebuts, en els qual es justifica la no intervenció municipal en el problema plantejat.

Estat: Desestimada / Intermediació

Expedient M242/2024/000071

Assumpte: desestimació d'un recurs de reposició contra l'acord que assigna responsabilitat privativa a conduccions comunes de la xarxa de clavegueram a una CPH

Actuació: atès que l'Ajuntament ens informa que l'escomesa d'aigües residuals reparada pertany de manera privada a la CPH reclamant i, per tant, que està fora de la xarxa municipal de clavegueram, s'informa al representant de l'esmentada comunitat que l'actuació municipal havia estat correcta.

Estat: Desestimada / Intermediació

Expedient M242/2024/000090

Assumpte: reparar un senyal trencat de prohibit gossos dins d'una zona enjardinada al barri de Casablanca

Actuació: exposat el cas al responsable de Manteniment de l'Espai Públic, aquest va activar la corresponent ordre de servei i al cap de tres dies el senyal va ser reparat.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient M242/2024/000093

Assumpte: una persona invident demana que s'agiliti el canvi d'una peça del senyal acústic d'un semàfor del barri Centre per evitar accidents a les persones cegues, atès que se sent molt flux i es tracta d'una via principal amb molt de trànsit rodat i de vianants

Actuació: el tècnic competent ja estava assabentat del cas concret i en un parell de setmanes va quedar enllestida la reparació del semàfor, atesa la urgència del cas.

Estat: Estimada/ Intermediació

Expedient M242/2024/000126

Assumpte: reparar la vorera en un punt del carrer del President Josep Tarradellas per risc de caiguda

Actuació: es va realitzar la pertinent inspecció *in situ* per valorar el cas concret i en menys d'una setmana es va reparar la vorera.

Estat: Estimada/ Intermediació

Expedient M242/2024/000166

Assumpte: reforçar el manteniment del paviment d'accés al pàrquing de la plaça Catalunya per evitar nombroses caigudes de les persones usuàries

Actuació: la SMG va exposar el cas al tècnic del districte est (barri Centre i Vinyets Molí Vell) i en menys d'una setmana es va canviar la peça de paviment malmesa que provocava els accidents.

Estat: Estimada / Intermediació

CIUTAT SOSTENIBLE, SALUDABLE I RESILIENT

Expedient M242/2024/000136

Assumpte: desacord amb la implantació de les ZBE en Sant Boi sense existir una consulta popular prèvia i més informació

Actuació: informem el ciutadà que es tracta d'una norma europea d'obligat compliment i no municipal. El Ple de l'Ajuntament, en sessió ordinària de 25/07/2024, va aprovar definitivament l'Ordenança reguladora de la restricció de la circulació de determinats vehicles a Sant Boi, amb l'objectiu de preservar i millorar la qualitat de l'aire, i que l'acord es va publicar en diversos butlletins i mitjans de comunicacions i al Portal de Transparència, i durant el període d'al·legacions totes les que es van formular van ser desestimades.

Malgrat això anterior, s'aconsella al ciutadà sol·licitar ampliació d'informació mitjançant escrit adreçat a l'Ajuntament perquè li responguin raonadament o demanar cita amb el tinent d'alcaldia de Ciutat Sostenible, Resilient i Segura.

Estat: Desestimada / Intermediació

Patrimoni Natural i Verd Urbà

Expedient M242/2024/000010

Assumpte: presumpta manca d'actuació municipal respecte de millorar punts de llum i fer la poda al carrer Xiprers

Actuació: el cap de Jardineria va ordenar una poda més acurada i la col·locació d'un punt de llum per evitar la inseguretat a l'esmentat carrer.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient M242/2024/000055

Assumpte: agilitar la tala de branques de dos pins que es projecten i estan a punt de caure dins d'una finca privada

Actuació: el cap de jardineria va demanar disculpes pel retard a intervenir, per causa d'una errada en la comunicació interna, i va ordenar una poda selectiva aconsellada per un tècnic competent.

Estat: Estimada/ Intermediació

Expedient M242/2024/000098

Assumpte: revisió i manteniment de carrils bici a la zona de Marianao

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 M242/2024/000012

Assumpte: reparar un fanal d'enllumenat públic al carrer de la Pau per manca d'il·luminació suficient

Actuació: s'adreça la persona interessada a presentar la queixa a través del servei municipal l'Ajuntament Respon, atesa la nostra manca de competència en no existir una actuació municipal prèvia.

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

Expedient M242/2024/000147

Assumpte: sol·licitud de canvi d'ubicació del contenidor d'orgànica (d'una àrea d'abocament de cinc fraccions) perquè les molèsties de males olors i plagues no afectin sempre als mateixos veïns

Actuació: atès que es tracta d'un servei d'obligat compliment, es demana a l'Ajuntament que es faci rotació d'aquesta àrea d'abocament o, si més no, del contenidor d'orgànica, per no generar les molèsties sempre als mateixos veïns.

Estat: Pendent de resolució/ La SMG queda en incloure aquesta queixa en una AO

Expedient M242/2024/000148

Assumpte: sol·licitud per reparar l'enllumenat públic del carrer de Marià Fortuny

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

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

Expedient M242/2024/000185 (M242/204/000009-110-151)

Assumpte: molèsties veïnals per la contaminació acústica derivada de l'ús de bufadores i camions de neteja en horari de matinada

Actuació: davant d'aquesta queixa col·lectiva i reincident que engloba quatre expedients, la síndica va emetre una resolució amb les recomanacions, suggeriment i recordatori següents a l'Alcaldia per intentar millorar el benestar i la convivència ciutadana:

RECOMANAR (1): a l'Ajuntament que revisi i estableixi incloure en les ordenances municipals la regulació de tota mena de soroll i, si cal, que s'ampliï amb més mesures que limitin els efectes de contaminació acústica, especialment en els seus propis serveis.

RECOMANAR (2): a l'Ajuntament que ampliï la dotació de personal i de vehicles per tal de realitzar els serveis de neteja en horari diürn.

RECOMANAR (3): a l'Ajuntament la substitució progressiva de les actuals bufadores per equips elèctrics més eficients de baix impacte acústic, que mantenen l'eficiència en la neteja dels espais públics (d'aquesta manera reforçaria, a més, el seu compromís amb la sostenibilitat); i també el reordenament d'horaris per minimitzar les molèsties durant les hores de descans nocturn i matinal, per així complir amb les normatives de civisme d'evitar l'ús de maquinària sorollosa abans de les 8:00 h.

RECOMANAR (4): que l'Ajuntament apliqui un sistema de rotació de circuits de neteja per distribuir l'impacte acústic de manera equitativa entre les diferents zones residencials, en cas que sigui imprescindible mantenir l'horari matinal per necessitats del servei.

SUGGERIR: a l'Ajuntament que promogui la formació dels treballadors municipals per adoptar pràctiques respectuoses amb els veïns, incloent-hi la moderació del to de veu i l'apagat de maquinària quan no estigui en ús.

RECORDAR: a l'Ajuntament, com a institució clau per fomentar la cultura cívica, que s'ha d'escoltar i sensibilitzar la població sobre els efectes negatius de la contaminació acústica i promoure campanyes de difusió i comportaments cívics respectuosos que garanteixin aquest dret; i que l'Ajuntament sigui l'exemple i el referent de bones pràctiques.

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

Salut Pública

Expedient M242/2024/000001

Assumpte: millora de les colònies felines per insalubritat i manca d'aliment suficient

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

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

Expedient M242/2024/000057

Assumpte: fumigar una zona del carrer de Dídac Priu per plaga de paneroles

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

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

Expedient M242/2024/000063

Assumpte: molèsties veïnals, especialment de males olors i proliferació d'insectes, derivades de la manca de neteja dels excrements d'un gos potencialment perillós, confinat des de fa més d'un any a la terrassa d'un habitatge particular

Actuació: La Unitat de Salut Pública, juntament amb la Policia local, van reconduir la situació: la terrassa es va netejar i el gos ja no hi és a l'habitatge.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient M242/2024/000072

Assumpte: deficient funcionament de la protectora d'animals de Sant Boi

Actuació: una ciutadana amb molts anys d'experiència com a voluntària en l'atenció de colònies felines es queixa del seu mal funcionament actual. La Unitat de Salut Pública és coneixedora de les discrepàncies entre les entitats col·laboradores i se'ns informa que s'ha sol·licitat el servei de cura de les colònies a professionals que començaran a treballar al mes de juliol.

Estat: Desestimada (amb actuacions) / Intermediació

Expedient M242/2024/000085

Assumpte: fumigar una zona del parc de la Bòbila per una plaga de xinxes

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

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

Expedient M242/2024/000132

Assumpte: sol·licitud d'intervenció de la SMG en un cas d'adopció d'una gossa

Actuació: manca de competència en restar oberta la via administrativa

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

Expedient M242/2024/000155

Assumpte: desacord amb la denegació del reintegrament de l'import d'una sanció per no dur posada la mascareta

Actuació: la sanció es vincula al primer estat d'alarma, no afectat per la inconstitucionalitat parcial del segon decret d'alarma.

Estat: Desestimada / Intermediació

CIUTAT SEGURA

Polícia Local: multes, civisme, llicències d'ús a l'espai públic...

Expedient M242/2024/000004

Assumpte: formació de barraques darrere les vies del tren (FGC) a l'alçada de Ciutat Cooperativa

Actuació: es tracta d'una queixa reincident. Exposat el cas a la Policia local i a Serveis Socials no detecten cap situació que requereixi intervenció. No obstant això anterior, es va demanar més informació a la ciutadana, però aquesta va fer cas omís.

Estat: Desestimada / Intermediació

Expedient M242/2024/000006

Assumpte: sol·licitud de prohibició d'aparcament a banda i banda d'un tram estret al carrer Cerdanya, atès que dificulta el pas del bus i alenteix la circulació

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

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

Expedient M242/2024/000020

Assumpte: l'aparcament indegut ocupant un espai amb línia groga annex a un gual particular provoca problemes per a l'entrada i sortida de vehicles

Actuació: malgrat que la persona afectada demana reforçar la prohibició amb un senyal vertical, comentat el cas amb Policia i Mobilitat, cap dels dos serveis no ho troben adient.

Estat: Desestimada / Intermediació

Expedient M242/2024/000040

Assumpte: reiterades molèsties a una veïna pels cops de pilota a la seva façana que, a més, li generen inseguretat perquè un jove va saltar dins del seu balcó a recollir-la

Actuació: exposat el cas al responsable de la USEC, va quedar que involucraria l'escola propera perquè els escolars i les famílies tinguessin més cura a l'hora de jugar a la pilota; també es va implicar el regidor de barri, i finalment es va instal·lar una tanca de ferro davant la façana afectada per minvar les molèsties.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient M242/2024/000046

Assumpte: desacord amb la sanció pel fet que un gos hagi defecat en una zona enjardinada de la Plaça de la Generalitat, ja que no hi ha cap senyalització que prohibeixi l'accés a l'espai situat entre el quiosc i la tanca. Cal assenyalar que l'animal únicament va fer el gest de defecar perquè anava restrenyit

Actuació: la Policia ratifica que sí hi havia senyalització de prohibició d'entrada de gossos.

Estat: Desestimada / Intermediació

Expedient M242/2024/000066

Assumpte: manca de resposta a una sol·licitud d'intervenció municipal per retirar una terrassa exterior d'una activitat de restauració, presumptament no operativa

Actuació: s'excusa el retard per una errada en l'assignació de la queixa. Igualment, la Policia farà una inspecció *in situ* al més aviat possible per contrastar la informació.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient M242/2024/000086

Assumpte: molèsties de contaminació acústica pel funcionament de terrasses de restauració al barri de Casablanca

Actuació: manca de competència en no existir una actuació municipal prèvia. No obstant això, es trasllada la queixa al regidor de barri per al seu coneixement.

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

Expedient M242/2024/000089

Assumpte: molèsties veïnals provocades per joves que es concentren en una plaça pública a les nits

Actuació: atès que no es va poder identificar la plaça per manca de resposta pel promotor, vam arxivar l'expedient per desistiment.

Estat: Arxivada per desistiment

Expedient M242/2024/000100

Assumpte: petició de més vigilància policial al parc Els somnis per molèsties diverses i incivisme, especialment per residents del psiquiàtric

Actuació: exposat aquest assumpte al sotsinspector-coordinador del Servei de la Policia local, i després que aquest sentís el testimoni directe de la promotora de la queixa, a finals de juny va decidir activar una ordre de servei per tancar el parc a les nits (de l'1 de juliol fins el 9 de setembre), i així intentar minimitzar les molèsties veïnals detectades, com ara: concentració de joves que criden, fan soroll i beuen sense control; conductors ebris que de manera temerària circulen en moto; i fins i tot s'ha tornat a produir algun abús per part d'un veí envers alguna pacient del psiquiàtric. Igualment, s'insta a avisar la Policia davant nous incidents.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient M242/2024/000152

Assumpte: problemes reincidents d'aparcament indegut al carrer Montevideo

Actuació: el sotsinspector de la Policia, conscient de la problemàtica pel volum de denúncies i retirades de grua a la zona, va fer un treball de camp amb els departaments de Mobilitat, de Medi Urbà i Sostenibilitat i Coressa (aquest últim perquè hi passa un camió de Neteja que probablement ha provocat desperfectes a la façana d'un edifici situat en una de les cantonades, en haver de fer la maniobra de gir amb una certa complexitat). I als pocs dies es van acordar millores: 1) Canviar d'ubicació un senyal de prohibició de parada i estacionament. 2) Instal·lació de bol·lards que no dificultin els gir del camió de Neteja i 3) Pintar nova senyalització horitzontal a la zona per reforçar la prohibició.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient M242/2024/000171

Assumpte: desacord amb la imposició d'una sanció per estacionar en zona de càrrega i descàrrega passades les 20h

Actuació: atès que el ciutadà no va respondre al nostre requeriment d'aportar documentació i informació necessàries per a la tramitació de la seva queixa, l'arxivem per desistiment.

Estat: Arxivada per desistiment

Expedient M242/2024/000181

Assumpte: desacord a haver de renovar cada dos anys el número d'expedient dels senyals verticals de reserva d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda, per l'elevat cost de cada placa que aquest fet comporta

Actuació: entenent el que suposava per al ciutadà l'elevat cost d'haver de substituir les plaques únicament perquè s'havia de canviar el número de reserva, vam consultar i proposar a l'àrea corresponent, per minvar la despesa, acceptar com a solució posar a la placa del senyal un vinil adhesiu amb el número actualitzat d'expedient.

Estat: Estimada / Intermediació

ALTRES ORGANISMES I INSTITUCIONS

Expedient M242/2024/000014

Assumpte: agilitar l'expedició d'un certificat final d'inspecció d'un edifici (ITE)

Actuació: es va informar la persona interessada 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.

Expedient M242/2024/000017

Assumpte: dificultats per donar l'alta el subministrament elèctric a un habitatge particular a través de l'empresa Endesa

Actuació: es va informar la persona interessada 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.

Expedient M242/2024/000049

Assumpte: reclamació d'una plaça d'educació especial per a una filla amb discapacitat intel·lectual i fer visible les dificultats d'escolarització d'aquests col·lectius

Actuació: la SMG informa la ciutadana de la nostra manca de competència i l'adreça a possibles vies de contacte per exposar el seu cas, com ara: la Plataforma per una escola inclusiva, la SGC, l'AFDA Catalunya i Conselleria d'Educació.

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

Expedient M242/2024/000065

Assumpte: impossibilitat d'acollir-se a la bonificació d'una multa de trànsit del Servei Català de Trànsit per una informació errònia facilitada per l'agent sancionador

Actuació: malgrat no ser de la nostra competència, igualment vam contrastar la informació amb l'agent que hi va intervenir, el qual va reconèixer l'errada i va emetre un informe dirigit al Servei Català de Trànsit perquè valoressin si encara era possible aplicar la bonificació.

Traslladem la informació al promotor de la queixa, qui va manifestar la seva conformitat amb la gestió realitzada per la Policia local, independentment del resultat final.

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

Expedient M242/2024/000070

Assumpte: manca de resposta a una sol·licitud sobre la comercialització de places de pàrquing per part de l'empresa CLAUS

Actuació: l'empresa CLAUS es va comprometre a donar resposta a la promotora de la queixa el mateix dia de la consulta, aclarint que el lloguer de la seva plaça podia formalitzar-se per un període d'entre 5 i 10 anys, i no només per 5 com s'havia informat per una errada inicialment.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient M242/2024/000103

Assumpte: reclamació per cobrament indegut de comissions bancàries al BBVA

Actuació: informem a la persona interessada de la nostra manca de competència alhora que derivem el cas al Servei Públic de Consum.

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

Expedient M242/2024/000109

Assumpte: atenció deficient a un pacient d'edat avançada a l'Hospital de Sant Boi

Actuació: informem a la persona interessada de la nostra manca de competència i li facilitem diverses vies per presentar la seva queixa referida a l'àmbit sanitari

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

Expedient M242/2024/000123

Assumpte: anul·lació d'una factura d'Endesa per canvi de titular del contracte

Actuació: informem a la persona interessada de la nostra manca de competència alhora que derivem el cas al Servei Públic de Consum.

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

Expedient M242/2024/000135

Assumpte: discrepàncies pel cobrament de factures antigues d'Endesa per errades informàtiques

Actuació: derivem el cas al Servei Públic de Consum.

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

Expedient M242/2024/000143

Assumpte: desacord amb la denegació de transport escolar quan es tracta d'un canvi de ruta per canvi de domicili i evidenciar la mala atenció telefònica per part del Consell Comarcal del Baix Llobregat

Actuació: una vegada exposat el cas a la responsable de transport del Consell Comarcal del Baix Llobregat, aquesta va estimar la petició de la persona promotora de la queixa, si bé no es va concedir la parada exacta sol·licitada. Quant a la presumpta mala atenció telefònica, vam traslladar les disculpes a la persona promotora de la queixa en nom del Consell Comarcal i el compromís de millorar-ne el tracte.

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

Expedient M242/2024/000145

Assumpte: dificultats per obtenir una plaça de transport adaptat per a un fill amb discapacitat

Actuació: després d'exposar el cas a la responsable de transport del Consell Comarcal del Baix Llobregat, es va informar a la promotora de la queixa que el transport adaptat dins de la mateixa localitat no és obligatori. No obstant això anterior, en cas de baixes, es tindrà en compte per oferir plaça al seu fill.

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

Expedient M242/2024/000149

Assumpte: desacord amb les maneres de procedir i els motius d'expulsió d'un fill de menor de quatre anys d'una acadèmia d'anglès

Actuació: informem la ciutadana de la nostra manca de competència alhora que la derivem a plantejar el cas al Servei Públic de Consum.

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

Expedient M242/2024/000161

Assumpte: reducció del subministrament de bolquers a una persona gran dependent per part de l'especialista de l'Hospital de Sant Joan de Déu, tot i que la seva doctora del CAP ja li n'havia pautat més quantitat

Actuació: abans d'una possible derivació de la queixa al SGC, es va suggerir a la persona promotora de la queixa que contactés novament amb la metgessa o amb la direcció del CAP perquè resolguin la prescripció correcta de bolquers (talla i quantitat).

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

Expedient M242/2024/000169

Assumpte: acabar de regularitzar, els veïns de l'immoble contigu, el baixant pluvial independent (fins fa poc compartit amb el promotor de la queixa), perquè finalitzin els desperfectes per humitats diverses causades pel gran volum d'aigua que encara fa el desguàs pel baixant que no toca.

Actuació: atès que les molèsties d'humitats continuen perquè els veïns denunciats encara tenen connectat el desguàs d'un dels aparells d'aire condicionat al baixant inicial, a més d'informar el ciutadà afectat de la nostra manca de competència, quedem que traslladem la seva queixa al Servei Municipal de Mediació Ciutadana perquè valorin fer una possible mediació.

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

Expedient M242/2024/000178/ M242/2024/000182/ M242/2024/000184

Assumpte: desacord amb la implantació de zones de baixes emissions (ZBE) al municipi de Sant Boi sense tenir en compte situacions singulars

Actuació: ciutadans i ciutadanes de Sant Boi de Llobregat van exposar el seu desacord amb la implantació de les ZBE, posant en dubte la seva efectivitat i especialment que aquesta mesura els obligués a adquirir un nou vehicle, quan per la seva edat i circumstàncies no era viable. Es tracta de persones la renovació de la llicència a les quals és limitada temporalment per l'edat i perquè utilitzen el vehicle per necessitats de mobilitat i salut.

La SMG informa a les persones promotores de la queixa sobre el motiu d'aplicació d'aquesta Llei i els aconsella que sol·licitin acollir-se a l'excepcionalitat de persones amb malalties o discapacitats que les condicionen per a l'ús del transport públic.

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

Expedient M242/2024/000183

Assumpte: denunciar una presumpta mala praxi quant a l'atenció dels pacients per part d'un metge d'un CAP

Actuació: informem a la persona promotora de la queixa de la nostra manca de competència i l'adrecem al Servei Català de Salut, alhora li facilitem l'enllaç per formular la seva denúncia.

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

Expedient M242/2024/000187

Assumpte: manca de control i cura suficients d'un alumne d'11 anys amb TEA i un grau de discapacitat del 80% en un centre d'educació especial, malgrat haver exposat la situació en diverses ocasions a la direcció del centre

Actuació: atesa la nostra manca de competència, la SMG va adreçar als pares de l'alumne a Inspecció del Departament Territorial d'Ensenyament del Baix Llobregat; i en el cas que la resposta no sigui satisfactòria, hauran de plantejar la seva problemàtica directament al SGC

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

Expedient M242/2024/000188

Assumpte: problemes d'escolarització d'un alumne amb TEA

Actuació: atesa la condició de l'alumne va ser escolaritzat en una altra localitat però, per problemes greus succeïts en el centre i denunciats pels pares, per la delicada situació del seu fill, van sol·licitar escolaritzar-lo a l'escola de Sant Boi. Tanmateix, com que no hi havia cap plaça, vam derivar el cas al Departament d'Ensenyament.

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

DERIVACIONS AL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA**Expedient M242/2024/000029**

Assumpte: disconformitat amb diverses anul·lacions de derivació al Servei de Cirurgia Vascular per extreure un catèter deixat dins el cos d'una ciutadana sense el seu consentiment

Actuació: vam derivar la queixa a la SGC atenent al conveni de col·laboració existent entre la SGC i la SMG de Sant Boi. Malgrat això, la ciutadana, preocupada perquè el catèter es desplaçava pel seu cos, finalment va optar per fer-se l'extracció de manera privada.

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

Expedient M242/2024/000038

Assumpte: disconformitat per l'aturada sobtada, i sense justificació aparent, d'un tractament dental gestionat a través de Serveis Socials per vulnerabilitat econòmica

Actuació: vam derivar la queixa a la SGC atenent al conveni de col·laboració existent entre la SGC i la SMG de Sant Boi. Malgrat això, des de Serveis Socials ens van informar que la clínica dental va decidir cessar el tractament a causa de l'actitud i comportament inadequats del pacient envers el professional.

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

Expedient M242/2024/000053

Assumpte: reclamació per l'extinció de la Renda Garantida de la Ciutadania (RGC) per, presumptament, haver rebutjat una oferta de treball a través del SOC que l'afectat considerava inadequada, ja que estava realitzant un curs formatiu per millorar les seves oportunitats de trobar una feina digna

Actuació: vam derivar la queixa a la SGC atenint-nos al conveni de col·laboració existent entre la SGC i la SMG de Sant Boi, atès que el ciutadà hauria entès un advertiment però no la pèrdua directa del dret a l'ajut.

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

Expedient M242/2024/000060

Assumpte: Desacord amb la dilació per a ser convocada per una revisió de grau de discapacitat

Actuació: atenent el conveni de col·laboració existent entre la SGC i la SMG de Sant Boi, vam derivar la queixa a la SGC per a la seva resolució.

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

Expedient M242/2024/000061

Assumpte: desacord amb l'extinció de la Renda Garantida de la Ciutadania per, presumptament, haver rebutjat una oferta laboral no considerada adequada al seu perfil professional

Actuació: atenent el conveni de col·laboració existent entre la SGC i la SMG de Sant Boi, vam derivar la queixa a la SGC per a la seva resolució.

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

Expedient AO - M242/2024/000077

Assumpte: presumpta mala praxi quant a la notificació de les sancions per part de l'ORGT

Fets: aquesta actuació d'ofici ve motivada per la queixa d'una ciutadana quant a la pràctica de les notificacions de les sancions per part de l'ORGT, que a parer d'aquesta Síndica municipal és una pràctica qüestionable i confusa per a la ciutadania en general.

En el document de pagament utilitzat a mode d'exemple consta la data i motiu de la sanció, la data d'emissió (9/05/23) i la data límit per abonar la sanció (29/05/23). Entre la data d'emissió i la data límit de pagament hi ha de 10 dies naturals, però com la data d'emissió no coincideix amb la de la recepció, el període de pagament s'escurça ostensiblement. Observem un símbol d'asterisc * al costat de la data límit de pagament, que remet a una nota a peu de pàgina on s'explica que si la notificació arriba en data vençuda, poden obtenir un nou document per pagar a l'enllaç: ortg.cat/pagarmultes. A més fa un recordatori sobre que el termini per pagar amb reducció finalitza 20 dies des de la notificació de la denúncia.

Consideracions: la nota pot passar desapercebuda per la reduïda grandària i no resultar comprensible fàcilment, a més de resultar farragosa la seva informació i exclou a les persones que no disposen d'ordinador, no facilitant-los les mateixes oportunitats tant si se li exhaureix el període de pagament amb bonificació o sense.

Actuació: atès que aquest cas afecta a molts ajuntaments i la gestió correspon a un òrgan supramunicipal, aquesta Síndica municipal sol·licita a la SGC que estudiï la situació per saber si hi ha una mala praxi i/o un presumpte greuges o motiu d'indefensió per a la ciutadania en general.

Estat: Derivada al SGC per a la seva resolució

Expedient M242/2024/000101

Assumpte: dilació en la reparació de la precària cuina d'un habitatge de lloguer social

Actuació: atesa la situació d'insalubritat i el lamentable estat de la cuina, que des de feia quatre mesos no funcionava en haver caigut el marbre i l'aigüera, des d'aquesta Sindicatura de Sant Boi, per tal d'agilitar-ne la reparació, vam plantejar el cas a la regidoria d'habitatge municipal per si podien incidir al Departament de Benestar i Família de la GC (qui gestiona aquest habitatge en concret) o actuar com a Ajuntament per intentar programar una data per realitzar la reparació. Davant la manca de resposta vam trametre la queixa de la ciutadana a la Síndica de Greuges de Catalunya.

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

Expedient M242/2024/0000139

Assumpte: urgència per reparar la cuina d'un habitatge de lloguer social en condicions insalubres i amb greus deficiències (manca de pica)

Actuació: tot i que la GC havia visitat l'habitatge i coneix la situació; com que el problema persisteix, es va derivar la queixa a la SGC per a la seva resolució, segons el conveni de col·laboració vigent.

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

Recull de consultes 2024

M242/2024/000002	Manca d'adaptacions a la UAB
M242/2024/000003	Desacord a haver de pagar de cop una factura de llum de 600€
M242/2024/000005	Tramitació de la nacionalitat per a un fill major de 26 anys
M242/2024/000007	Saber si pot canviar la tarifa de gas d'un contracte de més de 20 anys
M242/2024/000008	Saber si és obligatori el pagament del tribut sobre el recàrrec metropolità del transport
M242/2024/000011	Informació sobre ajuts de caire social
M242/2024/000013	Incompliment de pagament d'una factura d'una reparació elèctrica la companyia asseguradora
M242/2024/000016	Saber si la SMG intervindria en un cas de defensa laboral per acompanyament d'una empresa
M242/2024/000018	Desacord amb les denúncies de contaminació acústica que genera el funcionament d'una bugaderia
M242/2024/000019	Saber quan treuran un arbre de la Pl. Mercè Rodoreda
M242/2024/000022	Desacord amb les visites i la custòdia compartida d'una menor
M242/2024/000023	Saber si és obligatori pagar la quota de la comunitat per coeficient de participació
M242/2024/000024	Saber si és obligatori el pagament del tribut sobre el recàrrec metropolità del transport
M242/2024/000025	Saber si un tancament mòbil de plàstic es pot col·locar en una terrassa i si es pot utilitzar una barbacoa elèctrica dins d'un balcó.
M242/2024/000026	Transport esporàdic per a persones amb discapacitats
M242/2024/000027	Consulta sobre la devolució del dipòsit de runa d'una obra mitjana interior
M242/2024/000028	Saber si es necessita autorització de la comunitat de veïns per construir una piscina a Can Carreres
M242/2024/000030	Sol·licitud d'assessorament sobre què fer davant l'embargament d'un habitatge
M242/2024/000033	Desacord amb la denegació de l'ajut de la renda garantida de la ciutadania (RGC)
M242/2024/000035	Presumpte cas de síndrome de Diògenes
M242/2024/000036	Molèsties de soroll provinents d'un habitatge de lloguer gestionat per l'Ajuntament
M242/2024/000039	Agilitar el permís d'obres per a la construcció d'una rampa a una CPH, atès que afecta a una persona amb problemes de mobilitat.
M242/2024/000041	Denegació de l'ajut de la renda garantida de la ciutadania (RGC)
M242/2024/000042	Revisió d'un expedient sobre l'ajut de dependència
M242/2024/000043	Presumpta negligència mèdica
M242/2024/000047	Desacord amb la imposició d'una sanció
M242/2024/000048	Desacord amb la quantia de l'impost metropolità
M242/2024/000050	Presumpta manca de resposta a un recurs de reposició sobre un expedient de responsabilitat patrimonial
M242/2024/000051	Consulta sobre ajuda per accedir a un habitatge social
M242/2024/000052	Saber si es pot aixecar una tanca a la planta baixa d'un habitatge
M242/2024/000056	Consulta sobre una reserva d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda
M242/2024/000059	Saber com actuar davant una presumpta negligència mèdica
M242/2024/000062	Assessorament sobre un expedient de protecció de la legalitat per presumptes obres no legalitzables en un local
M242/2024/000068	Consulta per realitzar al Servei d'Orientació Jurídica (SOJ)
M242/2024/000069	Desacord a retornar diners del subsidi per càlcul erroni del SEPE

M242/2024/000073	Problemes amb la companyia aèria per retornar l'import d'un viatge per overbooking
M242/2024/000075	Sol·licitud dels plànols d'una església per fer el treball de recerca, una estudiant
M242/2024/000076	Problemes amb els ocupants d'un habitatge comprat recentment
M242/2024/000078	Conseqüències de rescissió d'un contracte de lloguer per insalubritat i plagues de paneroles
M242/2024/000079	Problemes per retornar l'import d'un matalàs, l'empresa venedora
M242/2024/000083	Estat de tramitació d'una sol·licitud sobre la renda garantida de la ciutadania (RGC)
M242/2024/000084	Desacord a haver de pagar el servei de psicòleg (s'utilitzi o no) en una escola concertada
M242/2024/000096	Agilitar la devolució de l'import d'una plusvàlua
M242/2024/000099	Assessorament respecte d'on denunciar el propietari d'un habitatge de lloguer per no retornar la fiança
M242/2024/000102	Discriminació en interrompre un tractament bucal a un nen de sis anys amb TDH i TEA
M242/2024/000104	Posar un piló o mobiliari urbà davant d'un local buit per evitar l'aparcament indegut
M242/2024/000106	Sol·licitud d'ajuda social per desnonament imminent d'un pis ocupat
M242/2024/000107	Saber l'estat de tramitació d'un expedient de responsabilitat patrimonial
M242/2024/000108	Desacord amb una quota d'un centre educatiu concertat
M242/2024/000113	Molèsties per la proliferació del mosquit tigre
M242/2024/000115	Problemes d'inundacions provinents de la veïna del pis de sobre
M242/2024/000116	Desinformació respecte a la custòdia d'un fill de 14 anys
M242/2024/000117	Presumpte cas de violència de gènere
M242/2024/000118	Desacord amb la imposició d'una sanció de trànsit
M242/2024/000121	Consulta sobre la citació municipal per verificar si es fa ús d'habitatge un local
M242/2024/000124	Ajuda social davant un llançament imminent
M242/2024/000125	Desacord amb la resolució del servei d'atenció al client d'un supermercat Consum
M242/2024/000127	Desconfiança amb l'atenció rebuda per part d'una treballadora social
M242/2024/000131	Manca de resposta a un recurs presentat al Consorci d'Educació de Barcelona
M242/2024/000137	Estafa per una plataforma: li treuen diners del compte corrent sense autorització
M242/2024/000138	Consulta sobre una agressió física durant la jornada de feina
M242/2024/000141	Saber si la SMG pot intervenir en la compravenda d'un habitatge de SAREB
M242/2024/000142	Problemes amb la telefonia mòbil Vodafone
M242/2024/000144	El mal ús de la bufadora per netejar els carrers embruta l'entrada d'una casa particular
M242/2024/000146	Mancances diverses de caire social
M242/2024/000150	Consulta sobre conflictes en una comunitat de veïns
M242/2024/000156	Desacord amb la reparació d'un sofà nou
M242/2024/000158	Problemes de convivència amb els veïns confrontants
M242/2024/000160	Problemes per sol·licitar en línia un volant del padró d'habitants
M242/2024/000163	Presumpta manca de resposta a una instància sobre la col·locació d'una xarxa de voleibol
M242/2024/000172	Com treure un volant del Padró d'habitants on-line
M242/2024/000173	Saber com es tramita una reclamació per danys
M242/2024/000174	Sol·licitud d'un informe policial sobre la retirada d'un vehicle de la via pública per perill de caiguda d'un arbre per una forta ventada
M242/2024/000175	Saber com presentar un suggeriment o una petició per regular els aparells d'aire condicionat privats
M242/2024/000176	Saber com sol·licitar una reserva d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda

M242/2024/000177	Control policial al barri de Camps Blancs perquè un piròman ha cremat diversos vehicles recentment
M242/2024/000179	Desacord amb la presumpta pujada de la quota del CEM Pau Gasol
M242/2024/000180	Deficient servei de l'empresa de taxi sant boi en línia
M242/2024/000186	Agilitar una intervenció quirúrgica per a la mare
M242/2024/000189	Desacord amb el tancament del parc de Can Julià per les festes de Nadal
M242/2024/000190	Problemes de veïns de la pròpia comunitat en referència a places d'aparcament
M242/2024/000191	Recuperar 500€ en concepte de sessions làser sense realitzar per tancament de tots els centres
M242/2024/000192	Molèsties de sorolls que provoca la maquinària de neteja dels carrers

vull presentar una queixa

La Sindicatura de Greuges Municipal s'encarrega de rebre i tramitar queixes relacionades amb possibles maltractaments o actuacions abusives per part de l'administració municipal o els seus serveis. Les queixes que pot tramitar inclouen, però no es limiten a:

1



un mal
servei

discriminació

**incompliment
de drets**

Falta
d'informació

manca d'atenció
o resposta

Com puc tramitar-la?

2



Per internet

Per telèfon



En persona

Quant trigaré en rebre resposta?

3

Dependrà de la complexitat del tema o del temps que l'Ajuntament o l'empresa municipal necessiti per facilitar la informació

Quins tipus de queixes no s'admeten

4

queixes
anònimes

amb mala fè



si tenen un
procediment
específic

mancades de
fonament

pendents de
resolució
judicial

conflictes entre
particulars o
empreses privades



**Cal Ninyo,
seu de la Sindicatura
Municipal de Greuges de
Sant Boi de Llobregat**



AJUNTAMENT
SANT BOI
DE LLOBREGAT

Sindicatura Municipal de Greuges



Número de telèfon

93 630 20 36



Correu electrònic

sindicadegreuges@santboi.cat



Lloc web

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



Direcció

Cal Ninyo (Carrer Major, 43)
1a planta

