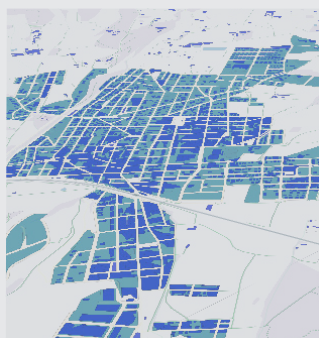




INFORME DE CARDEDEU 2023



SÏNDIC
40 anys

ÍNDEX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME AL PARLAMENT 2023	5
III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES A CARDEDEU	12
a) Queixes i consultes presentades per residents del municipi.....	12
b) Queixes i actuacions d'ofici vinculades a l'Ajuntament.....	19
c) Resolucions del Síndic de Greuges tramitades amb l'Ajuntament el 2023.....	24
IV. RELACIÓ AMB LA INSTITUCIÓ	33
a) Temps en dies emprat per l'Ajuntament, el Síndic de Greuges i la persona interessada en donar resposta als tràmits requerits	33
b) Mitjà utilitzat per adreçar-se a la institució	33
c) Desplaçaments al municipi l'any 2023	33
d) Evolució de les queixes i consultes procedents del municipi en els desplaçaments.....	34

I. CONSIDERACIONS GENERALS

L'informe anual de municipis o comarques amb qui tenim conveni de visió singular de supervisió té com a objectiu analitzar les actuacions de la institució del Síndic de Greuges de Catalunya en relació amb l'administració col·laboradora i la població que hi resideix. L'Ajuntament de Cardedeu disposa d'un conveni de col·laboració amb el Síndic de Greuges des del 22 de març de 2022.

Seguint l'estructura dels informes previs, en primer lloc, aquest informe recull les queixes i consultes presentades per persones que resideixen al municipi. L'any 2023, la població de Cardedeu ha presentat 61 queixes i ha fet 41 consultes, la qual cosa representa més de 5 actuacions per cada 1.000 habitants, una xifra àmpliament superior a la de la mitjana de Catalunya. Seguint la tendència de les dades anuals del Síndic de Greuges, les polítiques socials són el principal motiu de queixa de la població de Cardedeu. En aquesta àrea destaquen, especialment, les queixes i consultes en matèria de salut. Pel que fa a altres àrees, també predominen les queixes i consultes en matèria d'Administració pública, medi ambient i consum.

Respecte a les queixes presentades per residents del municipi que s'han tramitat l'any 2023, destaquem que el 40 % s'han tramitat amb departaments de la Generalitat; el 40 %, amb l'Ajuntament de Cardedeu; el 8 %, amb empreses que presten serveis d'interès general, i la resta amb altres ajuntaments.

En 20 de les queixes tramitades s'ha detectat una actuació irregular de l'Administració: 15 d'aquests casos s'han resolt amb la intervenció del Síndic de Greuges sense necessitat d'emetre una resolució, i en 5 casos el Síndic ha emès resolucions que han sigut acceptades per part de les administracions afectades.

Aquesta secció conclou amb les dades sociodemogràfiques de les persones del municipi que han presentat queixa o consulta. L'any 2023, s'han adreçat al Síndic de Greuges 2 persones jurídiques i 87 persones físiques residents a Cardedeu. D'aquestes persones físiques, el 59 % són dones. Pel que fa al lloc de naixement, malgrat que el 12 % de la població de Cardedeu ha nascut fora de l'Estat espanyol, cap de les persones que s'han adreçat al Síndic formen part d'aquest col·lectiu.

En matèria de polítiques socials, el 64 % de les queixes i consultes han estat presentades per dones.

En segon lloc, l'informe presenta les queixes i actuacions d'ofici vinculades a l'Ajuntament. Enguany, s'han iniciat 11 actuacions en què l'administració afectada és l'Ajuntament de Cardedeu. Destaquen les queixes en matèria d'infància i adolescència, medi ambient i Administració pública.

En relació amb les queixes tramitades l'any 2023, s'han detectat 13 actuacions irregulars de l'Ajuntament de Cardedeu: 8 actuacions s'han resolt després de la intervenció del Síndic de Greuges sense necessitat d'emetre una resolució, i en 5 ocasions l'Ajuntament ha acceptat la resolució del Síndic en relació amb la irregularitat detectada. En l'informe s'inclou un resum de totes aquestes actuacions.

Finalment, l'informe inclou dades relatives a la relació entre l'Ajuntament i el Síndic de Greuges. Respecte de l'any 2022, destaquem l'augment en el temps emprat per l'Ajuntament (26,4 dies hàbils) en donar resposta als tràmits requerits.

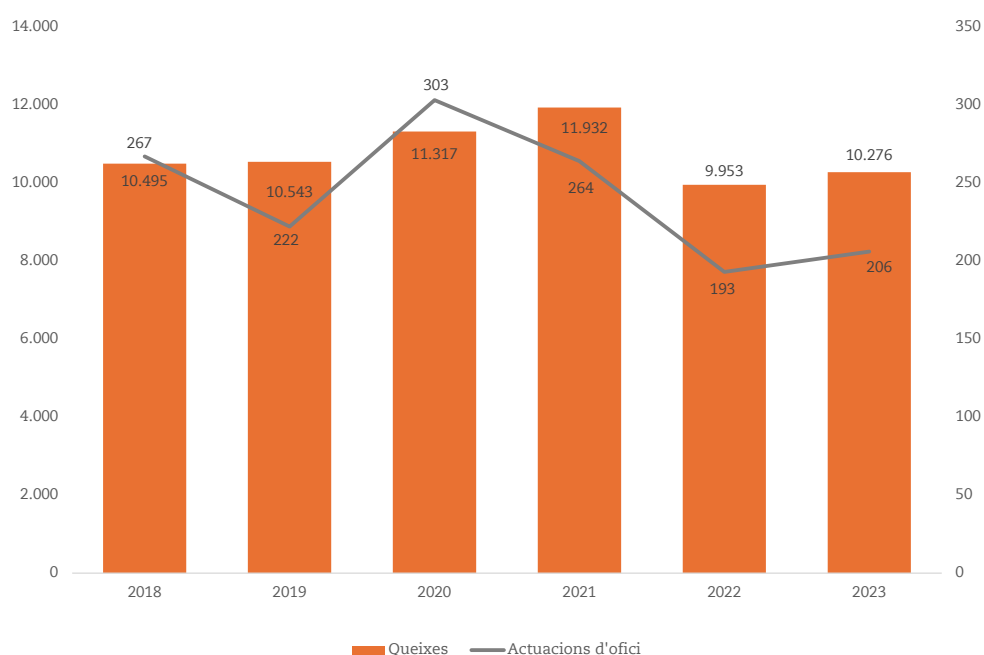
L'any 2023, l'oficina itinerant del Síndic de Greuges ha fet un desplaçament a Cardedeu, on s'han recollit un total de 33 queixes i 15 consultes.

II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME AL PARLAMENT 2023

a) Xifres destacades

Enguany, s'han adreçat a la institució 17.992 persones i s'han iniciat 21.938 actuacions, entre queixes, consultes i actuacions d'ofici. El nombre de queixes rebudes s'ha estabilitzat al voltant de les 10.000 anuals, després de l'increment experimentat durant la pandèmia.

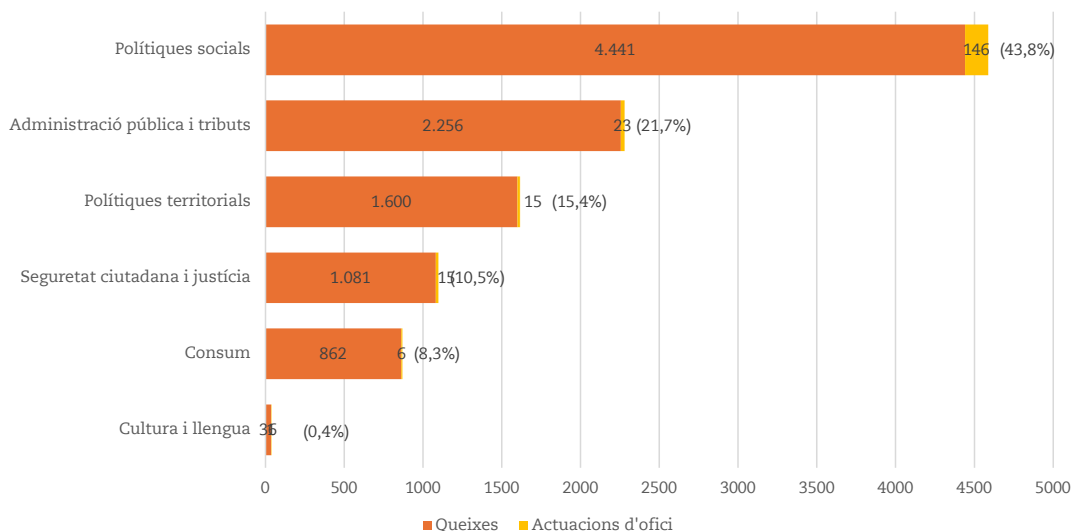
Evolució de les queixes i actuacions d'ofici del Síndic de Greuges (2018-2023)



Font. Síndic de Greuges.

Un any més, les polítiques socials –especialment les d'educació, serveis socials i salut– constitueixen el principal àmbit d'intervenció de la institució, i representen el 43,8 % del volum total de queixes i actuacions d'ofici iniciades. Aquesta xifra assenyala la dificultat que tenen les administracions públiques per donar resposta de manera adequada a les necessitats socials de la població.

Queixes i actuacions d'ofici del Síndic de Greuges per matèries (2023)



Font. Síndic de Greuges.

b) Els cinc principals canvis que hi ha hagut a Catalunya

L'informe aborda els cinc principals canvis socials que afecten Catalunya i els reptes que plantegen per a les polítiques públiques.

En primer lloc, Catalunya ha augmentat la seva població en quasi 2 milions de persones des de l'any 2000, amb un increment del 27,8 %, i se situa entre els països amb un creixement demogràfic més elevat al llarg de les dues darreres dècades. Aquest creixement demogràfic ha comportat inevitablement un augment de la pressió assistencial sobre els diferents programes i serveis públics. Per exemple, l'any 2023 s'ha constatat una manca de personal docent suficient (el 15 % de baixes no han estat substituïdes), i també de personal mèdic de diferents especialitats.

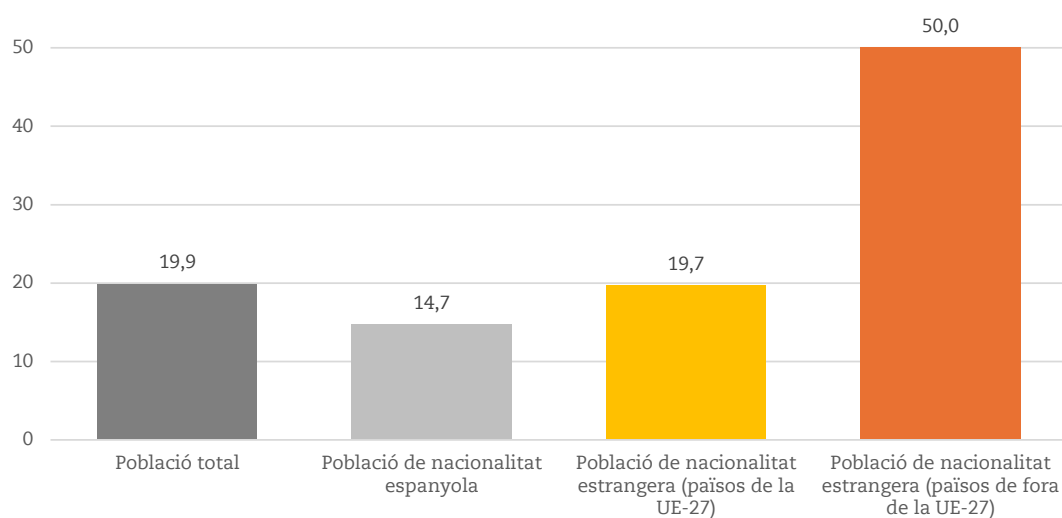
En segon lloc, destaca el fet migratori i el repte de la cohesió social. Una part molt significativa d'aquest creixement poblacional ha estat protagonitzat per persones d'origen migrant procedents de l'estranger (el 71,2 % del total). De fet, avui, el 16,3 % de la població catalana té nacionalitat estrangera.

El model d'integració actual no garanteix l'equitat i la cohesió social, de manera que la població d'origen migrant té un accés desigual a les oportunitats de benestar social. Així, per exemple, aquesta població té del triple de possibilitats de patir risc de pobresa, més del doble de taxa d'atur i més del doble de dificultats d'accedir a l'habitatge. Tanmateix, accedeix menys als serveis públics i es beneficia menys dels ajuts de l'Administració:

► Accedeix dues vegades menys a les prestacions socials: el 3,7 % de la població estrangera en situació de risc de pobresa percep la renda garantida de ciutadania (RGC), enfront del 7,5 % de la població de nacionalitat espanyola que es troba en la mateixa situació.

► Accedeix prop de tres vegades menys a l'educació infantil de primer cicle (14,9 %, enfront del 52,4 %) i té prop de tres vegades més d'abandonament escolar prematur (38,2 %, enfront del 13,0 %).

Taxa de risc de pobresa per nacionalitat a Catalunya (2022)



Font. Institut d'Estadística de Catalunya (Idescat).

El tercer canvi social important és l'empobriment de la població per efecte de les crisis econòmiques de 2008 i de la pandèmia, i també per efecte d'una conjuntura global que ha contribuït a augmentar la inflació. Tenint en compte la inflació, el salari brut mitjà s'ha reduït un 2,2 % en la darrera dècada.

De fet, a Catalunya la taxa de risc de pobresa per al conjunt de la població se situava en el 19,9 % l'any 2022, i afectava prop d'1,5 milions de persones. La privació material severa se situa en el 9,0 %, i afecta prop de 700.000 persones, quan el 2013 era del 6,1 %.

El quart canvi social és l'envelliment de la població, que augmenta les necessitats d'atenció a les quals ha de fer front l'Administració i redueix el pes de la població que contribueix a finançar les prestacions socials.

En dues dècades, la població més gran de seixanta-cinc anys ha passat del 17,2 % corresponent a l'any 2003 al 19,4 % de l'any 2023. La projecció és que l'any 2050 aquesta proporció hagi crescut fins al 28,9 %. L'any 1980 el pes de la gent gran era de l'11 %.

En darrer lloc, el creixement demogràfic també ha suposat un increment de la producció i del consum, que tenen un impacte directe en el canvi climàtic. Els anys 2022 i 2023 han estat els més càlids des del 1950, i les reserves d'aigua dels embassaments se situen en els valors més baixos de les darreres dècades (per exemple, el març de 2024 se situaven en el 15,25 % de la capacitat).

c) Les cinc principals mancances de l'Administració

Davant d'aquest nou context social, l'informe denuncia que l'Administració no s'ha adequat a les noves necessitats socials i explica les principals mancances que s'han detectat:

1. Temps de resposta excessivament llarg de l'Administració

El creixement demogràfic i l'envelliment de la població contribueixen a incrementar tant la pressió assistencial sobre els serveis públics com els temps d'espera per accedir-hi. Així, per exemple, les llistes d'espera en l'àmbit de la salut no s'han aconseguit reduir els darrers anys: l'octubre de 2023 hi havia més persones que l'any 2017 en llista d'espera per a intervencions quirúrgiques (195.270 persones) i per a proves diagnòstiques (170.262 persones). Les queixes rebudes a la institució en aquest àmbit també han crescut: de 671 el 2018 a 989 el 2023.

Així mateix, es detecten retards en la tramitació de les prestacions econòmiques, com l'RGC o la prestació per dependència, que fan que aquestes eines perdin eficàcia perquè en aquest temps no es cobreixen les necessitats socials que volen compensar.

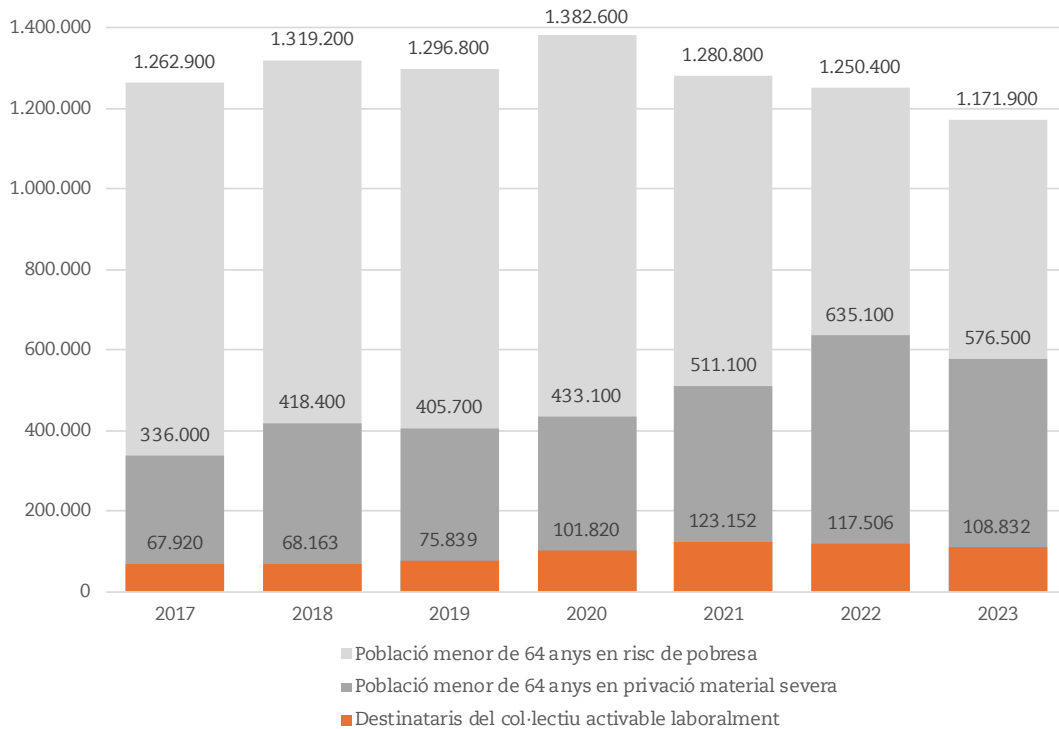
En l'àmbit de la justícia, la demora judicial, que ha augmentat al llarg de la darrera dècada per la saturació del sistema de justícia, és un factor de victimització secundària i afecta negativament l'eficiència i l'efectivitat de la tutela judicial.

2. Cobertura insuficient de determinades polítiques públiques

El creixement demogràfic i l'empobriment de la població també afecten la cobertura de les polítiques públiques. Posar al centre les persones i adequar l'actuació de l'Administració a les necessitats socials existents implica garantir que les prestacions socials (ajuts, serveis, etc.) cobreixen les persones que en tenen necessitat. No garantir aquesta cobertura suposa desatendre necessitats socials i que l'actuació de l'Administració no sigui prou efectiva.

Així, per exemple, l'RGC no arriba a totes les persones que estan en situació de necessitat: només el 18,9 % de la població en situació de privació material severa del col·lectiu activable laboralmente ha percebut una RGC l'any 2023. Tenint presents els beneficiaris de l'ingrés mínim vital (IMV), més de la meitat de la població en situació de privació material severa no percep ingressos procedents ni de l'IMV ni de l'RGC.

Cobertura de la renda garantida de ciutadania sobre la població en situació de pobresa (2017-2023)



	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Població menor de 64 anys en privació material severa destinatària (%)	20,2	16,3	18,7	23,5	24,1	18,5	18,9
Població menor de 64 anys en risc de pobresa destinatària (%)	5,4	5,2	5,8	7,4	9,6	9,4	9,3

Font. Direcció General de Prestacions Socials del Departament de Drets Socials.

En la mateixa línia, la insuficiència d'habitatge social dificulta l'atenció de les situacions d'emergència social a través de les meses d'emergències: prop de 3.000 unitats de convivència estan en espera de l'assignació d'un habitatge. I, des de la pandèmia, estan augmentant les famílies que s'adrecen al Síndic de Greuges per queixar-se sobre les polítiques en matèria d'habitatge (s'ha passat de rebre 244 queixes el 2021 a rebre'n 409 el 2023).

3. Les barreres d'accés a l'Administració i als serveis

La vulnerabilitat pot limitar la capacitat de les persones d'accedir a prestacions necessàries per donar resposta a les seves necessitats socials. El desconeixement, la manca d'habilitats per gestionar l'accés a les prestacions, el caràcter restrictiu dels requisits d'accés, els problemes de funcionament dels serveis o les traves burocràtiques són alguns dels obstacles.

En aquest sentit, l'informe denuncia que encara hi ha administracions que mantenen la cita prèvia com a requisit absolut i general per accedir a les seves oficines d'atenció ciutadana i registre, i que la digitalització de l'Administració pot limitar-hi l'accés a determinada població vulnerable per efecte de la bretxa digital.

També assenyala que la manca d'integració del sistema de prestacions de caràcter econòmic obliga les persones a estar informades dels diferents ajuts que hi ha i a fer tràmits addicionals, i genera barreres en l'accés.

4. Els dèficits d'acompanyament i escolta de les persones, especialment de les més vulnerables

El model d'intervenció dels serveis socials bàsics és encara massa assistencialista i de control: vetlla per cobrir les necessitats més bàsiques i donar resposta a les situacions d'emergència social, i no tant per acompanyar les famílies amb un abordatge terapèutic per millorar la seva autonomia.

L'informe també palesa que prop de 100.000 persones a Catalunya estan institucionalitzades en centres de protecció, centres penitenciaris, residències de gent gran, etc. I això s'explica en part per la manca de recursos alternatius, com ara famílies d'acollida, mesures penals alternatives i atenció domiciliària integral. Les presons, per exemple, no donen resposta adequada a les necessitats del perfil de la població penitenciària atesa.

En un altre àmbit, el tributari, tampoc no s'ha posat el ciutadà al centre: les administracions ordenen i apliquen els tributs de manera rígida, sense tenir en compte la casuística econòmica i social de les persones amb deutes tributaris que tenen la voluntat de pagar-los però no poden fer-ho amb les condicions establertes per l'Administració (terminis, etc.).

5. La manca de planificació de polítiques per combatre el canvi climàtic

El Govern ha impulsat mesures d'emergència per la sequera, però són insuficients atesa la manca de precipitacions, la manca de previsió i les mancances de gestió. Les inversions per garantir el servei d'aigua a la població han estat insuficients i les mesures de control del consum no s'han implementat arreu. També s'han detectat mancances en el ple desplegament de les energies renovables.

d) Les deu recomanacions per transformar l'Administració

Per acabar, l'informe proposa dissenyar una estratègia de transformació de l'Administració que inclogui els deu punts següents:

- ▶ Models alternatius a la institucionalització de les persones
- ▶ Un sistema integrat de polítiques de suport i acompanyament a les famílies amb infants a càrrec
- ▶ Un model de serveis socials integrat, d'accés universal i orientat a la prevenció i a l'acompanyament de les persones
- ▶ Una atenció integral en l'àmbit de la salut
- ▶ Una estratègia nacional que consolidi un model d'acollida de la població migrant i posi l'accent en les garanties d'ascensor social i en la cohesió
- ▶ La promoció del parc d'habitatge social
- ▶ Un pla de millora de l'èxit educatiu
- ▶ La planificació de ciutats harmonioses amb les necessitats i els drets de les persones
- ▶ Un pacte contra el canvi climàtic
- ▶ Una estratègia de transformació de l'Administració per fer-la més eficient, eficaç i amable

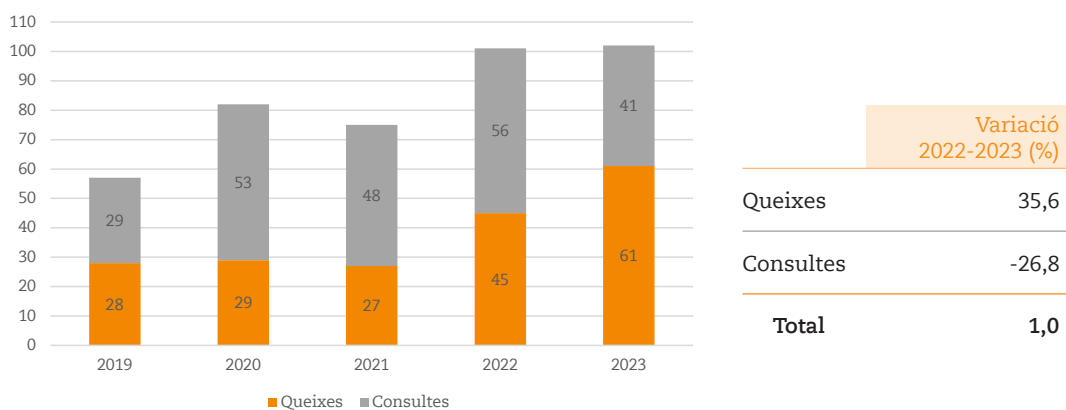
III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES A CARDEDEU

a) Queixes i consultes presentades per residents del municipi

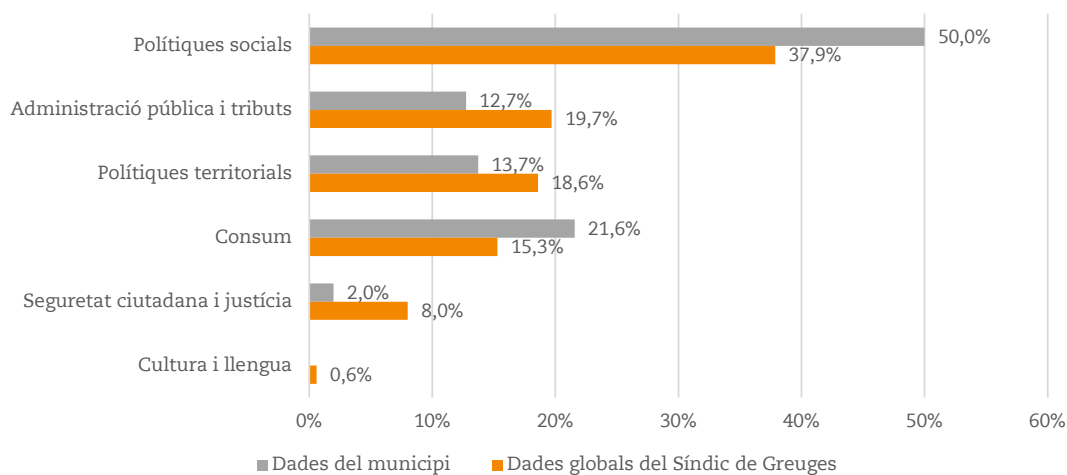
a.1) Queixes i consultes presentades per residents del municipi

	Dades del municipi			Dades globals del Síndic de Greuges		
	N	%	Actuacions per cada 1.000 habitants (%)	N	%	Actuacions per cada 1.000 habitants (%)
Queixes	61	59,8	3,2	10.276	47,3	1,3
Consultes	41	40,2	2,2	11.456	52,7	1,4
Total	102	100,0	5,4	21.732	100,0	2,8

a.2) Evolució de les queixes i consultes presentades per residents del municipi



a.3) Queixes i consultes iniciades per grans matèries

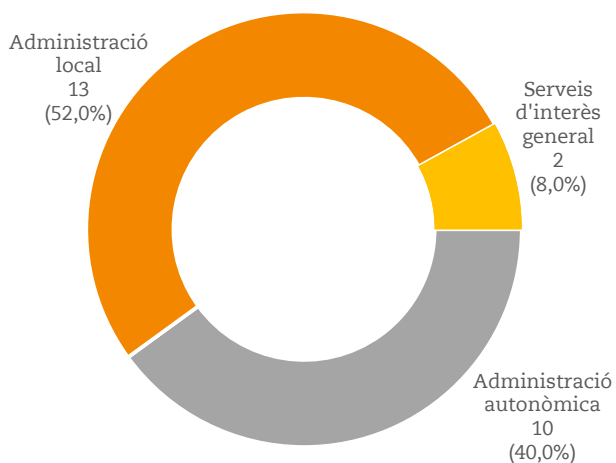


a.4) Queixes i consultes iniciades per matèria

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	35	57,4	16	39,0	51	50,0
Educació	5	8,2	2	4,9	7	6,9
Habitatge	-	-	2	4,9	2	2,0
Igualtat i no-discriminació	-	-	-	-	-	-
Infància i adolescència	2	3,3	3	7,3	5	4,9
Migracions	-	-	-	-	-	-
Salut	26	42,6	3	7,3	29	28,4
Serveis socials	2	3,3	3	7,3	5	4,9
Relacions laborals i pensions	-	-	3	7,3	3	2,9
Administració pública i tributs	8	13,1	5	12,2	13	12,7
Administració pública i drets	6	9,8	5	12,2	11	10,8
Tributs	2	3,3	-	-	2	2,0
Polítiques territorials	11	18,0	3	7,3	14	13,7
Medi ambient	7	11,5	2	4,9	9	8,8
Mobilitat i transports	3	4,9	1	2,4	4	3,9
Urbanisme	1	1,6	-	-	1	1,0
Consum	5	8,2	17	41,5	22	21,6
Seguretat ciutadana i justícia	2	3,3	-	-	2	2,0
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-
Total	61	100,0	41	100,0	102	100,0

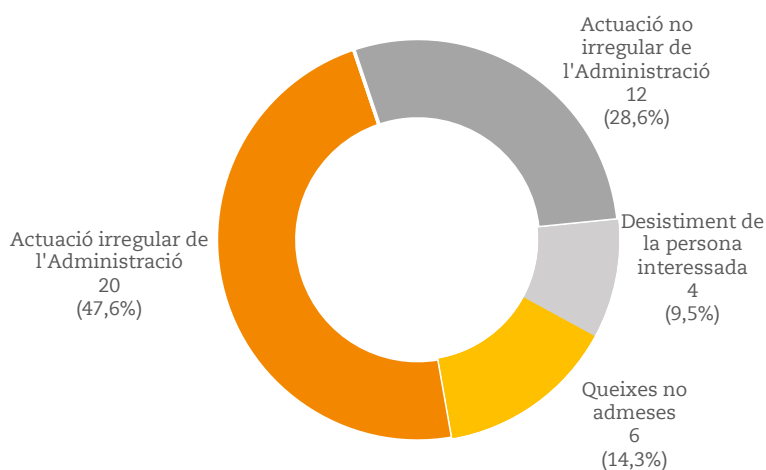
a.5) Administracions amb les quals s'han tramitat les queixes presentades per residents del municipi

	N	%
Administració autonòmica	10	40,0
Departament d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural	1	4,0
Departament d'Educació	1	4,0
Departament de Drets Socials	2	8,0
Departament de Salut	5	20,0
Departament de Territori	1	4,0
Administració local	13	52,0
Ajuntament de Cardedeu	10	40,0
Ajuntament de la Roca del Vallès	1	4,0
Ajuntament de Mollet del Vallès	1	4,0
Consell Comarcal del Vallès Oriental	1	4,0
Serveis d'interès general	2	8,0
ENDESA	1	4,0
Naturgy	1	4,0
Total	25	100,0



a.6) Finalització de les queixes presentades per residents del municipi

	Dades del municipi		Dades globals del Síndic de Greuges	
	N	%	N	%
Actuació irregular de l'Administració	20	47,6	3.956	41,1
Actuació no irregular de l'Administració	12	28,6	3.457	35,9
Desistiment de la persona interessada	4	9,5	1.285	13,4
Queixes no admeses	6	14,3	780	8,1
Trasllat de la queixa a altres institucions	-	-	140	1,5
Total	42	100,0	9.618	100,0



a.7) Acceptació de les resolucions de les queixes presentades per residents del municipi

	Dades del municipi		Dades globals del Síndic de Greuges	
	N	%	N	%
S'accepta la resolució	5	25,0	1.004	25,4
S'accepta parcialment la resolució	-	-	469	11,9
No s'accepta la resolució	-	-	75	1,9
Es resol el problema després de la intervenció del Síndic de Greuges	15	75,0	2.408	60,9
Total	20	100,0	3.956	100,0



a.8) Compliment dels suggeriments fets pel Síndic de Greuges respecte de les queixes presentades per residents del municipi

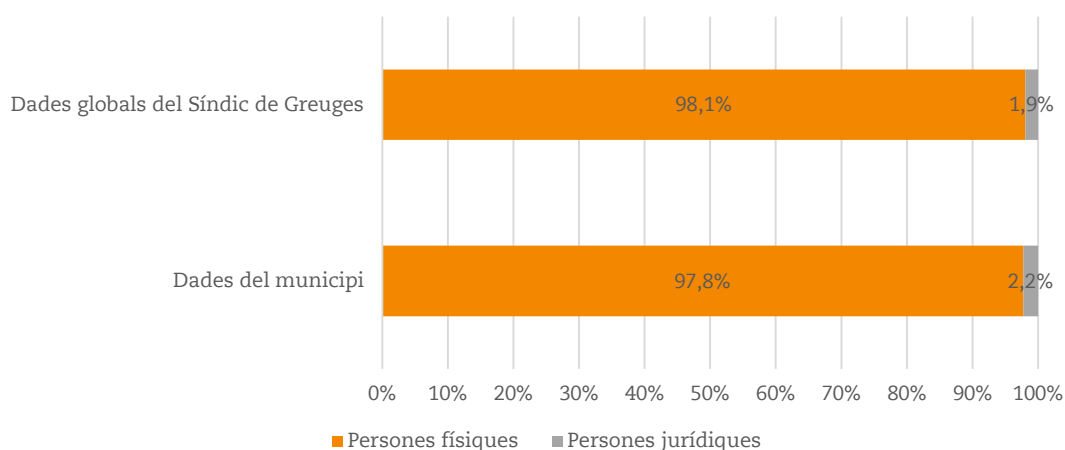
	Dades del municipi	
	N	%
Canvi en els protocols	1	6,7
Increment de mesures d'inspecció i control	2	13,3
Millora de la qualitat de la intervenció	5	33,3
Pagament de drets reconeguts	1	6,7
Resolució de procediments administratius	6	40,0
Total	15	100,0

a.9) Dades sociodemogràfiques de les persones del municipi que han presentat queixa o consulta

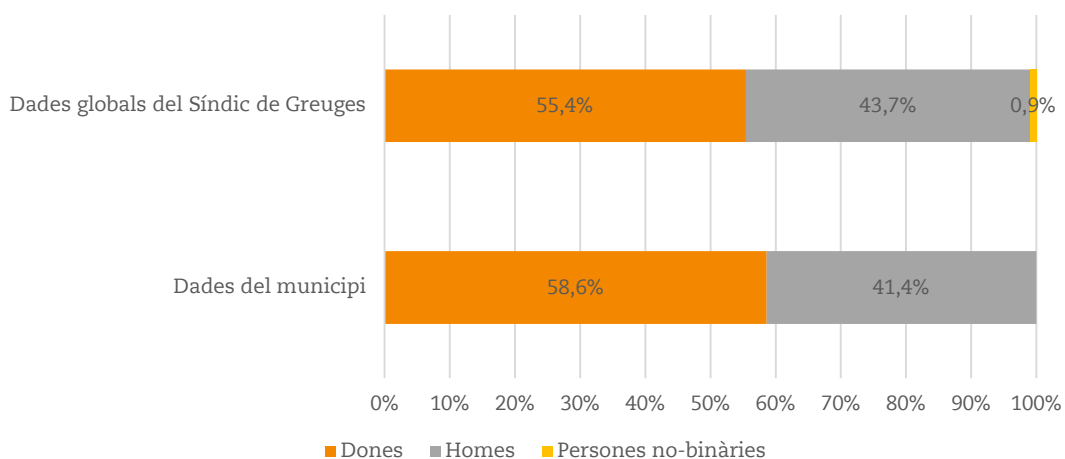
► Persones del municipi que han presentat queixa o consulta

	N
Persones físiques	87
Dones	51
Homes	36
Persones no-binàries	-
Persones jurídiques	2
Total	89

Tipologia de persones que han presentat queixa o consulta



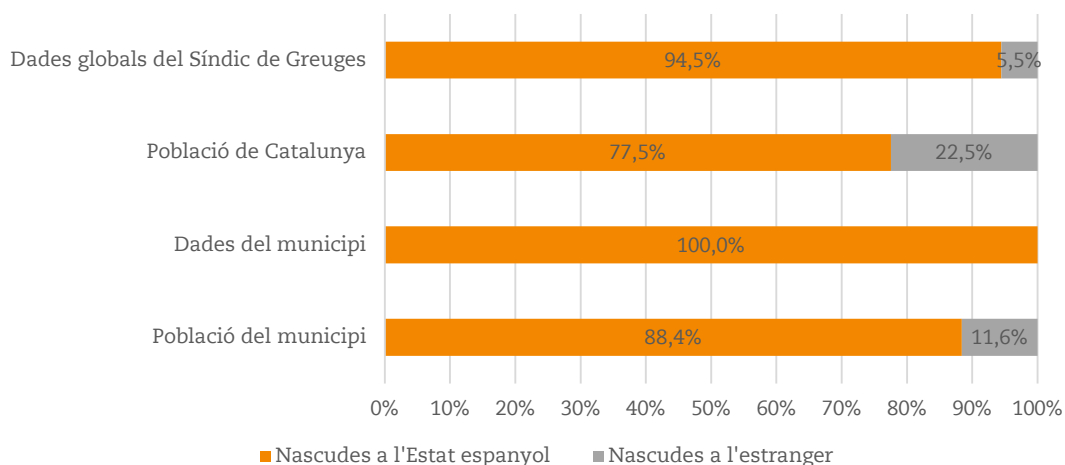
Gènere de les persones que han presentat queixa o consulta



► Queixes i consultes procedents del municipi per gènere i matèria

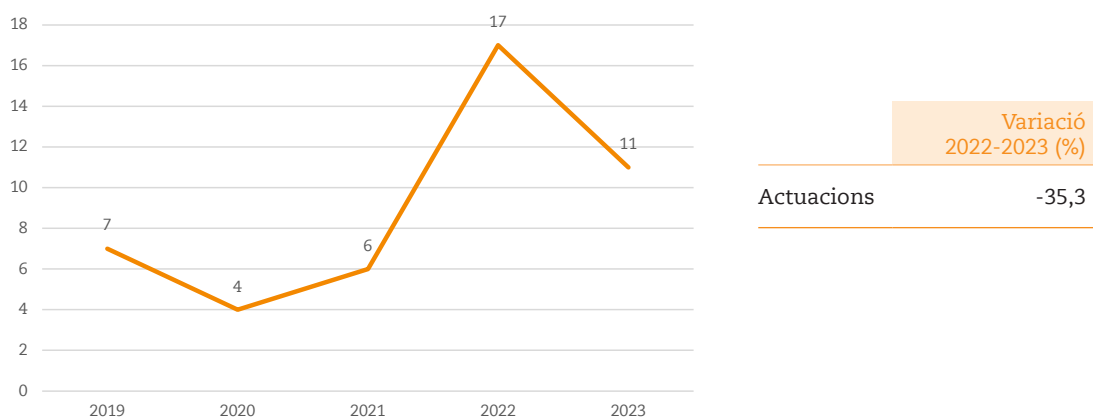
	Dones		Homes		Persones no-binàries		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	32	58,2	18	40,0	-	-	50	50,0
Educació	5	9,1	1	2,2	-	-	6	6,0
Habitatge	2	3,6	-	-	-	-	2	2,0
Igualtat i no-discriminació	-	-	-	-	-	-	-	-
Infància i adolescència	2	3,6	3	6,7	-	-	5	5,0
Migracions	-	-	-	-	-	-	-	-
Salut	20	36,4	9	20,0	-	-	29	29,0
Serveis socials	2	3,6	3	6,7	-	-	5	5,0
Relacions laborals i pensions	1	1,8	2	4,4	-	-	3	3,0
Administració pública i tributs	7	12,7	6	13,3	-	-	13	13,0
Administració pública i drets	7	12,7	4	8,9	-	-	11	11,0
Tributs	-	-	2	4,4	-	-	2	2,0
Polítiques territorials	6	10,9	8	17,8	-	-	14	14,0
Medi ambient	4	7,3	5	11,1	-	-	9	9,0
Mobilitat i transports	2	3,6	2	4,4	-	-	4	4,0
Urbanisme	-	-	1	2,2	-	-	1	1,0
Consum	9	16,4	12	26,7	-	-	21	21,0
Seguretat ciutadana i justícia	1	1,8	1	2,2	-	-	2	2,0
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	55	100,0	45	100,0	-	-	100	100,0

► Lloc de naixement de les persones residents al municipi que han presentat queixa

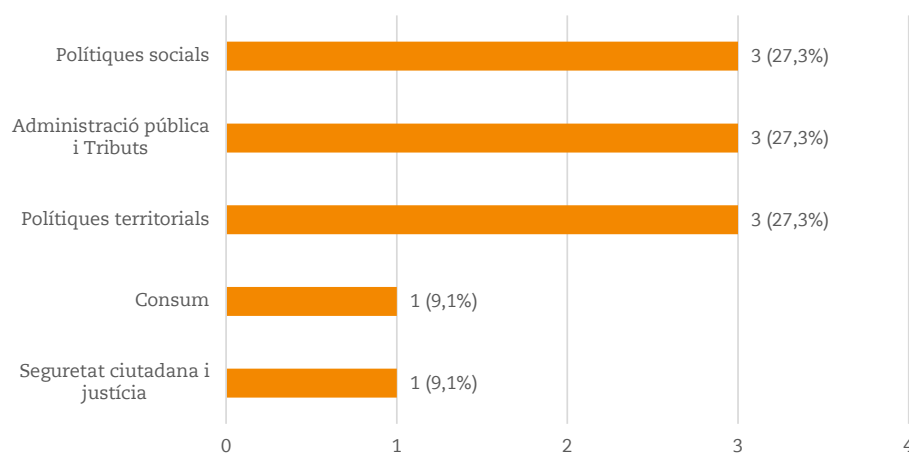


b) Queixes i actuacions d'ofici vinculades a l'Ajuntament

b.1) Evolució de les actuacions vinculades a l'Ajuntament



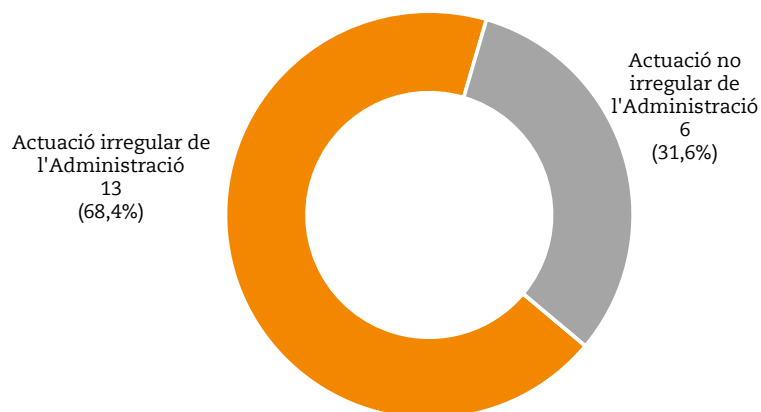
b.2) Actuacions iniciades amb l'Ajuntament per grans matèries



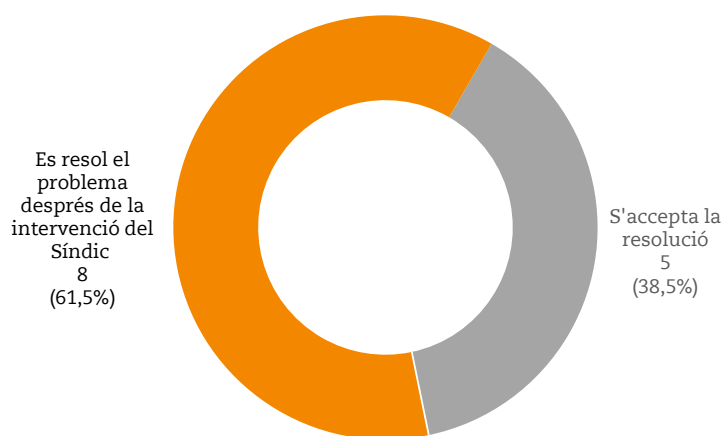
b.3) Evolució de les actuacions iniciades amb l'Ajuntament per matèria

	2019		2020		2021		2022		2023	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	2	28,6	-	-	-	-	2	11,8	3	27,3
Educació	-	-	-	-	-	-	1	5,9	1	9,1
Habitatge	-	-	-	-	-	-	1	5,9	-	-
Igualtat i no-discriminació	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infància i adolescència	1	14,3	-	-	-	-	-	-	2	18,2
Migracions	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Salut	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	1	14,3	-	-	-	-	-	-	-	-
Relacions laborals i pensions	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Administració pública i tributs	2	28,6	1	25,0	2	33,3	2	11,8	3	27,3
Administració pública i drets	1	14,3	1	25,0	2	33,3	2	11,8	3	27,3
Tributs	1	14,3	-	-	-	-	-	-	-	-
Polítiques territorials	2	28,6	3	75,0	3	50,0	10	58,8	3	27,3
Medi ambient	1	14,3	1	25,0	2	33,3	9	52,9	2	18,2
Mobilitat i transports	1	14,3	2	50,0	1	16,7	1	5,9	1	9,1
Consum	-	-	-	-	1	16,7	2	11,8	1	9,1
Seguretat ciutadana i justícia	1	14,3	-	-	-	-	1	5,9	1	9,1
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	7	100,0	4	100,0	6	100,0	17	100,0	11	100,0

b.4) Finalització de les actuacions tramitades amb l'Ajuntament el 2023



b.5) Acceptació de la resolució en les actuacions tramitades amb l'Ajuntament el 2023



b.6) Compliment dels suggeriments fets pel Síndic de Greuges a l'Ajuntament

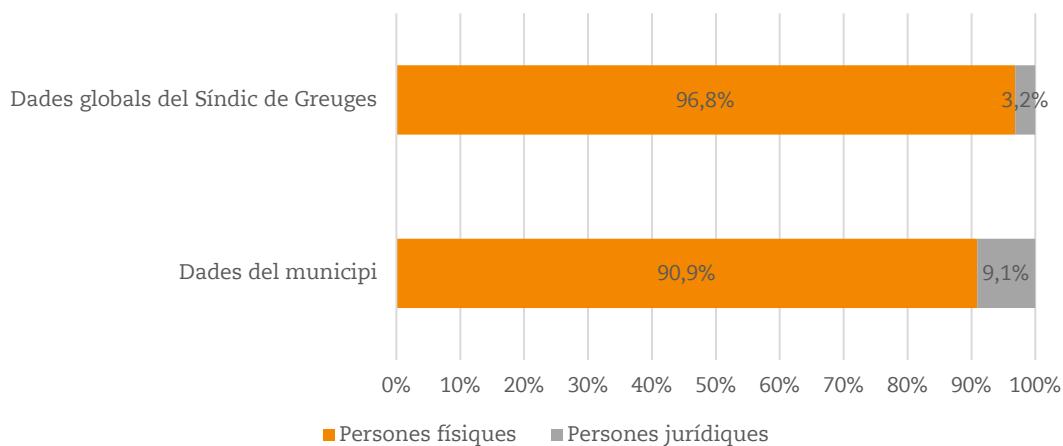
	N	%
Canvi en els protocols	1	11,1
Increment de mesures d'inspecció i control	1	11,1
Millora de la qualitat de la intervenció	3	33,3
Resolució de procediments administratius	4	44,4
Total	9	100,0

b.7) Dades sociodemogràfiques de les persones que han presentat queixa vinculada a l'Ajuntament

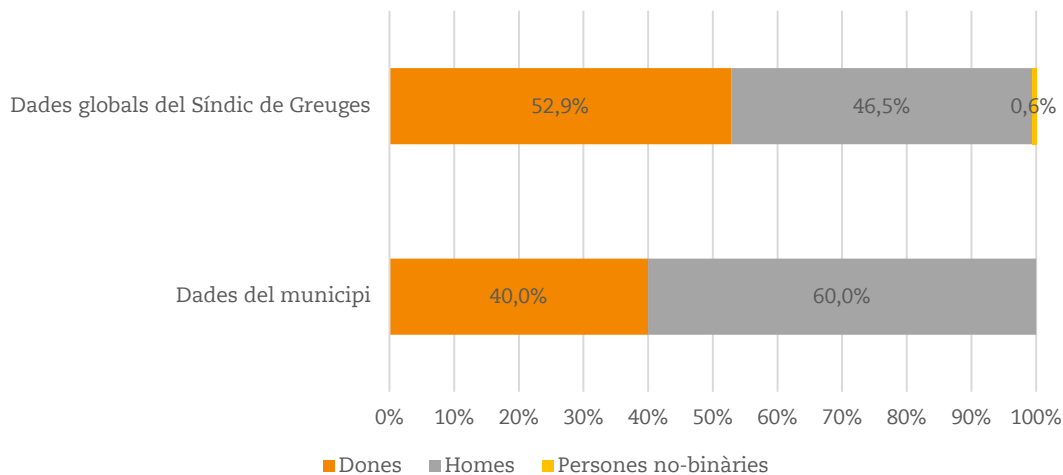
▸ Persones que han presentat queixa vinculada a l'Ajuntament

	N
Persones físiques	10
Dones	4
Homes	6
Persones no-binàries	0
Persones jurídiques	1
Total	11

Tipologia de persones que han presentat queixa



Gènere de les persones que han presentat queixa



► Queixes iniciades amb l'Ajuntament per gènere i matèria

	Dones		Homes		Persones no-binàries		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	1	25,0	2	33,3	-	-	3	30,0
Educació	-	-	1	16,7	-	-	1	10,0
Habitatge	-	-	-	-	-	-	-	-
Igualtat i no-discriminació	-	-	-	-	-	-	-	-
Infància i adolescència	1	25,0	1	16,7	-	-	2	20,0
Migracions	-	-	-	-	-	-	-	-
Salut	-	-	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	-	-	-	-	-	-	-	-
Relacions laborals i pensions	-	-	-	-	-	-	-	-
Administració pública i tributs	2	50,0	1	16,7	-	-	3	30,0
Administració pública i drets	2	50,0	1	16,7	-	-	3	30,0
Tributs	-	-	-	-	-	-	-	-
Polítiques territorials	1	25,0	2	33,3	-	-	3	30,0
Medi ambient	1	25,0	1	16,7	-	-	2	20,0
Mobilitat i transports	-	-	-	-	-	-	-	-
Urbanisme	-	-	1	16,7	-	-	1	10,0
Consum	-	-	-	-	-	-	-	-
Seguretat ciutadana i justícia	-	-	1	16,7	-	-	1	10,0
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	4	100,0	6	100,0	-	-	10	100,0

c) Resolucions del Síndic de Greuges tramitades amb l'Ajuntament el 2023

Q-06056/2022 **Queixa relativa al procediment de preinscripció i matrícula a les escoles bressol municipals de Cardedeu**

Ajuntament de Cardedeu**Objecte**

El promotor de la queixa denuncia irregularitats en el procediment d'admissió a les escoles bressol municipals del municipi de Cardedeu.

Posició de l'Administració

L'Ajuntament de Cardedeu exposa que no hi ha un reglament específic del procediment del sorteig, però que hi ha una manera de procedir que s'explica quan es fa el sorteig (obert a la ciutadania) i que els passos s'apliquen cada any igual. El sorteig només es fa quan hi ha més demanda que oferta de places.

Recomanacions

Constatem, efectivament, certes irregularitats en el procés. La normativa estableix que els ajuntaments poden assumir la competència en matèria d'admissió d'alumnat del primer cicle d'educació infantil dels centres públics. Es constata, però, que el procediment seguit a Cardedeu és precari: no està recollit en cap reglament aprovat i accessible per a les famílies (per bé que se'n pugui informar abans de la preinscripció) i no segueix el procediment establert en la normativa vigent. A més, tampoc incorpora aparentment criteris clars de com es resolen situacions conflictives.

Els errors que hi ha hagut en l'ordenació de les llistes d'admesos de l'Ajuntament i la mateixa queixa presentada a aquesta institució pels salts en la llista d'espera poden ser un indicador que el procediment seguit no és prou clar.

Per tant, demanem a l'Ajuntament de Cardedeu:

- ▶ Si assumeix les competències en l'admissió a l'educació infantil de primer cicle, aprovar un reglament específic d'admissió a les escoles bressol municipals regit pels criteris establerts en el Decret 11/2021, de 16 de febrer, i la normativa que el desplega, a més dels criteris propis que es considerin, amb un procediment de desempat basat en el centre.
- ▶ Si opta per no regular, seguir el procediment que ja està establert en la normativa en els propers processos d'admissió d'alumnat.

Tancament

L'Ajuntament informa que revisarà el procediment seguit en el procés d'admissió del curs anterior i aplicarà el procediment ja establert en el Decret 11/2021, de 16 de febrer, de la programació de l'oferta educativa i del procediment d'admissió en els centres del Servei d'Educació de Catalunya.

Resolució acceptada i complerta

Q-06401/2022

Molèsties per pudors i sorolls derivades de la gestió dels residus porta a porta a Cardedeu

Ajuntament de Cardedeu

Objecte

La persona interessada denuncia les molèsties de pudors que pateix a casa seva per la ubicació dels cubells de recollida porta a porta. També pateix els sorolls que ocasiona el camió de recollida d'escombraries.

Recomanacions

► Canviar d'ubicació els cubells d'escombraries de la recollida porta a porta que estan ubicats a 1,6 metres de la finestra del domicili de la promotora de la queixa.

Tancament

L'Ajuntament està estudiant una ubicació alternativa dels cubells, tot i la dificultat, ja que implicaria fer obres a la via pública. Demanem que ens informi quan tingui la solució.

Resolució acceptada

Q-06651/2022

Sorolls i olors del camió de recollida d'escombraries

Ajuntament de Cardedeu

Objecte

La promotora de la queixa denuncia la presumpta contaminació acústica i les males olors que provoca el camió de recollida de les escombraries des que s'ha començat a aplicar la recollida amb el sistema porta a porta.

Posició de l'Administració

Segons l'Administració, els dos camions que fan la recollida a la zona fan el recorregut un seguit de l'altre, si bé es poden distanciar per una sèrie de circumstàncies.

Recomanacions

► Donar les instruccions oportunes perquè els dos camions no es distancïin més de mitja hora en el seu recorregut, atès que actualment (segons informació de la promotora de la queixa) un camió pot passar cap a les 23 hores i l'altre a partir de les 00.30.
 ► Ajustar al màxim els horaris de recollida a la zona en qüestió, per tal que abans de les 24 hores els dos camions hagin fet la recollida de la brossa.

Tancament

L'Ajuntament informa que arran de la queixa de la promotora es va demanar a l'empresa de recollida de residus que minimitzés les molèsties ocasionades pels camions i els operaris. També es va demanar que es valorés modificar la ruta per reduir les molèsties, cosa que l'empresa està fent actualment.

Resolució acceptada i complerta

Q-07100/2022

Dilació en la tramitació d'una reclamació de responsabilitat patrimonial presentada per una caiguda a la via pública**Ajuntament de Cardedeu****Objecte**

El promotor de la queixa va presentar la reclamació el juny de 2020 i no va ser admesa a tràmit fins a l'octubre. Posteriorment, ha presentat diverses instàncies per demanar l'impuls del procediment i la resolució de la reclamació, sense èxit.

Tancament

L'Ajuntament ha informat que s'ha resolt favorablement la reclamació de responsabilitat patrimonial presentada pel promotor de la queixa.

Problema resolt arran de la intervenció del Síndic de Greuges

Q-08642/2022

Manca d'accessibilitat d'una vorera de Cardedeu**Ajuntament de Cardedeu****Objecte**

El promotor de la queixa exposa que un carrer de Cardedeu té una vorera molt estreta i que els fanals, que estan molt a prop de les façanes dels edificis, impedeixen el pas amb un cotxet de nadó, un carro de la compra o una cadira de rodes. A més, indica que la proximitat dels fanals a la façana facilita l'accés des de la via pública als balcons i les finestres dels habitatges. Ha sol·licitat que els fanals s'instal·lin a les façanes dels edificis.

Tancament

L'Ajuntament ha comunicat que s'ha proposat retirar els fanals de la vorera i reubicar-los a la façana dels edificis. Per fer-ho, s'ha demanat permís a les diverses comunitats de propietaris del tram de carrer afectat. Aquesta actuació es farà quan la brigada municipal i l'empresa encarregada del manteniment de l'enllumenat públic tinguin disponibilitat.

Problema resolt arran de la intervenció del Síndic de Greuges

Q-08645/2022

Queixa pels problemes que ocasiona en un domicili un arbre de la via pública

Ajuntament de Cardedeu

Objecte

El promotor de la queixa va presentar una instància a l'Ajuntament de Cardedeu per denunciar que des de fa anys diverses voreres de la barriada dels Dominics estan en molt mal estat i que a causa de les arrels d'un arbre de la via pública s'havien produït desperfectes tant a la vorera com al mur del seu habitatge. No va rebre resposta, però al cap de més d'un any l'Ajuntament va enviar uns operaris que van obrir la vorera que envolta l'arbre en qüestió, per comprovar que les arrels afectaven el terra i el mur del seu domicili. Des de llavors, aquesta actuació ha quedat paralitzada, amb una tanca de color groc que travessa el carrer, amb un forat a terra i sense cap mena d'actuació més.

Tancament

L'Ajuntament va informar que la vorera es repararia quan s'hagués actuat sobre les arrels de l'arbrat, actuació prevista per als mesos de novembre i desembre del 2022.

Pel que fa a l'esquerra del mur del promotor, el personal tècnic municipal que va participar en la inspecció visual va considerar que podia haver estat ocasionada per l'assentament del terreny i no per les arrels de l'arbre, per la qual cosa es va demanar al promotor que aportés un informe pericial. Hem informat el promotor que, sens perjudici que porti l'informe pericial, pot presentar una reclamació de responsabilitat patrimonial a l'Ajuntament pels perjudicis causats.

Problema resolt arran de la intervenció del Síndic de Greuges

Q-08698/2022

Disconformitat amb l'Ajuntament de Cardedeu per contaminació acústica a causa d'un gimnàs municipal**Ajuntament de Cardedeu****Objecte**

La persona interessada, en nom i representació de l'associació de veïns del barri dels Dominics, denuncia les molèsties per sorolls provinents de l'activitat esportiva a l'exterior d'un centre esportiu.

Posició de l'Administració

Arran de la queixa, una empresa de consultors acústics ha fet un estudi, i l'Ajuntament està estudiant si reclamar-ne els costos a la persona denunciante. L'estudi conclou que el soroll podria incomplir la norma a la nit si hi hagués les dues calderes funcionant, però fa anys que no s'encén la caldera de biomassa en horari nocturn.

Recomanacions

Tenint en compte que l'activitat supera el nivell d'avaluació límit en horari nocturn en 2 dBA i que la sonometria va ser efectuada per una empresa que no consta en la llista d'entitats de control (EC-PCA) ni d'avaluació (A-PCA) en l'àmbit sectorial de la prevenció de la contaminació acústica habilitada per la Direcció General de Qualitat Ambiental i Canvi Climàtic del Departament d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural, demanem:

- ▶ Indicar per què no s'ha encarregat l'estudi sonomètric a una entitat acreditada per l'Administració.
- ▶ Tenir en compte que qualsevol tasca de comprovació de focus de contaminació acústica s'ha d'incorporar en les tasques d'acció preventiva, per la qual cosa, i de forma independent al seu resultat, el cost l'ha d'assumir l'Administració o, si escau, l'activitat que efectivament contamina. No es pot, doncs, reclamar l'import del mesurament sonomètric a la persona denunciante.

Tancament

L'Ajuntament informa que les classes que es fan a l'exterior del centre són de pràctica lliure i sense suport d'aparells. S'està estudiant la viabilitat de fer millores d'aïllament. Com que no s'utilitza la caldera a la nit, no s'ha cregut oportú fer l'estudi de sonometria. Si finalment s'encén en horari nocturn, es contractarà una empresa acreditada per l'Administració.

Pel que fa a les despeses econòmiques generades per l'estudi tècnic, les assumeix l'Ajuntament.

Resolució acceptada i complerta

Q-10044/2022 **Queixa per les molèsties ocasionades per un restaurant, que deixa les restes de menjar al carrer fora de l'horari establert pel sistema de recollida porta a porta**

Ajuntament de Cardedeu

Objecte

La promotora de la queixa exposa que aquesta pràctica del restaurant provoca un problema d'incivisme i salut pública, ja que li entra la pudor de les restes de menjar per la finestra. Va presentar dues instàncies a l'Ajuntament, però no ha rebut cap resposta ni ha detectat cap mesura correctora.

Tancament

L'Ajuntament justifica la demora en la resposta per la complexitat de la situació i la voluntat de donar la informació i un marge de temps suficients al titular de l'establiment perquè pugui complir la normativa.

Quan es van lliurar els cubells del servei de recollida porta a porta, el titular de l'activitat ja va exposar la dificultat que suposava adaptar-se al nou model de recollida de residus. Se'l va instar a provar el funcionament durant unes setmanes i se li va indicar que si no s'hi podia adaptar caldria que contractés un gestor autoritzat de residus, tal com estableixen el reglament i la normativa. S'han fet diverses visites d'inspecció i, vist que el problema no es resol, s'ha informat de nou el titular de l'activitat del reglament i de les seves obligacions.

Finalment, el gener de 2023, s'ha obert un expedient de requeriment en què s'insta l'establiment a contractar un servei de gestió de residus o a adequar-se al funcionament del servei de recollida de residus porta a porta en un termini de deu dies. En cas que no es compleixi, s'obrirà un expedient sancionador.

Problema resolt arran de la intervenció del Síndic de Greuges

Q-00774/2023 **Disconformitat amb la manca d'informació i amb els canvis d'horaris en el sistema de recollida d'escombraries porta a porta de Cardedeu**

Ajuntament de Cardedeu

Objecte

La promotora de la queixa manifesta la seva disconformitat amb els nous horaris del sistema de recollida de residus porta a porta, i demana que es faciliti més informació.

Tancament

L'Ajuntament ha fet arribar un informe a la promotora amb tota la informació que demanava. Un cop estudiat aquest informe, no apreciem indicis en l'actuació de l'Administració municipal que justifiquin la continuació de la nostra intervenció.

Problema resolt arran de la intervenció del Síndic de Greuges

Q-01003/2023

Manca de resposta de l'Ajuntament de Cardedeu a una instància**Ajuntament de Cardedeu****Objecte**

El promotor de la queixa manifesta que el novembre de 2022 va presentar una instància a l'Ajuntament en què feia diverses peticions sobre el sistema de recollida selectiva d'escombraries implementat al municipi. Tres mesos després encara no havia rebut resposta.

Tancament

L'Ajuntament ha donat una resposta motivada a la qüestió que plantejava el promotor en la seva instància, tot i que amb un retard considerable, que hem posat de manifest.

Problema resolt arran de la intervenció del Síndic de Greuges

Q-01421/2023

Manca de resposta de l'Ajuntament de Cardedeu a unes instàncies relatives al servei de recollida de residus porta a porta**Ajuntament de Cardedeu****Objecte**

El promotor de la queixa va presentar una instància a l'Ajuntament mitjançant la qual denunciava la proximitat de la zona habilitada per als cubells del porta a porta amb el seu habitatge i demanava la reubicació dels cubells, ja que considera que hi ha altres emplaçaments més adients i que no provocarien molèsties a ningú. No ha rebut resposta.

Tancament

L'Ajuntament informa que després de fer una visita tècnica de l'espai valora favorablement el trasllat de la zona habilitada per als cubells, atès que hi ha una ubicació alternativa uns metres més amunt, a la mateixa vorera, que no dona a cap finestra sinó a l'entrada de l'aparcament de la mateixa finca. Així, justifica la demora en la resposta per l'acumulació de demandes de reajustaments, atès el canvi de model sobre el servei de recollida.

Finalment, l'Ajuntament exposa que arran de la queixa del promotor i d'altres, es va demanar a l'empresa de recollida de residus que minimitzés les molèsties ocasionades pels camions i els operaris. I afegeix que està en contacte continu amb l'empresa per recordar-li i reforçar qüestions com aquesta.

Problema resolt arran de la intervenció del Síndic de Greuges

Q-04182/2023

Possibles fraus en el padró per accedir al cicle infantil a un centre de Cardedeu

Ajuntament de Cardedeu

Departament d'Educació

Objecte

La persona interessada no està d'acord que li hagin denegat l'admissió a un centre a causa de suposats fraus en l'empadronament d'alumnat admès.

Recomanacions

Al Departament d'Educació:

- ▶ Iniciar un procés de revisió per frau i coordinar-se amb l'Ajuntament de Cardedeu per resoldre si s'ha produït frau en l'admissió a l'escola de dos alumnes.

A l'Ajuntament de Cardedeu:

- ▶ Trametre còpia d'un certificat de convivència dels dos alumnes esmentats, on consti la data d'alta al padró d'habitants i de les persones empadronades als domicilis al·legats.
- ▶ Fer les comprovacions que s'escaiguin, sense previ avís, amb la màxima celeritat possible, per verificar la residència padronal dels dos alumnes esmentats, preferentment durant la tarda o el vespre d'un dia laborable.
- ▶ Aportar a aquesta institució còpia dels informes elaborats sobre les investigacions realitzades.

Tancament

L'Ajuntament de Cardedeu aporta els certificats de convivència i els informes de la policia local, amb nombroses comprovacions fetes, que conclouen que un dels dos alumnes va al·legar en el procés d'admissió un domicili en què no resideix.

Finalment, s'ha resolt que l'alumne que ha comès frau perdi el dret a la plaça escolar que ocupa, amb l'obligació de participar novament en el procés de preinscripció del curs escolar 2024/2025.

Resolució acceptada

Q-08780/2023

Queixa relativa a l'acolliment d'uns infants en el marc del programa d'acollida de menors del Sàhara, Vacances en PAU.**Ajuntament de Cardedeu****Objecte**

La promotora de la queixa exposa que forma part d'un programa d'acollida de menors del Sàhara, Vacances en PAU. Manifesta la seva disconformitat amb el retard a donar-li cita al servei de pediatria del centre d'atenció primària de Cardedeu per a les dues menors que té acollides, i amb el tracte rebut.

També exposa que li falta informació sobre si té dret a alguna ajuda econòmica de la Generalitat per aquest tipus d'acolliment.

Tancament

Vam demanar informació a l'Ajuntament de Cardedeu sobre les actuacions dutes a terme pels serveis socials municipals respecte de l'abordatge de la situació de conflicte exposada per la promotora i sobre la demanda d'assessorament i suport a l'acolliment dels infants.

Respecte a la segona qüestió, s'informa que la Regidoria d'Acció Social, en coordinació amb la Regidoria de Solidaritat i Cooperació, ha gestionat l'accés i la gratuïtat a les activitats d'estiu municipals de les dues menors que la promotora té acollides, tal com demanava.

Problema resolt arran de la intervenció del Síndic de Greuges

IV. RELACIÓ AMB LA INSTITUCIÓ

a) Temps en dies emprat per l'Ajuntament, el Síndic de Greuges i la persona interessada en donar resposta als tràmits requerits

	2021	2022	2023	Variació 2022-2023 (%)
Ajuntament	39,9	16,6	26,4	59,0
Síndic de Greuges	26,2	19,2	23,8	24,0
Persona interessada	64,9	18,2	6,2	-65,9

b) Mitjà utilitzat per adreçar-se a la institució

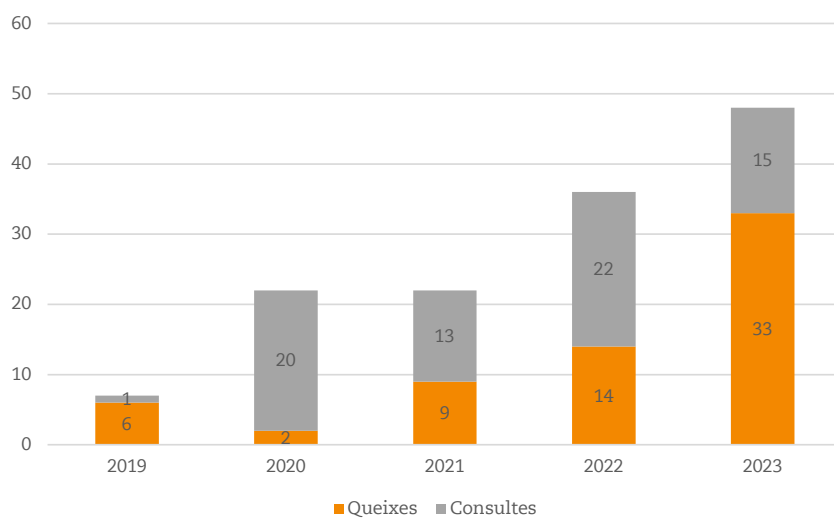
	N
Correu electrònic	10
Formulari web	43
Videoconferència	6
No consta	2
Total	61

c) Desplaçaments al municipi l'any 2023

Data	Queixes	Consultes	Total
9/11/2023	33	15	48

d) Evolució de les queixes i consultes procedents del municipi en els desplaçaments

	2019	2020	2021	2022	2023
Queixes	6	2	9	14	33
Consultes	1	20	13	22	15
Total	7	22	22	36	48



SĪNDIC
40 anys

Síndic de Greuges de Catalunya
Passeig Lluís Companys, 7
08003 Barcelona
Tel 933 018 075 Fax 933 013 187
sindic@sindic.cat
www.sindic.cat

