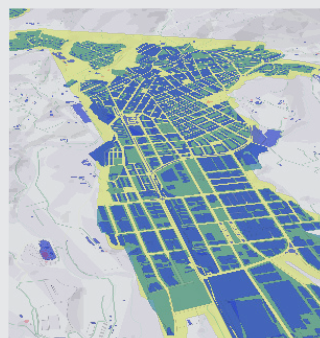




INFORME DE CASTELLAR DEL VALLÈS 2023



SÌNDIC
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 CASTELLAR DEL VALLÈS ...	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	29
a) Temps en dies emprat per l'Ajuntament, el Síndic de Greuges i la persona interessada en donar resposta als tràmits requerits	29
b) Mitjà utilitzat per adreçar-se a la institució	29
c) Desplaçaments al municipi l'any 2023	29
d) Evolució de les queixes i consultes procedents del municipi en els desplaçaments.....	30

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 Castellar del Vallès disposa d'un conveni de col·laboració amb el Síndic de Greuges des del 13 de desembre de 2021.

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 Castellar del Vallès ha presentat 30 queixes i ha fet 41 consultes, la qual cosa representa quasi 3 actuacions per cada 1.000 habitants, una xifra similar 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 Castellar del Vallès. En aquesta àrea destaquen, especialment, les queixes i consultes en matèria d'educació i salut. Pel que fa a altres àrees, també predominen les queixes i consultes en matèria d'Administració pública i consum.

Respecte a les queixes presentades per residents del municipi que s'han tramitat l'any 2023, destaquem que el 58 % s'han tramitat amb departaments de la Generalitat; el 17 %, amb l'Ajuntament de Castellar del Vallès; el 8 %, amb empreses que presten serveis d'interès general, i la resta amb altres administracions locals.

En 17 de les queixes tramitades s'ha detectat una actuació irregular de l'Administració: 10 d'aquests casos s'han resolt amb la intervenció del Síndic de Greuges sense necessitat d'emetre una resolució, i en 7 casos el Síndic ha emès resolucions que han sigut acceptades o parcialment 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 1 persona jurídica i 60 persones físiques residents a Castellar del Vallès. D'aquestes persones físiques, el 67 % són dones. Pel que fa al lloc de naixement, malgrat que el 8 % de la població de Castellar del Vallès 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 69 % 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 7 actuacions en què l'administració afectada és l'Ajuntament de Castellar del Vallès. Destaquen les queixes en matèria de Administració pública, i urbanisme, mobilitat i transports.

En relació amb les queixes tramitades l'any 2023, s'han detectat 8 actuacions irregulars de l'Ajuntament de Castellar del Vallès: 4 actuacions s'han resolt després de la intervenció del Síndic de Greuges sense necessitat d'emetre una resolució, i en 4 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 (50,7 dies hàbils) en donar resposta als tràmits requerits.

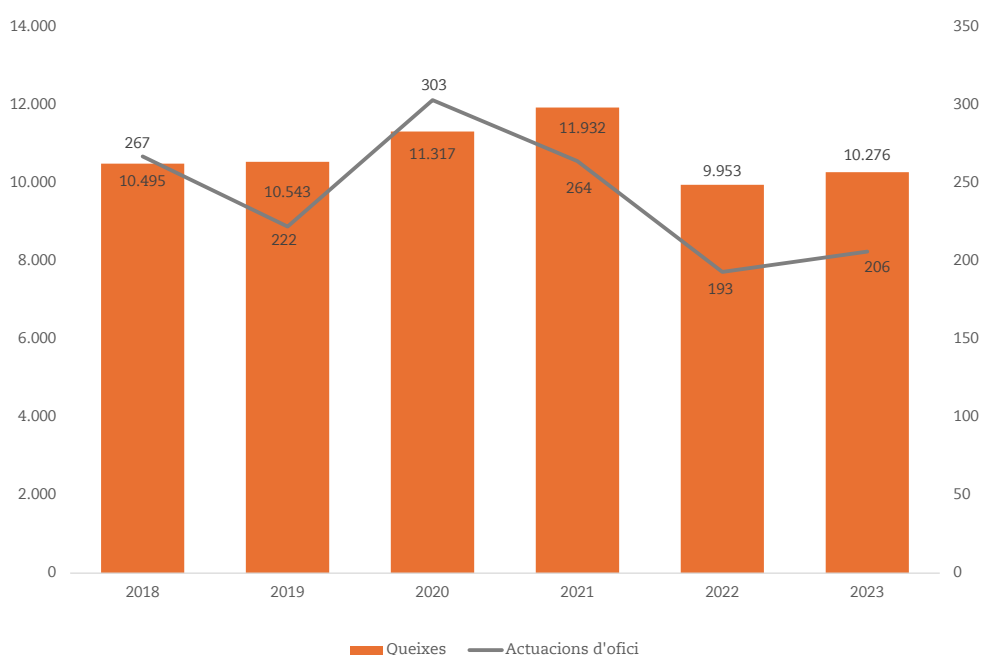
L'any 2023, l'oficina itinerant del Síndic de Greuges ha fet dos desplaçaments a Castellar del Vallès, on s'han recollit un total de 16 queixes i 23 consultes.

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.

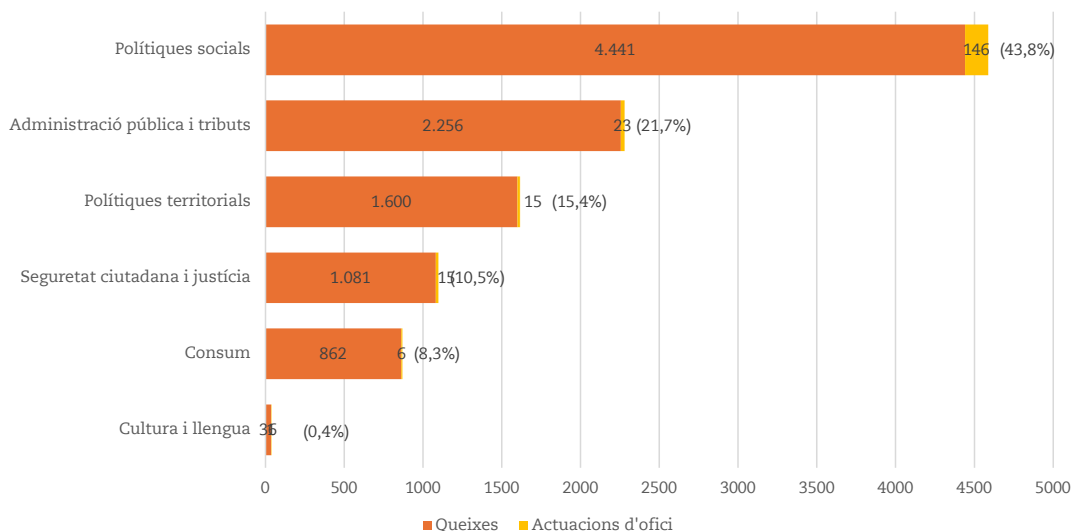
Evolució de les queixes i actuacions d'ofici del Síndic de Greuges (2018-2023)



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.

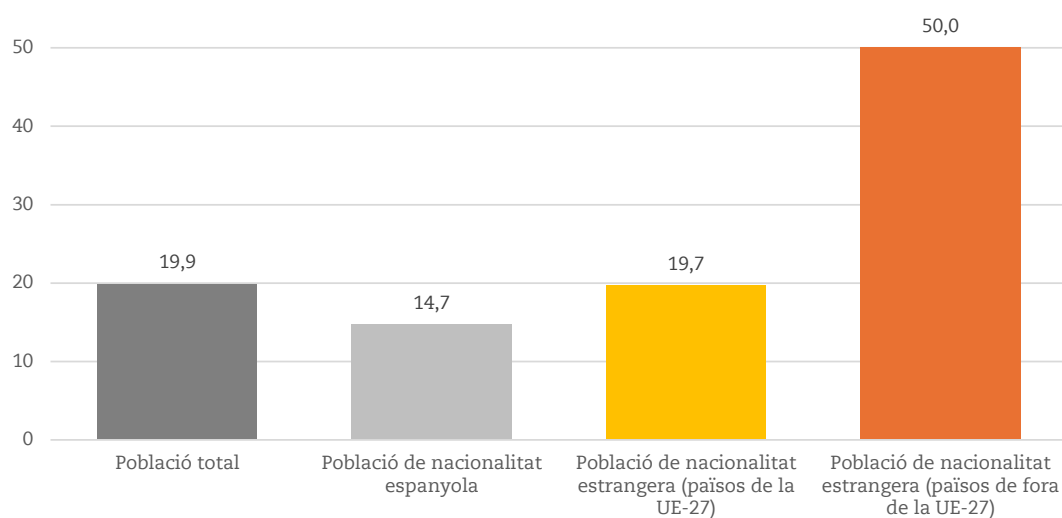
En segon lloc, destaca el fet migratori i el repte de la cohesió social. Una part molt significativa d'aquest creixement poblacional ha estat protagonitzat per persones d'origen migrant procedents de l'estranger (el 71,2 % del total). De fet, avui, el 16,3 % de la població catalana té nacionalitat estrangera.

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.

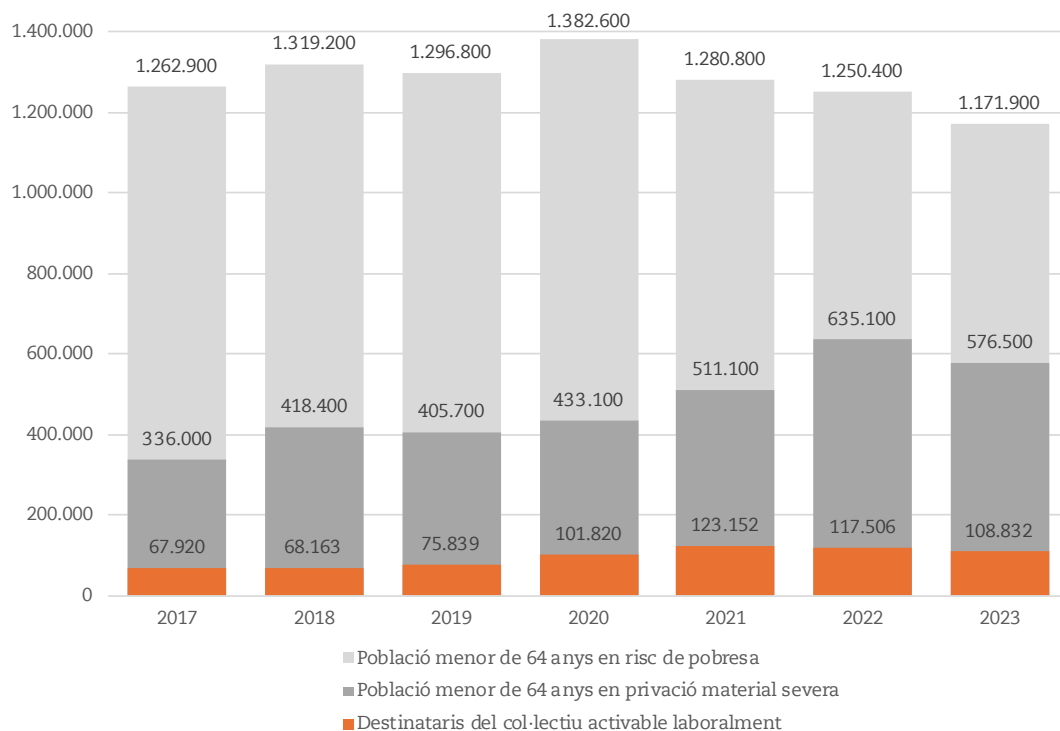
En l'àmbit de la justícia, la demora judicial, que ha augmentat al llarg de la darrera dècada per la saturació del sistema de justícia, és un factor de victimització secundària i afecta negativament l'eficiència i l'efectivitat de la tutela judicial.

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 laboralment 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

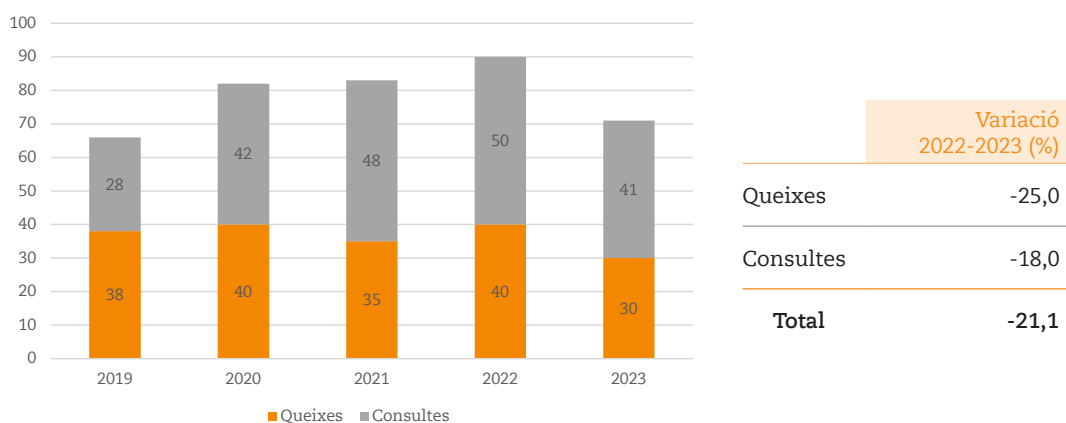
III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES A CASTELLAR DEL VALLÈS

a) Queixes i consultes presentades per residents del municipi

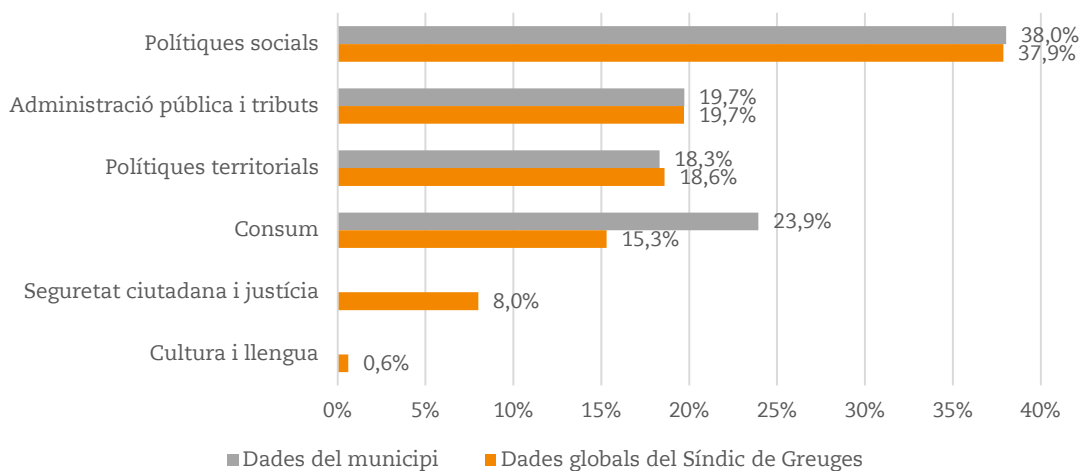
a.1) Queixes i consultes presentades per residents del municipi

	Dades del municipi			Dades globals del Síndic de Greuges		
	N	%	Actuacions per cada 1.000 habitants (%)	N	%	Actuacions per cada 1.000 habitants (%)
Queixes	30	42,3	1,2	10.276	47,3	1,3
Consultes	41	57,7	1,6	11.456	52,7	1,4
Total	71	100,0	2,8	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

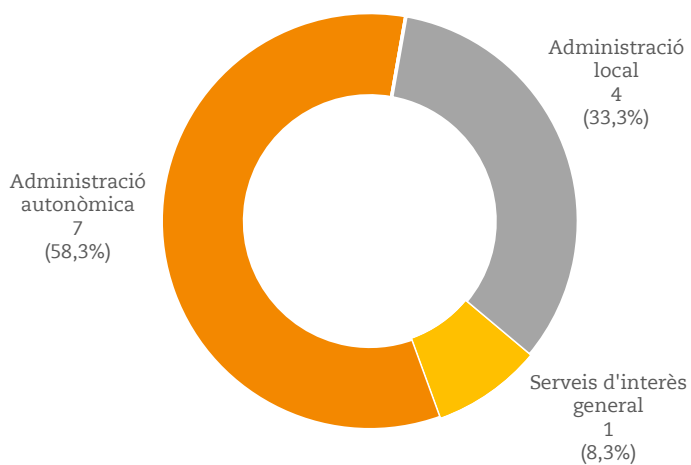


a.4) Queixes i consultes iniciades per matèria

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	13	43,3	14	34,1	27	38,0
Educació	3	10,0	4	9,8	7	9,9
Habitatge	2	6,7	1	2,4	3	4,2
Igualtat i no-discriminació	-	-	-	-	-	-
Infància i adolescència	1	3,3	2	4,9	3	4,2
Migracions	-	-	1	2,4	1	1,4
Salut	6	20,0	3	7,3	9	12,7
Serveis socials	1	3,3	2	4,9	3	4,2
Relacions laborals i pensions	-	-	1	2,4	1	1,4
Administració pública i tributs	11	36,7	3	7,3	14	19,7
Administració pública i drets	9	30,0	2	4,9	11	15,5
Tributs	2	6,7	1	2,4	3	4,2
Polítiques territorials	5	16,7	8	19,5	13	18,3
Medi ambient	2	6,7	3	7,3	5	7,0
Mobilitat i transports	1	3,3	2	4,9	3	4,2
Urbanisme	2	6,7	3	7,3	5	7,0
Consum	1	3,3	16	39,0	17	23,9
Seguretat ciutadana i justícia	-	-	-	-	-	-
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-
Total	30	100,0	41	100,0	71	100,0

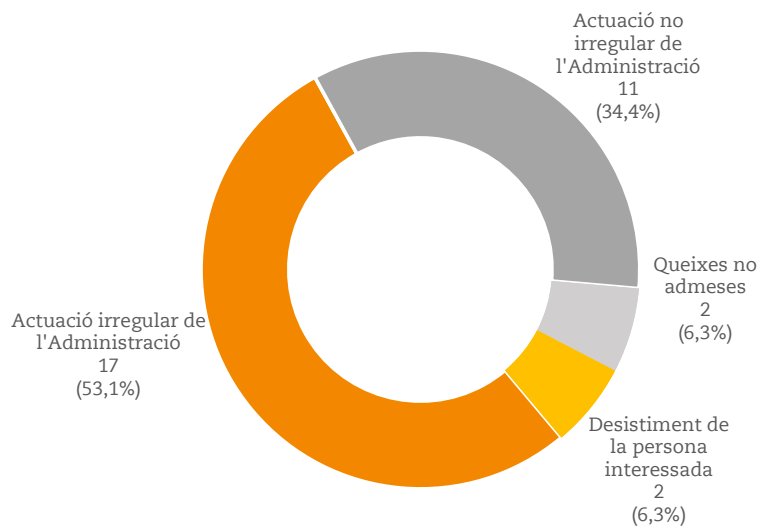
a.5) Administracions amb les quals s'han tramitat les queixes presentades per residents del municipi

	N	%
Administració autonòmica	7	58,3
Departament d'Educació	2	16,7
Departament de Salut	5	41,7
Administració local	4	33,3
Ajuntament de Castellar del Vallès	2	16,7
Conselh Generau d'Aran	1	8,3
Diputació de Barcelona	1	8,3
Serveis d'interès general	1	8,3
Iberdrola. Delegació Catalunya	1	8,3
Total	12	100,0



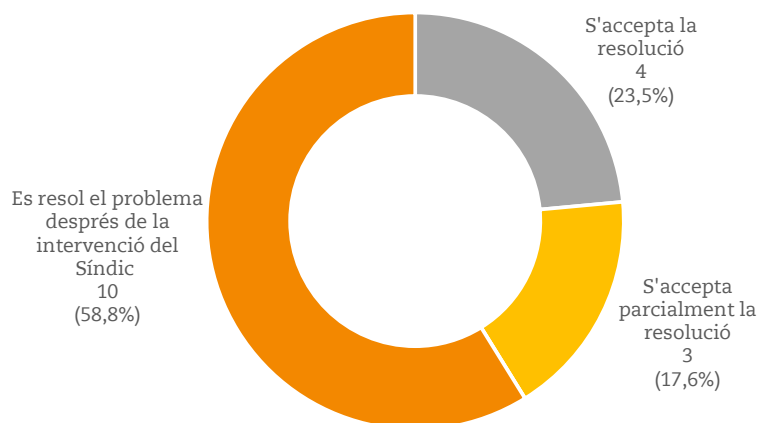
a.6) Finalització de les queixes presentades per residents del municipi

	Dades del municipi		Dades globals del Síndic de Greuges	
	N	%	N	%
Actuació irregular de l'Administració	17	53,1	3.956	41,1
Actuació no irregular de l'Administració	11	34,4	3.457	35,9
Desistiment de la persona interessada	2	6,3	1.285	13,4
Queixes no admeses	2	6,3	780	8,1
Trasllat de la queixa a altres institucions	-	-	140	1,5
Total	32	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	4	23,5	1.004	25,4
S'accepta parcialment la resolució	3	17,6	469	11,9
No s'accepta la resolució	-	-	75	1,9
Es resol el problema després de la intervenció del Síndic de Greuges	10	58,8	2.408	60,9
Total	17	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

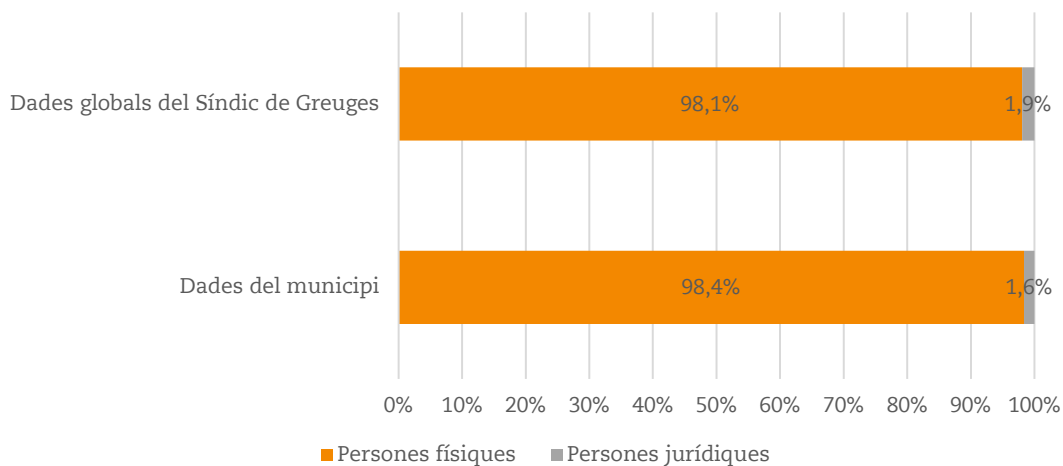
	Dades del municipi	
	N	%
Implementació de mesures restauratives	1	20,0
Increment de mesures d'inspecció i control	1	20,0
Increment de recursos	1	20,0
Millora de la qualitat de la intervenció	1	20,0
Resolució de procediments administratius	1	20,0
Total	5	100,0

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

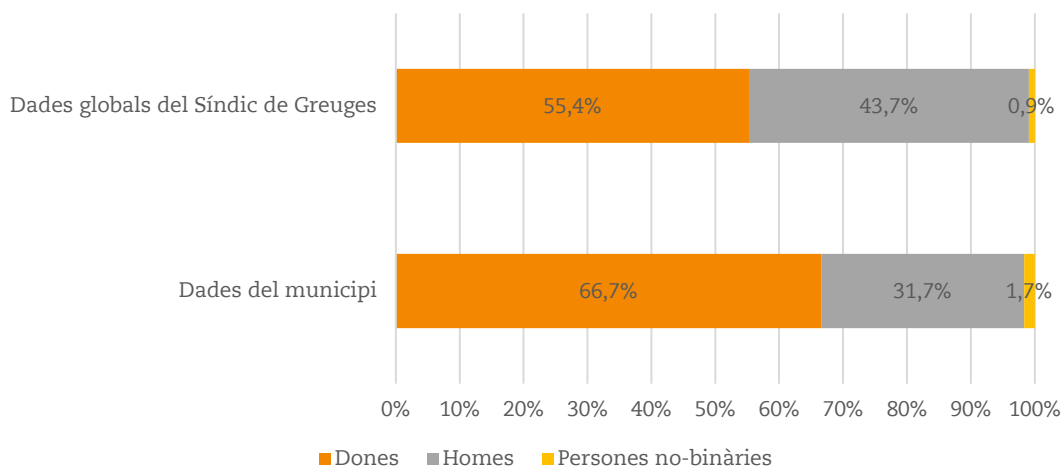
► Persones del municipi que han presentat queixa o consulta

	N
Persones físiques	60
Dones	40
Homes	19
Persones no-binàries	1
Persones jurídiques	1
Total	61

Tipologia de persones que han presentat queixa o consulta



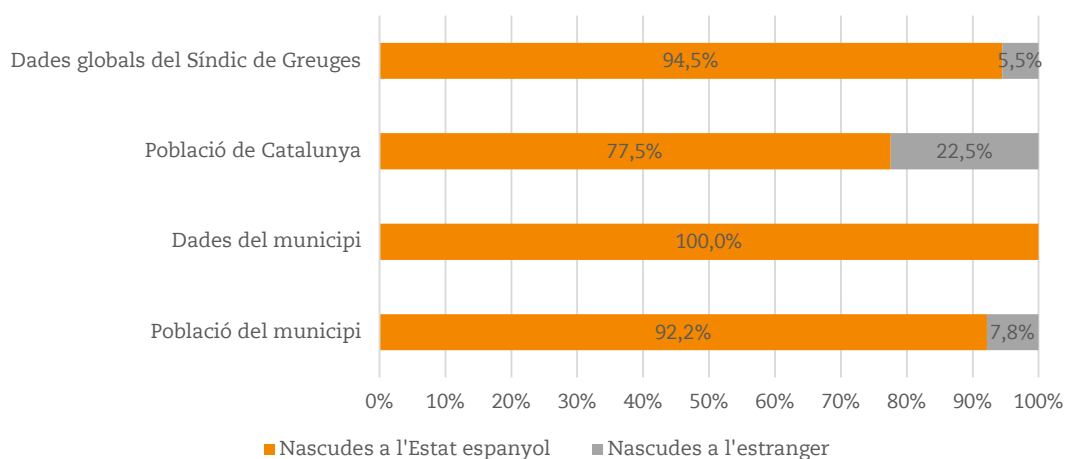
Gènere de les persones que han presentat queixa o consulta



► Queixes i consultes procedents del municipi per gènere i matèria

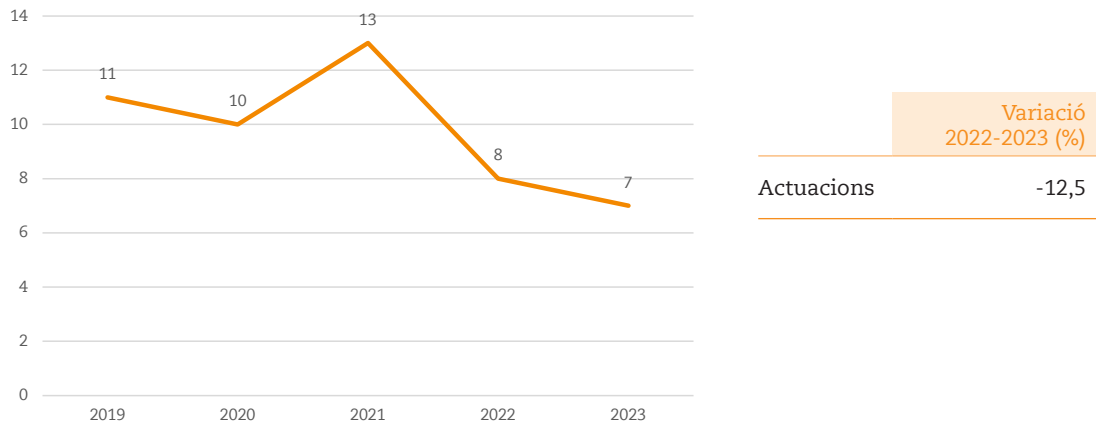
	Dones		Homes		Persones no-binàries		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	18	38,3	8	38,1	-	-	26	37,1
Educació	5	10,6	1	4,8	-	-	6	8,6
Habitatge	3	6,4	-	-	-	-	3	4,3
Igualtat i no-discriminació	-	-	-	-	-	-	-	-
Infància i adolescència	3	6,4	-	-	-	-	3	4,3
Migracions	1	2,1	-	-	-	-	1	1,4
Salut	4	8,5	5	23,8	-	-	9	12,9
Serveis socials	2	4,3	1	4,8	-	-	3	4,3
Relacions laborals i pensions	-	-	1	4,8	-	-	1	1,4
Administració pública i tributs	9	19,1	5	23,8	-	-	14	20,0
Administració pública i drets	9	19,1	2	9,5	-	-	11	15,7
Tributs	-	-	3	14,3	-	-	3	4,3
Polítiques territorials	10	21,3	3	14,3	-	-	13	18,6
Medi ambient	4	8,5	1	4,8	-	-	5	7,1
Mobilitat i transports	3	6,4	-	-	-	-	3	4,3
Urbanisme	3	6,4	2	9,5	-	-	5	7,1
Consum	10	21,3	5	23,8	2	100,0	17	24,3
Seguretat ciutadana i justícia	-	-	-	-	-	-	-	-
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	47	100,0	21	100,0	2	100,0	70	100,0

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

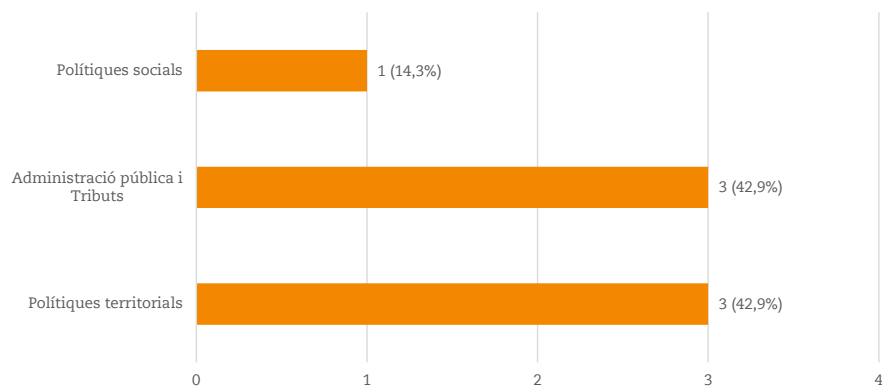


b) Queixes i actuacions d'ofici vinculades a l'Ajuntament

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



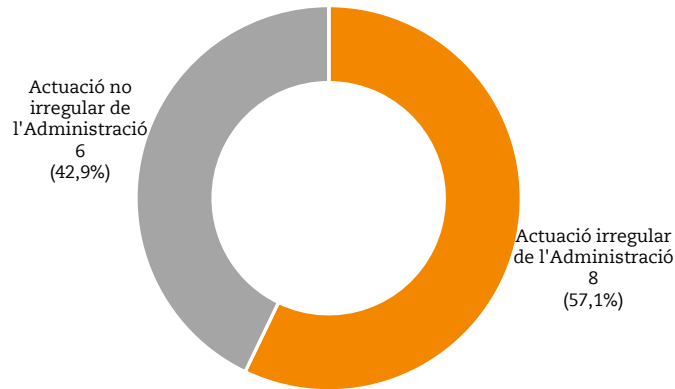
b.2) Actuacions iniciades amb l'Ajuntament per grans matèries



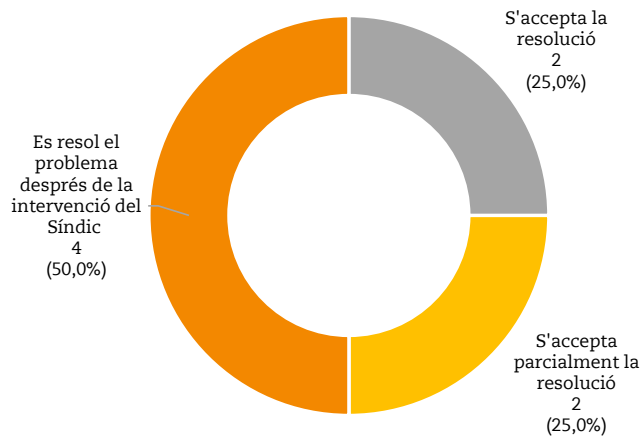
b.3) Evolució de les actuacions iniciades amb l'Ajuntament per matèria

	2019		2020		2021		2022		2023	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	2	18,2	1	10,0	-	-	-	-	1	14,3
Educació	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Habitatge	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Igualtat i no-discriminació	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infància i adolescència	1	9,1	-	-	-	-	-	-	1	14,3
Migracions	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Salut	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	1	9,1	1	10,0	-	-	-	-	-	-
Relacions laborals i pensions	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Administració pública i tributs	-	-	6	60,0	7	53,8	3	37,5	3	42,9
Administració pública i drets	-	-	3	30,0	5	38,5	3	37,5	3	42,9
Tributs	-	-	3	30,0	2	15,4	-	-	-	-
Polítiques territorials	6	54,5	3	30,0	5	38,5	4	50,0	3	42,9
Medi ambient	6	54,5	3	30,0	2	15,4	3	37,5	1	14,3
Mobilitat i transports	-	-	-	-	3	23,1	1	12,5	2	28,6
Consum	2	18,2	-	-	1	7,7	1	12,5	-	-
Seguretat ciutadana i justícia	1	9,1	-	-	-	-	-	-	-	-
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	11	100,0	10	100,0	13	100,0	8	100,0	7	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

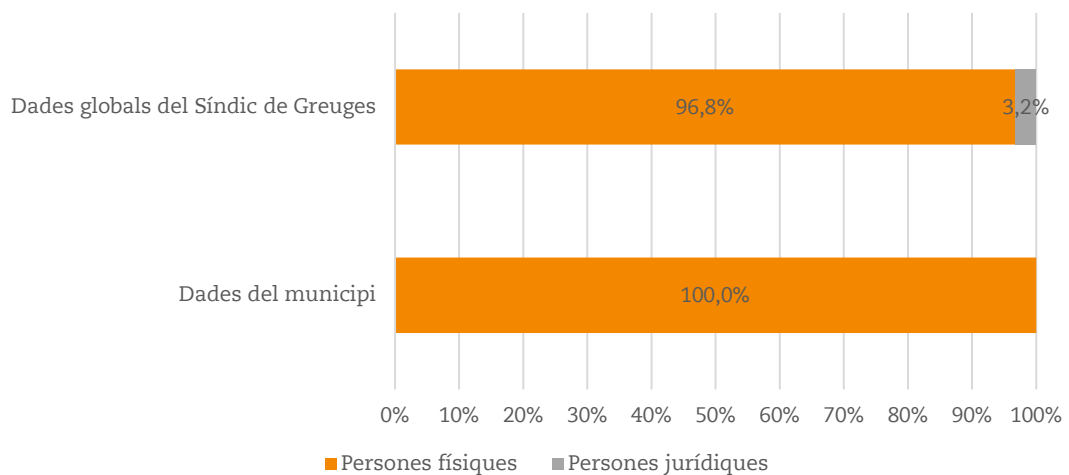
	N	%
Resolució de procediments administratius	1	100,0
Total	1	100,0

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

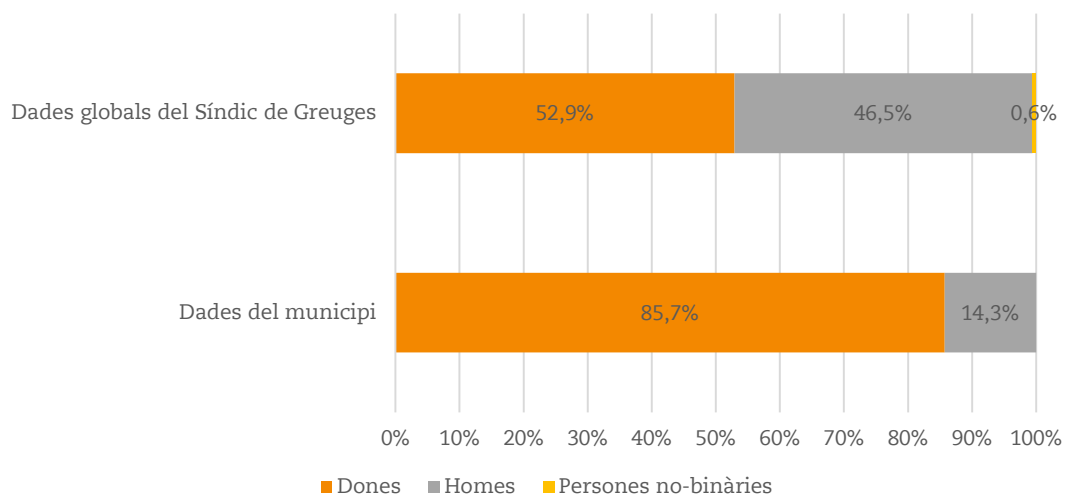
▶ Persones que han presentat queixa vinculada a l'Ajuntament

	N
Persones físiques	7
Dones	6
Homes	1
Persones no-binàries	-
Persones jurídiques	-
Total	7

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	16,7	-	-	-	-	1	14,3
Educació	-	-	-	-	-	-	-	-
Habitatge	-	-	-	-	-	-	-	-
Igualtat i no-discriminació	-	-	-	-	-	-	-	-
Infància i adolescència	1	16,7	-	-	-	-	1	14,3
Migracions	-	-	-	-	-	-	-	-
Salut	-	-	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	-	-	-	-	-	-	-	-
Relacions laborals i pensions	-	-	-	-	-	-	-	-
Administració pública i tributs	2	33,3	1	100,0	-	-	3	42,9
Administració pública i drets	2	33,3	1	100,0	-	-	3	42,9
Tributs	-	-	-	-	-	-	-	-
Polítiques territorials	3	50,0	-	-	-	-	3	42,9
Medi ambient	1	16,7	-	-	-	-	1	14,3
Mobilitat i transports	-	-	-	-	-	-	-	-
Urbanisme	2	33,3	-	-	-	-	2	28,6
Consum	-	-	-	-	-	-	-	-
Seguretat ciutadana i justícia	-	-	-	-	-	-	-	-
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	6	100,0	1	100,0	-	-	7	100,0

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

Q-08698/2019 **Queixa relativa a les molèsties que genera una parada d'autobús de Castellar del Vallès**

Ajuntament de Castellar del Vallès**Objecte**

La promotora de la queixa exposa que dins de casa pateix molèsties pels sorolls i els fums dels autobusos que s'estan més de quinze minuts aturats a la parada amb motor encès. Sembla que la parada també té afectació sobre la mobilitat viària i la dels vianants, atès que els cotxes han de pujar a la vorera per poder passar. El maig del 2019 va presentar una instància a l'Ajuntament en què exposava aquesta situació i sol·licitava que es prenguessin mesures per reduir les molèsties que pateix el veïnat, però no ha rebut resposta.

Recomanacions

- ▶ Fer un mesurament sonomètric que permeti objectivar les molèsties de sorolls derivades de l'emplaçament actual de la parada de l'autobús.
- ▶ Prendre mesures eficaces per reduir l'estada dels autobusos amb el motor encès en aquest punt i així evitar afectacions a la salut de les persones que viuen a la zona.

Tancament

L'Ajuntament ha informat que el desembre de 2021 va rebre l'informe del mesurament sonomètric, que conclou que, tot i que puntualment hi ha alguns valors màxims que sí que superen els nivells establerts, els nivells avaluats no sobrepassen els objectius de qualitat en els períodes de dia, vespre i nit establerts en l'annex 1 de l'Ordenança municipal aplicable en aquest cas. A més, es va comprovar que el temps de parada dels autobusos no sol superar un minut de durada. Per tant, es considera que els sorolls generats són els habituals d'una infraestructura viària. Aquest informe va ser traslladat íntegrament a la promotora de la queixa el març de 2022.

Resolució acceptada parcialment i complerta

Q-08916/2020 Manca de resolució d'una reclamació de responsabilitat patrimonial presentada a l'Ajuntament de Castellar del Vallès arran d'una caiguda a la via pública

Ajuntament de Castellar del Vallès

Objecte

El promotor de la queixa va presentar una instància per demanar informació sobre l'estat de tramitació de la reclamació per responsabilitat patrimonial que havia presentat el juny de 2019 arran dels danys patits a conseqüència d'una caiguda a la via pública, però no ha rebut resposta.

Posició de l'Administració

L'Ajuntament atribueix la manca de resposta a la petició d'informació del promotor a les circumstàncies socials i sanitàries derivades de la pandèmia per Covid-19, al volum d'expedients que diàriament gestiona i tramita el consistori i als canvis organitzatius que hi ha hagut a l'Ajuntament des de principis d'any.

Recomanacions

- ▶ Donar les ordres oportunes perquè s'agilitin tots els tràmits del procediment.
- ▶ Dictar la resolució en el termini més breu possible.

Tancament

L'Ajuntament ens ha fet arribar l'informe de resolució de l'expedient de responsabilitat patrimonial, elaborat el novembre de 2022.

Resolució acceptada i complerta

Q-02179/2021 Queixa relativa a la manca de pagament d'una beca de pràctiques en empresa subvencionada

Ajuntament de Castellar del Vallès

Objecte

La persona interessada denuncia que l'Ajuntament de Castellar del Vallès no li ha pagat la beca de pràctiques en empresa en el marc del projecte Metal Vallès 2018-2020. Hi va adreçar un escrit per reclamar l'abonament d'aquest import i encara no s'ha resolt la reclamació.

El Síndic constata que es va atorgar una subvenció de 305.250 euros a l'Ajuntament de Sabadell per fer efectiva aquesta execució en el marc del conveni de cooperació, subscrit, al seu torn, per l'Ajuntament de Castellar amb els ajuntaments de Barberà del Vallès i l'Ajuntament de Sabadell. Aquest conveni preveu una partida pressupostària per a beques de pràctiques en empresa: 150 euros per 100 hores de pràctiques o la quantia proporcional en funció del nombre d'hores realitzades.

Recomanacions

- ▶ Procedir a l'aprovació i ordenació del pagament de l'import de la beca.

Tancament

L'Ajuntament va incoar d'ofici un procediment de responsabilitat patrimonial perquè la promotora pogués rebre la indemnització per l'import de la beca que va sol·licitar. El maig de 2023 es va resoldre el procediment i es va fixar l'import de la indemnització que li corresponia.

Resolució acceptada i complerta

Q-03123/2021

Manca de resolució d'una sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts presentada a l'Ajuntament de Castellar del Vallès**Ajuntament de Castellar del Vallès****Objecte**

La promotora de la queixa exposa que és titular d'un establiment de restauració de Castellar del Vallès i que, atès que va romandre tancat durant quatre mesos a causa de la pandèmia de Covid-19, va sol·licitar la devolució de l'import satisfet per aquell període en concepte de taxa d'ocupació del domini públic per la instal·lació de la terrassa i en concepte de taxa de recollida de residus. Tot i això, no ha rebut resposta de l'Ajuntament.

Recomanacions

- ▶ Donar resposta expressa i motivada a la instància presentada per la interessada.

Tancament

L'Ajuntament considera que la resposta expressa i motivada a la petició de la promotora es va donar a través de l'acord de la Junta de Govern Local de 28 de juliol de 2020 i per resolució d'alcaldia de 6 de maig de 2021, atès que se li va denegar la subvenció prevista a les bases de concessió de subvencions a activitats de comerç al detall i de serveis per a la compensació de pèrdues econòmiques com a conseqüència de la Covid-19, les quals englobaven els ajuts de la taxa de taules i cadires i de la taxa de recollida de residus comercials.

D'altra banda, informa que la promotora es va beneficiar d'altres ajuts el 2021 referents a l'aplicació d'una bonificació de la taxa per l'ocupació temporal de domini públic amb taules i cadires en un 90 %.

Resolució acceptada parcialment

Q-06445/2022

Queixa pel risc que representa l'estat d'un arbre d'una parcel·la privada

Ajuntament de Castellar del Vallès

Objecte

La promotora de la queixa es va adreçar al Síndic de Greuges l'any 2017 per queixar-se de l'estat de l'arbre de la parcel·la veïna, i l'Ajuntament va informar el març de 2018 que havia incoat un expedient d'execució forçosa dels treballs de tala de l'arbre, entre d'altres. Tot i això, la promotora s'ha tornat a adreçar a la institució perquè malgrat el temps transcorregut encara no s'ha talat l'arbre.

Tancament

L'Ajuntament informa que el propietari de la parcel·la on es troba l'arbre va informar que n'havia tallat les branques que traspassaven a la finca de la promotora. Per tant, es va tancar l'expedient.

Posteriorment, l'Ajuntament va tenir coneixement que la propietat de la finca havia canviat, i que la nova propietat havia demanat una llicència d'obra major d'un habitatge i piscina. Per tant, es conclou que les obres de construcció de l'edificació comportaran la tala de tots els arbres de la finca, la qual cosa resoldrà la queixa de la promotora.

Problema resolt arran de la intervenció del Síndic de Greuges

Q-06853/2022

Manca de resposta de l'Ajuntament a dues instàncies

Ajuntament de Castellar del Vallès

Objecte

El promotor de la queixa va presentar dues instàncies per demanar que se l'informés sobre el motiu pel qual no es feien uns canvis en els torns de treball de la Policia Local de Castellar del Vallès.

Tancament

L'Ajuntament comunica que el març de 2023 va enviar la resposta a les instàncies del promotor.

Problema resolt arran de la intervenció del Síndic de Greuges

Q-07699/2022 Manca de resposta de l'Ajuntament a una instància**Ajuntament de Castellar del Vallès****Objecte**

El promotor de la queixa va presentar una instància el juliol de 2022 relativa a un conflicte de consum amb l'empresa Naturgy. No ha rebut resposta a la instància ni cap informació escrita ni des de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) ni des de cap altre departament municipal sobre l'inici d'un procediment de mediació de consum o altre tipus d'actuacions envers l'empresa.

Tancament

L'Ajuntament informa que s'ha produït un increment d'expedients i que ha hagut d'establir un criteri de prioritat per als expedients urgents (perill de tall de subministrament, possibles accions judicials, etc.). La resta d'expedients es tramiten per estricte ordre d'entrada. Tot i això, indica que ja s'ha iniciat la tramitació de l'expedient del promotor i que el novembre de 2022 es va enviar tant la notificació d'inici com la proposta de mediació a l'empresa Naturgy. Quan es va rebre la resposta de l'empresa es va remetre al promotor per al tràmit d'al·legacions. Tot i això, l'Ajuntament encara no ha rebut la resposta del promotor.

Per evitar futures problemàtiques com les d'aquest cas, l'Ajuntament informa que ha adoptat les mesures següents:

- ▶ S'enviarà una notificació a cada persona que presenti una instància amb acusament de rebuda de la documentació i de la sol·licitud i se la informarà del seu número d'expedient.
- ▶ S'ha ampliat la contractació amb la Unió de Consumidors de Catalunya-UCC dins dels màxims pressupostaris per poder gestionar l'increment d'expedients registrat.

Problema resolt arran de la intervenció del Síndic de Greuges**Q-02747/2023 Manca de resposta de l'Ajuntament de Castellar del Vallès a una sol·licitud de cancel·lació d'un aval bancari****Ajuntament de Castellar del Vallès****Objecte**

La promotora de la queixa exposa que el juny de 2022 va sol·licitar a l'Ajuntament la devolució d'un aval bancari que havia de servir per garantir la reposició de les obres d'urbanització i de mobiliari urbà amb motiu d'unes obres. Tot i això, addueix que després de vint-i-quatre anys aquestes obres encara no s'han fet. No ha rebut resposta.

Tancament

Segons ens comunica l'Ajuntament, una vegada comprovat que aquest aval no anava vinculat a cap llicència, el juny de 2023 se'n va retornar l'import a la promotora.

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	36,8	43,5	50,7	16,6
Síndic de Greuges	39,5	46,4	22,5	-51,5
Persona interessada	9,0	2,6	10,2	292,3

b) Mitjà utilitzat per adreçar-se a la institució

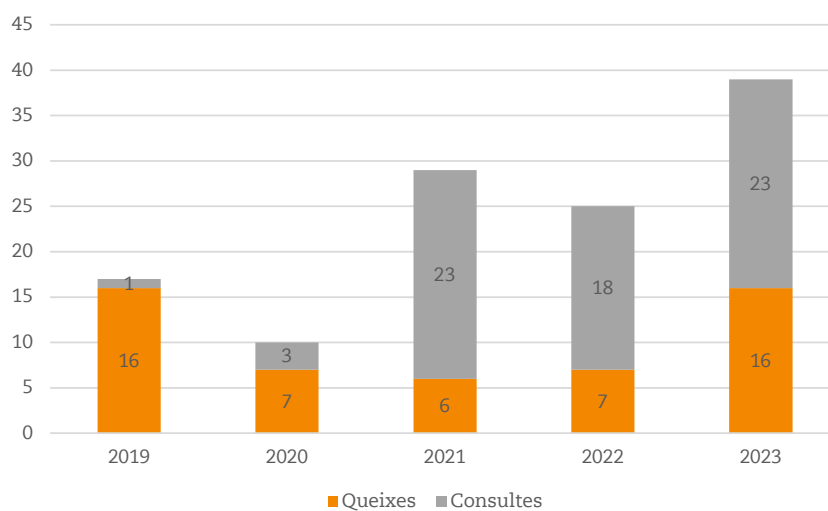
	N
Correu electrònic	10
Formulari web	18
Atenció presencial	1
Videoconferència	1
Total	30

c) Desplaçaments al municipi l'any 2023

Data	Queixes	Consultes	Total
9/10/2023	10	11	21
22/2/2023	6	12	18

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

	2019	2020	2021	2022	2023
Queixes	16	7	6	7	16
Consultes	1	3	23	18	23
Total	17	10	29	25	39



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

