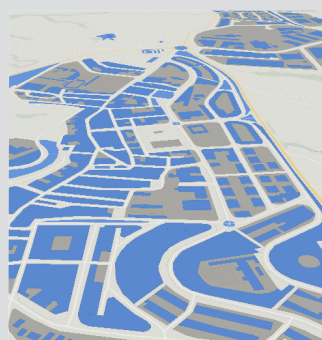




INFORME DE CERVERA 2023



SÍNDIC
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 CERVERA	12
a) Queixes i consultes presentades per residents del municipi.....	12
b) Queixes i actuacions d'ofici vinculades a l'Ajuntament.....	17
c) Resolucions del Síndic de Greuges tramitades amb l'Ajuntament el 2023.....	19
IV. RELACIÓ AMB LA INSTITUCIÓ	20
a) Temps en dies emprat per l'Ajuntament, el Síndic de Greuges i la persona interessada en donar resposta als tràmits requerits	20
b) Mitjà utilitzat per adreçar-se a la institució	20
c) Desplaçaments al municipi l'any 2023	20
d) Evolució de les queixes i consultes procedents del municipi en els desplaçaments.....	21

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 Cervera disposa d'un conveni de col·laboració amb el Síndic de Greuges des del 29 de maig de 2018.

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 Cervera ha presentat 5 queixes i ha fet 9 consultes, la qual cosa representa menys de 2 actuacions per cada 1.000 habitants, una xifra significativament inferior a la de la mitjana de Catalunya. L'Administració pública i tributs són el principal motiu de queixa de la població de Cervera. Pel que fa a altres àrees, també predominen les queixes i consultes en matèria de serveis socials i consum.

A continuació, s'inclouen les dades sociodemogràfiques de les persones del municipi que han presentat queixa o consulta. L'any 2023, 13 persones residents a Cervera s'han adreçat al Síndic de Greuges. Pel que fa al lloc de naixement, malgrat que el 25 % de la població de Cervera ha nascut fora de l'Estat espanyol, cap de les persones que s'han adreçat al Síndic formen part d'aquest col·lectiu.

En segon lloc, l'informe presenta les queixes i actuacions d'ofici vinculades a l'Ajuntament. Enguany, s'ha detectat 1 actuació irregular de l'Ajuntament de Cervera, que s'ha resolt després de la intervenció del Síndic de Greuges sense necessitat d'emetre una resolució. En l'informe s'inclou un resum d'aquesta actuació.

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 (79,3 dies hàbils) en donar resposta als tràmits requerits.

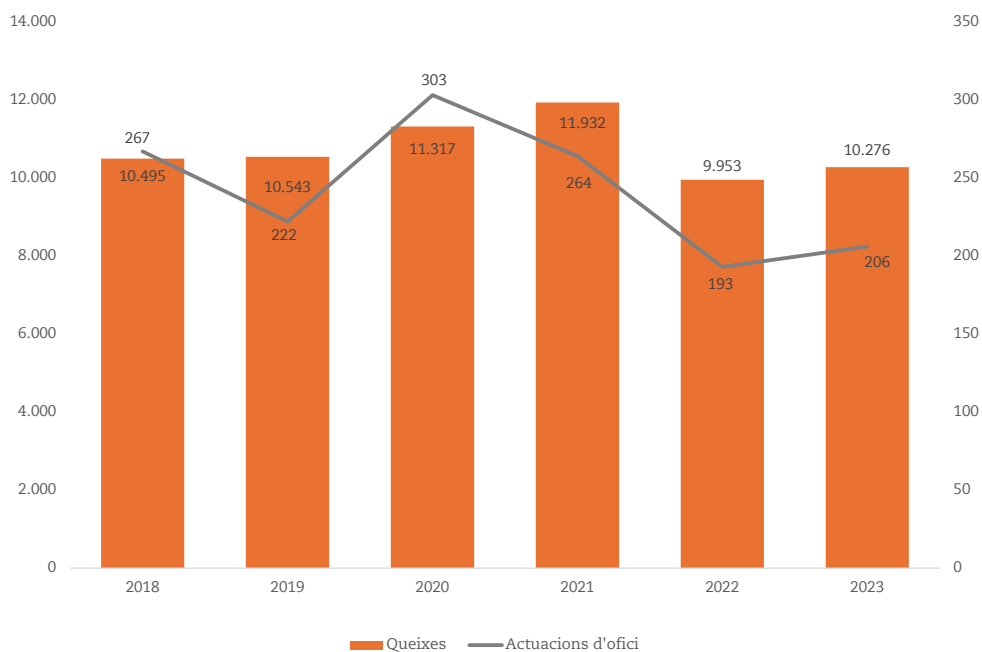
L'any 2023, l'oficina itinerant del Síndic de Greuges ha fet dos desplaçaments a Cervera, on s'han recollit un total de 3 queixes i 9 consultes.

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.

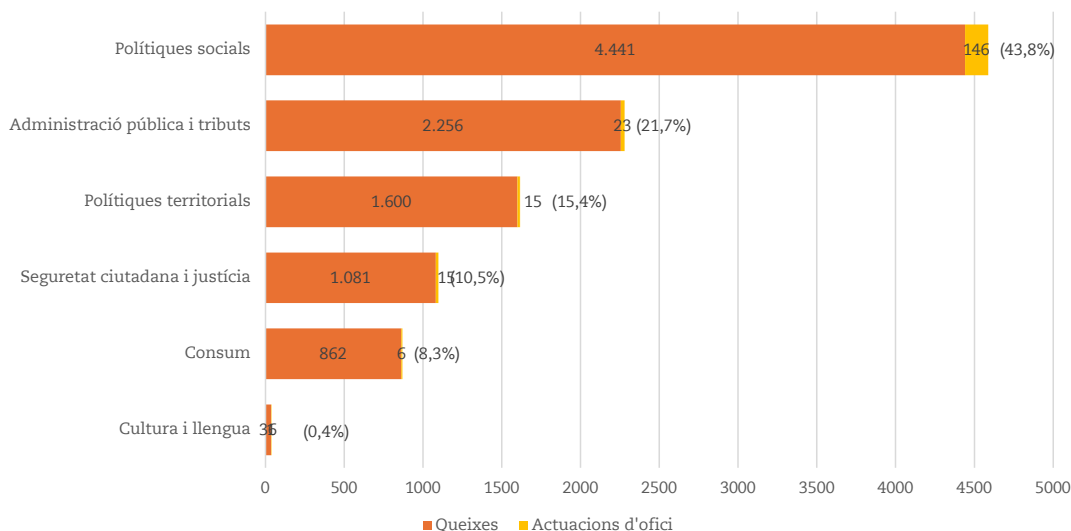
Evolució de les queixes i actuacions d'ofici del Síndic de Greuges (2018-2023)



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.

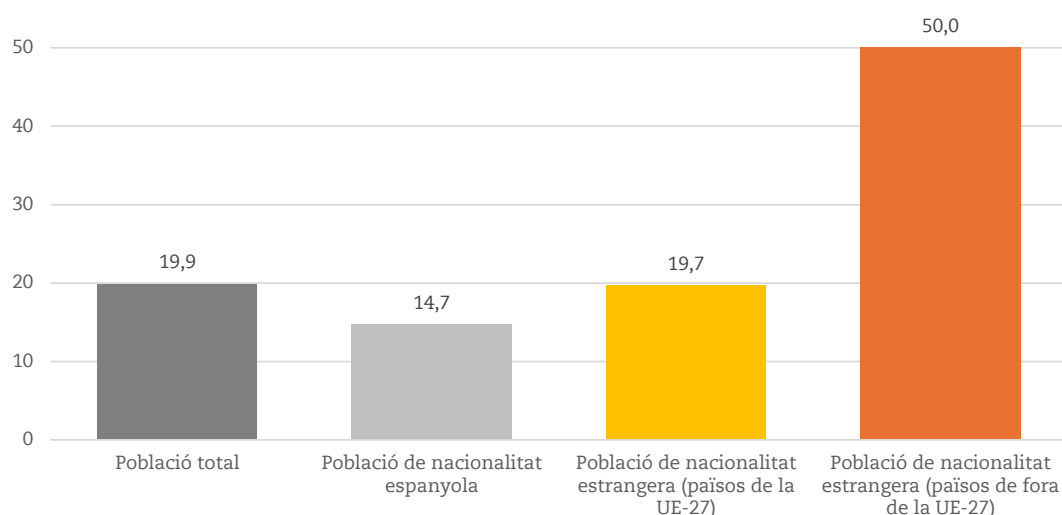
En segon lloc, destaca el fet migratori i el repte de la cohesió social. Una part molt significativa d'aquest creixement poblacional ha estat protagonitzat per persones d'origen migrant procedents de l'estranger (el 71,2 % del total). De fet, avui, el 16,3 % de la població catalana té nacionalitat estrangera.

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.

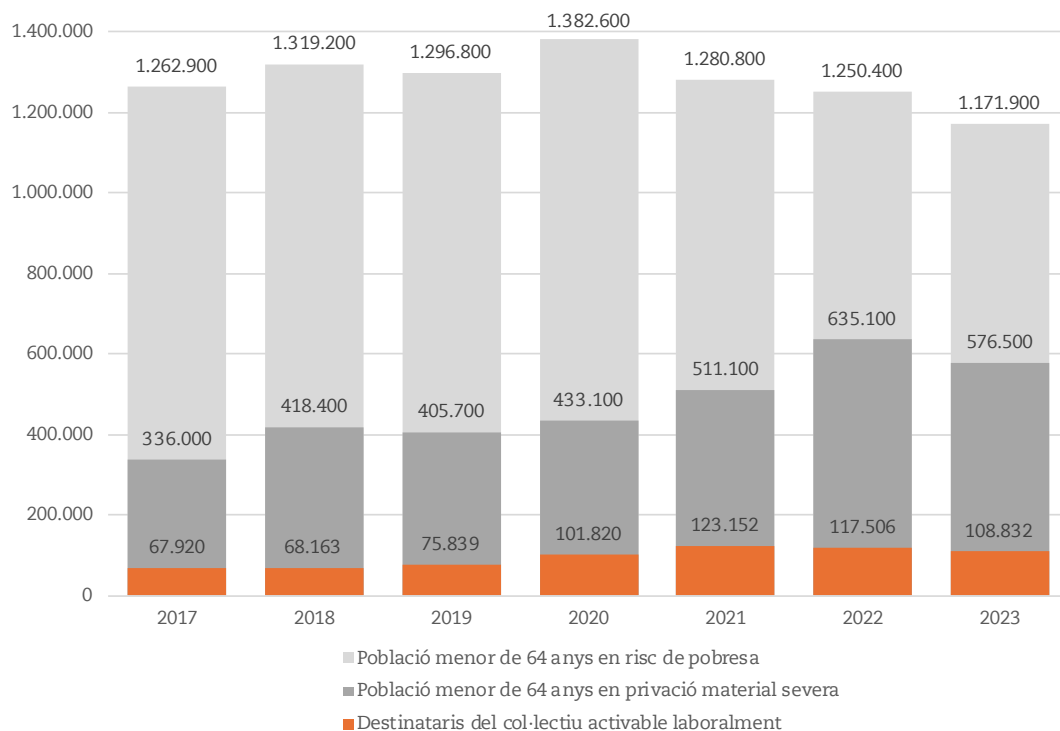
En l'àmbit de la justícia, la demora judicial, que ha augmentat al llarg de la darrera dècada per la saturació del sistema de justícia, és un factor de victimització secundària i afecta negativament l'eficiència i l'efectivitat de la tutela judicial.

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

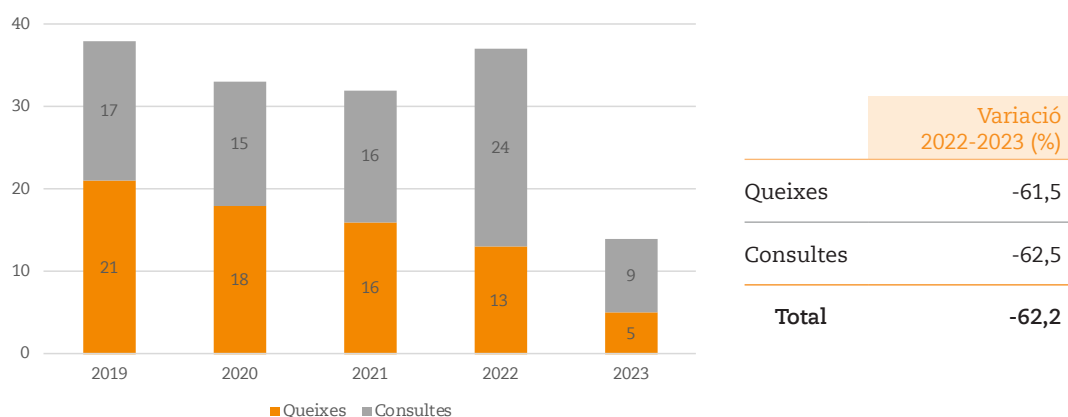
III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES A CERVERA

a) Queixes i consultes presentades per residents del municipi

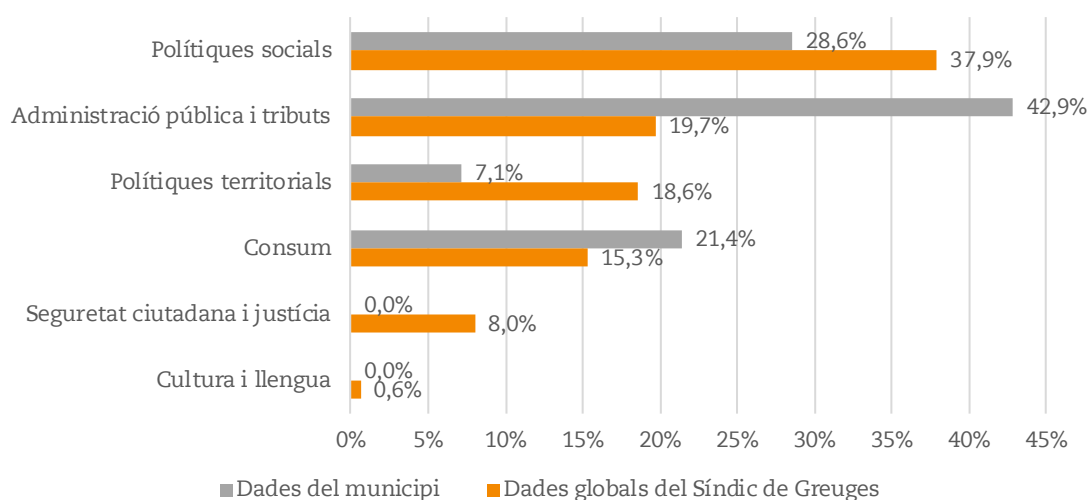
a.1) Queixes i consultes presentades per residents del municipi

	Dades del municipi			Dades globals del Síndic de Greuges		
	N	%	Actuacions per cada 1.000 habitants (%)	N	%	Actuacions per cada 1.000 habitants (%)
Queixes	5	35,7	0,5	10.276	47,3	1,3
Consultes	9	64,3	1,0	11.456	52,7	1,4
Total	14	100,0	1,5	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

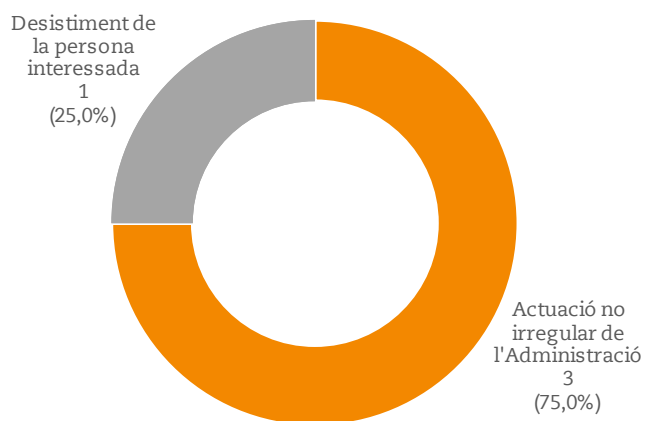


a.4) Queixes i consultes iniciades per matèria

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	1	20,0	3	33,3	4	28,6
Educació	1	20,0	-	-	1	7,1
Habitatge	-	-	1	11,1	1	7,1
Igualtat i no-discriminació	-	-	-	-	-	-
Infància i adolescència	-	-	-	-	-	-
Migracions	-	-	-	-	-	-
Salut	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	-	-	2	22,2	2	14,3
Relacions laborals i pensions	-	-	-	-	-	-
Administració pública i tributs	4	80,0	2	22,2	6	42,9
Administració pública i drets	3	60,0	1	11,1	4	28,6
Tributs	1	20,0	1	11,1	2	14,3
Polítiques territorials	-	-	1	11,1	1	7,1
Medi ambient	-	-	-	-	-	-
Mobilitat i transports	-	-	-	-	-	-
Urbanisme	-	-	1	11,1	1	7,1
Consum	-	-	3	33,3	3	21,4
Seguretat ciutadana i justícia	-	-	-	-	-	-
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-
Total	5	100,0	9	100,0	14	100,0

a.5) 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	-	-	3.956	41,1
Actuació no irregular de l'Administració	3	75,0	3.457	35,9
Desistiment de la persona interessada	1	25,0	1.285	13,4
Queixes no admeses	-	-	780	8,1
Trasllat de la queixa a altres institucions	-	-	140	1,5
Total	4	100,0	9.618	100,0

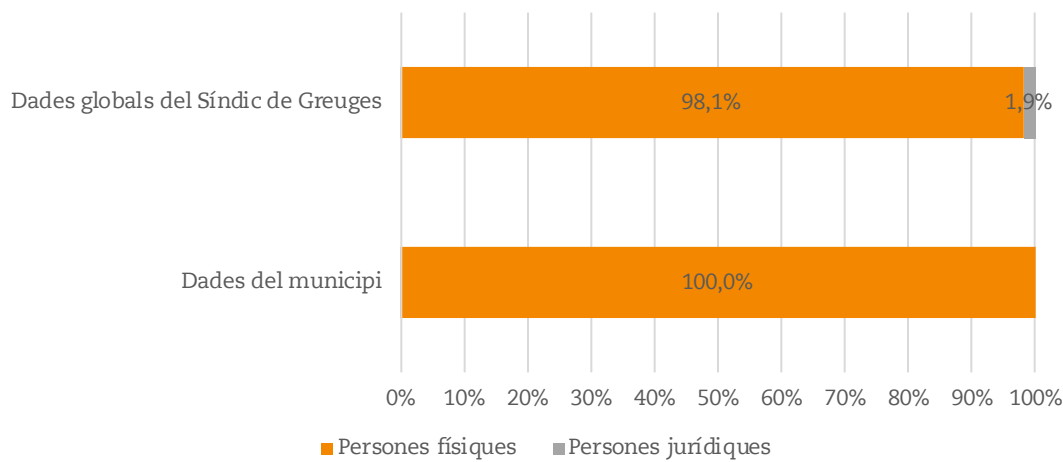


a.6) Dades sociodemogràfiques de les persones del municipi que han presentat queixa o consulta

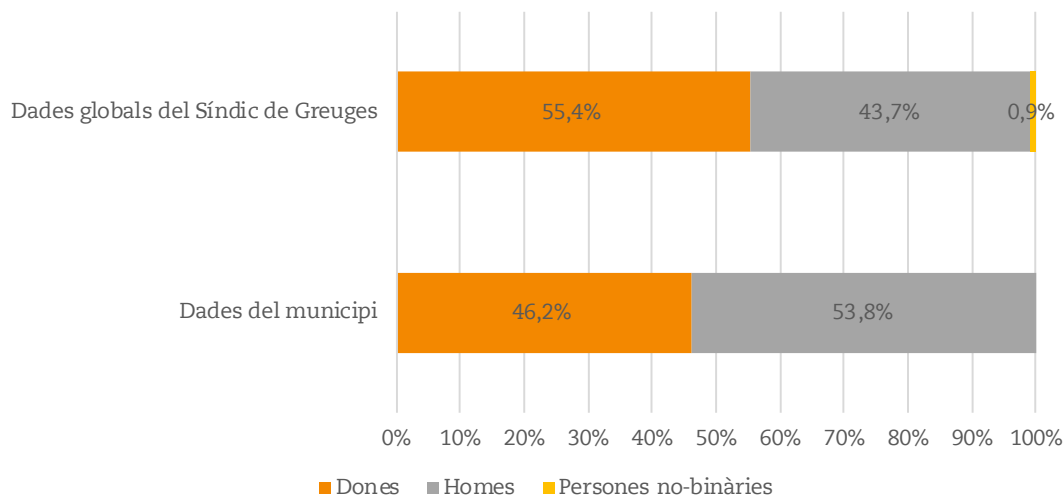
► Persones del municipi que han presentat queixa o consulta

	N
Persones físiques	13
Dones	6
Homes	7
Persones no-binàries	-
Persones jurídiques	-
Total	13

Tipologia de persones que han presentat queixa o consulta



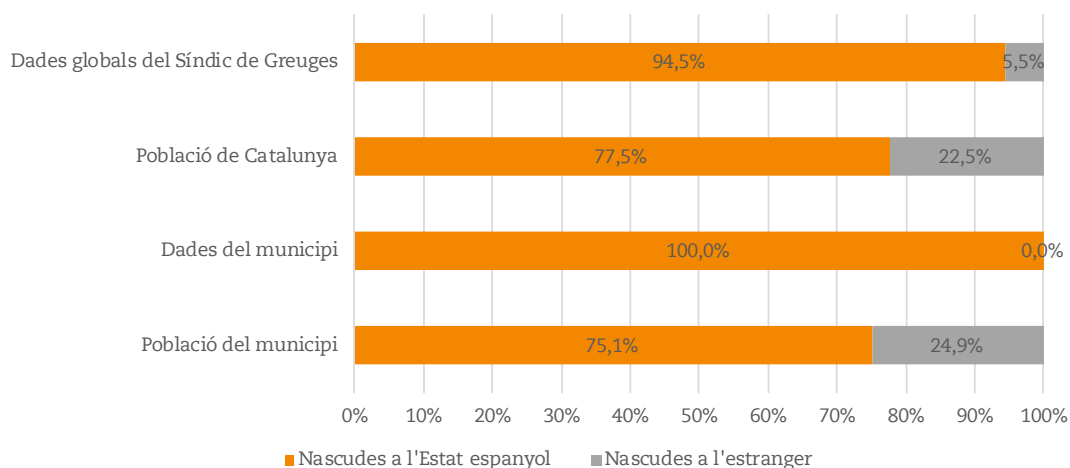
Gènere de les persones que han presentat queixa o consulta



► Queixes i consultes procedents del municipi per gènere i matèria

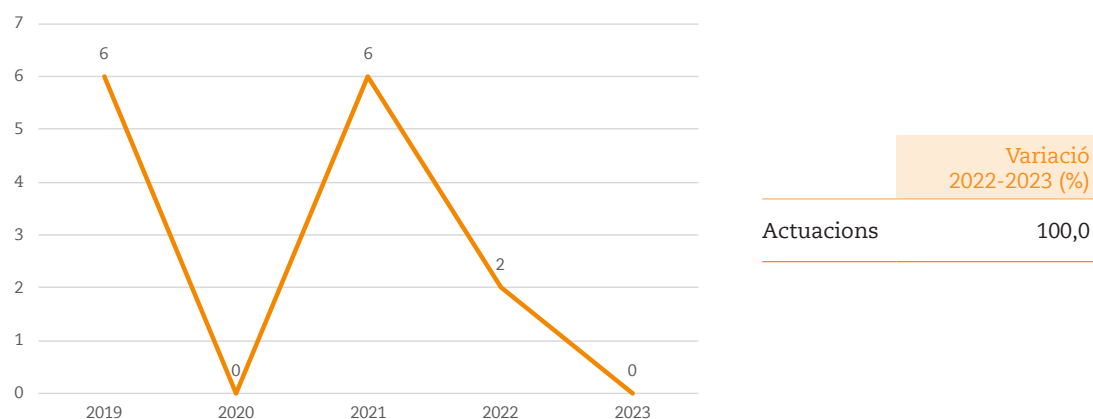
	Dones		Homes		Persones no-binàries		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	1	16,7	3	37,5	-	-	4	28,6
Educació	-	-	1	12,5	-	-	1	7,1
Habitatge	1	16,7	-	-	-	-	1	7,1
Igualtat i no-discriminació	-	-	-	-	-	-	-	-
Infància i adolescència	-	-	-	-	-	-	-	-
Migracions	-	-	-	-	-	-	-	-
Salut	-	-	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	-	-	2	25,0	-	-	2	14,3
Relacions laborals i pensions	-	-	-	-	-	-	-	-
Administració pública i tributs	3	50,0	3	37,5	-	-	6	42,9
Administració pública i drets	2	33,3	2	25,0	-	-	4	28,6
Tributs	1	16,7	1	12,5	-	-	2	14,3
Polítiques territorials	-	-	1	12,5	-	-	1	7,1
Medi ambient	-	-	-	-	-	-	-	-
Mobilitat i transports	-	-	-	-	-	-	-	-
Urbanisme	-	-	1	12,5	-	-	1	7,1
Consum	2	33,3	1	12,5	-	-	3	21,4
Seguretat ciutadana i justícia	-	-	-	-	-	-	-	-
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	6	100,0	8	100,0	-	-	14	100,0

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



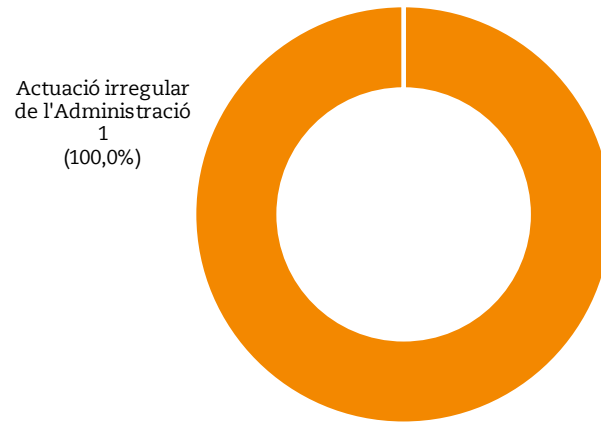
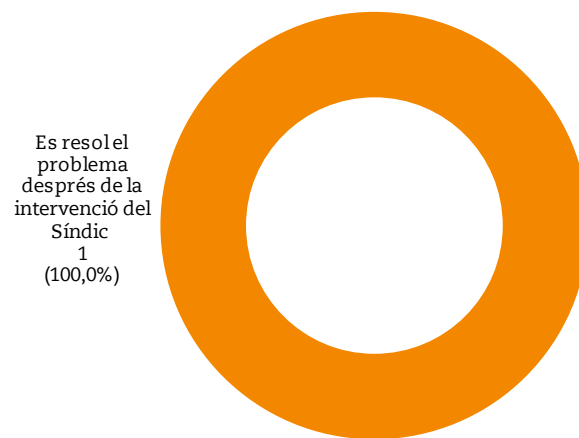
b) Queixes i actuacions d'ofici vinculades a l'Ajuntament

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



b.2) Evolució de les actuacions iniciades amb l'Ajuntament per matèria

	2019		2020		2021		2022		2023	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	-	-	-	-	1	16,7	-	-	-	-
Educació	-	-	-	-	1	16,7	-	-	-	-
Habitatge	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Igualtat i no-discriminació	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infància i adolescència	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Migracions	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Salut	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Relacions laborals i pensions	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Administració pública i tributs	3	50,0	-	-	5	83,3	1	50,0	-	-
Administració pública i drets	-	-	-	-	5	83,3	1	50,0	-	-
Tributs	3	50,0	-	-	-	-	-	-	-	-
Polítiques territorials	1	16,7	-	-	-	-	1	50,0	-	-
Medi ambient	1	16,7	-	-	-	-	-	-	-	-
Mobilitat i transports	-	-	-	-	-	-	1	50,0	-	-
Consum	1	16,7	-	-	-	-	-	-	-	-
Seguretat ciutadana i justícia	1	16,7	-	-	-	-	-	-	-	-
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	6	100,0	-	-	6	100,0	2	100,0	-	-

b.3) Finalització de les actuacions tramitades amb l'Ajuntament el 2023**b.4) Acceptació de la resolució en les actuacions tramitades amb l'Ajuntament el 2023**

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

Q-06685/2021

Disconformitat amb l'incompliment del Conveni col·lectiu del personal de la Paeria de Cervera pel que fa a les retribucions de la Policia Local

Ajuntament de Cervera

Objecte

El promotor de la queixa manifesta que ha demanat a l'Ajuntament que s'apliqui l'annex II del Conveni col·lectiu del personal de la Paeria de Cervera, però que no ha rebut resposta. Les seves principals demandes són: que tots els membres de la categoria d'agent cobrin el mateix (actualment, hi ha tres sous diferents) i que s'equipari aquesta categoria a la categoria d'agent, nivell 1, dels Mossos d'Esquadra.

Tancament

L'Ajuntament ha dut a terme un procés de negociació que ha conclòs amb diverses modificacions retributives i amb la ferma voluntat de prosseguir la negociació per pactar la forma d'arribar a la plena equiparació retributiva amb la policia de la Generalitat.

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	39,3	37,2	79,3	113,2
Síndic de Greuges	24,3	20	35,5	77,5
Persona interessada	7,4	-	-	-

b) Mitjà utilitzat per adreçar-se a la institució

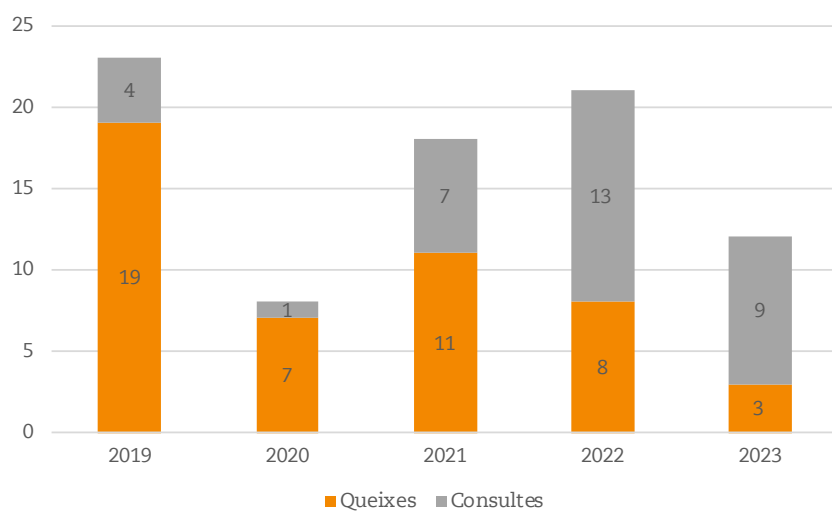
	N
Correu electrònic	1
Formulari web	4
Total	5

c) Desplaçaments al municipi l'any 2023

Data	Queixes	Consultes	Total
12/7/2023	3	5	8
25/1/2023	-	4	4

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

	2019	2020	2021	2022	2023
Queixes	19	7	11	8	3
Consultes	4	1	7	13	9
Total	23	8	18	21	12



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

