



INFORME DE SANT QUIRZE 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 SANT QUIRZE 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.....	25
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 Sant Quirze del Vallès disposa d'un conveni de col·laboració amb el Síndic de Greuges des del 8 de setembre de 2011.

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 Sant Quirze del Vallès ha presentat 26 queixes i ha fet 48 consultes, la qual cosa representa quasi 4 actuacions per cada 1.000 habitants, una xifra significativament 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 Sant Quirze del Vallès. En aquesta àrea destaquen, especialment, les queixes i consultes en matèria d'infància i adolescència, i serveis socials. 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 50 % s'han tramitat amb departaments de la Generalitat; el 33 %, amb l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès; el 4 %, amb empreses que presten serveis d'interès general, i la resta amb altres administracions locals.

En 13 de les queixes tramitades s'ha detectat una actuació irregular de l'Administració: 6 d'aquests casos s'han resolt amb la intervenció del Síndic de Greuges sense necessitat d'emetre una resolució, i en 6 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 2 persones jurídiques i 57 persones físiques residents a Sant Quirze del Vallès. D'aquestes persones físiques, el 60 % són dones. Pel que fa al lloc de naixement, malgrat que el 9 % de la població de Quirze del Vallès ha nascut fora de l'Estat espanyol, només el 5 % de les persones que s'han adreçat al Síndic formen part d'aquest col·lectiu.

En matèria de polítiques socials, el 71 % 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 10 actuacions en què l'administració afectada és l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès. Destaquen les queixes en matèria de polítiques territorials.

En relació amb les queixes tramitades l'any 2023, s'han detectat 10 actuacions irregulars de l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès: 3 actuacions s'han resolt després de la intervenció del Síndic de Greuges sense necessitat d'emetre una resolució, i en 7 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 (49,1 dies hàbils) en donar resposta als tràmits requerits.

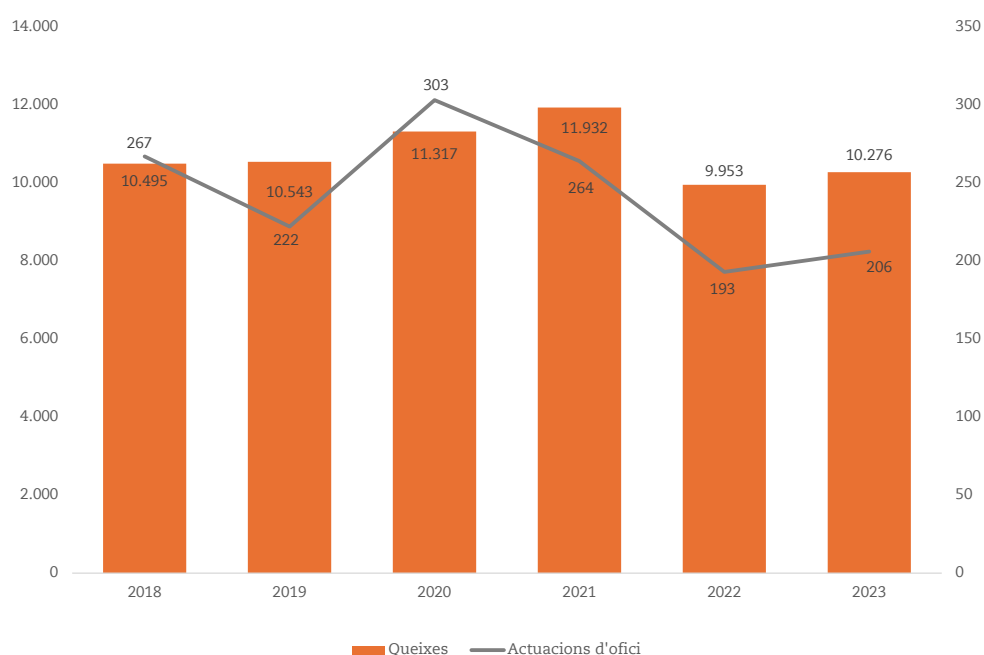
L'any 2023, l'oficina itinerant del Síndic de Greuges ha fet un desplaçament a Sant Quirze del Vallès, on s'han recollit un total de 4 queixes i 20 consultes.

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.

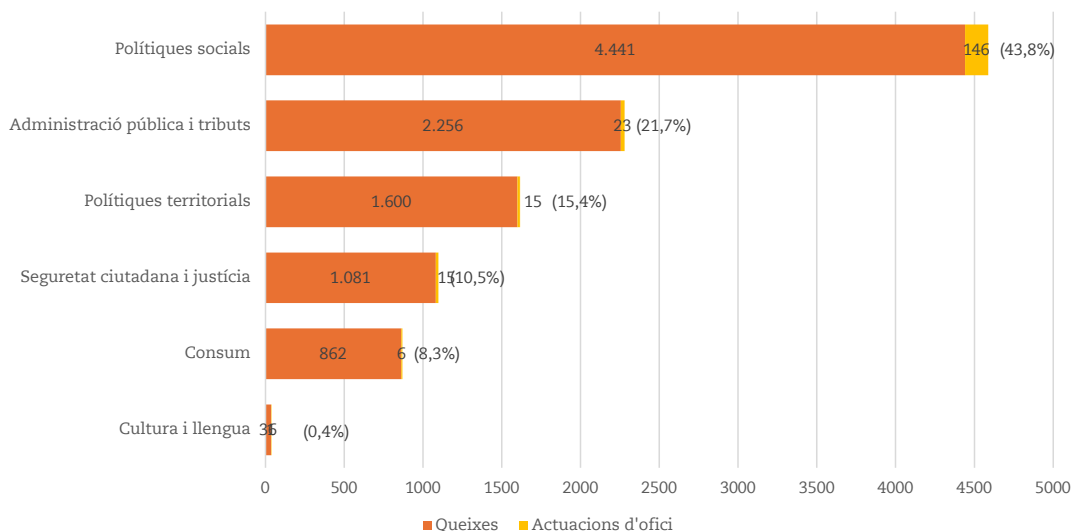
Evolució de les queixes i actuacions d'ofici del Síndic de Greuges (2018-2023)



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.

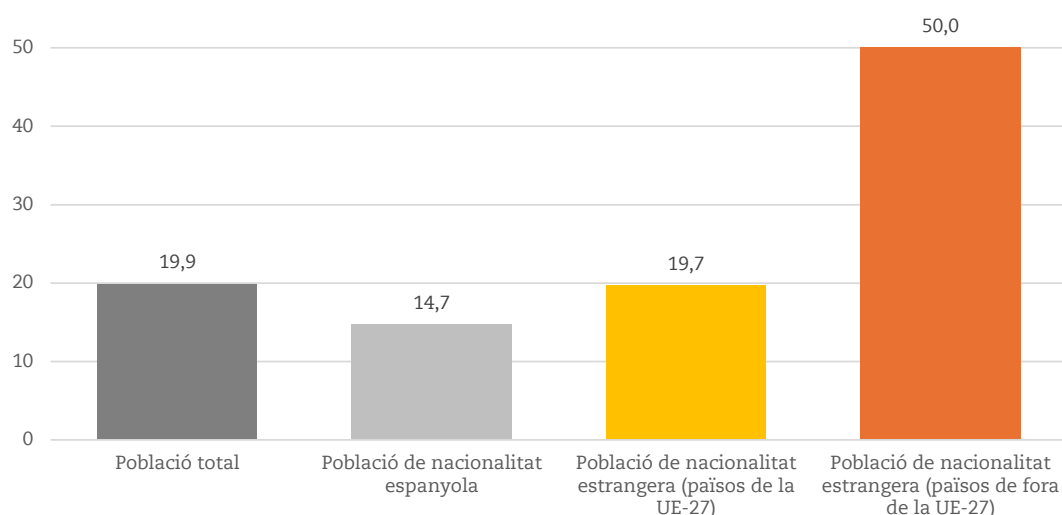
En segon lloc, destaca el fet migratori i el repte de la cohesió social. Una part molt significativa d'aquest creixement poblacional ha estat protagonitzat per persones d'origen migrant procedents de l'estranger (el 71,2 % del total). De fet, avui, el 16,3 % de la població catalana té nacionalitat estrangera.

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.

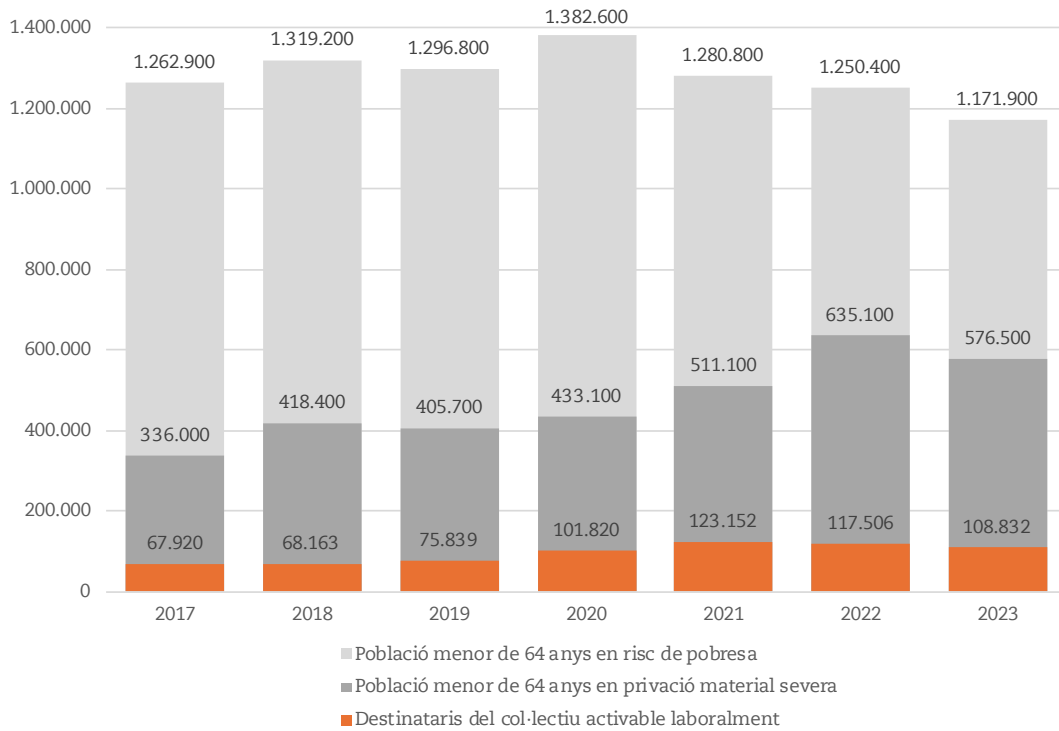
En l'àmbit de la justícia, la demora judicial, que ha augmentat al llarg de la darrera dècada per la saturació del sistema de justícia, és un factor de victimització secundària i afecta negativament l'eficiència i l'efectivitat de la tutela judicial.

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

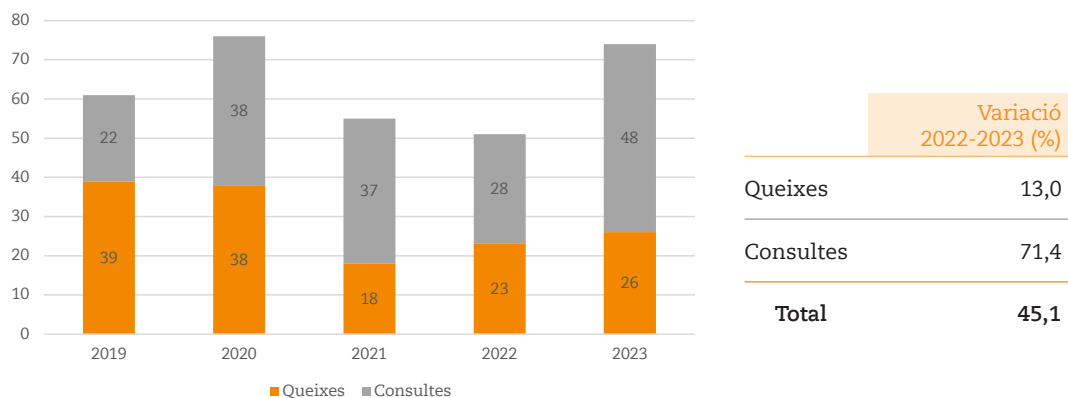
III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES A SANT QUIRZE DEL VALLÈS

a) Queixes i consultes presentades per residents del municipi

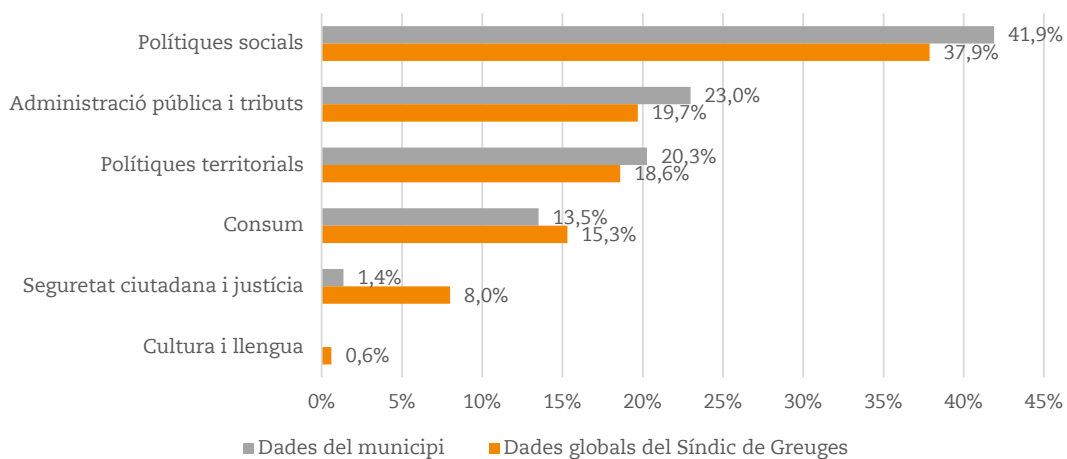
a.1) Queixes i consultes presentades per residents del municipi

	Dades del municipi			Dades globals del Síndic de Greuges		
	N	%	Actuacions per cada 1.000 habitants (‰)	N	%	Actuacions per cada 1.000 habitants (‰)
Queixes	26	35,1	1,3	10.276	47,3	1,3
Consultes	48	64,9	2,4	11.456	52,7	1,4
Total	74	100,0	3,7	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

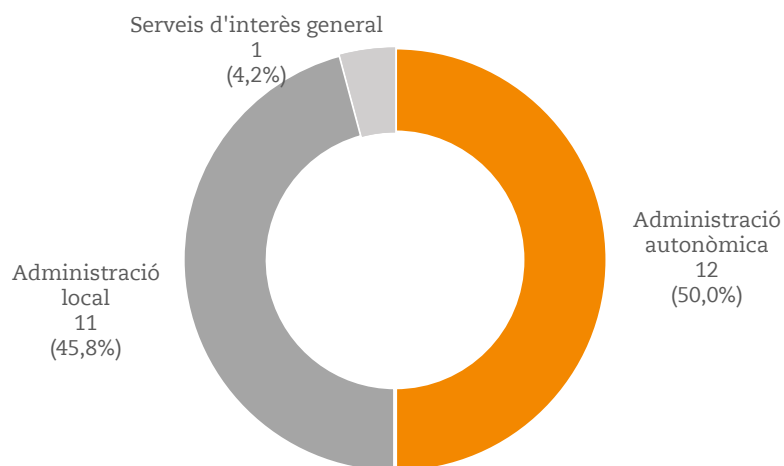


a.4) Queixes i consultes iniciades per matèria

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	10	38,5	21	43,8	31	41,9
Educació	2	7,7	2	4,2	4	5,4
Habitatge	-	-	3	6,3	3	4,1
Igualtat i no-discriminació	1	3,8	-	-	1	1,4
Infància i adolescència	3	11,5	5	10,4	8	10,8
Migracions	-	-	-	-	-	-
Salut	1	3,8	4	8,3	5	6,8
Serveis socials	3	11,5	5	10,4	8	10,8
Relacions laborals i pensions	-	-	2	4,2	2	2,7
Administració pública i tributs	7	26,9	10	20,8	17	23,0
Administració pública i drets	6	23,1	8	16,7	14	18,9
Tributs	1	3,8	2	4,2	3	4,1
Polítiques territorials	6	23,1	9	18,8	15	20,3
Medi ambient	4	15,4	5	10,4	9	12,2
Mobilitat i transports	1	3,8	1	2,1	2	2,7
Urbanisme	1	3,8	3	6,3	4	5,4
Consum	3	11,5	7	14,6	10	13,5
Seguretat ciutadana i justícia	-	-	1	2,1	1	1,4
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-
Total	26	100,0	48	100,0	74	100,0

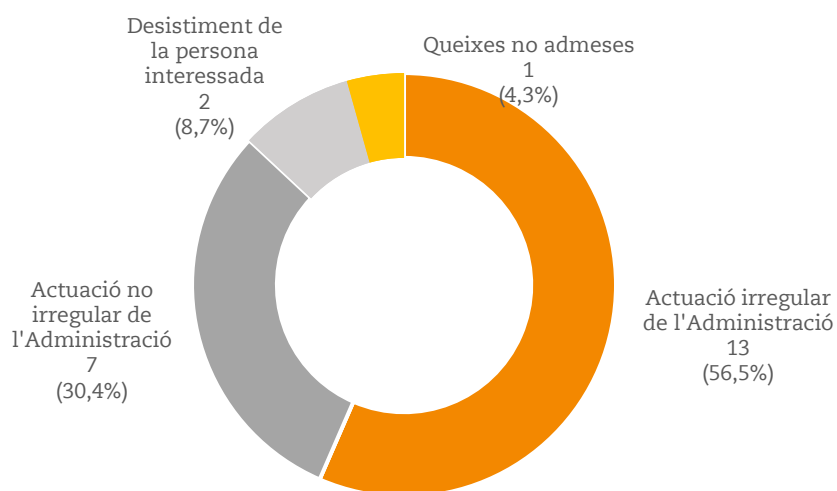
a.5) Administracions amb les quals s'han tramitat les queixes presentades per residents del municipi

	N	%
Administració autonòmica	12	50,0
Departament d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural	2	8,3
Departament d'Educació	3	12,5
Departament d'Igualtat i Feminismes	1	4,2
Departament de Drets Socials	3	12,5
Departament de la Presidència	1	4,2
Departament de Salut	2	8,3
Administració local	11	45,8
Ajuntament d'Esplugues de Llobregat	1	4,2
Ajuntament de Sant Quirze del Vallès	8	33,3
Ajuntament de Terrassa	1	4,2
Diputació de Barcelona	1	4,2
Serveis d'interès general	1	4,2
ENDESA	1	4,2
Total	24	100,0



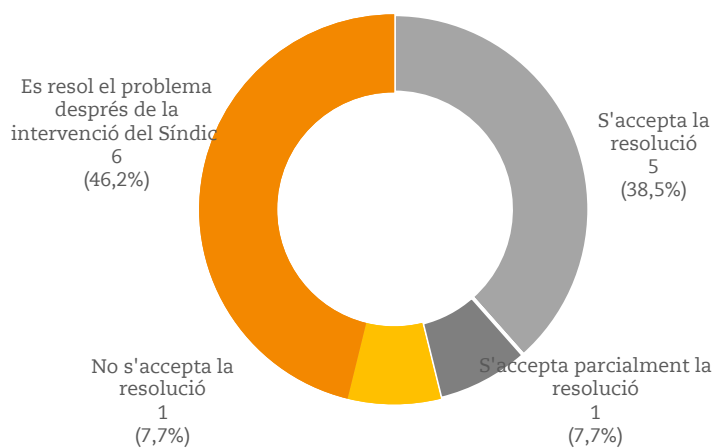
a.6) Finalització de les queixes presentades per residents del municipi

	Dades del municipi		Dades globals del Síndic de Greuges	
	N	%	N	%
Actuació irregular de l'Administració	13	56,5	3.956	41,1
Actuació no irregular de l'Administració	7	30,4	3.457	35,9
Desistiment de la persona interessada	2	8,7	1.285	13,4
Queixes no admeses	1	4,3	780	8,1
Trasllat de la queixa a altres institucions	-	-	140	1,5
Total	23	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	38,5	1.004	25,4
S'accepta parcialment la resolució	1	7,7	469	11,9
No s'accepta la resolució	1	7,7	75	1,9
Es resol el problema després de la intervenció del Síndic de Greuges	6	46,2	2.408	60,9
Total	13	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

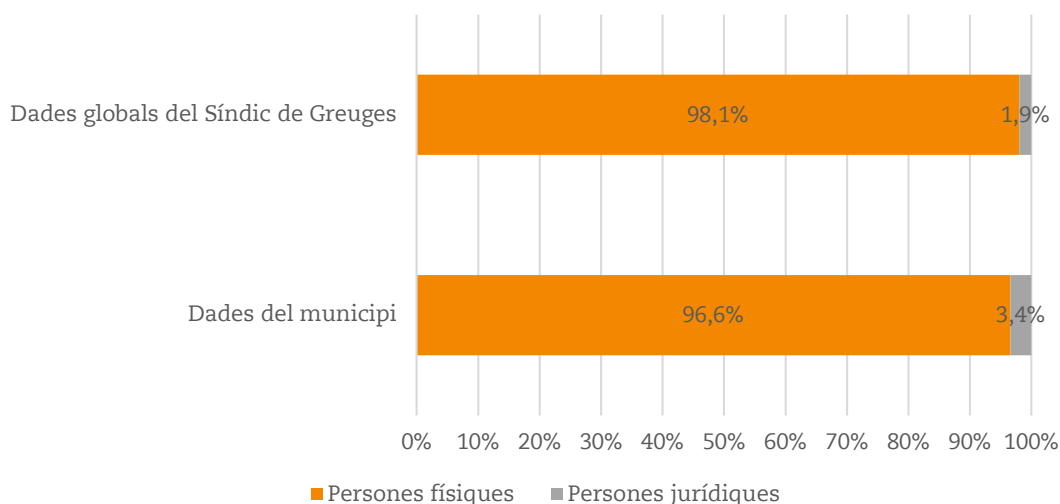
	Dades del municipi	
	N	%
Canvi en els protocols	1	14,3
Increment de la cobertura / Increment de l'oferta	1	14,3
Increment de mesures d'inspecció i control	1	14,3
Millora de la qualitat de la intervenció	2	28,6
Resolució de procediments administratius	2	28,6
Total	7	100,0

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

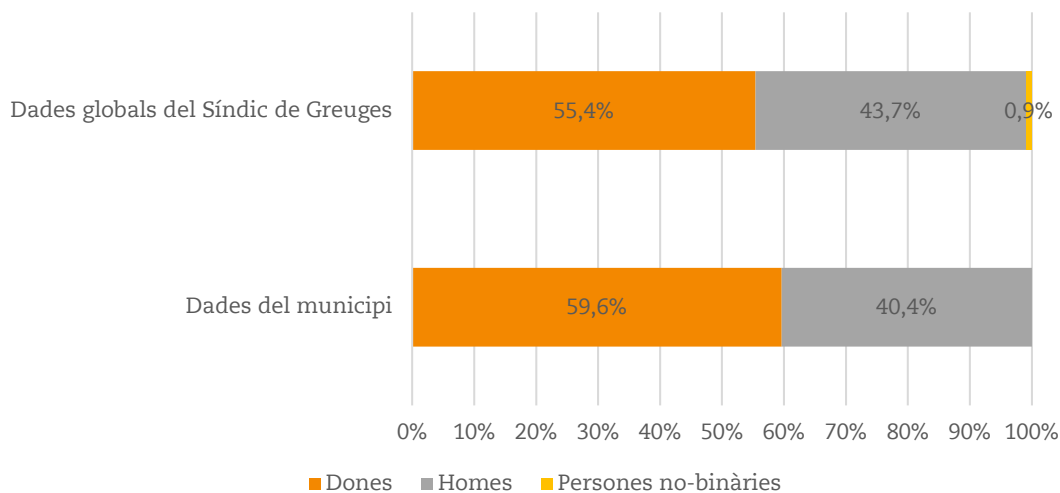
► Persones del municipi que han presentat queixa o consulta

	N
Persones físiques	57
Dones	34
Homes	23
Persones no-binàries	0
Persones jurídiques	2
Total	59

Tipologia de persones que han presentat queixa o consulta



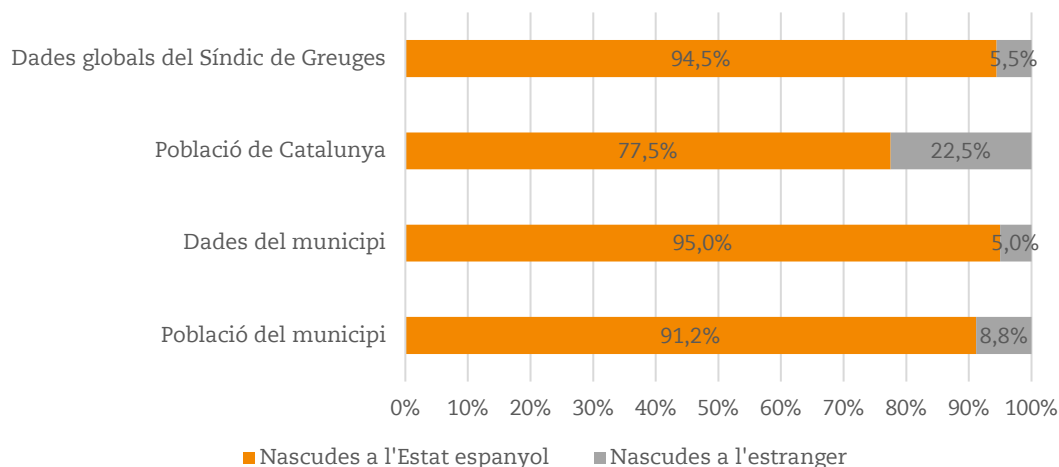
Gènere de les persones que han presentat queixa o consulta



► Queixes i consultes procedents del municipi per gènere i matèria

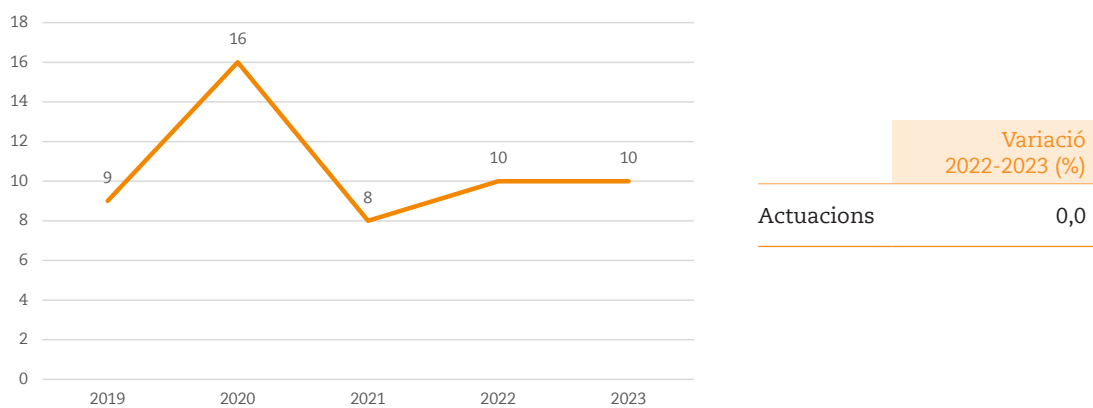
	Dones		Homes		Persones no-binàries		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	22	52,4	9	30,0	-	-	31	43,1
Educació	1	2,4	3	10,0	-	-	4	5,6
Habitatge	3	7,1	-	-	-	-	3	4,2
Igualtat i no-discriminació	1	2,4	-	-	-	-	1	1,4
Infància i adolescència	5	11,9	3	10,0	-	-	8	11,1
Migracions	-	-	-	-	-	-	-	-
Salut	5	11,9	-	-	-	-	5	6,9
Serveis socials	6	14,3	2	6,7	-	-	8	11,1
Relacions laborals i pensions	1	2,4	1	3,3	-	-	2	2,8
Administració pública i tributs	10	23,8	7	23,3	-	-	17	23,6
Administració pública i drets	9	21,4	5	16,7	-	-	14	19,4
Tributs	1	2,4	2	6,7	-	-	3	4,2
Polítiques territorials	7	16,7	8	26,7	-	-	15	20,8
Medi ambient	3	7,1	6	20,0	-	-	9	12,5
Mobilitat i transports	1	2,4	1	3,3	-	-	2	2,8
Urbanisme	3	7,1	1	3,3	-	-	4	5,6
Consum	3	7,1	5	16,7	-	-	8	11,1
Seguretat ciutadana i justícia	-	-	1	3,3	-	-	1	1,4
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	42	100,0	30	100,0	-	-	72	100,0

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

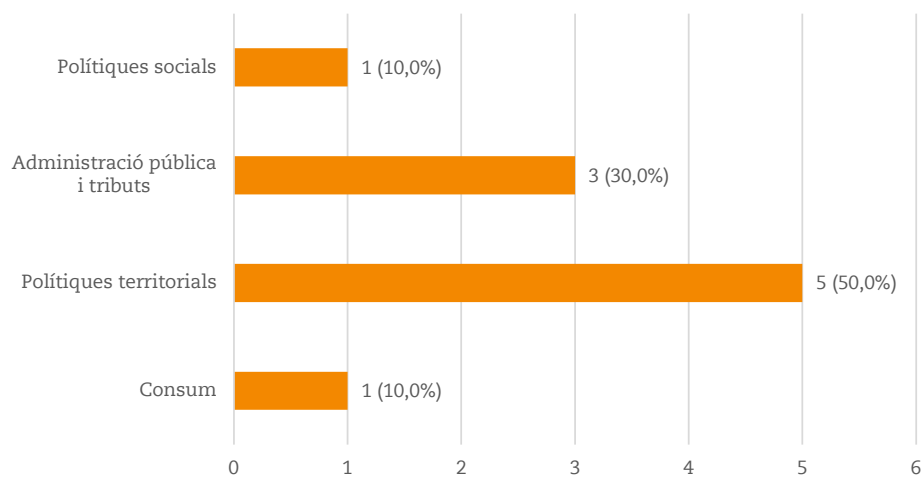


b) Queixes i actuacions d'ofici vinculades a l'Ajuntament

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



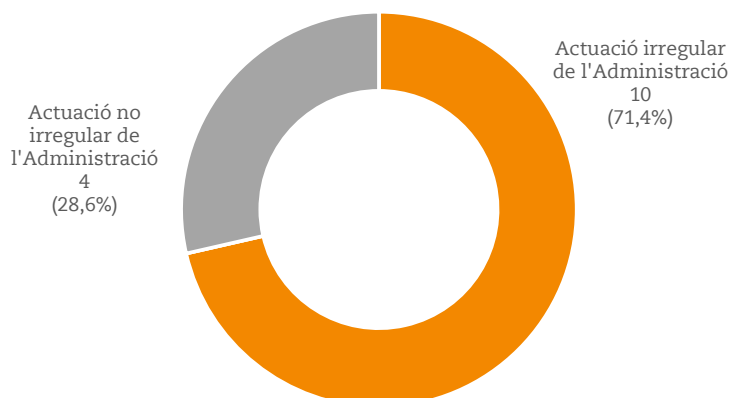
b.2) Actuacions iniciades amb l'Ajuntament per grans matèries



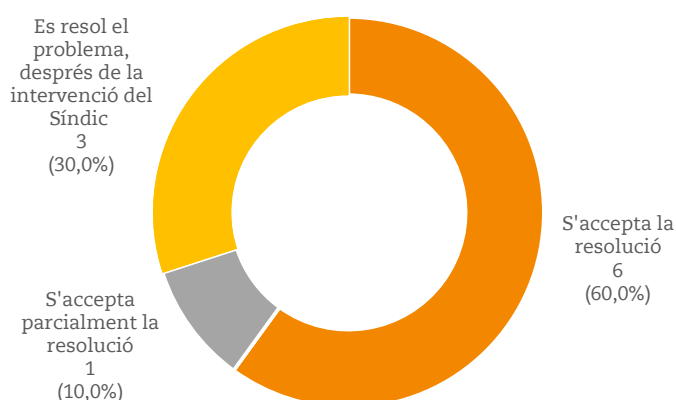
b.3) Evolució de les actuacions iniciades amb l'Ajuntament per matèria

	2019		2020		2021		2022		2023	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	2	22,2	1	6,3	1	12,5	1	10,0	1	10,0
Educació	1	11,1	1	6,3	-	-	1	10,0	-	-
Habitatge	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Igualtat i no-discriminació	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infància i adolescència	-	-	-	-	-	-	-	-	1	10,0
Migracions	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Salut	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	1	11,1	-	-	1	12,5	-	-	-	-
Relacions laborals i pensions	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Administració pública i tributs	2	22,2	8	50,0	3	37,5	3	30,0	3	30,0
Administració pública i drets	2	22,2	4	25,0	3	37,5	2	20,0	1	10,0
Tributs	-	-	4	25,0	-	-	1	10,0	2	20,0
Polítiques territorials	3	33,3	6	37,5	4	50,0	6	60,0	5	50,0
Medi ambient	3	33,3	4	25,0	3	37,5	4	40,0	3	30,0
Mobilitat i transports	-	-	2	12,5	1	12,5	2	20,0	2	20,0
Consum	-	-	-	-	-	-	-	-	1	10,0
Seguretat ciutadana i justícia	2	22,2	1	6,3	-	-	-	-	-	-
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	9	100,0	16	100,0	8	100,0	10	100,0	10	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

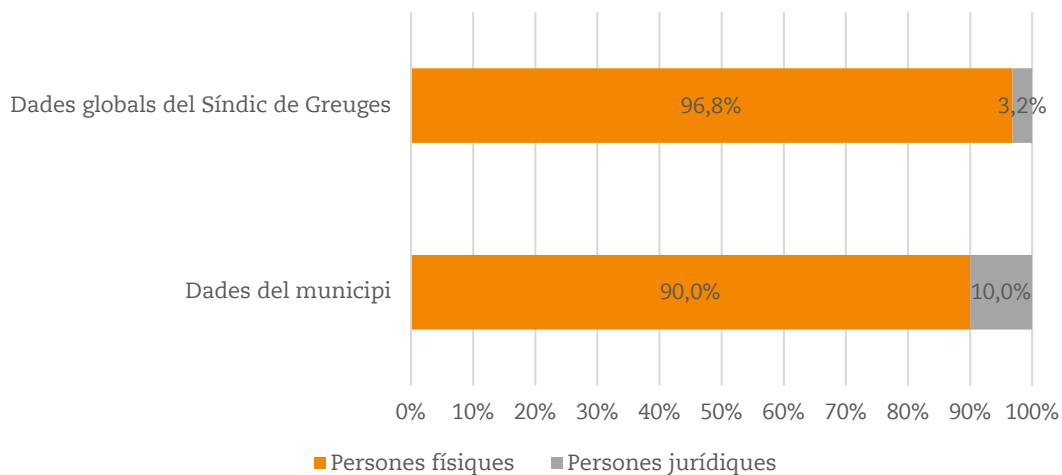
	N	%
Increment de mesures d'inspecció i control	1	33,3
Millora de la qualitat de la intervenció	1	33,3
Resolució de procediments administratius	1	33,3
Total	3	100,0

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

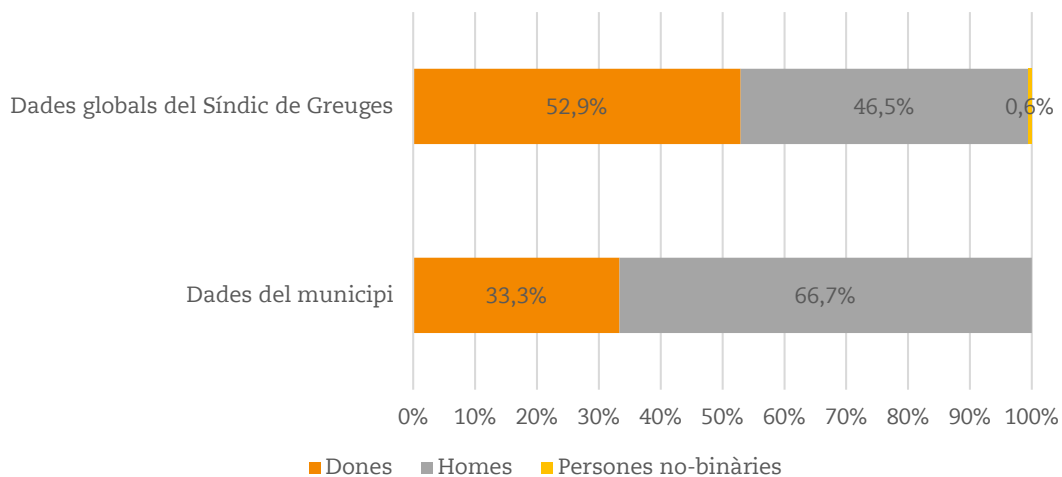
▶ Persones que han presentat queixa vinculada a l'Ajuntament

	N
Persones físiques	9
Dones	3
Homes	6
Persones no-binàries	-
Persones jurídiques	1
Total	10

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	11,1
Educació	-	-	-	-	-	-	-	-
Habitatge	-	-	-	-	-	-	-	-
Igualtat i no-discriminació	-	-	-	-	-	-	-	-
Infància i adolescència	-	-	1	16,7	-	-	1	11,1
Migracions	-	-	-	-	-	-	-	-
Salut	-	-	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	-	-	-	-	-	-	-	-
Relacions laborals i pensions	-	-	-	-	-	-	-	-
Administració pública i tributs	1	33,3	2	33,3	-	-	3	33,3
Administració pública i drets	-	-	1	16,7	-	-	1	11,1
Tributs	1	33,3	1	16,7	-	-	2	22,2
Polítiques territorials	2	66,7	3	50,0	-	-	5	55,6
Medi ambient	1	33,3	2	33,3	-	-	3	33,3
Mobilitat i transports	-	-	-	-	-	-	-	-
Urbanisme	1	33,3	1	16,7	-	-	2	22,2
Consum	-	-	-	-	-	-	-	-
Seguretat ciutadana i justícia	-	-	-	-	-	-	-	-
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	3	100,0	6	100,0	-	-	9	100,0

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

Q-09665/2021 **Manca de resposta de l'Ajuntament a una instància relativa a les molèsties ocasionades per tres gossos**

Ajuntament de Sant Quirze del Vallès

Objecte

La promotora de la queixa denuncia la manca de resposta de l'Ajuntament a una instància relativa a les molèsties ocasionades per tres gossos a Sant Quirze del Vallès. No ha rebut cap tipus de resposta de l'Ajuntament ni ha detectat mesures correctores.

Posició de l'Administració

Segons la informació de la Policia Local, s'ha requerit les persones responsables dels gossos perquè tinguin els animals en condicions i s'ha constatat que han deixat de bordar constantment.

Recomanacions

- ▶ Donar resposta a la instància de la promotora.

Tancament

L'Ajuntament comunica que després de la intervenció, la Policia Local només ha rebut dues queixes puntuals per lladrucs (agost de 2022, per petards). S'ha posat en contacte amb la promotora, que ja no té molèsties i que informa que ara els propietaris dels tres gossos en tenen un de raça potencialment perillosa. S'instruirà l'expedient disciplinari necessari per tenir l'animal en condicions i les actuacions es notificaran per escrit a la promotora.

Resolució acceptada i complerta

Q-04560/2022 Ocupació total de la vorera per una terrassa

Ajuntament de Sant Quirze del Vallès

Objecte

La persona interessada manifesta la seva disconformitat amb l'ocupació total d'una vorera per una terrassa, que impossibilita el pas de persones, especialment de les persones amb mobilitat reduïda o amb cotxets de criatures.

Posició de l'Administració

L'Oficina Municipal d'Informació al Consum i Mercats va autoritzar l'ocupació de la via pública amb taules i cadires més enllà de la façana de l'establiment de manera excepcional i mentre durés la pandèmia, sempre que la situació de la terrassa no impedís el pas dels vianants.

Recomanacions

- ▶ Fer de manera immediata una nova valoració de l'ocupació de la vorera i de l'espai públic tenint en compte la mobilitat dels vianants.
- ▶ Activar els mecanismes legals per garantir el compliment de la normativa reguladora de l'ocupació de les vies públiques i de la utilització del sòl.

Tancament

L'Ajuntament informa que s'ha iniciat l'expedient de trasllat de la terrassa perquè doni compliment a l'Ordenança municipal d'ocupació de les vies i espais públics, i perquè quedi lliure la vorera. Posteriorment, la persona interessada ha confirmat que ja s'ha retirat la terrassa.

Resolució acceptada i complerta

Q-04580/2022 Impossibilitat de fer el procés de preinscripció 2022/2023 en una escola bressol municipal de manera telemàtica, a diferència dels dos cursos anteriors

Ajuntament de Sant Quirze del Vallès

Objecte

El promotor de la queixa explica que el procés de preinscripció dels dos cursos anteriors s'ha pogut fer telemàticament però que el procés corresponent al curs 2022/2023 només s'ha donat opció de fer-lo de manera presencial.

Recomanacions

- ▶ Establir de cara al curs 2023/2024 la possibilitat de participar en el procés d'admissió a l'educació infantil de primer cicle a través d'un procediment de preinscripció telemàtic, d'acord amb el dret de les persones a relacionar-se electrònicament amb l'Administració.

Tancament

L'Ajuntament comunica que per al curs 2023/2024 s'ha previst fer tot el procés d'admissió a l'educació infantil de primer cicle als centres educatius públics de Sant Quirze del Vallès a través d'un procediment de preinscripció telemàtic, en els termes que estableix l'article 14 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. Hem comprovat a la web de l'Ajuntament que, efectivament, el procés es va poder fer en línia.

Resolució acceptada i complerta

Q-04583/2022 **Denegació per extemporaneïtat de la bonificació de la taxa pel servei de recollida d'escombraries per compostatge casolà**

Ajuntament de Sant Quirze del Vallès

Objecte

El promotor de la queixa manifesta la seva disconformitat amb la denegació de la sol·licitud de bonificació de la taxa pel servei de recollida d'escombraries per compostatge casolà. S'ha desestimat el recurs de reposició interposat perquè la sol·licitud presentada en data 24 d'abril de 2020 és extemporània.

Recomanacions

- ▶ Valorar la sol·licitud de bonificació efectuada per la persona interessada en el context d'estat d'alarma i la situació excepcional que es vivia.
- ▶ Flexibilitzar el criteri d'extemporaneïtat, tot estimant la sol·licitud de bonificació en cas que es compleixin la resta de requisits.

Tancament

L'Ajuntament respon i es ratifica en la resolució de desestimació de la sol·licitud, per considerar-la extemporània.

Resolució acceptada parcialment

Q-04585/2022 **Manca de resposta de l'Ajuntament sobre l'atorgament d'una subvenció a famílies amb fills matriculats al primer cicle d'educació infantil**

Ajuntament de Sant Quirze del Vallès

Objecte

El promotor de la queixa denuncia la manca de resposta a diversos escrits que va presentar a l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès en relació amb l'expedient d'atorgament d'una subvenció a famílies amb fills matriculats al primer cicle d'educació infantil.

Recomanacions

- ▶ Resoldre formalment la sol·licitud d'accés a l'expedient de referència. En cas que aquesta resolució exclogui part de la informació demanada, ho ha de fer de forma motivada i aquesta motivació ha de fer referència al cas concret de la informació demanada. Així mateix, cal indicar-hi les vies per impugnar la resolució, en cas de desacord.

Tancament

L'Ajuntament informa que ha resolt expressament la sol·licitud d'accés a informació del promotor i li ha facilitat accés parcial a la informació que demanava. La notificació assenyala també les vies per impugnar la resolució en cas de desacord.

Resolució acceptada i complerta

Q-00917/2023 **Manca de resposta de l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès a una petició d'informació sobre la resolució d'un expedient de disciplina urbanística**

Ajuntament de Sant Quirze del Vallès

Objecte

L'abril de 2021 la persona interessada va presentar una instància a l'Ajuntament mitjançant la qual denunciava la instal·lació d'una estructura metàl·lica de quatre o cinc metres enganxada a la paret mitgera que comparteix amb els seus veïns. L'Ajuntament va iniciar un expedient de disciplina urbanística. El juliol de 2022, va presentar una segona instància en què sol·licitava informació sobre l'expedient però, atesa la manca de resposta, el gener de 2023 va presentar una tercera instància en què reclamava ser informada de la resolució de l'expedient.

Tancament

L'Ajuntament informa que l'abril de 2022 es va resoldre el procediment de protecció de la legalitat urbanística i es van desestimar íntegrament les alegacions formulades per la propietat denunciada durant el tràmit d'audiència. El novembre de 2023 es va resoldre el recurs de reposició interposat per la propietat contra la resolució anterior (primer es va inadmetre per extemporaneïtat i de forma subsidiària es va desestimar íntegrament). Aquesta resolució esgota la via administrativa. La darrera resolució s'ha comunicat a la persona interessada.

Problema resolt arran de la intervenció del Síndic de Greuges

Q-04114/2023

Queixa relativa a l'accés gratuït dels infants tutelats acollits en famílies a diversos serveis

Ajuntament de Sant Quirze del Vallès

Departament de Drets Socials

Departament d'Educació

Objecte

Una família s'adreça a la institució per denunciar els problemes que tenen els infants tutelats acollits en famílies extenses o alienes per accedir a diversos serveis. Denuncien que, erròniament, es té en compte la capacitat econòmica de la família acollidora. Els menors acollits haurien de tenir dret a bonificacions o ajuts específics, sense tenir en compte la capacitat econòmica, perquè la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) n'és la tutora. Així es fomenta l'acolliment o el suport a l'acolliment.

Recomanacions

- ▶ Recordar que les famílies acollidores són els guardadors dels infants, però la DGAIA n'és la tutora. Els infants acollits en família o centre, d'acord amb les necessitats que presenten i pel fet de ser tutelats per l'Administració, han de tenir dret a bonificacions i ajuts específics, més enllà de la capacitat econòmica de la família acollidora i del municipi on viuen.
- ▶ Prendre mesures per fomentar l'acolliment d'infants tutelats en família aliena i reduir l'acolliment residencial.
- ▶ Regular les mesures de suport a l'acolliment familiar, tal com han fet altres comunitats autònomes.
- ▶ Garantir la consideració de l'accés gratuït a serveis escolars d'infants tutelats per la DGAIA, considerant-los NESE B, d'acord amb les seves necessitats de desavantatge social.

Tancament

L'Institut Català de l'Acolliment i l'Adopció (ICAA) indica que es va reunir amb el Departament d'Educació per tractar aquest tema. Enumera a continuació els avantatges dels menors tutelats en situació d'acolliment, que sempre es consideren alumnes amb NEE B.

Tenen, per exemple, assignació de plaça reservada amb caràcter prioritari i sense criteris de barem; un ajut econòmic per promoure i garantir l'accés i la participació en les activitats curriculars i en els serveis escolars (inclòs el material escolar i els llibres de text) en condicions d'equitat; en ajuts individuals de menjador, una nova reducció de 800 euros per determinar la renda familiar, i certes situacions familiars (família monoparental o infants en acolliment) fan obtenir el 100 % de l'ajut. S'impulsen també actuacions com els plans educatius d'entorn (PEE) i el lleure educatiu amb activitats de baix o nul cost.

L'informe destaca també que en els pressupostos de la Generalitat de 2023 es va millorar la quantia dels ajuts econòmics que l'ICAA concedeix per infant acollit. A més, s'estan fent gestions per facilitar la detecció dels infants tutelats en acolliment familiar en diversos tràmits (pagament de taxes, el procés d'admissió als centres educatius, gestió de beques i ajuts...) perquè les famílies no hagin de presentar cap documentació.

Sens dubte agraïm la coordinació entre el Departament de Drets Socials (ICAA) i el Departament d'Educació. Amb tot, demanàvem que es valorés la viabilitat de garantir l'accés gratuït a tots els serveis escolars i de lleure dels infants tutelats acollits en família, sigui aliena o extensa. Les famílies acollidores són les guardadores dels infants tutelats i la tutora n'és la DGAIA. Per tant, no s'hauria de tenir en compte el nivell econòmic de la família acollidora.

Resolució acceptada

Q-05042/2023

Disconformitat amb l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès per una plusvàlua municipal

Ajuntament de Sant Quirze del Vallès

Objecte

La persona interessada planteja la manca de resposta de l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès a la sol·licitud de devolució de l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana. Va pagar la plusvàlua de la venda del seu immoble ara fa dos anys, però es va vendre per sota del preu de compra deu anys enrere. Presenta recurs, però no rep resposta.

Recomanacions

- ▶ Donar resposta sense més demora.
- ▶ Informar sobre els motius de la demora en la resolució i el contingut de la resolució que s'emeti.

Tancament

L'Administració conclou inadmetre per extemporaneïtat el recurs de reposició presentat, d'acord amb els articles 124 (Terminis) i 30 (Còmput de terminis) de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i traslladar a la persona interessada l'acord adoptat.

Informem la persona interessada que contra una liquidació tributària es pot interposar recurs de reposició. El Tribunal Suprem s'ha pronunciat en diverses sentències sobre la revisió de les liquidacions fermes i consentides.

Resolució acceptada

Q-05565/2023

Manca de resposta de l'Ajuntament a una sol·licitud d'informació sobre el servei de subministrament d'aigua

Ajuntament de Sant Quirze del Vallès

Objecte

El març de 2023 la Federació d'Associacions de Veïns (FAV) de Sant Quirze del Vallès va presentar una sol·licitud d'informació a l'Ajuntament amb relació al servei de subministrament d'aigua que es presta al municipi. No ha rebut resposta.

Tancament

L'Ajuntament ha informat que el dia 16 de març de 2023, es va convocar una reunió informativa oberta a tota la ciutadania per explicar amb detall els episodis d'avaries que van tenir lloc els mesos de febrer i març de 2023, i considera que amb aquesta reunió es donava resposta a la sol·licitud de la FAV.

El Síndic indica a l'Ajuntament que la informació que es va donar en el marc d'aquella reunió no donava resposta de forma expressa a cadascuna de les qüestions plantejades per la FAV, sinó que simplement s'informava sobre les incidències que hi havia hagut a la xarxa.

Tanmateix, la persona que va presentar la queixa ha informat que ja s'ha reunit amb el gestor de la companyia d'aigües i que l'està informant de les qüestions que plantejava. Per tant, donem per finalitzades les nostres actuacions en aquesta queixa, tot i que recordem a l'Ajuntament que cal que continuï treballant per millorar la xarxa i el servei de subministrament d'aigua.

Problema resolt arran de la intervenció del Síndic de Greuges

Q-06608/2023 Manca de neteja d'una parcel·la**Ajuntament de Sant Quirze del Vallès****Objecte**

La persona interessada exposa que va presentar una queixa a l'Ajuntament en què posava de manifest l'estat d'abandonament d'una casa de Sant Quirze del Vallès. Segons diu, la manca de neteja està provocant la proliferació de mosquits i rates. Posteriorment, l'Ajuntament la va informar que havia enviat una comunicació als propietaris de la casa i que en un termini màxim de quinze dies li donarien una resposta. Tot i això, no ha rebut cap més resposta ni ha detectat que els propietaris hagin adoptat cap mesura correctora.

Tancament

L'Ajuntament ha informat que el 21 de juny de 2023 va donar un termini de quinze dies a la propietat de l'habitatge denunciat per netejar el jardí, podar i reduir el volum de la vegetació perquè no s'acumuli ni sobresurti i evitar la proliferació d'insectes i rosegadors. El 5 de desembre es va fer una inspecció tècnica i es va comprovar que el jardí està en les mateixes condicions de manca de manteniment. Per tant, s'ha iniciat un expedient d'ordre d'execució per garantir el deure de conservació de la parcel·la, mitjançant procediment de restabliment de la legalitat urbanística.

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	29,8	24,2	49,1	102,9
Síndic de Greuges	25,3	45,7	26,6	-41,8
Persona interessada	4,9	10,7	17,9	67,3

b) Mitjà utilitzat per adreçar-se a la institució

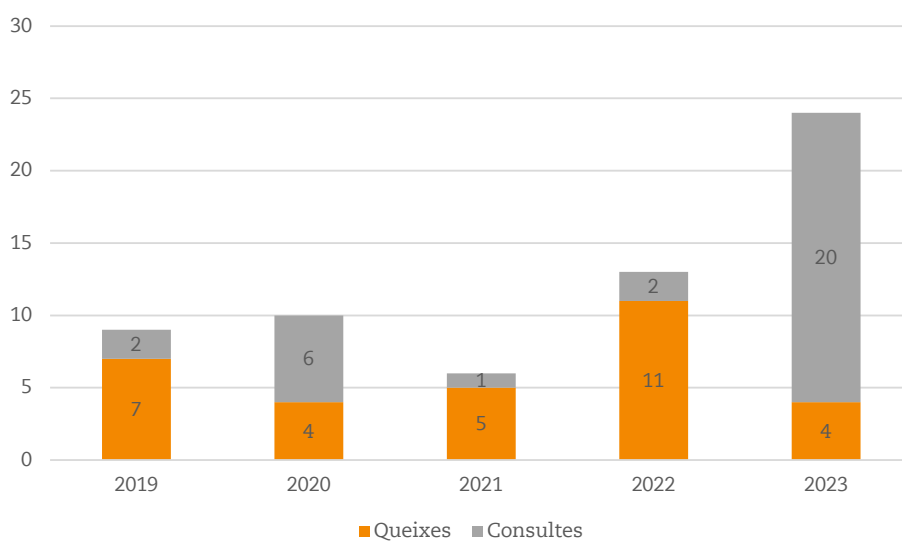
	N
Correu electrònic	9
Formulari web	8
Atenció presencial	1
Videocoferència	6
No consta	2
Total	26

c) Desplaçaments al municipi l'any 2023

Data	Queixes	Consultes	Total
29/5/2023	4	20	24

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

	2019	2020	2021	2022	2023
Queixes	7	4	5	11	4
Consultes	2	6	1	2	20
Total	9	10	6	13	24



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

