

SÍNDICA



INFORME
DE SANT ADRIÀ
DE BESÒS 2024

Març 2025

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME AL PARLAMENT 2024	5
III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES A SANT ADRIÀ DE BESÒS.....	9
a) Queixes i consultes presentades per residents del municipi.....	12
b) Queixes i actuacions d'ofici vinculades a l'Ajuntament.....	16
c) Resolucions del Síndic de Greuges tramitades amb l'Ajuntament el 2024	21
IV. RELACIÓ AMB LA INSTITUCIÓ.....	25
a) Temps en dies emprat per l'Ajuntament, el Síndic de Greuges i la persona interessada per donar resposta als tràmits requerits	25
b) Mitjà utilitzat per adreçar-se a la institució.....	25
c) Desplaçaments al municipi l'any 2024.....	25
d) Evolució de les queixes i consultes procedents del municipi en els desplaçaments.....	26

I. Consideracions generals

L'informe anual de municipis o comarques amb què 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 Adrià de Besòs disposa d'un conveni amb el Síndic de Greuges des del 23 de juliol de 2021.

En primer lloc, aquest informe recull les queixes i consultes presentades per persones que resideixen al municipi. L'any 2024, la població de Sant Adrià de Besòs ha presentat 51 queixes i ha fet 81 consultes, la qual cosa representa 3,4 actuacions per cada 1.000 habitants, una xifra inferior 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 Adrià de Besòs. En aquesta àrea destaquen, especialment, les queixes i consultes en matèria d'habitatge, serveis socials i educació. Pel que fa a altres àrees, també predominen les queixes i consultes en matèria d'urbanisme i consum.

Respecte a les queixes presentades per residents del municipi que s'han tramitat l'any 2024, destaquem que el 42,5 % s'han tramitat amb departaments de la Generalitat; el 32,5 %, amb l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs; el 5 %, amb empreses que presten serveis d'interès general, i la resta amb altres administracions.

En 23 de les queixes tramitades s'ha detectat una actuació irregular de l'Administració: 17 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 les administracions afectades han acceptat de manera total o parcial.

L'any 2024, l'oficina itinerant del Síndic de Greuges ha fet dos desplaçaments a Sant Adrià de Besòs, on s'han recollit un total de 24 queixes i 43 consultes.

Aquesta secció conclou amb les dades sociodemogràfiques de les persones del municipi que han presentat queixa o consulta. L'any 2024, s'ha adreçat al Síndic de Greuges una persona jurídica i 97 persones físiques residents a Sant Adrià de Besòs; el 62,9 % dones. Pel que fa al lloc de naixement, malgrat que el 24,5 % de la població de Sant Adrià de Besòs ha nascut fora de l'Estat espanyol, només el 4,7 % 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'han iniciat 17 actuacions en què l'Administració afectada és l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs. Destaquen les queixes en l'àmbit de polítiques territorials i seguretat ciutadana i justícia.

En relació amb les queixes tramitades l'any 2024, s'han detectat 7 actuacions irregulars de l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs. En 5 casos s'ha resolt després de la intervenció del Síndic de Greuges sense necessitat d'emetre una resolució, i en un cas l'Ajuntament ha acceptat la resolució del Síndic en relació amb la irregularitat detectada. A més, convé

destacar que en una actuació no s'han acceptat les recomanacions del Síndic. En l'informe s'inclou un resum de totes aquestes actuacions.

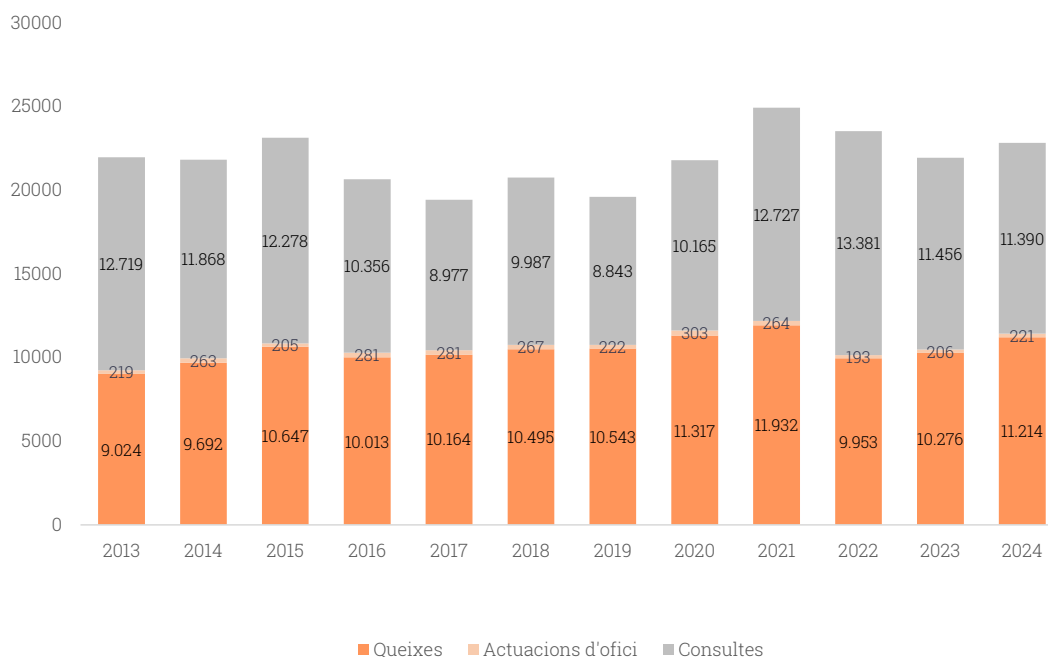
Finalment, l'informe inclou dades relatives a la relació entre l'Ajuntament i el Síndic de Greuges. Respecte de l'any 2023, destaquem l'augment en el temps emprat tant per l'Ajuntament per donar resposta als tràmits requerits (61,8 dies hàbils) com pel Síndic de Greuges de Catalunya.

II. Aspectes més destacats de l'Informe al Parlament 2024

Xifres destacades

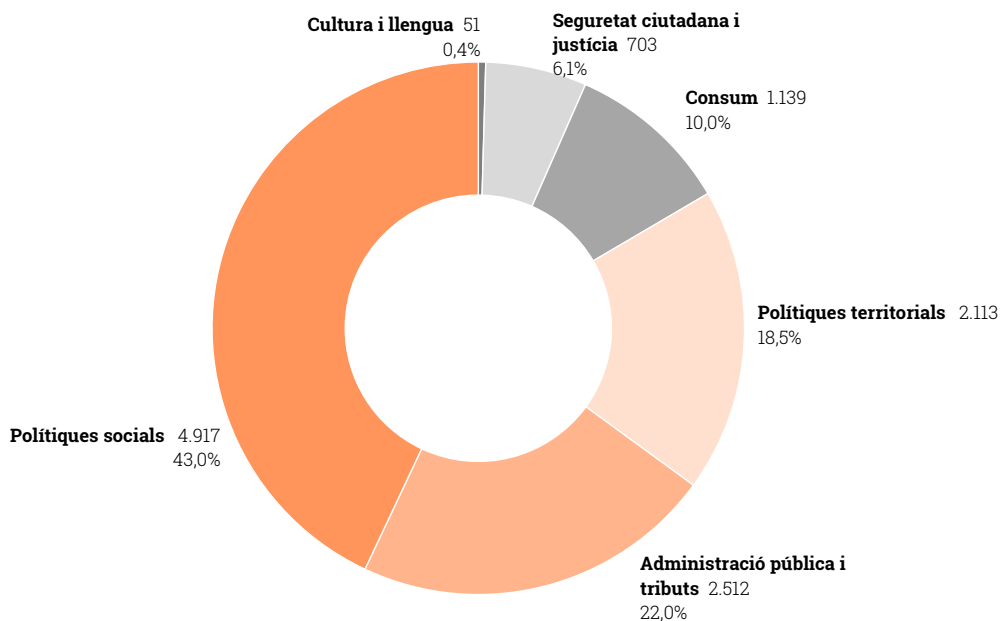
Durant el 2024 s'han iniciat 22.825 actuacions, entre queixes, consultes i actuacions d'ofici. El nombre de queixes i actuacions d'ofici ha augmentat i s'ha arribat a 11.214 i 221, respectivament.

Evolució de les queixes i actuacions d'ofici del Síndic de Greuges (2018-2024)



Un any més, les polítiques socials –serveis socials, educació i salut– constitueixen el primer àmbit d'intervenció del Síndic de Greuges: representen el 43 % 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. Tanmateix, es consolida un increment de les queixes relatives a polítiques territorials (del 15 % al 18 %), especialment a conseqüència de les incidències en els transports públics.

Queixes i actuacions d'ofici del Síndic de Greuges per àrees



En serveis socials, destaquen les queixes rebudes per la demora en la tramitació de la renda garantida de ciutadania (RGC) o per la devolució dels ingressos indeguts, seguides per la demora en el reconeixement i la revisió de grau de discapacitat (15 %) i pels serveis residencials i centres d'atenció diürna per a gent gran (8 %). En educació, els principals motius de queixa estan relacionats amb l'admissió, la programació d'oferta i la segregació escolar (21,6 %); l'educació inclusiva (15,3 %), i la tramitació d'ajuts, accés i preinscripció en educació universitària (10,3 %). Finalment, en salut, les llistes d'espera provoquen un 20 % més de queixes i actuacions d'ofici.

El segon àmbit d'intervenció ha estat el d'Administració pública i tributs, com en els darrers anys. Les xifres s'expliquen per una queixa col·lectiva per la revocació de llicència de l'Ajuntament de Barcelona a diversos clubs socials de cànnabis i per una queixa col·lectiva relacionada amb la taxa per a la prestació del servei de gestió de residus.

El tercer àmbit d'intervenció ha estat el de les polítiques territorials, sobretot per les deficiències del servei de rodalies i regionals a Catalunya, un tema que afecta greument la mobilitat de la ciutadania i que posa de manifest les mancances de transport públic.

Quant al tancament, les xifres indiquen que s'ha detectat irregularitat en el 45,3 % de les actuacions en què s'ha treballat, la qual cosa suposa un increment del 10 % respecte de l'any anterior. La institució ha incrementat el seu nivell d'exigència per aconseguir que els ciutadans, com a mínim, obtinguin una resposta de l'Administració.

Pel que fa a l'acceptació de les recomanacions que s'han fet quan s'han detectat irregularitats, s'han acceptat totalment o parcialment el 96 % de les recomanacions (71,3 % plenament i 24,7 % parcialment). Això indica que s'han reduït les no acceptades respecte a l'any anterior.

D'altra banda, un dels objectius de la síndica és apropar la institució a les persones i fer-la més accessible, amable i eficaç. En aquest sentit, s'ha incrementat el nombre de desplaçaments al territori. S'han visitat 95 municipis catalans, on s'han recollit 963 queixes i s'han atès 2.025 consultes, les quals representen un 23 % d'increment respecte del 2023.

Per millorar en agilitat, a més, s'han modificat els procediments interns, especialment pel que fa a la tramitació de queixes, la qual cosa ha permès reduir-ne els terminis de resolució. En aquest punt també destaca que el 78 % de les persones ateses diuen que l'atenció rebuda pel personal de la institució ha estat bona o molt bona.

I per acabar, és important destacar que, durant el 2024, s'ha posat en marxa un nou sistema per aplicar la justícia restaurativa en la institució. S'ha creat un protocol intern i un circuit per explorar de manera individualitzada la viabilitat d'aplicar vies de justícia restaurativa i reparació del dany per resoldre els conflictes entre la ciutadania i l'Administració pública.

Principals mancances de l'Administració

L'informe conclou que l'Administració catalana ha de millorar en eficàcia. La ineficàcia genera desconfiança en les institucions, té un impacte en la qualitat de vida de les persones, amenaça la sostenibilitat de l'estat del benestar, suposa un fre a l'ascensor social i és un obstacle per al desenvolupament econòmic. Per millorar en eficàcia, és imprescindible redimensionar els serveis per adaptar-los a la Catalunya dels vuit milions d'habitants, però també cal simplificar els tràmits administratius i el temps de reacció i de resposta davant les demandes dels ciutadans.

En primer lloc, l'**Administració és lenta**, triga massa a donar resposta a les necessitats dels ciutadans. Les llistes d'espera per accedir a alguns serveis i prestacions s'han incrementat durant el 2024. Per exemple, en salut, a octubre de 2024, hi ha un 9 % més de pacients en llista d'espera per a intervencions quirúrgiques, i un 18 % més per accedir a proves diagnòstiques o a consultes externes. Pel que fa a les residències per a gent gran i per a persones amb discapacitat, les llistes d'espera per accedir-hi també han augmentat (un 7 % i un 6,4 %, respectivament): per accedir a les residències de la gent gran cal esperar 1,2 anys i als serveis residencials per a persones amb discapacitat, sis anys. En habitatge, el temps mitjà d'adjudicació d'un habitatge social és de gairebé un any i mig. I en ajudes per a la dependència, malgrat haver millorat, el temps d'espera és encara de nou mesos. Finalment, la dilació judicial, explicada per la saturació del servei, també té clares afectacions sobre les persones i el seu dret a la tutela judicial efectiva, i provoca victimització secundària.

En segon lloc, l'informe constata que l'Administració actual **és complicada i excessivament burocràtica**. Els tràmits burocràtics que s'exigeixen per aconseguir un servei estan pensats per tenir el màxim control i inhibir l'incompliment. Tanmateix, això de vegades implica que els ciutadans hagin de lliurar la mateixa documentació en diferents administracions perquè la interoperabilitat reconeguda en les normes jurídiques encara no està plenament garantida en la pràctica. A més, els formularis d'ús obligatori per tramitar determinades sol·licituds estan pensats per facilitar la gestió interna dels processos, però poden ser una dificultat per a l'exercici dels drets de les persones.

En el mateix sentit, emprar un llenguatge complex –que no és prou clar o adequat– o no donar prou informació també afecta l'eficàcia d'una política pública. La dificultat per comprendre els tràmits o els documents es tradueix, per exemple, en incompliments tributaris que poden acabar en sancions econòmiques. La implementació de la taxa per a la prestació del servei de gestió de residus ha generat nombroses queixes durant el 2024 en aquest sentit.

D'altra banda, l'Administració no actua amb la màxima eficàcia quan segmenta la seva intervenció per tractar situacions de vulnerabilitat que sovint són complexes i requereixen ser tractades des de diversos fronts. Des d'aquest punt de vista, resultaria imprescindible integrar la gestió de la renda garantida de ciutadania (RGC) i l'ingrés mínim vital, i vetllar perquè fossin compatibles amb altres ajuts, com ara els d'habitatge.

En tercer lloc, l'Administració actual **és obsoleta** i utilitza recursos que sovint no són els més adequats per aconseguir els objectius que persegueix. Un exemple d'això és el sistema de protecció de la infància, que encara presenta una preponderància de la institucionalització dels infants i adolescents. L'acolliment residencial és especialment perjudicial per als infants menors de sis anys. Amb dades de setembre de 2024, però, ha augmentat el nombre d'infants menors de sis anys que estan en acolliment residencial, amb 136 menors de tres anys i 293 menors de sis anys.

El model d'atenció a la gent gran tampoc respon a les necessitats actuals ni a la tendència europea. Mentre que les dades assenyalen que la gent gran prefereix viure a casa o en un habitatge accessible en cas de dependència, aquí s'ha apostat per augmentar les places residencials (2,6 %), quan el que caldria és potenciar una atenció domiciliària integral, i disposar d'una xarxa de serveis de suport i ajuda coordinats i interconnectats.

L'Administració tampoc ha donat una resposta eficaç al problema cronificat de Rodalies, que és el servei de transport públic amb més mala valoració, clarament per darrere d'altres serveis ferroviaris. Les incidències greus patides l'any 2024 –per la infraestructura, els trens o la informació que s'ofereix– han frenat la tendència creixent de passatgers d'anys anteriors, malgrat haver-se mantingut les mesures d'accessibilitat econòmica. Durant el 2024, Rodalies de Catalunya va tenir 127,4 milions de viatgers, xifra molt similar a la de 2023, mentre que altres serveis ferroviaris, com ara FGC o el metro, han experimentat creixements superiors al 5 %.

En quart lloc, l'Administració de vegades **és absent**, en el sentit que, al llarg dels anys no s'ha creat una política pública prou robusta per respondre a les necessitats de les persones, o no s'arriba a totes les persones que ho necessiten. Seria el cas, per exemple, de l'habitatge social: 39.942 habitatges socials i 97.544 persones inscrites al Registre de sol·licitants d'habitatge de protecció oficial. També de l'RGC o l'ingrés mínim vital: més de la meitat de la població en situació de pobresa material severa no rep cap d'aquests ajuts. En aquest sentit, tampoc hi ha un model d'acollida i inclusió del fet migratori: no es garanteix l'equitat i la cohesió social, i la població d'origen migrant té un accés desigual a les oportunitats de benestar social. I pel que fa a les polítiques per fer front als efectes del canvi climàtic, també destaca una manca de planificació. Un exemple d'això seria que només 206 municipis (39 %) disposen d'un pla d'emergències per inundacions, dels 521 que l'haurien de tenir obligatòriament.

En cinquè i darrer lloc, l'informe posa exemples de casos en què l'Administració **no ha fet una bona gestió dels recursos públics**. Seria el cas dels problemes derivats de les reclamacions dels ingressos indeguts de l'RGC. I és que més de 2.300 persones van rebre erròniament ingressos i després se'ls va reclamar que els retornessin. Això va suposar un patiment sobrevingut de moltes de persones que veien amenaçada la seva ja precària economia familiar, però també un ús indegut de recursos públics.

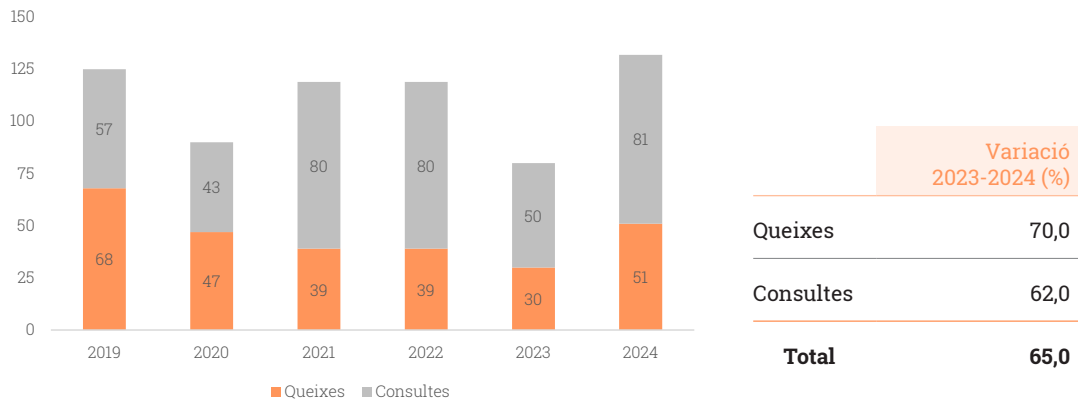
III. Les actuacions del Síndic de Greuges a Sant Adrià de Besòs

a) Queixes i consultes presentades per residents del municipi

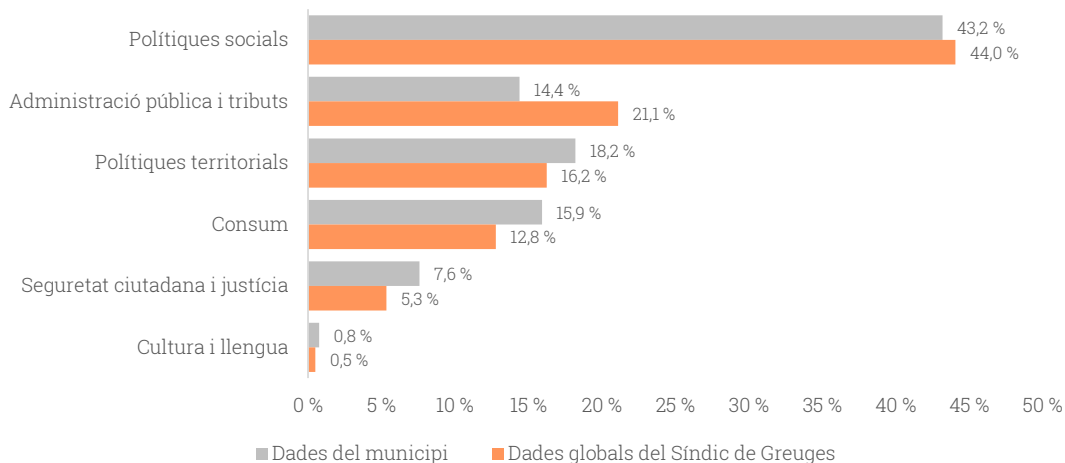
a.1) Queixes i consultes presentades per residents del municipi

	Dades del municipi			Dades globals del Síndic de Greuges		
	Nre.	%	Actuacions / 1.000 habitants (%)	Nre.	%	Actuacions / 1.000 habitants (%)
Queixes	51	38,6	1,3	11.214	49,6	1,4
Consultes	81	61,4	2,1	11.390	50,4	1,4
Total	132	100,0	3,4	22.604	100	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 matèria²

	Queixes		Consultes		Total	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Polítiques socials	25	49,0	32	39,5	57	43,2
Educació	7	13,7	-	-	7	5,3
Habitatge	7	13,7	14	17,3	21	15,9
Igualtat i no-discriminació	1	2,0	-	-	1	0,8
Infància i adolescència	1	2,0	3	3,7	4	3,0
Migracions	-	-	-	-	-	-
Salut	3	5,9	4	4,9	7	5,3
Serveis socials	6	11,8	10	12,3	16	12,1
Relacions laborals i pensions	-	-	1	1,2	1	0,8
Administració pública i tributs	9	17,6	10	12,3	19	14,4
Administració pública i drets	9	17,6	7	8,6	16	12,1
Tributs	-	-	3	3,7	3	2,3
Polítiques territorials	6	11,8	18	22,2	24	18,2
Medi ambient	1	2,0	6	7,4	7	5,3
Mobilitat i transports	1	2,0	5	6,2	6	4,5
Urbanisme	4	7,8	7	8,6	11	8,3
Consum	5	9,8	16	19,8	21	15,9
Seguretat ciutadana i justícia	6	11,8	4	4,9	10	7,6
Cultura i llengua	-	-	1	1,2	1	0,8
Total	51	100,0	81	100,0	132	100,0

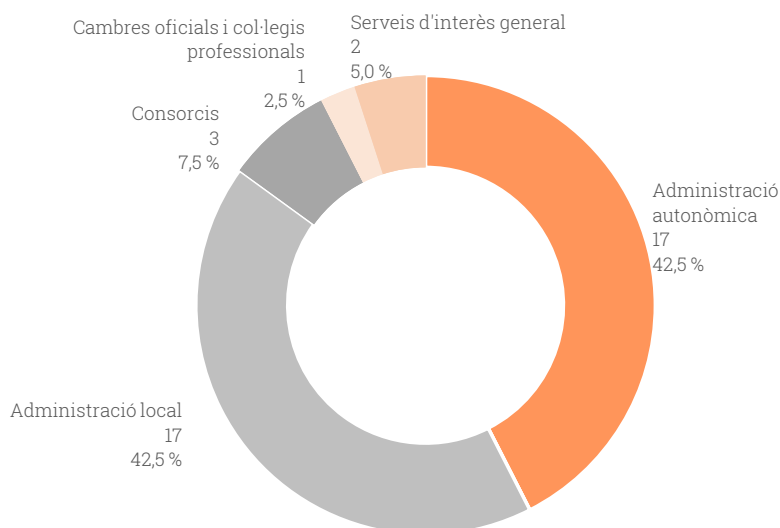
² Els totals de les taules d'aquest apartat poden no coincidir, ja que una mateixa persona pot presentar més d'una queixa o consulta.

► Queixes i consultes del municipi per gènere i matèria

	Femení		Masculí		No-binari		Total	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Polítiques socials	46	80,7	11	19,3	-	-	57	43,5
Educació	7	100,0	-	-	-	-	7	5,3
Habitatge	18	85,7	3	14,3	-	-	21	16,0
Igualtat i no-discriminació	-	-	1	100,0	-	-	1	0,8
Infància i adolescència	4	100,0	-	-	-	-	4	3,1
Migracions	-	-	-	-	-	-	0	0,0
Salut	5	71,4	2	28,6	-	-	7	5,3
Serveis socials	12	75,0	4	25,0	-	-	16	12,2
Relacions laborals i pensions	-	-	1	100,0	-	-	1	0,8
Administració pública i tributs	7	38,9	11	61,1	-	-	18	13,7
Administració pública i drets	6	40,0	9	60,0	-	-	15	11,5
Tributs	1	33,3	2	66,7	-	-	3	2,3
Polítiques territorials	11	45,8	13	54,2	-	-	24	18,3
Medi ambient	4	57,1	3	42,9	-	-	7	5,3
Mobilitat i transports	2	33,3	4	66,7	-	-	6	4,6
Urbanisme	5	45,5	6	54,5	-	-	11	8,4
Consum	12	57,1	9	42,9	-	-	21	16,0
Seguretat ciutadana i justícia	5	50,0	5	50,0	-	-	10	7,6
Cultura i llengua	1	100,0	-	-	-	-	1	0,8
Total	82	62,6	49	37,4	1	1,0	131	100,0

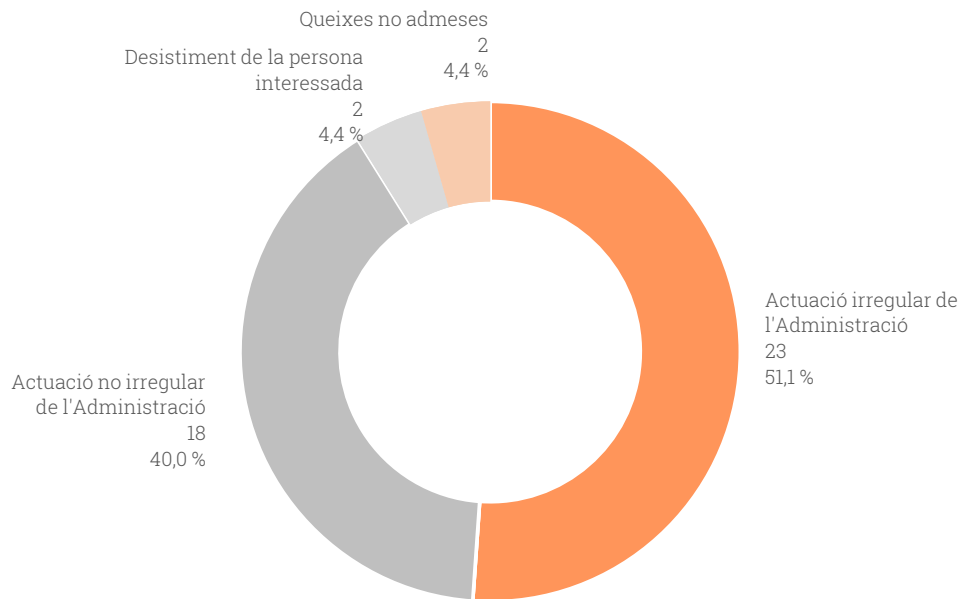
a.5) Administracions i empreses d'interès general amb què s'han tramitat queixes de residents del municipi

	Nre.	%
Administració autonòmica	17	42,5
Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació	1	2,5
Departament de Drets Socials i Inclusió	3	7,5
Departament de Salut	3	7,5
Departament de Territori, Habitatge i Transició Ecològica	4	10,0
Departament d'Educació i Formació Professional	3	7,5
Departament d'Interior i Seguretat Pública	3	7,5
Administració local	17	42,5
Ajuntament de Badalona	1	2,5
Ajuntament de Lloret de Mar	1	2,5
Ajuntament de Reus	1	2,5
Ajuntament de Sant Adrià de Besòs	13	32,5
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	1	2,5
Consortis	3	7,5
Consorti d'Educació de Barcelona	1	2,5
Consorti del Barri de la Mina	2	5,0
Cambres oficials i col·legis professionals	1	2,5
Col·legi Oficial de Metges de Barcelona	1	2,5
Serveis d'interès general	2	5,0
ENDESA	2	5,0
Total	40	100,0



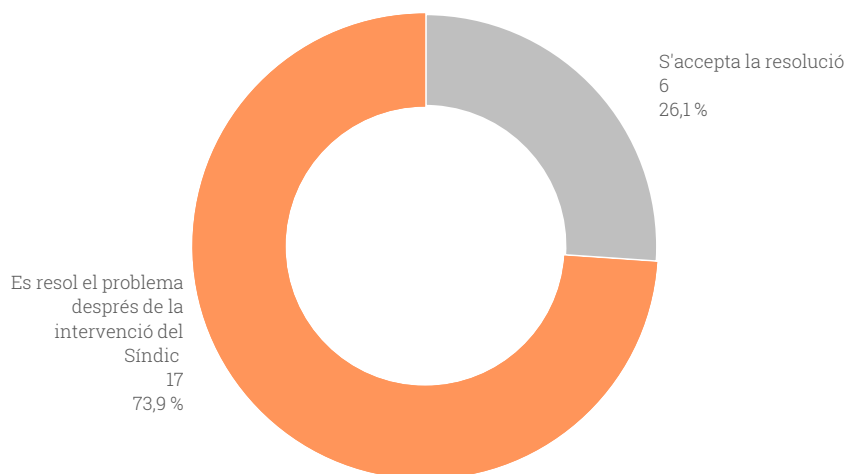
a.6) Finalització de les queixes presentades per residents del municipi

	Dades del municipi		Dades globals del Síndic de Greuges	
	Nre.	%	Nre.	%
Actuació irregular de l'Administració	23	51,1	4.889	45,3
Actuació no irregular de l'Administració	18	40,0	4.020	37,3
Desistiment de la persona interessada	2	4,4	936	8,7
Queixes no admeses	2	4,4	723	6,7
Trasllat de la queixa a altres institucions	-	-	218	2,0
Total	45	100,0	10.786	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	
	Nre.	%	Nre.	%
S'accepta la resolució	6	26,1	1.374	28,1
S'accepta parcialment la resolució	-	-	475	9,7
No s'accepta la resolució	-	-	77	1,6
Es resol el problema, després de la intervenció del Síndic de Greuges	17	73,9	2.963	60,6
Total	23	100,0	4.889	100,0



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

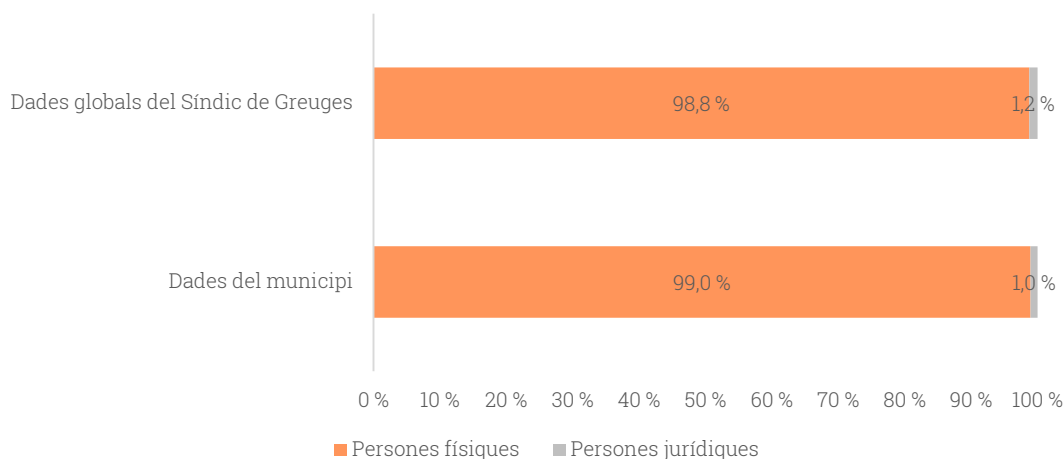
	Dades del municipi	
	Nre.	%
Canvis en els protocols	2	10,0
Implementació de mesures restauratives	1	5,0
Increment de la cobertura / Increment de l'oferta	2	10,0
Increment de les mesures d'inspecció i control	3	15,0
Millora de la qualitat de la intervenció	4	20,0
Pagament de drets reconeguts	1	5,0
Resolució de procediments administratius	7	35,0
Total	20	100,0

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

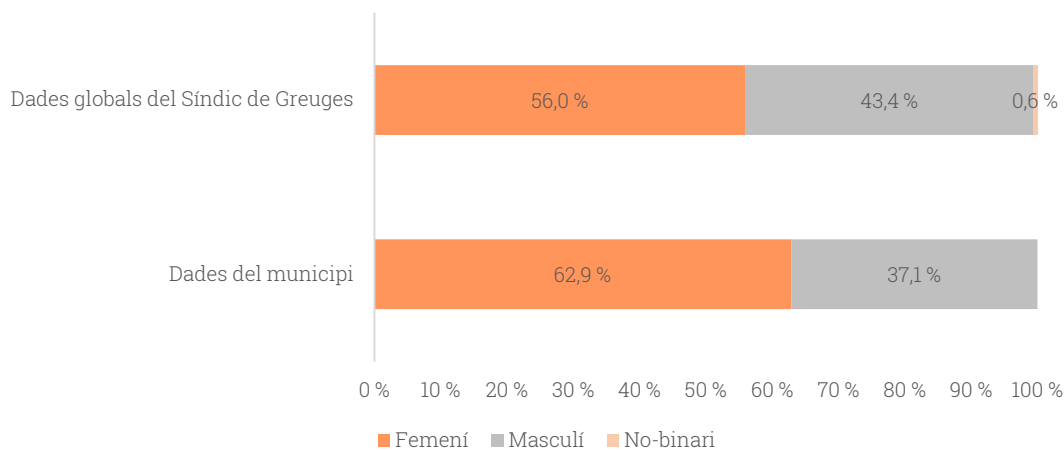
▶ Persones del municipi que han presentat queixa o consulta

	Nre.
Persones físiques (gènere)	97
Femení	61
Masculí	36
No-binari	-
Persones jurídiques	1
Total	98

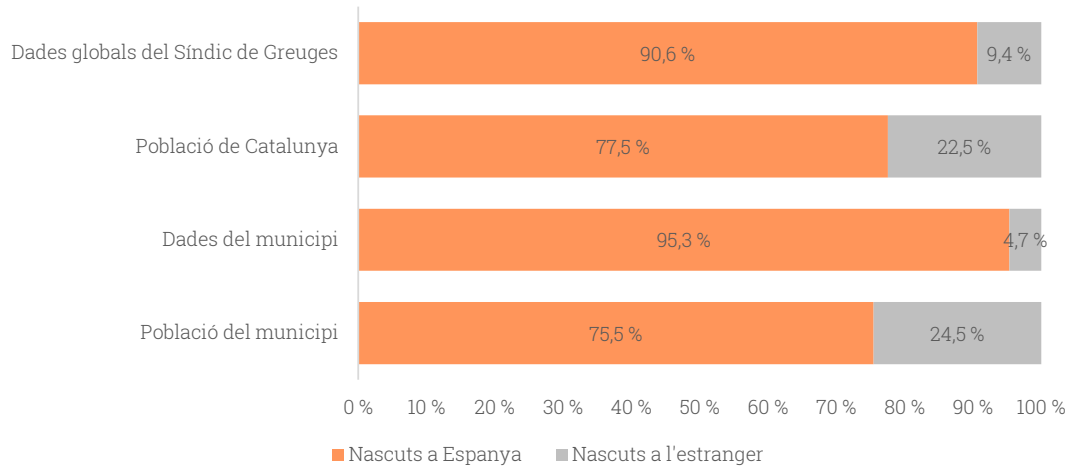
Tipologia de persones que han presentat queixa o consulta



Gènere de les persones que han presentat queixa o consulta

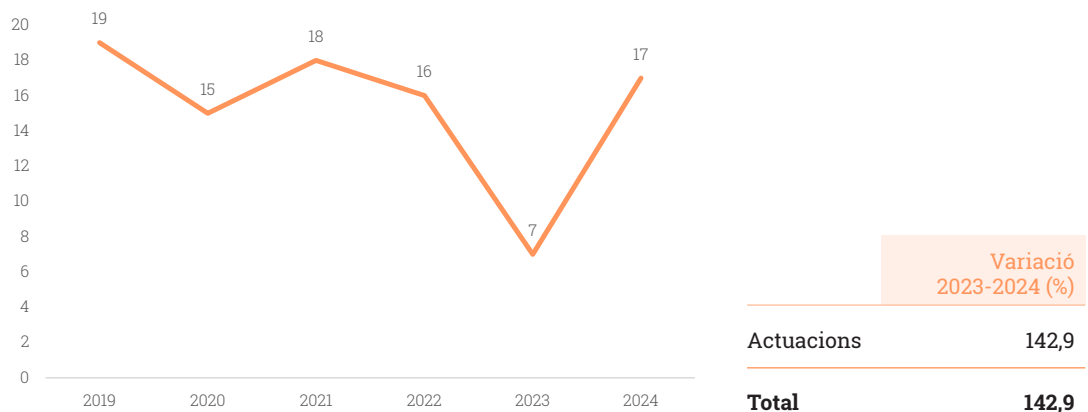


► Lloc de naixement de les persones residents al municipi que han presentat queixa

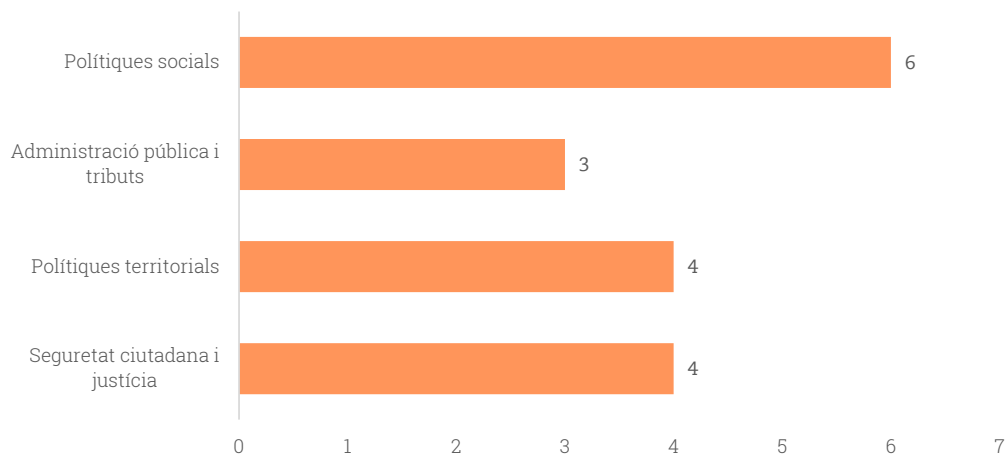


b) Queixes i actuacions d'ofici vinculades a l'Ajuntament

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



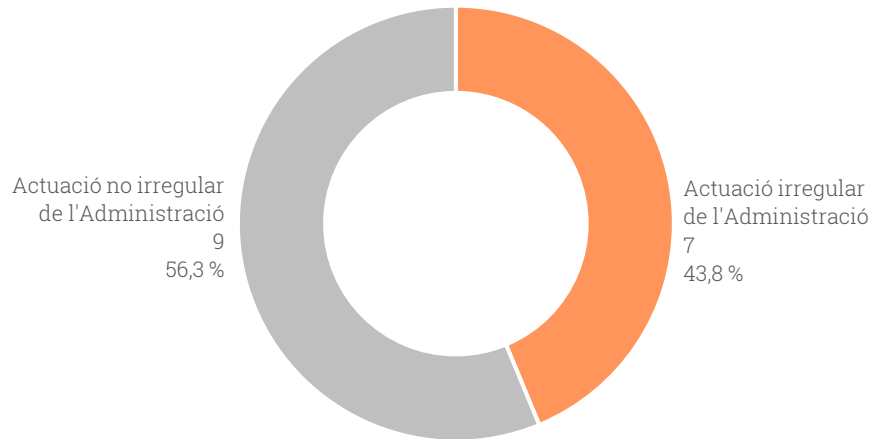
b.2) Actuacions iniciades amb l'Ajuntament per grans matèries



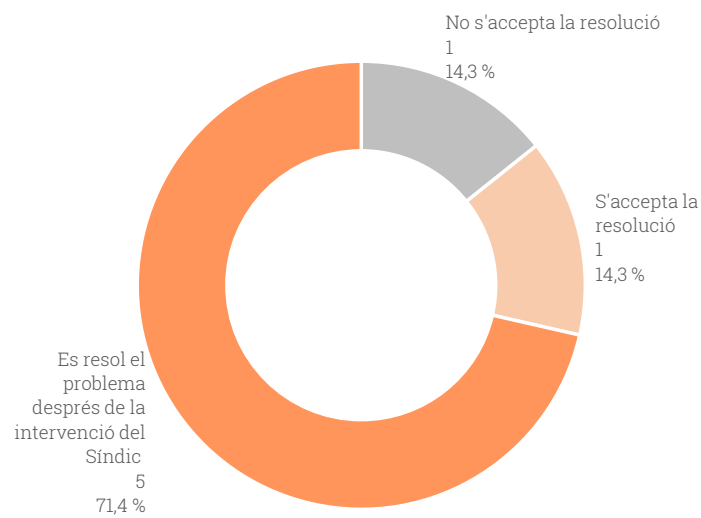
b.3) Evolució de les actuacions iniciades amb l'Ajuntament per matèria

	2020		2021		2022		2023		2024	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Polítiques socials	2	13,3	5	27,8	2	12,5	1	14,3	6	35,3
Educació	1	6,7	1	5,6	-	-	-	-	-	-
Habitatge	-	-	-	-	-	-	-	-	3	17,6
Igualtat i no-discriminació	-	-	1	5,6	1	6,3	-	-	1	5,9
Infància i adolescència	1	6,7	2	11,1	1	6,3	-	-	1	5,9
Migracions	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Salut	-	-	-	-	-	-	1	14,3	-	-
Serveis socials	-	-	1	5,6	-	-	-	-	1	5,9
Relacions laborals i pensions	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Administració pública i tributs	1	6,7	4	22,2	6	37,5	1	14,3	3	17,6
Administració pública i drets	1	6,7	3	16,7	3	18,8	1	14,3	3	17,6
Tributs	-	-	1	5,6	3	18,8	-	-	-	-
Polítiques territorials	11	73,3	6	33,3	5	31,3	5	71,4	4	23,5
Medi ambient	8	53,3	5	27,8	3	18,8	4	57,1	2	11,8
Mobilitat i transports	3	20,0	1	5,6	2	12,5	1	14,3	2	11,8
Consum	-	-	2	11,1	1	6,3	-	-	-	-
Seguretat ciutadana i justícia	1	6,7	1	5,6	2	12,5	-	-	4	23,5
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	15	100,0	18	100,0	16	100,0	7	100,0	17	100

b.4) Finalització de les actuacions tramitades amb l'Ajuntament el 2024



b.5) Acceptació de la resolució en les actuacions tramitades amb l'Ajuntament el 2024



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

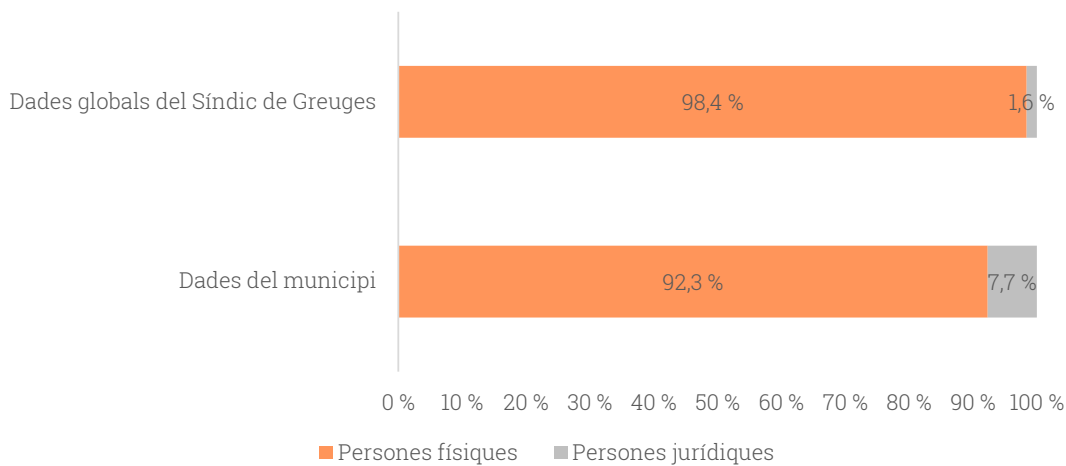
	Nre.	%
Canvis en els protocols	1	33,3
Millora de la qualitat de la intervenció	1	33,3
Resolució de procediments administratius	1	33,3
Total	3	100,0

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

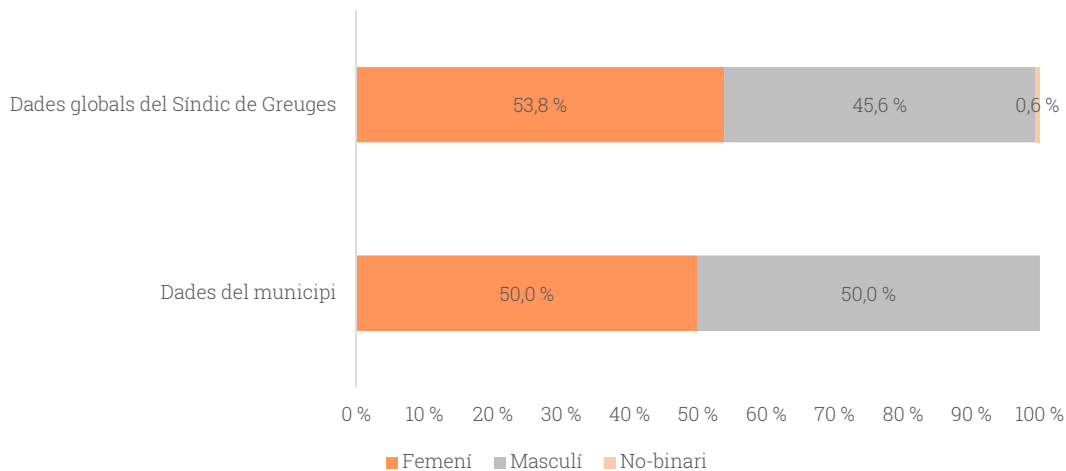
► Persones que han presentat queixa vinculada a l'Ajuntament

	Nre.
Persones físiques	12
Femení	6
Masculí	6
No-binari	-
Persones jurídiques	1
Total	13

Tipologia de persones que han presentat queixa



Gènere de les persones que han presentat queixa



► Queixes iniciades amb l'Ajuntament per gènere i matèria

	Femení		Masculí		No-binari		Total	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Polítiques socials	3	50,0	2	25,0	-	-	5	35,7
Educació	-	-	-	-	-	-	-	-
Habitatge	2	33,3	-	-	-	-	2	14,3
Igualtat i no-discriminació	-	-	1	12,5	-	-	1	7,1
Infància i adolescència	1	16,7	-	-	-	-	1	7,1
Migracions	-	-	-	-	-	-	-	-
Salut	-	-	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	-	-	1	12,5	-	-	1	7,1
Relacions laborals i pensions	-	-	-	-	-	-	-	-
Administració pública i tributs	1	16,7	1	12,5	-	-	2	14,3
Administració pública i drets	1	16,7	1	12,5	-	-	2	14,3
Tributs	-	-	-	0,0	-	-	-	-
Polítiques territorials	-	-	3	37,5	-	-	3	21,4
Medi ambient	-	-	1	12,5	-	-	1	7,1
Mobilitat i transports	-	-	1	12,5	-	-	1	7,1
Urbanisme	-	-	1	12,5	-	-	1	7,1
Consum	-	-	-	-	-	-	-	-
Seguretat ciutadana i justícia	2	33,3	2	25,0	-	-	4	28,6
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	6	100,0	8	100,0	-	-	14	100,0

c) Resolucions del Síndic de Greuges tramitades amb l'Ajuntament el 2024

AO-00022/2018

Actuació d'ofici relativa al protocol d'absentisme escolar al barri de la Mina, a Sant Adrià de Besòs

Ajuntament de Sant Adrià de Besòs
Departament d'Educació**Objecte**

Durant una visita en un institut escola ubicat al barri de la Mina, a Sant Adrià de Besòs, professionals del centre van expressar les dificultats que tenen a l'hora de millorar els nivells d'absentisme de l'alumnat, tant a educació infantil i primària com a secundària. Segons exposen, el protocol d'absentisme de Sant Adrià de Besòs no funciona, perquè els tràmits són molt llargs i és poc efectiu. A més, el centre només pot derivar tres casos d'absentisme als serveis socials, els serveis socials estan desbordats i no poden fer treball comunitari, i la fiscalia, quan rep els casos per iniciar una acció coaccionadora, retorna el cas als serveis socials. Per estudiar l'assumpte, es va obrir una actuació d'ofici.

Posició de l'Administració

Segons un informe de l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs sobre el protocol d'absentisme i la seva implementació en aquest centre, la limitació de la intervenció dels serveis socials a un nombre determinat de casos per mes respon a criteris de viabilitat amb els recursos disponibles. Tanmateix, el Síndic de Greuges posa de manifest que aquesta limitació pot perjudicar l'accés d'infants socialment desfavorits a l'escolarització efectiva. També recorda que la Llei d'educació de Catalunya estableix com a competències dels ajuntaments la vigilància del compliment de l'escolarització obligatòria i la coordinació dels serveis socials amb els serveis educatius amb l'objectiu de vetllar per l'interès superior de l'infant (article 159).

Recomanacions

- ▶ Aportar informació sobre el protocol d'absentisme o sobre la prevalença d'aquest fenomen.
- ▶ Aportar una llista de l'alumnat que ha presentat absentisme crònic durant el curs 2017/2018, amb indicació de les actuacions dutes a terme pels serveis socials.
- ▶ Estudiar, conjuntament amb els professionals del centre educatiu i dels serveis socials i educatius, les necessitats de millora del protocol d'absentisme

Tancament

Dels diversos informes de seguiment tramesos per l'Ajuntament se'n desprèn que:

- ▶ El curs 2021/2022 es va reduir substancialment l'absentisme en comparació amb el curs 2020/2021, afectat per la covid. Ara bé, no s'ha millorat respecte al curs 2017/2018.
- ▶ El curs 2022/2023 l'absentisme es va reduir lleugerament a l'educació secundària respecte del curs 2017/2018 (del 49 % al 40 % d'absentisme greu, molt greu o crònic), però va augmentar l'absentisme en l'educació primària (del 31 % al 40 %).

El març de 2024, es demana noves dades a l'Ajuntament, que envia un complet informe de resposta.

S'accepta la resolució

Q-06945/2023 **Denegació d'una petició de rescabament per un objecte personal d'un empleat públic que es va trencar durant l'exercici de les seves funcions**

Ajuntament de Sant Adrià de Besòs

Objecte

A un empleat públic se li van trencar les ulleres de sol graduades mentre treballava. Tot i comptar amb l'informe favorable de la seva cap perquè se li abonés l'import dels vidres i la muntura, l'Ajuntament li va denegar el pagament dels vidres per considerar que ja n'havia abonat el cost amb el fons social establert a l'Acord de condicions de treball.

Consideracions i recomanació

L'ajut per a pròtesi ocular té una finalitat diferent del rescabament d'un objecte personal de l'interessat que es va fer malbé durant l'exercici de les seves funcions.

Atès que l'empleat compleix els requisits establerts a l'acord corresponent per tenir dret a l'abonament del valor de les ulleres i que existeix una comissió permanent d'interpretació, vigilància i estudi de la seva aplicació, recomanem:

- ▶ Rescabalar l'import de les ulleres, llevat que la comissió permanent faci una altra interpretació de la literalitat que recull l'acord de condicions.

Tancament

L'Administració resol desestimar el recurs presentat per la persona interessada, sense acceptar els suggeriments efectuats per aquesta institució.

No s'accepta la resolució

Q-07772/2023 **Manca de resposta a una instància sobre la necessitat d'instal·lar un pas de vianants en una avinguda**

Ajuntament de Sant Adrià de Besòs

Objecte

La persona interessada va presentar una instància a l'Ajuntament per demanar un pas de vianants i més il·luminació a l'avinguda de la Catalana de Sant Adrià de Besòs. Segons exposa, fa anys que l'Ajuntament es va comprometre a instal·lar el pas, però no només no ho ha fet sinó que s'ha obert una sortida de la ronda que fa que encara sigui més perillós caminar per aquesta avinguda. No ha rebut resposta i tampoc no s'ha adoptat cap mesura.

Tancament

L'Ajuntament ha comunicat que el novembre de 2023 va informar la persona interessada per escrit que s'havia reprès el projecte del pas de vianants. L'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) està revisant els preus per aprovar el projecte d'execució, buscar una subvenció per finançar-lo i finalment dur-lo a terme.

Es resol el problema, després de la intervenció del Síndic

AO-00095/2024

Neteja dels residus que els aiguats del maig de 2024 van dipositar a la desembocadura del riu Besòs**Ajuntament de Sant Adrià de Besòs****Objecte**

S'ha obert una actuació d'ofici arran de l'acumulació de residus i deixalles a la desembocadura del riu Besòs després de la pluja de començament de maig de 2024. S'hi ha trobat brutícia de tota mena i un grup de voluntaris ha iniciat les tasques de neteja, atès que hi ha discrepàncies entre les diverses administracions públiques sobre quina és la competent per netejar i retirar els residus.

Les administracions implicades són l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs i la Generalitat de Catalunya (Departament d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural per mitjà de l'Agència Catalana de l'Aigua i l'Agència de Residus de Catalunya). En tractar-se d'un espai del domini públic maritimoterrestre també cal tenir en compte el Ministeri per a la Transició Ecològica i el Repte Demogràfic. A més, la gestió de les platges metropolitanas recau en l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB), i del Parc Fluvial del Besòs se n'encarrega la Diputació de Barcelona.

Tancament

L'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs exposa que ha iniciat converses amb la Diputació de Barcelona per demanar un ajut econòmic i per establir un conveni de col·laboració per al manteniment d'aquest espai que permeti afrontar les neteges dels pròxims episodis de pluges. També ha iniciat converses amb l'AMB per modificar el conveni de col·laboració vigent entre l'Ajuntament i l'AMB per al manteniment de les platges de Sant Adrià de Besòs. En vista d'aquesta informació, es tanca l'expedient.

Es resol el problema, després de la intervenció del Síndic

Q-01812/2024

Desestimació d'un recurs de reposició presentat contra l'ordre de cessament d'una activitat**Ajuntament de Sant Adrià de Besòs****Objecte**

La promotora de la queixa exposa que l'octubre de 2023 l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs li va comunicar el cessament de l'activitat de la seva empresa perquè no havia presentat un document d'autorització del Departament de Salut. Va presentar un recurs de reposició segons el qual havia presentat aquesta documentació al juny, però va ser desestimat.

Tancament

L'Ajuntament informa que el març de 2024 es va ordenar per decret el desprecintament del local, ja que el gener s'havia aportat l'autorització sanitària preceptiva emesa per la Generalitat de Catalunya.

Es resol el problema, després de la intervenció del Síndic

Q-01840/2024 Manca d'accessibilitat d'una oficina local d'habitatge**Ajuntament de Sant Adrià de Besòs****Objecte**

El promotor de la queixa assenyala que a l'oficina local d'habitatge Pla del Besòs no hi ha cap remuntador d'escales per a les persones amb mobilitat reduïda, i que ja ho ha posat en coneixement de l'Ajuntament en diverses ocasions sense que s'hagi resolt la situació.

Tancament

L'Ajuntament ha informat que, finalment, s'ha optat per instal·lar una plataforma elevadora salvaescales en un altre accés a l'edifici. Es va posar en funcionament l'octubre de 2024. També s'ha col·locat la senyalització corresponent a l'accés principal de l'oficina local d'habitatge perquè les persones que ho necessitin puguin fer servir aquest accés alternatiu.

Es resol el problema, després de la intervenció del Síndic

Q-04107/2024 Manca de resposta de l'Ajuntament a dues instàncies sobre l'ús que es fa d'un espai**Ajuntament de Sant Adrià de Besòs****Objecte**

L'agost de 2022, el promotor de la queixa va presentar una instància a l'Ajuntament en què demanava que se l'informés sobre l'ús que es feia d'un local del municipi. El novembre del mateix any va reiterar la seva petició, però no ha rebut resposta a cap de les dues instàncies.

Tancament

L'Ajuntament informa que ja ha donat resposta al promotor.

Es resol el problema, després de la intervenció del Síndic

IV. Relació amb la institució

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

	2021	2022	2023	2024	Variació 2023-2024 (%)
Ajuntament	24,9	25,3	34,4	61,8	79,7
Síndic de Greuges	26,4	46,0	31,4	41,5	32,2
Persona interessada	19,6	28,1	5,1	51,8	915,7

b) Mitjà utilitzat per adreçar-se a la institució

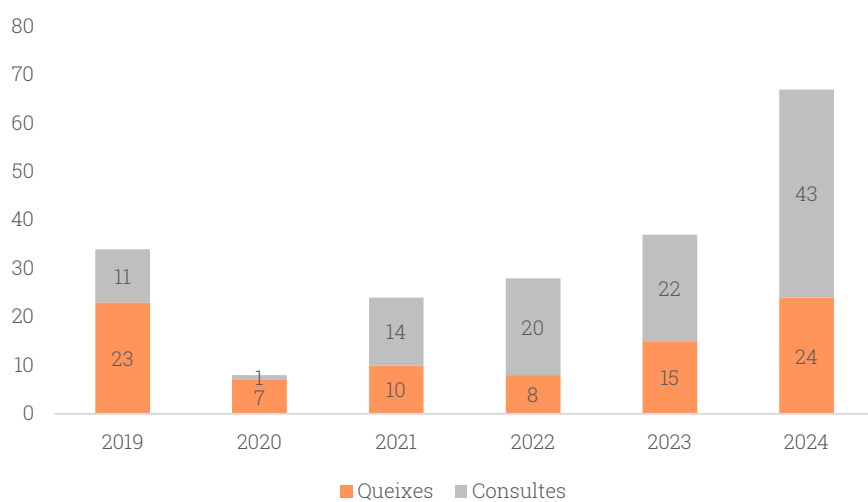
	Nre.
Correu electrònic	13
Correu ordinari	1
Formulari web	11
Atenció presencial	1
Videoconferència	23
No consta	2
Total	51

c) Desplaçaments al municipi l'any 2024

Data	Queixes	Consultes	Total
21/2/2024	14	32	46
18/9/2024	10	11	21

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

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Queixes	23	7	10	8	15	24
Consultes	11	1	14	20	22	43
Total	34	8	24	28	37	67



SÍNDICA

LA DEFENSORA
DE LES PERSONES

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

