

SÍNDICA

INFORME DE  
SANT QUIRZE  
DEL VALLÈS  
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 QUIRZE DEL VALLÈS.....	9
a) Queixes i consultes presentades per residents del municipi.....	9
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.....	26
a) Temps en dies emprat per l'Ajuntament, el Síndic de Greuges i la persona interessada per donar resposta als tràmits requerits .....	26
b) Mitjà utilitzat per adreçar-se a la institució.....	26
c) Desplaçaments al municipi l'any 2024.....	26
d) Evolució de les queixes i consultes procedents del municipi en els desplaçaments.....	27



## 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 Quirze del Vallès disposa d'un conveni amb el Síndic de Greuges des del 8 de setembre de 2011.

En primer lloc, aquest informe recull les queixes i consultes presentades per persones que resideixen al municipi. L'any 2024, la població de Sant Quirze del Vallès ha presentat 37 queixes i ha fet 33 consultes, la qual cosa representa 3,5 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'habitatge i salut. Pel que fa a altres àrees, també predominen les queixes i consultes en matèria de polítiques territorials i consum.

Respecte a les queixes presentades per residents del municipi que s'han tramitat l'any 2024, destaquem que el 30,4 % s'han tramitat amb departaments de la Generalitat; el 60,9 %, amb l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès; el 4,3 %, amb empreses que presten serveis d'interès general, i la resta amb altres administracions locals.

**En matèria de polítiques socials, el 68,2 % de les queixes i consultes han estat presentades per dones.**

En 18 de les queixes tramitades s'ha detectat una actuació irregular de l'Administració: 11 d'aquests casos s'han resolt amb la intervenció del Síndic de Greuges sense necessitat d'emetre una resolució, i en 7 casos el Síndic ha emès resolucions que les administracions afectades han acceptat de manera total o parcial.

Aquesta secció conclou amb les dades sociodemogràfiques de les persones del municipi que han presentat queixa o consulta. L'any 2024, s'han adreçat al Síndic de Greuges 2 persones jurídiques i 49 persones físiques residents a Sant Quirze del Vallès; el 55,1 %, dones. Pel que fa al lloc de naixement, malgrat que el 9,1 % de la població ha nascut fora de l'Estat espanyol, només el 3,1 % de les persones que s'han adreçat al Síndic formen part d'aquest col·lectiu.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Dades relatives a població extretes d'Idescat el 2 de gener de 2025.

L'any 2024, l'oficina itinerant del Síndic de Greuges ha fet un desplaçament a Sant Quirze del Vallès, on s'han recollit un total de 12 queixes i 19 consultes.

En segon lloc, l'informe presenta les queixes i actuacions d'ofici vinculades a l'Ajuntament. Enguany, s'han iniciat 15 actuacions en què l'Administració afectada és l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès. Destaquen les queixes en matèria de polítiques territorials, seguides de consum i polítiques socials.

En relació amb les queixes tramitades l'any 2024, s'han detectat 9 actuacions irregulars de l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès: 4 actuacions s'han resolt després de la intervenció del Síndic de Greuges sense necessitat d'emetre una resolució, i en 5 ocasions l'Ajuntament ha acceptat, de manera total o parcial, la resolució del Síndic en relació amb la irregularitat detectada. En l'informe s'inclou un resum de totes aquestes actuacions.

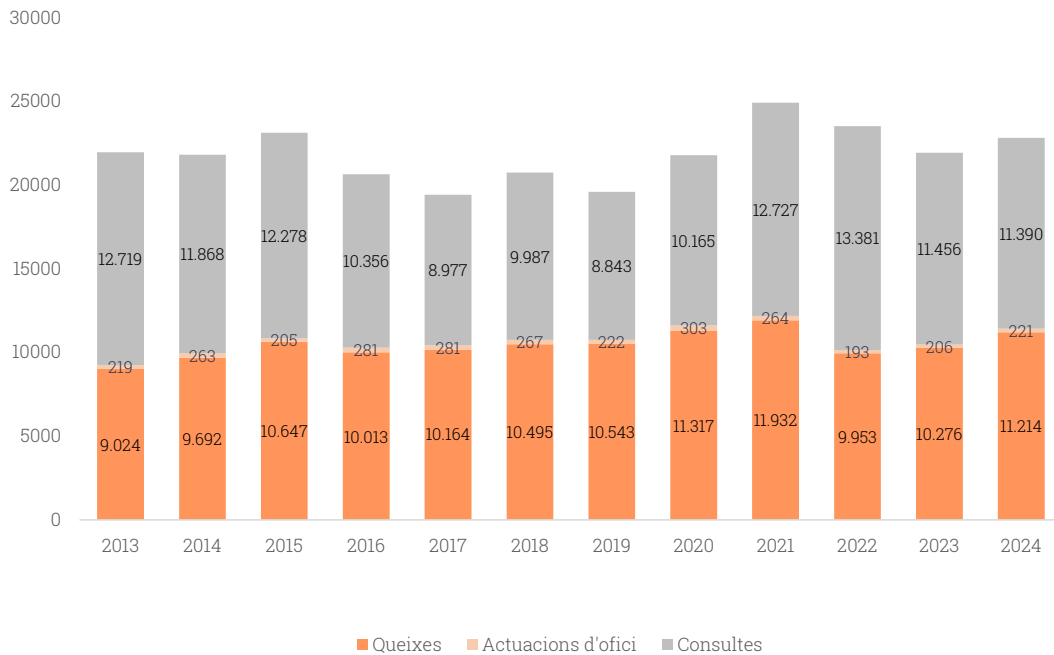
Finalment, l'informe inclou dades relatives a la relació entre l'Ajuntament i el Síndic de Greuges. Respecte de l'any 2023, destaquem l'augment en el temps emprat tant per l'Ajuntament per donar resposta als tràmits requerits (51,9 dies hàbils), com pel Síndic de Greuges de Catalunya (56 dies hàbils).

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

### Xifres destacades

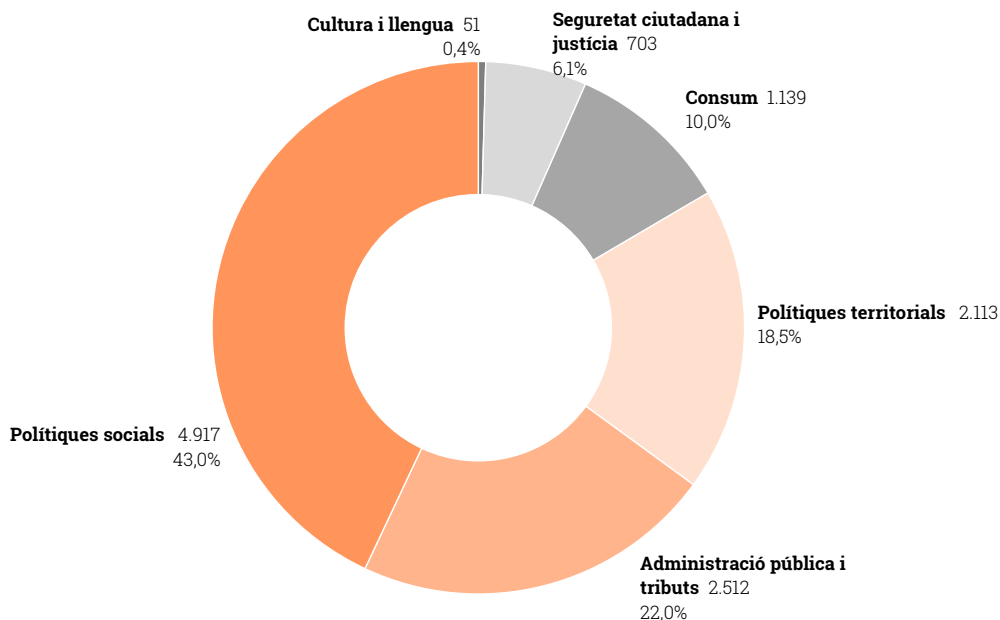
Durant el 2024 s'han iniciat 22.825 actuacions, entre queixes, consultes i actuacions d'ofici. El nombre de queixes i actuacions d'ofici ha augmentat i s'ha arribat a 11.214 i 221, respectivament.

#### 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.

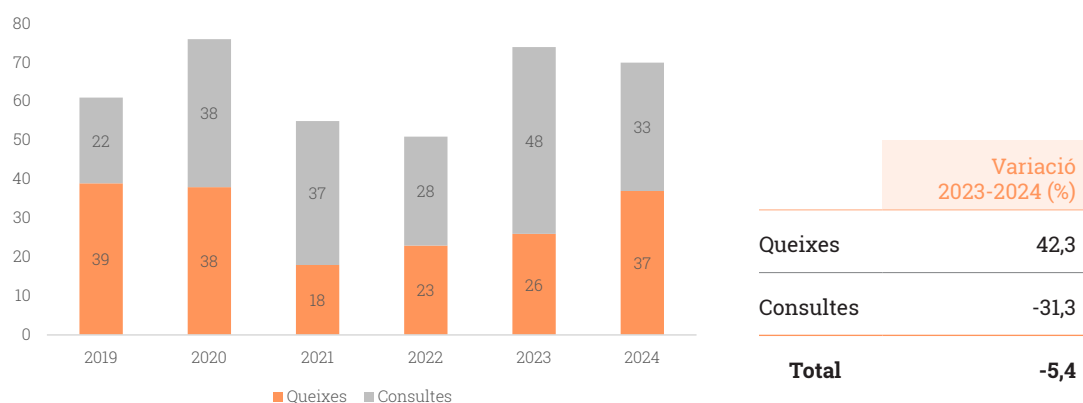
### III. Les actuacions del Síndic de Greuges a Sant Quirze del Vallès

#### a) Queixes i consultes presentades per residents del municipi

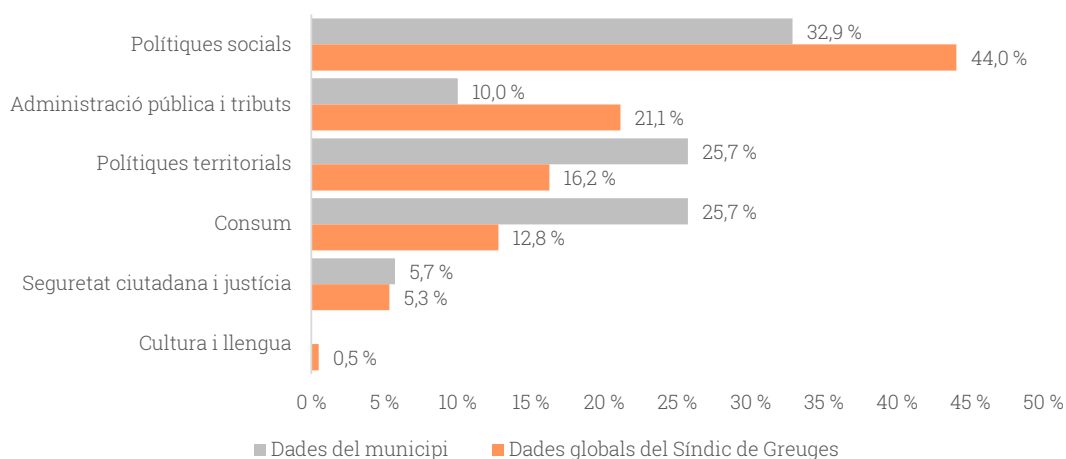
##### a.1) Queixes i consultes presentades per residents del municipi

	Dades del municipi			Dades globals del Síndic de Greuges		
	Nre.	%	Actuacions/ 1.000 habitants (‰)	Nre.	%	Actuacions / 1.000 habitants (‰)
Queixes	37	52,9	1,8	11.214	49,6	1,4
Consultes	33	47,1	1,6	11.390	50,4	1,4
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>3,5</b>	<b>22.604</b>	<b>100,0</b>	<b>2,8</b>

##### 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<sup>2</sup>

	Queixes		Consultes		Total	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>11</b>	<b>29,7</b>	<b>12</b>	<b>36,4</b>	<b>23</b>	<b>32,9</b>
Educació	4	10,8	2	6,1	6	8,6
Habitatge	2	5,4	5	15,2	7	10,0
Igualtat i no-discriminació	-	-	-	-	-	-
Infància i adolescència	3	8,1	1	3,0	4	5,7
Migracions	-	-	-	-	-	-
Salut	2	5,4	1	3,0	3	4,3
Serveis socials	-	-	2	6,1	2	2,9
Relacions laborals i pensions	-	-	1	3,0	1	1,4
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>3</b>	<b>8,1</b>	<b>4</b>	<b>12,1</b>	<b>7</b>	<b>10,0</b>
Administració pública i drets	1	2,7	4	12,1	5	7,1
Tributs	2	5,4	-	-	2	2,9
<b>Polítiques territorials</b>	<b>11</b>	<b>29,7</b>	<b>7</b>	<b>21,2</b>	<b>18</b>	<b>25,7</b>
Medi ambient	6	16,2	3	9,1	9	12,9
Mobilitat i transports	2	5,4	1	3,0	3	4,3
Urbanisme	3	8,1	3	9,1	6	8,6
<b>Consum</b>	<b>9</b>	<b>24,3</b>	<b>9</b>	<b>27,3</b>	<b>18</b>	<b>25,7</b>
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	<b>3</b>	<b>8,1</b>	<b>1</b>	<b>3,0</b>	<b>4</b>	<b>5,7</b>
<b>Cultura i llengua</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>33</b>	<b>100,0</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>

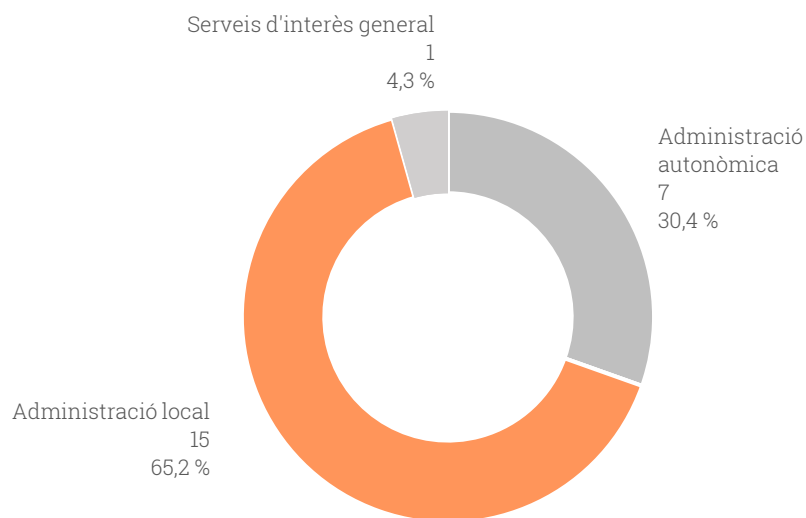
<sup>2</sup> Els totals de les taules d'aquest apartat poden no coincidir, ja que una mateixa persona pot presentar més d'una queixa o consulta.

► Queixes i consultes del municipi per gènere i matèria

	Femení		Masculí		No-binari		Total	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>15</b>	<b>68,2</b>	<b>7</b>	<b>31,8</b>	-	-	<b>22</b>	<b>32,4</b>
Educació	5	83,3	1	16,7	-	-	6	8,8
Habitatge	5	71,4	2	28,6	-	-	7	10,3
Igualtat i no-discriminació	-	-	-	-	-	-	-	-
Infància i adolescència	2	50,0	2	50,0	-	-	4	5,9
Migracions	-	-	-	-	-	-	-	-
Salut	1	33,3	2	66,7	-	-	3	4,4
Serveis socials	2	100,0	-	-	-	-	2	2,9
Relacions laborals i pensions	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>2</b>	<b>28,6</b>	<b>5</b>	<b>71,4</b>	-	-	<b>7</b>	<b>10,3</b>
Administració pública i drets	1	20,0	4	80,0	-	-	5	7,4
Tributs	1	50,0	1	50,0	-	-	2	2,9
<b>Polítiques territorials</b>	<b>9</b>	<b>50,0</b>	<b>9</b>	<b>50,0</b>	-	-	<b>18</b>	<b>26,5</b>
Medi ambient	4	44,4	5	55,6	-	-	9	13,2
Mobilitat i transports	-	-	3	100,0	-	-	3	4,4
Urbanisme	5	83,3	1	16,7	-	-	6	8,8
<b>Consum</b>	<b>9</b>	<b>52,9</b>	<b>8</b>	<b>47,1</b>	-	-	<b>17</b>	<b>25,0</b>
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	<b>1</b>	<b>25,0</b>	<b>3</b>	<b>75,0</b>	-	-	<b>4</b>	<b>5,9</b>
<b>Cultura i llengua</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>52,9</b>	<b>32</b>	<b>47,1</b>	-	-	<b>68</b>	<b>100,0</b>

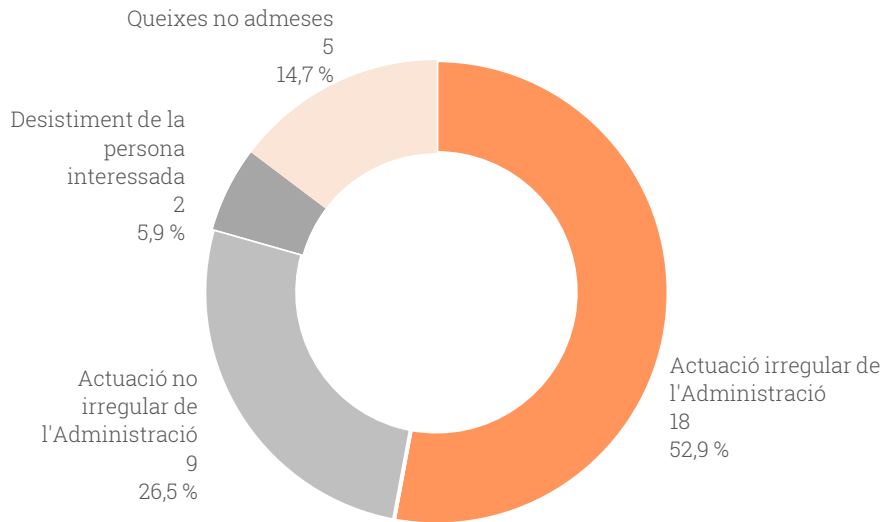
### a.5) Administracions i empreses de serveis d'interès general amb què s'han tramitat queixes de residents del municipi

	Nre.	%
<b>Administració autonòmica</b>	<b>7</b>	<b>30,4</b>
Departament de Drets Socials i Inclusió	1	4,3
Departament de Salut	1	4,3
Departament de Territori, Habitatge i Transició Ecològica	2	8,7
Departament d'Educació i Formació Professional	3	13,0
<b>Administració local</b>	<b>15</b>	<b>65,2</b>
Ajuntament de Castell d'Aro, Platja d'Aro i s'Agaró	1	4,3
Ajuntament de Sant Quirze del Vallès	14	60,9
<b>Serveis d'interès general</b>	<b>1</b>	<b>4,3</b>
ENDESA	1	4,3
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>



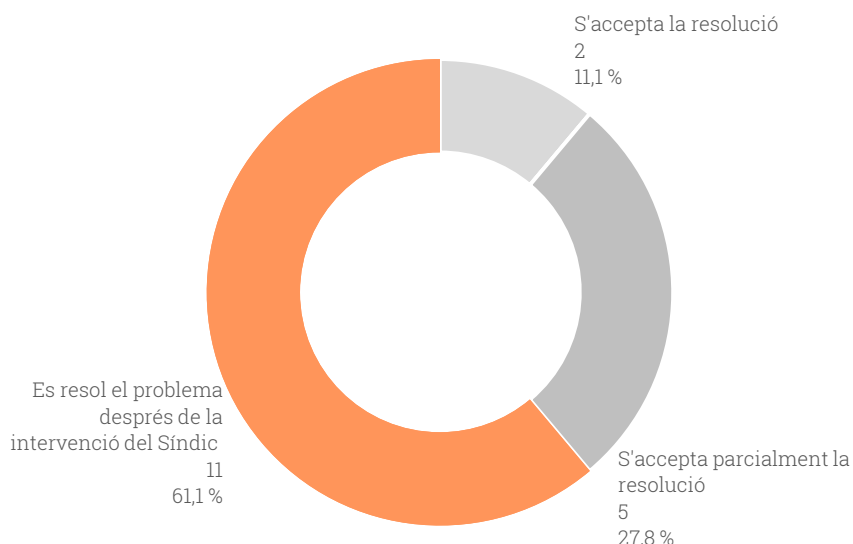
a.6) Finalització de les queixes presentades per residents del municipi

	Dades del municipi		Dades globals del Síndic de Greuges	
	Nre.	%	Nre.	%
Actuació irregular de l'Administració	18	52,9	4.889	45,3
Actuació no irregular de l'Administració	9	26,5	4.020	37,3
Desistiment de la persona interessada	2	5,9	936	8,7
Queixes no admeses	5	14,7	723	6,7
Trasllat de la queixa a altres institucions	-	-	218	2,0
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100,0</b>	<b>10.786</b>	<b>100,0</b>



### 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	2	11,1	1.374	28,1
S'accepta parcialment la resolució	5	27,8	475	9,7
No s'accepta la resolució	-	-	77	1,6
Es resol el problema, després de la intervenció del Síndic de Greuges	11	61,1	2.963	60,6
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100,0</b>	<b>4.889</b>	<b>100,0</b>



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

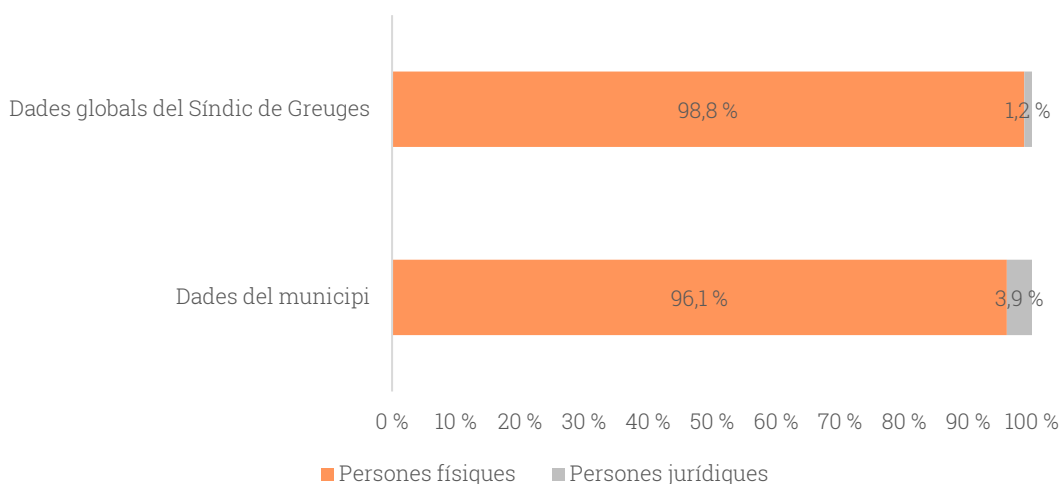
	Dades del municipi	
	Nre.	%
Acceleració de la intervenció	1	12,5
Canvis en els protocols	1	12,5
Increment de les mesures d'inspecció i control	1	12,5
Millora de la planificació de la política pública	1	12,5
Resolució de procediments administratius	4	50,0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,0</b>

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

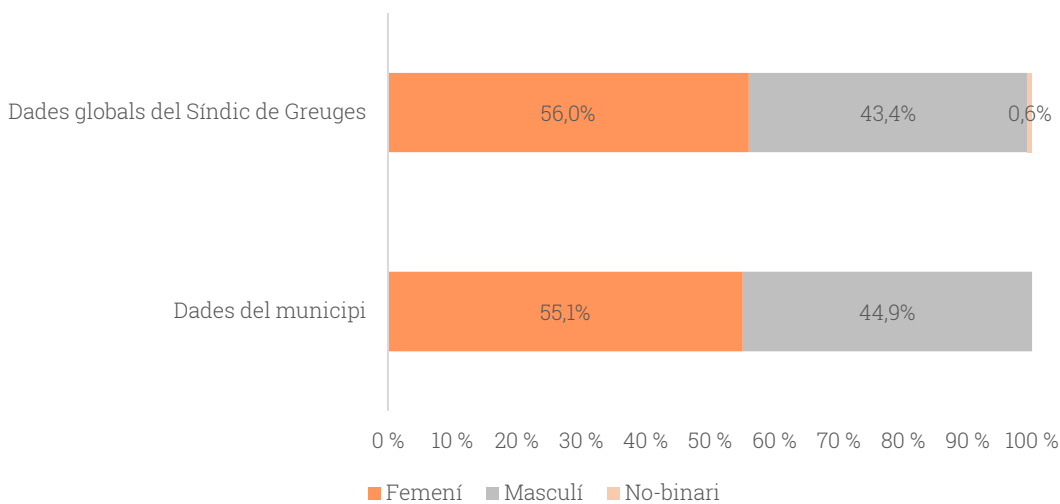
#### ► Persones del municipi que han presentat queixa o consulta

	Nre.
<b>Persones físiques</b>	<b>49</b>
Femení	27
Masculí	22
No-binari	-
<b>Persones jurídiques</b>	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>51</b>

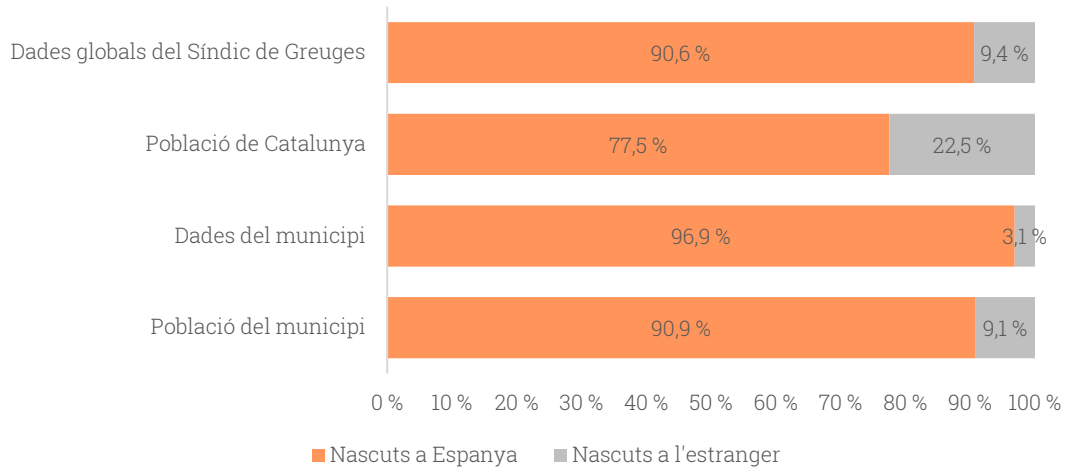
#### Tipologia de persones que han presentat queixa o consulta



#### Gènere de les persones que han presentat queixa o consulta

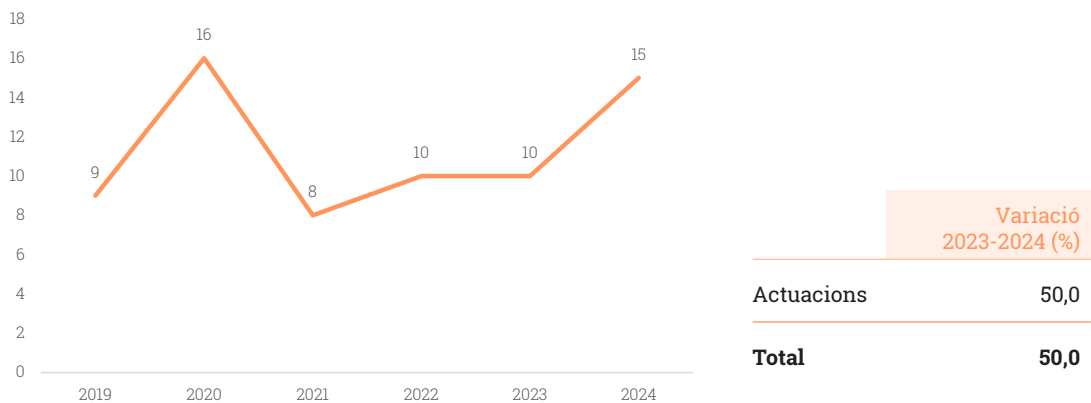


► Lloc de naixement de les persones residents al municipi que han presentat queixa

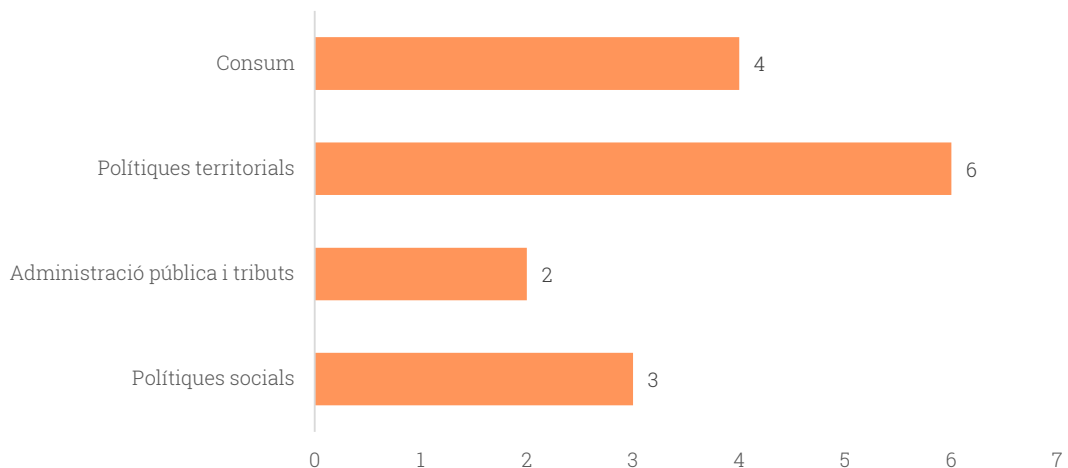


b) Queixes i actuacions d'ofici vinculades a l'Ajuntament

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



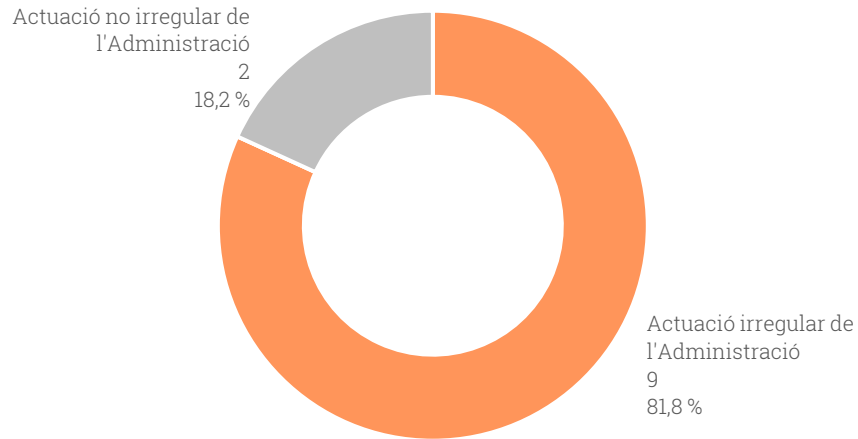
b.2) Actuacions iniciades amb l'Ajuntament per grans matèries



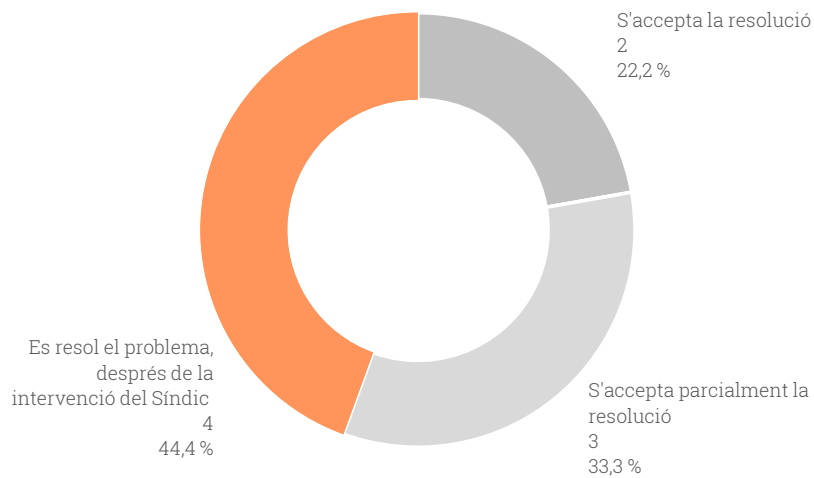
## b.3) Evolució de les actuacions iniciades amb l'Ajuntament per matèria

	2020		2021		2022		2023		2024	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>1</b>	<b>6,3</b>	<b>1</b>	<b>12,5</b>	<b>1</b>	<b>10,0</b>	<b>1</b>	<b>10,0</b>	<b>3</b>	<b>20,0</b>
Educació	1	6,3	-	-	1	10,0	-	-	1	6,7
Habitatge	-	-	-	-	-	-	-	-	1	6,7
Igualtat i no-discriminació	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infància i adolescència	-	-	-	-	-	-	1	10,0	1	6,7
Migracions	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Salut	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	-	-	1	12,5	-	-	-	-	-	-
Relacions laborals i pensions	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>8</b>	<b>50,0</b>	<b>3</b>	<b>37,5</b>	<b>3</b>	<b>30,0</b>	<b>3</b>	<b>30,0</b>	<b>2</b>	<b>13,3</b>
Administració pública i drets	4	25,0	3	37,5	2	20,0	1	10,0	1	6,7
Tributs	4	25,0	-	-	1	10,0	2	20,0	1	6,7
<b>Polítiques territorials</b>	<b>6</b>	<b>37,5</b>	<b>4</b>	<b>50,0</b>	<b>6</b>	<b>60,0</b>	<b>5</b>	<b>50,0</b>	<b>6</b>	<b>40,0</b>
Medi ambient	4	25,0	3	37,5	4	40,0	3	30,0	4	26,7
Mobilitat i transports	2	12,5	1	12,5	2	20,0	2	20,0	2	13,3
<b>Consum</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>10,0</b>	<b>4</b>	<b>26,7</b>
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	<b>1</b>	<b>6,3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Cultura i llengua</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,0</b>	<b>8</b>	<b>100,0</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

#### 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

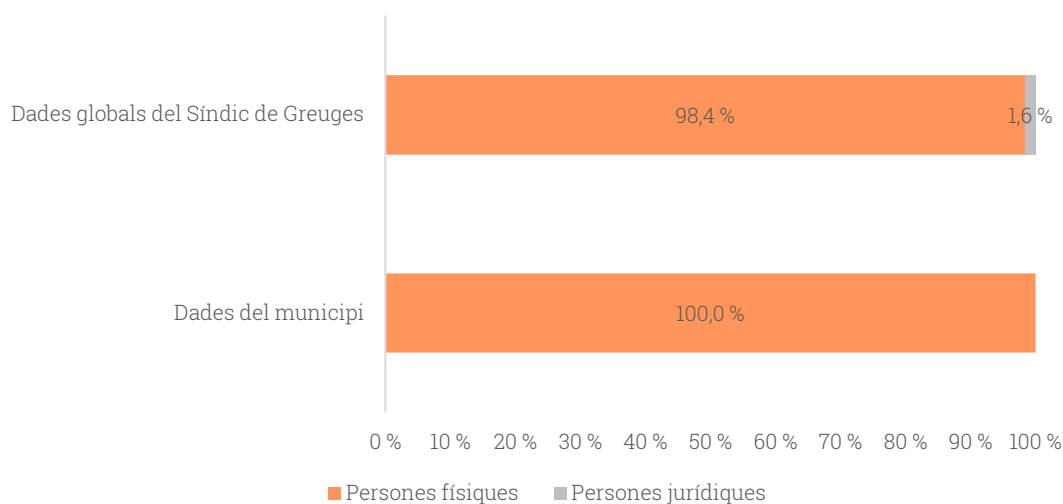
	Nre.	%
Acceleració de la intervenció	1	25,0
Canvis en els protocols	1	25,0
Resolució de procediments administratius	2	50,0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>

### b.6) Dades sociodemogràfiques de les persones que han presentat queixa vinculada a l'Ajuntament

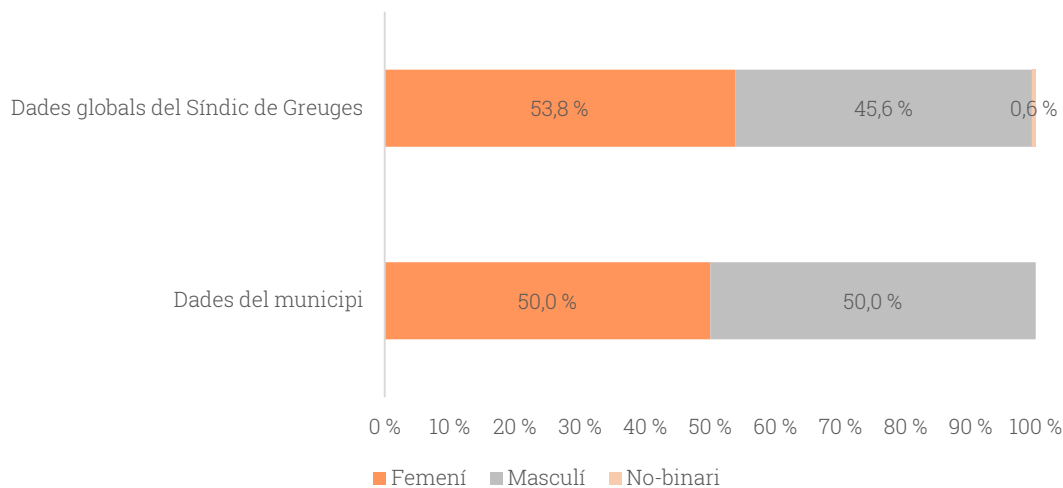
#### ▶ Persones que han presentat queixa vinculada a l'Ajuntament

	Nre.
<b>Persones físiques</b>	<b>14</b>
Femení	7
Masculí	7
No-binari	-
<b>Persones jurídiques</b>	<b>-</b>
<b>Total</b>	<b>14</b>

#### Tipologia de persones que han presentat queixa vinculada amb l'Ajuntament



#### Gènere de les persones que han presentat queixa vinculada amb l'Ajuntament



► Queixes iniciades amb l'Ajuntament per gènere i matèria

	Femení		Masculí		No-binari		Total	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
<b>Polítiques socials</b>	-	-	3	37,5	-	-	3	20,0
Educació	-	-	1	12,5	-	-	1	6,7
Habitatge	-	-	1	12,5	-	-	1	6,7
Igualtat i no-discriminació	-	-	-	-	-	-	-	-
Infància i adolescència	-	-	1	12,5	-	-	1	6,7
Migracions	-	-	-	-	-	-	-	-
Salut	-	-	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	-	-	-	-	-	-	-	-
Relacions laborals i pensions	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Administració pública i tributs</b>	1	14,3	1	12,5	-	-	2	13,3
Administració pública i drets	-	-	1	12,5	-	-	1	6,7
Tributs	1	14,3	-	-	-	-	1	6,7
<b>Polítiques territorials</b>	3	42,9	3	37,5	-	-	6	40,0
Medi ambient	2	28,6	2	25,0	-	-	4	26,7
Mobilitat i transports	-	-	1	12,5	-	-	1	6,7
Urbanisme	1	14,3	-	-	-	-	1	6,7
<b>Consum</b>	3	42,9	1	12,5	-	-	4	26,7
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Cultura i llengua</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	7	100,0	8	100,0	-	-	15	100,0

## c) Resum de les actuacions finalitzades amb l'Ajuntament el 2024

Q-08184/2021 Molèsties de sorolls provinents d'una empresa

### Ajuntament de Sant Quirze del Vallès

#### Objecte

El promotor de la queixa denuncia sorolls provinents d'una empresa.

#### Posició de l'Administració

Segons l'informe tècnic, l'activitat supera els límits marcats per l'ordenança municipal corresponent i, vista la proximitat d'una zona residencial, es requereix a l'activitat que aporti un pla de minimització del soroll, inclosa una solució per reduir l'impacte acústic. La solució ha d'estar implantada i provada abans de maig del 2023 i, mentrestant, cal minimitzar l'impacte acústic.

#### Consideracions i recomanacions

Atès que es tracta d'un incompliment clar de la normativa, sembla molt generós un termini de gairebé sis mesos per aplicar aquest pla de minimització de l'impacte acústic.

#### Recomanem:

- Incoar un expedient sancionador a l'activitat per la comissió d'una infracció de caràcter greu de la normativa de protecció contra la contaminació acústica.
- Fer adoptar alguna de les mesures provisionals que estableix l'article 36 de l'ordenança municipal reguladora del soroll i les vibracions per evitar la continuïtat de les molèsties als veïns.
- Valorar escurçar el termini adoptat a l'activitat (fins al 30 d'abril de 2023) per implementar el pla de minimització de l'impacte acústic si amb l'adopció d'alguna de les mesures provisionals no es pot garantir el compliment de la normativa de protecció contra la contaminació acústica; altrament, s'estaria permetent un incompliment.

#### Tancament

L'activitat disposa d'un nou termini fins al 31 de maig de 2024 per presentar el pla. Tanmateix, ha adoptat ja mesures que han resolt la problemàtica de sorolls als veïns, motiu pel qual tanquem l'expedient.

**S'accepta parcialment la resolució. Complerta**

**Q-11071/2021 Molèsties causades per gàbies de coloms****Ajuntament de Sant Quirze del Vallès****Objecte**

La persona interessada exposa que al terrat de l'edifici del costat hi ha diverses gàbies de coloms que li causen moltes molèsties i problemes de salut. Quan ha demanat una solució al veí, n'ha rebut amenaces. Es queixa que ha presentat dues instàncies per demanar suport a l'Ajuntament que no han obtingut resposta.

**Tancament**

L'Ajuntament informa que anteriorment el titular dels coloms havia al·legat que la seva activitat estava inscrita a la Federació Catalana de Coloms Esportius i, en tractar-se d'una activitat esportiva, es van paraitzar les actuacions. De tota manera, la tinença d'animals ha de complir les condicions que estableix l'Ordenança municipal de no molestar el veïnat. Per tant, l'Ajuntament requerirà al titular de l'activitat que resolgui el problema.

**Es resol el problema, després de la intervenció del Síndic**

**Q-05042/2023 Manca de resposta de l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès a una sol·licitud de devolució d'un impost****Ajuntament de Sant Quirze del Vallès****Objecte**

La persona interessada exposa que va pagar la plusvàlua de la venda del seu immoble ara fa dos anys, però que s'havia venut per sota del preu de compra deu anys enrere. Va sol·licitar a l'Ajuntament la devolució de l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana, però no ha rebut resposta. Va presentar un recurs, però tampoc no va rebre resposta.

**Recomanacions**

- Donar resposta sense més demora a la persona interessada.

**Tancament**

L'Ajuntament ha inadmes per extemporaneïtat el recurs de reposició presentat per la persona interessada i li ha fet arribar 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.

**S'accepta la resolució. Complerta**

Q-06188/2023

Disconformitat amb la liquidació de l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana

Ajuntament de Sant Quirze del Vallès

#### Objecte

La persona interessada exposa que l'any 2021 va demanar a l'Ajuntament la devolució de l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana, però no ha rebut resposta.

#### Recomanacions

- Resoldre la sol·licitud sense més demora.

#### Tancament

L'Ajuntament ha informat que durant l'exercici 2024 té previst resoldre els expedients iniciats el 2021. Li hem recordat que les actuacions de les administracions s'han de basar en el principi d'eficàcia i celeritat.

**Es resol el problema, després de la intervenció del Síndic**

Q-07242/2023

Desacord amb uns rètols on posa "prohibits gossos"

Ajuntament de Sant Quirze del Vallès

#### Objecte

La persona interessada denuncia l'existència d'uns rètols que no permeten que els gossos puguin entrar en determinades zones verdes del municipi ("prohibits gossos").

#### Posició de l'Administració

L'Ajuntament prohibeix l'accés de gossos en determinades zones per seguretat de les persones i del trànsit. No obstant això, s'ha ampliat el nombre d'espais destinats als gossos.

#### Recomanacions

- Donar resposta a la instància de la persona interessada.

#### Tancament

L'Ajuntament ens facilita còpia de l'escrit de resposta que va fer arribar al promotor de la queixa.

**S'accepta la resolució Completa**

**Q-04433/2024 Retard en la validació d'un programa individual d'atenció****Ajuntament de Sant Quirze del Vallès****Objecte**

La persona interessada exposa que la seva filla té una malaltia incurable amb un grau II de dependència i que ha sol·licitat els suports previstos per a aquests casos, com la prestació econòmica de cuidador familiar no professional. Atès que la persona que ha de validar el programa individual d'atenció (PIA) està de baixa, demana una alternativa que resolgui la situació.

**Tancament**

L'Ajuntament informa que el Consell Comarcal del Vallès Occidental ha accedit a la petició de nomenar una nova referent de dependència que pugui validar el PIA en qüestió.

**Es resol el problema, després de la intervenció del Síndic**

**Q-04523/2024 Retard en l'autorització per connectar-se al subministrament elèctric****Ajuntament de Sant Quirze del Vallès****Objecte**

La persona interessada explica que l'edifici on viu no rep subministrament d'electricitat perquè, malgrat que disposa de la cèdula d'habitabilitat i del certificat de primera ocupació, falta que l'Ajuntament autoritzi aquest subministrament. Es queixa d'aquest retard i de la manca de resposta a la instància en què demana resoldre aquest problema.

**Tancament**

Segons ha informat la persona interessada, la situació s'ha resolt adequadament.

**Es resol el problema, després de la intervenció del Síndic**

**Q-04549/2024 Manca de bonificació en el pagament de l'impost de plusvàlua****Ajuntament de Sant Quirze del Vallès****Objecte**

La persona interessada manifesta que va rebre un immoble com a part de l'herència de la seva mare i que en va pagar l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana, conegut com a plusvàlua. Atès que té dret que a aquest impost se li apliqui una bonificació perquè aquest immoble és la seva residència habitual, al llarg d'uns tres anys ha presentat diverses instàncies per recuperar el que li correspon, però no obté resposta.

**Tancament**

Segons ha comunicat la persona interessada, el problema ha quedat solucionat.

**Es resol el problema, després de la intervenció del Síndic**

Q-04552/2024      Desacord amb unes factures d'aigua perquè l'excés de consum  
Q-04554/2024      facturat ha estat conseqüència d'una fuga fortuïta

### Ajuntament de Sant Quirze del Vallès

#### Objecte

Les persones interessades manifesten el seu desacord amb unes factures d'aigua perquè, segons manifesten, l'excés de consum facturat ha estat conseqüència d'una fuga fortuïta i tan bon punt en van tenir coneixement van reparar-la.

#### Consideracions i recomanacions

En les factures es van aplicar tarifes progressives a tots els metres cúbics registrats, sense aplicar cap tractament excepcional pels metres cúbics imputables a la fuga.

Una estructura tarifària progressiva és coherent amb la finalitat d'afavorir l'estalvi d'aigua i traslladar els costos íntegrament al consumidor, en la línia establerta per la Directiva marc de l'aigua. Tanmateix, defensem que quan el consum elevat no ha estat voluntari sinó fruit d'una fuga fortuïta, la penalització del consum amb un preu superior perd el sentit. Per això, suggerim:

- Regular una tarifa específica en cas de fuga, d'acord amb el principi d'equitat i proporcionalitat.

- En aquests casos concrets, revisar les factures per donar un tractament tarifari excepcional als metres cúbics que puguin ser imputables a la fuga, si es considera que la fuga ha estat per un situació fortuïta, si s'ha justificat que les persones interessades la van reparar tan bon punt en van tenir coneixement i si la situació ha estat puntual.

#### Tancament

L'Ajuntament no accepta revisar les factures, però sí que estudiarà incorporar una tarifa per fuga per a l'any 2025.

**S'accepta parcialment la resolució.**

## 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	29,8	24,2	49,1	51,9	5,7
Síndic de Greuges	25,3	45,7	26,6	56	110,5
Persona interessada	4,9	10,7	17,9	68,3	281,6

b) Mitjà utilitzat per adreçar-se a la institució

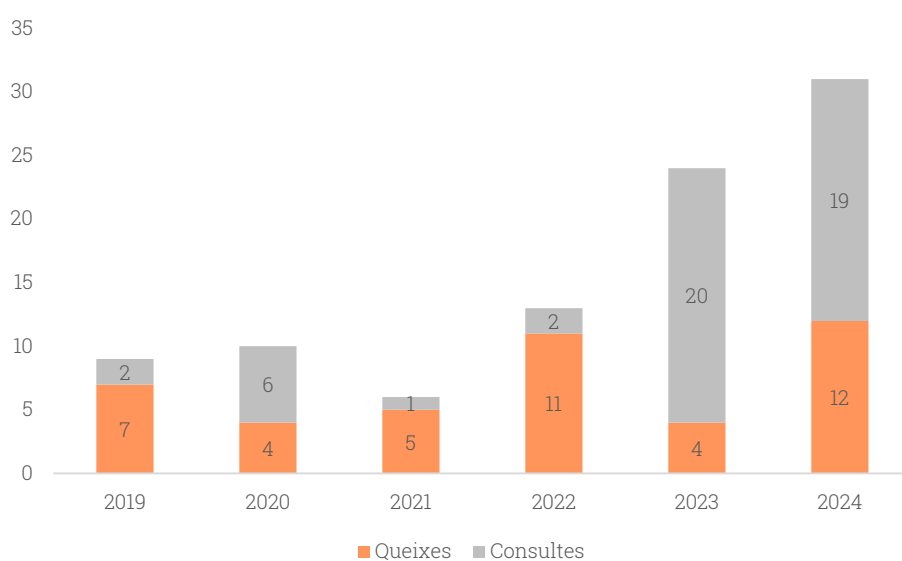
	Nre.
Correu electrònic	4
Formulari web	20
Atenció presencial	1
Videoconferència	12
<b>Total</b>	<b>37</b>

c) Desplaçaments al municipi l'any 2024

Data	Queixes	Consultes	Total
30/5/2024	12	19	31

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

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Queixes	7	4	5	11	4	12
Consultes	2	6	1	2	20	19
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>24</b>	<b>31</b>



# 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](mailto:sindic@sindic.cat)

[www.sindic.cat](http://www.sindic.cat)



