

SÍNDICA



INFORME DE
SANT VICENÇ
DELS HORTS 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 VICENÇ DELS HORTS..... | 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..... | 28 |
| a) Temps en dies emprat per l'Ajuntament, el Síndic de Greuges i la persona interessada per donar resposta als tràmits requerits | 28 |
| b) Mitjà utilitzat per adreçar-se a la institució..... | 28 |
| c) Desplaçaments al municipi l'any 2024..... | 28 |
| d) Evolució de les queixes i consultes procedents del municipi en els desplaçaments..... | 29 |

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 Vicenç dels Horts disposa d'un conveni amb el Síndic de Greuges des del 8 de juny de 2016.

En primer lloc, aquest informe recull les queixes i consultes presentades per persones que resideixen al municipi. L'any 2024, la població de Sant Vicenç dels Horts ha presentat 45 queixes i ha fet 56 consultes, la qual cosa representa 3,5 actuacions per cada 1.000 habitants, una xifra lleugerament 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 Vicenç dels Horts. En aquesta àrea destaquen, especialment, les queixes i consultes en matèria d'educació, serveis socials, i salut. Pel que fa a altres àrees, també predominen les queixes i consultes en matèria d'Administració pública i polítiques territorials.

Respecte a les queixes presentades per residents del municipi que s'han tramitat l'any 2024, destaquem que el 23,5 % s'han tramitat amb departaments de la Generalitat; el 47,1 %, amb l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts, i la resta amb altres administracions locals.

En matèria de polítiques socials, el 60,6 % de les queixes i consultes han estat presentades per dones.

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 estat acceptades de manera total i 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 1 persona jurídica i 76 persones físiques residents a Sant Vicenç dels Horts; el 50 %, dones. Pel que fa al lloc de naixement, malgrat que un 14 % de la població ha nascut a l'estranger, només un 9,4 % de les persones que formen part d'aquest col·lectiu s'han adreçat a la institució.¹

¹ 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 dos desplaçaments a Sant Vicenç dels Horts, on s'han recollit un total de 10 queixes i 22 consultes.

En segon lloc, l'informe presenta les queixes i actuacions d'ofici vinculades a l'Ajuntament. Enguany, s'han iniciat 25 actuacions en què l'Administració afectada és l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts. Destaquen les queixes en matèria de polítiques territorials.

En relació amb les queixes tramitades l'any 2024, s'han detectat 14 actuacions irregulars de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts: 11 d'aquestes han estat resoltes després de la intervenció del Síndic de Greuges sense necessitat d'emetre una resolució, i en 3 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.

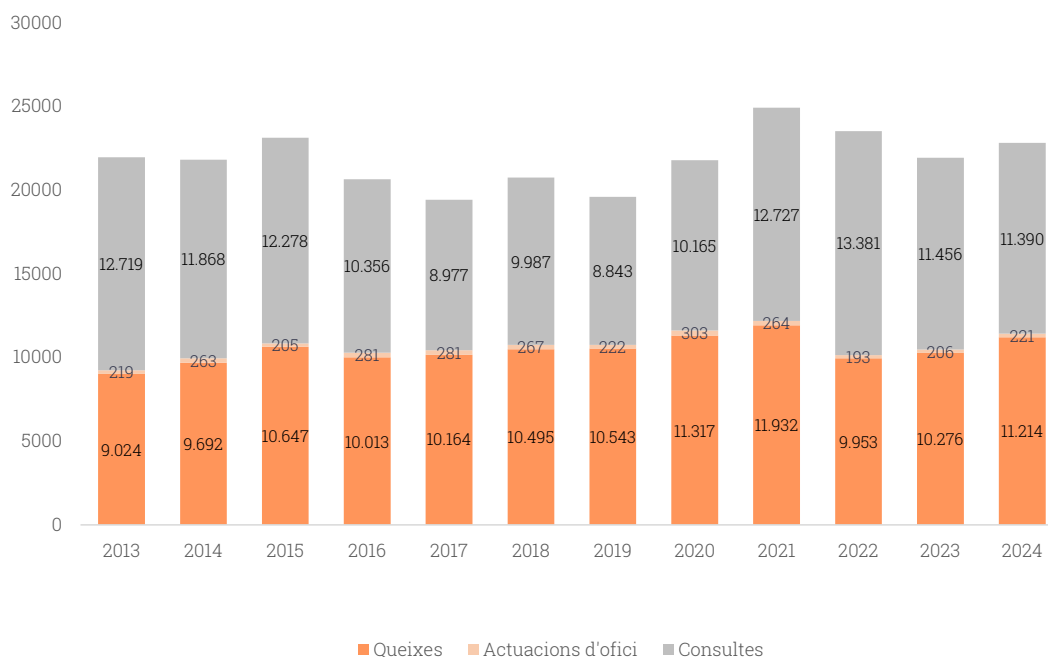
Finalment, l'informe inclou dades relatives a la relació entre l'Ajuntament i el Síndic de Greuges. Respecte de l'any 2023, destaquem que el temps emprat per l'Ajuntament per donar resposta als tràmits requerits s'ha mantingut de manera similar a l'any passat (59,2 dies hàbils), mentre que en el cas del Síndic de Greuges de Catalunya s'ha produït un lleuger increment (23,8 dies hàbils).

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

Xifres destacades

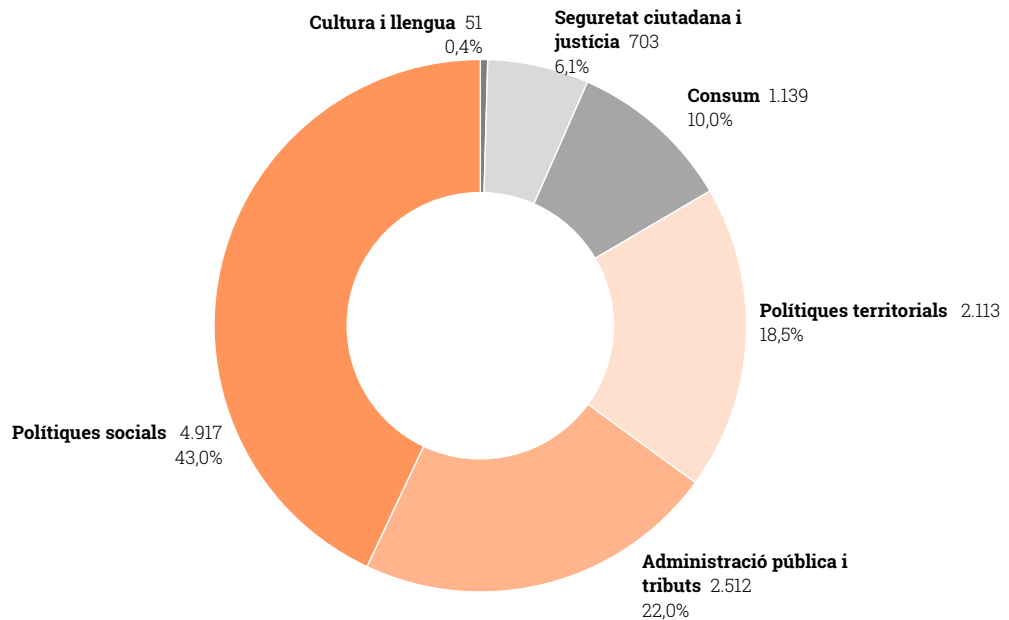
Durant el 2024 s'han iniciat 22.825 actuacions, entre queixes, consultes i actuacions d'ofici. El nombre de queixes i actuacions d'ofici ha augmentat i s'ha arribat a 11.214 i 221, respectivament.

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.

12,5
-12,5
-2,9

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.

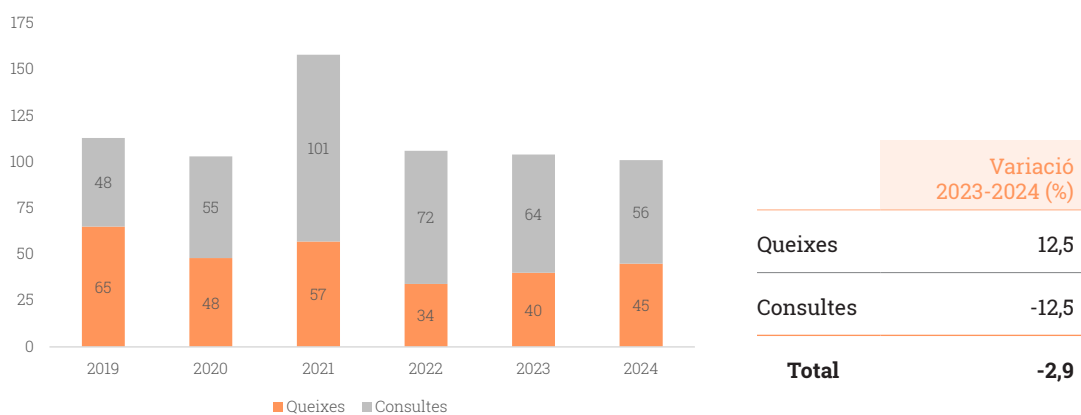
III. Les actuacions del Síndic de Greuges a Sant Vicenç dels Horts

a) Queixes i consultes presentades per residents del municipi

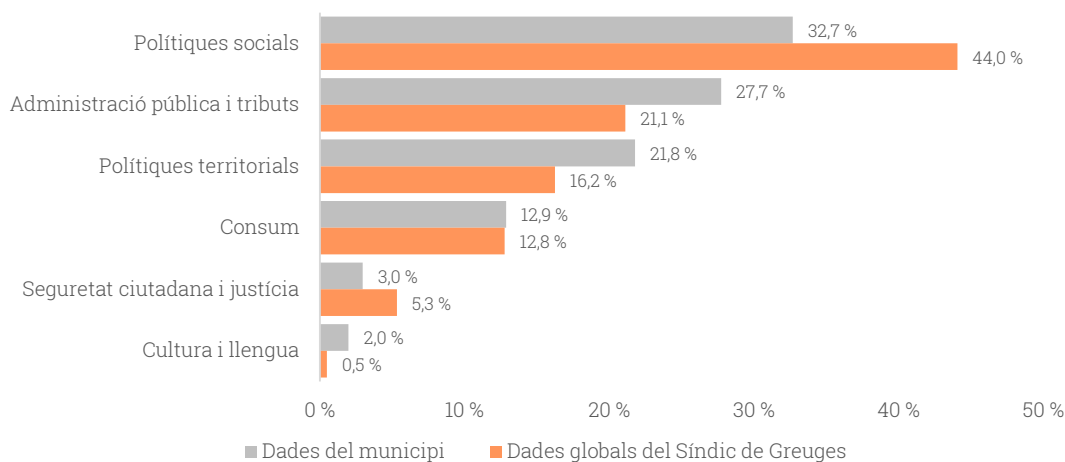
a.1) Queixes i consultes presentades per residents del municipi

| | Dades del municipi | | | Dades globals del Síndic de Greuges | | |
|--------------|--------------------|--------------|----------------------------------|-------------------------------------|--------------|----------------------------------|
| | Nre. | % | Actuacions / 1.000 habitants (%) | Nre. | % | Actuacions / 1.000 habitants (%) |
| Queixes | 45 | 44,6 | 1,6 | 11.214 | 49,6 | 1,4 |
| Consultes | 56 | 55,4 | 2,0 | 11.390 | 50,4 | 1,4 |
| Total | 101 | 100,0 | 3,5 | 22.604 | 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 matèria²

| | Queixes | | Consultes | | Total | |
|--|-----------|--------------|-----------|--------------|------------|--------------|
| | Nre. | % | Nre. | % | Nre. | % |
| Polítiques socials | 15 | 33,3 | 18 | 32,1 | 33 | 32,7 |
| Educació | 5 | 11,1 | 4 | 7,1 | 9 | 8,9 |
| Habitatge | 1 | 2,2 | - | - | 1 | 1,0 |
| Igualtat i no-discriminació | - | - | - | - | - | - |
| Infància i adolescència | 2 | 4,4 | 2 | 3,6 | 4 | 4,0 |
| Migracions | - | - | - | - | - | - |
| Salut | 3 | 6,7 | 3 | 5,4 | 6 | 5,9 |
| Serveis socials | 3 | 6,7 | 5 | 8,9 | 8 | 7,9 |
| Relacions laborals i pensions | 1 | 2,2 | 4 | 7,1 | 5 | 5,0 |
| Administració pública i tributs | 14 | 31,1 | 14 | 25,0 | 28 | 27,7 |
| Administració pública i drets | 7 | 15,6 | 7 | 12,5 | 14 | 13,9 |
| Tributs | 7 | 15,6 | 7 | 12,5 | 14 | 13,9 |
| Polítiques territorials | 12 | 26,7 | 10 | 17,9 | 22 | 21,8 |
| Medi ambient | 6 | 13,3 | 8 | 14,3 | 14 | 13,9 |
| Mobilitat i transports | 1 | 2,2 | - | - | 1 | 1,0 |
| Urbanisme | 5 | 11,1 | 2 | 3,6 | 7 | 6,9 |
| Consum | 4 | 8,9 | 9 | 16,1 | 13 | 12,9 |
| Seguretat ciutadana i justícia | - | - | 3 | 5,4 | 3 | 3,0 |
| Cultura i llengua | - | - | 2 | 3,6 | 2 | 2,0 |
| Total | 45 | 100,0 | 56 | 100,0 | 101 | 100,0 |

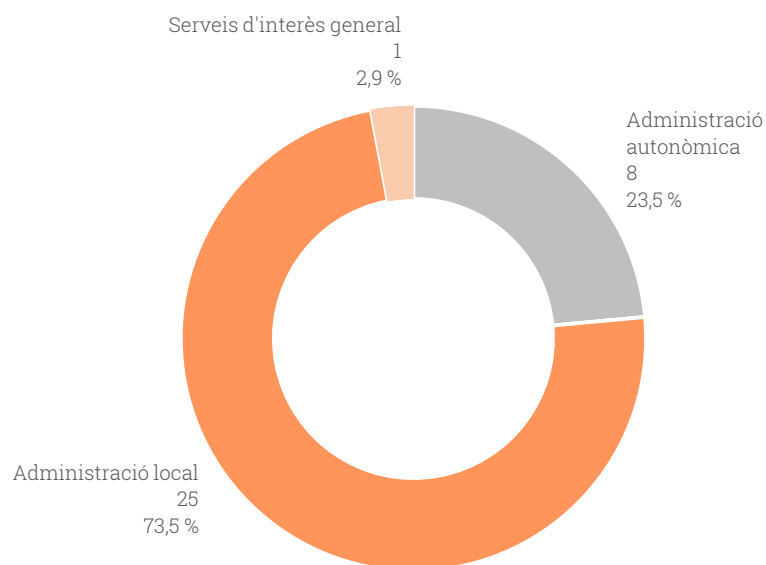
² Els totals de les taules d'aquest apartat poden no coincidir, ja que una mateixa persona pot presentar més d'una queixa o consulta.

▶ Queixes i consultes del municipi per gènere i matèria

| | Femení | | Masculí | | No-binari | | Total | |
|--|--------|-------|---------|-------|-----------|-------|-------|-------|
| | Nre. | % | Nre. | % | Nre. | % | Nre. | % |
| Polítiques socials | 20 | 60,6 | 12 | 36,4 | 1 | 3,0 | 33 | 33,0 |
| Educació | 6 | 66,7 | 2 | 22,2 | 1 | 11,1 | 9 | 9,0 |
| Habitatge | 1 | 100,0 | - | - | - | - | 1 | 1,0 |
| Igualtat i no-discriminació | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Infància i adolescència | 4 | 100,0 | - | - | - | - | 4 | 4,0 |
| Migracions | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Salut | 2 | 33,3 | 4 | 66,7 | - | - | 6 | 6,0 |
| Serveis socials | 4 | 50,0 | 4 | 50,0 | - | - | 8 | 8,0 |
| Relacions laborals i pensions | 3 | 60,0 | 2 | 40,0 | - | - | 5 | 5,0 |
| Administració pública i tributs | 14 | 50,0 | 14 | 50,0 | - | - | 28 | 28,0 |
| Administració pública i drets | 8 | 57,1 | 6 | 42,9 | - | - | 14 | 14,0 |
| Tributs | 6 | 42,9 | 8 | 57,1 | - | - | 14 | 14,0 |
| Polítiques territorials | 5 | 23,8 | 16 | 76,2 | - | - | 21 | 21,0 |
| Medi ambient | 3 | 23,1 | 10 | 76,9 | - | - | 13 | 13,0 |
| Mobilitat i transports | - | - | 1 | 100,0 | - | - | 1 | 1,0 |
| Urbanisme | 2 | 28,6 | 5 | 71,4 | - | - | 7 | 7,0 |
| Consum | 9 | 69,2 | 4 | 30,8 | - | - | 13 | 13,0 |
| Seguretat ciutadana i justícia | - | - | 3 | 100,0 | - | - | 3 | 3,0 |
| Cultura i llengua | - | - | - | - | 2 | 100,0 | 2 | 2,0 |
| Total | 48 | 48,0 | 49 | 49,0 | 3 | 3,0 | 100 | 100,0 |

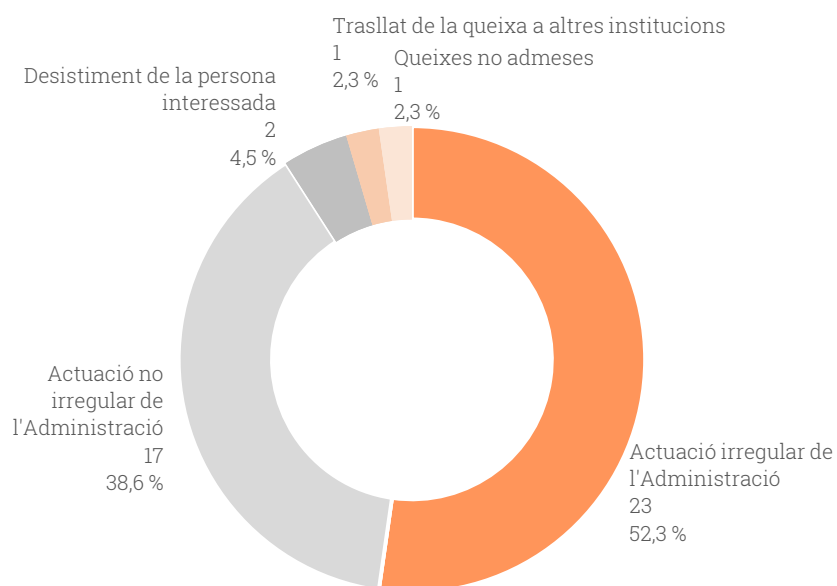
a.5) Administracions i empreses de serveis d'interès general amb què s'han tramitat queixes de residents del municipi

| | Nre. | % |
|---|-----------|--------------|
| Administració autonòmica | 8 | 23,5 |
| Departament de Drets Socials i Inclusió | 2 | 5,9 |
| Departament de Recerca i Universitats | 1 | 2,9 |
| Departament de Salut | 1 | 2,9 |
| Departament de Territori, Habitatge i Transició Ecològica | 3 | 8,8 |
| Departament d'Educació i Formació Professional | 1 | 2,9 |
| Administració local | 25 | 73,5 |
| Ajuntament de Barcelona | 1 | 2,9 |
| Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts | 16 | 47,1 |
| Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet | 1 | 2,9 |
| Ajuntament de Torrelles de Llobregat | 2 | 5,9 |
| Ajuntament de Vallirana | 1 | 2,9 |
| Ajuntament de Viladecans | 1 | 2,9 |
| Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) | 1 | 2,9 |
| Diputació de Barcelona | 2 | 5,9 |
| Serveis d'interès general | 1 | 2,9 |
| ENDESA | 1 | 2,9 |
| Total | 34 | 100,0 |



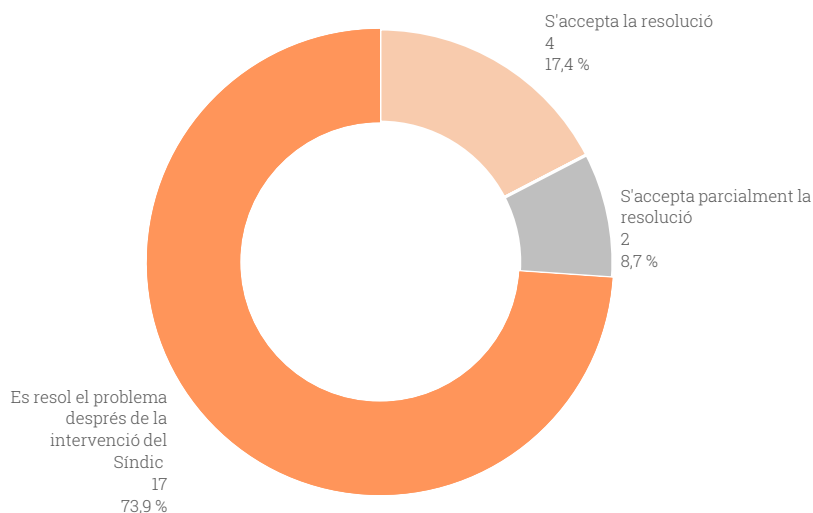
a.6) Finalització de les queixes presentades per residents del municipi

| | Dades del municipi | | Dades globals del Síndic de Greuges | |
|---|--------------------|--------------|-------------------------------------|--------------|
| | Nre. | % | Nre. | % |
| Actuació irregular de l'Administració | 23 | 52,3 | 4.889 | 45,3 |
| Actuació no irregular de l'Administració | 17 | 38,6 | 4.020 | 37,3 |
| Desistiment de la persona interessada | 2 | 4,5 | 936 | 8,7 |
| Queixes no admeses | 1 | 2,3 | 723 | 6,7 |
| Trasllat de la queixa a altres institucions | 1 | 2,3 | 218 | 2,0 |
| Total | 44 | 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 | 4 | 17,4 | 1.374 | 28,1 |
| S'accepta parcialment la resolució | 2 | 8,7 | 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

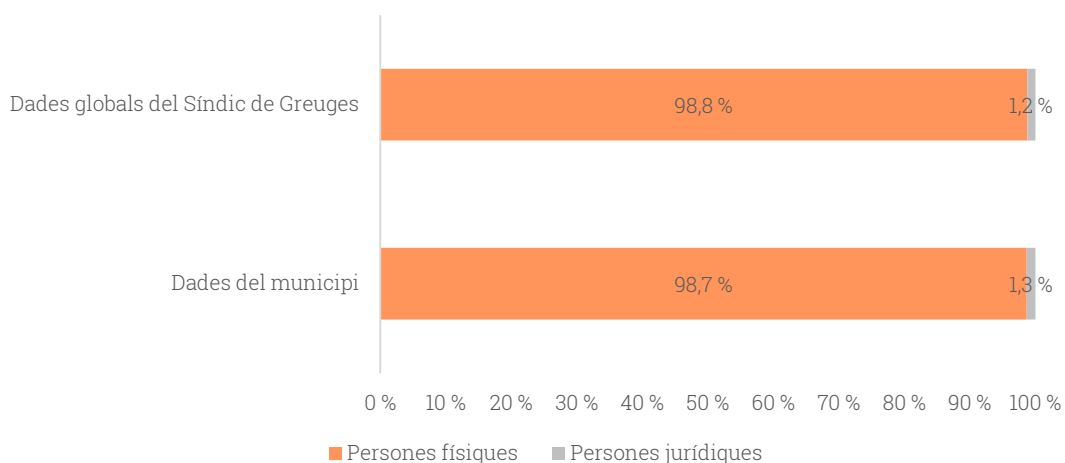
| | Dades del municipi | |
|---|--------------------|--------------|
| | Nre. | % |
| Acceleració de la intervenció | 1 | 5,6 |
| Canvis en els protocols | 3 | 16,7 |
| Increment de les mesures d'inspecció i control | 2 | 11,1 |
| Increment de recursos | 1 | 5,6 |
| Millora de la planificació de la política pública | 1 | 5,6 |
| Millora de la qualitat de la intervenció | 2 | 11,1 |
| Pagament de drets reconeguts | 2 | 11,1 |
| Resolució de procediments administratius | 6 | 33,3 |
| Total | 18 | 100,0 |

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

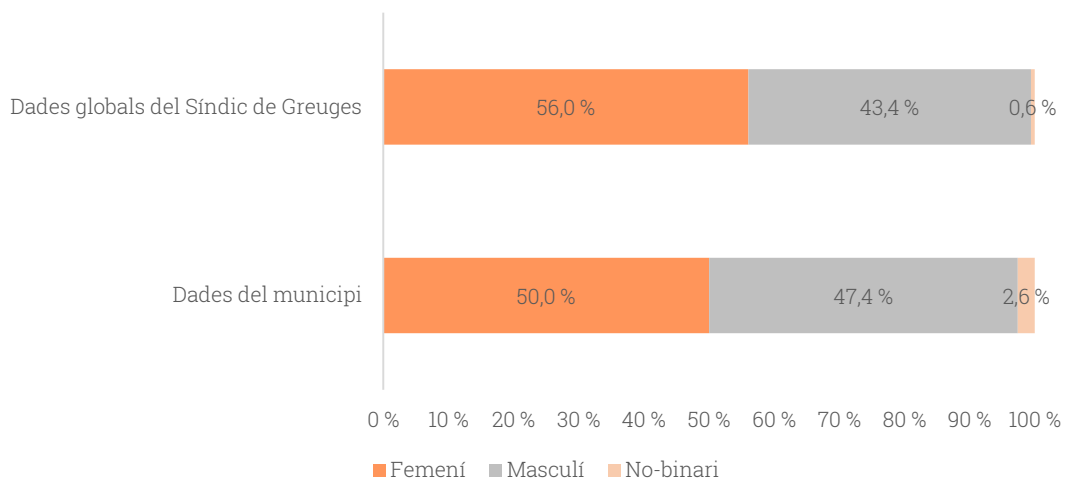
► Persones del municipi que han presentat queixa o consulta

| | Nre. |
|----------------------------|-----------|
| Persones físiques | 76 |
| Femení | 38 |
| Masculí | 36 |
| No-binari | 2 |
| Persones jurídiques | 1 |
| Total | 77 |

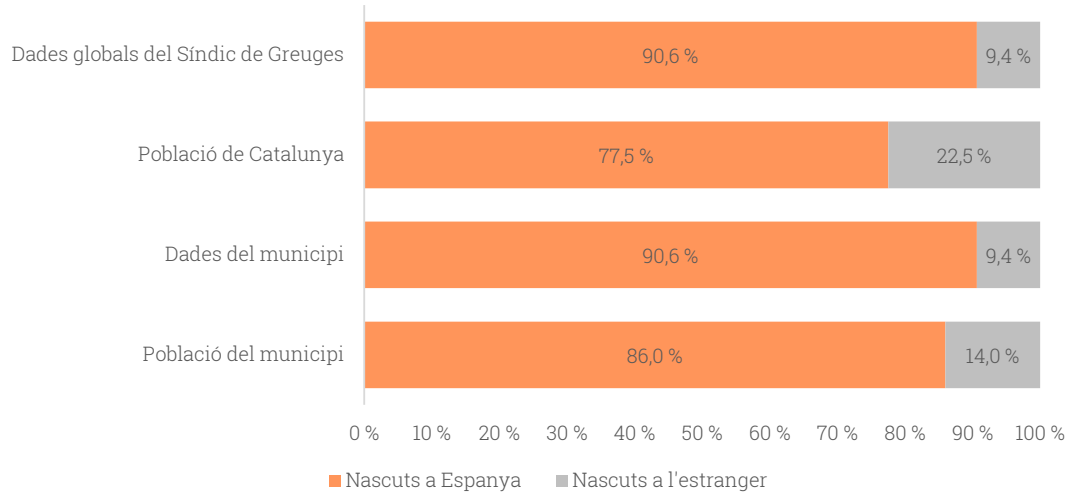
Tipologia de persones que han presentat queixa o consulta



Gènere de les persones que han presentat queixa o consulta

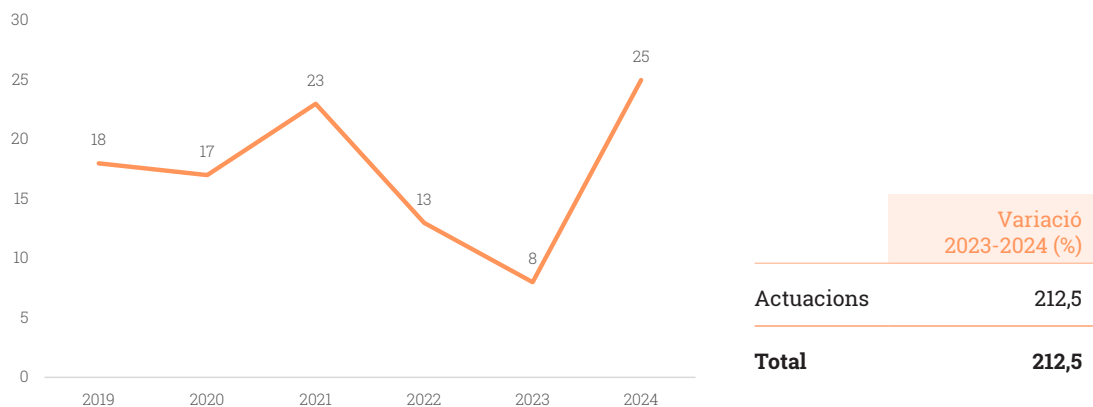


► Lloc de naixement de les persones residents al municipi que han presentat queixa

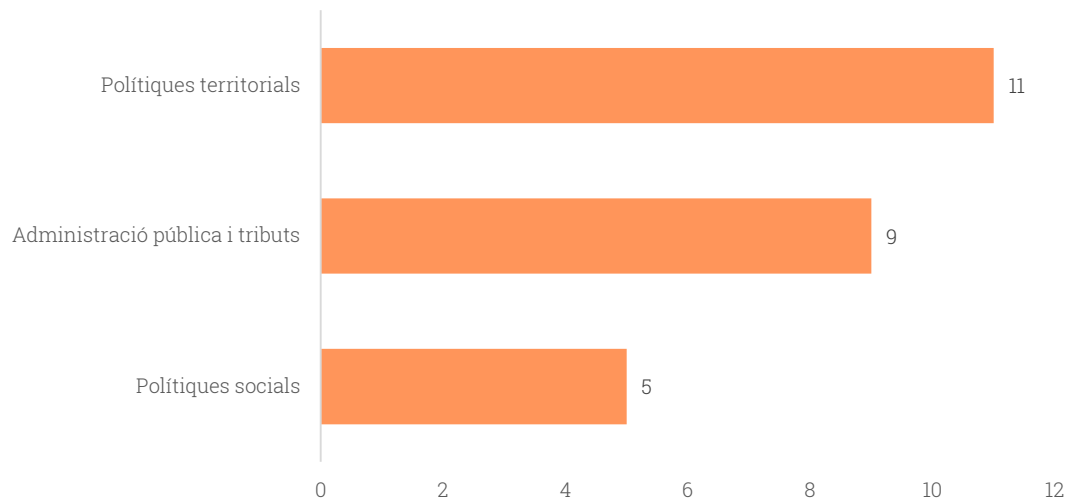


b) Queixes i actuacions d'ofici vinculades a l'Ajuntament

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



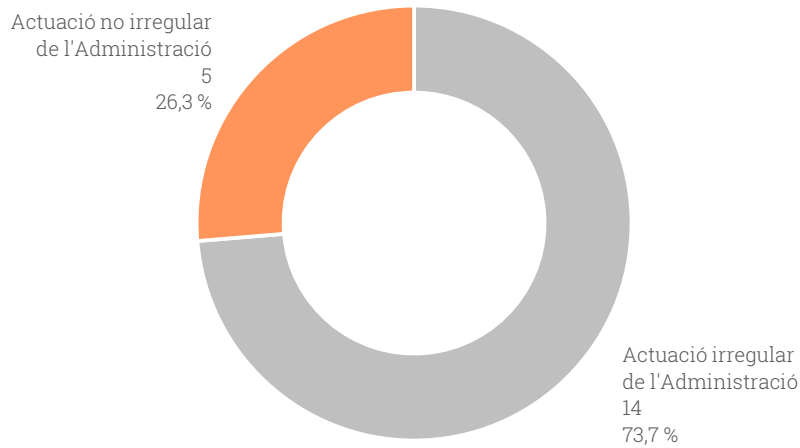
b.2) Actuacions iniciades amb l'Ajuntament per grans matèries



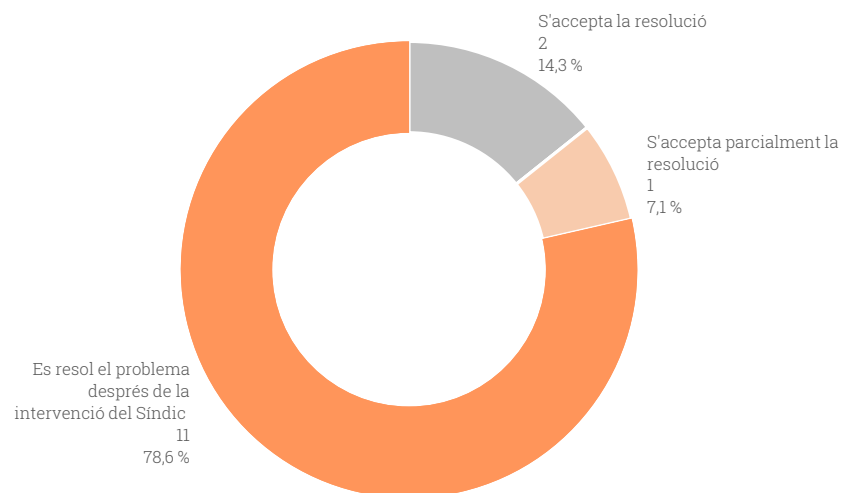
b.3) Evolució de les actuacions iniciades amb l'Ajuntament per matèria

| | 2020 | | 2021 | | 2022 | | 2023 | | 2024 | |
|--|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|----------|--------------|-----------|--------------|
| | Nre. | % | Nre. | % | Nre. | % | Nre. | % | Nre. | % |
| Polítiques socials | 6 | 35,3 | 11 | 47,8 | 4 | 30,8 | 4 | 50,0 | 5 | 20,0 |
| Educació | 1 | 5,9 | - | - | 1 | 7,7 | 2 | 25,0 | - | - |
| Habitatge | 3 | 17,6 | 1 | 4,3 | 1 | 7,7 | - | - | 2 | 8,0 |
| Igualtat i no-discriminació | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Infància i adolescència | 1 | 5,9 | 6 | 26,1 | 2 | 15,4 | 2 | 25,0 | 3 | 12,0 |
| Migracions | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Salut | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Serveis socials | 1 | 5,9 | 4 | 17,4 | - | - | - | - | - | - |
| Relacions laborals i pensions | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Administració pública i tributs | 2 | 11,8 | 4 | 17,4 | 1 | 7,7 | 1 | 12,5 | 9 | 36,0 |
| Administració pública i drets | 2 | 11,8 | 4 | 17,4 | 1 | 7,7 | 1 | 12,5 | 6 | 24,0 |
| Tributs | - | - | - | - | - | - | - | - | 3 | 12,0 |
| Polítiques territorials | 9 | 52,9 | 7 | 30,4 | 7 | 53,8 | 3 | 37,5 | 11 | 44,0 |
| Medi ambient | 3 | 17,6 | 2 | 8,7 | 1 | 7,7 | - | - | 4 | 16,0 |
| Mobilitat i transports | 6 | 35,3 | 5 | 21,7 | 6 | 46,2 | 3 | 37,5 | 7 | 28,0 |
| Consum | - | - | - | - | 1 | 7,7 | - | - | - | - |
| Seguretat ciutadana i justícia | - | - | 1 | 4,3 | - | - | - | - | - | - |
| Cultura i llengua | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Total | 17 | 100,0 | 23 | 100,0 | 13 | 100,0 | 8 | 100,0 | 25 | 100,0 |

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

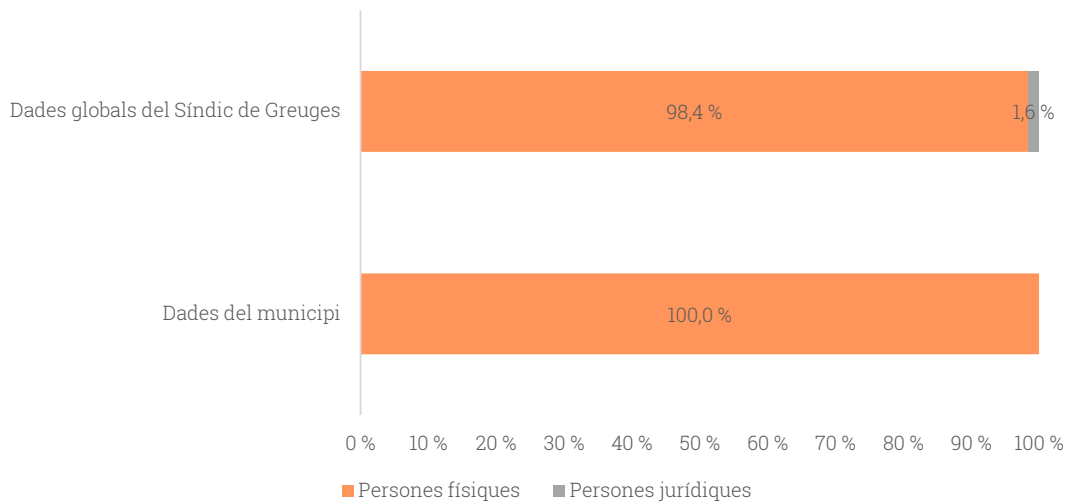
| | Nre. | % |
|---|-----------|--------------|
| Acceleració de la intervenció | 1 | 9,1 |
| Canvis en els protocols | 1 | 9,1 |
| Increment de les mesures d'inspecció i control | 2 | 18,2 |
| Increment de recursos | 1 | 9,1 |
| Millora de la planificació de la política pública | 1 | 9,1 |
| Pagament de drets reconeguts | 1 | 9,1 |
| Resolució de procediments administratius | 4 | 36,4 |
| Total | 11 | 100,0 |

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

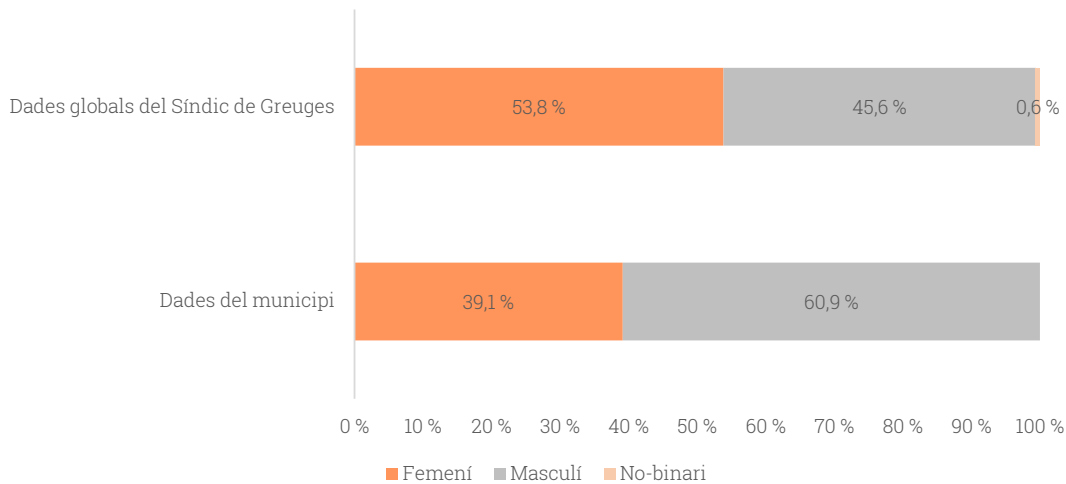
► Persones que han presentat queixa vinculada a l'Ajuntament

| | Nre. |
|----------------------------|-----------|
| Persones físiques | 23 |
| Femení | 9 |
| Masculí | 14 |
| No-binari | - |
| Persones jurídiques | - |
| Total | 23 |

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 | 4 | 40,0 | 1 | 6,7 | - | - | 5 | 20,0 |
| Educació | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Habitatge | 1 | 10,0 | 1 | 6,7 | - | - | 2 | 8,0 |
| Igualtat i no-discriminació | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Infància i adolescència | 3 | 30,0 | - | - | - | - | 3 | 12,0 |
| Migracions | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Salut | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Serveis socials | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Relacions laborals i pensions | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Administració pública i tributs | 4 | 40,0 | 5 | 33,3 | - | - | 9 | 36,0 |
| Administració pública i drets | 3 | 30,0 | 3 | 20,0 | - | - | 6 | 24,0 |
| Tributs | 1 | 10,0 | 2 | 13,3 | - | - | 3 | 12,0 |
| Polítiques territorials | 2 | 20,0 | 9 | 60,0 | - | - | 11 | 44,0 |
| Medi ambient | 1 | 10,0 | 3 | 20,0 | - | - | 4 | 16,0 |
| Mobilitat i transports | - | - | 2 | 13,3 | - | - | 2 | 8,0 |
| Urbanisme | 1 | 10,0 | 4 | 26,7 | - | - | 5 | 20,0 |
| Consum | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Seguretat ciutadana i justícia | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Cultura i llengua | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Total | 10 | 100,0 | 15 | 100,0 | - | - | 25 | 100,0 |

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

Q-04705/2019

Problemes de mobilitat de les persones del barri de Sant Antoni

Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts

Objecte

El promotor reitera una queixa presentada el 2016 per sol·licitar una actuació sobre el paviment d'un passatge del municipi. Hi ha un carrer tallat que l'Ajuntament no vol arreglar i per això els veïns demanen l'adequació del passatge, que ara és perillós.

Posició de l'Administració

L'Ajuntament va considerar que aquesta actuació no era procedent perquè d'acord amb el Pla general metropolità el passatge no està qualificat de vial, sinó de residencial. El pas està semiurbanitzat amb enllumenat públic, però no consta que sigui de titularitat municipal.

Consideracions i recomanacions

De la informació de què es disposa, se'n desprèn que tot i el caràcter residencial del vial, s'hi han fet actuacions de caràcter públic, ja que disposa d'enllumenat. Des de fa molts anys s'utilitza com a vial de mobilitat. Sembla que, tot i el caràcter residencial que té assignat en el Pla general metropolità, està destinat a un ús públic. Per tant, suggerim a l'Ajuntament:

► Adoptar les mesures oportunes per garantir la mobilitat de les persones residents al barri de Sant Antoni, oferint informació a aquestes persones per consensuar al màxim les diferents alternatives i la solució que finalment s'adoptarà.

Tancament

Primer l'Ajuntament informa que ha proposat la creació d'una comissió de treball que analitzi aquest cas i ha afegit que, en concret, s'estudiaran dues possibles solucions per adequar el passatge. D'una banda, la possibilitat d'adquirir el bé per usucapió, de conformitat amb el que disposa la Llei 5/2006, de 10 de maig; i de l'altra, la possibilitat de qualificar el passatge de vial mitjançant una modificació puntual del Pla general metropolità.

El desembre de 2019 vam donar per tancades les nostres actuacions, però amb el seguiment s'ha vist que la covid va obligar a posposar la comissió de treball esmentada i, passada la pandèmia, no se n'ha rebut cap més actualització. Recordem que la manca de resposta a les peticions d'informació o a les resolucions de la institució del Síndic de Greuges constitueix una obstaculització.

S'accepta la resolució En seguiment

Q-11695/2021 Molèsties de sorolls provinents d'un equipament municipal**Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts****Objecte**

La persona interessada es queixa del soroll que causa un grup de batucada que assaja a la Nau d'Entitats els diumenges a la tarda.

Tancament

L'Ajuntament informa que el grup va traslladar la seva activitat el febrer de 2023. Així doncs, l'activitat ja no genera molèsties per sorolls al veïnat.

Es resol el problema, després de la intervenció del Síndic

Q-01183/2022 Incompliment de resolucions municipals amb relació a l'enderroc d'uns murs de contenció**Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts****Objecte**

Els promotors de la queixa exposen que, des de fa uns deu anys, reclamen el compliment de dues resolucions de l'Ajuntament que suposadament insten dos veïns a enderrocar uns murs que separen les finques.

Consideracions

Posem de manifest el considerable retard amb què els serveis municipals han tramitat els expedients de protecció de la legalitat urbanística amb relació a aquests murs. Qualsevol ciutadà, en exercici de l'acció pública en matèria d'urbanisme, pot exigir, davant dels òrgans administratius i davant la jurisdicció contenciosa administrativa, el compliment de la legislació i del planejament. En aquest sentit, són part interessada en les actuacions prèvies i els expedients de protecció de la legalitat urbanística que s'iniciïn arran de la seva denúncia, sense que calgui que demostrin un interès legítim.

Finalment, segons consta en una de les resolucions, un dels murs superava l'alçada permesa, per la qual cosa es va ordenar que es retallés per ajustar-lo a legalitat.

Recomanacions

- ▶ Tramitar de nou l'expedient de protecció de la legalitat urbanística.
- ▶ Comunicar les actuacions sobre aquest expedient a la persona interessada, per tal que pugui fer servir les vies de recurs adients en cas que no estigui d'acord amb les resolucions emeses.
- ▶ Justificar per què no s'ordena l'enderroc de la part que contravé la normativa.

Tancament

L'Ajuntament comunica que la persona que va presentar la queixa es va incloure com a persona interessada en els procediments de restitució de la legalitat urbanística dels murs per comunicar-li els tràmits. Se li va permetre consultar el certificat de solidesa del mur de la finca. D'altra banda, el mur no supera l'alçada permesa, que, segons l'article 92 del Pla general metropolità, són tres metres.

Atès tot això exposat considerem acceptada i complerta la resolució.

S'accepta la resolució. Complerta

Q-05076/2022

Queixa relativa a la manca de places públiques a les escoles bressol de Sant Vicenç dels Horts**Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts****Objecte**

La persona interessada denuncia que va intentar matricular el seu fill a les escoles bressol de Sant Vicenç dels Horts sense èxit, perquè no hi havia prou places per cobrir la demanda. El va haver de matricular en una escola bressol privada, amb el greuge econòmic que suposa.

Posició de l'Administració

L'Ajuntament confirma que històricament s'ha tingut una matrícula ajustada a l'oferta, amb una llista d'espera inexistent o molt petita, però que l'anunci de la Generalitat sobre la gratuïtat d'I2 va generar un increment important de la demanda.

Recomanacions

- ▶ Estudiar les possibilitats d'atendre la demanda d'educació infantil de primer cicle en el marc de l'oferta pública i privada ja existent, i valorar la necessitat d'ampliar l'oferta pública si aquesta no és suficient per atendre les necessitats d'escolarització existents o si hi ha demanda socialment menys afavorida que no s'escolaritza perquè no hi ha prou places públiques.
- ▶ Estudiar la conveniència de regular un criteri de renda més adequat, no limitat a les situacions de percepció de la renda garantida.
- ▶ Desenvolupar polítiques per valorar la participació en l'educació infantil de primer cicle, especialment dels infants socialment desfavorits.

Tancament

Pel que fa a la primera recomanació, l'Ajuntament ha informat que està construint un nou edifici per a l'escola bressol municipal que permetrà incrementar l'oferta, com a primer pas, fins a vint-i-quatre places més. També es proposa estudiar altres possibilitats per mirar d'atendre les necessitats d'escolarització existents al municipi.

Pel que fa a la segona recomanació, l'Ajuntament ha informat que estudiarà la possible modificació dels criteris de prioritat i el barem per accedir a les llars d'infants de titularitat municipal, atès que, a diferència d'anys anteriors, actualment ja no es poden matricular totes les sol·licituds formulades.

I finalment, pel que fa a la tercera recomanació, l'Ajuntament ha informat que està treballant en una nova proposta de preus públics per trams, que permeti una tarifació social inclusiva i de justícia social però a la vegada sostenible al llarg del temps. Les limitacions pressupostàries municipals i el finançament d'aquest servei s'han de correspondre amb els objectius que es volen assolir amb les polítiques d'accessibilitat fixades. Afegeix que en el redactat d'aquests nous preus públics està previst incorporar-hi criteris socials complementaris que no es van preveure amb la posada en marxa de la tarifació social ara fa sis anys (condicions especials dels nuclis familiars com ara germans matriculats al mateix servei, infants en règim d'acolliment, famílies monoparentals, condició de víctima de violència de gènere, etc.).

S'accepta parcialment la resolució

Q-06297/2023 Retard en l'aprovació d'una llicència urbanística**Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts****Objecte**

La persona interessada es queixa que l'Ajuntament no dona resposta a les diverses peticions d'una llicència d'aprofitament urbanístic que ha presentat. Aquesta inacció li impedeix vendre un terreny i li implica costos de manteniment.

Tancament

L'Ajuntament informa que ha signat el certificat d'aprofitament urbanístic sol·licitat i que així ho notificarà a la persona interessada.

Es resol el problema, després de la intervenció del Síndic

Q-10020/2023 Dificultats per recuperar una fiança de llicència d'obres**Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts****Objecte**

La persona interessada es queixa que no pot recuperar la fiança que va pagar divuit anys enrere per construir un habitatge unifamiliar i que l'Ajuntament no respon les instàncies que presenta per resoldre el problema.

Tancament

L'Ajuntament informa que retornarà a la persona interessada la garantia corresponent a la llicència d'obres.

Es resol el problema, després de la intervenció del Síndic

Q-10024/2023 Retard en la resposta a una instància i en la resolució del problema plantejat**Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts****Objecte**

La persona interessada es queixa que l'Ajuntament no li respon una instància que va presentar fa més de tres mesos. En aquesta instància, sol·licitava que l'Ajuntament supervisés si una instal·lació d'aire condicionat era legal.

Tancament

L'Ajuntament informa que la instal·lació és il·legal i il·legalitzable, ja que s'ha instal·lat sense l'autorització municipal corresponent i no compleix l'ordenança del paisatge urbà. Per aquesta raó demanarà a la persona propietària d'aquest aire condicionat que el retiri dins el termini establert legalment.

Es resol el problema, després de la intervenció del Síndic

Q-00194/2024 Pal de telefonia o elèctric a punt de caure

Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts

Objecte

La persona interessada es queixa que hi ha un pal de telefonia o elèctric a punt de caure i demana a l'Ajuntament que actui per evitar riscos.

Tancament

L'Ajuntament informa que ha comunicat aquest fet a la companyia telefònica. Confiant que l'Administració municipal farà un seguiment de la situació per garantir la seguretat pública, finalitzem la nostra actuació.

Es resol el problema, després de la intervenció del Síndic

Q-01126/2024 Duplicació errònia de la taxa per mudança

Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts

Objecte

La persona interessada es queixa que per un error administratiu l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona li ha duplicat la taxa de reserva d'un estacionament per a camió gran per a la mudança que va fer.

Tancament

L'Ajuntament reconeix l'error i informa que ha estimat anul·lar les dues taxes i substituir-les per la correcta, que es podrà pagar en període voluntari.

Es resol el problema, després de la intervenció del Síndic

Q-01681/2024 Dificultats per registrar un canvi de domicili en el padró municipal

Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts

Objecte

La persona interessada es queixa que necessita registrar en el padró municipal que ha canviat de domicili i que l'Ajuntament li posa difícil completar aquest tràmit.

Tancament

L'Ajuntament ha dut a terme el registre de canvi de domicili en el padró municipal.

Es resol el problema, després de la intervenció del Síndic

Q-03398/2024 Problemes de seguretat per excés de velocitat en un carrer**Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts****Objecte**

La persona interessada exposa que al seu carrer hi ha problemes de seguretat causats per cotxes que hi circulen a velocitat excessiva. Ha presentat a l'Ajuntament diverses instàncies en què demana passos elevats que garanteixin la seguretat dels vianants i es queixa que no n'ha rebut cap resposta.

Tancament

L'Ajuntament informa que l'actual solució tècnica és correcta i que en el cas que se'n vulguin prendre d'altres caldrà fer-ho d'acord amb el que dictamina l'Ordenança municipal sobre llicències de guals i reserves de via pública.

Així mateix, l'Ajuntament ha incorporat a la via dos elements que obliguin els conductors a circular més a poc a poc.

Es resol el problema, després de la intervenció del Síndic

Q-03765/2024 Manca de resposta de l'Ajuntament a l'ocupació il·legal d'un local comercial**Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts****Objecte**

La persona interessada es queixa de la manca de resposta de l'Ajuntament a l'ocupació il·legal d'un local comercial del qual té la copropietat.

Tancament

L'Ajuntament ha donat resposta motivada a la instància de la persona interessada, per la qual cosa donem per finalitzada la nostra intervenció. Ho fem recordant que no podem intervenir en assumptes que siguin objecte d'un procediment judicial o en assumptes contra els quals s'hagi interposat una demanda o un recurs davant els òrgans de la jurisdicció ordinària o davant el Tribunal Constitucional.

Es resol el problema, després de la intervenció del Síndic

Q-04014/2024 **Manca de resposta a la sol·licitud d'informació sobre un procés selectiu per formar part d'una borsa de treball**

Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts

Objecte

La persona interessada es queixa de la manca de resposta de l'Ajuntament a les seves sol·licituds per revisar les proves de l'oposició lliure per formar part d'una borsa de tècnics auxiliars de la biblioteca del municipi.

Tancament

L'Ajuntament informa que s'ha reunit amb la persona interessada per revisar les proves i els resultats obtinguts. En la reunió hi havia el president del tribunal i una persona assessora externa com a tècnica especialitzada. Atesa aquesta resposta, finalitzem la nostra actuació.

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 | 35,4 | 34,2 | 59,4 | 59,2 | -0,3 |
| Síndic de Greuges | 37,7 | 44,5 | 18,7 | 23,8 | 27,3 |
| Persona interessada | 17,4 | 14,1 | 38,4 | 14 | -63,5 |

b) Mitjà utilitzat per adreçar-se a la institució

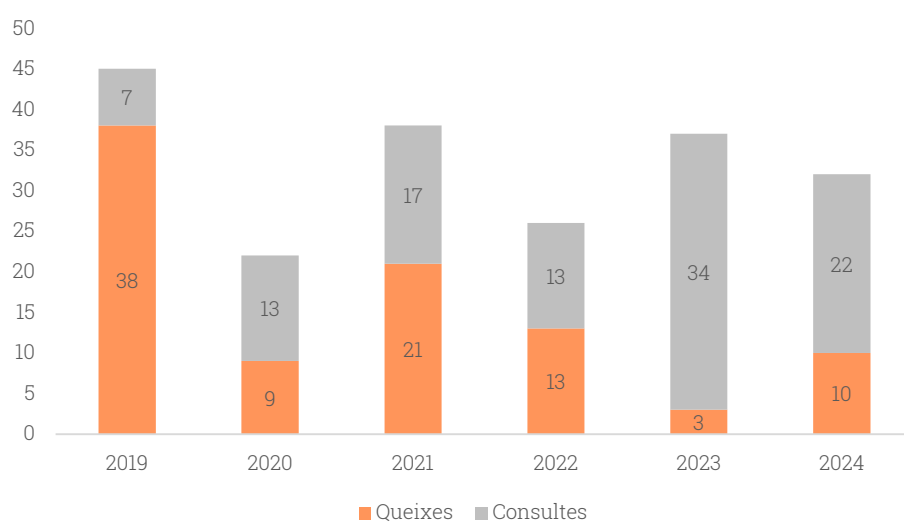
| | Nre. |
|--------------------|-----------|
| Correu certificat | 2 |
| Correu electrònic | 12 |
| Formulari web | 21 |
| Atenció presencial | 1 |
| Telèfon 900 | 1 |
| Videoconferència | 5 |
| No consta | 3 |
| Total | 45 |

c) Desplaçaments al municipi l'any 2024

| Data | Queixes | Consultes | Total |
|------------|---------|-----------|-------|
| 8/5/2024 | 5 | 12 | 17 |
| 11/12/2024 | 5 | 10 | 15 |

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

| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Queixes | 38 | 9 | 21 | 13 | 3 | 10 |
| Consultes | 7 | 13 | 17 | 13 | 34 | 22 |
| Total | 45 | 22 | 38 | 26 | 37 | 32 |



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

