



Informe 2021

**AJUNTAMENT DE SANT CUGAT DEL VALLÈS
EMD VALLDOREIX**

1. Consideracions generals

- 1.1 Principis aplicables al síndic municipal de greuges
- 1.2 Característiques del síndic municipal de greuges
- 1.3 La funció del Síndic

2. Objectius

- 2.1 Estat d'acompliment dels objectius anuals 2021
- 2.2 Objectius 2022

3. Dades de l'activitat

- 3.1 Com s'inicien les actuacions
- 3.2 Comparativa any 2020 amb 2021
- 3.3 Actuacions de queixa i d'assessorament

4. Anàlisi i estudi de les queixes rebudes

- 4.1 Distribució de les queixes per barris
- 4.2 Queixes estudiades admeses i no admeses
- 4.3 Situació dels expedients de queixes admeses
- 4.4 Distribució de queixes admeses per temàtica
- 4.5 Queixes traslladades a altres síndics
- 4.6 Actuacions d'ofici i recomanacions
 - 4.6.1 Actuació d'ofici 01/2021 Endarreriments sistemàtics en la concessió de llicències d'obres
 - 4.6.2 Actuació d'ofici 02/2021 Constitució d'un Consell de Participació en Sanitat a Sant Cugat
 - 4.6.3 Actuació d'ofici 03/2021 Eliminació de la vegetació i herbes adventícies als escocells del Barri de Mira-Sol
 - 4.6.4 Actuació d'ofici 04/2021 Implantació de la Zona de Baixes Emissions (ZBE)
 - 4.6.5 Actuació d'ofici 05/2021 Manca o retard en la resposta a les peticions d'informació del Síndic

5. Àmbits amb els que estan relacionats els assessoraments

- 5.1 Assessorament derivat a l'OMIC
- 5.2 Assessorament derivat a altres serveis
- 5.3 Assessorament derivat fora de l'administració

6. Altres activitats

6.1 Jornades del síndic

6.2 Presentació informe FòrumSD

6.3 Suport a altres iniciatives

6.3.1 Adhesió a l'actuació del SGC davant l'AMB, del tribut metropolità

6.3.2 Suport a la moció NO ARMES dels cossos de seguretat en els centres educatius

7. Rendició de comptes

8. Fòrum SD

8.1. Formació 2021

8.2 Municipàlia 2021

8.3 Publicacions

9. Comunicació

9.1 Xarxes socials

9.2 Entrevistes, notícies i articles d'opinió

10. Valoracions finals

10.1 Agraïments

10.2 Valoració de les queixes

10.3 Endarreriments sistemàtics de resposta

10.4 Organització oficina

1. Consideracions generals

Aquest document conté la presentació de les activitats dutes a terme pel síndic de greuges de Sant Cugat durant l'any 2021.

1.1 Principis aplicables al síndic municipal de greuges

D'acord amb la **Llei municipal i de règim local de Catalunya, 8/1987, de 15 d'abril** "El municipi és la base de l'organització territorial i l'element principal de la participació ciutadana en els assumptes públics" i en el seu article 46 s'identifiquen les regles de l'organització municipal, que poden incloure amb caràcter complementari «el síndic o síndica municipal de greuges, si ho acorda el ple per majoria absoluta, a proposta d'un grup municipal», com és el cas de Sant Cugat i de 43 altres municipis catalans, i uns pocs més a Espanya fora de Catalunya.

D'altra banda, i segons la **Carta europea de protecció dels drets humans a la ciutat**, redactada a Saint-Denis, el maig de 2000, assumint els termes de la Carta Europea d'Autonomia Local, segons els quals cal fer l'administració municipal més eficaç i més propera al ciutadà, i seguint les recomanacions del Compromís de Barcelona, signat l'octubre de 1998 per les ciutats que van participar en la Conferència Europea "Ciutats pels Drets Humans", de millorar l'espai públic col·lectiu per a tots els ciutadans i ciutadanes, sense distinció de cap tipus, s'enuncia que "És a la ciutat que els drets troben les condicions per a una democràcia de proximitat".

Així mateix, la **Comissió Europea per a la Democràcia a través del Dret - "Comissió de Venècia"** reconeix que actualment més de 140 estats tenen institucions d'ombudsman en l'àmbit nacional, regional o local, amb diferents procediments i competències. Aquesta Comissió, en la seva 118a sessió plenària (15- 16 de març de 2019) va adoptar els denominats Principis de Venècia sobre la protecció i la promoció de la institució de l'ombudsman.

Gairebé tots aquests principis són aplicables a la figura del síndic local i són congruents amb el reglament i les normatives aplicades als síndics locals de Catalunya i en particular al síndic de Sant Cugat. Les resolucions de la Comissió de Venècia no són vinculants, cosa que no les priva de gran valor donada l'autoritat moral del Consell d'Europa.



Per tot l'anterior, els dos grans **principis d'acció** que guien les actuacions del síndic local són:

- **Equitat:** Més enllà de l'estricta aplicació del Dret, el **principi d'equitat** és l'adaptació de la norma legal general a les particularitats de cada cas, per tal d'evitar una interpretació rígida de preceptes legals.
- **Proximitat:** D'acord amb el principi de subsidiarietat de la Unió Europea, que disposa que un assumpte ha de ser resolt per l'autoritat (normativa, política o econòmica) més propera a l'objecte del problema.

1.2 Característiques del síndic municipal de greuges

Les característiques que defineixen les actuacions del síndic municipal de greuges són les següents:

- **Independència:** respecte a procediments i calendaris electorals, i disposant d'una estructura que permeti l'autogestió econòmica, amb exigència de rendició periòdica de comptes.
- **Imparcialitat:** neutralitat en l'exercici de funcions, sense tendència, biaix ni tractament diferencial, amb identificació de potencials conflictes d'interès i amb un sistema d'incompatibilitats.
- **Objectivitat:** respecte d'elements externs, sense influència d'una situació perifèrica en les seves actuacions.
- **Proximitat:** que es deriva del principi de subsidiarietat i és la característica diferencial del síndic local respecte a d'altres ombudsmen, defensors o síndics de caràcter més general.

L'experiència demostra que les **sindicatures locals** són una resposta eficaç a la creixent tendència a buscar mecanismes que millorin la protecció dels ciutadans davant l'administració.

1.3 La funció del síndic de Sant Cugat

El síndic municipal de greuges de Sant Cugat té la funció de **defensar les llibertats públiques i els drets fonamentals** dels veïns del municipi, per la qual cosa pot supervisar l'activitat de l'Ajuntament de Sant Cugat i la de l'Entitat Municipal Descentralitzada (EMD) de Valldoreix, per a una bona administració i bon govern al municipi.

Els drets dels ciutadans, aplicats a la ciutat, poden expressar-se amb més detall així:

- Serveis públics transparents i eficients
- Protecció de grups vulnerables
- Dret a la vida privada i familiar
- Dret a l'educació, salut pública i suport a la dependència
- Protecció ambiental
- Participació política
- Cooperació i solidaritat municipal

Les funcions del síndic local de greuges són reactives, en tant que **atenció a les queixes i demandes** dels ciutadans, i proactives, en tant que **presentació de propostes a l'administració** per iniciativa pròpia.

Les queixes dels ciutadans respecte de l'administració municipal (Ajuntament i EMD de Valldoreix), empreses públiques municipals i empreses concessionàries de serveis públics són competència directa del síndic local, i qualsevol altra queixa del ciutadà és incumbència del síndic local, que la tractarà o derivarà adequadament.

Aquestes funcions es concreten en els següents **deures d'actuació**:

- Examinar i resoldre les queixes presentades pels ciutadans, després d'una reclamació prèvia a l'administració.
- Respondre a consultes i assessorar els ciutadans, evitant duplicar l'actuació corresponent als serveis municipals.
- Assegurar-se que l'administració resol expressament, dins el termini i en la forma escaient, les sol·licituds adreçades a ella.
- Realitzar una acció de derivació quan una qüestió concreta no recaigui en la seva competència.
- Fer recomanacions a l'administració municipal.
- Actuar d'ofici preparant informes específics destinats a corregir les ineficiències de l'administració municipal.

2. Objectius

2.1 Estat d'acompliment dels objectius anuals 2021

Els objectius pel 2021 han mantingut les mateixes línies estratègiques que el 2020, consolidar la institució i augmentar la qualitat del servei al ciutadà.

- En l'objectiu estratègic de consolidar la institució ens marcaven els següents objectius operatius:

 ○ Disposar de suport jurídic permanent a l'oficina del síndic, independent de l'assessoria jurídica de l'Ajuntament.
Disposem d'un acord amb la facultat de Dret de la UAB pel qual un estudiant de darrer any fa 300 hores de pràctiques a l'oficina del síndic de Sant Cugat, però no disposem d'un suport jurídic professional i permanent, ja que l'equip humà de l'oficina depèn de l'Ajuntament, i de moment no ha estat en les seves prioritats.

 ○ Actualitzar el reglament i el protocol de relacions entre el Síndic de greuges i l'Ajuntament.
Amb data 07/05/2020 el síndic va enviar a la secretaria general, per a la seva revisió, la proposta de modificació del «Reglament del síndic de Sant Cugat» i el «Protocol de funcionament en ordre a les relacions entre l'Ajuntament i el síndic de greuges municipal». En el resum anual del 2020 vam fer constar que l'ajuntament no havia estudiat encara la proposta i no s'havia avançat gens en el tema.

Durant l'any 2021 el síndic ha manifestat més d'un cop la necessitat d'actualitzar aquests documents i la resposta municipal ha estat que no era prioritari i que s'actualitzaria quan es nomenés un nou síndic.

 ○ Continuar la participació activa en el FòrumSD.
La col·laboració amb el FòrumSD ha estat intensa i la sindicatura ha participat en nombrosos actes de formació i en la comissió de treball del Fòrum per a l'elaboració de l'informe Digitalització i drets de la ciutadania.

- En l'objectiu estratègic de millorar la qualitat de servei al ciutadà ens proposàvem els següents objectius operatius:

 ○ Actualitzar la Carta de Serveis al ciutadà amb indicadors de qualitat.

La Carta de Serveis es va actualitzar al març de 2021 i està publicada en la [web del síndic](#), assumint uns compromisos de servei que han d'anar recolzats pels compromisos de resposta de l'administració recollits en el Reglament i Protocol de relacions.

- ✓ ○ Continuar la presència als districtes i apropar puntualment l'oficina del síndic a altres barris del municipi, sempre que la situació sanitària ho permeti.
El trasllat mensual de l'oficina als districtes es va aturar des de la declaració de l'estat d'alarma de març 2020 fins a la finalització de l'estat d'alarma al mes de maig de 2021. A partir d'aquesta data s'ha reprès l'atenció mensual als districtes exceptuant el mes d'agost per les vacances.
- ✗ ○ Incrementar la presència del síndic en les activitats de les escoles i instituts, sempre que la situació sanitària ho permeti.
Malauradament i degut a la situació sanitària, les activitats del síndic a les escoles i instituts han estat ajornades.
- ✗ ○ Visitar de forma regular els centres salut d'atenció primària, sempre que la situació sanitària ho permeti.
Malauradament i a causa de la situació de col·lapse dels centres assistencials, no ha estat possible fer aquestes visites.
- ✗ ○ Visitar les residències de gent gran, centres de dia i casals d'avis del municipi, sempre que la situació sanitària ho permeti.
Malauradament i a causa de la situació de risc sanitari en les residències, no ha estat possible fer aquestes visites.
- ✓ ○ Organitzar almenys una «jornada del síndic» amb temes d'interès general i de defensa dels drets.
Aquest any s'ha organitzat una jornada del síndic, «els nens de la Mediterrània», en commemoració del dia dels Drets dels Infants, i comptant amb la col·laboració d'@openarms_fund i de @PuntReferencia. L'acte va tenir lloc el 24 de novembre a la Sala Clavé del Teatre La Unió.

També s'ha presentat l'informe Digitalització i drets de la ciutadania del FòrumSD elaborat amb la participació de la nostra sindicatura. L'acte va tenir lloc el 14 d'octubre a l'EMD de Valldoreix.
- ✓ ○ Incorporar els objectius de desenvolupament sostenible - ODS - a la nostra realitat:
 - **Objectiu número 1 Fi de la pobresa**
Conveni de col·laboració del FòrumSD, del qual hi som membre, amb la taula del 3r sector

- **Objectiu número 3 Salut i benestar**

Actuació d'ofici 02/2021 Constitució d'un Consell de Participació en Sanitat a Sant Cugat, en la qual es demanava la reobertura total dels consultoris de les Planes i La Floresta tancats a l'inici de la pandèmia de la Covid-19.

- **Objectiu número 6 Aigua neta i sanejament**

Conveni de col·laboració del síndic de Sant Cugat amb SOREA

- **Objectiu número 10 Reducció de les desigualtats**

Atendre els queixes de la ciutadania

- **Objectiu número 13 Acció climàtica**

Reducció de paper i teletreball

- **Objectiu número 16 Pau, justícia i institucions sòlides**

Aplicació dels principis de la sindicatura

- **Objectiu número 17 Aliança pels objectius**

Convenis de col·laboració: UAB, Taula del 3r sector, SOREA, Consell de col·legis d'advocacia de Catalunya (FòrumSD)



2.2 Objectius 2022

Els objectius pel 2022 mantindran les mateixes línies estratègiques que el 2021, consolidar la institució i augmentar la qualitat del servei al ciutadà.

- En l'objectiu estratègic de consolidar la institució mantenim els mateixos objectius operatius següents:
 - Disposar de suport jurídic permanent a l'oficina del síndic, independent de l'assessoria jurídica de l'Ajuntament, malgrat que sabem que l'ajuntament, que és qui hauria d'aportar-lo, ens manifesta que aquest no és un tema prioritari.
 - Actualitzar el reglament i el protocol de relacions entre el Síndic de greuges i l'Ajuntament, que porta temps desactualitzat, i requereix l'acord amb l'ajuntament.
 - Continuar la participació activa en el FòrumSD, tal com ja estem fent.
 - Reconèixer la Sra. Esperanza del Pino com a adjunta al síndic.
- En l'objectiu estratègic de millorar la qualitat de servei al ciutadà es proposen els següents objectius operatius:
 - Continuar la presència als districtes i apropar puntualment l'oficina del síndic a altres barris del municipi.
 - Realitzar una campanya de coneixement de l'oficina del síndic als veïns de Valldoreix, juntament amb l'EMD de Valldoreix.
 - Incrementar la presència del síndic en les activitats de les escoles i instituts.
 - Visitar de forma regular els centres salut d'atenció primària.
 - Visitar les residències de gent gran, centres de dia i casals d'avis del municipi.
 - Incrementar la col·laboració amb associacions i entitats del municipi.
 - Organitzar almenys una «jornada del síndic» amb temes d'interès general i de defensa dels drets.
 - Continuar aplicant els objectius de desenvolupament sostenible - ODS - a la nostra realitat.
 - Afegir una petita enquesta de satisfacció, que s'enviarà junt amb els documents de tancament de l'expedient, a partir de l'1 de gener de 2022.



3. Dades de l'activitat

Durant l'any 2021 s'han realitzat un total de 317 actuacions, amb 206 queixes, 105 assessoraments, 5 actuacions d'ofici i 1 adhesió al Síndic de Greuges de Catalunya

3.1 Com s'inicien les actuacions

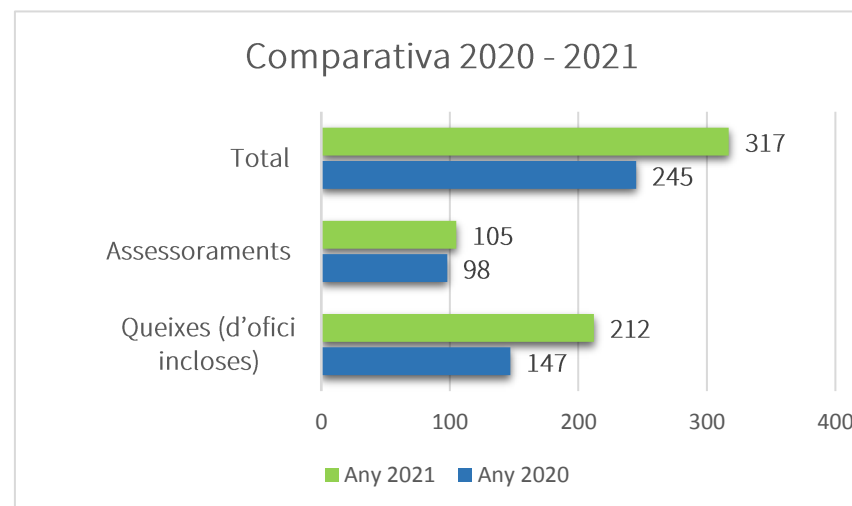
Les actuacions s'han iniciat majoritàriament de forma presencial, si bé els altres canals han augmentat respecte a l'any anterior, i sobretot les atencions telefòniques.

 Presencialment	 Per telèfon	 Per correu electrònic	 Via web	 D'ofici	Total actuacions
130	75	39	67	6 (5+1 adhesió)	317

3.2 Comparativa any 2020 amb 2021

L'any 2020, amb motiu de la pandèmia de la Covid-19 i el confinament, les actuacions van disminuir un 21,73%. Aquest any, les actuacions han augmentat un 29,40% respecte a l'any anterior.

Actuacions	Any 2019	Any 2020	Any 2021
Queixes (d'ofici incloses)	167	147	212
Assessoraments	146	98	105
Total	313	245	317



3.3 Actuacions de queixa i d'assessorament

Les intervencions del síndic poden ser d'atenció a queixes dels ciutadans, en temes de la seva competència, o d'assessorament on s'acompanya al ciutadà i se'l dirigeix a altres serveis municipals o a altres organismes.

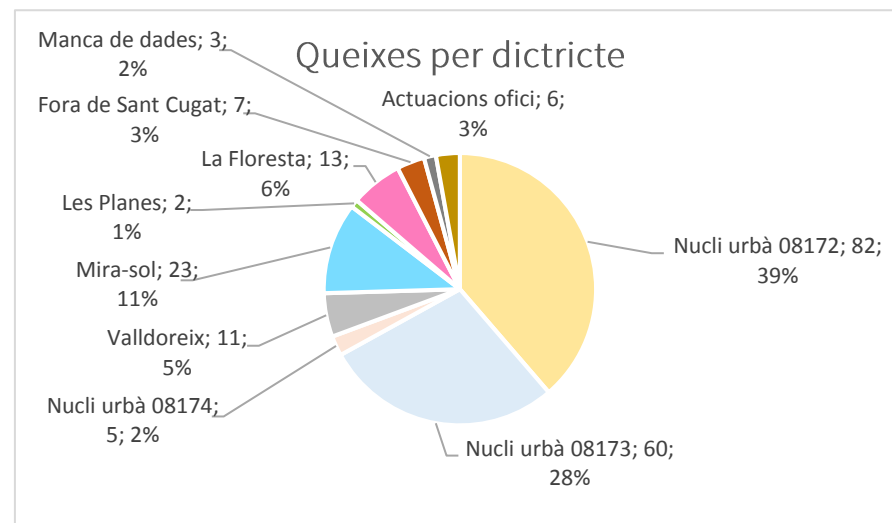
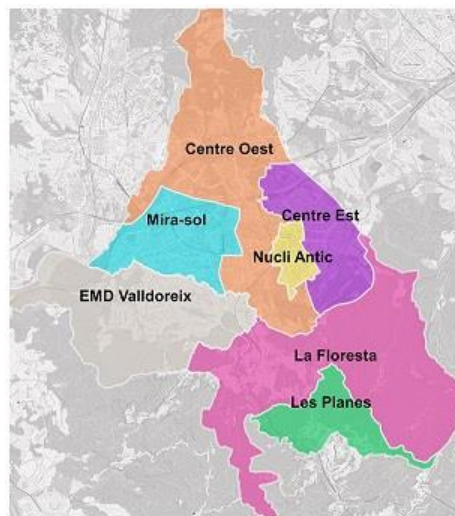
 Queixes	 Assessoraments	Total actuacions
212	105	317

4. Anàlisi i estudi de les queixes rebudes

4.1 Distribució de les queixes per barris

La distribució de les queixes segons el codi postal de la persona que presenta la queixa és la següent:

Nucli urbà 08172	82	38,68%
Nucli urbà 08173	60	28,30%
Nucli urbà 08174	5	2,36%
Valldoreix	11	5,19%
Mira-sol	23	10,85%
Les Planes	2	0,94%
La Floresta	13	6,13%
Fora de Sant	7	3,30%
Manca de dades	3	1,42%
Actuacions ofici	6	2,83%
Total	212	100,00%



4.2 Queixes estudiades admeses i no admeses

Les queixes presentades són estudiades i valorades pel síndic que resol si poden ser admeses o no. Els motius principals de la no admissió de les queixes són no haver iniciat o esgotat la via administrativa, o quan la valoració del síndic no aconsella seguir amb el procediment. En tots els casos es valora la queixa del ciutadà i se l'informa i acompanya en els tràmits a seguir en la presentació de la queixa a l'administració corresponent, si s'escau.

	Queixes estudiades i admeses		Queixes estudiades i no admeses		Actuacions d'ofici i adhesions	Total queixes
	124		82		6	212

De les 212 queixes rebudes, se n'han estimat 124, i s'ha obert un expedient per a cada una d'elles. Aquests expedients generen un intercanvi d'informació entre l'oficina del síndic i l'ajuntament, i en concret, s'han generat 188 documents de peticions a l'ajuntament entre peticions d'informe inicials, requeriments de resposta, desacord amb la resposta rebuda o ampliació de la informació.

4.3 Situació dels expedients de queixes admeses

La situació de resolució dels expedients presentats a l'administració és la següent:

Resolució favorable	Resolució desfavorable (l'administració ha actuat correctament)	En tràmit	Traslladats al Síndic de Greuges de Catalunya	Traslladats a un altre Síndic	TOTAL
47	19	35	20	3	124

D'acord amb el protocol vigent de funcionament entre l'Ajuntament i el síndic de Greuges municipal, l'ajuntament ha de contestar les sol·licituds del síndic per escrit en el termini de quinze dies hàbils. Malauradament, aquests terminis moltes vegades no es compleixen, i el síndic envia requeriments de resposta com a recordatori. En alguns casos, cal trametre diversos requeriments. En cas d'arribar al quart requeriment sense resposta interrompem aquest procediment.

- En 10 expedients s'han fet fins a 4 requeriments de resposta
- En 14 expedients s'ha fet un 3r requeriment de resposta
- En 29 expedients s'ha fet el 2n requeriment de resposta
- En 46 expedients s'ha fet un primer requeriment de resposta

De l'observació que un nombre considerable de queixes presentades en aquesta institució són per la manca de resposta de l'administració a les seves sol·licituds, hem d'entendre que tampoc s'estan complint els terminis que estableix el procediment administratiu per a la resposta al ciutadà.



4.4 Distribució de queixes admeses per temàtica

QUEIXES ADMESES PER TEMÀTICA		
69 SERVEIS TERRITORIALS	Seguretat ciutadana	10
	Via pública	3
	Qualitat urbana	16
	Medi ambient	9
	Mobilitat	17
	Llicències particulars obres	13
	Disciplina urbanística	1
21 SERVEIS A LES PERSONES	Polítiques socials	9
	Atenció ciutadana	1
	Padró	1
	Recursos humans	1
	Educació	4
	Esport	2
	Salut pública	3
34 ADMINISTRACIÓ GENERAL	Altres queixes	15
	Impostos i taxes	18
	Economia	1

Per temàtica, de les 124 queixes admeses, 69 queixes corresponen a serveis territorials, 21 queixes corresponen a serveis a les persones, i 34 queixes corresponen a l'administració general.

SEGURETAT CIUTADANA

1. Desacord actitud d'un agent de la Policia Local
2. Desacord amb sanció de zona verda per error a l'introduir la matrícula.
3. Desacord sanció per no haver notificat el conductor. Notificació incorrecta
4. Problemes soroll provocat per les persones que fan "Botellón" al pàrquing situat a la carretera de Roquetes.
5. Embargament del compte corrent d'un menor diversitat funcional per error de l'administració en l'adreça d'una sanció d'aparcament.
6. Desacorda amb les intervencions de la policia per les denúncies de la seva veïna a la qual li molesten els nens.
7. Desacord sanció, no va ser notificada en mà malgrat que va estar parlant amb l'agent, tampoc consta el lloc de la sanció.
8. Manca de resposta al recurs presentat mostrant el seu desacord amb sancions per estacionar a zona de vianants
9. Inseguretat i brutícia barri de Mira sol
10. Desacord amb sancions per no haver respectat una senyal de prohibició de pas

VIA PÚBLICA

1. Manca de resposta de l'ajuntament a la seva reclamació sobre el tracte inapropiat de l'agent 154 de la policia local al posar-li una denúncia d'aparcament
2. Desacord aparcament zona qualificada com a 6b
3. Vol que es retiri un cotxe abandonat des de fa anys al costat de casa seva

QUALITAT URBANA

1. Manca arranament de la vorera a l'avinguda Gràcia
2. Manca de resposta a la seva petició cartell, banc,... per evitar que es pugui jugar a la pilota
3. Desacord taxa per connexió a la xarxa del clavegueram
4. Desacord resposta rebuda.
5. L'interessat comunica a l'administració que no funciona l'enllumenat del carrer en un tram del Cr. del Carme.
6. Manca de resposta a la seva petició - arranament calçada del carrer del Carmen,
7. Problemes amb un arbre que ocupa gran part de la calçada en Mas Gener.

8. Endarreriment documentació necessària per tramitar la llicència d'obres
9. Soterrament cablejat llum
10. Intensificació dels problemes en la Av del Baixador arrel de les obres del Passeig del Nard
11. L'estat en el que es troba el Camí de Crist Treballador
12. Desacord resolució a la seva reclamació de la zona verda al costa del seu habitatge
13. Desacord amb l'actitud de Sorea. Problemes canvi de titularitat subministrament aigua.
14. Queixa reiterada en referència a la manca de manteniment del camí d'accés al seu habitatge i els arbres de la riera
15. Desacord amb la resposta de l'ajuntament respecte a un problema de clavegueram.
16. Manca de resposta a la seva reclamació, manca de llum al carrer,

MEDI AMBIENT

1. Manca de resposta a la seva petició
2. Queixa pel soroll de l'autopista AP7 en Mas Gener. Representa a una trentena de veïns afectats.
3. Problemes amb els fums i les olors del restaurant ubicat al baixos del seu edifici.
4. Manca de resposta a la seva petició, neteja solar abandonat, fa 5 anys que ho està sol·licitant
5. Caiguda mur de separació entre dos habitatges provocada per la inclinació de dos arbres
6. Incompliment ordenança de soroll per part d'un veí
7. Manca de resposta a la seva instància on denuncia la cria de gossos al seu habitatge i la construcció il·legal d'una caseta al terrat de l'edifici
8. Manca de resposta recurs de reposició, subvenció bicicletes elèctriques
9. Reiteració queixa neteja del solar que esta al costat del seu habitatge

MOBILITAT

1. Desacord amb l'ampliació del sentit de la marxa del passeig Nard, passant d'un sentit a dos, a l'alçada del número 67
2. Desacord resolució de l'AMB de denegar la renovació anual de la T-Verda
3. Manca de resposta a la seva instància
4. Desacord ubicació nova parada d'autobusos

5. Desacord amb el tancament del carrer quan ja ha finalitzat el curs escolar
6. Manca de resposta a la seva petició d'informació sobre els Plans de Desplaçament d'Empreses
7. Desacord amb la resposta de l'AMB en relació a una instància presentada a l'Ajuntament
8. Desacord sanció imposada per accedir a zona de vianants amb autorització i manca de resposta a les seves al·legacions
9. Desacord al nou Pla Metropolità de Mobilitat Urbana 2019-2024 de la Àrea Metropolitana de Barcelona, anunciant noves restriccions d'accés a les ZBE, pels vehicles que disposen de l'etiqueta B
10. Inseguretat i inexistència carrils bicis per arribar a l'escola de l'Olivera
11. Manca de resposta a la seva petició d'informació en referència a l'històric d'usuaris dels autobusos urbans
12. Manca de resposta a la seva petició conèixer la situació del projecte d'estacionament de bicicletes al carrer de l'Andana
13. Manca de resposta sol·licitud d'Estudi d'un Servei de Vehicle lleugers, realitzat l'any 2017 per l'empresa VAIC Mobility i economat per l'Ajuntament de Sant Cugat
14. Desacord amb la ZBE
15. Manca de resposta, petició suspensió sancions baixes emissions
16. Presenta queixa per la manca d'accessibilitat a un equipament esportiu.
17. Sanció per, suposadament, viatjar sense bitllet als FGC

LLICÈNCIES D'OBRES

1. Desacord dilatació en la concessió de llicència d'obra major
2. Desacord temps de demora per la concessió d'una llicència d'obra major
3. Desacord amb la dilació per l'aprovació d'una llicència d'obres major
4. Dilatació concessió de llicència d'obres
5. Representen Plataforma d'Afectats per les llicències d'obra (PALLO)
6. Manca de resposta a la seva petició
7. Desacord amb l'endarreriment en la concessió de les llicències
8. Manca execució actuació subsidiària per part de l'administració Ajuntament de Mont-roig
9. Manca de devolució d'una taxa malgrat que està aprovada la devolució
10. Manca de resposta petició còpia del expedient urbanístic de la seva finca

11. Endarreriment atorgament llicència obra menor
12. Manca de resposta a la seva petició d'informació, en referència a una possible llicència d'obres majors
13. Llicència d'obra menor per adaptació del terreny i construcció de mur de contenció

DISCIPLINA URBANÍSTICA

1. Impossibilitat de fer un mur que l'obliga l'ajuntament

POLÍTIQUES SOCIALS

1. Problemes amb el subministrament d'aigua, propietari habitatge ha donat de baixa el comptador de l'aigua.
2. Sol·licita al Síndic document resum del seu expedient
3. Manca de contestació del CAD de Terrassa a la seva sol·licitud de revisió de grau de discapacitat
4. Se sent agreujada per la propietària de l'habitatge on viu de lloguer i per la seva assistenta social que creu que no li dona prou suport.
5. Desacord amb l'actuació de l'EAIA i la DGAIA
6. Manca de resposta a la seva petició, còpia del contracte de lloguer
7. Denuncia problemes de convivència amb la seva parella i , suposada, desatenció dels serveis socials
8. Manca d'informació sobre la cerca de la seva filla, que actualment està sota la tutela de l'EAIA.
9. Projecte model de vida dependent

ATENCIÓ CIUTADANA

1. Es queixa de que les respostes de l'ajuntament a les seves instàncies no fan referencia al codi del registre d'entrada.

PADRÓ

1. Manca de resposta a la sol·licitud de: certificat d'HABITANTS a l' Àrea Bàsica de salut número 2 de Sant Cugat i el certificat d'habitatges a la mateixa Àrea bàsica, demanats fa 3 mesos. Aquest documentació li és requerida pel Col·legi de Farmacèutics de Barcelona.

RECURSOS HUMANS

1. Manca de resposta a la seva petició, aclariment del descompte d'unes hores extres a la nòmina.

EDUCACIÓ

1. Desacord manca de devolució d'una taxa, d'ensenyament, per part de la Generalitat.
2. Devolució import mensual de l'escola bressol de les seves filles.
3. Desacord amb el departament d'ensenyament per la interrupció d'un contracte de substitució.
4. Manca de transport escolar per assistir a una Unitat d'Escolarització Compartida, adjudicada aquest any al municipi de Cerdanyola.

ESPORT

1. Incompliment de la normativa d'ús de la mascareta en un espai esportiu de concessió municipal.
2. Desacord amb la manca de l'ús de la mascareta d'alguns usuaris de l'Eurofitness Sant Cugat.

SALUT PÚBLICA

1. Suposat inactivitat municipal davant d'una colònia de coloms que embruten el carrer.
2. Desacord CatSalut, impossibilitat d'obtenir certificat de vacunació vàlid per poder viatjar.
3. Impossibilitat de vacunar-se de la 3r dosi del Covid.

GENERAL

1. No aconsegueix cita prèvia amb el SEPE per tramitar el seu ERTE, és mare de família monoparental i no te altres ingressos.
2. Manca de resposta per part de la Direcció d'Energia de la Generalitat.
3. Manca de resposta a la seva petició.
4. Problemes amb l'enviament des de EUA de 5 caixes amb objectes personals. Incidència amb duanes i correus.
5. Desacord amb l'import de la factura de l'aigua.
6. Manca de resposta a la seva petició, desacord resposta Ple.
7. Manca de resposta a la seva petició.

8. No rep resposta a la petició de pensió no contributiva sol·licitada en data 19/03/2021 ni de l'ajut pel lloguer demanat el 19/03/2021.
9. Desacord notificació municipal dret de tanteig i retracte en referència a un habitatge que vol adquirir.
10. Desacord situació del cementeri del seu municipi.
11. Desacord amb la resolució del recurs, sanció de circulació.
12. Manca de resposta a recurs desacord amb la sanció imposada.
13. Desacord protocols penitenciaris.
14. La interessada no aconsegueix rebre els certificats de naixement per tramitar la jubilació de la seva mare.
15. Desacord amb l'actuació de l'administració.

IMPOSTOS I TAXES

1. Desacord amb la resposta de l'AMB en referència al Tribut Metropolità.
2. Manca de resposta a la seva petició per part de l'administració sobre el recàrrec d'una plusvàlua.
3. Manca de resposta a la seva sol·licitud bonificació del 50% de l'IBI per la instal·lació de plaques solars.
4. Desacord amb la desestimació de la subvenció de l'IBI. Manca de resposta al seu recurs.
5. Manca de resposta petició bonificació 50% IBI per instal·lació plaques solars.
6. Manca de resposta a la seva reclamació de devolució d'un impost i una taxa pendent de l'ORGT.
7. Manca de resposta a la seva petició bonificació 50% IBI pensionistes.
8. Presenta queixa en referència l'endarreriment de resposta en referència a la sol·licitud a la bonificació a l'IBI per la instal·lació de plaques solars.
9. Manca de resposta, reclamació de la manca d'aplicació de la bonificació de l'IBI per família nombrosa.
10. Manca de resposta bonificació IBI per instal·lació plaques solars.
11. Queixa per la demora de les bonificacions a què té dret per haver instal·lat plaques solars.
12. Endarreriment devolució de part proporcional de l'IBI per la instal·lació de plaques solars.
13. Es va presentar a la convocatòria per una borsa de treballadora social (CODI 21/Y298634) i va pagar una taxa de 25 €. L'ajuntament ha anul·lat la convocatòria i vol la devolució de la taxa.
14. Desacord amb la manca d'aplicació de bonificació del 50% a l'IBI per part de l'Organisme de Gestió Tributària de Rubí.
15. Manca de resposta a la seva reclamació en referència al seu desacord amb el pagament de l'Impost de l'Increment del Terreny.

16. Manca de resposta a la sol·licitud de bonificació del 50% d'IBI per instal·lació plaques solars.

17. Va vendre el seu cotxe al juny 2021 i li cobren tot l'impost de circulació.

18. Manca de resposta a la seva petició bonificació IBI per instal·lació de plaques solars.

ECONOMIA

1. Desacord desestimació instal·lació parada per la fira de Reis.



4.5 Queixes traslladades a altres síndics

20 queixes traslladades al síndic de Greuges de Catalunya:

1. Espera de set mesos d'una resolució del Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya, per retornar unes taxes abonades per estudis que tenien exempció per ser persona discapacitada.
2. Desacord amb la resposta de l'AMB. No dona resposta a la seva reclamació.
3. Manca de resposta per part de la Direcció d'Energia de la Generalitat, a una reclamació presentada.
4. Desacord resolució de l'AMB de denegar la renovació anual de la T-Verda.
5. Desacord sanció per no haver notificat al conductor. Notificació incorrecta.
6. Manca de contestació del CAD de Terrassa a la seva sol·licitud de revisió de grau de discapacitat.
7. Problemes amb l'enviament des d'EUA de 5 caixes amb objectes personals. Incidència amb duanes i correus.
8. Manca execució actuació subsidiària per part de l'administració Ajuntament de Mont-roig.
9. Desacord amb l'actuació de l'EAIA i la DGAIA, amb relació al fill de l'interessat.
10. No rep resposta a la petició de pensió no contributiva ni de l'ajut pel lloguer sol·licitats en data 19/03/2021.
11. Desacord CatSalut, impossibilitat d'obtenir certificat de vacunació vàlid per poder viatjar.
12. Desacord situació del cementeri del municipi de Mollerussa.
13. Desacord amb el departament d'ensenyament de la Generalitat, per la interrupció d'un contracte de substitució.
14. Es va presentar a la convocatòria per una borsa de treballadora social (CODI 21/Y298634) i va pagar una taxa de 25 €. L'ajuntament ha anul·lat la convocatòria i vol la devolució de la taxa.
15. Desacord amb la resolució del recurs d'una sanció de circulació.
16. Desacord amb els protocols penitenciaris.
17. Manca d'informació sobre la cerca de la seva filla desapareguda, que actualment està sota la tutela de l'EAIA.
18. Sanció per, suposadament, viatjar sense bitllet als FGC.
19. Desacord amb la manca d'aplicació de bonificació del 50% a l'IBI per part de l'Organisme de Gestió Tributària de Rubí.
20. Impossibilitat de vacunar-se de la 3a dosi de la Covid.

3 queixes traslladades al Defensor del Pueblo:

1. És mare monoparental i no aconsegueix cita prèvia per tramitar l'ERTE que li correspon. No té altres ingressos i és una situació urgent.
2. La interessada no aconsegueix rebre els certificats de naixement per tramitar la jubilació de la seva mare.
3. Desacord amb el reconeixent de la pensió de viudetat des de la seva petició, i no després d'haver modificat la petició atenent a la professió de la seva dona.



4.6 Actuacions d'ofici i recomanacions

El síndic de Sant Cugat ha presentat 5 actuacions d'ofici durant el 2021, amb diferents demandes, propostes o recomanacions.

4.6.1 Actuació d'ofici 01/2021 Endarreriments sistemàtics en la concessió de llicències d'obres ([vegeu aquí](#))

En resum en aquesta actuació el síndic va manifestar:

1. La inadmissibilitat que quasi un any i mig després de la iniciativa d'ofici 05/2019, i del reconeixement del problema per l'administració, encara no s'hagi posat remei a aquesta situació.
2. El fet que altres ajuntaments de dins i fora de Catalunya (Barcelona, Sevilla, Múrcia, Balears...) tinguin externalitzats els informes d'idoneïtat per a la concessió d'aquests tipus de llicències d'obres a entitats col·laboradores degudament habilitades, encara que no el tràmit de concessió, que correspon a funcionaris municipals.
3. La inexistència de propostes de solució a curt termini dins de les possibilitats de l'ajuntament de Sant Cugat.

I va demanar:

1. L'estudi urgent de totes les possibilitats legals per resoldre aquesta situació d'endarreriments sistemàtics en la tramitació de llicències d'obres.
2. La consideració d'incorporar a l'Àmbit de Gestió d'Urbanisme i Projectes, tècnics procedents d'altres àmbits municipals.
3. La consideració d'externalitzar alguns estudis tècnics, i en particular els informes d'idoneïtat a col·legis professionals, modificant si cal, l'ordenança corresponent.
4. L'aplicació urgent de les solucions identificades.

Resposta de l'administració ([vegeu aquí](#))

Com ja li hem escrit en diverses ocasions, des del Servei d'intervenció de l'ús del sòl, l'edificació i les activitats som plenament conscients de l'endarreriment acumulat en l'atorgament de llicències urbanístiques i dels problemes que aquest fet origina a les persones particulars i a les empreses que presenten sol·licituds en el nostre municipi.

L'expedient número 7312/2021, document 67635/2021, que ens ha presentat com a actuació d'ofici amb el número 01/2021, en el qual fa propostes de millora de la gestió municipal per poder eliminar els endarreriments originats en la concessió de llicències urbanístiques li haig de dir que hem elaborat un document anomenat "Pla de millora per reduir els terminis de resolució de l'atorgament de les llicències urbanístiques", en el que es proposen 12 ACCIONS que creiem posarà fi al problema que ens fa evident en el seu escrit. Tot agraint-li els suggeriments que ens ha presentat, li adjunto annex a l'escrit una còpia de l'esmentat Pla.

4.6.2 Actuació d'ofici 02/2021 Constitució d'un Consell de Participació en Sanitat a Sant Cugat ([vegeu aquí](#))

El dia 16 de novembre de 2020 va ser aprovada, per tots els grups municipals de Sant Cugat, la moció presentada per la Plataforma per una atenció primària forta que doni resposta a l'actual situació de pandèmia en la qual van acordar demanar:

1. L'obertura total dels CAP i consultoris amb tots els serveis i dotacions de material i de personal.
2. El restabliment de la visita presencial, deixant la consulta telefònica només per a aquelles qüestions que es puguin resoldre per aquesta via, comptant amb la conformitat dels i les pacients, i sempre que es garanteixi una connexió ràpida i àgil.
3. Que es recuperi la figura del metge/sa i la infermera de referència per a cada pacient.
4. Que es prioritzi la despesa sanitària per a l'atenció primària, amb el compromís que arribi al 25% del pressupost de Salut, seguint les recomanacions de l'OMS.

Davant la situació el síndic va demanar a l'Ajuntament de Sant Cugat la constitució d'un Consell de Participació en Sanitat a la ciutat, proposat per les Plataformes Marea Blanca i Pensionistes de Sant Cugat, per treballar plegats en la defensa de la sanitat pública, proposta a la qual la institució del síndic municipal dona suport.

I va informar l'administració municipal que havia traslladat al síndic de Greuges de Catalunya les peticions dels ciutadans i la seva intervenció davant la Generalitat.

Resposta de l'administració ([vegeu aquí](#))

L'ajuntament ha respost enumerant les reunions mantingudes tant amb la Mútua de Terrassa com amb el CatSalut i ens comunica les obertures parcials dels consultoris tancats per la pandèmia.

Pel que fa a la sol·licitud de generar una taula de treball de salut al municipi, ens exposen que les competències de les administracions locals en matèria de Sanitat són molt concretes i específiques, tal com es disposa en l'article 42 de la Llei 14/1986 General de Sanitat, en el Capítol III, Títol II, establint les competències de les corporacions locals en matèria sanitària, dins el "Sistema Nacional de Salut" i en l'article 52 de la Llei 18/2009 de Salut Pública de Catalunya i, entre elles, no està l'ordenació del sistema d'atenció primària.

4.6.3 Actuació d'ofici 3/2021 Eliminació de la vegetació i herbes adventícies als escocells i voreres al barri de Mira-sol ([vegeu aquí](#))

Arran d'una queixa presentada per una ciutadana de Mira-sol en representació d'una trentena de veïns, queixant-se de la falta de manteniment del barri el síndic va sol·licitar:

1. Revisar els protocols i la freqüència d'actuacions de manteniment de la via pública al barri de Mira-sol, pel que respecta a l'eliminació d'herbes i plantes adventícies en escocells i voreres, i de matolls en calçades.
2. Revisió dels criteris i freqüència d'actuacions d'arranjament de les voreres en els punts que s'hagi aixecat a conseqüència de les arrels dels arbres.
3. Instar als propietaris de les finques o parcel·les a tallar la part de vegetació que envaeix les voreres i espais públics.

Resposta de l'administració ([vegeu aquí](#))

Hem rebut de la secció de manteniment un informe detallat de les intervencions fetes en aquest barri en els últims anys amb la conseqüent inversió efectuada i el nombre de carrers i m² arranjats. Com a conclusió en comuniquen el següent:

La Secció de manteniment Urbà té constància de l'estat de les voreres del districte de Mira-sol, tal com mostren les inversions realitzades per al seu manteniment en els darrers anys en què la Secció ha disposat d'un Servei de manteniment extern.

En l'actualitat, estem en tràmits d'un nou servei de manteniment de voreres de tot el municipi, que es preveu estarà dotat d'un pressupost de 400.000 €/anuals durant un període de 3 anys.

Una part del mateix es destinarà al districte de Mira-sol, malgrat les actuacions, estan per determinar.

4.6.4 Actuació d'ofici 04/2021 Implantació de la zona de baixes emissions ([vegeu aquí](#))

En aquesta actuació el síndic ha exposat les diferents casuístiques que ens han presentat els ciutadans en relació amb la implantació de la ZBE. El síndic de Sant Cugat valora positivament la iniciativa d'implantar a Sant Cugat una zona de baixes emissions i la disponibilitat de l'Ajuntament a dialogar amb les persones afectades.

El síndic ha fer a l'ajuntament les següents recomanacions:

1. Cal assegurar que la manca dels estudis previs no pogué suposar en el futur la invalidació de la zona de baixes emissions.
2. Garantir i comunicar públicament que l'administració responsable de la implantació de la ZBE a Sant Cugat és l'Ajuntament, i que és l'Ajuntament qui atendrà directament les queixes i consultes dels ciutadans.
3. Establir un criteri clar que en situacions de concordança entre la realitat material i registral del vehicle s'admeti prova en contra, a fi d'evitar conflicte en la interpretació del concepte de "vehicle apte per circular" i garantir la seguretat jurídica.
4. Considerar flexibilitzar o reajustar les mesures amb el fi de donar una solució a determinades situacions de precarietat o circumstàncies específiques que requereixen una especial protecció.
5. Establir una xarxa de Park&Ride més enllà de l'actual de l'avinguda Roquetes, per tal de facilitar l'accés al nucli urbà. Recomano estudiar els espais propers a l'estació de Renfe, a l'Hospital General de Catalunya i a la carretera de Rubí.
6. Ampliar la moratòria actual pels vehicles M1 i L, que tenen previst l'inici del règim sancionador l'1 de novembre de 2021, fins a igualar-la amb la moratòria d'inici del regiment sancionador pels vehicles N1, N2, N3, M2 i M3, prevista per l'1 de maig de 2022.

Resposta de l'administració

No hi ha resposta

4.6.5 Actuació d'ofici 05/2021 Manca o retard en la resposta a les peticions d'informació del síndic ([vegeu aquí](#))

Aquesta actuació feia un resum de les queixes presentades i els successius requeriments. Es va destacar que dels 70 expedients tramitats, en 41 expedients s'havia demanat un primer requeriment de resposta, i per períodes successius de 15 dies hàbils, en 21 expedients s'havia fet el segon requeriment, en 8 expedients s'havia fet un tercer i finalment, en 8 expedients més s'havia fet un quart requeriment. Aquests darrers expedients estan encara sense resposta.

Arribar al quart requeriment significa 5 peticions d'informació comptant amb la sol·licitud inicial, que no obtenen resposta. En alguns casos s'ha obtingut resposta en algun dels requeriments i s'ha demanat una ampliació de la informació o bé s'ha manifestat el desacord amb la resposta, el que pot provocar fins a 5 peticions més.

Per tot el que ha estat exposat el síndic va demanar a l'administració extremer la diligència en les respostes als ciutadans i en les respostes al síndic, re estudiant si cal els circuits administratius i les responsabilitats internes del personal municipal, per millorar la satisfacció del ciutadà i l'eficiència de l'administració, i contribuir a l'ODS núm. 11 Ciutats i comunitats sostenibles.

Resposta de l'administració

No hi ha resposta

5. Àmbits amb els que estan relacionats els assessoraments



Oficina
d'Atenció al Consumidor

35



Altres serveis
municipals

17



Tramitació de documentació
fora de l'àmbit de l'administració

53

Total assessoraments

105

5.1 Assessorament derivat a l'OMIC

1. Problemes amb la reparació de la caldera.
2. Impossibilitat d'aconseguir unes factures per unes obres realitzades en el seu habitatge.
3. Desacord amb les quotes pendent d'uns aparells que ha finançat sense estar informada.
4. Desacord amb la factura rebuda de l'antiga companya amb qui tenia contractat el servei de telefonia.
5. La interessada va pagar un abonament en un centre d'estètica que ha tancat i encara li queden sessions per utilitzar.
6. Problemes amb agència de viatges que no vol retornar l'import d'un viatge que no s'ha pogut realitzar per la pandèmia.
7. Problemes amb plataforma que ofereix d'intermediari entre particulars per efectuar compravendes de productes.
8. Desacord amb l'assegurança amb qui va fer un contracte.
9. Desacord amb la facturació del subministrament de llum.
10. Desacord amb la desestimació de la devolució de part d'un producte contractat.
11. Problemes amb la devolució d'un bitllet de la companyia Ryan Air cancel·lat per la pandèmia.
12. Problemes de vicis ocults en un cotxe de segona mà comprat a un concessionari que no es vol fer càrrec de res.
13. Desacord amb la seva companyia de subministrament de la llum.
14. Compra amb la seva targeta i subtracció dels diners del seu compte corrent.
15. Devolució pagament de mensualitats gimnàs privat.
16. Desacord instal·lació de fibra al seu domicili.
17. Desacord factura emesa per l'empresa que gestiona el Tanatori.
18. Desacord amb la informació rebuda per part d'una empresa de telefonia.

19. Problemes amb l'assegurança del seu vehicle.
20. Problemes amb l'assegurança contractada pel seu habitatge.
21. Desacord amb La Caixa, no pot signar aquí uns papers. Té mobilitat reduïda i la fan anar a Barcelona.
22. Problemes amb l'empresa de subministrament de gas.
23. Desacord actuació botiga del municipi.
24. Problemes empresa telefonia.
25. Desacord amb la seva companyia de telèfon per la facturació de números de telèfon especials.
26. Problemes amb companyia telefònica.
27. Problemes amb l'ús de les seves dades per una empresa de subministrament.
28. Desacord factura empresa de telefonia.
29. Problemes amb una factura emesa per la seva antiga subministradora de llum.
30. Problemes amb les comissions que li cobra una empresa, que ha fet fallida, per uns actius financers.
31. Problemes amb la resolució efectuada per la seva companyia d'assegurances.
32. Problemes per disposar de la seva factura en concepte de subministrament elèctric.
33. Problemes devolució de l'import d'un viatge d'avió que es va anul·lar per la companyia.
34. Desacord amb la compra d'un jersei perquè li van assegurar que no estava fet amb material d'origen animal.
35. Problemes amb la garantia per la compra d'un matalàs.

5.2 Assessorament derivat a altres serveis

1. Finalització contracte de lloguer.
2. Desacord administració de finques on va signar el contracte de lloguer d'un establiment de restauració.
3. Notificació finalització contracte de lloguer.
4. Problemes amb el seu veí per fer-se càrrec de les obres necessàries per rehabilitat l'habitatge.
5. Consulta sobre l'exempció o la bonificació de l'IBI d'una masia catalogada en Valldoreix.
6. Consulta sobre l'ordenança de baixes emissions.
7. Desacord amb la manca devolució sencera de la fermança de l'habitatge.

8. No pot accedir a les ajudes al lloguer perquè el seu habitatge està classificat com a local comercial.
9. Consulta sobre la possible retirada d'una gran antena de telefonia.
10. Desacord amb les obres efectuades pel seu veí.
11. Desacord amb la resolució del Jutge, modificació de l'ordre dels cognoms dels seus fills.
12. Problemes per disposar d'un advocat d'ofici.
13. Consulta en referència llicència d'activitats.
14. La interessada ha de tramitar l'atur i no té manera d'aconseguir cita prèvia al SOC.
15. Consulta implantació Zones de Baixes Emissions.
16. Problemes amb els seus veïns, l'arbrat dels habitatges veïns envaeix el seu jardí.
17. Problemes deutes per impagament del lloguer i els subministraments bàsics.

5.3 Assessorament derivat fora de l'administració

1. Desacord que les dades de la seva parella surtin a la web, a més a més són incorrectes.
2. Desacord amb la desestimació per part de l'Institut Català d'Energia, de la Generalitat de Catalunya, l'ajut per la compra d'un vehicle.
3. Ciutadana de Tordera en desacord amb l'atenció que ha rebut dels serveis socials del seu municipi.
4. Va canviar les condicions de la seva hipoteca amb La Caixa acordant un període de carència de cinc anys, i ara que li tornen a cobrar no són les condicions que van pactar i no aconsegueix contactar amb la Caixa.
5. Desacord amb l'atenció que ha rebut dels serveis socials i la policia local del seu municipi.
6. Problemes amb Endesa per la col·locació del comptador.
7. Desacord amb el funcionament de correus. Acaba de rebre una felicitació de Nadal, que porta el segell de correus de data de 2 de desembre a Barcelona. Ha intentat posar-se en contacte telefònicament amb l'oficina de correus, sense èxit.
8. Manca de resposta a la seva reclamació presentada a la Junta Electoral.
9. Desacord amb la companyia de telèfon amb la que tenia contractat el servei.
10. Renovació targeta FGC.
11. Preocupació per una notificació enviada pel Jutjat.
12. Desacord resolució Benestar Social de la Generalitat.

13. Desacord amb la reclamació d'un deute que havia estat pressupostat, aprovat i pagat amb anterioritat.
14. Manca de resposta a la seva sol·licitud de cobrament per treballador essencial durant la pandèmia.
15. No entén la petició que li ha fet la seva entitat bancària en dues ocasions diferents.
16. Problemes comunitaris col·locació de reixes a les finestres.
17. Problemes per disposar de passaport per la seva filla.
18. Desacord empresa subministradora material informàtic.
19. Desacord amb manca de resposta per part d'ENDESA.
20. Consulta sobre l'obligatorietat legal de contestar a una enquesta oficial de l'INE.
21. Impossibilitat de disposar de cita prèvia per la vacuna de la COVID-19.
22. Impossibilitat de recuperar sentències judicials de fa més de vint anys.
23. Desacord notificacions efectuades per l'Ajuntament de Pallesja.
24. Desacord amb l'actuació del seu veterinari.
25. Pèrdua mostra al seu CAP per poder efectuar la PCR.
26. Desacord pagament Tribut metropolità.
27. Problemes per obtenir duplicat document de la seguretat social.
28. Desacord amb el Consorci Metropolità de l'Habitatge per la denegació d'una subvenció a la qual té dret.
29. Ha passat la Covid-19 i no li donen el Green Pass o passaport europeu.
30. Desacord factura emesa per la seva subministradora d'electricitat.
31. Veí de Rubí, desacord amb la instal·lació d'una zona de càrrega i descàrrega al costat del seu habitatge
32. Desacord amb l'atenció que rep del seu CAP de referència.
33. Veí de Barcelona. Desacord tractament rebut pel personal dels serveis socials de Barcelona.
34. Desacord amb la factura de gas d'Endesa, li cobren per estimació molt més del que ha consumit.
35. Desacord amb la resolució de l'ICAM que l'obliga a tornar a treballar malgrat no haver superat la seva malaltia.
36. Desacord amb l'atenció que està rebent dels serveis socials de la ciutat de Barcelona.
37. Desacord pagament rebut CO₂ doncs ja no és propietari del vehicle.
38. Manca de fibra per poder disposar d'internet de qualitat a casa seva.
39. Problemes convivència amb veïns, no paguen les quotes de la comunitat.

- 40. Problemes subministradora electricitat.
- 41. Consulta sobre la quantia de la pensió de viudetat.
- 42. Consulta en referència a l'impost d'emissions CO₂.
- 43. Problemes per la recepció d'un producte adquirit en una entitat bancària.
- 44. Manca de resolució de l'ORGT respecte a les bonificacions per instal·lació de plaques solars.
- 45. Reclamació deute pagada per l'Agència Tributària de Catalunya.
- 46. Desacord bloqueig dels seus comptes per part de la seva entitat bancària.
- 47. Problemes per accedir als llocs d'oci i esportiu per la manca de tenir la pauta completa de vacunació, en el seu cas Covid més una dosi de la vacuna.
- 48. Problemes amb el certificat Covid per poder entrar als llocs públics.
- 49. Gestió baixa per malaltia amb la Seguretat Social.
- 50. Problemes per obtenir la nacionalitat espanyola.
- 51. Desacord protocol establert a la residència on viu la seva mare.
- 52. Problemes amb el seu administrador de finques, denuncia, suposada, mala praxi.
- 53. Desacord funcionament i caducitat T16.



6. Altres activitats

6.1 Jornades del síndic

Amb el títol «Els nens de la Mediterrània» hem organitzat un acte a la sala Clavé del Teatre la Unió el dia 24 de novembre, amb les ponències d'Albert Mayordomo Cap de Missió d'Open Arms i Rita Grané directora de Punt de Referència.



Jornades del Síndic

Els nens de la Mediterrània

Acte en commemoració del Dia Universal dels Drets dels Infants
Dimecres, 24 de novembre a les 18 h.

Sala Clavé, Edifici la Unió
Av de Josep Anselm Clavé, 13-17

Benvinguda: Núria Gibert, Tinenta d'alcaldia de Drets Socials, Ciutadania, Salut i Infància

Ponents:
Albert Mayordomo, Cap de Missió d'Open Arms i activista pels drets humans
Rita Grané, directora Punt de Referència

Cloenda: Eva Abellán, presidenta FòrumSD i síndica de Sabadell

Moderador l'acte: Ramon Palació, síndic de Sant Cugat
Retransmissió per Zoom del FòrumSD <https://us02web.zoom.us/j/88663475778?pwd=L2JqVWUrdlNYQnBXQTRGTzNEa095Uj09>

Codi d'accés: SantCugat

[Vegeu l'acte](#)

6.2 Presentació Informe Digitalització i Drets

Aquest any hem acollit com amfitrions la presentació de l'informe sobre digitalització del Fòrum de síndics i síndiques i defensors i defensores locals de Catalunya,

L'informe ha estat elaborat per una comissió de treball del FòrumSD, amb el suport de l'equip tècnic Sr. Francesc Mateu i Sra. Muntxa Costa, i formada per les següents persones de diferents sindicatures de Catalunya:

- Joan Barrera, síndic de Greuges de Cornellà del Llobregat
- Juan Martínez, síndic de Greuges de Gavà
- Núria Plana, defensora de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú
- Joan Sala, síndic de Greuges de Vic
- Esperanza del Pino, adjunta al síndic de Greuges Sant Cugat del Vallès

L'acte va tenir lloc a la seu de l'EMD de Valldoreix el dia 14 d'octubre. Van intervenir el president de l'EMD Sr. Josep Puig i la presidenta del FòrumSD, i síndica de Sabadell, Sra. Eva Abellán, el vicepresident de la Fundació.cat i exdegà del Col·legi de Telecomunicacions de Catalunya Sr. Carles Salvadó amb la ponència "Tecnologia i drets (i una mica bastant d'antropologia)", i la tinenta d'alcaldia de Govern, transparència, participació i barris, de l'Ajuntament de Sant Cugat, Lourdes Llorente.

Vegeu l'informe



El Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals (FòrumSD) es complau en convidar-vos a la **presentació de l'Informe sobre Digitalització i Drets de la ciutadania** que realitzarem el dijous 14 d'octubre a Valldoreix amb el següent programa:

- 19.00** Benvinguda a càrrec de **Josep Puig**, president de l'EMD Valldoreix, i d'**Eva Abellán**, presidenta del FòrumSD.
- 19.10** Presentació de l'Informe.
- 19.30** Ponència de **Carles Salvadó**, vicepresident de la Fundació.cat i exdegà del Col·legi de Telecomunicacions de Catalunya.
- 20.20** Clausura a càrrec de **Lourdes Llorente**, tinenta d'alcaldia de Govern, Transparència, Participació i Barris de l'Ajuntament de Sant Cugat.

Dia: 14 d'octubre de 2021
Hora: 19.00
Lloc: Sala de Plens de l'EMD Valldoreix (c. Mossèn Cinto Verdaguer 185)

L'acte es desenvoluparà presencialment i en streaming a través de la plataforma Zoom. L'aforament és reduït de forma que, per assistir, cal confirmar per mail a forumsd@forumsd.cat

6.3 Suport a altres iniciatives

6.3.1 Adhesió a l'actuació del síndic de Greuges de Catalunya davant l'Àrea Metropolitana de Barcelona, del Tribut Metropolità, de 20 de gener de 2021

El síndic de greuges de Sant Cugat manifesta l'adhesió a l'actuació del síndic de Greuges de Catalunya, i demana insistir a l'Àrea Metropolitana en la reconsideració de les al·legacions presentades per l'Ajuntament de Sant Cugat i pels altres interessats.

https://sindicantcugat.cat/images/comunicats/Adhesi_SGC_Tribut_Metropolit.pdf

6.3.2 Suport a la moció de NO ARMES dels cossos de seguretat en els centres educatius

El síndic ha donat suport a la moció de les Afes del municipi que van presentar el manifest/petició "[Les armes no eduquen](#)", on s'Instava a què les formacions i tallers que fan els agents armats les duguin a terme persones amb acreditació i expertesa i sense armes.

Coordinadora d'Afes de Sant Cugat

afessantcugat@gmail.com

www.afessantcugat.org



7. Rendició de comptes

El síndic disposa d'un pressupost amb tres partides, la primera 80108002 00000 92400 2269905 80108 amb una assignació de 4.800 € el 2021, per a despeses generals del síndic de greuges, que inclou desplaçaments o dietes de viatge, i altres despeses, però que exclou qualsevol inversió en equipament o despesa en servei. D'aquesta partida s'ha fet una despesa de 1.987,28 €.

La segona partida 80108003 00000 92000 2269903 80108 té una assignació de 1.300 € per a satisfer la quota anual al FòrumSD de síndics i defensors locals de Catalunya. Aquest any la quota ha estat de 1.264,00 €.

La tercera partida 80108004 00000 92400 2260600 80108 és per despeses de formació del síndic de greuges i no té dotació econòmica ja que està vinculada a la de despeses generals. Aquest any la despesa en formació de l'oficina ha estat 600,00€.

D'altra banda, l'ajuntament aporta les retribucions del síndic, Ramon Palacio, amb dedicació del 50%, i del personal de l'oficina, Esperanza del Pino i Maribel García, amb dedicació total, i també assumeix totes les despeses derivades de l'oficina (equipament, consums, manteniment, neteja...), serveis que es presten satisfactòriament, però que escapen al control del síndic.

La compensació econòmica del síndic es calcula d'acord a dietes d'assistència a diferents actes, i no supera el salari mínim interprofessional, per acord del Ple de 18 de gener de 2021. El total de la retribució ha estat de 13.085 €.



8. FòrumSD

El Fòrum de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya (FòrumSD) és una associació sense ànim de lucre integrada pels síndics, síndiques, defensors i defensores dels ajuntaments de Catalunya, i alguns d'Espanya fora de Catalunya.



Actualment agrupa a un total de 47 sindicatures (42 a Catalunya i 5 de la resta de l'Estat) que presten aquest servei quasi a dues terceres parts de la població del Principat. El conjunt de les sindicatures del FòrumSD dona servei a més de 5,5 milions de ciutadans/es. En el cas de les defensories catalanes, aquestes engloben 4,6 milions de ciutadans/es.

Els objectius del FòrumSD són promoure el creixement i el desenvolupament de la institució, facilitar la seva extensió i implantació als municipis, el desenvolupament de models de treball i d'actuació conjunts, així com disposar d'una xarxa de coordinació, informació, suport, intercanvi i assessorament entre les diverses sindicatures de proximitat.

El FòrumSD disposa web, en la que es pot consultar el treball col·lectiu i individual de totes les sindicatures locals.
<http://www.sindicatureslocals.cat/>

8.1 Formació 2021

DATA	NOM DE LA FORMACIÓ	ORGANITZACIÓ
29/01/2021	Informe Desatencions a la ciutadania en temps de pandèmia	
25/02/2021	La plusvàlua municipal i la crisi de l'habitatge. el paper de les sindicatures locals	Coorganitzat amb Consell Advocacia Catalana
17/03/2021	UBEX	
13/05/2021	La fragilitat del sistema de drets: el paper de l'ombudsman en el marc de la pandèmia de la Covid-19	Xarxa de l'ombudsman de Catalunya
03/06/2021	Jornada telemàtica sobre el Dret a la segona oportunitat.	A proposta de la Sindicatura de Palamós i amb el suport de la Sindica de Terrassa i l'Aliança de la segona oportunitat
01/10/2021	Les sindicatures de greuges. Origen i realitat	Mòdul 1 curs d'introducció per a sindicatures
05/10/2021	Formació en Drets	Mòdul 2 curs d'introducció per a sindicatures

DATA	NOM DE LA FORMACIÓ	ORGANITZACIÓ
13/10/2021	Eines de gestió de la sindicatura	Mòdul 3 curs d'introducció per a sindicatures
14/10/2021	Presentació informe de digitalització	Amfritrió síndic de Sant Cugat a l'EMD de Valldoreix
19/10/2021	Conferència ACM - Plans d'integritat	
25/10/2021	Relacions amb els grups d'interès	Mòdul 4 curs d'introducció per a sindicatures
27/10/2021	Elaboració del Pla Estratègic del FòrumSD	
10/11/2021	XIV Jornades de formació Sindilab	
15/11/2021	Comunicació	Mòdul 5 curs d'introducció per a sindicatures
16/11/2021	Planificació del desplegament	Mòdul 6 curs d'introducció per a sindicatures
17-18/11/2021	Congrés Internacional Llei 2a oportunitat	
26/11/2021	Gestió de la queixa	Mòdul 7 curs d'introducció per a sindicatures
03/12/2021	La gestió de la queixa. El tracte humà	Mòdul 8 curs d'introducció per a sindicatures
13/12/2021	L'informe anual	Mòdul 9 curs d'introducció per a sindicatures
21/12/2021	Els Objectius de Desenvolupament Sostenible per defensar els DDHH a la ciutat	Mòdul 10 curs d'introducció per a sindicatures

8.2 Municipàlia 2021

La federació de municipis de Catalunya (FMC) i el Fòrum De Síndics, Síndiques, Defensors I Defensores Locals De Catalunya (FòrumSD) han signat un conveni de col·laboració per a donar suport a projectes del pla de treball 2021-2022 ([vegeu conveni](#)).

El FòrumSD ha participat en la fira Municipàlia 2021 amb els següents objectius:

1. Incrementar el coneixement de la institució del síndic/a – defensor/a local entre els municipis de Catalunya.
2. Aconseguir que més ajuntaments es comprometin amb la creació i implantació de la institució al seu ordenament local.
3. Donar a conèixer al món local la tasca de les sindicatures locals com a mecanisme de garantia de la transparència i el bon govern.



8.3 Publicacions

El FòrumSD ha presentat aquest any el monogràfic “El Dret a ser empadronat i la bona administració”



Altres monografies i publicacions anteriors



9. Comunicació

El síndic envia cada principi de mes una nota de premsa als mitjans de comunicació locals amb el resum de l'activitat del mes anterior.

9.1 Xarxes socials

L'activitat en xarxa social ha estat important pel coneixement de la figura del síndic local de Sant Cugat. Disposem d'un perfil de twitter@SindicStCugat amb 170 perfils seguits i 352 seguidors actualment. Aquest mitjà no serà mai un canal per la presentació de queixes.

9.2. Entrevistes, notícies i articles d'opinió

- **Web Sindic de Greuges de Sant Cugat**

<https://sindicsantcugat.cat/comunicats>

- **Cugat.cat**

- 05/03/2021 - <https://www.cugat.cat/noticies/societat/152736/el-sindic-de-greuges-demana-explicacions-a-l-ajuntament-per-l-endarreriment-de-les-licencies-d-obres>
- 14/10/2021
<https://www.cugat.cat/noticies/societat/155824/els-sindics-de-greuges-del-pais-es-conjuren-contr-la-bretxa-digital-entre-administracio-i-part-de-la-ciutadania>
- 21/11/2021
<https://www.cugat.cat/noticies/societat/156409/menors-no-acompanyats-que-passa-quan-fan-18-anys>

- **Tot Sant Cugat**

- 2021-01-21 - https://www.totsantcugat.cat/opinio/classe-mitjana_2147166102.html
- 2021-02-21 - https://www.totsantcugat.cat/opinio/homenatge-particular-lluitador_2148520102.html
- 2021-03-24 - https://www.totsantcugat.cat/opinio/any_2149905102.html
- 2021-05-05 - https://www.totsantcugat.cat/opinio/societat-vulnerable_2151644102.html
- 2021-05-28 - https://www.totsantcugat.cat/opinio/dret-bona-administracio_2152686102.html

- 2021-06-07 - https://www.totsancugat.cat/opinio/necessitat-referents_2153187102.html
- 2021-07-05 - https://www.totsancugat.cat/opinio/frustracio-impotencia_2154495102.html
- 2021-08-02 - https://www.totsancugat.cat/opinio/dret-morir-dignament_2155519102.html
- 2021-09-02 - https://www.totsancugat.cat/opinio/impotencia-davant-maquina_2156420102.html
- 2021-10-10 - https://www.totsancugat.cat/opinio/pols-municipi_2158145102.html
- 2021-11-12 - https://www.totsancugat.cat/opinio/reptes-oportunitats-digitalitzacio_2159664102.html

• Elcugatenc

- Renuncia del síndic
22/01/2021 - <http://elcugatenc.cat/drets/renuncia-del-sindic-greuges-que-ha-passat-i-afecta-la-institucio>
- 14 candidatures per esdevenir Síndic de Greuges local amb un procés d'elecció a pactar entre els grups polítics
2021/11/08 - <http://elcugatenc.cat/drets/14-candidatures-esdevenir-sindic-greuges-local-un-proces-deleccio-pactar-els-grups-politics>
- Informe 'Digitalització i Drets de la ciutadania'
2021/10/15 - <http://elcugatenc.cat/drets/el-forum-sindics-locales-demana-acompanyament-i-presencialitat-la-digitalitzacio-les>
- Open Arms i Punt de Referència visibilitzen la vulneració dels drets dels menors en el procés migratori i l'acollida
2021/11/25 - <http://elcugatenc.cat/drets/open-arms-i-punt-referencia-visibilitzen-la-vulneracio-dels-drets-dels-menors-el-proces>

• TVS Televisió Sant Cugat

GRANS PERSONES GRANS

- <https://youtu.be/JPqILF-2KXE>

• Nació Digital Sant Cugat entrevista

- 22/01/2021 - <https://www.naciodigital.cat/sancugat/noticia/4960/sindic-tracta-queixes-dels-ciutadans-ajuntament-no-ates-suficientme>

• Social.cat

Com ho fem per digitalitzar sense perdre drets?

- https://www.social.cat/opinio/15175/com-ho-fem-per-digitalitzar-sense-perdre-drets?utm_source=dlvr.it&utm_medium=facebook&utm_campaign=social.cat&fbclid=IwAR1wCrMJekJTbX-W2MZgJOYxe22MGoHhCYw1_1qCAzjNkeggqiM70kXitQ#.YT8PlykMjb4.whatsapp

10. Valoracions finals

10.1 Agraïments

Volem agrair al personal de l'ajuntament la col·laboració amb la nostra institució, i molt especialment a les següents persones:

- Maria Velasco, de la tinença de Bon govern, Transparència i Participació, receptora de les queixes presentades en la sindicatura i encarregada de demanar els informes que sol·licitem als diferents departaments i unitats, per la seva bona feina que ens consta és complicada.
- Ingrid Alcaide, del Servei de Tecnologia i Desenvolupament Digital, que ens va fer un procediment a la mida el 2019 i posteriors modificacions, i ens ha permès controlar tot el procés satisfactòriament.
- Mercè Alvarez, responsable de l'OMIC, per estar sempre a disposició i pel seu assessorament en els casos que ho necessitem.
- Pilar Laspalas, responsable del 010, per les mateixes raons, sempre diligent i de gran ajuda.
- Andreu Alay, de la secció de Qualitat i Planificació Ambiental, que respon sempre en termini a les sol·licituds del síndic i de la ciutadania.
- Eva Sendra, del Procediment Sancionador de l'Assessoria Jurídica, pels seus aclariments i la seva predisposició sempre que ho hem necessitat.
- Cristina Gelabert, directora de l'Assessoria Jurídica, que es mostra molt proactiva per resoldre temes pendents i/o encallats.
- Anna Pedescoll i Iolanda Casas, de la secció de Comunicació i Marketing digital, per la seva ajuda en la preparació de les jornades del síndic.
- Esther Oller, per la seva gestió pressupostària.
- Cristina Ortega, pel seu suport administratiu.

En l'àmbit institucional, l'oficina del síndic encara no està prou present en el funcionament municipal, com no haver estat convocats en alguns actes institucionals (lectures del Dia dels Drets Humans, homenatge a Arcadi Oliveres, etc.) i que el personal de l'oficina, que són funcionàries municipals, tampoc van rebre el detall de l'alcaldeessa enviat a tot el personal municipal.

10.2 Valoració de les queixes

En primer lloc, cal indicar que la perspectiva de les queixes ciutadanes que té el síndic pot ser diferent de la perspectiva que té l'administració. El síndic actua quan el ciutadà té la percepció que l'administració no ha actuat correctament. Si l'administració respon adequadament a les demandes o queixes ciutadanes, aquestes no arriben al síndic.

El desglossament de les queixes admeses en el 2021 és aquest:

- 69 serveis territorials
- 21 serveis a les persones
- 34 administració general

Això indica que Sant Cugat és afortunadament una ciutat plural, amb una distribució relativament homogènia de la tipologia de les queixes, encara que la majoria d'elles fan referència a serveis territorials, en temàtiques de seguretat ciutadana (10), qualitat urbana (16), Medi Ambient (9), Mobilitat (17) i llicències d'obres (13).

Destaquen també queixes en polítiques socials (9), en el grup de serveis a les persones, i impostos i taxes (18) en el grup d'administració general.

Cal indicar que hem generat 14 expedients de queixes relatives a la implantació de l'ordenança municipal de la zona de baixes emissions, i d'altres queixes que no han estat admeses per no haver iniciat la via administrativa.

Una altra temàtica significativa és l'endarreriment escandalós en el tràmit de les llicències urbanístiques, tema que ha estat objecte d'una iniciativa d'ofici, i que l'ajuntament ha entomat, però amb unes mesures que trigaran molts mesos, o anys, a retornar a la normalitat, si per normalitat podem entendre incompliments menors dels terminis legals. Tenim a més, un expedient posterior a l'actuació d'ofici de llicències, sense respondre.

10.3 Endarreriments sistemàtics de resposta

En alguns casos, i davant les reiterades peticions de resposta per part de la nostra oficina d'acord amb el reglament vigent, l'administració dona respostes desproveïdes de sentit, ja que les circumstàncies que l'han provocada no existeixen o han canviat.

En altres casos l'administració ens respon que no disposa de recursos humans suficients per resoldre un expedient, i també dona aquesta resposta al ciutadà, fins i tot per respondre a un recurs de reposició presentat pel ciutadà, i li comuniquen que sempre pot presentar un contenciós administratiu contra l'ajuntament. Això crea una indefensió al ciutadà, ja que ha d'entendre desestimada la seva sol·licitud sense que l'administració hagi entrat al fons de l'assumpte i quan hi ha la possibilitat que la resolució hagués estat favorable als seus interessos.

Per tot l'anterior, el síndic es posa disposició de l'administració per treballar en la cerca de solucions o almenys apaivagar aquestes deficiències.

10.4 Organització oficina

L'oficina del síndic inclou a tres persones, el síndic a dedicació del 50%, i dues funcionàries, Esperanza del Pino Budia i Maribel García Naves, amb dedicació total i ocupant places d'administratives.

Esperanza del Pino exerceix funcions d'adjunta al síndic, i el síndic manté la reivindicació històrica de què sigui reconeguda oficialment com a tal, i així ha estat demanat a l'ajuntament, fins avui sense èxit. Mantenim l'objectiu de resoldre aquesta injustícia.

El procés per designar un nou síndic o síndica està en curs, es va tancar el període de presentació de candidatures el passat 30 de setembre de 2021. El síndic actual no ha estat informat de les bases i requisits del procés, més enllà de les comunicacions públiques. Tampoc coneix quins són els candidats auto presentats, ni quin serà el procés de selecció entre els diversos candidats i els terminis previstos, per tal que alcaldia proposi un candidat/candidata que pugui ser ratificat pel plenari municipal amb la majoria requerida, tal com obliga el Reglament actual.

Sant Cugat del Vallès, gener 2022