

# INFORME 2023

AJUNTAMENT DE SANT CUGAT DEL VALLÈS  
EMD VALLDOREIX



t'escolto  
et responc  
t'informo

Benvolguts/Benvolgudes,

El document que teniu a les vostres mans és el recull de les actuacions desenvolupades des de la sindicatura durant l'any 2023. Un informe que pretén reflectir les actuacions més importants dutes a terme per aquesta institució, ressaltant la importància del dret a una bona administració, així com proposar mesures per protegir i fomentar aquest dret entre els ciutadans i ciutadanes.



El present informe vol analitzar i destacar la importància del dret a una bona administració en l'àmbit local. La bona administració és fonamental per a garantir el funcionament eficient, transparent i participatiu de les institucions públiques, així com per promoure el respecte i la protecció dels drets fonamentals de la ciutadania.

Durant aquest any hem continuat mantenint la presència de la sindicatura als diferents barris, un cop al mes ens hem traslladat, apropant la institució i l'atenció als ciutadans i ciutadanes del municipi.

Considero que la Sindicatura ha de ser transparent, per això continuem publicant el pressupost del qual disposem i el cost que representa per l'Ajuntament de Sant Cugat i la ciutadania mantenir-la.

Des d'aquestes línies, vull agrair la confiança a totes les persones que s'han adreçat a aquesta institució, al personal de l'administració i a l'equip que fa possible, el dia a dia, de l'oficina.

Helena López Macho

# DADES DE L'ACTIVITAT

1



# ACTUACIONS

Actuacions

Any 2023

Queixes  
(d'ofici incloses)

219

Assessoraments

118

Total

337

Actuacions

Any 2021

Any 2022

Queixes  
(d'ofici incloses)

147

216

Assessoraments

98

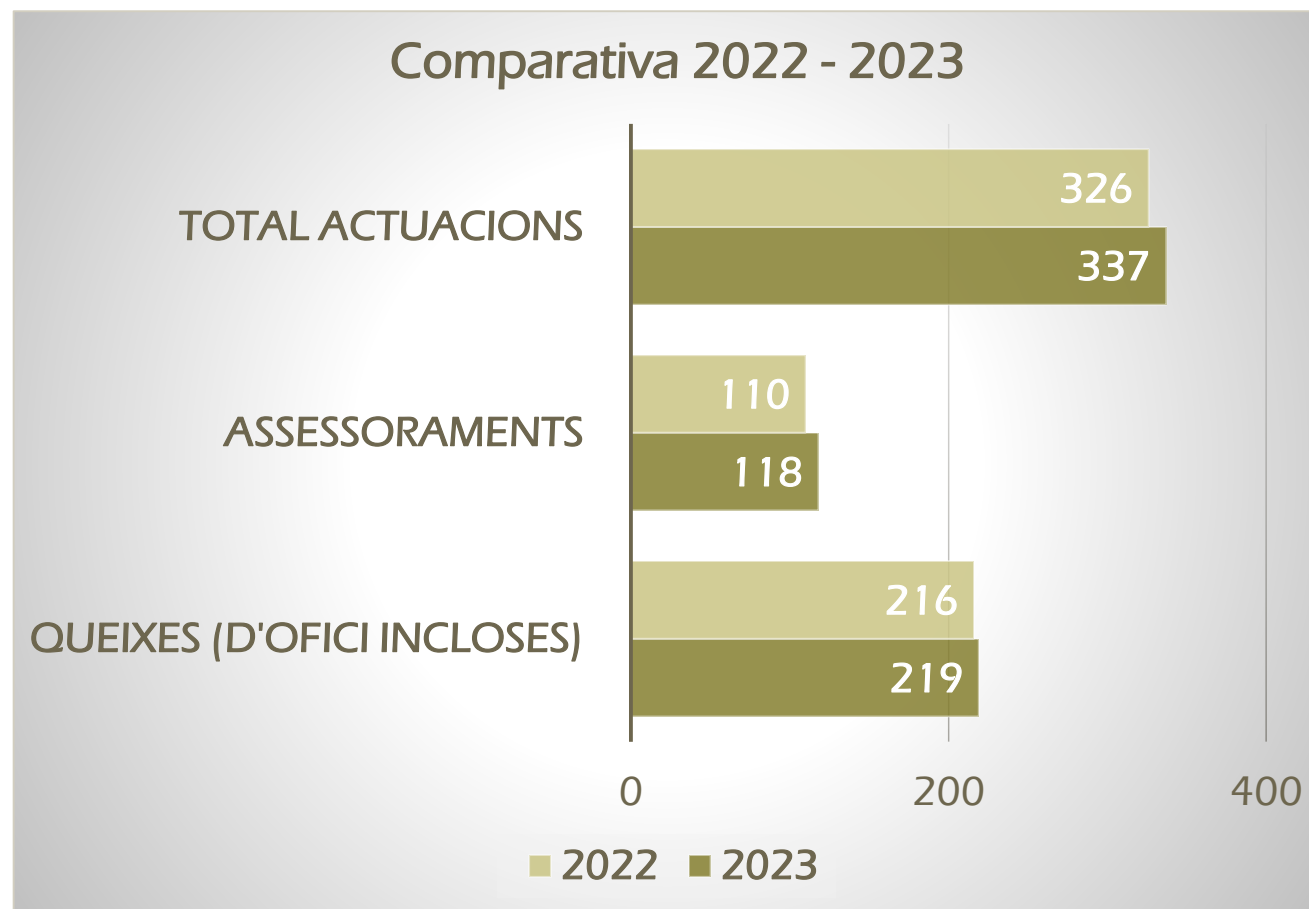
110

Total

245

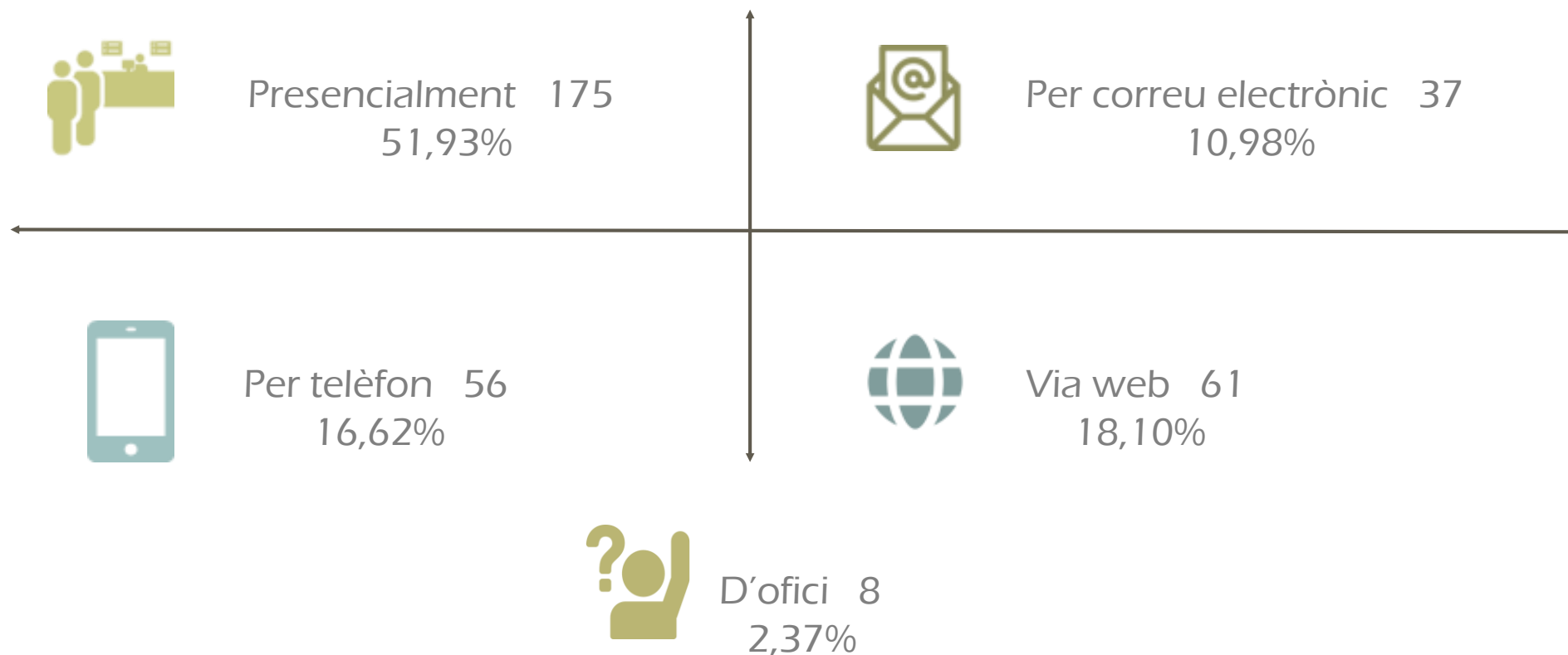
326

Aquest any l'increment del total d'actuacions ha estat del 3,38%.

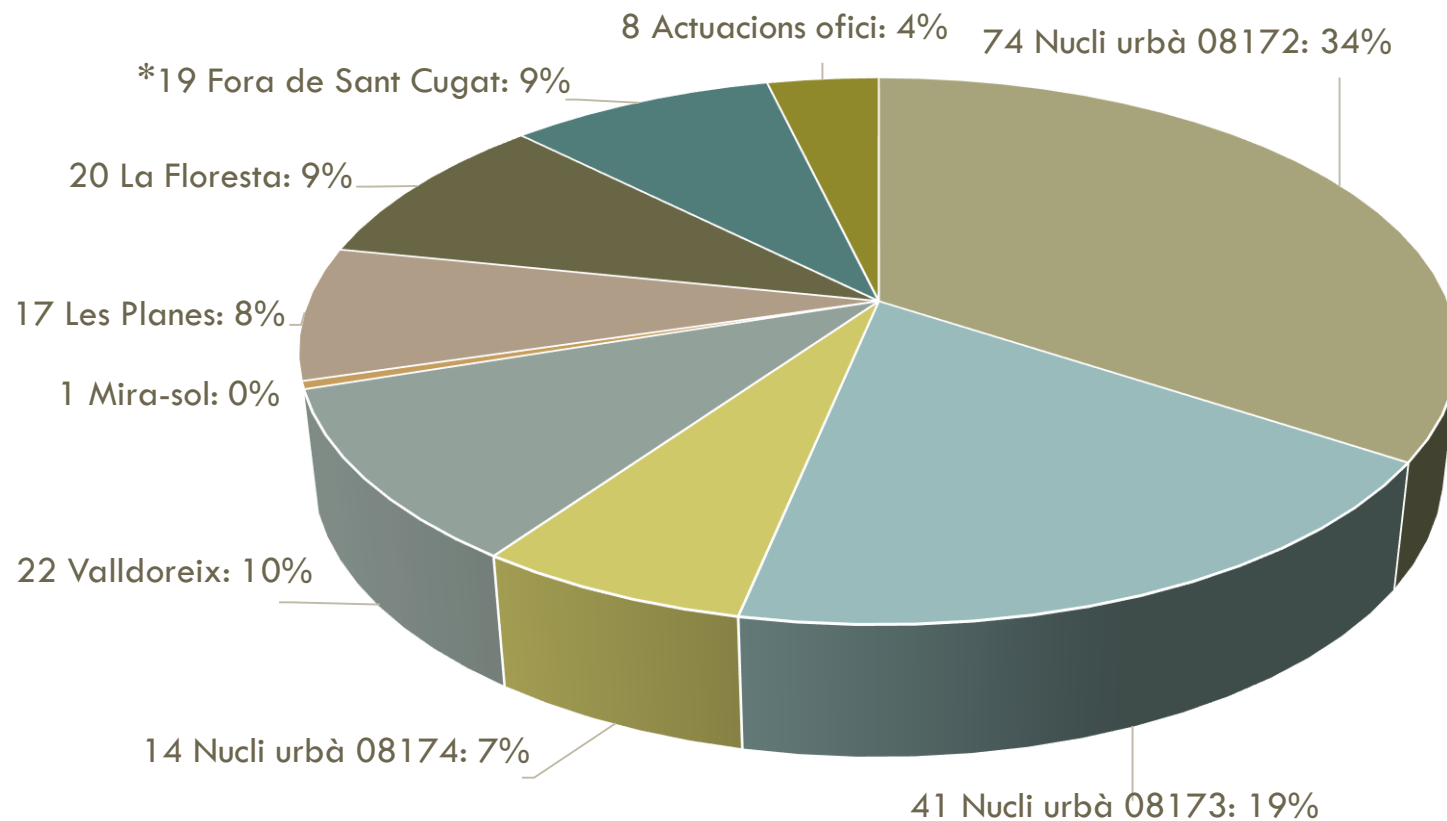


# COM S'INICIEN LES ACTUACIONS

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



# ACTUACIONS DE QUEIXA PER BARRIS



**L'oficina de la sindica es trasllada, un cop al mes, als barris per apropar la institució i l'atenció als ciutadans i ciutadanes del municipi.**

\* Queixes presentades per persones que viuen fora del municipi, però el motiu de la queixa afecta a l'administració de Sant Cugat.

# QUEIXES ESTUDIADADES ADMESES I NO ADMESES

Les queixes presentades són estudiades i valorades per la síndica 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 de la síndica no aconsella continuar amb el procediment per no acreditar-se vulneració dels drets de les persones.

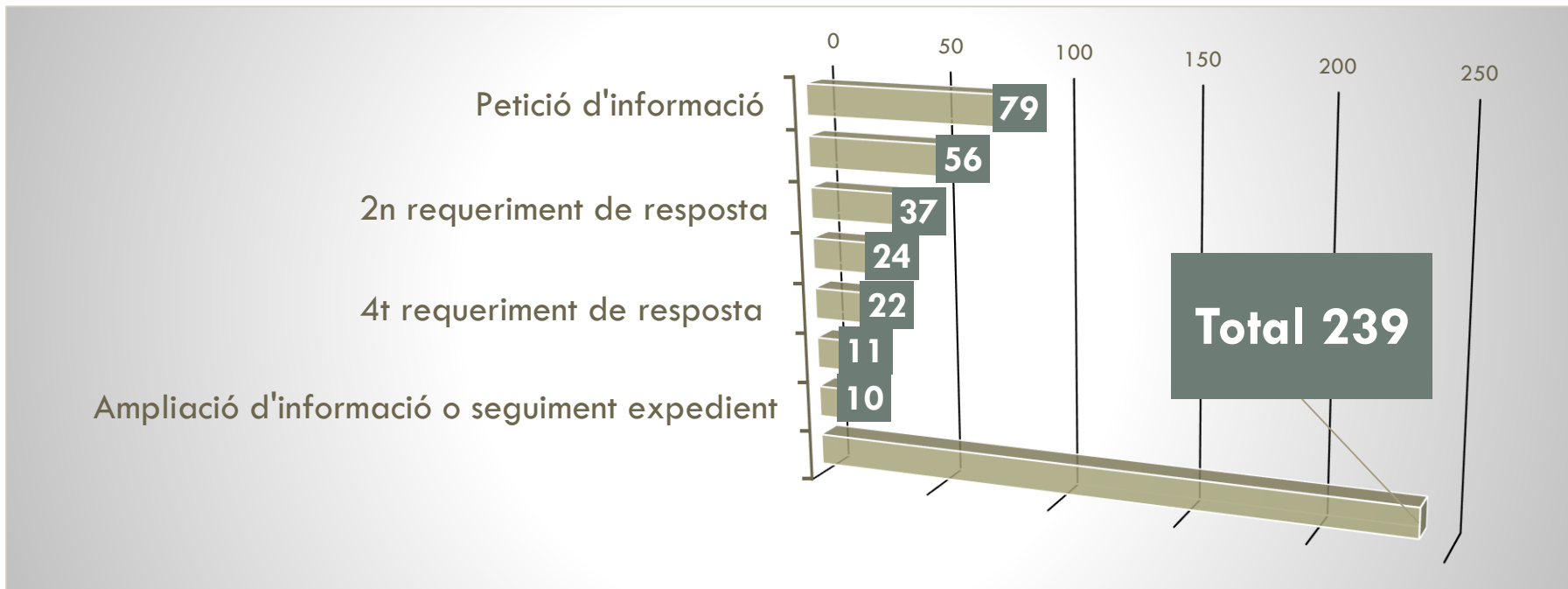
En tots els casos es valora el motiu de la queixa presentada per la persona interessada, i si escau se l'informa i acompanya en els tràmits a seguir en la presentació de la reclamació a l'administració corresponent.

Entitat	Queixes estimades admeses	Queixes estimades no admeses	Actuacions d'ofici i documents interns	Total queixes rebudes
Ajuntament de Sant Cugat	86 39,27%	88 40,18%	8 3,65%	182 83,10%
EMD Valldoreix	9 4,11%	5 2,83%	-	14 6,39%
Altres síndics/síndiques	21 9,59%	2 0,91%	-	23 10,50%
<b>TOTAL</b>	<b>116 52,97%</b>	<b>95 43,38%</b>	<b>8 3,65%</b>	<b>219 100%</b>

# SOL·LICITUDS D'INFORMACIÓ I REQUERIMENTS DE RESPOSTA

De les 219 queixes presentades, 8 han estat actuacions d'ofici i 211 són queixes a instància de part. D'aquestes se n'han estimat 116, i s'ha obert un expedient per a cada una d'elles. Aquests expedients generen un intercanvi d'informació entre l'oficina de la síndica i l'ajuntament o l'EMD de Valldoreix.

En concret, s'han generat 239 documents de peticions a l'ajuntament de Sant Cugat entre peticions d'informe inicials, requeriments de resposta, desacord amb la resposta rebuda o sol·licitud d'ampliació de la informació. Amb l'aplicatiu actual no podem consultar el nombre de documents generats amb l'EMD.





# ACTUACIONS D'OFICI

Durant l'any 2023 s'han presentat 2 actuacions d'ofici a l'ajuntament de Sant Cugat.

## **Actuació d'ofici 01/2023 Manteniment escales front el centre sociosanitari de la Floresta**

En aquesta actuació, de data 03/07/2023, es posava de manifest el mal estat de les escales situades front el centre sociosanitari de la Floresta, carrer de Pearson amb carrer de Bona Vista, que es trobaven en un estat evident de deixadesa. La vegetació creixia, en alguns llocs, per sobre l'alçada dels esglaons, fins i tot per sobre el fanal.

S'adjuntaven fotos i es recordava l'obligació de l'administració d'atendre el manteniment dels espais públics, recomanant fer el manteniment necessari tenint en compte que és un accés al centre sociosanitari i que eren utilitzades per molts veïns de la zona.

En data 10/07/2023 vam rebre resposta satisfactòria i es va du a terme el desbrossament les escales.

**Resposta de l'administració:** *Per la seva ubicació en un espai verd és corrent que s'observi presència de vegetació existent a les escales. És per a això que s'ha instat a l'empresa contractada del sector de la Floresta per tal que, de forma continuada, desbrossi i retiri la vegetació existent en aquests trams d'escales per facilitar el pas de vianants.*



# ACTUACIONS D'OFICI

## Actuació d'ofici 02/2023 Seguiment manteniment i neteja carrers de La Floresta

Aquesta actuació d'ofici de data 20/11/2023 corresponia al seguiment de l'actuació d'ofici 01/2022 Proposta de millora del manteniment urbà a La Floresta, presentada el 23 de febrer de 2022. Mai hem tingut resposta a aquesta actuació, malgrat haver reclamat diverses vegades i haver tractat el tema en les diferents sessions de la junta de portaveus, a les que la síndica assisteix a presentar l'informe trimestral de les queixes rebudes.

S'adjuntaven algunes fotografies com a mostra de l'estat de les voreres, i altres elements per il·lustrar l'estat de deteriorament i deixadesa del barri. Instàvem, malgrat el coneixement del dèficit pressupostari de l'ajuntament a fer actuacions mínimes, com per exemple la neteja.

Finalment es demanava que es realitzes una inspecció de les zones més afectades de La Floresta i una actuació immediata que millores, el màxim possible, la neteja de les voreres del barri. També es demanava conèixer els plans programats per l'arranjament de les voreres i la calçada.

En data 08/02/2024 van rebre resposta satisfactòria, i es van netejar i desbrossar la totalitat dels carrers indicats a l'escrit de la sindicatura.

**Resposta de l'administració:** *Pel que fa al manteniment dels vials de la Floresta, en l'actualitat no es disposa de cap contracte per al servei de manteniment de ferms i paviments, pel que únicament es poden atendre aquelles urgències prioritàries que pot assumir la brigada.*

# EXPEDIENTS D'OFICI

S'han iniciat 6 expedients d'ofici interns per consultar o reclamar l'estat de diferents queixes pendent de resposta.

## **1. Accés de les persones amb mobilitat reduïda a les instal·lacions esportives municipals**

Expedient d'ofici amb la finalitat de conèixer en quin punt està el projecte de les obres, per fer accessible a les persones amb mobilitat reduïda, l'accés a les instal·lacions del tennis taula del PAV I.

***Resposta de l'administració:*** En resposta a la seva petició d'informació sobre l'accés a les instal·lacions del tennis taula del PAV1 de Sant Cugat del Vallés, per a les persones amb mobilitat reduïda, li comunico que l'Ajuntament ha iniciat el procés de contractació d'una enginyeria per a la redacció del projecte executiu de l'elevador. Un cop redactat i aprovat pels òrgans competents es passarà a la licitació de les obres perquè una empresa especialitzada les executi. Esperem que tot aquest procés quedi enllestit durant l'exercici de l'any 2023.

## **2. Petició d'informació en referència a la possible modificació de les T16**

T16 no va ser integrada dins de la zona 1. En aquell moment, els nens i les nenes que tenien dret a ser titulars d'aquesta targeta només les podien fer servir per viatjar gratuïtament d'acord amb la zonificació antiga, no l'actual. Es va sol·licitar informació respecte sí l'Ajuntament de Sant Cugat havia demanat a l'AMB l'actualització d'aquesta targeta, amb la finalitat de poder integrar-la a la zona 1. També es fa la mateixa consulta a la Síndica de Greuges de Catalunya.

***Resposta de l'administració:*** L'ajuntament va sol·licitar a l'Autoritat del Transport Metropolita, en data 18/11/2022 que la T-16 es pugui usar en tot l'Àmbit de la Tarifa Metropolitana, donat que molts estudiants de la nostra ciutat fan ús del sistema de transport públic per a desplaçar-se a Barcelona i a l'inrevés. En aquest sentit considerem que pot ser una bona opció per el foment de la mobilitat sostenible.

***Resposta Síndica de Greuges de Catalunya:*** No es pot utilitzar la T16 per anar a la zona 1 ja que l'aprovació de la tarifa metropolitana per el transport públic de l'àmbit metropolità no inclou el títol de transport T16.

# EXPEDIENTS D'OFICI

## **3. Reclamació expedients pendents de resolució de l'Àmbit d'Obres i Projectes**

Es va obrir un expedient intern per reclamar 3 expedients iniciats durant l'any 2022, dels quals se n'havien fet fins a 4 requeriments i no havíem rebut resposta. En aquest escrit es proposava una reunió amb la directora de l'àmbit per tractar aquest tema.

No es va arribar a celebrar la reunió però ens van informar de la situació d'aquests expedients.

## **4. Reclamació expedients pendents de resolució de Responsabilitat Patrimonial**

Es va obrir un expedient intern per reclamar 2 expedients iniciats l'any 2022 i 1 expedient iniciat l'any 2023, dels quals se n'havien fet fins a 4 requeriments i no havíem rebut resposta. Es aquest escrit es proposava una reunió amb la directora de l'Assessoria Jurídica de l'ajuntament.

No es va celebrar la reunió perquè van donar resposta als expedients pendents.

## **5. Seguiment de l'expedient referent a unes obres anunciades per fer accessible a les persones amb mobilitat reduïda l'accés al tennis taula del PAV1**

Es va obrir un expedient d'ofici relacionat amb l'expedient del punt 1 d'aquest apartat, fent referència a la resposta que van rebre en aquell cas.

No hem obtingut resposta a aquesta petició

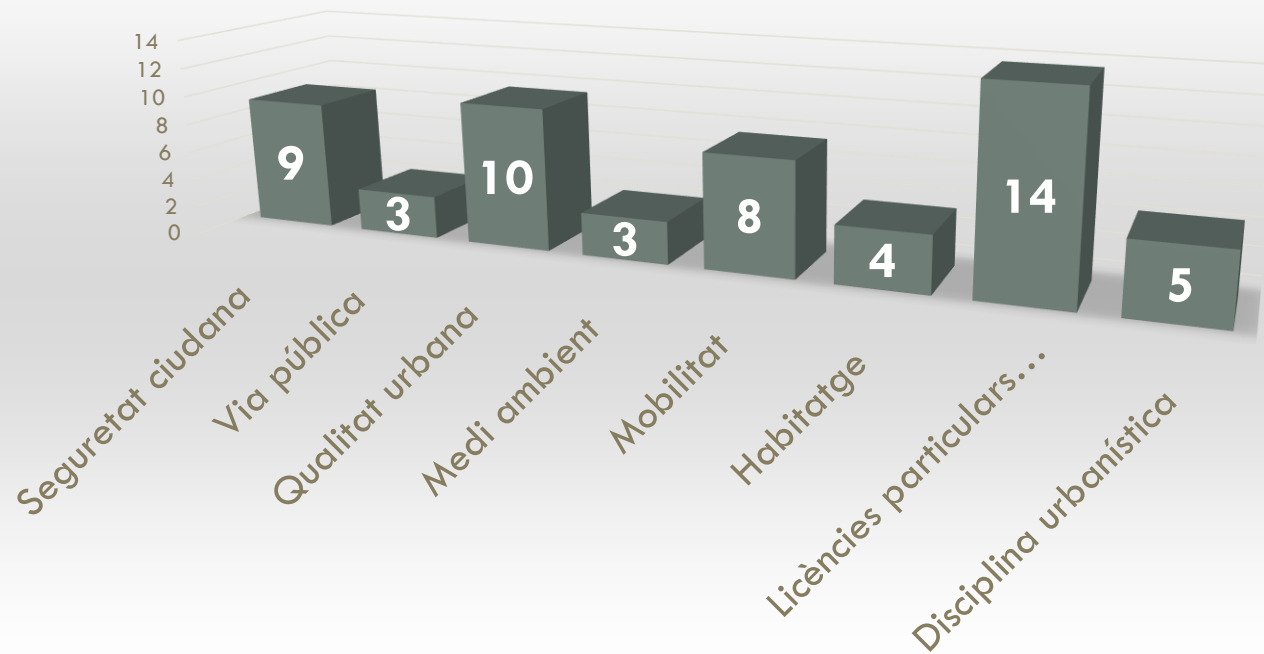
## **6. Resum expedients que es troben en 3r i 4t requeriment i que es demana resposta urgent a l'administració**

Es va obrir un expedient per posar en coneixement del tinent d'alcalde de Relacions Institucionals, Bon Govern i Ciutat Digital els expedients que es trobaven en tercer i quart requeriment en aquell moment.

# QUEIXES ADMESES PER TEMÀTICA DE ST. CUGAT

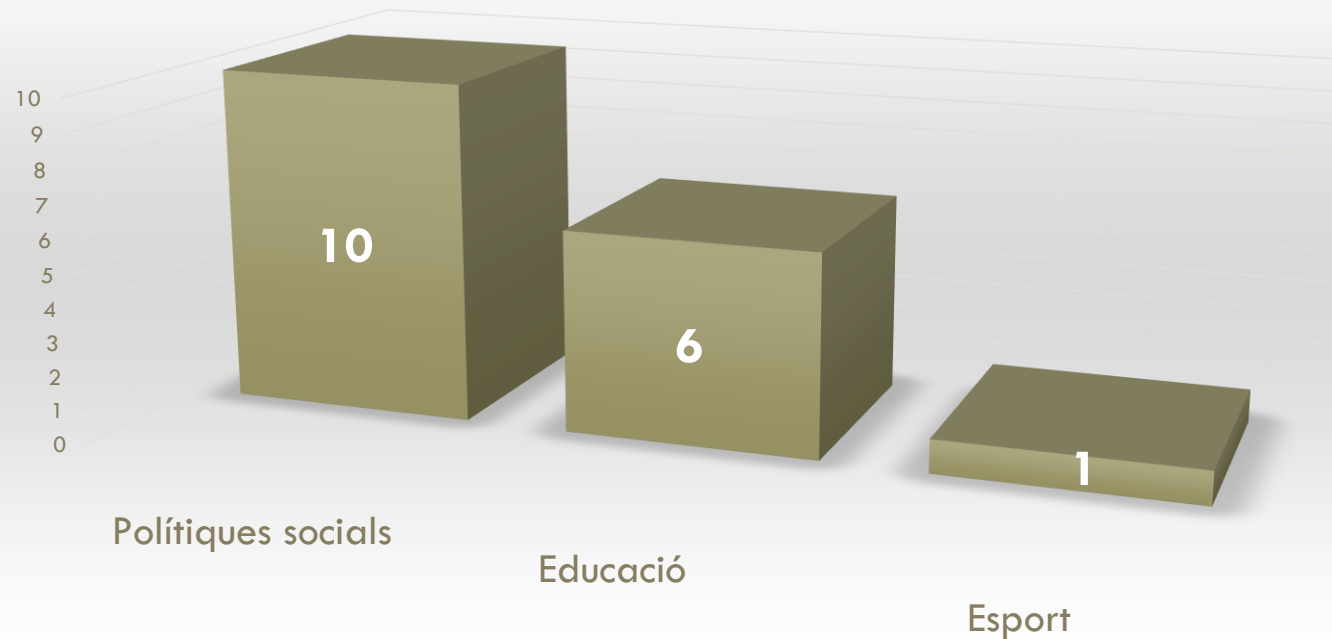
## TOTAL 86 QUEIXES ADMESES

### 56 queixes de territori



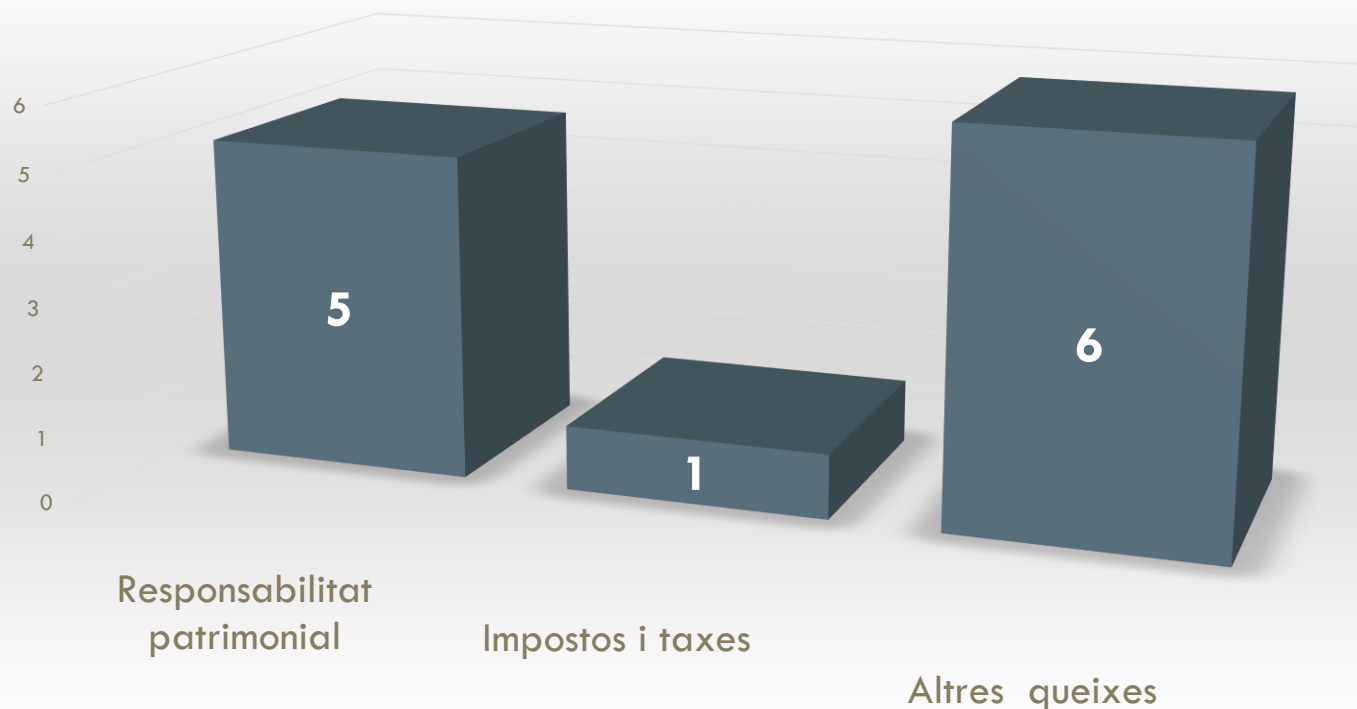
# QUEIXES ADMESOS PER TEMÀTICA A SANT CUGAT

## 17 Queixes de serveis a les persones



# QUEIXES ADMESES PER TEMÀTICA A SANT CUGAT

12 Queixes d'administració general



# ALTRES DADES

2





# QUEIXES TRASLLADADES A ALTRES INSTITUCIONS



19 queixes  
a la Síndica  
de Greuges  
de  
Catalunya

SINDICATURA  
DE GREUGES  
DE BARCELONA

1 queixa al  
Síndic de  
Greuges de  
Barcelona



1 queixa al  
“Defensor  
del Pueblo”  
d’Espanya



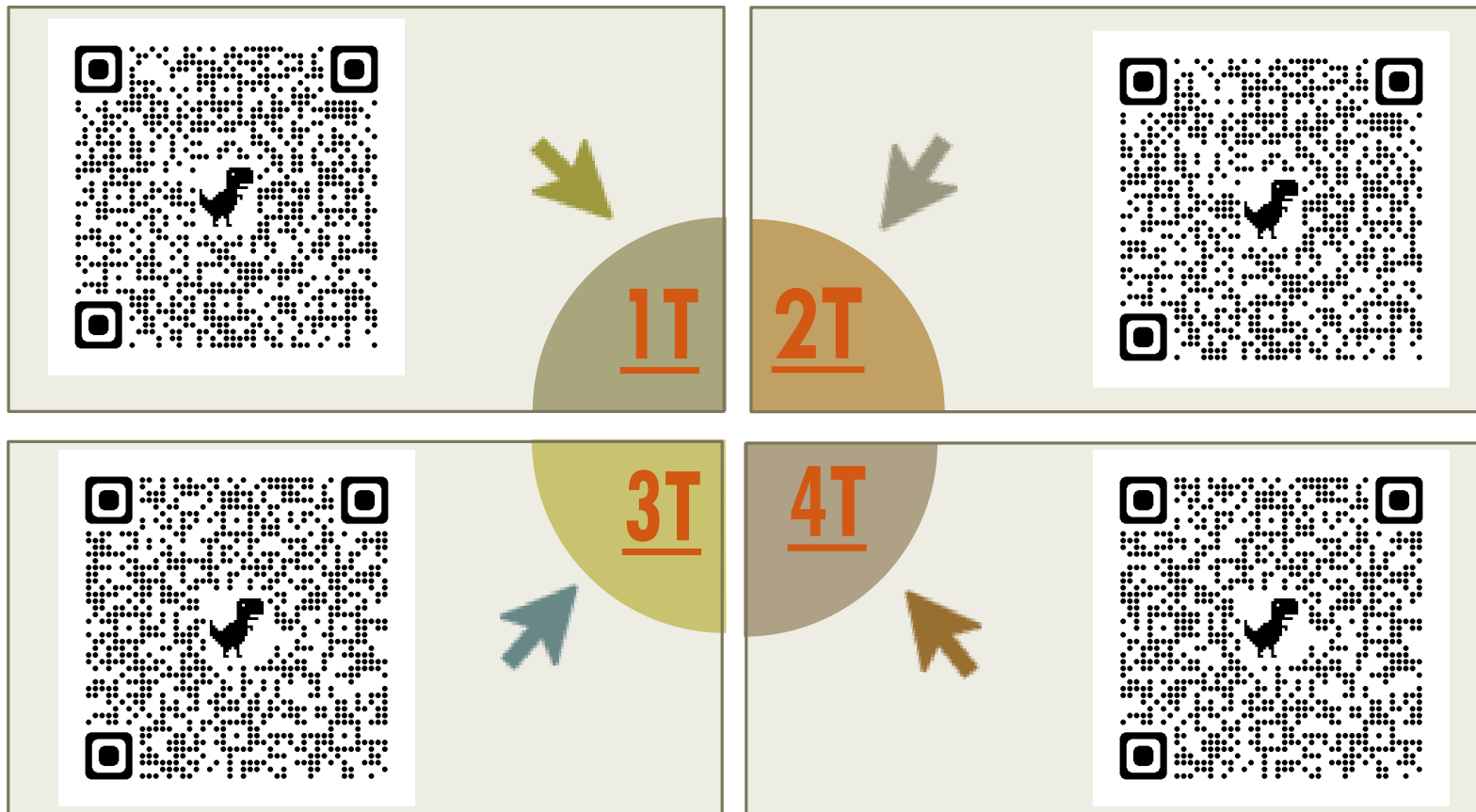
1 queixa al  
registre civil  
de Sant  
Cugat del  
Vallès

# ASSESSORAMENTS

COMPETÈNCIA ALTRES ORGANISMES	1T	2T	3T	4T	TOTAL
<b>Oficina Municipal d'Informació al Consumidor OMIC</b> (reclamacions amb empreses privades i establiments)	6	11	8	9	34
<b>Altres serveis municipals</b> (mediació, SOJ,...)	1	3	3	6	13
<b>Reclamacions fora de l'àmbit municipal</b> (altres municipis, entitats bancàries, assegurances, Sorea, Cap)	15	15	14	27	71
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>29</b>	<b>25</b>	<b>42</b>	<b>118</b>

# RESUMS TRIMESTRALS 2023

De conformitat amb el que estableix l'article 29è del Reglament del/de la síndic/síndica de greuges del municipi de Sant Cugat del Vallès i l'EMD de Valldoreix, la síndica presentarà cada trimestre l'informe de les actuacions a la Junta de Portaveus de l'Ajuntament



# TRANSPARÈNCIA: PRESSUPOST

La sindicatura disposa d'un pressupost desglossat en tres partides:

C.Terr.	Org.	Pro.	Eco.	P.A.M.	Descripció	Despesa
80108004	00000	92400	2260600	80108	Despeses en formació de la Síndica de Greuges *	1,00€
80108002	00000	92400	2269905	80108	Despeses generals de la Síndica de Greuges	1.780,29€
80108003	00000	92000	2269903	80108	Fòrum de Síndics (quota associat)	1.764,00€

\*aquesta partida està vinculada a la de despeses generals

La despesa anual que suposa la sindicatura a l'Ajuntament de Sant Cugat\*\*:

\*\*No són dades definitives perquè la memòria, de costos i rendiments 2023, de l'ajuntament encara està en elaboració.

Activitat	Cost directe	Cost indirecte	Cost total 2023	% s/cost total	dif. cost any ant.	Ingrés
Síndica de greuges Sant Cugat	172.872,29	24.167,57	181.251,89	—	8,7%	0,00

Cost Sindicatura de Greuges per habitant	Cost Sindicatura de Greuges St. Cugat = Població municipal a 1 de gener de l'any	197.040,06 97.530	2023	2022	Diferència any anterior	2021	2020
			2,00 €	1,9 €	26,3%	1,5 €	1,6 €

# ACTIVITATS

3



# ACTIVITATS A LES ESCOLES DEL MUNICIPI

L'any 2023, i dins el Pla de Dinamització Educativa de l'Ajuntament de Sant Cugat, la síndica ha realitzat les següents activitats a les escoles:

- INS Leonardo da Vinci, alumnes de 3r d'ESO que cursen l'assignatura optativa de Mediació.
- Institut FP Sant Cugat, sessió dirigida a alumnes que cursen un grau superior de promoció de la igualtat de gènere.
- INS Leonardo Da Vinci, normalment la síndica es desplaça a l'Institut per donar aquesta formació, però en tractar-se d'alumnes de 3r de l'ESO, juntament amb el professorat, es va decidir que podrien visitar l'oficina i apropar-los a la institució.



# Xerrada informativa a La Floresta

El dia 28 de setembre de 2023 la comissió de drets social i gent gran del Consell de Barri de La Floresta va organitzar un xerrada/col·loqui sobre la institució de la sindicatura al Centre Soci-sanitari.

La síndica va explicar les funcions de la institució

Els veïns i veïnes van poder explicar les seves preocupacions i inquietuds a la síndica.



# SIGNATURA DEL CONVENI AMB EL COL·LEGI D'AVOCATS DE TERRASSA

L'11 de desembre de 2023 es va signar el conveni de col·laboració entre l'il·lustre Col·legi d'advocats de Terrassa i les sindicatures municipals de greuges de Terrassa, Rubí i Sant Cugat del Vallès.





# FORMACIÓ

Aquest any el personal de l'oficina ha incorporat als seus respectius expedients curriculars els CERTIFICATS següents:

- Ceesc i Fòrum SD: Com millorem l'atenció a la ciutadania entre les sindicatures de Greuges i els serveis socials.
- Formar-te: Llei orgànica de protecció de dades personals, LO 3/2018, Ajuntament de Sant Cugat.
- Diputació de Barcelona: Xarxes socials i marca digital (aprenentatge mòbil).
- FòrumSD: L'atenció a persones amb discapacitat intel·lectual.
- Formar-te i Cambra de Comerç de Tortosa: C1. Cultura, participació i civisme digital. (actic mitjà).
- Formar-te i Cambra de Comerç de Tortosa: C2. Tecnologia digital i ús de l'ordinador i del sistema operatiu. (actic mitjà).
- FòrumSD: L'Emergència en l'habitatge.
- Agència de l'habitatge de Catalunya: L'impuls de la mediació en l'àmbit de l'habitatge.
- Generalitat de Catalunya: Micro curs de llenguatge planer.

També ha assistit i participat en diverses jornades de formació, tant del FòrumSD com d'altres institucions, sobre temes d'interès amb la finalitat de millorar el servi i l'assessorament a la ciutadania. Veure [resums trimestrals 2023](#).

# OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE (ODS)



La resolució que aprova l'Agenda 2030 reconeix que l'assoliment dels 17 ODS és una responsabilitat compartida. Ho fa recordant la Carta de les Nacions Unides que comença amb la frase 'Nosaltres els pobles'.

Per això, la resolució de l'Agenda 2030 declara que: *“som nosaltres els pobles qui emprenem el camí cap al 2030. En el nostre viatge ens acompanyaran els governs, els parlaments, el sistema de les Nacions Unides i altres institucions internacionals, les autoritats locals, els pobles indígenes, la societat civil, les empreses, i els sector privat, la comunitat científica i acadèmica i tota la població.”*

La sindicatura de Greuges de Sant Cugat i Valldoreix, com a institució que garanteix la defensa dels drets fonamentals, es suma al camí cap al 2030 a través de les seves actuacions i recomanacions.



# INFORMACIÓ GENERAL

**Adreça:**

Carrer Francesc Moragas, 30-32  
08172 – Sant Cugat del Vallès

**Telèfon:**

935 657010

**Web:**

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

**Correu electrònic:**

[sindicaturasantcugat@santcugat.cat](mailto:sindicaturasantcugat@santcugat.cat)

**Horari d'atenció oficina:**

de dilluns a divendres de 09.00 a 14.00

**Trasllat mensual de l'oficina als barris**

2n dimecres de mes	Valldoreix	Rambla Mossèn Jacint Verdaguer, 185
2n dijous de mes	Mira-sol	Carrer de Mallorca, 42
3r dimecres de mes	Les Planes	Plaça de la Creu d'en Blau, 7
3r dijous de mes	La Floresta	Carrer de Pearson, 36

**XARXES SOCIALS**

 @SindicaStCugat



@sindicatura\_sant\_cugat

**Personal de l'oficina de la sindicatura:**

Síndica: Helena López Macho

Esperanza del Pino Budia

Maribel Garcia Naves