



INFORME 2024

Ajuntament de Sant Cugat del Vallès
i de l'EMD Valldoreix

Sindicatura de Greuges

INFORME ANUAL DE LA SINDICATURA DE GREUGES DE SANT CUGAT DEL VALLÈS I DE L'EMD DE VALLDOREIX 2024

Benvolgudes i benvolguts,

La Sindicatura de Greuges de Sant Cugat i l'EMD de Valldoreix presenta el seu informe anual de les actuacions realitzades corresponent a l'exercici 2024.

Aquest tríptic recull, de manera sintetitzada, les iniciatives i mesures implementades al llarg de 2024, amb l'objectiu de reforçar el dret a una bona administració.

Una administració eficaç, transparent i participativa, és essencial per garantir el respecte i la protecció dels drets fonamentals de la ciutadania en el nostre municipi.

En aquest sentit, durant l'any hem mantingut el nostre compromís de portar l'oficina als diferents barris de la ciutat, apropant la institució a totes les ciutadanes i ciutadans. Així mateix, des del mes de setembre hem ampliat aquesta iniciativa realitzant una visita mensual a Volpelleres, concretament a la Biblioteca Miquel Batllori, on atenem les queixes i consultes de veïns a un horari adaptat a les famílies joves que viuen en aquesta zona.

La Sindicatura manté el compromís amb la transparència i la gestió pública responsable, per això continuem publicant el pressupost assignat a la nostra oficina, així com el cost que suposa per l'ajuntament de Sant Cugat i la ciutadania, el seu manteniment.

Finalment, vull agrair a totes les persones que han confiat en la nostra institució, el personal de l'administració, i a l'equip que cada dia fa possible aquest treball. La vostra confiança ens impulsa a seguir treballant eficaçment per les necessitats de la ciutadania.

Atentament,

Helena López Macho



ACTUACIONS

Actuacions	Any 2024	Any 2023	Any 2022
Queixes (d'ofici incloses)	240	219	216
Assessoraments	146	118	110
Total	386	337	326

El 2024 ha registrat un increment del 14,54% en les actuacions totals de la sindicatura, respecte a l'exercici anterior.



La majoria d'aquestes actuacions s'han iniciat de manera presencial, tot i que els altres canals de comunicació han experimentat un augment significatiu en comparació amb el 2023.



55.96%
Presencialment
216



17.10%
Per telèfon
66



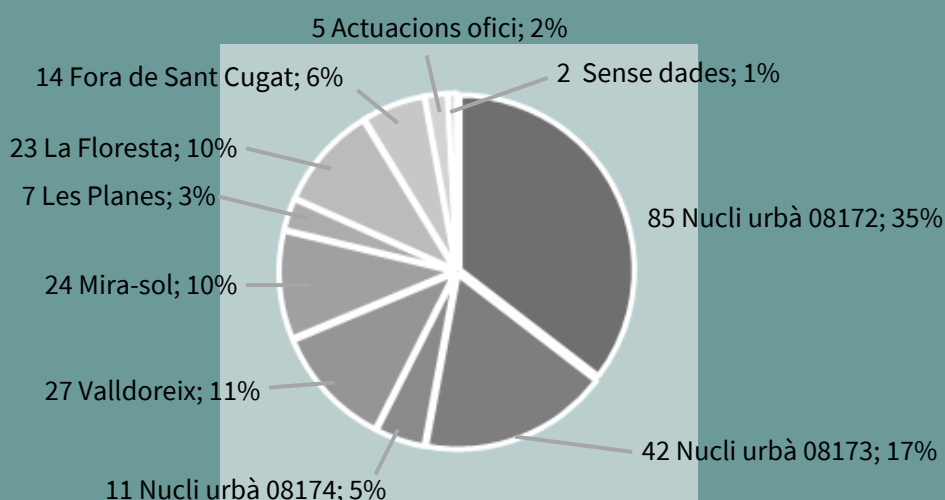
17.10%
Via Web
66



8.55%
Per correu electrònic
17



1.30%
D'ofici
5



ACTUACIONS DE QUEIXES PER BARRIS

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

QUEIXES ESTUDIADES ADMESES I NO ADMESES

Les queixes presentades són analitzades i valorades per la síndica, que determina si poden ser admeses o no a tràmit.

Les principals causes de no admissió són:

- No haver iniciat o esgotat la via administrativa prèvia.
- No ens constata cap vulneració dels drets de les persones durant la valoració.

En tots els casos s'avalua el motiu de la queixa i, si escau, s'informa i s'acompanya a la persona interessada en els tràmits necessaris per presentar la reclamació davant l'administració competent.

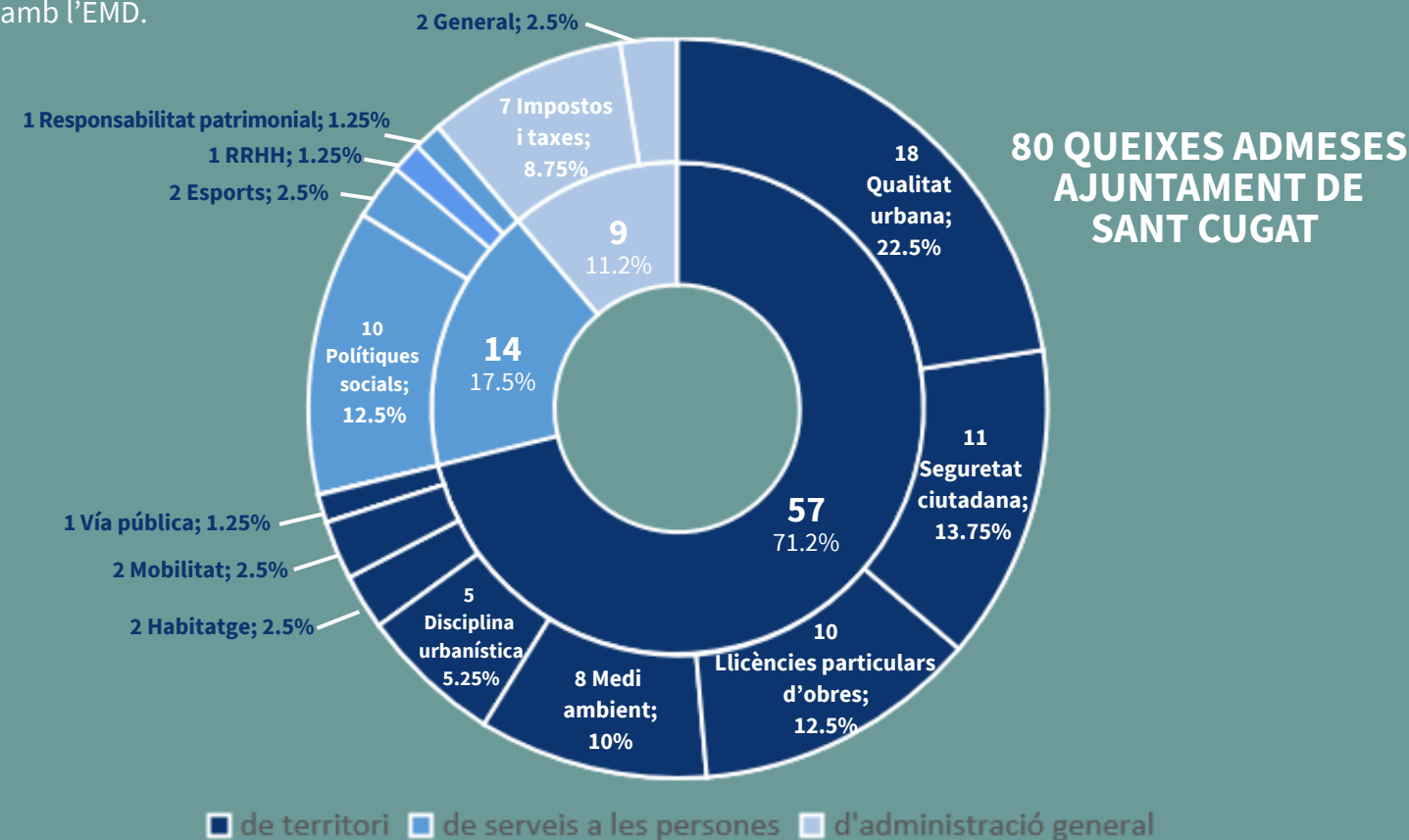
Entitat	Queixes estimades admeses	Queixes estimades no admeses	Actuacions d'ofici i documents interns	Total queixes rebudes
Ajuntament de Sant Cugat	80	108	4	192 - 80%
EMD Valldoreix	5	9	1	15 - 6,25%
Altres síndics /síndiques	20	8	-	28 - 11,67%
Altres queixes	-	5	-	5 - 2,08%
TOTAL	105 - 43,74%	130,00 - 54,16%	5,00 - 2,08%	240,00 - 100,00%

Durant l'any 2024 s'han presentat un total de 240 queixes, de les quals 5 han estat iniciades d'ofici i 235 a instància de part.

D'aquestes, s'han admès a tràmit 105, amb l'obertura del corresponent expedient, facilitant així l'intercanvi d'informació entre l'oficina de la Síndica i l'ajuntament de Sant Cugat o l'EMD de Valldoreix.

En concret, s'han generat 281 documents de petició a l'ajuntament de Sant Cugat, que inclouen sol·licituds d'informe inicial, requeriments de resposta, desacords amb la resposta rebuda o demandes d'ampliació de la informació.

Malauradament amb l'aplicatiu actual no es disposa de dades sobre el nombre de documents generats amb l'EMD.

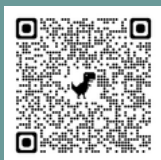


QUEIXES TRASLLADEDES A ALTRES INSTITUCIONS

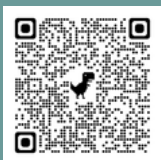
- S’han traslladat 18 queixes a la Síndica de Greuges de Catalunya
- S’han traslladat 2 queixes a la Customer Counsel d’AGBAR

RESUMS TRIMESTRALS 2024

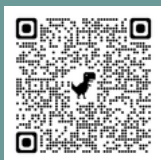
D’acord amb l’article 29è del Reglament del sindic/a de Greuges del municipi de Sant Cugat del Vallès i de l’EMD de Valldoreix, es presenta cada trimestre un informe d’actuacions a la Junta de Portaveus de l’Ajuntament.



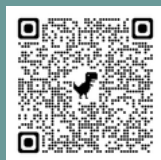
1r trimestre



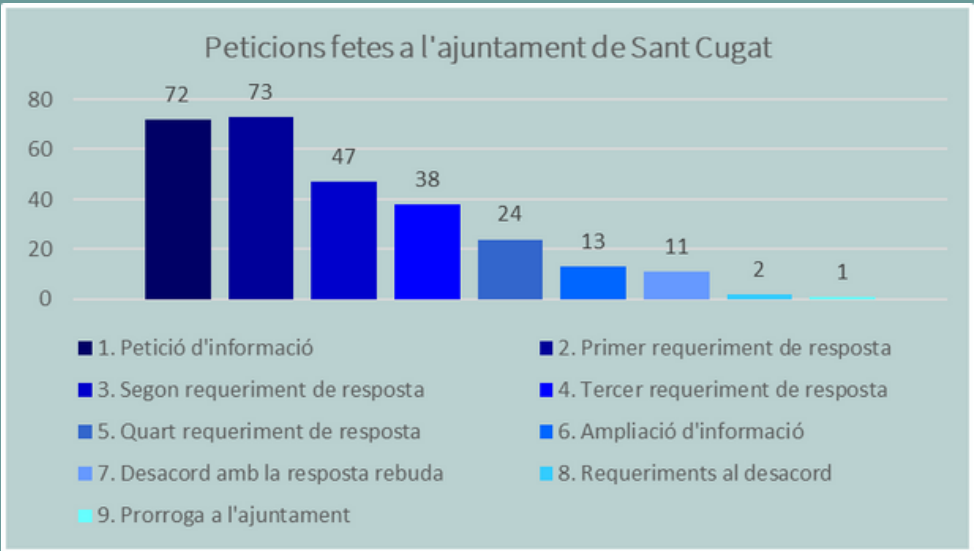
2n trimestre



3r trimestre



4t trimestre



CONSULTES I ASSESSORAMENTS

Durant el 2024 s’han gestionat 146 assessoraments, que han implicat un estudi i acompanyament individualitzat. La majoria han estat derivats a organismes externs a l’àmbit municipal. Alguns d’aquests assessoraments s’han realitzats a persones, que tot i no ser residents del municipi, han sol·licitat orientació a la sindicatura.

ASSESSORAMENTS DERIVATS A:	1T	2T	3T	4T	TOTAL
Oficina Municipal d’Informació al Consumidor OMIC (reclamacions amb empreses privades i establiments)	11	10	13	10	44
Altres serveis municipals (mediació, SOJ,...)	7	6	6	11	50
Reclamacions fora de l’àmbit municipal (altres municipis, entitats bancàries, assegurances, CAP)	24	19	10	19	72
TOTAL	42	35	29	40	146

ACTUACIONS D’OFICI

- Actuació d'ofici número 01/2024 - Usos de la sala de plens a l’EMD de Valldoreix.
- Actuació d'ofici número 02/2024 - Ombra o refugi climàtic als patis de les escoles i als parcs infantils de Sant Cugat del Vallès.
- Actuació d’ofici 03/2024 - Actualització i revisió de l’Ordenança de Municipal sobre la Protecció i la Tinença Responsable d’Animals

Podeu veure les actuacions completes i les respostes de l’administració: www.sindicaturasantcugat
Qualsevol persona que vingui a l’oficina pot disposar d’una còpia en paper.

Aquest anys s’han fet dos expedients d’ofici de seguiment: (d’anys anteriors)

- Consulta sobre l'expedient/s judicial/s que paralitzen la construcció de la nova escola de La Mirada.
- Seguiment de l’actitud incívica d'algunes persones que assisteixen a missa d'11 a l’església de l'Assumpció a Valldoreix.

PRESSUPOST 2024

C.Terr.	Org.	Pro.	Eco.	P.A.M.	Descripció	Crèdits totals consignats
10000790	00000	92400	2260600	00790	Despeses en formació de la Sindicatura de Greuges *	3.000€
80108002	00000	92400	2269905	80108	Despeses generals de la Sindicatura de Greuges	4.800€
80108003	00000	92000	2269903	80108	Fòrum de Síndics (quota associat)	1.820€

*Aquesta partida està vinculada a la despesa general

Activitat	Cost directe	Cost indirecte	Cost total 2024	% s/cost total	dif. cost any ant.	Ingrés
Sindicatura de Greuges Sant Cugat	170.861,07	25.311,90	196.172,97	---	-0,4%	0,00

		2024	2023	Diferència any ant.	2022	2021
Cost Sindicatura de greuges Sant Cugat per habitant	Cost Sindicatura de Greuges St Cug.	196.172,97				
	Població municipi a 1 de gener	98.621				
		2,0 €	2,0 €	-0,5%	1,9 €	1,5 €

CONCLUSIONS

L'informe anual esdevé així una eina essencial per a la identificació de reptes i la implementació de solucions que garanteixin un servei públic eficaç i de qualitat.

L'any 2024 ha suposat un increment del 14,54% en el nombre total d'actuacions de la Sindicatura respecte al 2023, consolidant la tendència de creixement en l'atenció a la ciutadania i reforçant el paper d'aquesta institució com a mecanisme fonamental per a la defensa dels drets.

S'han registrat un total de 386 actuacions, de les quals 240 han estat queixes i 146 assessoraments. De les queixes presentades, se n'han admès a tràmit 105, amb la corresponent obertura d'expedients que han facilitat la interlocució amb l'Ajuntament de Sant Cugat i l'EMD de Valldoreix.

Els informes trimestrals recullen el detall de cada actuació i es troben disponibles a la web de la Sindicatura, també es pot accedir amb els codis QR inclosos en aquest document. Així mateix, per garantir l'accessibilitat, aquests poden ser sol·licitats en format físic a la oficina.

Un dels elements recurrents detectats al llarg de l'any ha estat l'endarreriment en la resposta de l'Administració a les sol·licituds de la ciutadania.

En molts casos, s'ha vulnerat el termini establert per l'article 21.3 de la Llei 39/2015, que fixa un màxim de tres mesos per dictar una resolució expressa i notificar-la.

Aquesta situació no només ha afectat al dret dels ciutadans a rebre una resposta adequada a les seves peticions, sinó que també ha impactat en el funcionament de la pròpia Sindicatura, dificultant la gestió i resolució efectiva de les queixes plantejades.

A més, aquesta demora s'ha fet extensiva a les peticions formulades per la Sindicatura a determinats serveis municipals, fet que ha generat dificultats en la gestió de casos al llarg de l'any. No obstant això, durant els mesos de novembre i desembre s'ha pogut desbloquejar una gran quantitat de sol·licituds pendents, la qual cosa ha permès corregir, en part, aquesta situació.

Malgrat tot, aquests retards han suposat un incompliment del protocol de funcionament en les relacions entre l'Ajuntament i la Sindicatura, fet que ha limitat la capacitat de la institució per complir amb la seva Carta de Serveis. Aquesta situació també queda reflectida en els informes trimestrals.

Les queixes més recurrents, durant aquest període, han estat amb relació al mal estat de les voreres i les calçades de la ciutat. La percepció de la ciutadania és el del deteriorament que ha patit el municipi, en els darrers anys. Hem rebut amb satisfacció el Pla d'arranjament de voreres i calçades presentat per l'ajuntament pels propers cinc anys.

En l'àmbit educatiu, la institució ha continuat participant en el Pla de Dinamització Escolar, contribuint a la sensibilització i formació sobre drets i deures dels ciutadans. En alguns casos, les sessions s'han realitzat directament als centres escolars, mentre que en altres, les visites s'han dut a terme a les instal·lacions de la pròpia Sindicatura.

En conclusió, l'exercici 2024 ha reafirmat la necessitat d'una administració més eficient, accessible i respectuosa amb els terminis establerts. Les actuacions dutes a terme per la Sindicatura han contribuït a la millora de la gestió pública, al reforç del dret a una bona administració i a l'enfortiment de la relació entre la institució i la ciutadania.

Moltes gràcies,

Sindicatura de Greuges de Sant Cugat i Valldoreix

INFORMACIÓ GENERAL

Trasllat mensual de l'oficina als barris		
2n dimecres de mes (10.00 a 12.30h)	Valldoreix	Rambla Mossèn Jacint Verdaguer, 185
2n dijous de mes (10.00 a 12.30h)	Mira-sol	Carrer de Mallorca, 42
3r dimecres de mes (10.00 a 12.30h)	Les Planes	Plaça de la Creu d'en Blau, 7
3r dijous de mes (10.00 a 12.30h)	La Floresta	Carrer de Pearson, 36
3r dimecres de mes (17.00 a 19.00h)	Volpelleres	Pau Muñoz i Castanyer, 3 - 5



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



Telèfon:
935 657010



Web:
www.sindicaturasantcugat.cat



Correu electrònic:
sindicaturasantcugat@santcugat.cat

XARXES SOCIALS



@SindicaStCugat



@sindicaturasantcugat

Personal de l'oficina de la sindicatura:

Síndica: Helena López Macho

Esperanza del Pino Budia

Maribel Garcia Naves

Estudiant en pràctiques: Núria Novellas