INFORME
2025

Sindicatura
Municipal de
Greuges

SANT FELIU DE LLOBREGAT

Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat



"Assumeix el compromís amb la noble lluita pels drets humans. Faràs de tu mateix una persona millor, del teu país una gran nació i del món un lloc millor on viure"

Martin Luther King.

PRESENTACIÓ 04

OBJECTIU DE L'INFORME 07

FUNCIÓ I FUNCIONAMENT DE LA SINDICATURA 09

- Esquema d'actuació 12
- Formulari de petició intervenció Sindicatura Municipal de Greuges 13
- Enllaços d'interès 14

INTERVENCIONS 15

- Relació peticions i respostes 16
- Anàlisi de les intervencions 17
- Intervencions tancades el 2025 18
- Comparativa dels darrers anys 20
- Expedients 21
- Mediacions 35
- Intervencions derivades 38
- Assessoraments i consultes 39
- Actuacions d'ofici 40

DIFUSIÓ ALS MITJANS 41

- Fòrum SD 41
- Guies ciutadanes 42
- Activitats i actes 50

REFLEXIONS GENERALS 54

PRESENTACIÓ



Julia Latorre Mingrat
Síndica Municipal
de Greuges

Es sotmet a la consideració del Ple municipal l'Informe anual de la Sindicatura Municipal de Greuges corresponent a l'exercici 2025, en compliment del que disposa l'article 29 del Reglament regulador de la institució. Aquesta presentació s'inscriu en el marc dels principis de transparència, retiment de comptes i responsabilitat pública que han d'orientar l'actuació de les administracions, i constitueix una eina essencial per donar a conèixer a la ciutadania l'activitat desenvolupada i els resultats assolits.

La Sindicatura Municipal de Greuges es configura com una institució de garantia dels drets de la ciutadania a l'àmbit local, amb la funció de supervisar l'actuació de l'administració municipal i vetllar perquè aquesta es desenvolupi d'acord amb els principis de legalitat, objectivitat, eficàcia i servei a l'interès general. Des de la seva posada en funcionament, la Sindicatura ha consolidat progressivament el seu paper com a mecanisme de control i millora de la gestió pública, esdevenint un referent de proximitat i confiança per a la ciutadania.

L'exercici de les funcions atribuïdes a la Sindicatura es duu a terme amb plena autonomia funcional i amb subjecció als criteris d'imparcialitat i independència. Aquesta autonomia esdevé un element imprescindible per garantir la credibilitat de la institució i per assegurar una actuació rigorosa i equànime en l'anàlisi de les queixes i suggeriments que li són adreçats.

Durant l'any 2025, la Sindicatura ha continuat desenvolupant la seva activitat ordinària mitjançant l'atenció de consultes, la tramitació de queixes i l'anàlisi de les incidències plantejades per la ciutadania. Aquesta tasca ha permès no només donar resposta a situacions individuals, sinó també identificar patrons recurrents i àmbits susceptibles de millora en el funcionament dels serveis municipals. En aquest sentit, les recomanacions formulades per la Sindicatura s'han orientat a corregir disfuncions detectades, a reforçar les garanties dels drets de les persones i a promoure una administració més eficient i accessible.

Un dels factors clau per al correcte desenvolupament d'aquesta funció és la col·laboració dels diferents serveis municipals. L'accés a la informació, la diligència en la resposta i la disposició a participar en la resolució de les incidències constitueixen elements determinants per garantir una actuació efectiva de la Sindicatura. Al llarg de l'exercici analitzat, es valora positivament l'actitud general de cooperació, que ha contribuït a agilitzar la tramitació dels expedients i a millorar la qualitat de les resolucions adoptades.

Així mateix, la confiança de la ciutadania en la institució es configura com un element essencial per a la seva consolidació i utilitat. Aquesta confiança es fonamenta en la percepció d'una actuació rigorosa, transparent i resolutiva, així com en la capacitat de donar resposta en terminis adequats. En aquest context, cal destacar la millora dels temps de resposta assolida durant l'any 2025, fet que evidencia l'esforç realitzat per avançar cap a una gestió més àgil i eficient.

Malgrat aquests avenços, l'informe posa de manifest la persistència de determinades dificultats que requereixen una atenció continuada. Entre aquestes, destaquen els retards en la tramitació d'alguns procediments

i la manca de resposta en determinades actuacions administratives. Aquestes situacions no només afecten els drets de la ciutadania, sinó que també incideixen negativament en la percepció del funcionament de l'Administració i en la confiança envers les institucions públiques.

Per aquest motiu, es considera necessari continuar impulsant mesures orientades a garantir el compliment efectiu dels terminis establerts, a simplificar els procediments i a reforçar els mecanismes de seguiment i control de les actuacions administratives. La millora contínua en aquests àmbits resulta imprescindible per assegurar una administració més eficient, accessible i orientada a les necessitats de la ciutadania.

D'altra banda, l'experiència acumulada al llarg dels anys posa de manifest la importància de reforçar la coordinació entre la Sindicatura i els responsables polítics i tècnics de les diferents àrees municipals. Els espais de treball compartits, les reunions de coordinació i el contacte directe esdevenen instruments especialment útils per abordar les incidències amb major rapidesa i eficàcia, tot complementant els canals formals de comunicació administrativa.

En aquest sentit la Síndica reafirma el compromís de continuar promovent aquests mecanismes de col·laboració institucional, amb l'objectiu de millorar la capacitat de resposta de l'Administració i de garantir una protecció més efectiva dels drets i les llibertats de la ciutadania.

En conclusió, aquest informe vol contribuir a la millora contínua de l'acció pública i a la garantia efectiva dels drets de la ciutadania. La institució de la Síndica Municipal de Greuges reafirma el seu compromís amb la defensa dels drets fonamentals de la ciutadania, i contribuir a la millora continua de l'acció pública, tot posant en valor la col·laboració amb l'administració local i la participació activa de la societat i restant a disposició de totes les persones i institucions per continuar avançant cap a una administració més justa, eficient i propera que situï sempre a les persones al centre de l'acció administrativa.

Precisament per aquesta posició central de la ciutadania, al voltant de la qual gira tota l'activitat de l'Administració, és pel que vull agrair en primer lloc a les persones que han recorregut i confiat a aquesta institució com a mitjà per solucionar les seves queixes i preocupacions.

Com cada any, vull agrair a la ciutadania que ha confiat en la Sindicatura com a mitjà per solucionar les seves queixes, ja que d'aquesta manera aquesta institució, més enllà de lluitar pels seus drets, té coneixement de les problemàtiques reals de les i els santfeliuencs, i aquestes les pot traslladar a l'administració de forma més directe per intentar cercar els canvis idonis per solucionar-les. Aquesta és el raó de ser d'aquesta institució; contribuir a millorar la convivència del nostre municipi per assolir una societat més justa, un entorn més amable per a tothom i un bon govern a la ciutat.

També he d'agrair i posar de relleu la dedicació i la bona disposició que he trobat en els regidors i regidores i els tècnics i tècniques amb les que, en la majoria dels casos, he trobat una ràpida resposta per la millor resolució del conflicte. En aquest sentit, mereixen una especial i positiva valoració les trobades personals amb totes elles que s'han fet al llarg de l'any i que es fan molt útils per contextualitzar els problemes que planteja la ciutadania.

Vull agrair a tot el personal que m'ha ajudat en aquesta tasca al front de la Sindicatura, i, especialmente vull expressar el meu reconeixement a en Jordi Prats Vilaseca qui ha treballat a l'oficina de la sindicatura, des de

quasi el seu inici de mans del Síndic emèrit Magí Boronat i Francesch, qui ha demostrat durant tots aquests anys de servei a la Sindicatura de Greuges, una dedicació exemplar, qualitat humana, rigor i compromís amb la defensa dels drets de la ciutadania.

Amb aquesta presentació, es posa a disposició del Ple municipal i del conjunt de la ciutadania de Sant Feliu de Llobregat un instrument que contribueix a avançar cap a una administració més transparent, més eficient i més propera, al servei dels interessos generals.

Julia Latorre Mingrat
Síndica Municipal de Greuges
Sant Feliu de Llobregat

OBJECTIU DE L'INFORME

Com és habitual, l'Informe anual corresponent a l'exercici 2025 s'estructura a partir d'un primer apartat de caràcter explicatiu que situa la Sindicatura Municipal de Greuges en el marc institucional del municipi, tot definint-ne la naturalesa, les funcions i els principis que orienten la seva actuació. Aquest bloc inicial té la voluntat de facilitar la comprensió del paper que desenvolupa la institució, no només des d'una perspectiva formal, sinó també com a instrument viu al servei de la ciutadania.

A continuació, l'informe incorpora un conjunt de dades quantitatives i qualitatives que permeten oferir una visió global i rigorosa de l'activitat desenvolupada durant l'any 2025. Aquestes dades inclouen, entre altres aspectes, la tipologia de les consultes i queixes presentades, el volum d'actuacions adreçades a l'Ajuntament, el grau de resposta dels serveis municipals i la distribució de les intervencions en funció de les diferents àrees de govern implicades. Aquesta anàlisi no només descriu l'activitat realitzada, sinó que aporta elements rellevants per a la diagnosi del funcionament de l'Administració municipal.

L'informe recull igualment el nombre d'actuacions finalitzades durant l'exercici, incorporant una comparativa amb anys anteriors que permet identificar tendències, valorar avenços i detectar àmbits en què cal continuar incidint. S'hi inclouen també els resums dels expedients més significatius, les actuacions de mediació impulsades, les intervencions iniciades d'ofici i els casos que han estat derivats a la Síndica de Greuges de Catalunya, d'acord amb el marc competencial vigent. El document es completa amb un apartat final de reflexió estratègica que incorpora recomanacions adreçades a l'Administració municipal amb la voluntat de contribuir a la millora del seu funcionament.

Ara bé, aquest informe no es pot entendre únicament com un exercici de sistematització de dades o com el compliment d'una obligació reglamentària. El seu veritable valor rau en la seva capacitat d'incidir en la realitat institucional i de generar impacte en la qualitat de les polítiques públiques. En aquest sentit, la Sindicatura es projecta com un actor rellevant dins el sistema de governança local, capaç d'aportar una mirada independent, fonamentada i constructiva sobre el funcionament de l'Administració.

La seva actuació contribueix a reforçar els mecanismes de control democràtic, a promoure una cultura administrativa basada en la transparència i la responsabilitat, i a situar els drets de la ciutadania com a eix central de l'acció pública. Així mateix, esdevé un canal privilegiat per captar les inquietuds, les necessitats i les expectatives de la població, convertint aquestes aportacions en propostes concretes de millora.

Aquest informe s'adreça, per tant, no només al Ple municipal, sinó al conjunt de la ciutadania de Sant Feliu de Llobregat, en coherència amb el principi de retiment de comptes que ha de presidir tota actuació pública. En aquest sentit, es configura també com una eina de transparència activa i de pedagogia institucional, que permet apropar la Sindicatura a la ciutadania, donar a conèixer les seves funcions i reforçar la confiança en aquesta institució.

Alhora, el document té una clara vocació de projecció pública, en la mesura que posa en valor la tasca desenvolupada, la seriositat de les actuacions i el compromís amb la defensa dels drets de les persones. Aquesta dimensió contribueix a consolidar la Sindicatura com una institució arrelada al municipi, reconeguda i percebuda com a útil per part de la ciutadania.

En aplicació del principi de transparència, l'informe exposa de manera detallada com s'han gestionat les queixes i consultes rebudes, quines actuacions s'han dut a terme i quins resultats s'han obtingut al llarg de l'exercici 2025. Aquesta informació permet no només retre comptes de l'activitat desenvolupada, sinó també reforçar la legitimitat de la institució com a òrgan independent i imparcial dedicat a la protecció dels drets en l'àmbit local.

Finalment, l'anàlisi de les dades recollides i de les intervencions efectuades permet identificar amb precisió aquells àmbits en què es produeixen més incidències o situacions de vulneració de drets. A partir d'aquesta diagnosi, la Sindicatura formula recomanacions i propostes de millora adreçades a l'Administració municipal, amb l'objectiu d'impulsar canvis tant en la gestió com, si escau, en el marc normatiu.

Aquestes aportacions, formulades des d'una perspectiva constructiva i orientada a resultats, tenen com a finalitat última contribuir a una administració més eficient, més accessible i més respectuosa amb els drets de la ciutadania, reforçant alhora la qualitat democràtica del municipi i la confiança en les institucions públiques.

FUNCIÓ I FUNCIONAMENT DE LA SINDICATURA

La institució de l'ombudsman local a Catalunya s'ha desenvolupat principalment sota dues denominacions: la de Síndic o Síndica Municipal de Greuges, o la de Defensor o Defensora de la Ciutadania. La normativa actual de règim local (*Text Refós de la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya, aprovat per Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril*) en preveu la possibilitat d'implantació en l'àmbit municipal.

L'any 1990, la ciutat de Lleida recupera per al món local la figura del Síndic de Greuges, consolidant el model d'ombudsman com a institució independent i separada de les responsabilitats polítiques. Amb anterioritat, ja s'havien impulsat experiències com la de l'Ajuntament d'Amposta, que l'any 1987 va crear la figura del Defensor del Ciutadà com a servei integrat dins l'estructura municipal i vinculat als resultats electorals.

Catalunya és, en l'àmbit de l'Estat, el territori amb un major desenvolupament de sindicatures locals, amb una implantació que arriba actualment a una quarantena de municipis que han assumit aquest compromís democràtic amb la ciutadania, orientat a reforçar els mecanismes de garantia i proximitat institucional.

El nostre ordenament jurídic reconeix com a principi fonamental el dret de la ciutadania a participar en els assumptes públics. En aquest context, la proximitat institucional, la facilitat d'accés a la Sindicatura, l'ampliació progressiva de competències dels ens locals i la necessitat de reforçar la protecció dels drets de les persones davant l'Administració han afavorit el desenvolupament i la consolidació d'aquestes institucions en l'àmbit local.

La Sindicatura Municipal de Greuges, des de la seva proximitat amb la ciutadania, té com a finalitat vetllar per la garantia d'una bona administració local. La seva missió essencial és la defensa dels drets de les persones en l'àmbit municipal, mitjançant la supervisió de l'actuació de l'Administració.

En l'exercici de les seves funcions, la Sindicatura examina les queixes presentades, les analitza d'acord amb criteris de legalitat i equitat, i formula les actuacions oportunes. Igualment, pot intervenir com a mediadora, sempre amb el consentiment de les parts, o proposar fórmules de conciliació o acord entre l'Administració i la ciutadania.

Cal subratllar que la Sindicatura no constitueix un servei ordinari d'atenció ciutadana de l'Ajuntament, sinó una institució independent que actua amb autonomia funcional i sense dependència jeràrquica de l'estructura municipal.

Pel que fa al principi de legalitat, aquest es fonamenta en el dret positiu, integrat pel conjunt de normes aprovades pels òrgans legislatius i publicades oficialment. No obstant això, la seva aplicació estricta pot derivar, en determinats casos, en resultats desproporcionats o inadequats. És en aquest punt on el criteri d'equitat esdevé essencial, permetent adaptar l'aplicació de la norma a les circumstàncies concretes de cada cas per evitar efectes injustos.

En aquest sentit, la defensa dels drets fonamentals constitueix l'eix central de l'actuació de la Sindicatura, que incorpora el principi d'equitat com a criteri interpretatiu complementari, amb la finalitat de prevenir actuacions desproporcionades i promoure una administració més justa.

Així mateix, cal precisar que la Sindicatura no substitueix els canals ordinaris de relació entre la ciutadania i l'Ajuntament, com ara l'Oficina d'Atenció Ciutadana, que constitueix la via principal per a la recepció i tramitació inicial de peticions i sol·licituds. L'Ajuntament manté, en tot cas, l'obligació de donar resposta motivada i dins dels terminis establerts legalment.

La Sindicatura es configura com una magistratura de persuasió, basada en l'autoritat moral (auctoritas) de les seves resolucions, les quals es fonamenten en criteris d'independència, objectivitat i rigor. Tot i no disposar de potestat executiva, les seves recomanacions, suggeriments i advertiments han de ser degudament valorats per l'Administració, que ha de justificar, en cas de no acceptació, els motius de la seva decisió, amb una resposta motivada i dins d'un termini raonable.

Des d'aquesta perspectiva, la Sindicatura intervé en totes aquelles situacions en què la ciutadania manifesta que no ha obtingut resposta, que aquesta ha estat insuficient o que l'actuació administrativa no s'ajusta als seus drets. Aquestes situacions poden generar una percepció de distanciament institucional, que la Sindicatura contribueix a corregir mitjançant una via de proximitat, accessible i de garantia.

Les actuacions de la Sindicatura es concreten en diferents tipologies. D'una banda, les queixes, relatives a actuacions de competència municipal quan s'ha produït manca de resposta, demora injustificada o possible vulneració de drets. En aquests casos, la intervenció requereix la petició d'informació a l'Ajuntament, que ha de ser atesa amb caràcter prioritari i en un termini ordinàriament no superior a un mes.

Un cop rebuda la informació o realitzades les actuacions oportunes, la Sindicatura analitza el cas i adopta la resolució corresponent, que pot consistir en la seva estimació, desestimació, tancament per desistiment o la formulació de recomanacions, suggeriments o advertiments.

En molts casos, la simple intervenció de la Sindicatura afavoreix la resolució del conflicte per via amistosa, desbloquejant situacions administratives que havien quedat paralitzades. Aquesta via de resolució constitueix un dels principals valors afegits de la institució, ja que permet una solució satisfactòria tant per a la ciutadania com per a l'Administració.

Quan la resposta municipal no resulta suficient o no s'ajusta als criteris d'equitat, la Sindicatura pot emetre resolucions amb recomanacions, que són traslladades a l'Ajuntament perquè siguin valorades i contestades de manera expressa, ja sigui acceptant-les totalment o parcialment, o bé motivant-ne la no acceptació.

També es produeixen casos de desestimació quan es constata que l'actuació administrativa s'ajusta plenament a la legalitat i a l'equitat. En aquests supòsits, la Sindicatura explica de manera clara i comprensible les raons de la seva decisió, amb l'objectiu de garantir la transparència i la comprensió per part de la persona interessada. Això no impedeix, si s'escau, formular recomanacions complementàries per a la millora del servei o de la normativa aplicable.

D'altra banda, es poden produir expedients finalitzats per desistiment, quan la persona promotora perd l'interès en la tramitació, deixa de facilitar informació o no manté el seguiment del cas, o bé quan la demora en la resposta genera la seva retirada.

A més de les queixes, la ciutadania també recorre a la Sindicatura per obtenir orientació o assessorament en situacions diverses, sovint fora de l'àmbit competencial municipal. En aquests casos, la funció informativa i d'acompanyament adquireix una especial rellevància, especialment per a persones o col·lectius en situació de major vulnerabilitat. Aquesta tasca consisteix a orientar adequadament la persona cap a l'organisme competent, alhora que es dona a conèixer la institució com a recurs de garantia, oberta a futures consultes.

Igualment, la Sindicatura pot actuar d'ofici quan detecta situacions susceptibles de generar greuges o quan considera necessari posar en relleu qüestions d'interès general, amb l'objectiu de promoure millores en la gestió pública i contribuir a una ciutat més justa, accessible i respectuosa amb els drets de les persones.

En conjunt, tota aquesta activitat té com a finalitat reforçar la qualitat democràtica de l'àmbit local, promoure els drets humans, impulsar el bon govern, garantir la transparència i fomentar una administració pública més propera, eficient i orientada al servei de la ciutadania.

Esquema d'actuació

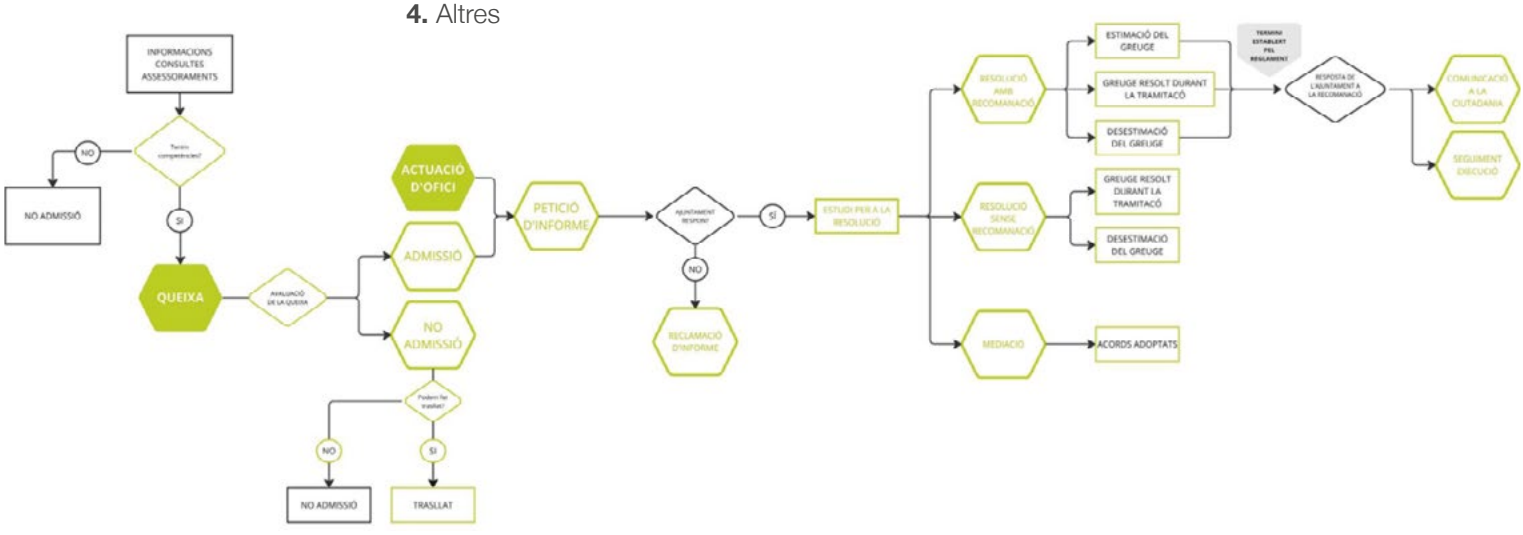
1. Causes, situacions i greuges
- **a.** Contacte amb Síndica Municipal de Greuges
- **b.** Consulta / assessorament / queixa

2. El/La ciutadà/ana presenta la queixa

3. La síndica estudia la queixa (actuació d'ofici):
- **a.** Investiga fets
- **b.** Investiga al·legacions
- **c.** Analitza documentació
- **d.** Supervisa l'actuació de l'Ajuntament
- **e.** Concreta causes

4. La síndica admet la queixa:
- **a.** Estima:
  - I. Resolució amb modificació
  - II. Trasllada a l'àrea competent
  - III. Resolució d'expedient
- **b.** Desestima:
  - I. No fonament
  - II. Manca de competència
  - III. Via administrativa no esgotada
  - IV. Tràmit judicial en curs, etc.
- **c.** Recomanació d'actuació
- **d.** Suggeriment a l'administració
- **e.** Recordatori d'obligacions legals
- **f.** Proposta de modificació d'ordenances

5. La síndica no admet la queixa:
1. Mala fe
2. Queixa anònima
3. Qüestions privades
4. Altres



Formulari de petició intervenció Sindicatura Municipal de Greuges

Síndica Municipal de Greuges
SANT FELIU DE LLOBREGAT

Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat

1. Dades personals

Nom i cognoms de la persona sol·licitant (física o jurídica)				**DNI/NIF**
Domicili (carrer o plaça)	Núm.	Pis	Porta	Telèfon
Adreça de correu electrònic				Telèfon mòbil
Població		Codi postal		Província

2. Exposició dels fets i motius

3. Petició

4. Documents aportats:

5. Data i signatura:

Sant Feliu de Llobregat, ___ d _____ de 20 ___

C/ Pi i Margall 8– 08980 Sant Feliu de Llobregat – Tel. 93 685 80 21 – sindic@santfeliu.cat – www.santfeliu.cat/sindica

D'acord amb la Llei Orgànica 15/1999 de 13 de Desembre de Protecció de Dades de Caràcter Personal, l'informem que les seves dades seran incorporades a un fitxer automatitzat per a la gestió, tramitació i posterior notificació de l'estat o resolució d'aquesta sol·licitud. El Responsable del Fitxer és l'AJUNTAMENT DE SANT FELIU DE LLOBREGAT i podrà dirigir-se a l'Oficina d'Atenció Ciutadana per exercir el seus drets d'accés, rectificació i cancel·lació de les seves dades personals (Plaça de la Vila, 1 – Tel. 93 685 80 01).

Enllaços d'interès

Altres defensors:

Fòrum de Síndics i Defensors Locals www.forumsd.cat
Síndic de Greuges de Catalunya www.sindic.cat
Defensor del Poble Espanyol www.defensordelpueblo.es

Administracions:

Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat: www.santfeliu.cat
Consell Comarcal del Baix Llobregat: www.elbaixllobregat.net
Diputació de Barcelona: www.diba.cat
Generalitat de Catalunya: www.gencat.cat
Govern espanyol: www.la-moncloa.es
Parlament de Catalunya: www.parlament.cat

Associacions municipalistes:

Federació de Municipis de Catalunya: www.fmc.cat
Associació Catalana de Municipis i Comarques: www.acm.cat

Drets Humans

Observatori de Drets Humans i Empreses a la Mediterrània: www.odhe.cat/
Institut de Drets Humans de Catalunya: www.idhc.org

INTERVENCIONS

Enguany, des de la Sindicatura Municipal de Greuges d'aquesta ciutat s'han iniciat 99 intervencions compostes per 21 expedients, 2 mediacions, 1 intervenció d'ofici, 25 assessoraments, 45 consultes i 5 gestions administratives derivades per gestions internes de l'oficina, així com activitats amb el Fòrum de Síndics i Síndiques Locals de Catalunya.

Altrament, s'ha seguit treballant en intervencions iniciades anys anteriors: 2 casos del 2024, 2 del 2023, 2 del 2021.

Com cada any, més enllà dels expedients o mediacions, cal destacar la tasca realitzada des d'aquesta Institució a l'hora d'assessorar i orientar a tota la ciutadania que acudeix a la Sindicatura Municipal. I és que en molts casos concrets les problemàtiques o queixes que es traslladen queden fora de la competència d'actuació de la Síndica Municipal de Greuges. Aquest 2025 s'han assessorat a una vintena de persones i més d'una quarantena han realitzat algun tipus de consulta a la Síndica. D'aquesta manera, al llarg de l'any s'han realitzat un total de 99 intervencions, entre assessoraments i consultes, que han suposat més de actuacions per part de la Síndica i el seu equip.

ACTUACIONS DE L'ANY 2025

La tramitació de les 99 intervencions iniciades enguany, han comportat un total de 445 actuacions, entre les atencions a la ciutadania, la relació amb l'Ajuntament, reunions, peticions d'intervenció, comunicats de l'administració, etc.

Alhora, les 2 intervencions de l'any 2024 han comportat un total de 54 actuacions, mentre que les 2 del 2023 ha suposat 10 actuacions.

Les 2 intervencions de l'any 2021 han comportat un total de 73 actuacions.

D'aquesta manera, al llarg del 2025 s'ha treballat en 105 intervencions que han suposat un total de 590 actuacions.

ANY	INTERVENCIONS	ACTUACIONS
2025	99	445
2024	2	54
2023	2	10
2021	2	82
TOTAL	**105**	**590**

Relació peticions - respostes

En aquest apartat de l'informe anual s'analitza la relació entre el total de peticions que s'han tramitat des de la Sindicatura Municipal de Greuges i el nombre de respostes obtingudes per part de l'Ajuntament.

Cal posar de manifest que en aquest punt tan sols es tenen en compte les peticions i reclamacions oficials de la Síndica Municipal, així com les respostes també oficials que arriben per part de l'administració, pel que no es comptabilitzen les reunions, trucades telefòniques o correus electrònics, que alhora suposen un gran nombre d'actuacions al llarg de l'any.

Enguany, des d'aquesta Institució s'han tramitat un total de 58 peticions oficials: 24 corresponents a casos de l'any 2025, 13 d'intervencions de l'any 2024, 2 d'intervencions de l'any 2023 i 19 corresponents a l'any 2021.

Amb aquestes dades es reflecteix el que s'ha esmentat anteriorment, és a dir, que en molts casos, especialment en intervencions d'anys anteriors, els temes es plantegen directament a través de reunions amb els regidors o regidores i/o tècnics o tècniques municipals, o bé mitjançant correus electrònics.

Pel que respecte a l'Ajuntament, ha traslladat un total de 37 respostes oficials a la Sindicatura: 12 sobre intervencions del 2025, 7 de casos de l'any 2024, 3 de casos de l'any 2023, i 15 més relacionades amb intervencions de l'any 2021.

Peticions oficials:	**58 peticions**	**Respostes oficials:**	**37 respostes**
Int. de l'any 2025:	**24 peticions**	Int. de l'any 2025:	**12 respostes**
Int. de l'any 2024:	**13 petició**	Int. de l'any 2024:	**7 respostes**
Int. de l'any 2023:	**2 petició**	Int. de l'any 2023:	**3 resposta**
Int. de l'any 2021:	**19 petició**	Int. de l'any 2021:	**15 resposta**

En aquesta taula es pot apreciar la disparitat entre les peticions de la Síndica i les contestacions que rep per part de l'administració, fet que ocasiona que les intervencions es prolonguin en el temps i que les problemàtiques de la ciutadania triguin més a resoldre's, un fet que any rere any es posa de manifest als informes anuals d'aquesta Institució.

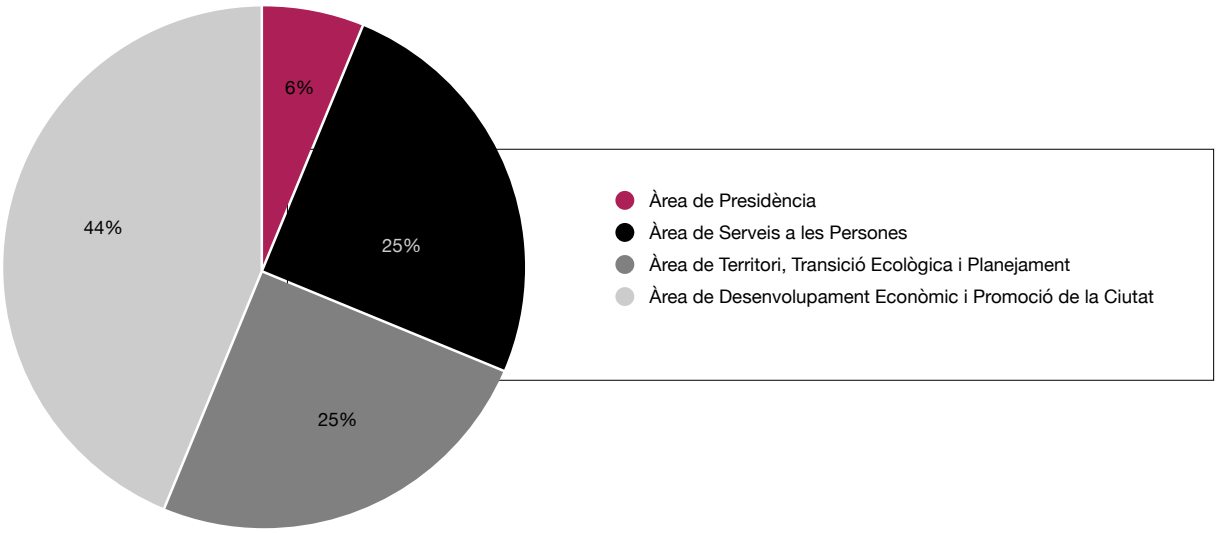
Anàlisi de les intervencions

Quan s'inicia una intervenció i es trasllada la queixa a l'Ajuntament, aquesta es canalitza cap a una de les cinc grans Àrees de Govern municipal, en funció de la naturalesa de la matèria objecte de la reclamació. Aquestes àrees són: l'Àrea de Presidència; l'Àrea d'Atenció a la Ciutadania i Administració Oberta; l'Àrea de Serveis a les Persones; l'Àrea de Territori, Transició Ecològica i Planejament; i l'Àrea de Desenvolupament Econòmic i Promoció de la Ciutat.

Aquest sistema de classificació permet ordenar les intervencions de manera coherent amb l'estructura organitzativa municipal i afavorir una resposta més ajustada i eficient per part dels serveis competents.

Durant l'exercici 2025 s'han derivat a l'Ajuntament un total de 22 casos, els quals es distribueixen, tal com s'ha indicat anteriorment, en 19 expedients, 2 mediacions i 1 intervenció d'ofici. Aquesta distribució reflecteix la diversitat de tipologies d'actuació gestionades per la Sindicatura al llarg de l'any.

Pel que fa a la distribució per àrees, cal destacar que no s'ha traslladat cap cas a l'Àrea d'Atenció a la Ciutadania i Administració Oberta, atès que durant aquest període no s'han tramitat queixes vinculades específicament a les competències de la Regidoria de Polítiques Digitals ni a les de Bon Govern, Transparència i Atenció i Participació Ciutadana. Això evidencia la concentració de les intervencions en altres àmbits materials de l'acció municipal, principalment vinculats a serveis territorials, socials i de gestió urbana.



En aquest gràfic es pot observar com enguany gairebé la meitat de les intervencions iniciades s'han traslladat a l'Àrea de Desenvolupament Econòmic i Promoció de la Ciutat. Com és habitual, tots els casos derivats a aquesta àrea estan relacionats amb les molèsties que ocasionen determinades activitats econòmiques, com ara cafeteries, rostisseries o hotels. Cada any es comencen diverses intervencions des d'aquesta Institució per les problemàtiques acústiques, lumíniques o per vibracions que aquestes activitats poden generar en el veïnatge.

Durant aquest 2025 tan sols s'han tramitat quatre casos a l'Àrea de Serveis a les Persones. En aquesta àrea s'hi inclouen les matèries relacionades amb els Serveis Socials municipals i amb l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.

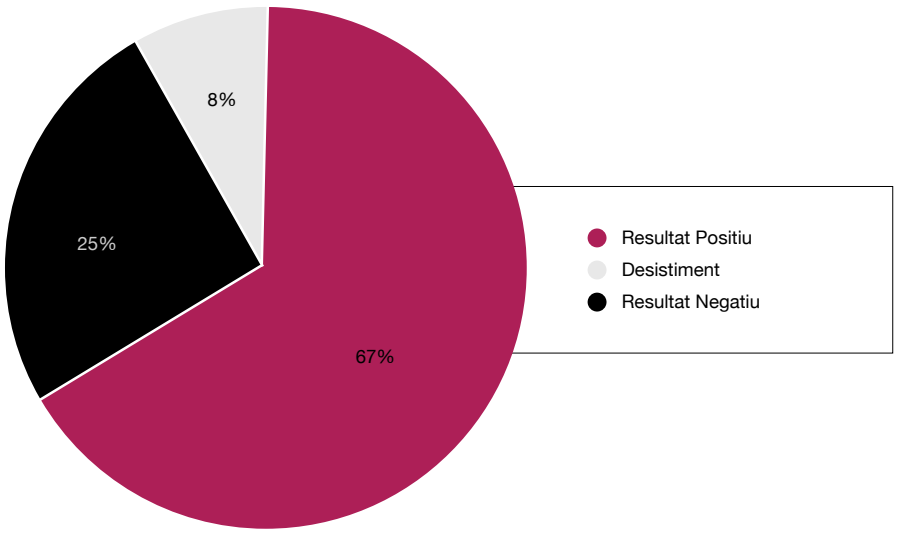
Tal com s'ha posat de manifest en informes anuals anteriors, es considera necessari adoptar mesures específiques i més àgils per minimitzar les molèsties que poden afectar el dret al descans de la ciutadania.

Finalment, 2 casos s'ha tramitat a l'Àrea de Presidència. En aquesta àrea hi recauen expedients de reclamació per responsabilitat patrimonial, gestió d'equipaments, convivència veïnal i seguretat ciutadana, entre d'altres, àmbits que mantenen una presència recurrent any rere any. Alhora, la intervenció d'ofici iniciada aquest 2025 s'ha traslladat a aquesta àrea.

Intervencions tancades el 2025

Al llarg del 2025 s'han tancat un total d'11 intervencions: 10 casos iniciats enguany, 1 intervenció de l'any 2023 i 1 intervenció de l'any 2021.

En tancar una intervenció, aquesta pot ser finalitzada amb un resultat positiu pel ciutadà o ciutadana, amb un resultat negatiu, o bé pot ser tancada per desistiment del promotor/a de la queixa.



En finalitzar l'any, 8 intervencions es tancaren amb un resultat positiu, 3 amb resultat negativo i 1 per desistiment.

S'entén que un cas és tancat amb un resultat positiu quan se soluciona el greuge presentat per la ciutadania a la Sindicatura Municipal de Greuges. Generalment, és el resultat de les diverses peticions i reunions realitzades per part de la síndica davant l'Administració per tal que els regidors/res i les i els caps de Departament atenguin i actuïn davant els greuges presentats.

Per contra, un resultat negatiu és entès com aquella intervenció que s'ha finalitzat sense que se solucionés la queixa presentada a la síndica. Cal tenir present que en alguns casos no significa que es vulnerin els drets de la ciutadania, sinó que un cop estudiada i avaluada tota la documentació, juntament amb l'aportada per part de l'Ajuntament, es desprèn que no s'han vulnerat els drets del promotor o promotora de la queixa.

Alhora, es considera que una intervenció s'ha tancat de forma negativa per l'interessat/da quan l'actuació municipal executada per l'Ajuntament no ha estat suficient per pal·liar el greuge denunciat.

Finalment, tal com s'exposava prèviament, quan es tanca una intervenció a la Sindicatura Municipal de Greuges també pot ser per desistiment del promotor/a de la queixa. En la majoria de les situacions en què es tanca una intervenció per desistiment és pel fet que el promotor o promotora de la queixa deixa d'informar a la Síndica i al seu l'equip sobre l'estat de la seva problemàtica.

Generalment, aquestes situacions esdevenen quan l'Ajuntament notifica a la síndica municipal les actuacions que s'han dut a terme amb relació a una intervenció. A continuació, quan la síndica es posa en contacte amb les persones interessades exposant la comunicació obtinguda, és quan a vegades aquestes no responen a la sol·licitud de la síndica per tal que traslladin la seva conformitat amb el comunicat rebut i tancar el cas o per realitzar una nova reclamació.

D'aquesta manera, en la major part dels casos que es tanquen per desistiment es desconeix si realment les actuacions realitzades han servit per eliminar o resoldre la queixa interposada; però s'entén que el més probable és que així sigui, ja que els i les afectades no tornen a denunciar el cas a la Sindicatura.

Cal posar de manifest que anys anteriors es tancaven diversos casos per desistiment perquè els promotors/es de la queixa perdien la confiança en l'administració per la seva falta de resposta, pel que desistien d'acudir a la Sindicatura i es procedia a tancar el cas, pel que cal valorar que enguany des de l'Ajuntament s'ha donat resposta a totes les intervencions que s'han tancat.

Comparativa dels darrers anys

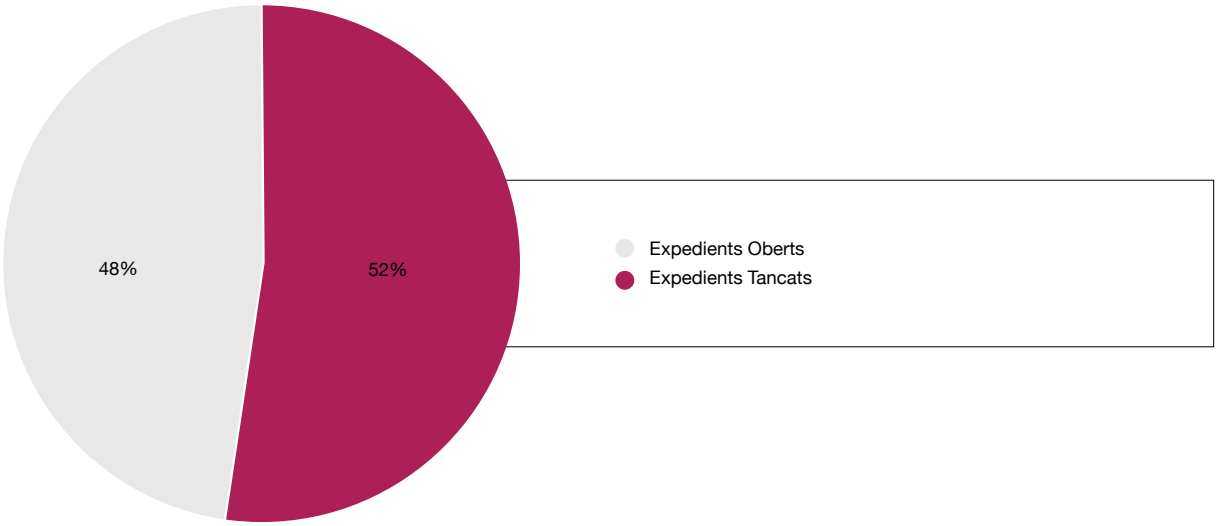
El passat 2024, es treballà en 121 intervencions; comptabilitzant casos iniciats el mateix any i casos treballats d'anys anteriors, que suposaren un total de 909 actuacions. Per contra, aquest 2025 s'ha treballat en un total de 99 intervencions, que han originat més de 590 actuacions per part de la síndica i el seu equip.

ANY 2021	**123 INTERVENCIONS** que comporten **871 ACTUACIONS**
ANY 2022	**98 INTERVENCONS** que comporten **436 ACTUACIONS**
ANY 2023	**109 INTERVENCONS** que comporten **759 ACTUACIONS**
ANY 2024	**121 INTERVENCIONS** que comporten **909 ACTUACIONS**
ANY 2025	**99 INTERVENCONS** que comporten **590 ACTUACIONS**

Expedients

Tal com ja s'ha manifestat, enguany s'han iniciat un total de 99 intervencions compostes per 21 expedients, 2 mediacions, 1 intervenció d'ofici, 1 caso que s'ha derivat a la síndica de greuges de Catalunya, 25 assessoraments, 45 consultes i 5 gestions administratives.

D'aquests 21 expedients, en data del 31 de desembre de 2025, 11 ja s'han procedit a tancar, per això, de moment hi ha 10 casos que resten oberts.



A continuació s'exposen els resums dels expedients tramitats durant l'any 2025, començant per les intervencions que s'han continuat treballant dels anys 2021, 2023 2024 i 2025.

De cada cas treballat, es detallaran el total d'actuacions executades; tant amb el ciutadà (trucades, reunions, correus electrònics) com amb l'Ajuntament (peticions realitzades, correus, trucades o reunions i les respostes obtingudes).

Expedient 02/2021

Uns veïns del Passeig Compte de Vilardaga acudeixen a la Sindicatura per traslladar les molèsties ocasionades per un gimnàs. Manifesten que el centre té la música molt elevada i, a més, denuncien problemes per les intenses vibracions causades quan els usuaris utilitzen el material esportiu. Informen que el mes d'agost de 2020 es va realitzar una prova acústica, on se superaven els nivells permisos, però que, tot i això, el propietari no havia executat cap actuació al respecte.

Gestions amb el ciutadà/na: 40
Peticions a l'Ajuntament: 11
Respostes de l'Ajuntament: 9

Actuacions: Al llarg d'aquest 2025 es dugué a terme un nou estudi d'impacte acústic i la propietat realitzà obres per minimitzar les vibracions. En aquest punt, s'inicià un clima d'entesa entre l'establiment i el veïnatge, que anirà informant de les molèsties quan aquestes es produeixin per així controlar millor la situació i evitar les vibracions.
Estat actual: La intervenció es dona per tancada, atès que la problemàtica ha estat resolta i s'ha assolit un acord entre les parts implicades.

Expedient 12/2021

Un veí del carrer Joaquim Monmany de Sant Feliu acudeix a la Sindicatura i denuncia que al seu edifici s'hi va instal·lar un cobert. Comunica que, en notificar-ho a l'Ajuntament, se'l va informar que efectivament era il·legal; no obstant això, manifesta que, després de diversos anys, encara no s'ha realitzat cap actuació per retirar-lo.

Gestions amb el ciutadà/na: 8
Peticions a l'Ajuntament: 8
Respostes de l'Ajuntament: 6

Actuacions: En una reunió amb la Regidoria de Territori es comunicà a la Síndica que s'ha procedit a sancionar el veí infractor i que properament se li imposaria una nova sanció. Malgrat tot, la coberta il·legal encara no s'ha retirat. Continua el treball conjunt entre l'Ajuntament i aquesta Sindicatura.
Estat actual: L'expedient resta obert.

Expedient 04/2023

S'obre un expedient arran d'un cas que s'inicià el 2020 (Expedient 15/20) degut a les molèsties sonores ocasionades per un supermercat. Una veïna del carrer Ramon Ribas exposa que el nou supermercat que s'inaugurarà properament no ha realitzat cap mesura d'aïllament acústic, pel que quan inicii l'activitat el veïnatge tornarà a patir molèsties sonores i per vibracions.

Gestions amb el ciutadà/na: 3
Peticions a l'Ajuntament: 1
Respostes de l'Ajuntament: 1

Actuacions. Al llarg del 2024 la promotora de la queixa no ha respost a les sol·licituds de la síndica perquè informés de l'estat de la problemàtica ni s'ha posat de nou en contacte amb aquesta Institució, per això s'ha requerit a la immobiliària gestora de l'edifici que comuniqui si per part del veïnatge s'han queixat per les molèsties sonores que causa l'establiment.
Estat actual: La intervenció resta oberta a l'espera de resposta.

Expedient 19/2023

Una veïna de Mas Lluí denuncia unes molèsties acústiques i per vibracions generades per una pastisseria. Exposa que va presentar una instància, i que en resposta de l'Ajuntament se li comunicà que es procedia a iniciar un expedient sobre el cas. Malgrat el temps transcorregut, denuncia que no s'ha realitzat cap actuació al respecte per pal·liar les molèsties.

Gestions amb el ciutadà/na: 2
Peticions a l'Ajuntament: 1
Respostes de l'Ajuntament: 2

Actuacions. En reunió amb el Regidor de l'Àrea d'Espais d'Activitat Econòmica es concretà que se sol·licità a la pastisseria en qüestió que solucionés les molèsties que ocasionava al veïnatge, pel que si properament no realitzava cap actuació al respecte s'iniciaria un expedient disciplinari.
Estat actual: Per absència sobrevinguda d'interès de la seva promotora, atès que la problemàtica ha estat resolta, es procedeix al tancament d'aquesta intervenció.

Expedient 02/2024

Un ciutadà denuncia la desaparició de la seva bicicleta que tenia estacionada i lligada a unes barres a la cantonada del carrer Països Catalans i amb el carrer Jaume Balmes. Comunica que les barres foren serrades per ubicar-hi una bateria de contenidors, amb la conseqüent desaparició de la bicicleta.

Gestions amb el ciutadà/na: 20
Peticions a l'Ajuntament: 7
Respostes de l'Ajuntament: 1

Actuacions. Des de l'inici de la intervenció, s'ha reclamat el cas en diverses ocasions tant de forma oficial com a través de reunions a l'Ajuntament i es continua sense rebre cap resposta oficial per part de l'Administració.
Estat actual: La intervenció resta oberta a l'espera que s'aclareixi on es troba la bicicleta sostreta.

Expedient 05/2024

Un ciutadà, en representació de la seva comunitat de veïns i veïnes, denuncia que pateixen unes humitats a un local del seu edifici arrel d'unes obres que realitzà l'Ajuntament a una plaça de la ciutat.

Gestions amb el ciutadà/na: 14
Peticions a l'Ajuntament: 6
Respostes de l'Ajuntament: 6

Actuacions. Una vegada denunciada la problemàtica a través de la Sindicatura Municipal de Greuges, s'aconseguí que es dugués a terme una inspecció a la zona que determinarà si les obres municipals han sigut les causants de les humitats que pateixen al local de la comunitat de veïns i veïnes. Posteriorment, es reclama que s'informi sobre la inspecció realitzada.
Estat actual: El cas resta obert per fer-ne el corresponent informe.

Expedient 01/2025

Un veí es queixa que el seu veí ha modificat la ubicació de les màquines d'aire condicionat, situant-les just davant del seu domicili, a pocs metres d'una de les finestres d'una habitació, fet que provoca importants molèsties acústiques. Exposa que fa aproximadament un any va denunciar la situació davant de l'Ajuntament i que, el passat mes de maig, després d'una inspecció tècnica, es va determinar que la ubicació és il·legal. Malgrat el temps transcorregut i la reclamació presentada en data 12/07/2024, manifesta que la maquinària generadora de les molèsties encara no ha estat retirada.

Gestions amb el ciutadà/na: 15
Peticions a l'Ajuntament: 2
Respostes de l'Ajuntament:1

Actuacions. Una vegada denunciada la problemàtica a través de la Sindicatura Municipal de Greuges, es reclama que s'informi sobre la inspecció realitzada. A data del 04/07/2025 el ciutadà promotor de la queixa informà a la Sindicatura que finalment s'ha procedit a la retirada de l'aparell d'aire condicionat que li ocasionaven les molèsties.
Estat actual: Es procedeix al tancament perquè la problemàtica ha estat resolta.

Expedient 02/2025

Una veïna de Sant Feliu de Llobregat, va presentar una queixa davant la Sindicatura Municipal de Greuges el 13 de gener de 2025. La seva reclamació es basava en la manca de resposta per part de l'Ajuntament a les seves sol·licituds de revisió de les proves d'un procés selectiu per a una plaça d'auxiliar administrativa (C2).

Gestions amb el ciutadà/na: 18
Peticions a l'Ajuntament: 1
Respostes de l'Ajuntament: 1

Actuacions. La Sindicatura va estimar la queixa, considerant que la petició de la veïna era justificada, i va recomanar a l'Ajuntament que respongués amb més celeritat a les sol·licituds de la ciutadania, en compliment del dret fonamental de petició.
Estat actual: Es procedeix al tancament d'aquesta intervenció.

Expedient 04/2025

La persona promotora exposa que des de fa uns mesos diversos arbres del carrer impacten contra la façana del seu habitatge, provocant molèsties. Informa que ha comunicat reiteradament aquesta situació a l'Ajuntament fins a tres vegades (octubre i novembre de 2024 i febrer de 2025), sol·licitant la poda dels arbres afectats.
Malgrat el temps transcorregut, manifesta no haver rebut resposta ni haver-se dut a terme cap actuació per resoldre el problema. Per aquest motiu, ha presentat una instància el 26/02/2025 reiterant la seva queixa.

Gestions amb el ciutadà/na: 26
Peticions a l'Ajuntament: 2
Respostes de l'Ajuntament: 2

Actuacions. Mitjançant informe del Tècnic de Verd Urbà de data 18/03/2025, es constata la proximitat d'algunes branques a la façana i es justifica que l'esporga estava planificada per a la temporada primavera-estiu. A petició de la síndica, es manté una reunió amb el Regidor de Serveis Municipals i d'Espai Públic, en la qual s'informa que les tasques d'esporga es duran a terme la primera setmana de setembre.
Estat actual: Es procedeix al tancament d'aquesta intervenció, atès que la petició ha estat atesa per part de l'Ajuntament.

Expedient 05/2025

Una veïna de Sant Feliu de Llobregat es queixa en relació a la gestió urbanística de l'Ajuntament en relació als habitatges del passeig Fargas de Sant Feliu de Llobregat, per tal que es procedeixi a conservar aquests habitatges considerats històrics, precisant aquestes d'una reforma, així com la preservació de tres bancs modernistes existents a l'indret i altres elements.
També va demanar a la darrera instància una reunió amb els tècnics competents de l'Ajuntament, per decidir sobre la conservació de les cases i jardins del passatge Fargas.

Gestions amb el ciutadà/na: 9
Peticions a l'Ajuntament: 2
Respostes de l'Ajuntament: 1

Actuacions. La Sindicatura sol·licita que s'analitzin les possibles afectacions de les obres de soterrament de la via del tren als habitatges i elements del passatge Fargas, atesa la seva protecció patrimonial. Així mateix, demana que es requereixi a la propietat la realització de les obres de manteniment necessàries i la connexió a la xarxa d'aigua, amb la retirada dels dipòsits existents. Igualment, sol·licita valorar la convocatòria d'una reunió amb els veïns afectats, el regidor competent i els serveis tècnics, i que es doni resposta escrita a la ciutadana promotora.
Estat actual: El cas resta obert per fer-ne el corresponent seguiment.

Expedient 06/2025

Una veïna es queixa que, des de l'inici de les obres de soterrament de les vies del tren, han aparegut esquerdes al seu habitatge que podrien afectar-ne l'estabilitat. Indica que ha presentat diverses instàncies davant l'Ajuntament, que també s'ha adreçat a ADIF, sense haver rebut resposta ni que s'hagi realitzat cap inspecció o actuació per reparar els danys.
Així mateix, manifesta haver comunicat la presència d'humitats a l'habitatge provinents de la riera Pahissa, així com diversos desperfectes a la façana i a la barana derivats de la retirada d'un fanal, sense haver rebut cap resposta.

Gestions amb el ciutadà/na: 2
Peticions a l'Ajuntament: 1
Respostes de l'Ajuntament: 0

Actuacions. La Sindicatura ha sol·licitat que s'informi, amb la màxima brevetat, sobre les possibles afectacions derivades de les obres de soterrament de la via del tren en un habitatge del municipi, prèvia inspecció per part dels serveis tècnics municipals, així com l'adopció de les mesures necessàries per pal·liar els desperfectes detectats.
Estat actual: L'expedient roman obert a l'espera de seguiment per part de l'Ajuntament.

Expedient 07/2025

Una veïna es queixa que, arran de les obres de soterrament de les vies del tren, han aparegut esquerdes al seu habitatge amb possible afectació estructural, sense que s'hagi dut a terme cap inspecció ni actuació malgrat les instàncies presentades. Igualment, denuncia la manca de resposta davant problemes d'humitats i diversos desperfectes a la façana i barana derivats d'actuacions en l'enllumenat públic.

Gestions amb el ciutadà/na: 9
Peticions a l'Ajuntament: 1
Respostes de l'Ajuntament: 1

Actuacions. Se sol·licita informació sobre els treballs de retirada d'un element d'enllumenat en un edifici del municipi i les possibles afectacions a la façana i a la barana, així com sobre les causes d'humitats detectades en el soterrani i les mesures adoptades per reparar els danys. Igualment, es demana que es doni resposta escrita a la ciutadana promotora. Es comunica que la retirada del fanal es produí fa 12 anys, pel que ja no es possible reclamar a la empresa causant dels danys, el desaigua aboca les aigües a la vorera, pel que pot ocasionar les humitats.
Estat actual: Es procedeix al tancament de l'expedient amb desestimació de la queixa.

Expedient 08/2025

Una veïna es queixa que, una incidència recurrent amb un arbre situat al carrer Josep Ricart que per l'excessiu creixement i la seva ubicació afecta directament el seu habitatge.
S'indica que l'arbre provoca afectacions estacionals: caiguda massiva de fulles i flors al balcó, presència d'abelles i vespes durant la floració, i elevada emissió de pol·len, amb impactes en la salut i en l'ús normal de la terrassa. També s'assenyala la caiguda de branques que en ocasions envaeixen el balcó. La persona afectada exposa haver presentat diverses incidències a l'Ajuntament sense que s'hagi realitzat cap actuació efectiva de poda o manteniment fins al moment, motiu pel qual sol·licita la intervenció de la síndica.

Gestions amb el ciutadà/na: 22
Peticions a l'Ajuntament: 1
Respostes de l'Ajuntament: 1

Actuacions. La Sindicatura sol·licita que se li informi en la major brevetat possible, sobre el desenvolupament de l'arbre ubicat al carrer Josep Ricart, i la seva afectació als espais privatius dels veïns, aconsellant procedir amb la màxima urgència a la realització de treballs de poda o els que escaiguin per tal d'evitar les afectacions denunciades. En l'informe tècnic s'estableix que no es preveu la seva retirada, ja que no es tracta d'un cas d'arbrat en mal estat ni amb risc estructural, peró que sí es procedera a podar l'arbre.
Estat actual: Es procedeix al tancament d'aquesta intervenció.

Expedient 09/2025

Una veïna es queixa que, va informar l'Administració sobre la possible instal·lació d'elements (filat i una estructura tipus piscina) en patis adjacents, els quals podrien afectar la disciplina urbanística. Després d'una inspecció tècnica inicial, es va indicar que s'estudiaria el cas, però posteriorment es va constatar la instal·lació dels elements sense haver rebut resposta administrativa. La persona afectada manifesta la sospita que aquestes actuacions s'han dut a terme sense la corresponent autorització urbanística i assenyala que ha intentat resoldre la situació mitjançant el servei de mediació municipal, sense que s'hagi considerat adient la seva intervenció.

Gestions amb el ciutadà/na: 9
Peticions a l'Ajuntament: 1
Respostes de l'Ajuntament: 1

Actuacions. Es sol·licita a l'Ajuntament que informi sobre l'existència de permisos o comunicacions relatives a determinades instal·lacions en una finca i el pati adjacent, que emeti un informe tècnic prèvia inspecció sobre la seva legalitat i adequació a la disciplina urbanística, que adopti, si escau, les mesures necessàries per restablir la legalitat urbanística vulnerada i que doni resposta per escrit a les peticions formulades per la persona interessada.
L'Ajuntament informa que les obres són conforme a la normativa urbanística vigente.
Estat actual: Es procedeix al tancament de la intervenció.

Expedient 10/2025

Un veí exposa la persistència de molèsties greus per soroll derivades d'un servei de neteja viària que s'iniciaria fora de l'horari establert i de manera reiterada en caps de setmana. Malgrat haver presentat diverses comunicacions prèvies, incloent-hi referències a la normativa municipal aplicable, manifesta que no s'ha adoptat cap actuació correctora efectiva per part de l'Administració. S'assenyala que la situació provoca una afectació significativa al descans i al benestar, i que les gestions realitzades tant davant l'Ajuntament com davant la Policia Local no han donat resultat.

Gestions amb el ciutadà/na: 19
Peticions a l'Ajuntament: 1
Respostes de l'Ajuntament: 1

Actuacions. La Sindicatura ha tramitat la queixa relativa a les molèsties per soroll derivades del servei de neteja viària, ha analitzat les comunicacions i respostes municipals, i ha recaptat informació tècnica dels serveis competents. Així mateix, ha emès una recomanació a l'Ajuntament perquè les tasques de neteja no s'iniciïn abans de l'horari establert i perquè es minimitzi l'impacte acústic sobre els habitatges afectats, especialment en caps de setmana.Posteriorment, els serveis tècnics municipals han informat de la necessitat d'adaptacions puntuals del servei per garantir la seva correcta prestació, i han indicat que s'estan aplicant mesures per reduir les molèsties. La persona promotora de la queixa ha comunicat finalment el cessament de les molèsties.
Estat actual: Es procedeix al tancament d'aquesta intervenció per haver-se resolt la problemàtica.

Expedient 12/2025

Un veí exposa que unes obres realitzades en una propietat contigua han afectat la paret mitgera i han provocat esquerdes importants al seu habitatge. Indica que, malgrat una resposta prèvia de l'Ajuntament, no s'ha dut a terme cap actuació posterior. Assenyala que ha presentat diverses sol·licituds i ha mantingut reunions amb tècnics municipals per demanar una nova inspecció, sense que fins ara s'hagi adoptat cap mesura. Per aquest motiu, sol·licita la intervenció del Síndic Municipal de Greuges davant la manca de resposta i actuació.

Gestions amb el ciutadà/na: 9
Peticions a l'Ajuntament: 1
Respostes de l'Ajuntament: 1

Actuacions. Es proposa que els serveis tècnics municipals realitzin amb caràcter urgent una nova inspecció a la finca afectada, amb la finalitat de comprovar si les obres executades que incideixen en la paret mitgera s'ajusten al projecte aprovat i a la llicència concedida. Així mateix, en cas que es detectin irregularitats, es planteja que es requereixi a la propietat responsable perquè dugui a terme les actuacions necessàries per adequar les obres a les condicions establertes en el projecte i en la llicència corresponent.
Estat actual: La intervenció s'ha tancat en considerar que, segons l'informe tècnic municipal, les obres s'ajusten a la normativa vigent i no presenten irregularitats urbanístiques. A més, es determina que el conflicte deriva d'una qüestió entre propietats privades, i per tant no és competència municipal, motiu pel qual no s'accepta la queixa i es dona per finalitzada la intervenció.

Expedient 13/2025

Un veí es queixa en relació amb un procés selectiu per a la creació d'una borsa de treball de tècnic/a auxiliar de comunicació. Manifesta desacord amb la puntuació obtinguda en la prova pràctica i sol·licita reiteradament conèixer els errors concrets de la seva correcció.
Tot i que el tribunal va revisar la prova i va modificar la puntuació, així com facilitar un desglossament parcial i posteriorment un document de revisió, la persona considera que la informació facilitada és insuficient, ja que no s'han justificat totes les valoracions. Indica també que aquesta manca de transparència li ha pogut impedir millorar la seva posició en la borsa i accedir a diverses ofertes de treball.

Gestions amb el ciutadà/na: 7
Peticions a l'Ajuntament: 1
Respostes de l'Ajuntament: 0

Actuacions. Un cop presentada la queixa davant la Sindicatura Municipal de Greuges, aquesta va sol·licitar a l'Ajuntament un informe sobre els motius pels quals no s'havia facilitat a l'aspirant l'accés a la prova del supòsit teòric-pràctic, amb el detall de les puntuacions i les anotacions o correccions del tribunal qualificador, amb la finalitat que pogués conèixer els errors comesos en l'exercici.
Estat actual: L'expedient roman obert a l'espera de seguiment per part de l'Ajuntament.

Expedient 14/2025

Els veïns es queixen de les molèsties continuades derivades de l'activitat d'un local d'oci proper als seus habitatges, que genera sorolls elevats durant la nit i comportaments incívics per part dels seus usuaris, com el consum d'alcohol a la via pública, actes inadequats al carrer i estacionament indegut de vehicles. Assenyalen que aquestes situacions afecten greument el descans, la tranquil·litat i la convivència veïnal, i que les denúncies presentades no han rebut una resposta efectiva per part de l'Administració.

Gestions amb el ciutadà/na: 2
Peticions a l'Ajuntament: 1
Respostes de l'Ajuntament: 0

Actuacions. La Sindicatura sol·licita a l'Ajuntament informes sobre la llicència i el compliment de la normativa de l'activitat, així com sobre les intervencions efectuades per la policia davant les incidències comunicades.
Estat actual: L'expedient roman obert a l'espera de resposta per part de l'Ajuntament.

Expedient 15/2025

Un veí es queixa de la gestió d'una notificació electrònica i un posterior embargament econòmic associat a un tribut municipal. Indica que, tot i haver accedit a una notificació, el document descarregat no corresponia al procediment correcte, fet que hauria impedit tenir coneixement real de la liquidació. Posteriorment, s'ha practicat un embargament amb recàrrecs, i l'afectat manifesta discrepàncies en la informació facilitada per l'Administració, incloent possibles errors en la gestió informàtica o administrativa del sistema de notificacions.

Gestions amb el ciutadà/na: 12
Peticions a l'Ajuntament: 1
Respostes de l'Ajuntament: 1

Actuacions. Una vegada denunciada la problemàtica a través de la Sindicatura Municipal de Greuges, va sol·licitar a l'Àrea de Presidència un informe per aclarir les causes de les incidències detectades en la gestió de les notificacions electròniques. L'objectiu era determinar si hi havia hagut errors informàtics o administratius, així com les mesures correctores que es preveuen per evitar que es repeteixin situacions similars. Així mateix, en cas de confirmar-se que la notificació electrònica no contenia el document correcte, es demana que s'adoptin les actuacions necessàries per a la devolució dels imports indegudament abonats en concepte de recàrrecs tributaris.
Estat actual: Es procedeix al tancament d'aquesta intervenció per que no es pot determinar amb certesa l'existència d'un error administratiu o informàtic en la notificació electrònica.

Expedient 16/2025

Un veí es queixa que l'Ajuntament li ha denegat reiteradament l'empadronament al municipi, malgrat trobar-se efectivament residint-hi en situació d'habitatge precari. Explica que, després de perdre el seu habitatge i haver estat empadronada temporalment en una adreça anterior, actualment resideix en un espai no convencional dins del terme municipal. Indica que ha sol·licitat l'empadronament a través dels Serveis Socials, però no s'ha realitzat cap comprovació efectiva de la seva situació residencial, i que totes les peticions presentades han estat desestimades o no ateses satisfactòriament.

Gestions amb el ciutadà/na: 6
Peticions a l'Ajuntament: 1
Respostes de l'Ajuntament: 0

Actuacions. Una vegada denunciada la problemàtica a través de la Sindicatura Municipal de Greuges, va sol·licitar a l'Ajuntament informació i documentació per poder valorar l'actuació administrativa en relació amb la denegació de l'empadronament sense domicili fix. En concret, demana que es facilitin els informes tècnics que han fonamentat les resolucions municipals i que la Policia Local emeti un informe, després de les comprovacions oportunes, sobre la residència efectiva de la persona interessada. Així mateix, recorda que la normativa permet l'empadronament de persones sense domicili fix mitjançant una adreça fictícia assignada pels serveis socials, i que en aquests casos cal garantir el dret a l'empadronament per evitar una possible vulneració del dret a una bona administració.
Estat actual: L'expedient roman obert a l'espera de resposta per part de l'Ajuntament.

Expedient 17/2025

Una veïna es queixa de la manca de poda dels arbres situats a la plaça Consell d'Infants des de fa diversos anys, fet que provoca un creixement excessiu de la vegetació que arriba fins a l'habitatge particular, generant acumulació de brutícia per pol·len i caiguda de fulles, així com la proliferació d'insectes.
Indica que ha presentat diverses queixes formals davant l'Ajuntament des de l'any 2019, reiterades en exercicis posteriors i a través de diferents canals, sense haver obtingut resposta efectiva ni actuacions correctores per part de l'Administració. Finalment, la persona interessada ha estat derivada a la Sindicatura Municipal de Greuges per a la tramitació del cas.

Gestions amb el ciutadà/na: 12
Peticions a l'Ajuntament: 1
Respostes de l'Ajuntament: 1

Actuacions. La Síndica tramita la queixa i sol·licita a l'Ajuntament informació sobre l'estat i el manteniment de l'arbre objecte de la reclamació, així com sobre les actuacions realitzades o previstes per donar resposta a les peticions formulades per la persona interessada.
Així mateix, demana que, si escau, s'adoptin amb urgència les mesures de poda o altres intervencions necessàries per evitar les molèsties denunciades i restablir les condicions adequades de l'espai públic.
Estat actual: Es procedeix al tancament d'aquesta intervenció, perquè l'Ajuntament ha dut a terme les actuacions de manteniment i poda de l'arbre que originava les molèsties, resolent la incidència objecte de la queixa.

Expedient 18/2025

Un veí es queixa de la manca de resposta de l'Ajuntament a una reclamació de responsabilitat patrimonial derivada dels danys soferts al seu vehicle a causa del mal estat d'una vorera. Així mateix, sol·licita la reparació de la deficiència urbana que ha originat l'incident, atès que no s'ha actuat malgrat haver-ho comunicat prèviament.

Gestions amb el ciutadà/na: 7
Peticions a l'Ajuntament: 1
Respostes de l'Ajuntament: 0

Actuacions. Una vegada denunciada la problemàtica a través de la Sindicatura Municipal de Greuges, s'adreça petició a l'Ajuntament perquè informi sobre l'estat de tramitació de l'expedient de responsabilitat patrimonial, valori tècnicament l'estat de la vorera objecte de la reclamació i, si escau, adopti les mesures necessàries per a la seva reparació. Igualment, es requereix que es doni resposta expressa a les sol·licituds formulades pel ciutadà.
Estat actual: L'expedient roman obert a l'espera de resposta per part de l'Ajuntament.

Expedient 19/2025

Una veïna es queixa de la manca reiterada de resposta per part de l'Ajuntament en relació amb un expedient de consum iniciat a través de l'oficina municipal corresponent. Exposa que, tot i haver presentat diverses sol·licituds posteriors per obtenir informació sobre l'estat i les actuacions realitzades en l'expedient, no ha rebut cap resposta ni actualització administrativa. Indica que aquesta situació s'ha mantingut malgrat haver transcorregut els terminis legals establerts per a la resolució i resposta de les sol·licituds.

Gestions amb el ciutadà/na: 5
Peticions a l'Ajuntament: 2
Respostes de l'Ajuntament: 0

Actuacions. Una vegada denunciada la problemàtica a través de la Sindicatura Municipal de Greuges, va sol·licitar a l'Ajuntament informació actualitzada sobre l'estat de la reclamació de consum, detallant les actuacions realitzades i les causes que n'han impedit la resolució.
Estat actual: L'expedient roman obert a l'espera de resposta per part de l'Ajuntament.

Expedient 20/2025

Una veïna es queixa de la manca de resposta de l'Administració a diverses sol·licituds presentades en relació amb una autoliquidació de l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana. Exposa que considera que no s'ha produït el fet imposable, motiu pel qual sol·licita la devolució d'ingressos indeguts, sense haver obtingut fins a la data cap resposta per part dels organismes competents.

Gestions amb el ciutadà/na: 2
Peticions a l'Ajuntament: 1
Respostes de l'Ajuntament: 0

Actuacions. La Síndicatura sol·licita a l'Ajuntament que es dirigeixi a l'Organisme de Gestió Tributària perquè doni resposta expressa a la petició formulada per la ciutadana. Així mateix, recomana que la qüestió sigui tractada amb especial atenció, atenent la jurisprudència constitucional existent, i que es garanteixi una resposta escrita i motivada amb indicació dels recursos o actuacions disponibles per a la defensa dels seus drets.
Estat actual: L'expedient roman obert a l'espera de resposta per part de l'Ajuntament.

Expedient 21/2025

Una comunitat de veïns es queixa de la manca de resposta per part de l'Ajuntament a una sol·licitud d'actuacions per evitar l'estacionament indegut de vehicles en una zona concreta. Concretament, sol·liciten la instal·lació de mesures físiques o altres intervencions per impedir aquesta pràctica i garantir el correcte ús de l'espai públic.

Gestions amb el ciutadà/na: 10
Peticions a l'Ajuntament: 2
Respostes de l'Ajuntament: 0

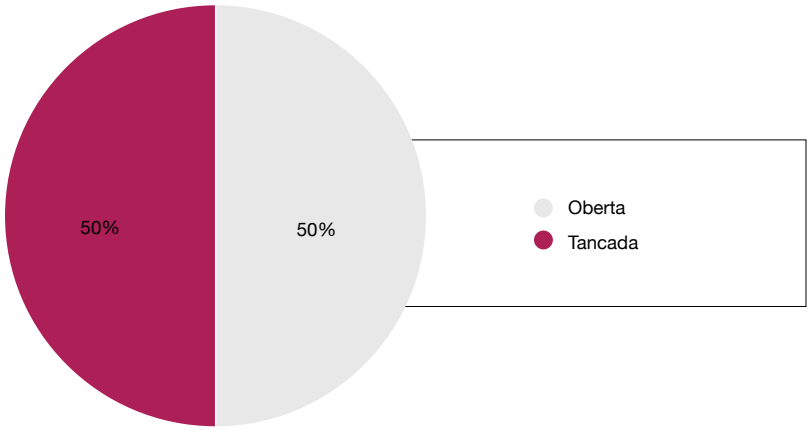
Actuacions. Una vegada posada en coneixement la problemàtica a través de la Sindicatura Municipal de Greuges, es va sol·licitar a l'Ajuntament que informés sobre les actuacions realitzades o previstes en relació amb la incidència plantejada, així com que facilités la documentació corresponent. Igualment, es recorda l'obligació de donar resposta dins del termini establert i es reitera la sol·licitud d'informació davant la manca de contestació municipal, amb l'objectiu de garantir l'atenció adequada a la reclamació presentada.
Estat actual: L'expedient roman obert a l'espera de resposta per part de l'Ajuntament.

Mediacions

L'article número 4 del Reglament de la Sindicatura Municipal de Greuges estableix que la síndica podrà actuar com a mediadora entre dues parts enfrontades sempre que aquestes ho consentin per tal de proposar fórmules de conciliació o acord.

La fórmula de mediació comporta, en principi, una major celeritat i millors solucions per als conflictes que planteja la ciutadania. D'aquesta manera, s'opta per aquest estil d'intervenció per resoldre els conflictes exposats pels ciutadans i ciutadanes sempre i quan la situació ho permeti.

Al llarg d'aquest 2025 s'han iniciat un total de 2 mediacions, 1 de les quals encara resta oberta.



A continuació s'exposa el resum de les mediacions iniciades l'any 2025, començant per la intervenció que s'han continuat treballant iniciada l'any 2024.

Mediació 04/2024

Una ciutadana acudeix a la Sindicatura denunciant la perillositat que hi ha a una zona del barri de Mas Lluí pels animals de companyia que no estan lligats. Manifesta que en diverses ocasions se li han tirat a sobre davant la parsimònia dels propietaris.
Gestions amb el ciutadà/na: 5
Peticions a l'Ajuntament: 2
Respostes de l'Ajuntament: 1

Actuacions. La Síndica es posa en contacte amb la Regidora de Benestar Animal que ja té constància d'aquesta problemàtica, pel que manifesta que s'han destinat agents de la Policia Local a la zona en qüestió per evitar que aquesta situació es repeteixi.
Estat actual: Es procedeix al tancament d'aquesta intervenció per absència sobrevinguda de interès del seu promotor.

Mediació 01/2025

Un veí del carrer Sánson es va queixar que es troba en una situació de vulnerabilitat residencial, en el marc d'un procés de pèrdua de l'habitatge i amb necessitat d'accés a un lloguer social. En aquest context, manifesta que l'entitat financera propietària de l'immoble li ha requerit en diverses ocasions l'informe de risc d'exclusió residencial, així com que aquest document li és igualment necessari per poder accedir a determinades ajudes vinculades al subministrament d'energia elèctrica en el marc dels convenis vigents entre la Generalitat de Catalunya i les empreses subministradores. Així mateix, indica que, malgrat haver presentat les sol·licituds corresponents i haver adreçat un escrit als serveis socials durant els mesos anteriors, continua pendent de la seva emissió, fet que impedeix la finalització dels tràmits necessaris per accedir a l'habitatge en règim de lloguer social.
Gestions amb el ciutadà/na: 9
Peticions a l'Ajuntament: 2
Respostes de l'Ajuntament: 2

Actuacions. La Sindicatura sol·licita que s'emeti l'informe de vulnerabilitat i de risc d'exclusió residencial. En cas que no sigui possible emetre'l, es demana que es comuniquin degudament les causes o motius que ho impedeixen.
A aquests efectes, es posa en contacte amb la regidora de Serveis Socials, la qual, conjuntament amb els serveis socials, emet el corresponent informe.
En l'informe indiquen que la documentació requerida ja s'havia enviat tant per via electrònica com per via postal.
Estat actual: Es procedeix al tancament d'aquesta intervenció per haver-se solucionat.

Mediació 02/2025

Una ciutadana acudeix a la Sindicatura denunciant, la queixa formulada mitjançant instància, presentada en data 24 de juliol de 2025 a l'Ajuntament, fa referència al nou procediment establert per a la gestió del pagament de les quotes de les escoles bressol municipals mitjançant sistemes de retribució flexible. En aquest sentit, la persona interessada posa de manifest les incidències derivades del canvi de model de pagament. També destaca les possibles afectacions que aquest pot comportar per a les famílies i la necessitat d'adaptació per part de les empreses proveïdores del servei de retribució flexible, en el marc de la implantació d'un procediment únic de gestió.
Gestions amb el ciutadà/na: 13
Peticions a l'Ajuntament: 2
Respostes de l'Ajuntament: 1

Actuacions. La Sindicatura estableix una reunió amb la regidora d'Educació per tal de cercar una solució a aquesta problemàtica.
Estat actual: La mediació continua oberta.

Intervencions derivades

Tal com reflecteix el conveni de col·laboració entre la Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Feliu de Llobregat i la Sindicatura de Greuges de Catalunya, la síndica municipal podrà derivar les queixes referides a les administracions que no siguin la municipal, per tal que s'examini i es resolgui la queixa interposada per la ciutadania.

Durant aquest 2025, des de la Sindicatura Municipal s'ha iniciat 2 expedients que s'han derivat a la síndica de greuges de Catalunya i que s'exposen a continuació.

Expedient 03/2025

Una veïna de Sant Feliu de Llobregat manifesta que, durant el mes d'octubre de 2024, va patir un episodi de sèpsia. En contactar amb el CAP Rambla, se li va denegar inicialment l'enviament d'una ambulància, en considerar-se que no era necessari d'acord amb la simptomatologia descrita.
Segons manifesta la interessada, després de reiterades trucades al telèfon d'emergències 112, al mateix CAP i posteriorment al 061, finalment es va procedir a l'enviament d'una ambulància al seu domicili. A conseqüència de l'episodi, va requerir ingrés hospitalari durant sis dies.
Posteriorment, en data 21 de novembre de 2024, la persona afectada va presentar una reclamació formal en què sol·licita una explicació tant per la negativa inicial a prestar el servei d'ambulància com pel retard en la seva activació.

Expedient 11/2025

Un veí del carrer Santa Maria, exposa que ha presentat una sol·licitud de subvenció en el marc del Programa d'incentius a la mobilitat elèctrica (Programa MOVES III), relativa a l'adquisició d'un vehicle elèctric, aportant la documentació requerida tant en el moment inicial de la tramitació com amb posterioritat. Manifesta que, tot i constar l'expedient admès a tràmit, la subvenció sol·licitada resta pendent de resolució i de pagament, sense haver rebut fins a la data cap resposta sobre l'estat de la seva tramitació. Així mateix, indica la manca d'informació respecte dels motius del retard en la resolució de l'expedient administratiu corresponent.

Assessoraments i Consultes

En el marc de l'activitat ordinària de la Sindicatura Municipal de Greuges, es constata de manera recurrent que una part rellevant de les actuacions no deriva estrictament de queixes formals, sinó de demandes d'orientació i assessorament formulades per la ciutadania. Aquest tipus d'intervencions s'ha consolidat com una línia de treball estable al llarg dels exercicis, especialment en relació amb qüestions alienes a l'àmbit competencial directe de la institució.

Aquestes consultes abasten àmbits diversos, com ara el sanitari, el judicial, el de consum o el bancari, així com altres situacions de caràcter quotidià que poden generar incertesa o dificultats en la ciutadania. Tot i que no formen part de les funcions pròpies de resolució de queixes, aquestes demandes són ateses des d'una perspectiva d'acompanyament i orientació.

En aquest sentit, la Sindicatura prioritza una actuació basada en l'escolta activa i l'anàlisi individualitzada de cada cas, amb l'objectiu de facilitar indicacions útils que permetin a les persones interessades accedir als recursos més adequats i entendre millor les vies de gestió disponibles. Aquesta tasca es configura com un element complementari que contribueix a millorar l'accessibilitat al sistema administratiu i a reforçar la proximitat institucional.

Durant l'exercici 2025, s'han registrat un total de 25 assessoraments i 45 consultes, que han generat 158 actuacions per part de la síndica i del seu equip. Aquest volum reflecteix tant la demanda existent com la intensitat de la dedicació necessària per donar resposta adequada a cada situació plantejada.

En conjunt, aquestes dades posen de manifest la importància creixent de la funció orientadora dins de la Sindicatura, especialment en aquells casos en què la ciutadania no disposa de prou informació o es troba desorientada davant de procediments administratius o situacions complexes. Tot i no correspondre estrictament a l'àmbit competencial propi, aquesta funció contribueix de manera significativa a garantir una atenció propera, accessible i efectiva, reforçant així la confiança en la institució i la cohesió social.

Actuacions d'ofici

Amb independència de les actuacions que es realitzen derivades d'una petició o queixa de la ciutadania, la síndica municipal de Greuges pot obrir i presentar a l'Ajuntament una actuació d'ofici. Aquestes actuacions es poden generar a partir del coneixement de la síndica de casos puntuals on hi pugui haver un greuge o també a partir d'una visió més general, en l'àmbit de ciutat, d'una determinada problemàtica.

Durant l'any 2025 s'han dut a terme una intervenció d'ofici i la continuació d'una intervenció iniciada l'any 2022, que s'exposen a continuació.

Ofici 01/22

A finals de 2022 s'inicia una intervenció d'ofici originada per diverses queixes veïnals rebudes amb relació a les molèsties acústiques que pateixen arran del jovent que s'acumula davant d'una discoteca de la ciutat quan aquesta finalitza la seva activitat.
En continuar les gestions aquest 2025, se celebrà una reunió amb la regidora de Civisme i Seguretat Ciutadana on s'informà que s'ha creat un Pla d'Oci Nocturn per intentar regular les molèsties denunciades i que hi ha previst habilitar un Mediador Nocturn per minimitzar l'impacte acústic del jovent.
S'ha procedit al tancament d'aquesta intervenció per trobar-se pendent de resolució judicial les pretensions de la persona promotora de la queixa.

Ofici 01/25

Una veïna de Sant Feliu de Llobregat manifesta la seva preocupació per la restricció que impedeix portar els gossos deslligats al descampat de Mas Lluí, un espai utilitzat des de fa anys per a l'esbarjo caní. Considera que aquesta mesura perjudica el benestar animal i els propietaris, atès que els espais habilitats existents es troben en mal estat o són insuficients.
Així mateix, exposa que la prohibició genera malestar entre la ciutadania i denuncia actuacions policials amb advertiments de sancions elevades. Per aquest motiu, sol·licita que es reconsideri la decisió i que s'habilitin espais adequats on els gossos puguin córrer lliurement, afavorint també la convivència veïnal.
Davant d'aquesta situació, s'inicia la present intervenció d'ofici i se sol·licita informació a l'Ajuntament en relació amb dues qüestions principals: la prohibició d'utilitzar el descampat situat a Mas Lluí, entre els carrers Clementina Arderiu i Compte Vilardaga, com a zona d'esbarjo per a gossos sense lligar, i l'estat de conservació, manteniment i desinfecció dels espais d'esbarjo caní del municipi.
L'expedient roman obert a l'espera de seguiment per part de l'Ajuntament.

DIFUSIÓ ALS MITJANS

Fòrum SD

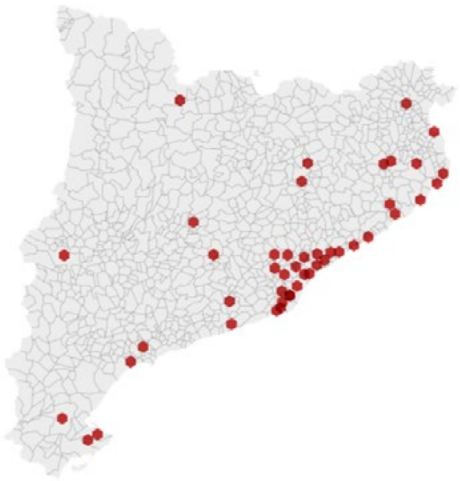
El Fòrum de Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FòrumSD), del qual en forma part la Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Feliu de Llobregat, és una associació sense ànim de lucre integrada per tots els síndics i síndiques, defensors i defensores locals dels ajuntaments dels municipis de Catalunya.

Actualment agrupa a un total de 48 sindicatures (46 a Catalunya i 2 de la resta de l'Estat) que presten aquest servei a més de la meitat de la població del Principat.

Els objectius del FòrumSD són promoure el creixement i el desenvolupament de la institució, facilitar la seva extensió i implantar 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.

Atesa la important tasca d'investigació i formació que duu a terme el Fòrum SD, així com la qualitat de les seves publicacions, es facilita la pàgina web de l'organització, tot convidant-vos a visitar-la:

http://www.sindicatureslocals.cat



FÒRUM DE SÍNDICS I SÍNDIQUES DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA

- Síndicatura Municipal de Greuges d'Alella
- Defensora de la Ciutadania d'Arenys de Mar
- Defensora del Vilatà/na d'Argentona
- Defensa de la Ciutadania de Badalona
- Síndicatura de Greuges de Barcelona
- Síndica Municipal de Greuges de Calella
- Síndic Municipal de Greuges de Calonge
- Síndic de Greuges de Cornellà de Llobregat
- Defensor dels Veins de Cruïlles-Monells-St Sadurní de l'Heura
- Sindicatura de Greuges de Deltebre
- Síndic Municipal de Greuges de Gavà
- Defensora de la Ciutadania de Girona
- Síndic de Greuges d'Igualada
- Síndic de Greuges de L'Escala
- Síndica Municipal de Greuges de la Seu d'Urgell
- Síndica de Greuges de L'Hospitalet de Llobregat
- Síndica de Greuges de Lleida
- Síndic del Ciutadà de Lloret de Mar
- Síndic de Greuges de Manlleu
- Defensor del Ciutadà de Mataró
- Síndic Personer de Mollet del Vallès
- Defensor del Ciutadà de Palafrugell
- Síndica de Greuges de Palamós
- Sindicatura de Greuges de Reus
- Defensoria de la Ciutadania de Ripollet
- Sindicatura de Greuges de Rubí
- Síndic Municipal de Greuges de Sabadell
- Defensora del Ciutadà de Salt
- Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi
- Síndica de Greuges de Sant Cugat del Vallès
- Síndic Municipal de Greuges de Sant Feliu de Guíxols
- Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Feliu de Llobregat
- Defensor del Ciutadà de Sant Jaume d'Enveja
- Defensora de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet
- Síndic Municipal de Greuges de Terrassa
- Síndica de Greuges de Tiana
- Defensor de la Ciutadania de Tortosa
- Síndic Municipal de Greuges de Vic
- Defensor del Ciutadà de Vidreres
- Síndic Municipal de Greuges de Viladecans
- Síndic Municipal de Greuges de Vilafranca del Penedès
- Síndic Municipal de Greuges de Vilanova del Vallès
- Defensora de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú
- Defensa Ciutadana de Vilassar de Dalt
- Defensora de la Ciutadania de Palma
- Sindikoa-Defensoría de la Ciudadanía de Vitoria-Gasteiz

Guies ciutadanes



Autoria: **Diversos**
Data de publicació: **Setembre 2025**

La col·lecció de ***Guies Ciutadanes*** **del FòrumSD és una edició conjunta impulsada per la Sindicatura de Greuges de Sabadell,** amb la participació activa de la majoria de sindicatures i defensories locals de la demarcació de Barcelona. Es tracta d'un projecte compartit que **reuneix la Defensa de la Ciutadania de Badalona, el síndic de Greuges de Cornellà, la síndica de Greuges de L'Hospitalet, la Sindicatura de Greuges d'Igualada, la Sindicatura Municipal de Greuges de Rubí, la síndica municipal de Greuges de Sant Boi, la defensora de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet, el síndic Municipal de Greuges de Terrassa, la síndica de Sant Cugat del Vallès, la Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Feliu de Llobregat i la Sindicatura de Greuges de Viladecans, a més de Fòrum SD.**

La finalitat d'aquesta col·lecció és **posar a l'abast de la ciutadania informació útil, clara i fiable sobre alguns dels problemes més freqüents en les queixes que tramiten les sindicatures locals**. Les guies aborden qüestions que generen dubtes recurrents i que tenen un fort impacte en la vida quotidiana: **el soroll i la contaminació acústica, els espais privats d'ús públic, les multes de trànsit, la responsabilitat patrimonial i el funcionament dels serveis socials municipals.** A partir d'explicacions entenedores, conceptes bàsics i orientacions pràctiques, les publicacions tenen l'objectiu d'ajudar la ciutadania a conèixer millor els seus drets, saber com actuar davant d'un conflicte i entendre quins són els passos per adreçar-se correctament a l'Administració.

Amb aquesta iniciativa, es reforça el paper de les sindicatures locals com a instruments de garantia dels drets de proximitat, oferint **criteris compartits i materials pedagògics que faciliten una relació més transparent, informada i accessible entre les persones i els seus ajuntaments.**

Guia Ciutadana 1: Les multes
https://sindicatureslocals.cat/assets/files/2025/TRIPTIC-MULTES-FORUM.pdf

Guia Ciutadana 2: Els Serveis Socials
https://sindicatureslocals.cat/assets/files/2025/TRIPTIC-SERVEIS-SOCIALS-FORUM.pdf

Guia Ciutadana 3: Els espais privats d'ús públic
https://sindicatureslocals.cat/assets/files/2025/TRIPTIC-ESPAIS-PRIVATS-DUS-PUBLIC-FORUM.pdf

Guia Ciutadana 4: El soroll i la contaminació acústica
https://sindicatureslocals.cat/assets/files/2025/TRIPTIC-CONTAMINACIO-ACUSTICA-FORUM.pdf

Guia Ciutadana 5: La responsabilitat patrimonial
https://sindicatureslocals.cat/assets/files/2025/TRIPTIC-RESPONSABILITAT-PATRIMONIAL-Forum.pdf

L'edició d'aquestes Guies Ciutadanes compta amb el suport de la Diputació de Barcelona.

El FòrumSD impulsa, juntament amb una vintena d'entitats, un Pacte pel Padró per garantir drets i igualtat a tots els municipis

Publicat el 02/06/2025



El Fòrum de Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FòrumSD) forma part del grup d'entitats impulsores del manifest pel Pacte pel Padró a Catalunya, una iniciativa que busca **garantir el dret a l'empadronament de totes les persones que viuen als municipis**, amb independència de la seva situació administrativa o residencial.

La proposta, promoguda per la **Xarxa d'Entitats pel Padró**, ja ha rebut el **suport de 118 entitats i col·lectius, que se sumen a les 14 organitzacions impulsores**. El manifest denuncia la situació d'exclusió residencial, la criminalització de la pobresa i el creixement dels discursos d'odi com a **factors que dificulten l'empadronament i, per tant, l'accés als serveis bàsics i l'exercici ple dels drets fonamentals.**

El Pacte inclou propostes concretes com:

- **Garantir l'accés universal al padró municipal**.
- Fer efectiu el **compliment de la legalitat vigent** en matèria d'empadronament.
- Impulsar **polítiques d'empadronament actiu** i formació del personal tècnic.
- Establir **vies d'empadronament segures** per a col·lectius vulnerables.
- Assegurar la **transparència i la informació pública dels procediments**.
- Crear una **comissió de seguiment** amb participació institucional i social.

El manifest estarà **obert a noves adhesions** fins als dies previs a la signatura del Pacte, prevista per al mes de juny amb els grups parlamentaris que hi donin suport.

Amb aquesta acció col·lectiva, **les entitats impulsores, entre elles el FòrumSD, reclamen un compromís institucional ferm amb la igualtat de drets, la inclusió i la construcció de municipis més cohesionats i respectuosos amb la dignitat de totes les persones**.

Les entitats impulsores del manifest són **Associacions Federades de Famílies d'Alumnes de Catalunya (aFFaC), Amnistia Internacional Catalunya, Càritas Catalunya, Confederació d'Associacions Veïnals de Catalunya (CONFAVC), Coordinadora d'ONG Solidàries de les Comarques Gironines i de l'Alt Maresme, Coordinadora Obrim Fronteres, Entitats Catalanes d'Acció Social (ECAS), Federació d'Entitats d'Atenció i Educació a la Infància i l'Adolescència (FEDAIA), Federació d'Entitats amb Pisos Assistits (FEPA), Fundació Ficat, Fòrum de Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya, Lafede – justícia global, Observatori DESCA, Plataforma per una atenció sanitària universal a Catalunya (Pasucat).**

Una majoria de partits parlamentaris signen el pacte pel Padró a Catalunya promogut per la Xarxa d'Entitats pel Padró i amb el suport de 200 entitats i plataformes socials

Publicat el 18/06/2025



Els grups parlamentaris dels **Socialistes, Esquerra Republicana de Catalunya, Comuns i CUP han signat aquest dimecres al Parlament el Pacte pel Padró a Catalunya**, un acord que s'ha estat negociant durant més de dos mesos amb les entitats de la Xarxa d'Entitats pel Padró i les formacions parlamentàries, i que a hores d'ara ha rebut el suport de més de 200 entitats de la societat civil.

Davant la **greu situació de vulneració en l'accés a l'empadronament que es dona en municipis de Catalunya** i que fa mesos que les entitats denuncien, les entitats de la Xarxa pel Padró han impulsat un **pacte polític per garantir el padró a Catalunya**, on s'expressa per primer cop el **compromís dels grups parlamentaris amb l'accés universal** al padró, sense cap mena de discriminació i amb independència de la situació administrativa o residencial de les persones que viuen al municipi.

Entre altres aspectes, el Pacte també demana que la **tramitació del padró es faci conforme a la legalitat vigent**, és a dir, respectant els tres mesos de tramitació o garantint que s'empadronin persones en situació d'exclusió residencial mitjançant les opcions que ja facilita la normativa existent.

Finalment, el Pacte crea una **Comissió Tècnica de Seguiment**, que es reunirà cada sis mesos i que estarà formada pels diputats i diputades dels partits signants, per les entitats socials i per les sindicatures locals. Aquest espai permetrà avaluar els avenços en l'aplicació dels acords del Pacte, detectar possibles dificultats i problemes amb què es troben els municipis a l'hora d'empadronar i proposar millores per garantir que es compleixen les obligacions establertes en l'acord.

Un pacte per fer front als reptes socials

En els últims anys, les entitats socials han detectat un augment dels municipis on es posen obstacles, s'allarga, es dificulta o es nega l'empadronament de persones que hi resideixen de manera efectiva. Això no només **impedeix a la ciutadania complir amb la seva obligació legal d'inscriure's al padró del municipi on viuen**, sinó que també **obstaculitza l'accés a determinats drets bàsics com l'educació, la salut i els serveis socials**, o a drets connectats amb la normativa reguladora dels drets dels estrangers. És especialment greu per als col·lectius en situació de vulnerabilitat.

També cal recordar la funció del padró com a eina per representar la realitat del municipi i conèixer la seva població, i per tant poder planificar i implementar polítiques i serveis públics adequats i dimensionats segons les necessitats de la ciutadania. Per això, **els ajuntaments han de facilitar aquest tràmit i garantir-ne l'accés efectiu, sense que la inscripció pugui estar condicionada a la situació administrativa de la persona ni a la disponibilitat d'un contracte de lloguer o d'un títol jurídic sobre l'habitatge**.

Alhora, la disparitat de criteris dels ajuntaments a l'hora d'empadronar comporta desigualtat territorial i suposa una **penalització per als ajuntaments que treballen assumint la protecció i el respecte als drets de les persones**.

Alhora, la disparitat de criteris dels ajuntaments a l'hora d'empadronar comporta desigualtat territorial i suposa una **penalització per als ajuntaments que treballen assumint la protecció i el respecte als drets de les persones**.

Per últim, el Pacte també neix per donar resposta al context d'exclusió residencial i a l'auge dels discursos d'odi i discriminatoris que, com a tot Europa, també viu Catalunya i que afecten sovint l'accés a l'empadronament.

Un pacte de consens

Des del mes d'abril, les entitats de la Xarxa d'Entitats pel Padró s'han reunit amb una àmplia majoria de partits amb la voluntat d'arribar a un pacte ampli i de consens. Al llarg d'aquest procés s'han abordat dubtes i propostes, s'hi han inclòs esmenes i s'ha treballat un **text que proposa un compromís polític, però també acords concrets per assegurar l'empadronament** de tots els veins i veines dels municipis.

Des de la Xarxa d'Entitats pel Padró es valora aquest Pacte com un pas més per garantir l'empadronament de tots els veins i veines al municipi on viuen, sense discriminacions i en igualtat de tracte. És, a més, una eina per conèixer la població de cada poble i ciutat i les seves necessitats, per poder planificar i desplegar les polítiques públiques necessàries per continuar construint barris cohesionats i forts.

Es lamenta, però, que tot i els esforços fets, no s'hagi aconseguit una majoria més àmplia per assegurar l'accés al padró de tota la ciutadania i així continuar treballant per garantir l'accés als drets fonamentals de tots els veins i veines de Catalunya.

La Xarxa d'Entitats pel Padró està formada per l'aFFaC – Associacions Federades de Famílies d'Alumnes de Catalunya, Amnistia Internacional Catalunya, Càritas Catalunya, CONFAVC – Confederació d'Associacions Veïnals de Catalunya, Coordinadora d'ONG Solidàries de les Comarques Gironines i de l'Alt Maresme, Coordinadora Obrim Fronteres, ECAS – Entitats Catalanes d'Acció Social, FEDAIA – Federació d'Entitats d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, FEPA – Federació d'Entitats amb Projectes i Pisos Assistits, Fundació Ficat, Fòrum de Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya, Lafede – Justícia Global, Observatori DESC i Pasucat – Plataforma per una Atenció Sanitària Universal a Catalunya. Totes aquestes organitzacions agrupen alhora més de 500 entitats.

El FòrumSD trasllada al Defensor del Pueblo la preocupació per les greus disfuncions dels serveis estatals a Catalunya

Publicat el 25/06/2025



El Fòrum de Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FòrumSD) ha adreçat una **comunicació formal al Defensor del Pueblo** per expressar la seva **preocupació davant les greus deficiències en el funcionament de diversos serveis públics de l'administració general de l'Estat a Catalunya**, com ara el **Servei Públic d'Ocupació Estatal** (SEPE), la **Direcció General de Trànsit** (DGT), la **Seguretat Social**, l'**atenció a les persones estrangeres** i les cites per a **sol·licituds d'asil.**

La mesura s'ha pres després de rebre un **volum molt elevat de queixes a les sindicatures i defensories locals** referides a serveis que, malgrat tenir un fort impacte en la vida quotidiana de la ciutadania, escapen del seu àmbit competencial directe ja que depenen de l'Estat.

Com a resposta col·lectiva, a més de la queixa general presentada com a FòrumSD, **s'ha posat a disposició de totes les sindicatures locals un model de queixa individualitzada** perquè cada institució el pugui dirigir-se també al Defensor del Pueblo, amb els elements específics que hagi recollit al seu territori. De moment, sindicatures i defensories com les de Girona, Terrassa, Igualada o Palamós ja han fet arribar també la seva queixa a la institució estatal.

Principals disfuncions detectades

1. SEPE (Servei Públic d'Ocupació Estatal):

- **Manca de cites disponibles**: dificultats cròniques per accedir a una cita per via web o telefònica; proliferació d'intermediaris que cobren per aconseguir cites.
- **Retards en la gestió de prestacions**: greus conseqüències econòmiques per a les persones aturades.
- **Col·lapse telefònic**: impossibilitat d'obtenir atenció personalitzada.
- **Desigualtat d'accés**: la bretxa digital deixa fora moltes persones grans o en situació de precarietat.
- **Falta de personal i recursos**: la digitalització no ha anat acompanyada del suport necessari.

2. DGT (Direcció General de Trànsit):

- **Reservar cita és molt difícil**: per a tràmits essencials com renovacions de permís, matriculacions o canvis de titularitat.
- **Retards prolongats**: afecten el dret a conduir o a vendre un vehicle.
- **Mal funcionament del sistema telemàtic i atenció deficient**.
- **Manca d'alternatives presencials** per a persones vulnerables.

3. Sol·licituds d'asil:

- **Dificultat extrema per aconseguir cita prèvia**: persones que esperen mesos per accedir al procediment.
- **Indefensió legal i risc social**: sense cita no poden accedir a cap protecció o servei bàsic.
- **Col·lapse** de les comissaries i oficines d'asil.

Petició al Defensor del Pueblo

Davant d'aquesta situació, **el FòrumSD ha sol·licitat al Defensor del Pueblo que investigui la manca generalitzada de disponibilitat de cites prèvies i els efectes que això té sobre els drets de la ciutadania**. Al mateix temps, se li demana que insti les autoritats competents a **reforçar el sistema d'atenció** dels serveis estatals, incrementant els recursos humans i tecnològics per agilitzar els tràmits i millorar-ne l'accessibilitat.

El Fòrum també reclama **que es garanteixi l'accés universal a aquests serveis**, amb especial atenció als col·lectius més vulnerables, i que es promoguin **alternatives d'atenció presencial o assistida** per evitar situacions de discriminació vinculades a la bretxa digital. Finalment, demana un **compromís ferm per part de l'Administració General de l'Estat per garantir que els serveis públics que presta a Catalunya siguin eficients, equitatius i respectuosos** amb la dignitat de totes les persones.

Crida a la responsabilitat institucional

El FòrumSD considera que, en un context de desafecció institucional i crisi de valors democràtics, **cal reconstruir un contracte social fonamentat en la igualtat, l'equitat i la justícia**. Les sindicatures locals, tot i no tenir competències sobre serveis de l'Administració General de l'Estat, **no poden restar indiferents davant la vulneració sostinguda de drets que constaten diàriament**.

Amb aquesta acció, el FòrumSD reafirma el seu compromís amb la defensa dels drets fonamentals i fa una crida a les institucions estatals perquè **garanteixin una administració propera, accessible i respectuosa amb la dignitat de totes les persones**.

El FòrumSD dedica les Jornades 2025 a la relació entre el turisme, habitatge i convivència

Publicat el 08/10/2025



Els propers **16 i 17 d'octubre**, la **Biblioteca Municipal de Lloret de Mar** acollirà les **Jornades del FòrumSD 2025**, centrades en l'impacte del **turisme en els drets de la ciutadania**, amb especial atenció als àmbits de la **convivència i l'habitatge**.

L'objectiu d'aquesta trobada és **analitzar dades, compartir experiències i generar propostes** per avançar cap a municipis més sostenibles i respectuosos amb els drets collectius. Durant dos dies, síndics i síndiques locals, representants institucionals, investigadors i professionals de diversos àmbits debatran sobre tres grans eixos: el turisme, la convivència veinal i l'accés a l'habitatge.

El programa inclou **taules de debat amb especialistes com Ernest Cañada**, investigador de la Universitat de les Illes Balears, **José Antonio Donaire**, comissionat de Turisme Sostenible de l'Ajuntament de Barcelona, o **Carles Sala**, del Collegi Oficial d'API de Catalunya, entre d'altres. També hi participaran representants del **Sindicat de Llogateres, Sostre Cívic, Spora Sinergies i l'Observatori DESC**.

Les jornades s'obriran amb la participació de **Josep Escartín**, president del FòrumSD, **Miquel Noguer**, president de la Diputació de Girona, **Adrià Lamelas**, alcalde de Lloret, i **Salvador Torres**, defensor del Ciutadà de Vidreres. La cloenda anirà a càrrec del **president del Parlament de Catalunya, Josep Rull**.

El programa inclou també **un sopar commemoratiu dels 20 anys del FòrumSD** i la lectura de la **Declaració de Lloret**, que recollirà les conclusions i propostes sorgides dels grups de treball.

Activitats i actes

A continuació s'exposen les activitats i els actes on ha assistit la síndica Municipal de Greuges al llarg d'aquest 2025. Malauradament, enguany la síndica ha vist molt minvada la seva participació per problemes de mobilitat que afortunadament, durant la realització del present informe, ja ha superat.





El dissabte 8 de febrer va arribar la ministra d'igualtat de República Dominicana acompanyada pel Defensor del Pueblo de Dominicana. Una bona oportunitat de conèixer una realitat diferent i alhora un detall de la direcció de DDHH de parlar amb nosaltres. I també per donar-nos a conèixer i que tingui una visió de diferents sindicatures.



El 20 de febrer es va assistir a l'Assemblea del Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya (FòrumSD), en el marc de la qual es van celebrar les eleccions de l'entitat. La síndica va participar en la sessió ordinària i en el procés electoral desenvolupat.

La síndica va assistir a la presentació de la *Guia d'Acollida,* celebrada el 4 de març, en el marc de les actuacions institucionals vinculades a la recepció i integració de la ciutadania.







La síndica va assistir a l'acte commemoratiu del 94è aniversari de la proclamació de la Segona República Espanyola, celebrat davant del bust de la República a Sant Feliu de Llobregat, amb la participació de regidors i regidores de l'equip de govern i dels grups municipals de l'oposició Sant Feliu En Comú Podem i Esquerra Republicana. L'acte va posar de manifest el compromís de la ciutat amb la democràcia, els drets socials i la memòria històrica.



La síndica va assistir a l'acte institucional de la Diada de Sant Jordi, celebrat el 23 d'abril de 2025, al Saló de Sessions de l'Ajuntament. Durant l'acte es va presentar el cartell de les Festes de primavera 2025, obra d'ACRÒNIM







La síndica va assistir a l'ofrena floral amb motiu de la Diada Nacional de Catalunya, celebrada l'11 de setembre de 2025 al passeig de l'Onze de Setembre de Sant Feliu de Llobregat. L'acte institucional va comptar amb la participació de representants d'entitats, associacions i formacions polítiques del municipi, en un espai de commemoració i record col·lectiu.





La síndica va assistir a la 13a Jornada de Patrimoni del Baix Llobregat el 21 de setembre, celebrada al parc de Torreblanca.
En aquest context, les jornades destaquen la necessitat de preservar el patrimoni de manera integral —tant material com immaterial— i de reforçar la seva protecció i difusió mitjançant la col·laboració institucional entre administracions locals, consell comarcal i organismes especialitzats.





Dia de la policia
La síndica va assistir a l'acte institucional commemoratiu del Dia de la Policia, celebrat el 26 de setembre de 2025 a l'Auditori del Palau Falguera de Sant Feliu de Llobregat. Durant la cerimònia, emmarcada en el Reglament de Recompenses i Distincions de la Policia Local, es van reconèixer la col·laboració, la trajectòria i l'excel·lència professional de diferents persones, cossos policials i entitats.



REFLEXIONS GENERALS

ÀREA DE PRESIDÈNCIA

HISENDA

Dins de l'àrea d'Hisenda, durant l'any 2025 només s'han tramitat dues intervencions; una relacionada amb la gestió de les notificacions electròniques per tal de determinar si hi ha hagut errors informàtics o administratius (Expedient 15/2025), i l'altra per una reclamació de l'impost de plusvàlua (Expedient 20/2025). En ambdues intervencions es nota a faltar una resposta àgil per part de l'Administració.

Amb caràcter general cal dir que les incidències més freqüents en sistemes de notificació electrònica de les administracions públiques, com ara notificacions que es consideren "rebutjades" automàticament sense que el ciutadà en tingui coneixement real, la dificultat tècnica d'accés a bústies electròniques o dificultat per baixar documentació adjunta, així com la complexitat de l'ús de certificats digitals o sistemes d'identificació, poden vulnerar el dret a una bona administració, el drets a la defensa i al dret a rebre una notificació efectiva i no merament formal.

Encara que la intervenció ressenyada ha esta tancada per no haver-se determinat amb certesa l'existència d'un error administratiu o informàtic en la notificació electrònica, la síndica recomana que per part de l'administració s'adoptin els mecanismes necessaris per tal que les notificacions administratives siguin realment accessibles i comprensibles, millorant el sistemes d'avís i flexibilitzant l'ús obligatori de mitjans electrònics, especialment per a persones vulnerables i afectades per la bretxa digital.

Cal recordar que la progressiva digitalització dels procediments administratius no pot comportar, en cap cas, una minva de les garanties dels ciutadans. Tal com ha assenyalat reiteradament la síndica de Greuges de Catalunya, és l'Administració qui ha d'adaptar els seus mitjans i canals de relació a les capacitats i circumstàncies reals de la ciutadania, i no a l'inrevés. En aquest sentit, la implantació obligatòria de sistemes de notificació electrònica ha d'anar acompanyada de mesures efectives que garanteixin l'accés real, la comprensió i l'ús dels mateixos, especialment per part dels col·lectius afectats per la bretxa digital. En cas contrari, es podria produir una vulneració dels drets a la defensa, a la seguretat jurídica i a una actuació administrativa eficaç i proporcionada.

RESPONSABILITAT PATRIMONIAL

Enguany s'està tramitant una intervenció sobre aquest àmbit (Expedient 18/2025), per danys soferts al seu vehicle a causa del mal estat d'una vorera, degut a que el ciutadà no ha rebut cap resposta a la seva reclamació.

Com a l'informe de l'any passat, cal dir que el poc volum d'aquestes queixes que arriben a la Sindicatura és un símptoma de que, o bé l'Administració i els serveis municipals funcionen correctament i adequadament conforme als estàndards exigibles, en no generar disfuncions que donin lloc a reclamacions per funcionament anormal, o que un cop produïts els fets, s'han reparat les seves conseqüències, evitant així la intervenció de la Sindicatura.

ÀREA DE SERVEIS A LES PERSONES

SERVEIS SOCIALS

Els serveis socials municipals constitueixen un dels pilars fonamentals de l'estat del benestar a escala local. La seva funció principal és garantir l'atenció a persones i famílies en situació de vulnerabilitat social, econòmica o personal i són clau com a gestors, filtradors i acompanyants dins del sistema d'ajudes supramunicipals, com la Renda garantida de ciutadania, ajudes d'emergència d'habitatge, prestacions per pobresa energètica o ajudes d'atenció a la dependència entre d'altres.

Com és freqüent, la major part de peticions i consultes a la síndica municipal en aquest àmbit supramunicipal han estat derivades a la síndica de Greuges de Catalunya, atès que les problemàtiques plantejades sobre deficiències i demores en el reconeixement i pagaments de quanties derivades de prestacions de dependència i de renda mínima queden fora de la competència municipal.

El problema principal que es planteja en aquest àmbit és la demora en la gestió d'aquestes ajudes socials, que afecta directament la capacitat de resposta davant de situacions d'emergència i que fa necessària la recomanació de reforçar recursos humans, simplificar els processos i millorar la coordinació institucional.

La síndica de Greuges valora positivament la predisposició dels professionals dels serveis socials i encoratja a continuar reforçant els mecanismes de coordinació, així com a dotar els serveis dels recursos necessaris per garantir una atenció digna, eficient i centrada en les persones.

També cal destacar, com és habitual, que la majoria d'intervencions que es fan en matèria d'atenció social i que són competència municipal acaben positivament després de l'actuació o la mediació de la síndica, la qual cosa indica que els serveis socials del nostre Ajuntament continuen funcionant adequadament.

En aquest àmbit tan sensible i que afecta a la qualitat de vida dels ciutadans i ciutadanes menys afavorits i amb importants mancances per poder dur una vida digna, torno a recomanar que es continuïn destinant els màxims recursos per tal de seguir garantint una atenció adequada a les necessitats de la ciutadania, per tal que l'atenció i el seguiment de les persones amb pocs recursos sigui el més curosa possible i permeti tenir les eines necessàries als treballadors municipals per fer front a les situacions difícils que es troben diàriament.

ÀREA DE DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC I PROMOCIÓ DE LA CIUTAT

ESPAIS D'ACTIVITAT ECONÒMICA

Com cada any, un dels temes més recurrents que arriben a la Sindicatura provenen de la contaminació acústica causada per la quantitat excessiva de soroll i, en ocasions, també de vibracions o males olors produïts per activitats econòmiques de restauració i oci, sorolls derivats de la via pública, obres, així com amb determinades activitats industrials o comercials. Cal recordar que, en matèria mediambiental, la contaminació acústica continua essent la més denunciada pels ciutadans.

El soroll no és una simple molèstia a la qual ens hem d'acostumar i assumir. És un agent contaminant de primer ordre amb efectes perjudicials múltiples per a la salut de les persones.

El dret a un medi ambient adequat implica el dret a un medi acústicament no contaminat. Així, l'article 27 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, en matèria de drets i deures amb relació al medi ambient, estableix que totes les persones tenen dret a viure en un medi equilibrat, sostenible i respectuós amb la salut, d'acord amb els estàndards i els nivells de protecció que determinen les lleis. També tenen dret a la protecció davant les diferents formes de contaminació. En definitiva: el dret a viure sense sorolls.

Precisament, aquesta diversificació de conductes i del focus generador dels sorolls suposa que per donar-hi resposta hagin d'intervenir diferents departaments, ja sigui la Policia Local, l'Oficina de Mediació, l'àrea de desenvolupament i l'àrea de serveis a les persones.

En diversos casos, les persones afectades per aquesta problemàtica manifesten una percepció de manca de resposta àgil i efectiva per part de l'Administració, així com dificultats en el control i la inspecció de les activitats generadores de soroll. Aquesta situació pot comportar una afectació significativa del dret al descans i a la qualitat de vida.

En aquest sentit, la síndica recomana reforçar els mecanismes de vigilància i control, millorar la coordinació entre serveis municipals i garantir una actuació més diligent davant les denúncies per tal de minimitzar les seves conseqüències. Igualment, es considera necessari promoure mesures preventives i de sensibilització, així com assegurar el compliment estricte de la normativa vigent en matèria de contaminació acústica.

La síndica de Greuges continuarà fent seguiment d'aquesta problemàtica, atesa la seva incidència directa en el benestar de la ciutadania i en la convivència al municipi.

ÀREA DE TERRITORI, TRANSICIÓ ECOLÒGICA I PLANEJAMENT

Tal i com s'ha comentat anteriorment, aquesta àrea de govern ha estat la que ha motivat més intervencions a la Sindicatura. Això és degut a les moltes responsabilitats d'aquesta àrea i que les regidories d'urbanisme, planejament, servies municipals, espai públic, medi ambient o mobilitat concentren, en gran part, la preocupació de la ciutadania.

Any rere any acudeixen a la Sindicatura ciutadans i ciutadanes que no només traslladen una queixa pròpia, sinó que venen a denunciar situacions que afecten un conjunt d'usuaris de l'espai públic, com ara sorolls produïts pel mal estat de les tapes de clavegueram, la seguretat viària de determinades zones o el servei de neteja a certs punts de la ciutat.

Això posa de manifest el grau d'implicació de la ciutadania a l'hora de reclamar una millora dels serveis públics, sempre cercant una ciutat més amable i acollidora. Aquesta col·laboració ciutadana ha d'anar acompanyada, i així ho recomano, amb la necessitat de donar una ràpida resposta a aquelles persones que es dirigeixen a l'administració amb aquest esperit de participació, tant si les seves propostes són viables o no, informant sempre de la motivació de la resposta.

En relació amb les obres de soterrament s'han registrat diverses queixes veïnals derivades de les molèsties i danys ocasionts durant l'execució dels treballs. Les principals incidències fan referència a alteracions en la mobilitat i afectacions a l'accés als habitatges i establiments, així com l'aparició d'esquerdes en edificis.

Tot i que es tracta d'una actuació de gran abast amb beneficis previstos a mitjà i llarg termini, la seva execució comporta un impacte significatiu en la qualitat de vida del veïnat durant el període d'obres. En aquest sentit, diverses persones afectades han manifestat la necessitat de millorar la informació prèvia i continuada sobre el desenvolupament dels treballs, així com d'establir mesures correctores més eficaces.

Es recomana reforçar els canals de comunicació entre l'Ajuntament i la ciutadania, garantint el compliment de les mesures de seguretat i minimització d'impactes, i intensificar el seguiment i control de les empreses adjudicatàries. Igualment, es considera necessari establir mecanismes d'atenció directa a les persones afectades per tal de donar resposta àgil a les incidències que es puguin produir.

La Síndica de Greuges farà seguiment d'aquesta actuació amb l'objectiu de vetllar perquè l'execució de les obres sigui compatible amb el respecte als drets i al benestar de la ciutadania.

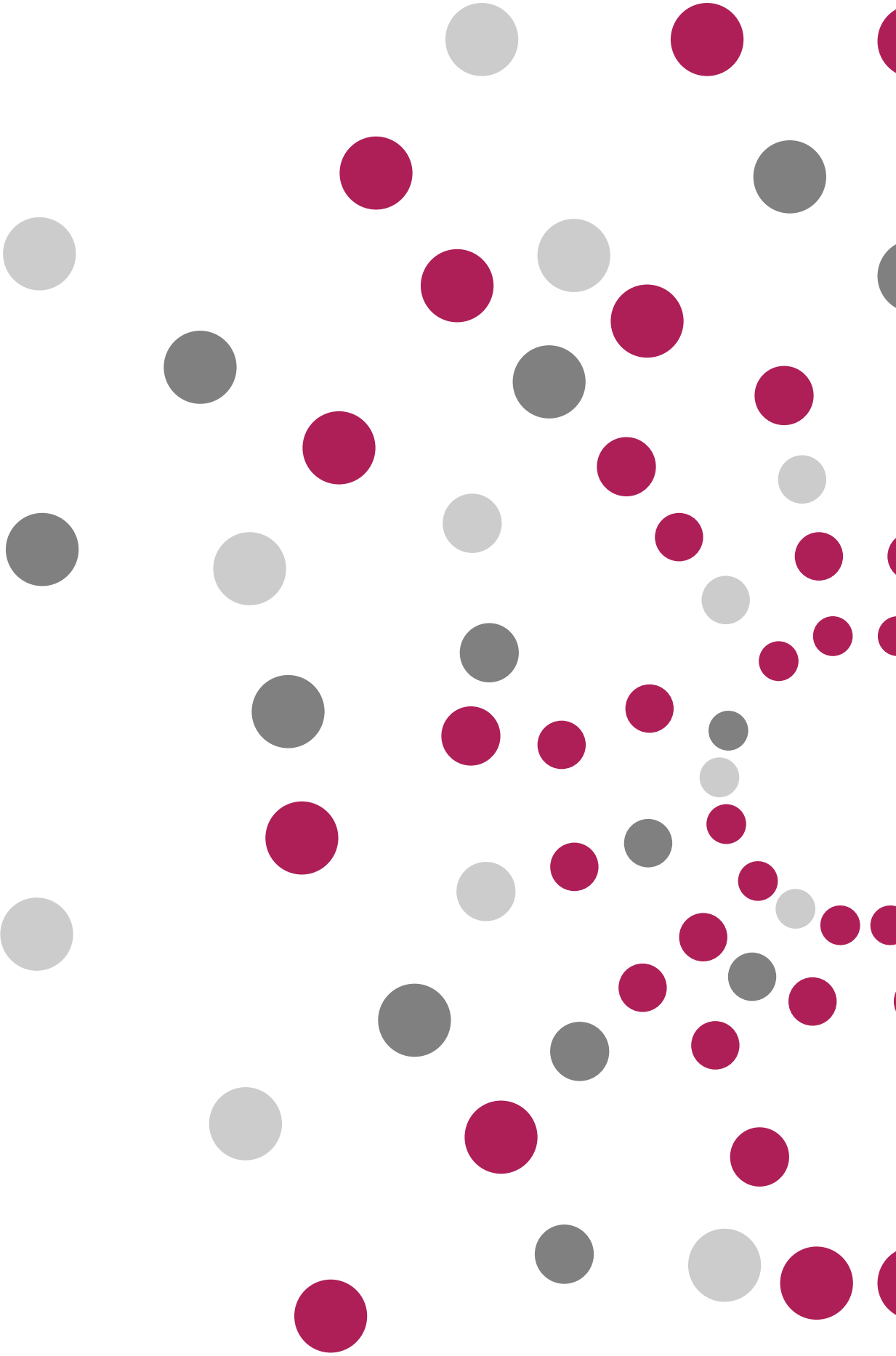
DENOMINADOR COMÚ DE L'ACTIVITAT DE LA SINDICATURA

La manca de resposta per part de l'Ajuntament a les peticions de la ciutadania s'ha consolidat com el denominador comú de la majoria de les queixes presentades davant la Sindicatura. Aquesta situació posa de manifest deficiències en els mecanismes de comunicació i atenció ciutadana, així com una possible falta de recursos o de priorització en la gestió de les sol·licituds, alhora que configura un dels fonaments essencials de la funció de la síndica Municipal de Greuges i la seva intervenció esdevé clau per identificar disfuncions en el funcionament dels serveis municipals i formular recomanacions orientades a millorar els mecanismes de resposta administrativa, reforçar la transparència i garantir una actuació diligent i eficaç per part dels poders públics.

En aquest marc, la manca de resposta administrativa no només constitueix un motiu recurrent de queixa, sinó també un indicador rellevant de manca de qualitat institucional que requereix una atenció preferent i mesures correctores específiques, doncs la ciutadania no només reclama solucions als seus problemes, sinó també una resposta en temps i forma. El silenci administratiu o els retards excessius generen desconfiança envers les institucions i debiliten la qualitat democràtica del servei públic.

En aquest context, es fa necessari, i així ho recomano, reforçar els canals de resposta, establir terminis clars i garantir un seguiment efectiu de les peticions, amb l'objectiu de millorar la transparència, la rendició de comptes i la confiança de la ciutadania en l'administració local.


2025
UNA FINESTRA OBERTA A
LA CIUTAT DE LES FLORS...
SANT FELIU DE LLOBREGAT
CASAL de JOVES
Centre Cívic Les Tovalloles



Sindicatura Municipal de Greuges
SANT FELIU DE LLOBREGAT

Tel. 93 685 80 21
Fax. 93 685 80 22
sindic@santfeliu.cat

Palau Falguera · C/ Falguera, 2 3
08980 Sant Feliu de Llobregat
www.santfeliu.cat/sindica

Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat