



Sindicatura
Municipal de
Greuges de Rubí

INFORME D'ACTIVITATS 2024



Ajuntament
de Rubí

Índex de l'informe d'activitats 2024 de la Sindicatura Municipal de Greuges de Rubí

1. PRESENTACIÓ	3
2. DADES D'ACTIVITAT	5
2.1 Total d'intervencions	5
2.2 Iniciativa de les intervencions	5
2.3 Intervencions per zona geogràfica	6
2.4 Intervencions per temes	6
2.5 Expedients del 2024: tancats, traslladats i oberts	7
2.6 Resolucions amb greuge i sense greuge	9
2.7 El Sindicatòmetre	9
2.8 Expedients d'anys anteriors	10
2.9 Pronunciaments	10
3. DETALL DE LES QUEIXES.....	12
3.1 Drets vulnerats	12
3.2 Impacte de la Sindicatura	13
3.3 Actuacions d'ofici.....	16
4. RELACIONS INSTITUCIONALS	17
4.1 Corporació municipal	17
4.2 Altres institucions i entitats	17
4.3 Sindicatures i defensories	18
5. FÒRUM SD.....	19
5.1 Presència a la Junta Directiva	19
5.2 Projecte de llei sobre les sindicatures locals de greuges o defensories de la ciutadania.....	19
6. CONCLUSIONS.....	20
6.1 Millora de la tramitació administrativa.....	20
6.2 Dotació a l'oficina dels recursos necessaris	20
6.3 L'obligació de donar accés als expedients	21
6.4 Que la sindicatura arribi a escoles i instituts	21

1. PRESENTACIÓ

La presentació d'aquest informe, per exposar l'activitat de la Sindicatura de Greuges durant el 2024, **coincideix gairebé amb l'equador del primer mandat** de 5 anys pel que vaig ser escollit. Per tant, **ha passat prou temps per saber què suposa ser síndic de Rubí i quines son les millores que li calen a la institució**. I queda prou temps encara per donar el rumb que vull que **prengui la Sindicatura d'aquí a l'octubre del 2027**.

A nivell personal, **aquest 2024 ha suposat un sobreesforç per fer compatible ser síndic de la ciutat i alhora**, entre el març del 2024 i el gener del 2025, **assumir la presidència del Fòrum de Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (Fòrum SD)**. Compaginar els dos càrrecs i exercir les dues responsabilitats com es mereixen, ha comportat dedicar-hi moltes més hores de les previstes, i **el balanç final és de satisfacció per la feina feta**.

Amb els números a la mà, l'activitat de la Sindicatura durant el 2024 ha estat molt semblant a la del 2023. Ara bé, **hi ha dues coses que cal millorar sí o sí**. D'una banda, **hem tancat l'any amb més expedients pendents de resposta de l'Ajuntament que el 2023**. Dos de cada tres expedients segueixen en tràmit i només n'hem tancat un terç. De l'altra, **l'incompliment municipal a col·laborar en les tasques d'investigació de la Sindicatura** per no facilitar l'accés als expedients que se li han requerit. No disposar de tota la informació disponible dificulta la nostra tasca.

Per segon any consecutiu, **l'informe inclou el Sindicatòmetre**, l'indicador per avaluar la tramitació administrativa dels expedients que s'adrecen a l'Ajuntament i que s'han tancat al llarg de l'any. **Quan la nota final més s'acosti al 10, més ben atesa estarà la ciutadania**.

Una de les novetats d'aquest informe, i que ha vingut per quedar-se, és una **nova agrupació de les queixes sobre l'Ajuntament que arriben a la Sindicatura**. Durant els dos primers anys del meu mandat aquesta agrupació s'ha fet tenint de referència les àrees de govern. Però la necessitat de l'equip de govern de disposar d'un cartipàs viu dificultava a la Sindicatura fer aquesta agrupació per àrees. Per tant, i seguint les recomanacions del Fòrum SD, des d'ara, les queixes relacionades amb l'Ajuntament **s'agruparan en 5 àmbits: Administració general; Espai urbà i ordenació del territori; Medi ambient; Educació i cultura; i Salut i atenció social**.

Pel que fa als **agraïments**, reitero la meva felicitació, un any més, a la celeritat de resposta de l'àmbit de **Drets Socials**. També vull agrair a **Igualtat i Ciutadania** la complicitat que ha tingut amb la Sindicatura en les seves activitats. El meu agraïment també a la direcció de la **Biblioteca Municipal Mestre Martí Tauler** i a la seva plantilla, perquè sempre ens ho posen fàcil. I el meu

reconeixement a l'**Elena Cubillo**, la secretària de la Sindicatura, per ser la meva extensió quan no estic al despatx.

No vull acabar aquesta presentació sense fer abans un esment a la **celebració dels 25 anys de la Sindicatura**. El febrer del 2025 hem celebrat la creació de la Sindicatura l'any 2000 en un acte que va comptar amb l'assistència de la majoria de les persones que han fet possible l'existència d'aquesta institució. Aquests 25 anys de vida han permès fer 1.613 atencions. Des de la Sindicatura **seguim treballant per fer-ne 1.613 més ben aviat**.

2. DADES D'ACTIVITAT

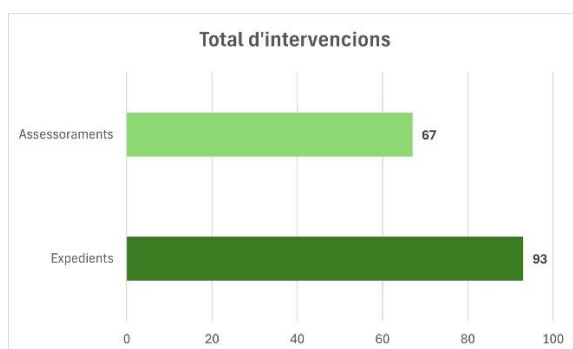
Una frase que sovint escoltem a l'oficina és: **“per fi algú m'escolta”**. Només per això, ja té sentit l'existència de la Sindicatura. **Quan la ciutadania té un espai d'escolta, la intensitat del seu problema o la seva queixa es rebaixa**. Aquest 2024, **hem incrementat la durada mitjana d'atenció a les persones**, i hem passat dels 30 minuts del 2023 als **45 minuts** del 2024.

En aquest apartat, les dades constaten que **mantenim un nivell d'activitat molt semblant al de l'any 2023**, tant d'assessoraments com d'expedients oberts. A diferència de l'any passat, en el 2024 han vingut a la Sindicatura més dones que homes. Pel que fa al districte de procedència de les queixes, les dades posen de manifest que, **de mica en mica, la Sindicatura està arribant a tots els barris de la ciutat**.

I parlant d'activitat, ja **tenim tancats tots els expedients del 2022**. En canvi, **encara arrosseguem 12 expedients del 2023 sense resposta** de l'Ajuntament. I en relació al 2024, el balanç és pitjor que l'any anterior.

2.1 Total d'intervencions

Aquest 2024 hem fet **160 atencions**, repartides en **93 expedients** -89 el 2023- i **67 assessoraments** -77 l'any anterior-.



2.2 Iniciativa de les intervencions

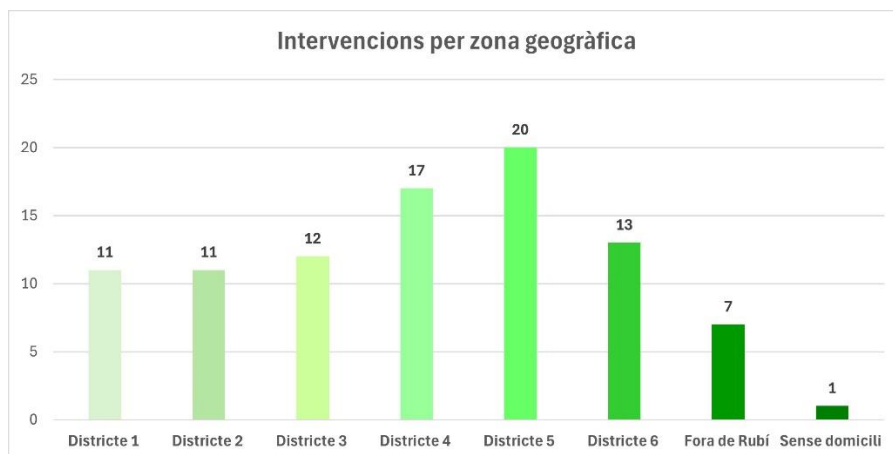
Els assessoraments els han promogut: 40 dones, 22 homes i 5 entitats

I els expedients de queixes els han fet: 42 dones, 38 homes i 12 entitats



2.3 Intervencions per zona geogràfica

Aquest 2024 les queixes presentades segons el districte, s'han homogeneïtzat. Si bé el districte 4 (Centre) i el districte 5 (Zona Nord) segueixen sent els que més queixes presenten, en la resta de districtes les dades son molt semblants entre elles i no s'evidencien grans diferències. Poc a poc, però la Sindicatura va arribant a tots els racons de la ciutat.



2.4 Intervencions per temes

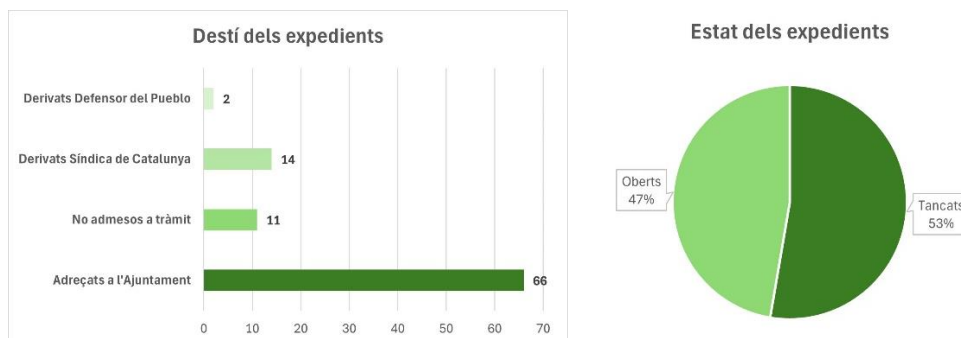
Tal i com s'ha explicat a la presentació de l'informe, a partir d'ara, la temàtica de les queixes deixa de fixar-se en el cartipàs municipal i se centra en 5 grans àmbits. La nova distribució és aquesta: Administració general; Espai urbà i ordenació del territori; Medi ambient; Educació i cultura; i Salut i atenció social.

Aquest 2024, **gairebé el 55% de les queixes han estat relacionades amb l'Espai urbà i ordenació del territori, i l'administració general.**



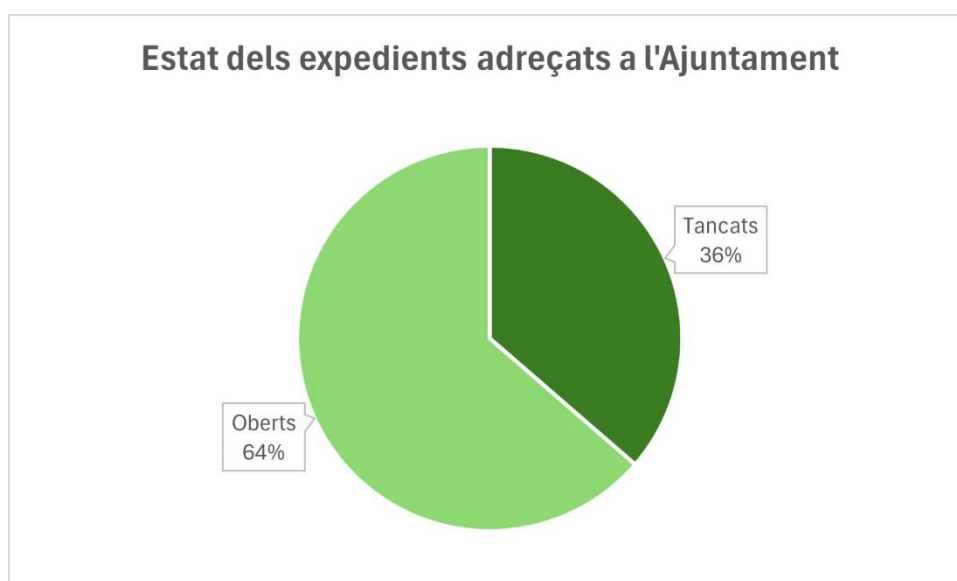
2.5 Expedients del 2024: tancats, traslladats i oberts

A 31 de desembre, **dels 93 expedients iniciats el 2024, 66 estaven adreçats a l'Ajuntament de Rubí**. Dels 27 restants, **14 s'han traslladat a la Sindicatura de Greuges Catalunya** -perquè la temàtica depèn de la Generalitat de Catalunya-, **2 al Defensor del Poble** -perquè el contingut és competència del Govern de l'Estat- i **11 s'han desestimat** per no complir els requisits d'admissió. De la totalitat **dels 93 expedients, 49 (52,7%) s'han tancat, i n'hi ha 44 (47,3%) que encara segueixen oberts**.



Centrant-nos únicament en **els 66 expedients iniciats per queixes als serveis municipals, 24 (36,4 %) ja estan resolts i tancats i n'hi ha 42 (63,6%) que encara estan pendents de resposta per part de l'Ajuntament**.

Al llarg del 2024 hem requerit l'accés al contingut d'un expedient administratiu per tal de poder analitzar la queixa presentada. **Des de l'Ajuntament no s'ha accedit mai a facilitar una còpia d'aquest expedient, ni durant la fase d'instrucció del cas, ni després de requerir-ho en els pronunciaments del tancament de l'expedient. A més, la persona que ha presentat la queixa també ha sol·licitat per instància tenir accés a l'expedient i tampoc se li ha lliurat.**

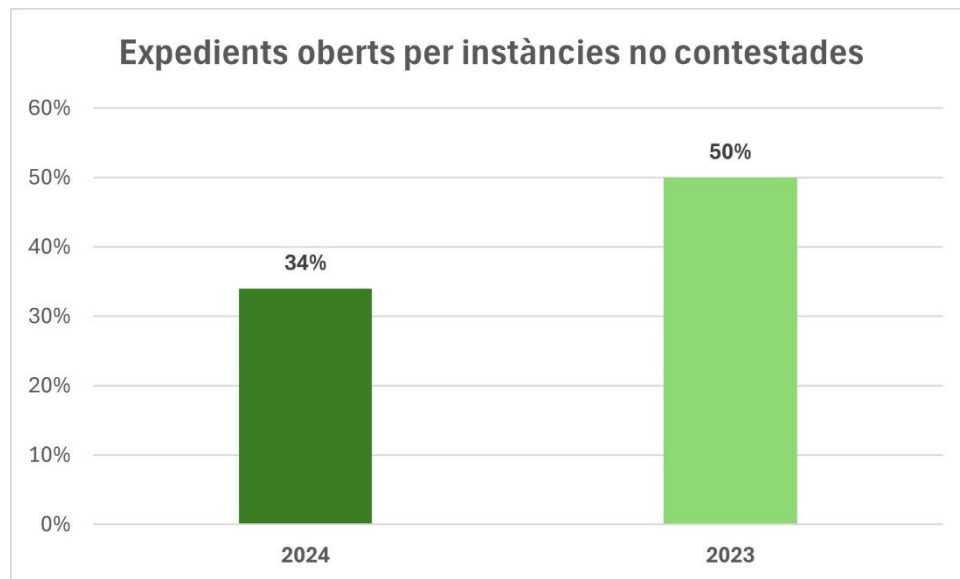


Aquests números sobre l'estat dels expedients, posen de manifest que pràcticament **2 de cada 3 expedients adreçats a l'Ajuntament no han rebut resposta municipal**. D'aquests 42 expedients que esperen ser resolts n'hi ha que es van obrir durant el primer semestre del 2024. Percentualment, **aquesta xifra d'expedients no contestats dobla la de l'any passat**, i això no és bo.

I tots aquests expedients tenen noms i cognoms. Hi ha casos de particulars que es queixen de problemes de convivència veïnals; d'altres que es queixen d'activitats que s'estan fent sense llicència; també hi ha una AMPA d'un institut que reclama un millor servei de bus; o una comunitat de veïns que fa mesos que vol fer una rampa per donar solució a problemes de mobilitat i no aconsegueixen que l'Ajuntament els resolgui els dubtes que tenen.

D'altra banda, el Reglament de la Sindicatura explica que la ciutadania es pot adreçar a la nostra institució si es donen unes situacions determinades. Una d'elles és que passats tres mesos des de la presentació d'una instància l'Ajuntament no hagi donat resposta.

Les dades del 2024 posen de relleu que **el 34% dels expedients s'han iniciat perquè les persones no han rebut resposta a la seva instància**. L'any passat aquest percentatge era del **50%**. Per tant, **aquesta disminució és un bon indicador**.



Si tenim en compte que encara hi ha dos terços dels expedients del 2024 pendents de contestar, **es pot donar el fet que hi pot haver persones que no hagin rebut resposta ni en la primera instància adreçada a l'Ajuntament ni havent acudit posteriorment a la Sindicatura**. I com deia en l'informe de l'any passat, **aquesta situació és una doble vulneració del dret a una bona administració** que genera frustració i desconfiança entre la població.

2.6 Resolucions amb greuge i sense greuge

Dels **24 expedients tancats** adreçats a l'Ajuntament, **n'hi ha hagut 10 on la Sindicatura ha considerat que s'havia produït un greuge i l'Ajuntament l'ha solucionat**. En **9 expedients**, la Sindicatura ha conclòs que hi havia greuge però l'Ajuntament no ho ha solucionat. En un expedient, el fet que l'Ajuntament no enviés la documentació sol·licitada no ha permès determinar si hi hagut greuge o no. La persona interessada també va sol·licitar tenir una còpia del seu expedient, i tampoc el va rebre. Per últim, un dels expedients obert com a queixa es va convertir finalment en un assessorament.

A més, durant el 2024 hi ha hagut **3 expedients que s'han tancat per desistiment de les persones que els havien presentat**. D'aquests 3 desistiments, dos ho van ser perquè les persones van marxar a viure fora de Rubí i van preferir arxivar la queixa.

Però **lamento profundament el tercer desistiment** per part d'una comunitat de veïns. Van acudir a la Sindicatura perquè des del 2023 havien presentat fins a tres instàncies avisant de les filtracions d'aigua d'un parterre públic cap a l'edifici. Cap d'aquestes instàncies va rebre resposta municipal. A finals de juliol del 2024 la comunitat s'adreça a la Sindicatura per aconseguir la resposta de l'Ajuntament. **Cinc mesos després d'obrir l'expedient i en veure que la Sindicatura tampoc tenia resposta per part de l'Ajuntament, la comunitat va preferir desistir de la queixa i obrir la via judicial**. Sap greu que hi hagi situacions així. La Sindicatura ha de ser una institució útil per a la ciutadania i ha de permetre una revisió dels casos i evitar, en la mesura del possible, que aquestes queixes acabin als tribunals.

2.7 El Sindicatòmetre

Aquest índex valora el grau de compliment de la tramitació administrativa dels expedients adreçats a l'Ajuntament. I avalua únicament els expedients que s'han tancat. **Aquest 2024 s'han avaluat 24 expedients**. Per tant, **els 42 expedients que segueixen oberts, suspenen tots**.

Aquest Sindicatòmetre, d'elaboració pròpia, s'ha fet seguint els terminis que fixa el Reglament de la Sindicatura. El Reglament diu que l'Ajuntament té 30 dies, o una pròrroga de 15 dies més, per contestar els requeriments de la Sindicatura. El Sindicatòmetre també avalua dos aspectes més: el primer, si és necessària una ampliació de la informació municipal i que aquesta arribi dins del termini de 15 dies, i el segon aspecte que té en compte és si des de la Sindicatura es fan pronunciaments o no en el moment de tancar l'expedient. En el cas que se'n facin, avalua el termini de dos mesos de l'Ajuntament per acceptar-los o rebutjar-los.

L'anàlisi dels 24 expedients tancats durant el 2024 dona a la tramitació administrativa dels expedients municipals **una nota de 5 sobre 10**. L'any passat va ser un 5,5.



Quan més a prop estiguem del 10 més ben atesa estarà la ciutadania.

Hem de trobar la manera d'escurçar aquests terminis per donar a la ciutadania les respostes que es mereix d'una manera més eficaç.

2.8 Expedients d'anys anteriors

En relació al 2022, s'ha donat resposta als 4 expedients pendents i s'han pogut tancar tots els expedients d'aquell any. Ara bé, **hi ha 3 expedients del 2022** on des de la Sindicatura i per part de les persones que van presentar les queixes **es va sol·licitar diverses vegades disposar d'una còpia de l'expedient administratiu**. En els tres casos, l'Ajuntament no ha facilitat una còpia de l'expedient, ni als interessats ni a la Sindicatura. **Aquest 2025**, una de les persones promotora d'un d'aquests expedients, **ha portat la seva queixa a l'Oficina Antifrau de Catalunya** per defensar el seu dret d'accés al seu expedient.

Pel que fa al 2023, encara hi ha 12 expedients en tràmit que esperen una resposta de l'Ajuntament. Aquí ha casos per queixes de soroll a l'espai públic; molèsties per soroll d'un local d'oci; la necessitat de més hores de consergeria en un equipament públic; problemes de seguretat viària a l'illa de vianants; peticions per restringir el pas de vehicles coincidint amb les entrades i sortides d'una escola; la petició de zones d'aparcament per a motos; la manca de manteniment en espais públics; o la petició de reubicar una zona de càrrega i descàrrega. Per tant, seguim arrossegant expedients oberts més enllà del temps desitjat.

2.9 Pronunciaments

El 2024 es van fer 20 pronunciaments. La majoria fan referència a la vulneració del dret a una bona administració. En concret, en 9 d'aquests pronunciaments **s'ha recordat l'obligació de respondre els requeriments d'informació de la Sindicatura dins del termini de 30 dies** que fixa el Reglament. Considero especialment preocupant que en dos expedients d'aquest 2024, **l'Ajuntament no hagi facilitat l'accés al contingut de l'expedient ni a la Sindicatura ni a les persones que han promogut la queixa**, malgrat ser **un dret reconegut tant en el reglament de funcionament de la Sindicatura**, com per la **Llei 39/2015**, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, com per la **Llei 19/2014**, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

També vulnera el dret a una bona administració no contestar les instàncies dins del termini de 3 mesos que fixa la llei de procediment administratiu (2); així com un cas on s'ha fet l'advertiment del perjudici econòmic per un error de gestió demostrable de l'Organisme de Gestió Tributària.

Altres pronunciaments fets aquest 2024 han estat el recordatori de complir els terminis de contractació fixats en els processos selectius; cobrir les baixes laborals amb més celeritat; dotar el servei de l'Alcaldessa als barris d'un registre d'entrada de peticions a les persones i entitats que s'hi adrecen; incloure el número de càmera en el senyal d'accés a l'illa de vianants així com donar una millor informació dels itineraris permesos en el moment de concedir el permís d'accés a l'illa; reduir els terminis per resoldre els expedients de neteja de solars; modificar l'albarà del lloguer de l'eco vaixella municipal; i contactar amb la persona que ha promogut la queixa un cop tancat l'expedient.

3. DETALL DE LES QUEIXES

En l'apart 2.4 s'ha presentat el resum global de la temàtica de tots els expedients adreçats a l'Ajuntament. Ara, en aquest apartat, **l'anàlisi se centra únicament en l'existència o no de drets vulnerats dels expedients que s'han tancat durant el 2024.**

3.1 Drets vulnerats

Tal i com s'ha explicat en l'apartat 2.6, el 2024 **hi ha hagut expedients on la Sindicatura ha considerat que s'havia produït un greuge i l'Ajuntament l'ha solucionat.**

En concret, s'ha pogut reparar la vulneració de drets en aquests casos: respondre a un recurs de reposició relacionat amb una llicència d'obres; reconèixer els desperfectes ocasionats per les deficiències estructurals d'un immoble de propietat municipal; el compromís de fer el manteniment de forma periòdica d'un vial no asfaltat; valorar la possibilitat de fer algun control de velocitat en un tram del carrer per objectivar si existeix o no aquesta problemàtica; el compromís de crear una borsa de treball de netejadores d'una escola bressol municipal; el compromís d'informar sobre els motius de la retirada d'arbres d'un carrer durant els últims anys; facilitar a una associació de veïns el llistat de temes tractats en el marc del projecte l'Alcaldessa als barris per fer-ne un seguiment; informar sobre les gestions que es facin en relació a la localització d'unes persones que alimenten la colònia de gats de la Rambla del Ferrocarril; reconèixer haver facilitat informació deficient i poc clara, i acordar deixar sense efecte les multes d'accés amb vehicle a l'illa de vianants; el compromís d'iniciar unes obres d'urbanització en un barri de la ciutat durant el primer trimestre del 2025; donar resposta a les queixes d'una associació de veïns després de 9 mesos; i el compromís municipal per garantir la convivència en un pis propietat de PROURSA i fer efectiu el desnonament de la família que provoca les molèsties amb el veïnat.

En canvi, hi ha hagut expedients on des de la Sindicatura s'ha conclòs que hi ha hagut una vulneració de drets però l'Ajuntament no ha compartit aquesta mirada. Aquesta situació s'ha produït en l'actuació de l'Organisme de Gestió Tributària en contra dels seus propis actes i del principi de confiança legítima; desestimar una reclamació patrimonial per una caiguda amb una resolució que s'ajusta a dret però no és justa; la lenta tramitació administrativa per executar la neteja subsidiària d'un solar per part de l'Ajuntament; i l'aplicació incorrecte de la normativa del lloguer de gots compostables per part d'una entitat cultural.

3.2 Impacte de la Sindicatura

Seguint el fil dels casos de l'apartat anterior on tant la Sindicatura com l'Ajuntament han reconegut que les coses no s'havien fet i s'ha actuat per corregir-ho, es detallen a continuació alguns d'aquests expedients. Tots ells posen de relleu **com la intervenció de la Sindicatura durant el 2024 ha permès la revisió dels casos i revertir el greuge inicial.**

A) RESPOSTA A UN RECURS DE REPOSICIÓ

Situació abans:

L'abril del 2023 una persona va presentar un recurs de reposició contra la decisió de l'Ajuntament de desestimar les al·legacions que havia presentat en relació a una llicència d'obres que havia sol·licitat. El recurs no va rebre resposta. L'octubre del 2023 va tornar a reclamar una resposta a l'Ajuntament, que tampoc va arribar.

Situació després:

El gener del 2024 aquesta persona va portar el seu cas a la Sindicatura. Quatre mesos més tard, el maig del 2024, l'Ajuntament va respondre el recurs de reposició i va estimar parcialment les al·legacions presentades.

B) DESPERFECTES PROVOCATS PER UN IMMOBLE MUNICIPAL

Situació abans:

Entre l'any 2017 i l'octubre del 2023 una comunitat de veïns havia presentat diverses queixes a l'Ajuntament perquè les deficiències estructurals d'un edifici de propietat municipal estava provocant molèsties en un dels habitatges. L'Ajuntament no els dona una solució a aquesta situació.

Situació després:

L'abril del 2024 la comunitat va venir a la Sindicatura i cinc mesos després reconèixer els desperfectes ocasionats per les deficiències estructurals de l'immoble de propietat municipal i es comprometia a resoldre-les parcialment a l'octubre i supeditant la resta de treballs a l'autorització de la Comissió de Patrimoni.

C) MANTENIMENT D'UN VIAL NO ASFALTAT

Situació abans:

Una persona s'adreça a la Sindicatura el març del 2024 perquè havia presentat diverses instàncies a l'Ajuntament perquè es fes el manteniment d'un vial que no està asfaltat. La resposta de l'Ajuntament era que els treballs es feien cada un o dos anys, però ell assegurava que havien passat cinc anys des de la última intervenció.

Situació després:

El mes de juny respon que al maig es va fer una primera actuació de repàs amb una retroexcavadora i que es faran 3 o 4 inspeccions a l'any.

D) CONTROL DE VELOCITAT EN UN CARRER

Situació abans:

Una veïna es queixa l'abril del 2024 de l'excés de velocitat dels vehicles al carrer de davant de casa, dins la trama urbana de la ciutat. Un any abans ja s'havia queixat a l'Ajuntament i la resposta que va rebre era que el carrer no complia els requisits per instal·lar reductors de velocitat. El març del 2024 un nou accident reactiva el seu malestar.

Situació després:

El gener del 2025, en la resposta municipal a la petició de la Sindicatura, l'Ajuntament considera que en els accidents que hi ha hagut en aquest carrer l'excés de velocitat no ha estat un factor determinant. Tot i això, la Policia Local valorarà la possibilitat de fer algun control de velocitat en aquest tram del carrer per objectivar si existeix o no la problemàtica que exposada.

E) MANCA DE PERSONAL I NETEJA EN UNA ESCOLA BRESSOL

Situació abans:

L'abril del 2024 una família que porta el seu nadó a una escola bressol municipal ve a la Sindicatura per queixar-se que en els últims dos mesos, en relació a la neteja de les instal·lacions, va saber que la persona que feia les funcions de cuinera estava de baixa i que la persona que l'estava substituint era la que feia la neteja, deixant de fer les tasques de neteja de l'escola bressol.

Situació després:

El juny del 2024 l'Ajuntament responia la petició de la Sindicatura dient que causa de què RRHH manifestava que no convocaria una borsa de netejadores de manera imminent, donada la saturació en què es trobava RRHH, es va sol·licitar al Servei de Manteniment l'augment de les hores de neteja per part de l'empresa externa a la franja del migdia, perquè s'incrementés aquest servei 4 hores més al migdia.

F) SEGUIMENT DE QUEIXES A L'ALCALDESSA ALS BARRIS

Situació abans:

Durant el mes de maig del 2024 els representants d'una entitat veïnal s'adrecen a la Sindicatura per explicar que entre l'octubre del 2023 i el febrer del 2024 han fet diverses visites periòdiques al projecte L'alcaldesa als barris del seu districte i que després de les reunions és impossible fer un seguiment de l'estat

d'execució dels casos perquè després de la visita no reben cap justificant o referència que ho permeti.

Situació després:

A finals de juliol del 2024 l'entitat confirma que l'Ajuntament els ha facilitat el llistat de temes tractats en el marc del projecte L'alcaldeessa als barris per fer-ne el seguiment.

G) ANUL·LAR MULTES DE L'ILLA DE VIANANTS

Situació abans:

El juny del 2024 una persona presenta una queixa a la Sindicatura perquè després d'uns mesos amb una autorització provisional per accedir amb el seu vehicle a l'illa de vianants, se li va coincidir una autorització definitiva. Es queixava que només se li va dir el número de càmera pel qual tenia permís d'accés però no se li va facilitar ni la ubicació de la càmera ni pels carrers que podria passar. Després d'aquesta autorització se li van imposar tres multes entre el desembre del 2022 i el gener del 2023. Va pagar més de 300€ i es queixava que eren injustes.

Situació després:

El novembre del 2024 va reconèixer haver facilitat informació deficient i poc clara en la concessió de l'autorització definitiva i va acordar deixar sense efecte les multes d'accés amb vehicle a l'illa de vianants.

H) GARANTIR LA CONVIVÈNCIA VEÏNAL EN UN PIS DE PROURSA

Situació abans:

El juliol del 2024 dues veïnes del mateix bloc de pisos van adreçar-se a la Sindicatura per exposar el problema de sorolls i convivència, que pateixen des de fa 9 anys, provocats per una veïna que viu en un habitatge propietat de PROURSA. Durant tot aquest temps han fet saber la situació a l'Ajuntament a través de PROURSA, del Servei de Mediació i de la Policia Local.

Situació després:

L'octubre del 2024 l'Ajuntament respon i mostra el compromís municipal per garantir la convivència en aquest pis propietat de PROURSA. Explica que el novembre del 2022 l'Ajuntament va valorar iniciar un procediment de desnonament per diversos motius, com ara l'incompliment de pagament del lloguer, la manca de manteniment adequat a l'habitatge, la manca de tramitació reiterada les prestacions permanents, la manca de compliment del pla de treball de Serveis Socials. Davant d'això, l'Ajuntament recorda ha sol·licitat fer efectiu el desnonament de la família que provoca aquestes molèsties.

3.3 Actuacions d'ofici

Durant el 2024 des de la Sindicatura **s'han obert dues actuacions d'ofici**. Aquest és el nom que reben els expedients oberts a criteri de la Sindicatura, ja sigui per la reiteració de casos individuals davant una problemàtica o bé pel malestar o preocupació que una situació estigui provocant entre la ciutadania.

La primera actuació d'ofici ha estat en relació al soroll i la contaminació acústica de la ciutat. L'acumulació de casos entre el 2023 i el primer trimestre del 2024 va donar peu a fer aquesta intervenció. En l'informe es fan tres pronunciaments a l'Ajuntament:

L'advertiment de millorar el circuit/protocol d'atenció a les persones derivades per la Sindicatura als serveis municipals corresponents per tal que no se sentin desateses i es puguin sentir escoltades i trobar una via de solució a la seva situació.

El recordatori que l'Ajuntament de Rubí aprovi el més aviat possible la nova ordenança de soroll i vibracions tal i com obliga la Llei 16/2002, de 28 de juny, de protecció contra la contaminació acústica. Mentre no entri en vigor el nou text, donar les ordres a qui correspongui per fer complir l'actual ordenança de Bon Veïnatge i Ús de l'Espai Públic, posant l'èmfasi en les molèsties que es provoquen en la via pública o espais públics, així com des dels habitatges particulars.

La recomanació que l'Ajuntament de Rubí organitzi actuacions i activitats per promocionar, sensibilitzar, implicar i fer pedagogia entre la ciutadania per així conscienciar-la sobre la contaminació acústica. A través d'aquests objectius i actuacions es podria minimitzar l'impacte acústic de cada persona al municipi.

Malauradament, 10 mesos després d'aquesta actuació d'ofici, des de l'Ajuntament no s'ha donat resposta a aquests pronunciaments.

La segona actuació d'ofici del 2024 ha estat relacionada amb la taxa de recollida de residus i amb la taxa de tractament de residus. Aquest expedient s'ha tramitat conjuntament amb la Síndica de Greuges de Catalunya.

Més enllà de posar de relleu la mala gestió en la notificació de la nova taxa de tractament de residus a la ciutadania, les ordenances fiscals municipals del 2025 han incorporat la recomanació que les bonificacions de la deixalleria de Cova Solera també s'apliquin a les persones usuàries de la deixalleria mòbil. En canvi, queda pendent, concretar les actuacions i el calendari per implementar nous sistemes de recollida de residus amb identificació d'usuari perquè siguin accessibles per tota la població i aconseguir que el pagament per generació sigui possible. S'entén pagament per generació el fet de bonificar la taxa municipal a aquelles persones que més i millor reciclin.

4. RELACIONS INSTITUCIONALS

4.1 Corporació municipal

Ara fa un any, exposava en aquest mateix apartat la posada en marxa d'un **nou sistema de coordinació el maig del 2024 entre la Sindicatura i l'Ajuntament que permetés ser més àgils en aconseguir les respostes que la ciutadania es mereix. Malauradament, els fets evidencien que això no ha estat així.** Tal i com s'ha expressat a l'apartat 2.5, el percentatge d'expedients que esperen resposta s'ha doblat respecte el 2023.

Des del gener del 2025, coincidint amb la remodelació del cartipàs municipal, la Sindicatura de Greuges s'adscriu al 100% dins l'àmbit d'Alcaldia. Desitjo que aquesta nova organització millori el temps de resposta dels expedients.

Al llarg de l'any, entre les activitats organitzades per les diferents regidories de l'Ajuntament, he participat a la segona edició de la Jornada de Coeducació, al cicle de Ciutats Defensores dels Drets Humans i a la presentació del Pla d'Educació per a la Ciutadania Global.

4.2 Altres institucions i entitats

Al llarg d'aquest 2024 des de la Sindicatura hem estat en contacte amb entitats que han necessitat de la nostra intervenció. I, a més, també ens hem reunit amb entitats del tercer sector de la ciutat com **Càritas, ASAV i Creu Roja**.

A l'abril vam estar presents a la presa de possessió de **la nova fiscal en cap de la Fiscalia de Terrassa**. I posteriorment ens vam reunir per explorar possibles col·laboracions. També a l'abril vam assistir al Dia de les Esquades, del **Cos dels Mossos d'Esquadra**. Aprofito per agrair la col·laboració de la comissaria de Rubí amb la Sindicatura i en especial de l'**Oficina de Relacions amb la Comunitat**.

Hem estat presents a la presentació de "Trencar el silenci", el projecte educatiu per a la prevenció de l'abús sexual dels infants i joves dels **Maristes**. També vam explicar l'actuació d'ofici de la Sindicatura coincidint amb la manifestació contra les taxes de recollida i tractament de residus promoguda pel **Moviment per les Pensions Dignes**. I vam posar "Llum al càncer" en la jornada que **Oncolliga** va dedicar al Dia Mundial del Càncer de Mama.

També hi ha hagut una primera trobada amb el responsable dels **Serveis Territorials d'Educació III a Rubí**.

I moltes gràcies també a l'**Aula d'Extensió Universitària** per permetre'ns, el mes d'octubre, explicar què és i què fa una Sindicatura de Greuges.

4.3 Sindicatures i defensories

Amb la **Sindicatura de Greuges de Terrassa** ens hem reunit amb els representants de **Bici Terrassa Club** i l'**Associació Àrea Adaptada** per estendre el carril bici entre les dues ciutats. Aquest 2025 es concretarà una actuació conjunta entre les dues sindicatures.

I de la mà del Fòrum de Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya, ens hem donat suport en les diferents presentacions dels informes anuals d'activitat. A més, hem participat activament, entre d'altres, en la Jornada de formació sobre justícia restaurativa a la seu de la Síndica de Greuges de Catalunya; a l'acte de nomenament de la nova fiscal en cap de Terrassa; a l'Assemblea anual del Fòrum SD a Santa Coloma de Gramenet; a l'acte de celebració dels 40 anys de la Sindicatura de Greuges de Catalunya; a la cinquena edició del Congrés de Serveis Socials Bàsics i Especialitzats; a la taula rodona sobre l'erradicació de la pobresa organitzada per la Taula del Tercer Sector; a la recepció del Molt Honorable president del Parlament de Catalunya, Josep Rull, a la junta directiva del Fòrum SD; a la presentació de la segona edició del Congrés sobre la Llei de la segona oportunitat; i a la visita del president de l'Alianza Global del Ombudsperon Local AGOL), Ismael Rins.

5. FÒRUM SD

Des que vaig prendre possessió com a síndic l'octubre del 2022 he tingut molt clar que **el Fòrum** de Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (Fòrum SD) **és una peça imprescindible per exercir el càrrec**.

El Fòrum SD, amb 46 sindicatures locals, és la tercera entitat amb vocació municipalista de Catalunya i dona servei a 4,2 milions de persones, el que representa el 52 % de la ciutadania de Catalunya.

5.1 Presència a la Junta Directiva

Cal recordar que la Sindicatura Municipal de Greuges de Rubí forma part del Fòrum SD des de la seva creació, el novembre del 2005. Des d'aquesta data, tots els síndics i síndiques de Rubí hem mantingut una estreta relació amb el Fòrum SD.

En el meu cas, ha suposat assumir-ne la **presidència entre el març del 2024 i el gener del 2025**.

5.2 Projecte de llei sobre les sindicatures locals de greuges o defensories de la ciutadania

Durant la meva presidència, **la junta del Fòrum SD ha tornat a impulsar la tramitació al Parlament de Catalunya de la nova llei de sindicatures locals**. Aquest és el segon intent després que la primera tramitació s'aturés per la convocatòria electoral del maig del 2024.

La nova llei ens permetrà dignificar, homogeneïtzar i dimensionar les nostres institucions en funció del volum territorial de cadascuna. A més de **millorar les condicions actuals** al capdavant **de la Sindicatura de Rubí**, la nova llei obrirà la porta a que **34 municipis de més de 20.000 habitants puguin disposar d'una defensoria o sindicatura al servei de la seva ciutadania**.

6. CONCLUSIONS

Deia al principi d'aquest informe, que des del meu nomenament ha passat prou temps per saber què suposa ser síndic de Rubí i quines son les millores que li calen a la institució. I queda prou temps encara per donar el rumb que vull que prengui la Sindicatura d'aquí a l'octubre del 2027.

A l'igual que en l'informe del 2023, **torno a insistir en trobar la manera de millorar la tramitació administrativa dels expedients; també en millorar les condicions de l'exercici del càrrec; l'obligació municipal de donar accés a la Sindicatura als expedients i, per últim, fer arribar la sindicatures a les aules d'escoles i instituts.**

6.1 Millora de la tramitació administrativa

Una de les dades objectives d'aquest informe d'activitats és que **2 de cada 3 expedients iniciats el 2024 segueixen oberts a 31 de desembre**. El doble que l'any 2023. **És evident que la tramitació dels expedients no acaba de ser ni eficient ni eficaç**. I així, com a Ajuntament, **estem vulnerant el dret de la ciutadania a una bona administració**. Per tant, **demano un esforç per prioritzar els expedients de la sindicatura** i així poder complir una de les principals funcions que tenim assignada: que la gent rebi una resposta a la seva queixa dins dels terminis que fixa el Reglament de funcionament de la sindicatura.

6.2 Dotació a l'oficina dels recursos necessaris

Torno a insistir, un any més, en l'**increment de la dedicació al càrrec fins al 100% de la jornada i complementar els recursos de l'oficina amb un servei propi d'assessorament jurídic**. Com s'ha explicat a la presentació d'aquest informe, aquest any he fet un sobreesforç per mantenir el nivell d'atencions fetes, però per assolir-ho **he acabat dedicant 130 hores extres al cap de l'any**.

Considero que **tot això té sentit demanar-ho en una ciutat que, amb més de 83.000 habitants**, se situa com la quinzena ciutat catalana amb més població. D'aquestes 15 ciutats més poblades, 10 tenen sindicatura amb una dedicació al càrrec del 100%. Mataró recuperarà en breu aquesta figura i serà l'onzena ciutat de més de 80.000 habitants amb un síndic o síndica amb total dedicació al càrrec.

De les quatre ciutats restants més poblades, Sant Cugat del Vallès i Rubí tenim assignada la mitja jornada al càrrec, mentre que Reus, té una dedicació al càrrec inferior a la de Rubí. I Tarragona, ja ha expressat la voluntat de no recuperar la figura del Síndic de Greuges.

6.3 L'obligació de donar accés als expedients

Una de les qüestions més greus que cal revertir, és la negativa sistemàtica de l'Ajuntament a permetre l'accés als expedients municipals. A data d'avui, s'ha demanat tenir el contingut a 5 expedients (3 del 2022 i 2 del 2024) per tal de poder tota la informació i decidir si hi ha hagut greuge o no. En quatre d'aquestes peticions s'ha rebutjat explícitament facilitar l'accés a l'expedient. I en el cinquè cas, no s'ha respost la petició.

No facilitar l'accés als expedients vulnera el dret d'accés a la informació de la gent que ho sol·licita i també suposa obstaculitzar la tasca investigadora de la Sindicatura. La normativa vigent així ho reconeix.

L'article 53.1.a, de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques diu que les persones interessades tenen el dret a: “Conèixer, en qualsevol moment, l'estat de la tramitació dels procediments en què tinguin la condició d'interessats; el sentit del silenci administratiu que correspongui, en cas que l'Administració no dicti ni notifiqui una resolució expressa dins el termini; l'òrgan competent per a la seva instrucció, si s'escau, i la resolució; i els actes de tràmit dictats. Així mateix, també tenen dret a accedir i a obtenir una còpia dels documents continguts en els procediments esmentats”.

L'article 26.2 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern diu, en relació als requisits de les sol·licituds d'informació pública que: “El sol·licitant pot exposar, amb caràcter potestatiu, els motius que justifiquen l'exercici del dret d'accés a la informació pública. L'absència de motivació en cap cas no pot ésser una causa per a denegar la sol·licitud”.

A més, l'article 18 del Reglament de la Sindicatura Municipal de Greuges de Rubí diu: “Les autoritats, els funcionaris i, en general, tot el personal dependent de l'Administració o afecte a un servei públic han de facilitar al Síndic/a o a la persona en qui aquest delegui, la informació, l'assistència i l'entrada a totes les dependències, centres, organismes i entitats que ho sol·licitin, així com també les dades, els expedients i altres documents necessaris per dur a terme adequadament les actuacions investigadores, garantint el compliment de la legislació vigent de protecció de dades”.

6.4 Que la sindicatura arribi a escoles i instituts

En relació al rumb que vull que prengui la Sindicatura d'aquí al final del meu primer mandat és **sortir més de l'oficina i, en aquest sentit, prioritzo arribar a les escoles i instituts de la ciutat**.

Estic ultimant un projecte, anomenat **“La Sindicatura a l'aula”** que vol **fer pedagogia sobre la nostra institució dins l'àmbit educatiu i promoure els drets humans a la ciutat**, que és també una de les funcions que tinc encomanada com a síndic. La intenció és posar al servei d'escoles i instituts aquesta activitat d'Educació per a la ciutadania global dins de la Guia d'activitats i serveis educatius de l'Ajuntament de Rubí coincidint amb l'arrencada del curs escolar 2025/2026.

Fer-nos visibles a les escoles i instituts també persegueix l'objectiu que la sindicatura arribi a més famílies i a quants més habitatges de Rubí millor. Aquest informe d'activitats evidencia que a la Sindicatura s'hi adrecen, bàsicament, les persones més grans de 35 anys. De fet, **gairebé el 54% de les persones usuàries de la Sindicatura són majors de 55 anys.**

ANNEX FOTOGRÀFIC 2024



FOTO: FRANCESC MATEU

ÀMBIT INSTITUCIONAL

1.- Segona edició de la Jornada de coeducació de l'Ajuntament de Rubí **2.-** Taula rodona: "Què passa amb els drets dels infants a Gaza i què podem fer des d'aquí?" **3.-** Ciutats Defensores dels Drets Humans amb Yslem Hijo del desierto



dres del Cos dels Mossos d'Esquadra **5.-** Ciutats Defensores dels Drets Humans amb Nickie Azzam **6.-** Presentació del Pla d'Educació per a la Ciutadania Global 2024-2028 de l'Ajuntament de Rubí



RELACIÓ AMB LES ENTITATS

1.- Presentació del projecte educatiu sobre la prevenció de l'abús sexual dels infants i joves de l'escola Maristes **2.-** Manisgestació contra les taxes de recollida i tractament de residus **3.-** Trobada amb les entitats socials Càritas, ASAV i Creu Roja



4.- “Posem llum al càncer” en el Dia Mundial del Càncer de Mama **5.-** Aula d’Extensió Universitària: “Què fa una Sindicatura de Greuges?”



4



5

FÒRUM SD

1.- Jornada de formació sobre justícia restaurativa a la seu de la Síndica de Greuges de Catalunya **2.-** Acte de nomenament de la nova fiscal en cap de Terrassa **3.-** Assemblea del Fòrum de Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (Fòrum SD) a Santa Coloma de Gramenet



4.- Reunió de la junta directiva del Fòrum SD a Rubí **5.-** Acte de celebració dels 40 anys de la Sindicatura de Greuges de Catalunya **6.-** Cinquena edició del Congrés de Serveis Socials Bàsics i Especialitzats



7.- Taula rodona sobre l'erradicació de la pobresa organitzada per la Taula del Tercer Sector **8.-** Recepció del Molt Honorable president del Parlament de Catalunya, Josep Rull, a la junta directiva del Fòrum SD



- 9.-** Presentació de la segona edició del Congrés sobre la Llei de la segona oportunitat
- 10.-** Visita a Rubí del president de l'Aliança Global del Ombudsperon Local (AGOL), Ismael Rins



