



# INFORME DE ROSES 2022



**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS .....	3
II. QUADRE RESUM.....	6
III. LES PERSONES .....	7
IV. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES .....	8
V. L'AJUNTAMENT.....	12
VI. LA RELACIÓ AMB LA INSTITUCIÓ .....	17



## I. CONSIDERACIONS GENERALS

### Presentació de la síndica

El 30 de juny de 2022, el Ple del Parlament em va escollir síndica de greuges de Catalunya, càrrec del qual vaig prendre possessió el 14 de juliol. Aquest informe anual sobre l'activitat de la institució a Roses és, doncs, fruit de la feina feta pel meu antecessor, Rafael Ribó, i dels meus primers sis mesos al capdavant de la institució del Síndic de Greuges.

L'informe d'enguany inclou dades del perfil de persones de Roses que s'han adreçat a la sindicatura durant l'any 2022; de les queixes i consultes que hem rebut sobre les diferents administracions i empreses que presten serveis d'interès general respecte dels quals tenim competències, i de les actuacions iniciades específicament amb l'Ajuntament de Roses. En aquest punt, fem esment de com ha aplicat l'Ajuntament les recomanacions generals fetes per la institució l'any 2022 en el marc de dues actuacions transformadores, i finalment també detallem les resolucions que s'han adreçat a l'Ajuntament enguany i quina ha estat la seva resposta.

La presència de la institució del Síndic de Greuges al territori, trepitjant carrer i escoltant la gent, especialment les persones més vulnerables, és una de les prioritats del meu mandat. Per aquest motiu, valoro particularment els convenis de col·laboració que hem anat desplegant al llarg dels anys amb ajuntaments i consells comarcals. El meu compromís és que la institució esdevingui un agent transformador de la societat i que arribi als sectors més desfavorits, aquells que probablement ni tant sols ens coneixen. Només escoltant i fent nostres les necessitats de les persones podrem millorar les administracions públiques i fer un país més just.



Esther Giménez-Salinas

Barcelona, maig de 2023

## Aspectes més destacats de l'Informe al Parlament de 2022 del Síndic de Greuges

Durant el 2022 s'han adreçat a la institució 18.068 persones i s'han iniciat 23.527 actuacions, entre queixes, consultes i actuacions d'ofici. El nombre de queixes rebudes ha tornat a xifres anteriors a la pandèmia, al voltant de les 10.000 anuals, però la xifra de consultes continua creixent força, seguint la tendència dels darrers anys (9.987 el 2018 i 13.381 el 2022). D'això es desprèn que moltes persones s'adrecen a la institució del Síndic de Greuges no només per presentar una queixa contra el funcionament de les administracions, sinó també per buscar informació, assessorament i orientació sobre què han de fer davant d'un problema.

Pel que fa a les diverses àrees d'actuació de la institució, un any més l'àmbit social torna a ser el protagonista, fins al punt que el 45% de les queixes iniciades corresponen a possibles vulneracions de drets socials.

En l'àmbit de la salut s'han iniciat més de 2.000 actuacions entre queixes, consultes i actuacions d'ofici, moltes de les quals fan referència a la persistència i l'augment de les llistes d'espera. En l'àmbit de serveis socials, d'altra banda, detectem la necessitat de modificar alguns aspectes de la renda garantida de ciutadania per fer que arribi a més persones en situació de pobresa, fins i tot a persones amb feina, més enllà dels casos que ja es tenen en compte actualment. Igualment, caldria revisar els criteris que s'utilitzen per valorar la situació econòmica de les persones que sol·liciten la prestació. Per exemple, el fet de rebre ajudes econòmiques de familiars o de terceres persones que no hi estan obligades dona lloc a moltes denegacions, malgrat que no respon a una realitat de disponibilitat de recursos sinó de solidaritat en situacions de necessitat econòmica.

D'altra banda, la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social es refereix a l'accessibilitat universal com "la condició que han de complir els entorns, processos, béns, productes i serveis, així com els objectes, instruments, eines i dispositius, per ser comprensibles, utilitzables i practicables per totes les persones en condicions de seguretat i comoditat i de la forma més autònoma i natural possible". Cinc anys després de l'entrada en vigor de la Llei, però, encara no s'ha aprovat el Codi d'accessibilitat que l'ha de desenvolupar.

En l'àmbit d'infància, l'informe insisteix en l'augment de la vulnerabilitat social dels darrers anys i l'impacte que ha tingut en el malestar emocional i les oportunitats socials i educatives d'infants i adolescents. També evidencia que les polítiques públiques actuals no donen resposta suficient a les necessitats d'infants i adolescents en situació de vulnerabilitat: el 38,6% dels infants en situació de pobresa severa no són beneficiaris ni de l'ingrés mínim vital ni de la renda garantida de ciutadania. A més, s'han incrementat un 46,3% el nombre d'actuacions del Síndic de Greuges relacionades amb necessitats educatives especials, i un 50,1% les actuacions relacionades amb discapacitat en la infància i l'adolescència respecte del 2021.

Les queixes en habitatge han crescut un 34% respecte de l'any anterior, i s'han incrementat significativament els casos d'emergència residencial, accés a l'habitatge i demora en la tramitació dels ajuts als lloguers.

En l'àmbit de la protecció del medi ambient i la salut pública, un dels problemes més greus que té el nostre país és l'enorme presència d'elements d'amiant en

tota mena d'edificacions, tant de titularitat pública com privada i amb usos diversos, inclosos els residencials. La retirada d'aquests elements en el menor temps possible, encara que sigui gradualment, és tan important com complexa, i passa, en primer lloc, per la generació de registres públics que permetin identificar els edificis amb contingut d'amiant. També han crescut exponencialment (més d'un 72% respecte de l'any anterior) les queixes relatives a la gestió de residus en l'àmbit municipal.

Finalment, en l'àrea d'administració pública, l'informe destaca que la cita prèvia no pot ser un requisit imprescindible perquè les administracions atenguin les persones, tot i els evidents efectes positius que té des del punt de vista organitzatiu. Per a la institució, la restricció del dret a accedir presencialment a dependències de l'Administració, que pot generar situacions de desatenció i desigualtat en l'accés o fins i tot la impossibilitat d'exercir drets i facultats que estan subjectes a un termini, no té empara jurídica i, per tant, demana a totes les administracions que eliminin aquesta pràctica.

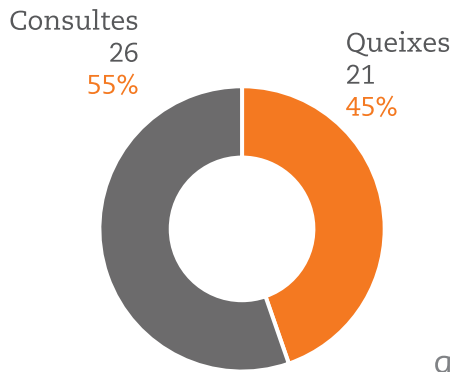
## II. QUADRE RESUM



**37 persones**

s'han adreçat a la institució

21	15	1	0
dones	homes	persona no binària	persones jurídiques



**47 actuacions**

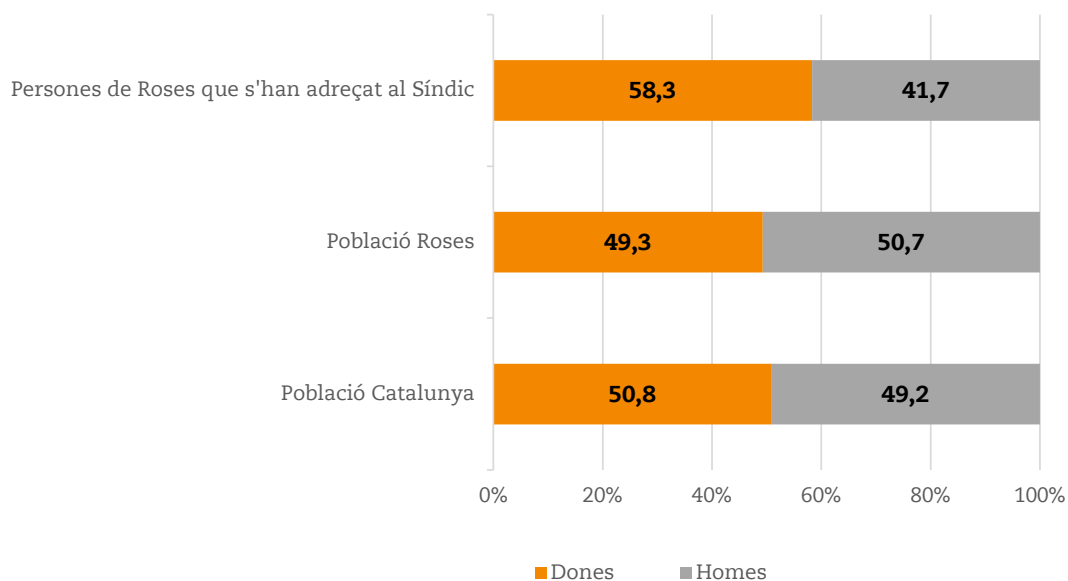
21	26	0
queixes	consultes	actuacions d'ofici

### III. LES PERSONES

#### Persones de Roses que s'han adreçat a la institució del Síndic de Greuges

	N	%
Persones físiques	37	100,0
Persones jurídiques	-	0,0
Entitats/Empreses/Comunitats/Plataformes	-	0,0
Administració	-	0,0
Serveis/Equipaments	-	0,0
Altres defensories	-	0,0
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>

#### Percentatge de persones físiques que s'han adreçat a la institució segons sexe en relació amb la població de Roses i la població de Catalunya<sup>1</sup>



Font: Elaboració pròpia a partir de dades d'Idescat.

<sup>1</sup> Les dades d'aquest gràfic fan referència al sexe, no al gènere sentit, per poder comparar-les amb les dades que ofereix l'Idescat.

#### IV. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES

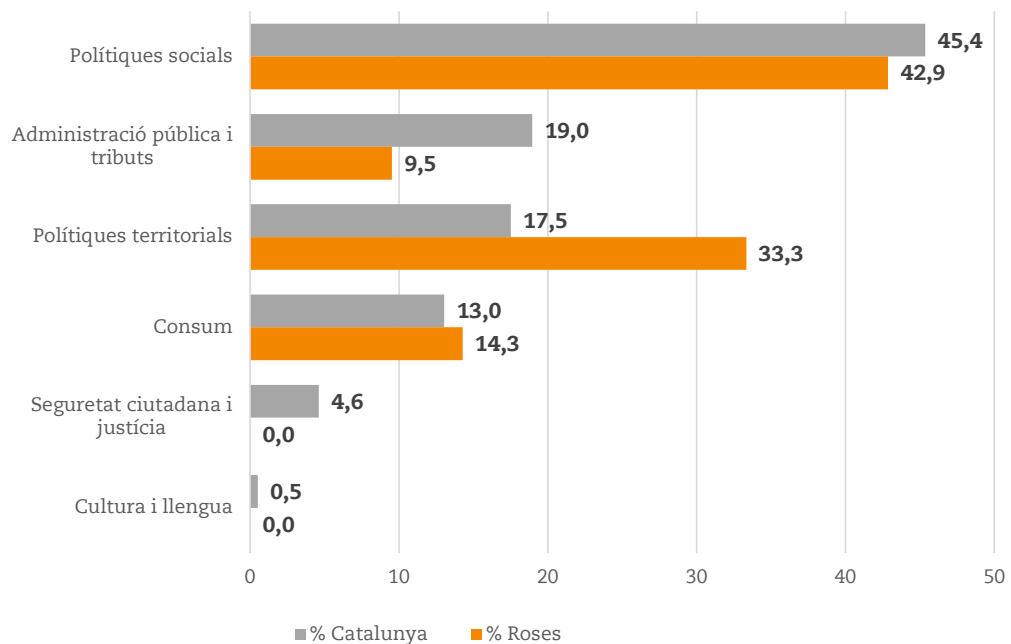
Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades al municipi durant l'any 2022

	Roses	Catalunya
Queixes	21	9.953
Actuacions d'ofici	-	193
Consultes	26	13.381
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>23.527</b>

Queixes i actuacions d'ofici iniciades al municipi

	Roses	% Roses	Catalunya	% Catalunya
Polítiques socials	9	42,9	4.602	45,4
Administració pública i tributs	2	9,5	1.923	19,0
Polítiques territorials	7	33,3	1.777	17,5
Consum	3	14,3	1.323	13,0
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	469	4,6
Cultura i llengua	-	0,0	52	0,5
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	<b>10.146</b>	<b>100,0</b>

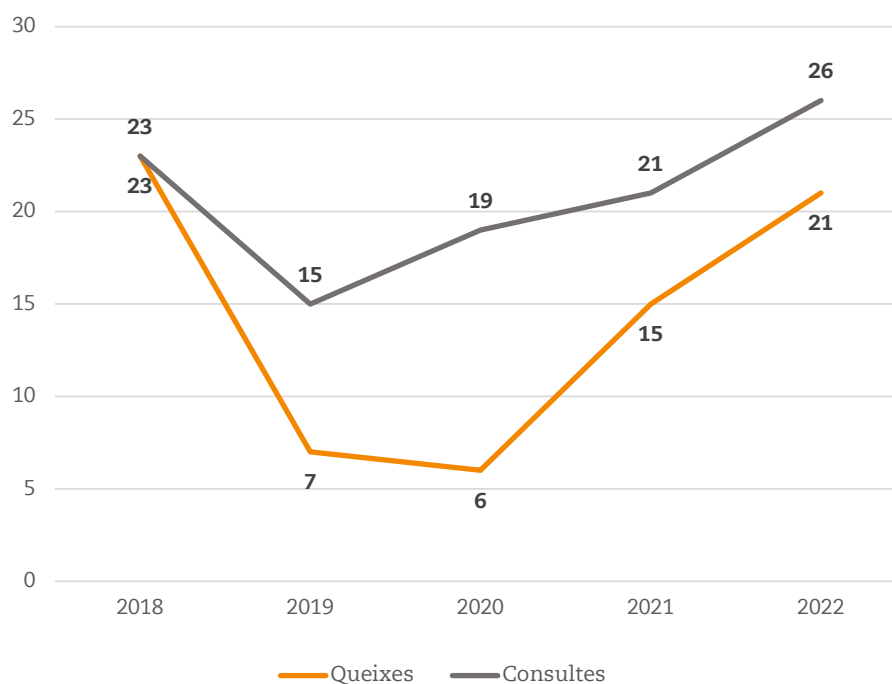
Percentatge de queixes i actuacions d'ofici iniciades al municipi per matèria respecte de les iniciades a Catalunya



## Actuacions iniciades al municipi per matèria

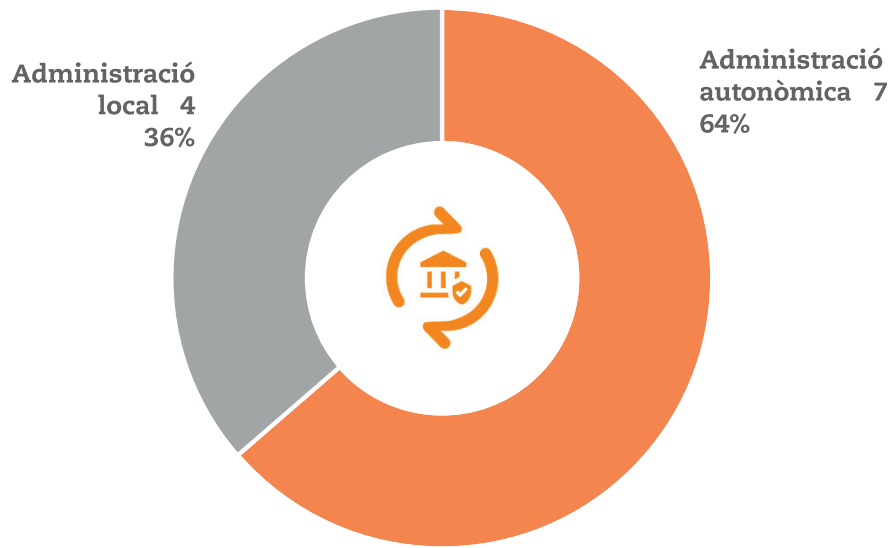
	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>9</b>	<b>42,9</b>	<b>6</b>	<b>23,1</b>	<b>15</b>	<b>31,9</b>
Discriminació	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació	3	14,3	-	0,0	3	6,4
Infància i adolescència	2	9,5	1	3,8	3	6,4
Salut	2	9,5	1	3,8	3	6,4
Serveis socials	2	9,5	3	11,5	5	10,6
Treball i pensions	-	0,0	1	3,8	1	2,1
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>2</b>	<b>9,5</b>	<b>3</b>	<b>11,5</b>	<b>5</b>	<b>10,6</b>
Administració pública	2	9,5	3	11,5	5	10,6
Tributs	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Polítiques territorials</b>	<b>7</b>	<b>33,3</b>	<b>7</b>	<b>26,9</b>	<b>14</b>	<b>29,8</b>
Habitatge	4	19,0	6	23,1	10	21,3
Medi ambient	1	4,8	1	3,8	2	4,3
Urbanisme i mobilitat	2	9,5	-	0,0	2	4,3
<b>Consum</b>	<b>3</b>	<b>14,3</b>	<b>4</b>	<b>15,4</b>	<b>7</b>	<b>14,9</b>
Consum	3	14,3	4	15,4	7	14,9
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>2</b>	<b>7,7</b>	<b>2</b>	<b>4,3</b>
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	2	7,7	2	4,3
<b>Cultura i llengua</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Altres consultes</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>4</b>	<b>15,4</b>	<b>4</b>	<b>8,5</b>
Altres consultes	-	0,0	4	15,4	4	8,5
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	<b>26</b>	<b>100,0</b>	<b>47</b>	<b>100,0</b>

### Evolució de les queixes i les consultes els darrers cinc anys



### Administracions amb les quals s'ha tramitat

	N	%
<b>Administració autonòmica</b>	<b>7</b>	<b>63,6</b>
Departament d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural	1	9,1
Departament d'Empresa i Treball	1	9,1
Departament d'Interior	1	9,1
Departament de Drets Socials	3	27,3
Departament de Salut	1	9,1
<b>Administració local</b>	<b>4</b>	<b>36,4</b>
Ajuntament de Roses	3	27,3
Consell Comarcal de l'Alt Empordà	1	9,1
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>



## V. L'AJUNTAMENT

### Evolució de les queixes i consultes iniciades amb l'Ajuntament

	2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>3</b>	<b>20,0</b>	<b>1</b>	<b>16,7</b>	-	<b>0,0</b>	<b>2</b>	<b>33,3</b>	<b>1</b>	<b>16,7</b>
Discriminació	1	6,7	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	16,7
Educació	1	6,7	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	1	6,7	1	16,7	-	0,0	2	33,3	-	0,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>4</b>	<b>26,7</b>	<b>4</b>	<b>66,7</b>	-	<b>0,0</b>	<b>3</b>	<b>50,0</b>	<b>1</b>	<b>16,7</b>
Administració pública	3	20,0	2	33,3	-	0,0	1	16,7	1	16,7
Tributs	1	6,7	2	33,3	-	0,0	2	33,3	-	0,0
<b>Polítiques territorials</b>	<b>6</b>	<b>40,0</b>	-	<b>0,0</b>	<b>3</b>	<b>75,0</b>	<b>1</b>	<b>16,7</b>	<b>4</b>	<b>66,7</b>
Habitatge	1	6,7	-	0,0	-	0,0	1	16,7	2	33,3
Medi ambient	3	20,0	-	0,0	1	25,0	-	0,0	1	16,7
Urbanisme i mobilitat	2	13,3	-	0,0	2	50,0	-	0,0	1	16,7
<b>Consum</b>	<b>2</b>	<b>13,3</b>	-	<b>0,0</b>	<b>1</b>	<b>25,0</b>	-	<b>0,0</b>	-	<b>0,0</b>
Consum	2	13,3	-	0,0	1	25,0	-	0,0	-	0,0
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	-	<b>0,0</b>	<b>1</b>	<b>16,7</b>	-	<b>0,0</b>	-	<b>0,0</b>	-	<b>0,0</b>
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	1	16,7	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Cultura i llengua</b>	-	<b>0,0</b>	-	<b>0,0</b>	-	<b>0,0</b>	-	<b>0,0</b>	-	<b>0,0</b>
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Altres consultes</b>	-	<b>0,0</b>	-	<b>0,0</b>	-	<b>0,0</b>	-	<b>0,0</b>	-	<b>0,0</b>
Altres consultes	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>	<b>6</b>	<b>100,0</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>	<b>6</b>	<b>100,0</b>	<b>6</b>	<b>100,0</b>

### Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	4	44,4
Queixes finalitzades	5	55,6
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,0</b>



### Queixes i actuacions finalitzades

	N	%
<b>Irregularitat de l'Administració</b>	-	0,0
Es resol el problema	-	0,0
Resolucions acceptades	-	0,0
Resolucions parcialment acceptades	-	0,0
Resolucions no acceptades	-	0,0
<b>No irregularitat de l'Administració</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
Altres	-	0,0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>



## Actuacions transformadores

### Cita prèvia

La cita prèvia es va generalitzar amb l'esclat de la pandèmia per evitar aglomeracions en l'atenció presencial. Ara que ja no hi ha limitacions de mobilitat, cal replantejar-se'n l'ús obligatori a l'Administració.

La cita prèvia és útil per gestionar situacions complexes de massificació, com ara el control de la inspecció tècnica de vehicles (ITV) o l'assistència mèdica al CAP. Tanmateix, no pot ser un requisit inexcusable que comprometi el dret de les persones d'accedir a les oficines d'atenció ciutadana o al registre quan ho necessitin.

D'una banda, no hi ha cobertura normativa de la cita prèvia obligatòria com a requisit per a l'accés a l'atenció presencial. Les persones físiques poden escollir el mitjà de comunicació amb les administracions i només alguns col·lectius estan obligats a les comunicacions electròniques.

D'altra banda, la implantació de la cita prèvia voluntària com a instrument d'ordenació de l'atenció presencial ha d'anar acompanyada de mesures que facilitin poder concertar la cita, tot reforçant els canals per accedir-hi i parant atenció a la bretxa digital. Per concertar cita es necessita un dispositiu electrònic, connexió a Internet i certes habilitats tecnològiques. A més, en els sistemes oferts per demanar cita prèvia sovint no hi ha dies i hores propers disponibles, fet que pot ser perjudicial quan cal complir un termini. D'acord amb aquestes consideracions, la institució ha formulat les recomanacions següents, que s'han adreçat a totes les administracions de Catalunya:

1. Cal atendre les persones que s'adrecin a les oficines d'atenció i de registre sense limitacions ni subjeccions a l'obtenció de cita prèvia i, a aquest efecte, no se'ls ha de barrar el pas.
2. Cal revisar els procediments en què s'exigeix la relació electrònica per verificar que aquesta obligació s'ha establert per norma reglamentària i, especialment, cal comprovar que les persones disposen dels mitjans i la capacitat per relacionar-se electrònicament amb les administracions.
3. La via electrònica no ha de ser l'únic canal per obtenir una cita per accedir a les oficines d'atenció ciutadana. Caldria habilitar canals alternatius (presencials, telefònics, etc.) per obtenir la cita.
4. Totes les administracions, de manera proporcional als seus recursos, han d'habilitar mecanismes d'acompanyament i suport a les persones que voluntàriament vulguin fer ús del canal digital per relacionar-se amb l'Administració.

En el cas de l'Ajuntament de Roses, l'Oficina d'Atenció Ciutadana dona servei a qualsevol persona que s'hi adreci presencialment. La cita prèvia és una possibilitat més per fer tràmits amb l'Ajuntament per a les persones que prefereixen ser ateses sense haver-se d'esperar.



## Actuacions transformadores

### Compliment de la normativa en matèria de transparència

Aquest serà el segon any que presentem els resultats de l'avaluació en matèria de transparència de manera individual. L'any 2021 ens ha permès valorar l'experiència de la prova pilot que es va fer i creiem que aporta aspectes molt positius a l'avaluació.

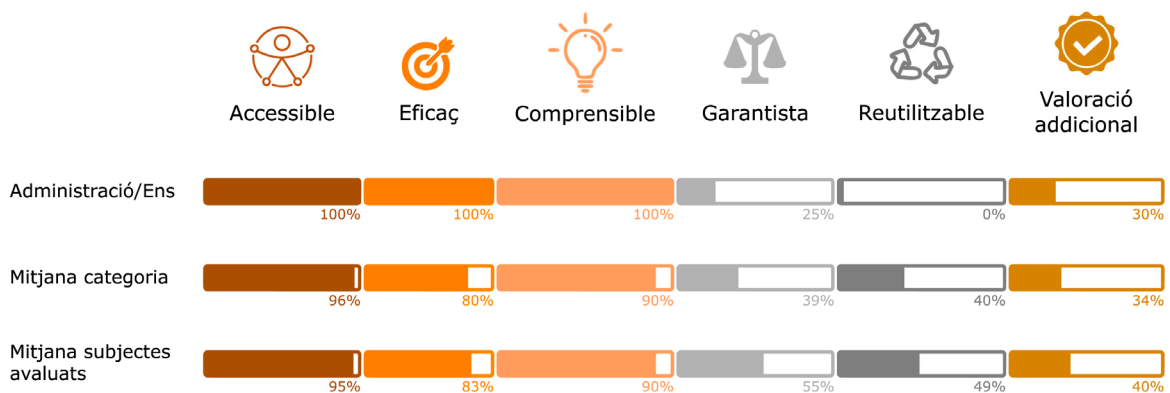
Els informes individualitzats ens permeten conèixer més bé les millores de les administracions i incitar-les a introduir canvis en la gestió i la resolució de les sol·licituds del dret d'accés a informació pública presentades per la ciutadania.

Per fer l'avaluació, s'analitzen una sèrie d'aspectes concrets de les sol·licituds d'accés a informació pública i de les resolucions d'aquestes sol·licituds a partir de cinc atributs:

- Accessibilitat
- Eficàcia i resolució
- Comprensibilitat
- Garanties
- Actualització, reutilització de la informació i interoperabilitat

Els resultats es presenten en un informe individual, en què s'identifiquen les fortaleses i els aspectes que cal millorar en els diferents àmbits analitzats. La finalitat d'aquest model d'avaluació individual és aportar elements que permetin millorar la resposta de les administracions a les sol·licituds d'accés a la informació pública que reben, i també té en compte les característiques qualitatives de la informació lliurada: que sigui comprensible, que utilitzi formats reutilitzables i que sigui interoperable. La guia metodològica identifica els barems d'avaluació que s'han utilitzat i en concreta tant els ítems avaluats com l'empara normativa i el criteri d'avaluació establerts per a cadascun.

Aquest any s'ha modificat, fonamentalment, la ponderació de les preguntes de manera que l'element clau sigui la qualitat de les respostes de l'Administració a la ciutadania. En aquest sentit, el model ha deixat de centrar-se en el procediment per analitzar el contingut de les respostes.



<sup>2</sup> Vegeu la guia metodològica de valoració del test del sol·licitant ocult.



## Actuacions transformadores

### Compliment de la normativa en matèria de transparència

En el cas de **Roses**, si es comparen les dades obtingudes el 2022 amb les dades de l'informe de l'any anterior, es constata que l'Ajuntament ha millorat molt en els àmbits d'**accessibilitat, eficàcia i comprensió**, atès que es constaten fortaleeses en tots els punts analitzats.

En l'àmbit **garantista**, tot i que en la resolució hi consten la signatura i la identificació de l'òrgan que resol, caldria utilitzar un model de resolució formal o una comunicació formal, d'acord amb el que estableix la normativa. A més a més, la resolució hauria de contenir tant el peu de recurs com tot el contingut preceptiu.

L'àmbit que té més aspectes que cal millorar és el de la **reutilització i la interoperabilitat**, ja que en el formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública s'hi hauria de poder indicar la forma o el format en què es vol rebre la informació. A més, aquesta informació s'ha de lliurar en el format definit per la persona interessada, en format obert i reutilitzable, i cal informar de les condicions de reutilització de la informació publicada.

**Adicionalment**, s'han detectat algunes fortaleeses més: la informació del tràmit és exhaustiva i completa i l'Administració resol i lliura la informació en la meitat del termini establert per la normativa.

Així i tot, no s'ha localitzat en el web cap campanya institucional que promogui l'ús de la sol·licitud d'accés a la informació pública ni s'ofereix assistència i assessorament per accedir a la informació. Tampoc no s'incorpora cap enllaç directe a la Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública (GAIP) per formular un recurs, ni s'informa de la possibilitat de demanar un certificat de les condicions de reutilització ni de les resolucions d'accés a la informació pública rebudes i tramitades durant l'any previ a l'estudi.

## VI. LA RELACIÓ AMB LA INSTITUCIÓ

Temps en dies que han necessitat l'Administració, el Síndic de Greuges i la persona interessada per donar resposta als tràmits

	2021	2022
Administració	31,5	29,3
Síndic de Greuges	25,2	20,1
Persona interessada	24,3	2,1

\* temps mesurat en dies hàbils

Mitjà utilitzat per adreçar-se a la institució  
(atenció presencial, telefònica, telemàtica)

### Queixes



### Consultes



## Desplaçaments al territori

Dades obtingudes dels desplaçaments del Síndic de Greuges al municipi:



El Síndic de Greuges ha rebut un total de 9 visites i trucades en el seu desplaçament a Roses del 4 de maig de 2022. Les persones ateses per l'equip del Síndic presencialment a l'Oficina de Promoció Econòmica o per trucada o videotrucada han presentat 5 queixes i han fet 4 consultes. Els problemes que han plantejat han estat, entre d'altres, temes relacionats amb urbanisme, serveis socials, habitatge i salut. Dos de les cinc queixes presentades anaven adreçades a l'Ajuntament de Roses.

## Reunió de seguiment del conveni

El 22 de març de 2022 es va fer una reunió de seguiment del conveni signat entre la institució del Síndic de Greuges i l'Ajuntament de Roses.

A la reunió es va exposar la voluntat que té el Síndic de Greuges de reactivar les reunions de seguiment amb tots els municipis que tenen conveni d'atenció singularitzada. També es van revisar alguns expedients i es van tractar altres temes que afecten el municipi. Igualment, es van explicar les dades dels darrers desplaçaments anuals a Roses i es va anunciar la incorporació d'un servei de sol·licitud de cita per codi QR.

Finalment, es va oferir la possibilitat d'explicar els informes anuals al Ple municipal i també d'introduir-hi algun tema o problemàtica a proposta de l'Ajuntament.



**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

**Síndic de Greuges de Catalunya**  
Passeig Lluís Companys, 7  
08003 Barcelona  
Tel 933 018 075 Fax 933 013 187  
sindic@sindic.cat  
www.sindic.cat

