

Codi Segur de Verificació: 09f63c84-8060-4bce-b50b-2d606d8878fd
Origen: Administració
Identificador document original: ES_L01171523_2024_54263198
Data d'impressió: 06/09/2024 13:59:40
Pàgina 1 de 32

SIGNATURES
Cap signatura aplicada



INFORME DE ROSES 2023

AJUNTAMENT DE ROSES
Aquest document és una còpia simple del document electrònic original.
Podem verificar la integritat d'aquest document al web <https://www.seu-e.cat/web/roses>



SÏNDIC
40 anys

Codi Segur de Verificació: 09f63c84-8060-4bce-b50b-2d606d8878fd
Origen: Administració
Identificador document original: ES_L01171523_2024_54263198
Data d'impressió: 06/09/2024 13:59:40
Pàgina 2 de 32

SIGNATURES
Cap signatura aplicada





ÍNDEX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME AL PARLAMENT 2023	5
III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES A ROSES	12
a) Queixes i consultes presentades per residents del municipi.....	12
b) Queixes i actuacions d'ofici vinculades a l'Ajuntament.....	19
c) Resolucions del Síndic de Greuges tramitades amb l'Ajuntament el 2023.....	24
IV. RELACIÓ AMB LA INSTITUCIÓ	27
a) Temps en dies emprat per l'Ajuntament, el Síndic de Greuges i la persona interessada en donar resposta als tràmits requerits	27
b) Mitjà utilitzat per adreçar-se a la institució	27
c) Desplaçaments al municipi l'any 2023	27
d) Evolució de les queixes i consultes procedents del municipi en els desplaçaments.....	28

Codi Segur de Verificació: 09f63c84-8060-4bce-b50b-2d606d8878fd
Origen: Administració
Identificador document original: ES_L01171523_2024_54263198
Data d'impressió: 06/09/2024 13:59:40
Pàgina 4 de 32

SIGNATURES
Cap signatura aplicada



Consideracions generals [3]

I. CONSIDERACIONS GENERALS

L'informe anual de municipis o comarques amb qui tenim conveni de visió singular de supervisió té com a objectiu analitzar les actuacions de la institució del Síndic de Greuges de Catalunya en relació amb l'administració col·laboradora i la població que hi resideix. L'Ajuntament de Roses disposa d'un conveni de col·laboració amb el Síndic de Greuges des del 25 de febrer de 2010.

Seguint l'estructura dels informes previs, en primer lloc, aquest informe recull les queixes i consultes presentades per persones que resideixen al municipi. L'any 2023, la població de Roses ha presentat 16 queixes i ha fet 29 consultes, la qual cosa representa poc més de 2 actuacions per cada 1.000 habitants, una xifra lleugerament inferior a la de la mitjana de Catalunya. Seguint la tendència de les dades anuals del Síndic de Greuges, les polítiques socials són el principal motiu de queixa de la població de Roses. En aquesta àrea destaquen, especialment, les queixes i consultes en matèria d'habitatge i serveis socials. Pel que fa a altres àrees, també predominen les queixes i consultes en matèria d'Administració pública i consum.

Respecte a les queixes presentades per residents del municipi que s'han tramitat l'any 2023, destaquem que el 21 % s'han tramitat amb departaments de la Generalitat; el 50 %, amb l'Ajuntament de Roses; el 21 %, amb empreses que presten serveis d'interès general, i la resta amb altres ajuntaments.

En 6 de les queixes tramitades s'ha detectat una actuació irregular de l'Administració: 3 d'aquests casos s'han resolt amb la intervenció del Síndic de Greuges sense necessitat d'emetre una resolució, i en 3 casos el Síndic ha emès resolucions que han sigut acceptades o parcialment acceptades per part de les administracions afectades.

Aquesta secció conclou amb les dades sociodemogràfiques de les persones del municipi que han presentat queixa o consulta. L'any 2023, s'han adreçat al Síndic de Greuges 2 persones jurídiques i 30 persones físiques residents a Roses. D'aquestes persones físiques, el 53 % són dones. Pel que fa al lloc de naixement, malgrat que el 35 % de la població de Roses ha nascut fora de l'Estat espanyol, només el 10 % de les persones que s'han adreçat al Síndic formen part d'aquest col·lectiu.

En segon lloc, l'informe presenta les queixes i actuacions d'ofici vinculades a l'Ajuntament. Enguany, s'han iniciat 10 actuacions en què l'administració afectada és l'Ajuntament de Roses. Destaquen les queixes en matèria d'urbanisme, mobilitat i transports.

En relació amb les queixes tramitades l'any 2023, s'han detectat 5 actuacions irregulars de l'Ajuntament de Roses: 2 actuacions s'han resolt després de la intervenció del Síndic de Greuges sense necessitat d'emetre una resolució, i en 3 ocasions l'Ajuntament ha acceptat la resolució del Síndic en relació amb la irregularitat detectada. En l'informe s'inclou un resum de totes aquestes actuacions.

Codi Segur de Verificació: 09f63c84-8060-4bce-b50b-2d606d8878fd
Origen: Administració
Identificador document original: ES_L01171523_2024_54263198
Data d'impressió: 06/09/2024 13:59:40
Pàgina 6 de 32

SIGNATURES
Cap signatura aplicada



[4] Informe de Roses 2023

Finalment, l'informe inclou dades relatives a la relació entre l'Ajuntament i el Síndic de Greuges. Respecte de l'any 2022, destaquem la reducció en el temps emprat per l'Ajuntament (28 dies hàbils) en donar resposta als tràmits requerits.

L'any 2023, l'oficina itinerant del Síndic de Greuges ha fet un desplaçament a Roses, on s'han recollit un total de 5 queixes i 6 consultes.

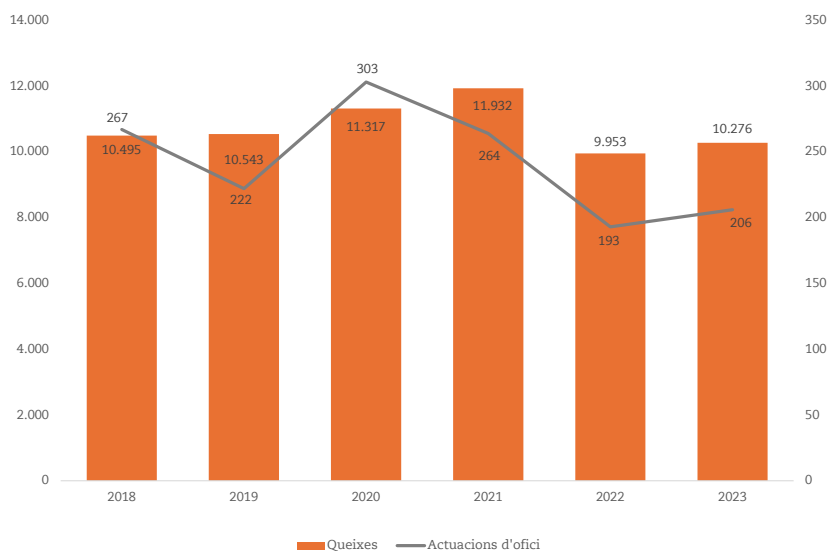
Aspectes més destacats de l'Informe al Parlament 2023 [5]

II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME AL PARLAMENT 2023

a) Xifres destacades

Enguany, s'han adreçat a la institució 17.992 persones i s'han iniciat 21.938 actuacions, entre queixes, consultes i actuacions d'ofici. El nombre de queixes rebudes s'ha estabilitzat al voltant de les 10.000 anuals, després de l'increment experimentat durant la pandèmia.

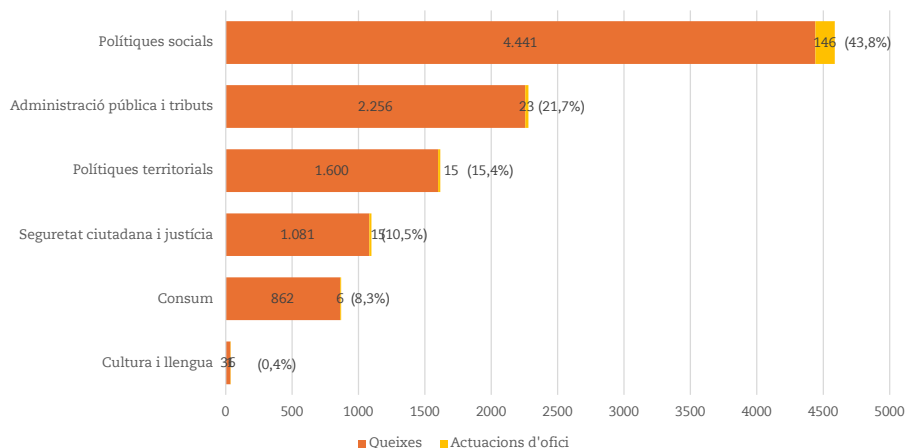
Evolució de les queixes i actuacions d'ofici del Síndic de Greuges (2018-2023)



Font. Síndic de Greuges.

Un any més, les polítiques socials –especialment les d'educació, serveis socials i salut– constitueixen el principal àmbit d'intervenció de la institució, i representen el 43,8 % del volum total de queixes i actuacions d'ofici iniciades. Aquesta xifra assenyalava la dificultat que tenen les administracions públiques per donar resposta de manera adequada a les necessitats socials de la població.

Queixes i actuacions d'ofici del Síndic de Greuges per matèries (2023)



Font. Síndic de Greuges.

b) Els cinc principals canvis que hi ha hagut a Catalunya

L'informe aborda els cinc principals canvis socials que afecten Catalunya i els reptes que plantegen per a les polítiques públiques.

En primer lloc, Catalunya ha augmentat la seva població en quasi 2 milions de persones des de l'any 2000, amb un increment del 27,8 %, i se situa entre els països amb un creixement demogràfic més elevat al llarg de les dues darreres dècades. Aquest creixement demogràfic ha comportat inevitablement un augment de la pressió assistencial sobre els diferents programes i serveis públics. Per exemple, l'any 2023 s'ha constatat una manca de personal docent suficient (el 15 % de baixes no han estat substituïdes), i també de personal mèdic de diferents especialitats.

En segon lloc, destaca el fet migratori i el repte de la cohesió social. Una part molt significativa d'aquest creixement poblacional ha estat protagonitzat per persones d'origen migrant procedents de l'estranger (el 71,2 % del total). De fet, avui, el 16,3 % de la població catalana té nacionalitat estrangera.

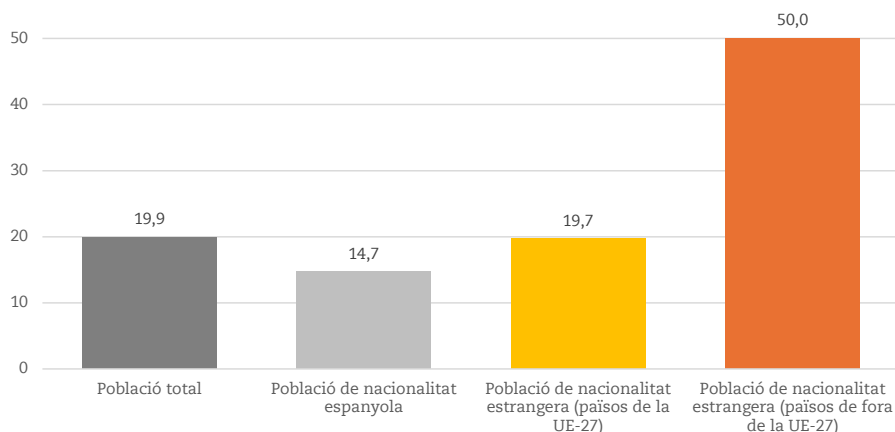
El model d'integració actual no garanteix l'equitat i la cohesió social, de manera que la població d'origen migrant té un accés desigual a les oportunitats de benestar social. Així, per exemple, aquesta població té del triple de possibilitats de patir risc de pobresa, més del doble de taxa d'atur i més del doble de dificultats d'accedir a l'habitatge. Tanmateix, accedeix menys als serveis públics i es beneficia menys dels ajuts de l'Administració:

► Accedeix dues vegades menys a les prestacions socials: el 3,7 % de la població estrangera en situació de risc de pobresa percep la renda garantida de ciutadania (RGC), enfront del 7,5 % de la població de nacionalitat espanyola que es troba en la mateixa situació.

Aspectes més destacats de l'Informe al Parlament 2023 [7]

► Accedeix prop de tres vegades menys a l'educació infantil de primer cicle (14,9 %, enfront del 52,4 %) i té prop de tres vegades més d'abandonament escolar prematur (38,2 %, enfront del 13,0 %).

Taxa de risc de pobresa per nacionalitat a Catalunya (2022)



Font. Institut d'Estadística de Catalunya (Idescat).

El tercer canvi social important és l'empobriment de la població per efecte de les crisis econòmiques de 2008 i de la pandèmia, i també per efecte d'una conjuntura global que ha contribuït a augmentar la inflació. Tenint en compte la inflació, el salari brut mitjà s'ha reduït un 2,2 % en la darrera dècada.

De fet, a Catalunya la taxa de risc de pobresa per al conjunt de la població se situava en el 19,9 % l'any 2022, i afectava prop d'1,5 milions de persones. La privació material severa se situa en el 9,0 %, i afecta prop de 700.000 persones, quan el 2013 era del 6,1 %.

El quart canvi social és l'envelliment de la població, que augmenta les necessitats d'atenció a les quals ha de fer front l'Administració i redueix el pes de la població que contribueix a finançar les prestacions socials.

En dues dècades, la població més gran de seixanta-cinc anys ha passat del 17,2 % corresponent a l'any 2003 al 19,4 % de l'any 2023. La projecció és que l'any 2050 aquesta proporció hagi crescut fins al 28,9 %. L'any 1980 el pes de la gent gran era de l'11 %.

En darrer lloc, el creixement demogràfic també ha suposat un increment de la producció i del consum, que tenen un impacte directe en el canvi climàtic. Els anys 2022 i 2023 han estat els més càlids des del 1950, i les reserves d'aigua dels embassaments se situen en els valors més baixos de les darreres dècades (per exemple, el març de 2024 se situaven en el 15,25 % de la capacitat).





c) Les cinc principals mancances de l'Administració

Davant d'aquest nou context social, l'informe denuncia que l'Administració no s'ha adequat a les noves necessitats socials i explica les principals mancances que s'han detectat:

1. Temps de resposta excessivament llarg de l'Administració

El creixement demogràfic i l'envelliment de la població contribueixen a incrementar tant la pressió assistencial sobre els serveis públics com els temps d'espera per accedir-hi. Així, per exemple, les llistes d'espera en l'àmbit de la salut no s'han aconseguit reduir els darrers anys: l'octubre de 2023 hi havia més persones que l'any 2017 en llista d'espera per a intervencions quirúrgiques (195.270 persones) i per a proves diagnòstiques (170.262 persones). Les queixes rebudes a la institució en aquest àmbit també han crescut: de 671 el 2018 a 989 el 2023.

Així mateix, es detecten retards en la tramitació de les prestacions econòmiques, com l'RGC o la prestació per dependència, que fan que aquestes eines perdin eficàcia perquè en aquest temps no es cobreixen les necessitats socials que volen compensar.

En l'àmbit de la justícia, la demora judicial, que ha augmentat al llarg de la darrera dècada per la saturació del sistema de justícia, és un factor de victimització secundària i afecta negativament l'eficiència i l'efectivitat de la tutela judicial.

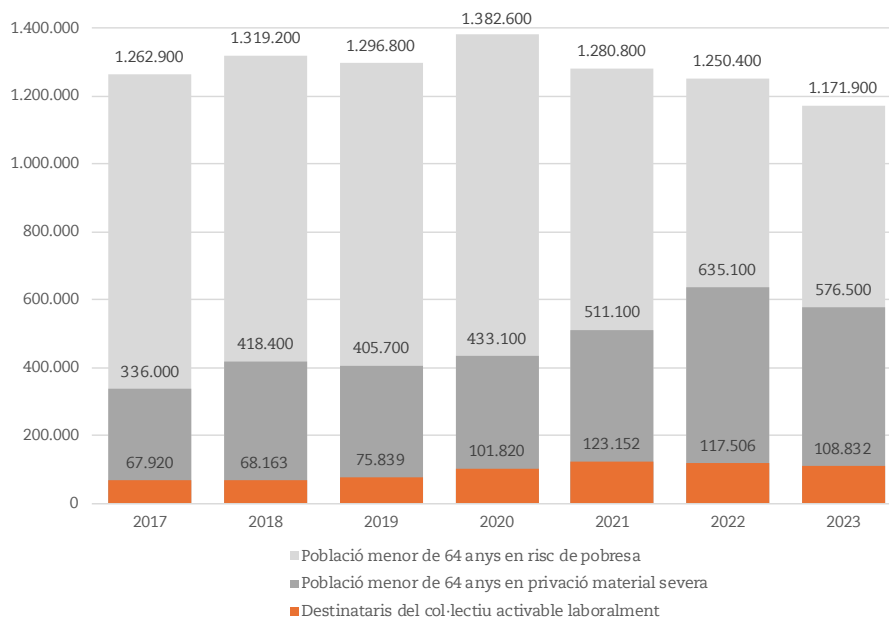
2. Cobertura insuficient de determinades polítiques públiques

El creixement demogràfic i l'empobriment de la població també afecten la cobertura de les polítiques públiques. Posar al centre les persones i adequar l'actuació de l'Administració a les necessitats socials existents implica garantir que les prestacions socials (ajuts, serveis, etc.) cobreixen les persones que en tenen necessitat. No garantir aquesta cobertura suposa desatendre necessitats socials i que l'actuació de l'Administració no sigui prou efectiva.

Així, per exemple, l'RGC no arriba a totes les persones que estan en situació de necessitat: només el 18,9 % de la població en situació de privació material severa del col·lectiu activable laboralment ha percebut una RGC l'any 2023. Tenint presents els beneficiaris de l'ingrés mínim vital (IMV), més de la meitat de la població en situació de privació material severa no percep ingressos procedents ni de l'IMV ni de l'RGC.

Aspectes més destacats de l'Informe al Parlament 2023 [9]

Cobertura de la renda garantida de ciutadania sobre la població en situació de pobresa (2017-2023)



	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Població menor de 64 anys en privació material severa destinatària (%)	20,2	16,3	18,7	23,5	24,1	18,5	18,9
Població menor de 64 anys en risc de pobresa destinatària (%)	5,4	5,2	5,8	7,4	9,6	9,4	9,3

Font. Direcció General de Prestacions Socials del Departament de Drets Socials.

En la mateixa línia, la insuficiència d'habitatge social dificulta l'atenció de les situacions d'emergència social a través de les mesures d'emergència: prop de 3.000 unitats de convivència estan en espera de l'assignació d'un habitatge. I, des de la pandèmia, estan augmentant les famílies que s'adrecen al Síndic de Greuges per queixar-se sobre les polítiques en matèria d'habitatge (s'ha passat de rebre 244 queixes el 2021 a rebre'n 409 el 2023).



3. Les barreres d'accés a l'Administració i als serveis

La vulnerabilitat pot limitar la capacitat de les persones d'accedir a prestacions necessàries per donar resposta a les seves necessitats socials. El desconeixement, la manca d'habilitats per gestionar l'accés a les prestacions, el caràcter restrictiu dels requisits d'accés, els problemes de funcionament dels serveis o les traves burocràtiques són alguns dels obstacles.

En aquest sentit, l'informe denuncia que encara hi ha administracions que mantenen la cita prèvia com a requisit absolut i general per accedir a les seves oficines d'atenció ciutadana i registre, i que la digitalització de l'Administració pot limitar-hi l'accés a determinada població vulnerable per efecte de la bretxa digital.

També assenjala que la manca d'integració del sistema de prestacions de caràcter econòmic obliga les persones a estar informades dels diferents ajuts que hi ha i a fer tràmits addicionals, i genera barreres en l'accés.

4. Els dèficits d'acompanyament i escolta de les persones, especialment de les més vulnerables

El model d'intervenció dels serveis socials bàsics és encara massa assistencialista i de control: vetlla per cobrir les necessitats més bàsiques i donar resposta a les situacions d'emergència social, i no tant per acompanyar les famílies amb un abordatge terapèutic per millorar la seva autonomia.

L'informe també palesa que prop de 100.000 persones a Catalunya estan institucionalitzades en centres de protecció, centres penitenciaris, residències de gent gran, etc. I això s'explica en part per la manca de recursos alternatius, com ara famílies d'acollida, mesures penals alternatives i atenció domiciliària integral. Les presons, per exemple, no donen resposta adequada a les necessitats del perfil de la població penitenciària atesa.

En un altre àmbit, el tributari, tampoc no s'ha posat el ciutadà al centre: les administracions ordenen i apliquen els tributs de manera rígida, sense tenir en compte la casuística econòmica i social de les persones amb deutes tributaris que tenen la voluntat de pagar-los però no poden fer-ho amb les condicions establertes per l'Administració (terminis, etc.).

5. La manca de planificació de polítiques per combatre el canvi climàtic

El Govern ha impulsat mesures d'emergència per la sequera, però són insuficients atesa la manca de precipitacions, la manca de previsió i les mancances de gestió. Les inversions per garantir el servei d'aigua a la població han estat insuficients i les mesures de control del consum no s'han implementat arreu. També s'han detectat mancances en el ple desplegament de les energies renovables.

Aspectes més destacats de l'Informe al Parlament 2023 [11]

d) Les deu recomanacions per transformar l'Administració

Per acabar, l'informe proposa dissenyar una estratègia de transformació de l'Administració que inclogui els deu punts següents:

- ▶ Models alternatius a la institucionalització de les persones
- ▶ Un sistema integrat de polítiques de suport i acompanyament a les famílies amb infants a càrrec
- ▶ Un model de serveis socials integrat, d'accés universal i orientat a la prevenció i a l'acompanyament de les persones
- ▶ Una atenció integral en l'àmbit de la salut
- ▶ Una estratègia nacional que consolidi un model d'acollida de la població migrant i posi l'accent en les garanties d'ascensor social i en la cohesió
- ▶ La promoció del parc d'habitatge social
- ▶ Un pla de millora de l'èxit educatiu
- ▶ La planificació de ciutats harmonioses amb les necessitats i els drets de les persones
- ▶ Un pacte contra el canvi climàtic
- ▶ Una estratègia de transformació de l'Administració per fer-la més eficient, eficaç i amable

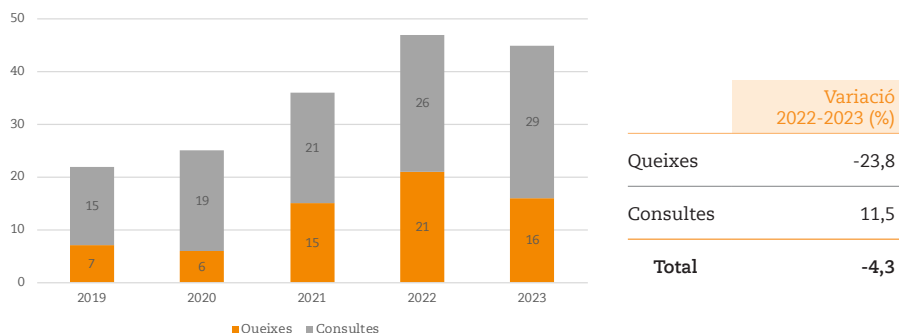
III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES A ROSES

a) Queixes i consultes presentades per residents del municipi

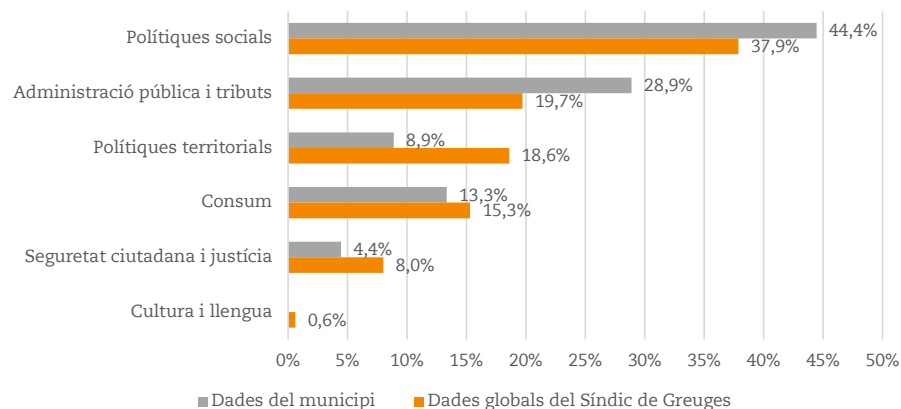
a.1) Queixes i consultes presentades per residents del municipi

	Dades del municipi			Dades globals del Síndic de Greuges		
	N	%	Actuacions per cada 1.000 habitants (‰)	N	%	Actuacions per cada 1.000 habitants (‰)
Queixes	16	35,6	0,8	10.276	47,3	1,3
Consultes	29	64,4	1,5	11.456	52,7	1,4
Total	45	100,0	2,3	21.732	100,0	2,8

a.2) Evolució de les queixes i consultes presentades per residents del municipi



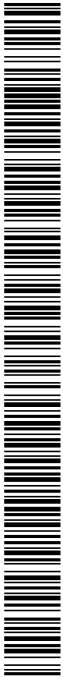
a.3) Queixes i consultes iniciades per grans matèries



Les actuacions del Síndic de Greuges a Roses [13]

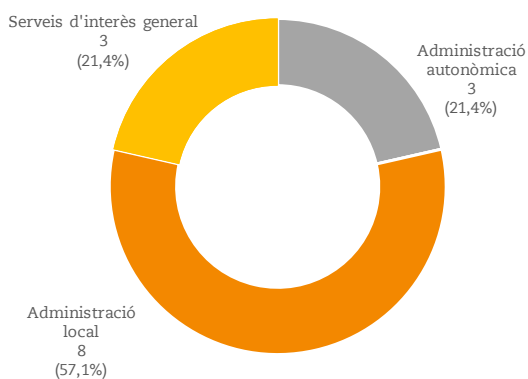
a.4) Queixes i consultes iniciades per matèria

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	7	43,8	13	44,8	20	44,4
Educació	1	6,3	-	-	1	2,2
Habitatge	1	6,3	6	20,7	7	15,6
Igualtat i no-discriminació	1	6,3	-	-	1	2,2
Infància i adolescència	1	6,3	1	3,4	2	4,4
Migracions	1	6,3	-	-	1	2,2
Salut	1	6,3	-	-	1	2,2
Serveis socials	1	6,3	5	17,2	6	13,3
Relacions laborals i pensions	-	-	1	3,4	1	2,2
Administració pública i tributs	5	31,3	8	27,6	13	28,9
Administració pública i drets	3	18,8	6	20,7	9	20,0
Tributs	2	12,5	2	6,9	4	8,9
Polítiques territorials	2	12,5	2	6,9	4	8,9
Medi ambient	1	6,3	1	3,4	2	4,4
Mobilitat i transports	-	-	1	3,4	1	2,2
Urbanisme	1	6,3	-	-	1	2,2
Consum	2	12,5	4	13,8	6	13,3
Seguretat ciutadana i justícia	-	-	2	6,9	2	4,4
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-
Total	16	100,0	29	100,0	45	100,0



a.5) Administracions amb les quals s'han tramitat les queixes presentades per residents del municipi

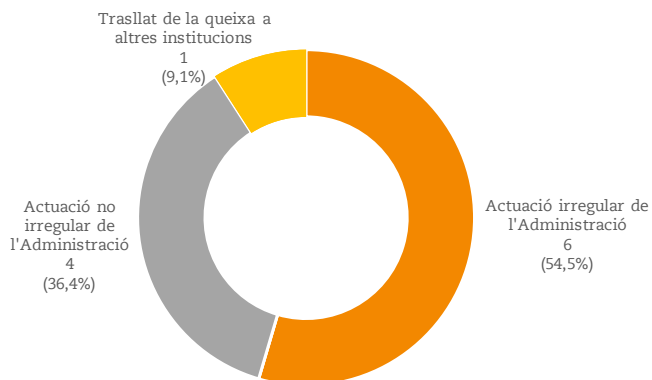
	N	%
Administració autonòmica	3	21,4
Departament d'Interior	1	7,1
Departament de Salut	1	7,1
Departament de Territori	1	7,1
Administració local	8	57,1
Ajuntament de Cadaqués	1	7,1
Ajuntament de Roses	7	50,0
Serveis d'interès general	3	21,4
Aigües de Barcelona (AGBAR)	1	7,1
ENDESA	2	14,3
Total	14	100,0



Les actuacions del Síndic de Greuges a Roses [15]

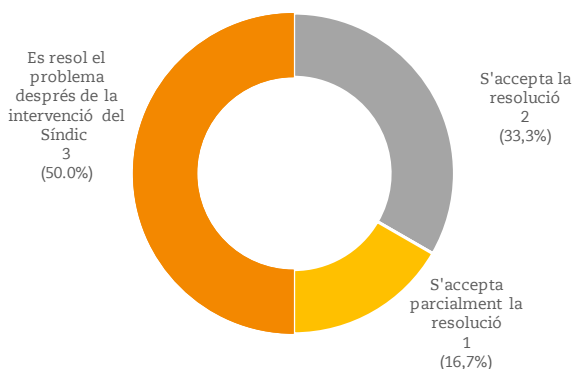
a.6) Finalització de les queixes presentades per residents del municipi

	Dades del municipi		Dades globals del Síndic de Greuges	
	N	%	N	%
Actuació irregular de l'Administració	6	54,5	3.956	41,1
Actuació no irregular de l'Administració	4	36,4	3.457	35,9
Desistiment de la persona interessada	-	-	1.285	13,4
Queixes no admeses	-	-	780	8,1
Trasllat de la queixa a altres institucions	1	9,1	140	1,5
Total	11	100,0	9.618	100,0



a.7) Acceptació de les resolucions de les queixes presentades per residents del municipi

	Dades del municipi		Dades globals del Síndic de Greuges	
	N	%	N	%
S'accepta la resolució	2	33,3	1.004	25,4
S'accepta parcialment la resolució	1	16,7	469	11,9
No s'accepta la resolució	-	-	75	1,9
Es resol el problema després de la intervenció del Síndic de Greuges	3	50,0	2.408	60,9
Total	6	100,0	3.956	100,0



a.8) Compliment dels suggeriments fets pel Síndic de Greuges respecte de les queixes presentades per residents del municipi

	Dades del municipi	
	N	%
Increment de mesures d'inspecció i control	3	50,0
Pagament de drets reconeguts	1	16,7
Resolució de procediments administratius	2	33,3
Total	6	100,0

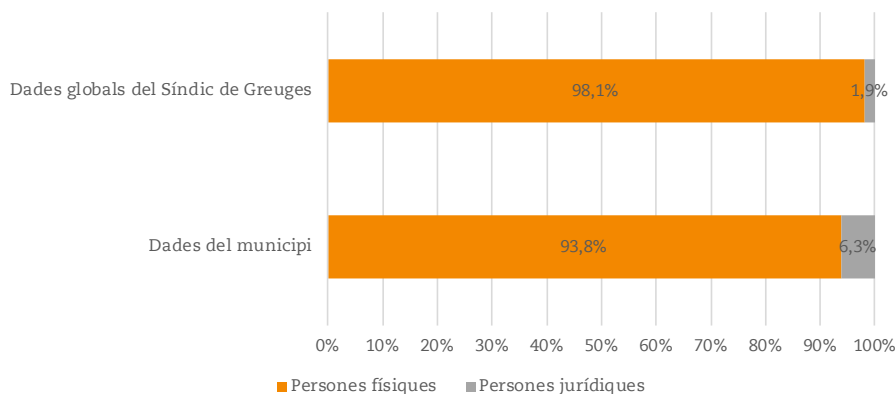
Les actuacions del Síndic de Greuges a Roses [17]

a.9) Dades sociodemogràfiques de les persones del municipi que han presentat queixa o consulta

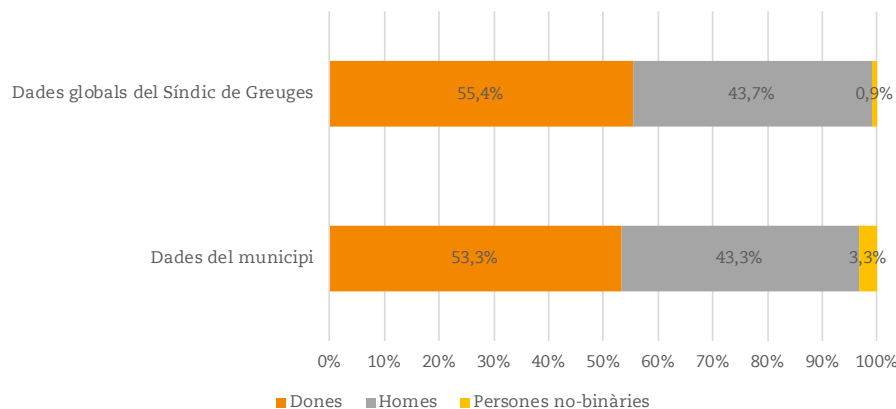
▶ Persones del municipi que han presentat queixa o consulta

	N
Persones físiques	30
Dones	16
Homes	13
Persones no-binàries	1
Persones jurídiques	2
Total	32

Tipologia de persones que han presentat queixa o consulta



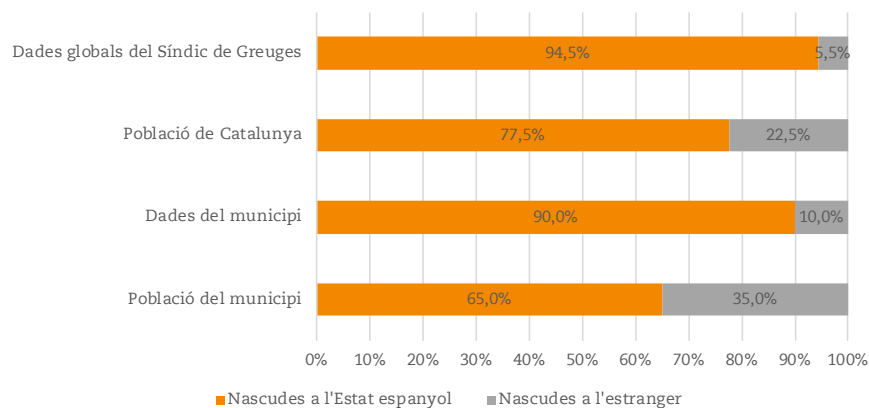
Gènere de les persones que han presentat queixa o consulta



► Queixes i consultes procedents del municipi per gènere i matèria

	Dones		Homes		Persones no-binàries		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	10	47,6	8	40,0	2	100,0	20	46,5
Educació	1	4,8	-	-	-	-	1	2,3
Habitatge	3	14,3	2	10,0	2	100,0	7	16,3
Igualtat i no-discriminació	-	-	1	5,0	-	-	1	2,3
Infància i adolescència	-	-	2	10,0	-	-	2	4,7
Migracions	-	-	1	5,0	-	-	1	2,3
Salut	-	-	1	5,0	-	-	1	2,3
Serveis socials	5	23,8	1	5,0	-	-	6	14,0
Relacions laborals i pensions	1	4,8	-	-	-	-	1	2,3
Administració pública i tributs	5	23,8	7	35,0	-	-	12	27,9
Administració pública i drets	5	23,8	3	15,0	-	-	8	18,6
Tributs	-	-	4	20,0	-	-	4	9,3
Polítiques territorials	3	14,3	-	-	-	-	3	7,0
Medi ambient	1	4,8	-	-	-	-	1	2,3
Mobilitat i transports	1	4,8	-	-	-	-	1	2,3
Urbanisme	1	4,8	-	-	-	-	1	2,3
Consum	3	14,3	3	15,0	-	-	6	14,0
Seguretat ciutadana i justícia	-	-	2	10,0	-	-	2	4,7
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	21	100,0	20	100,0	2	100,0	43	100,0

► Lloc de naixement de les persones residents al municipi que han presentat queixa



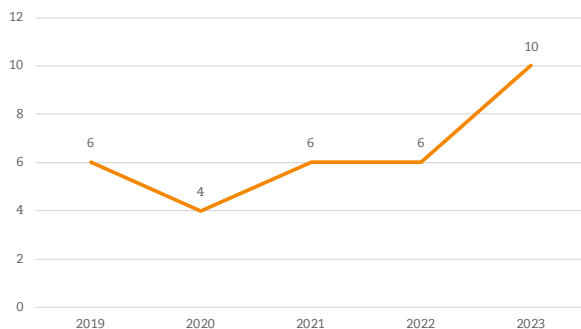
Codi Segur de Verificació: 09f63c84-8060-4bce-b50b-2d606d8878fd
 Origen: Administració
 Identificador document original: ES_L01171523_2024_54263198
 Data d'impressió: 06/09/2024 13:59:40
 Pàgina 21 de 32

SIGNATURES
 Cap signatura aplicada

Les actuacions del Síndic de Greuges a Roses [19]

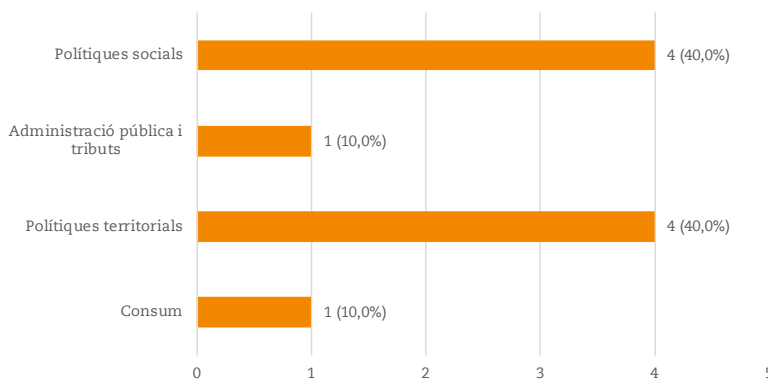
b) Queixes i actuacions d'ofici vinculades a l'Ajuntament

b.1) Evolució de les actuacions vinculades a l'Ajuntament



	Variació 2022-2023 (%)
Actuacions	66,7

b.2) Actuacions iniciades amb l'Ajuntament per grans matèries

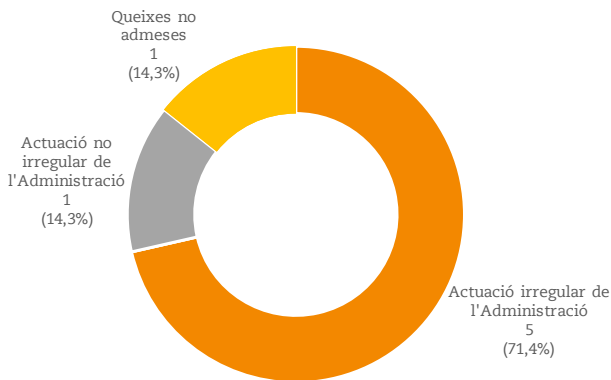


b.3) Evolució de les actuacions iniciades amb l'Ajuntament per matèria

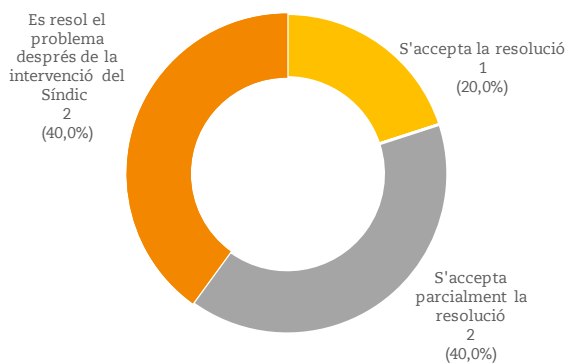
	2019		2020		2021		2022		2023	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	1	16,7	0	0,0	3	50,0	3	50,0	4	40,0
Educació	-	-	-	-	-	-	-	-	1	10,0
Habitatge	-	-	-	-	1	16,7	2	33,3	1	10,0
Igualtat i no-discriminació	-	-	-	-	-	-	1	16,7	-	-
Infància i adolescència	-	-	-	-	-	-	-	-	1	10,0
Migracions	-	-	-	-	-	-	-	-	1	10,0
Salut	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	1	16,7	0	0,0	2	33,3	-	-	-	-
Relacions laborals i pensions	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Administració pública i tributs	4	66,7	-	-	3	50,0	1	16,7	1	10,0
Administració pública i drets	2	33,3	-	-	1	16,7	1	16,7	-	-
Tributs	2	33,3	-	-	2	33,3	-	-	1	10,0
Polítiques territorials	-	-	3	75,0	-	-	2	33,3	4	40,0
Medi ambient	-	-	1	25,0	-	-	1	16,7	1	10,0
Mobilitat i transports	-	-	2	50,0	-	-	1	16,7	3	30,0
Consum	-	-	1	25,0	-	-	-	-	1	10,0
Seguretat ciutadana i justícia	1	16,7	-	-	-	-	-	-	-	-
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	6	100,0	4	100,0	6	100,0	6	100,0	10	100,0

Les actuacions del Síndic de Greuges a Roses [21]

b.4) Finalització de les actuacions tramitades amb l'Ajuntament el 2023



b.5) Acceptació de la resolució en les actuacions tramitades amb l'Ajuntament el 2023



b.6) Compliment dels suggeriments fets pel Síndic de Greuges a l'Ajuntament

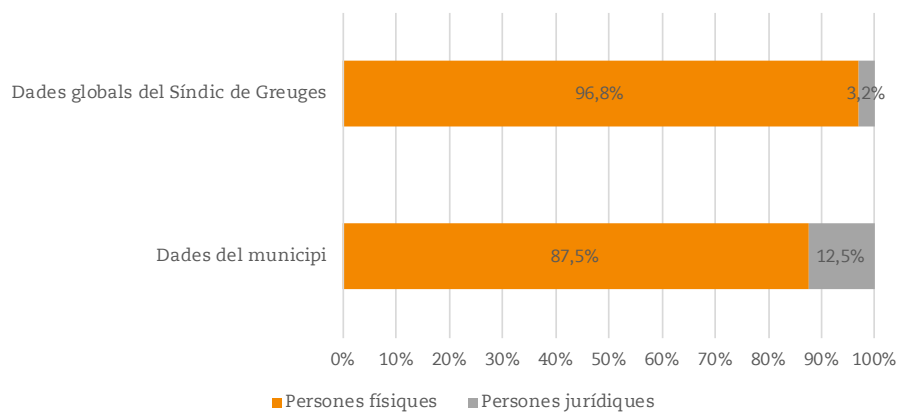
	N	%
Increment de mesures d'inspecció i control	1	20,0
Resolució de procediments administratius	4	80,0
Total	5	100,0

b.7) Dades sociodemogràfiques de les persones que han presentat queixa vinculada a l'Ajuntament

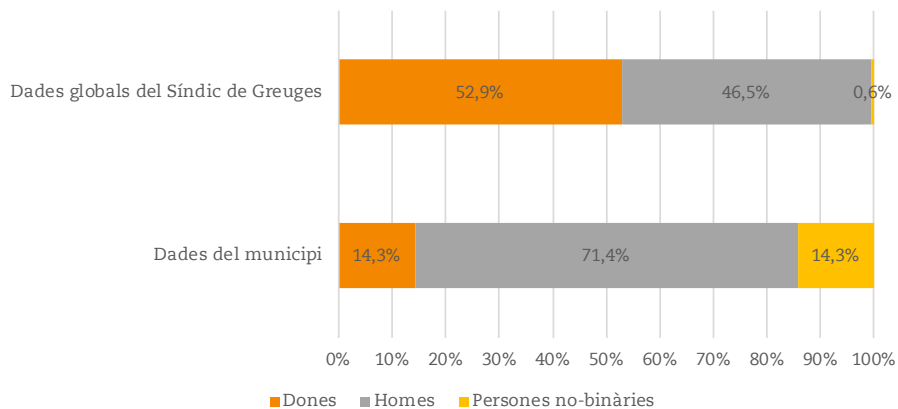
► Persones que han presentat queixa vinculada a l'Ajuntament

	N
Persones físiques	7
Dones	1
Homes	5
Persones no-binàries	1
Persones jurídiques	1
Total	8

Tipologia de persones que han presentat queixa



Gènere de les persones que han presentat queixa



Les actuacions del Síndic de Greuges a Roses [23]

▶ Queixes iniciades amb l'Ajuntament per gènere i matèria

	Dones		Homes		Persones no-binàries		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	1	50,0	2	33,3	1	100,0	4	44,4
Educació	1	50,0	-	-	-	-	1	11,1
Habitatge	-	-	-	-	1	100,0	1	11,1
Igualtat i no-discriminació	-	-	-	-	-	-	-	-
Infància i adolescència	-	-	1	16,7	-	-	1	11,1
Migracions	-	-	1	16,7	-	-	1	11,1
Salut	-	-	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	-	-	-	-	-	-	-	-
Relacions laborals i pensions	-	-	-	-	-	-	-	-
Administració pública i tributs	-	-	1	16,7	-	-	1	11,1
Administració pública i drets	-	-	-	-	-	-	-	0,0
Tributs	-	-	1	16,7	-	-	1	11,1
Polítiques territorials	1	50,0	2	33,3	-	-	3	33,3
Medi ambient	-	-	-	-	-	-	-	-
Mobilitat i transports	-	-	-	-	-	-	-	-
Urbanisme	1	50,0	2	33,3	-	-	3	33,3
Consum	-	-	1	16,7	-	-	1	11,1
Seguretat ciutadana i justícia	-	-	-	-	-	-	-	-
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	2	100,0	6	100,0	1	100,0	9	100,0

c) Resolucions del Síndic de Greuges tramitades amb l'Ajuntament el 2023**Q-02316/2022 Manca de resposta de l'Ajuntament a una instància sobre expedients urbanístics****Ajuntament de Roses****Objecte**

El promotor de la queixa denuncia la manca de resposta de l'Ajuntament de Roses a una instància que va presentar el setembre de 2021 sobre tres expedients urbanístics.

Posició de l'Administració

L'Administració exposa que les qüestions que planteja l'interessat no són noves, per la qual cosa considera que és sobrer la resposta.

Recomanacions

L'Administració té l'obligació de donar resposta a les sol·licituds que li adrecen. Per tant, demanem a l'Ajuntament:

- ▶ respondre l'interessat i exposar-li els motius pels quals es considera necessari denegar la seva pretensió.

Tancament

Finalment, l'Ajuntament accepta i compleix la nostra recomanació.

Resolució acceptada i complerta**Q-03767/2022 Queixa relativa a la necessitat urgent d'una persona d'accedir a un habitatge assequible arran d'un desnonament****Ajuntament de Roses
Departament de Drets Socials
Departament de Territori****Objecte**

La persona interessada exposa la seva necessitat urgent d'accedir a un habitatge assequible, atesa la imminent pèrdua del seu habitatge habitual a conseqüència d'un procediment judicial de desnonament amb llançament assenyalat.

Recomanacions

Suggerim a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya i a l'Ajuntament de Roses:

- ▶ Agilitar al màxim les actuacions per garantir el reallotjament de la persona interessada.

Suggerim als serveis socials municipals:

- ▶ Preveure el reallotjament d'urgència de la persona interessada si es produeix la pèrdua del seu habitatge sense que abans s'hagi pogut garantir el seu accés a un habitatge assequible.
- ▶ Continuar fent el seguiment del cas, i garantir que la persona interessada té cobertes les necessitats bàsiques.

Tancament

L'Agència de l'Habitatge de Catalunya informa que treballa coordinadament amb l'Ajuntament en la recerca d'un habitatge que, de moment, no s'ha pogut localitzar. Arran de la pèrdua de l'habitatge, la persona interessada ha estat reallotjada a un habitatge social a Figueres compartit amb altres persones i amb caràcter temporal, mentre no es pugui garantir l'adjudicació d'un habitatge en el seu favor.

Resolució acceptada parcialment

Les actuacions del Síndic de Greuges a Roses [25]

Q-01281/2023

Manca de resposta de l'Ajuntament de Roses a una instància pels problemes de connexió a la canonada general d'aigua arran d'unes obres de reurbanització

Ajuntament de Roses

Objecte

La promotora de la queixa exposa que, després que es fessin obres d'urbanització en un sector de Roses, cada dos per tres té problemes d'embossament a les canonades d'aigua i ha de trucar un camió per desembossar-les. Va presentar una instància a l'Ajuntament en què demanava que es reparés la connexió, però no ha rebut resposta.

Tancament

L'Ajuntament ens ha comunicat que ha donat l'ordre a l'empresa concessionària del clavegueram municipal per fer una inspecció amb càmera robotitzada a les instal·lacions públiques de clavegueram per esbrinar si la connexió restituïda en les obres d'urbanització té algun problema que pugui originar els embussaments periòdics, per poder resoldre'l. També ha comunicat que donarà una resposta oficial a la instància de la promotora.

Problema resolt arran de la intervenció del Síndic de Greuges

Q-03557/2023

Manca de resposta de l'Ajuntament a una instància relativa al problema d'inundacions que té un carrer de RosesAjuntament de Roses
Aigües de Barcelona (AGBAR)**Objecte**

El promotor de la queixa exposa que l'octubre de 2021 va presentar una primera queixa a l'Ajuntament mitjançant la qual denunciava que cada vegada que plou el seu carrer s'inunda i es filtra l'aigua dins dels habitatges. Segons ell, el problema és que no hi ha prou embornals per evacuar l'aigua, motiu pel qual sol·licitava que en aquest tram de carrer se n'hi fessin més. Com que no va rebre resposta, el desembre de 2022 va presentar una nova instància. El gener de 2023 l'Ajuntament el va informar per correu electrònic que havia parlat amb l'empresa que gestiona el servei. Des de llavors, però, no ha rebut cap més informació.

Tancament

L'Ajuntament ha informat que des de l'any 2015 està fent diverses millores a la xarxa de drenatge, a més de petites intervencions en l'espai públic que ajuden a resoldre aquest problema. I afegeix que està previst que en els propers dos mesos comencin les obres d'instal·lació d'un nou embornal amb pou de registre just al costat de la zona on viu el promotor. S'aprofitarà aquesta actuació per instal·lar algun element de drenatge al punt baix del seu carrer, que ajudarà a minimitzar la problemàtica plantejada.

Problema resolt arran de la intervenció del Síndic de Greuges

**Q-05527/2023** **Proper desnonament sense una solució residencial****Ajuntament de Roses**
Departament de Territori**Objecte**

La persona interessada exposa la necessitat urgent de la seva família d'accedir a un habitatge social, d'acord amb la valoració favorable efectuada per la Mesa de valoració de situacions d'emergències econòmiques i socials de Catalunya.

Consideracions i recomanacions

De la informació aportada per la interessada i per l'Ajuntament de Roses se'n deriva l'evident situació de vulnerabilitat i d'exclusió residencial en què es troba la família.

Recomanem a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya i a l'Ajuntament de Roses:

- ▶ Treballar per garantir, al més aviat possible, l'accés de la família a un habitatge assequible, sigui de titularitat pública o privada, fent ús de tots els instruments i recursos públics que siguin necessaris.
- ▶ Informar-nos de les actuacions de cerca d'un habitatge que s'estiguin portant a terme, amb indicació de les dificultats que, si és el cas, es produeixin.

Recomanem als serveis socials municipals:

- ▶ Continuar amb el seguiment i l'acompanyament social que ja es porta a terme amb relació a la situació socioeconòmica en què es troben les persones afectades, garantint en tot cas la cobertura de les seves necessitats bàsiques, amb especial consideració a les necessitats que es deriven de la seva situació de salut i de discapacitat.
- ▶ Informar les persones afectades sobre les actuacions que s'estiguin portant a terme per garantir el seu accés a un habitatge social i sobre la previsió temporal amb què es treballi per a fer-ho possible.

Tancament

L'Agència de l'Habitatge de Catalunya indica que no té, a hores d'ara, habitatges públics disponibles al municipi, i que es valora, com a possible solució, l'aplicació del programa Reallotgem.

L'Ajuntament té previst treballar en la cerca d'habitatges al mercat privat per oferir-los en la modalitat de lloguer social mitjançant el programa Reallotgem o a través de la borsa de lloguer. També s'estan fent els primers estudis per posar en funcionament un punt d'habitatge al municipi per gestionar aquests programes.

Resolució acceptada parcialment

Relació amb la institució [27]

IV. RELACIÓ AMB LA INSTITUCIÓ

a) Temps en dies emprat per l'Ajuntament, el Síndic de Greuges i la persona interessada en donar resposta als tràmits requerits

	2021	2022	2023	Variació 2022-2023 (%)
Ajuntament	31,5	29,3	28,0	-4,4
Síndic de Greuges	25,2	20,1	31,2	55,2
Persona interessada	24,3	2,1	6,7	219,0

b) Mitjà utilitzat per adreçar-se a la institució

	N
Correu electrònic	4
Formulari web	7
Atenció presencial	1
Videoconferència	3
No consta	1
Total	16

c) Desplaçaments al municipi l'any 2023

Data	Queixes	Consultes	Total
28/4/2023	5	6	11



Codi Segur de Verificació: 09f63c84-8060-4bce-b50b-2d606d8878fd
Origen: Administració
Identificador document original: ES_L01171523_2024_54263198
Data d'impressió: 06/09/2024 13:59:40
Pàgina 30 de 32

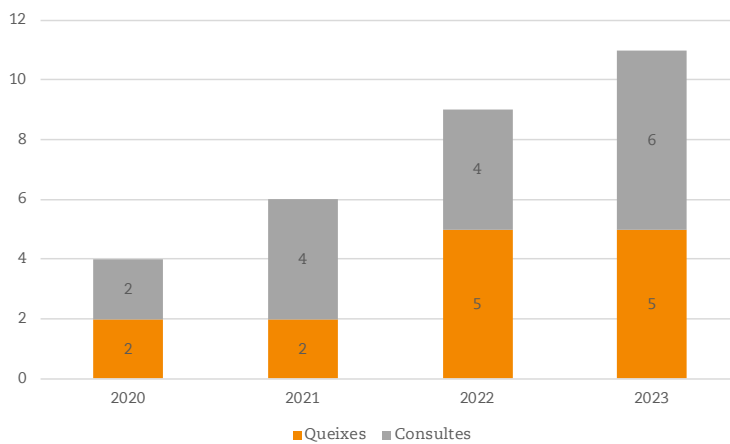
SIGNATURES

Cap signatura aplicada

[28] Informe de Roses 2023

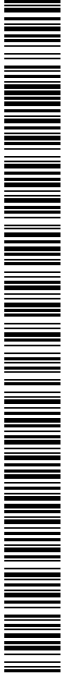
d) Evolució de les queixes i consultes procedents del municipi en els desplaçaments

	2020	2021	2022	2023
Queixes	2	2	5	5
Consultes	2	4	4	6
Total	4	6	9	11



Codi Segur de Verificació: 09f63c84-8060-4bce-b50b-2d606d8878fd
Origen: Administració
Identificador document original: ES_L01171523_2024_54263198
Data d'impressió: 06/09/2024 13:59:40
Pàgina 31 de 32

SIGNATURES
Cap signatura aplicada



Codi Segur de Verificació: 09f63c84-8060-4bce-b50b-2d606d8878fd
Origen: Administració
Identificador document original: ES_L01171523_2024_54263198
Data d'impressió: 06/09/2024 13:59:40
Pàgina 32 de 32

SIGNATURES

Cap signatura aplicada



SÍNDIC
40 anys

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

