



Avançant amb compromís



La següent memòria fa balanç de les activitats que el Síndic Municipal de Greuges de Vic ha portat a terme l'any 2023.

Per accedir als continguts, feu clic en qualsevol dels apartats d'aquest índex interactiu.



La carta



La missió



El procés



Els temes de l'any



Les xifres



L'activitat



Les fites

La carta

AVANÇANT AMB COMPROMÍS

El 2023 ha estat un any marcat per la incertesa sobre la meua continuïtat com a Síndic de Vic. Aquesta circumstància, però, no ha fet més que reafirmar el meu compromís personal amb la institució.

La Sindicatura ha continuat atenent amb la mateixa **implicació de sempre** les preocupacions, queixes i inquietuds de la ciutadania.

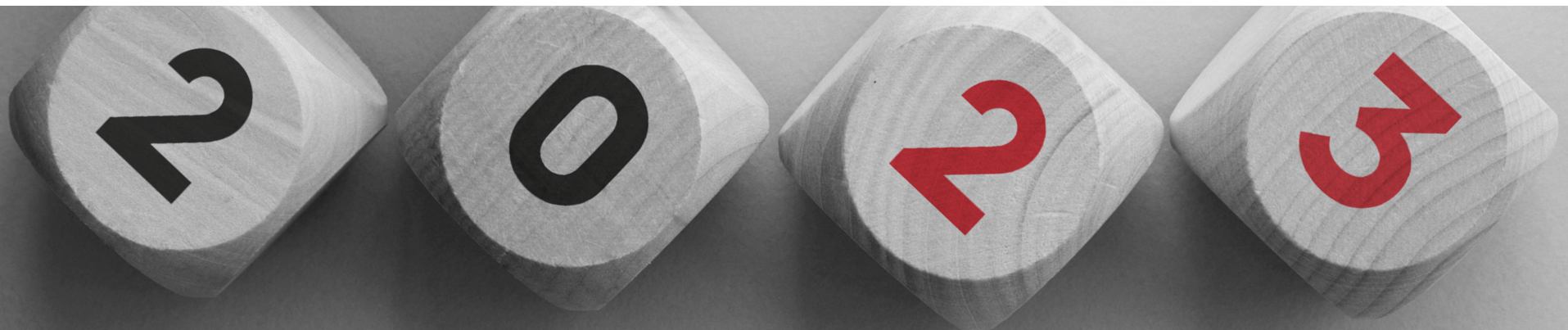
El 6 de febrer de 2023 es complien els primers cinc anys de la Sindicatura de la ciutat i calia elegir un nou síndic, un nomenament que depenia de l'alcalde i del Ple de l'Ajuntament. L'alcalde, en aquest cas, va considerar més adient que fos el consistori que sortiria de les eleccions del maig qui designés el futur síndic. Així, doncs, com que s'obria un període de transició entre la fi del mandat i la constitució del nou ajuntament, em va proposar que **continués en funcions en el càrrec**, cosa que vaig mantenint en tot moment el meu compromís amb la ciutat i amb els seus veïns i veïnes.

Un cop proclamat el nou alcalde i constituït el nou consistori, en el Ple del 6 de novembre, els 21 regidors van votar a favor de la meua renovació. **Des d'aquí, vull fer arribar a tothom el meu sincer agraïment per la confiança que m'han fet.**

Deixant de banda tot aquest procés, 2023 ha estat un any en què la Sindicatura ha avançat en sinèrgies.

Un exemple d'això ha estat el **treball conjunt** entre el síndic i la persona de referència de l'Ajuntament per resoldre un cas conflictiu. S'ha posat de manifest, una vegada més, que, en lloc de defensar cadascú la seva visió del cas, valia la pena acostar posicions i mirar de trobar junts la millor manera de resoldre els molts problemes que afectaven un ciutadà.

En la mateixa línia, ha continuat la **bona relació** amb la Guàrdia Urbana i amb l'equip de Mediació Comunitària i els Agents Cívics a l'hora de tractar problemes de convivència.



També cal destacar que 2023 ha estat l'any de la **tramitació al Parlament de la Proposició de llei sobre les sindicatures locals**. Al setembre, una comissió del Fòrum de Síndics Locals, de la qual formo part, es va reunir amb la presidenta del Parlament per saber com avançava aquesta tramitació i si la llei podria ser aprovada el 2024. La presidenta va afirmar que seguiria de prop el procés i que vetllaria perquè la llei s'aprovés al més aviat possible, cosa que ens proporciona la satisfacció de saber que estem contribuint a fer passos endavant en la defensa dels drets dels ciutadans.

No obstant, com és lògic, no tot ha estat avançar.

Des d'aquest punt de vista, caldrà continuar insistint perquè l'Ajuntament **resolgui qüestions recurrents**, com ara la recuperació de l'antic camí públic de Vic a Santa Eugènia.

De la mateixa manera, també caldrà continuar reivindicant un **canvi d'actitud** del Departament de Serveis Generals, que ha negat totes les reclamacions patrimonials presentades per la Sindicatura al llarg de gairebé sis anys. En tots els casos es tracta de persones grans que han caigut a la via pública. En alguns, fins i tot ha calgut la intervenció de la Guàrdia Urbana i de personal sanitari i, malgrat tot, la resposta que s'ha donat a les reclamacions ha estat sempre la mateixa: que el vianant ha de parar més atenció quan camina. La ciutadania es mereix més sensibilitat i empatia per part de l'Ajuntament i no ens cansarem d'insistir en el fet que cal crear un **circuit més humà** d'atenció al ciutadà.

Pel que fa a nous problemes a resoldre, hem començat el 2024 amb la perspectiva i el propòsit de posar solució a alguns casos complexos relacionats amb l'urbanisme i l'educació que van sorgir el desembre passat.

El nostre desig és que la inèrcia de compromís i entesa per avançar en drets continuï durant tot l'any, també per part de l'Ajuntament.

Joan Sala Baiget
Síndic municipal de greuges de Vic



La missió

DEFENSAR ELS TEUS DRETS



ON T'ATENEM?

El Síndic Municipal de Greuges de Vic té les portes obertes a tothom. Els usuaris són atesos presencialment, amb cita concertada, en una de les nostres oficines:

OFICINA DEL SUCRE

Edifici del Sucre, 2a planta
Plaça 1 d'Octubre s/n

Dilluns, de 16 a 20 h. Dijous, de 10 a 14 h

OFICINA DEL BARRI DEL REMEI

Carrer Virrei Avilés, 34

Primer dimarts i primer dijous de cada mes
de 16 a 20 h



1

ATENDRE CONSULTES I QUEIXES DE L'ÀMBIT MUNICIPAL

El Síndic Municipal de Greuges de Vic té la missió de defensar els drets dels ciutadans i ciutadanes de Vic quan un problema relacionat amb l'Administració municipal no s'ha pogut solucionar per la via habitual o no ha obtingut resposta. Són de la seva competència les queixes, greuges, consultes o demandes d'assessorament en **temes que tenen a veure amb l'Ajuntament o empreses i organismes d'àmbit municipal**, com ara:



Urbanisme



Molèsties
dels veïns



Habitatge
i padró



Sancions
i multes



Impostos
municipals

2

ASSESSORAR I DERIVAR CASOS QUE SÓN COMPETÈNCIA D'ALTRES INSTITUCIONS

Els temes d'àmbit autonòmic o estatal es deriven a altres institucions, com ara:

Síndic de Greuges de Catalunya

- Educació
- Serveis socials
- Empreses de subministrament de llum, gas, aigua, telefonia...
- Cobrament de la taxa turística
- Lleis i decrets d'àmbit català

Defensor del Pueblo

- Pensions
- Gestions per renovar documentació
- Lleis i decrets d'àmbit estatal

3

ACTUAR D'OFICI

El Síndic també pot actuar d'ofici, sense que ningú hagi presentat cap queixa, quan considera que existeix un problema que requereix la seva intervenció.

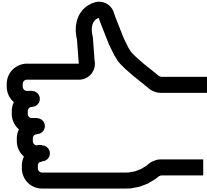
El procés

ÉS GRATUÏT? ÉS CONFIDENCIAL?

Les actuacions del Síndic Municipal de Greuges de Vic són sempre gratuïtes per a tothom. Els casos es tracten amb confidencialitat i vetllant especialment per la intimitat de les persones, d'acord amb el que estableix la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.



Els temes de l'any



CASOS RESOLTS

Fuita de gas del carrer de la Fusina. **Una parella es va veure privada del gas, que ha pagat cada mes, des del novembre de 2021 fins al febrer de 2023.**

Un any i mig en el qual aquesta família va viure un autèntic calvari. Cal dir que es va resoldre, amb més celeritat, una fuita d'aigua d'un pis ocupat, també de l'Eixample.

Durant l'any es van registrar diferents queixes que tenien com a argument les **molèsties dels veïns**. En alguns casos es va recórrer al servei de Mediació i als Agents Cívics i, en d'altres, més conflictius, va intervenir la Unitat de Proximitat de la Guàrdia Urbana. **En força casos es va aconseguir rebaixar la tensió.**

Dues famílies van presentar queixes, **indignades, pel tracte que havien rebut per part de dues treballadores de l'Ajuntament**. A petició del síndic, la tècnica responsable es va avenir a parlar amb les treballadores per **esbrinar les raons** del que havia passat. El síndic va poder **donar explicacions a les famílies** afectades, que se'n van fer càrrec i es van mostrar comprensives.

Una **empresa d'alimentació es va queixar que se'ls havien embargat 10.000 euros per multes**. No s'havia donat d'alta d'una aplicació i la multaven cada vegada que entrava a la plaça Major. En no estar donada d'alta, tampoc no li arribaven les sancions. **El cas es va estudiar i hi va intervenir la regidora**. Després que l'empresa es donés d'alta a l'aplicació, **es van poder anul·lar les sancions encara pendents de cobrament**.

No obstant, **les multes són un motiu de queixa recurrent** i és difícil aconseguir que les denúncies es retirin.

DESTAQUEM...

DOS ÀMBITS QUE MILLOREN: EMPADRONAMENT I ESCOLARITZACIÓ

Mentre que, a molts municipis de Catalunya, l'empadronament de veïns i l'escolarització d'infants i adolescents són àmbits que presenten deficiències, a Vic, un any més, no es va presentar cap queixa per aquests motius. A més, les tres consultes que van fer entitats del tercer sector es van resoldre amb molta rapidesa.



A Sentfores-La Guixa, un grup de veïns va aconseguir recollir un gran nombre de signatures que, juntament amb una carta, van fer arribar a la directora del CAP del Remei. L'objectiu era **demanar que es reobris el consultori mèdic que es va tancar per la pandèmia**. De moment, no ho han aconseguit, ja que la decisió **depèn del Departament de Salut**.

El **tancament de l'accés a la plaça d'Osona** per part de l'Associació de Veïns **ha indignat una part del veïnat**, però legalment no s'hi ha pogut fer res, perquè la **plaça és de titularitat privada**. La indignació va esclatar amb força, tot i que, afortunadament, no va arribar a generar la conflictivitat que alguns pronosticaven.

Un nen de tres anys de Manlleu, amb una discapacitat funcional greu, **no pot anar a l'escola especial** que li ha assignat l'EAP d'Osona **perquè no disposa de bus escolar**. El cas s'ha derivat al **Sindic de Manlleu** i esperem que es resolgui el més aviat possible.

Quatre anys vetllant un acolliment que no s'ha pogut resoldre. El 2019, un pare va abandonar els seus dos fills ghanesos a Vic i una família va decidir tenir-ne cura de forma voluntària. Aquesta família va voler regularitzar la situació i va demanar assessorament al síndic per formalitzar un acolliment. Tot i haver implicat en el cas els Serveis Socials, l'EAlA d'Osona i la DGAIA, la situació no s'ha pogut regularitzar. Ara la filla gran ja és major d'edat i la família ha marxat de Vic. És lamentable i injust que, per impediments administratius, no s'hagi pogut millorar una situació de vulnerabilitat que implicava menors deseparats.



DESTAQUEM...

UNA NOVA MANERA DE RESOLDRE, UNA NOVA MIRADA DE LA FUNCIO DEL SINDIC

La queixa d'un senyor gran que demanava un canvi de persona referent dels Serveis Socials es va resoldre favorablement gràcies a una nova forma de col·laboració entre el síndic i els tècnics municipals. Després de parlar del cas amb la coordinadora de Serveis Socials, vam aconseguir convocar una reunió entre l'afectat, el síndic i la tècnica referent. Parlar i intermediar de forma conjunta va permetre arribar a una entesa: l'usuari retirava la sol·licitud de canvi de referent, mentre es buscava una sortida ajustada a les seves necessitats. Finalment, el cas es va resoldre amb l'ingrés en una residència geriàtrica, que era el que la persona necessitava i el que, en el fons, demanava.

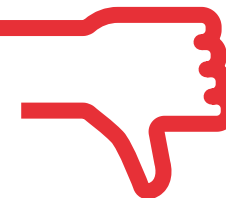
Polèmica per una llicència d'obres.

En aquest cas, un veí es queixa que s'ha construït un edifici que sobrepassa l'alçada permesa per normativa. Segons ell, la llicència d'obres que va donar l'Ajuntament no era correcta. El Departament d'Urbanisme, per la seva banda, afirma que la llicència no presentava cap error i que l'alçada de l'edifici s'ajusta a la normativa. Les dues posicions estan molt enfrontades i el cas s'haurà de resoldre aquest 2024, amb la perspectiva que, si no hi ha acord, pugui acabar al jutjat.

Les caigudes de vianants al carrer per desperfectes o desnivells de la via pública continuen tractant-se amb nul·la empatia per part de l'Ajuntament.

Ja ho vam posar de manifest l'any passat. El nostre ajuntament difícilment accepta una reclamació patrimonial. Caldria crear un circuit d'atenció en què les persones se sentissin ateses de veritat.

Un veí de Vic fa més de vint anys que batalla perquè es recuperi el **camí públic de Vic a Santa Eugènia**. Ha fet moltes gestions i la seva reclamació ha arribat a la fi del recorregut administratiu amb l'**aprovació del Ple**. Malgrat tot, **el camí no s'ha obert** i el cas s'ha anat complicant fins a extrems inimaginables. **El veí demana que es compleixi el que està aprovat.**



DESTAQUEM...

LA IMPORTÀNCIA DE RESPONDRE

Per primera vegada en cinc anys, el síndic ha actuat en un cas presentat per treballadors municipals.

Cal tenir en compte que el reglament de la Sindicatura no permet actuar en casos relacionats amb la gestió del personal de l'Ajuntament. No obstant, en aquest cas sí que hi podia intervenir perquè els treballadors no es queixaven d'una resolució desfavorable, sinó del fet que l'Ajuntament no donava resposta a una queixa que havien presentat.

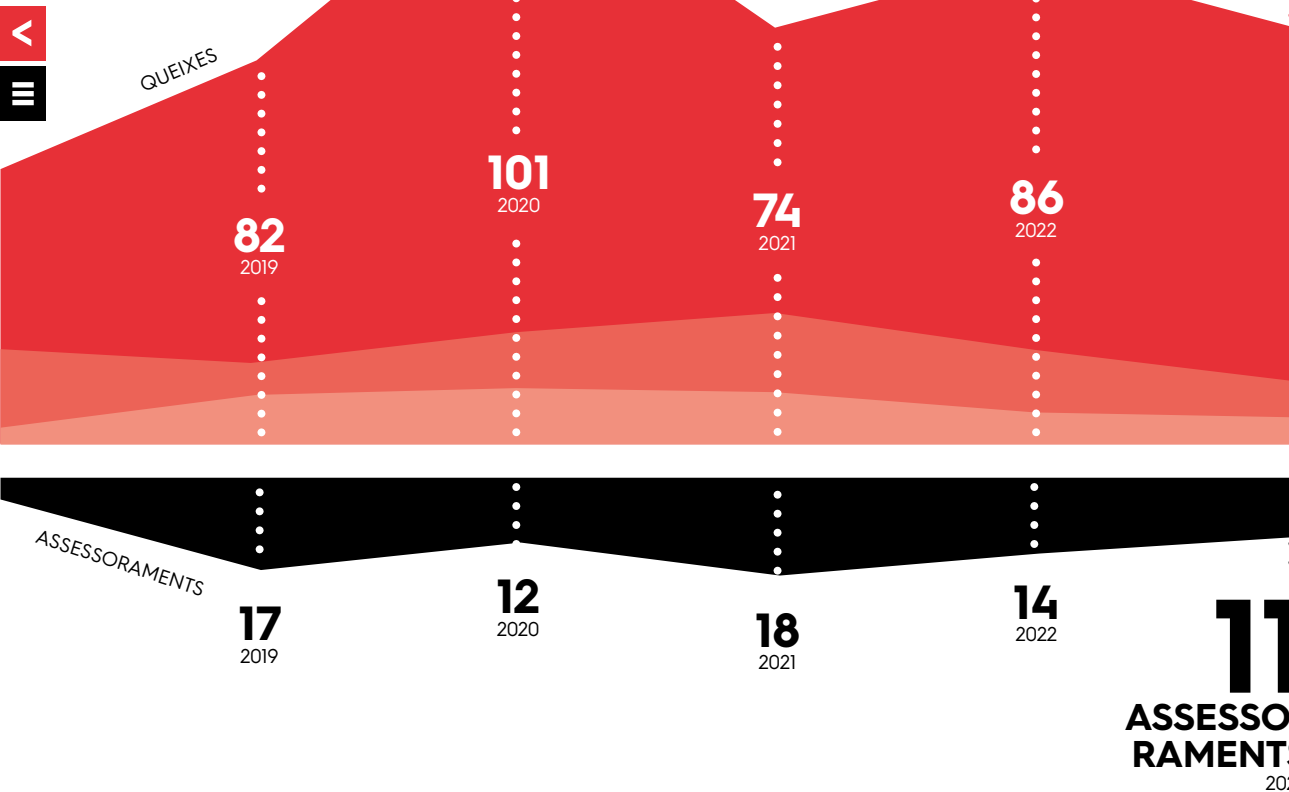
Les gestions del síndic amb els responsables municipals van donar fruit i els treballadors van rebre amb rapidesa la resposta que esperaven.



Les xifres

De l'1 de gener al 31 de desembre de 2023, el Síndic de Vic va atendre **85 casos** (queixes i assessoraments).

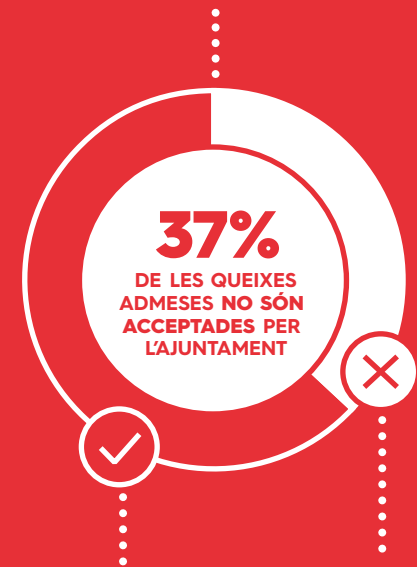
Es van registrar **15 casos menys** que l'any anterior. La disminució pot haver estat deguda a les eleccions o a la situació d'interinitat de la Sindicatura.



62

QUEIXES ADMESES

El Síndic inicia un procés d'investigació de totes les queixes sobre les quals té competència.



27 + 12
TOTALMENT ACCEPTADES PARCIALMENT ACCEPTADES

L'Ajuntament o empresa municipal accepta la queixa després de la negociació entre el síndic i els tècnics i/o regidors.

23
NO ACCEPTADES

L'Ajuntament o empresa municipal rebutja la queixa.

6

QUEIXES DERIVADES
a professionals amb competències.

2

Oficina d'Informació al Consumidor

2

Síndic de Greuges de Catalunya

1

Síndic de Greuges de Manlleu

1

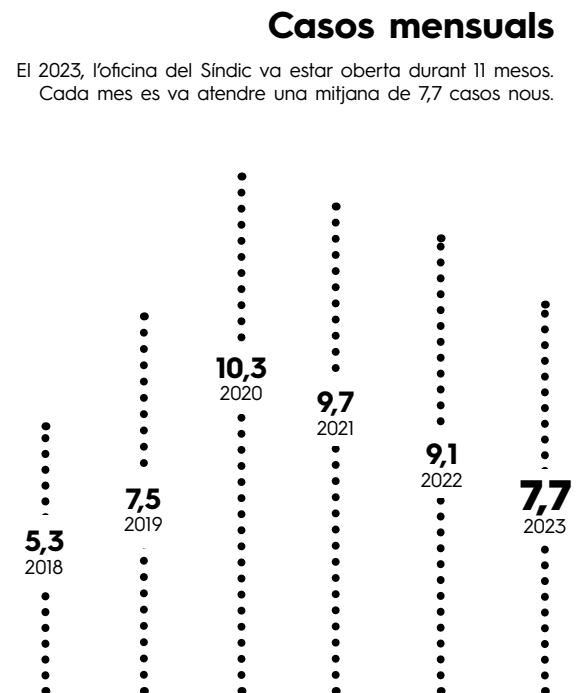
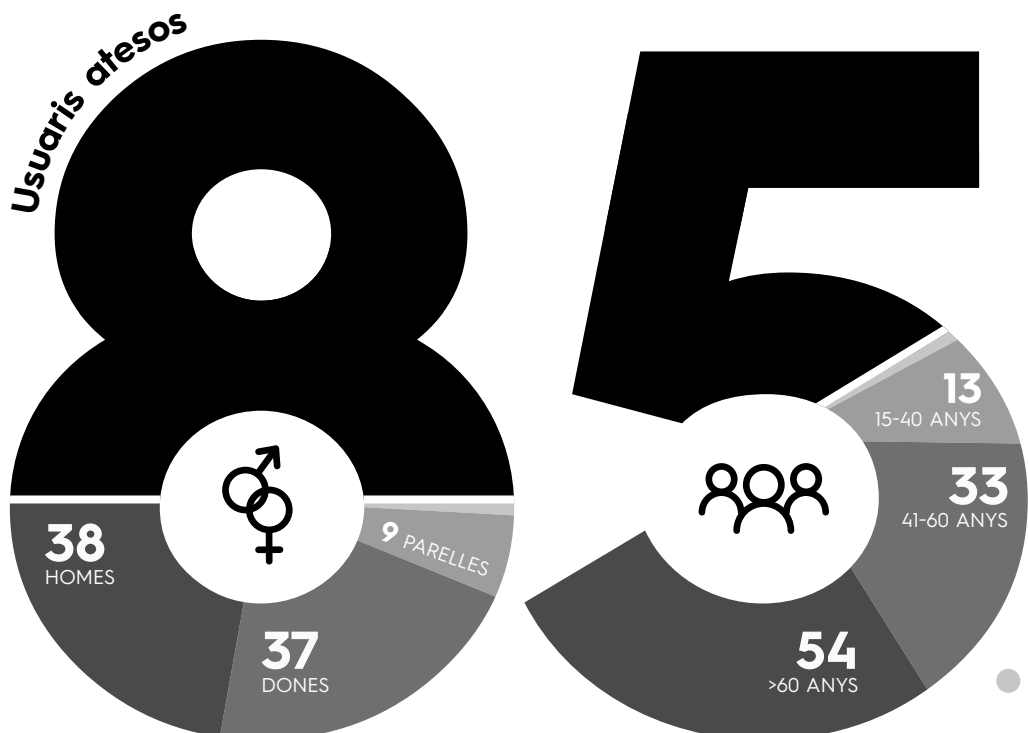
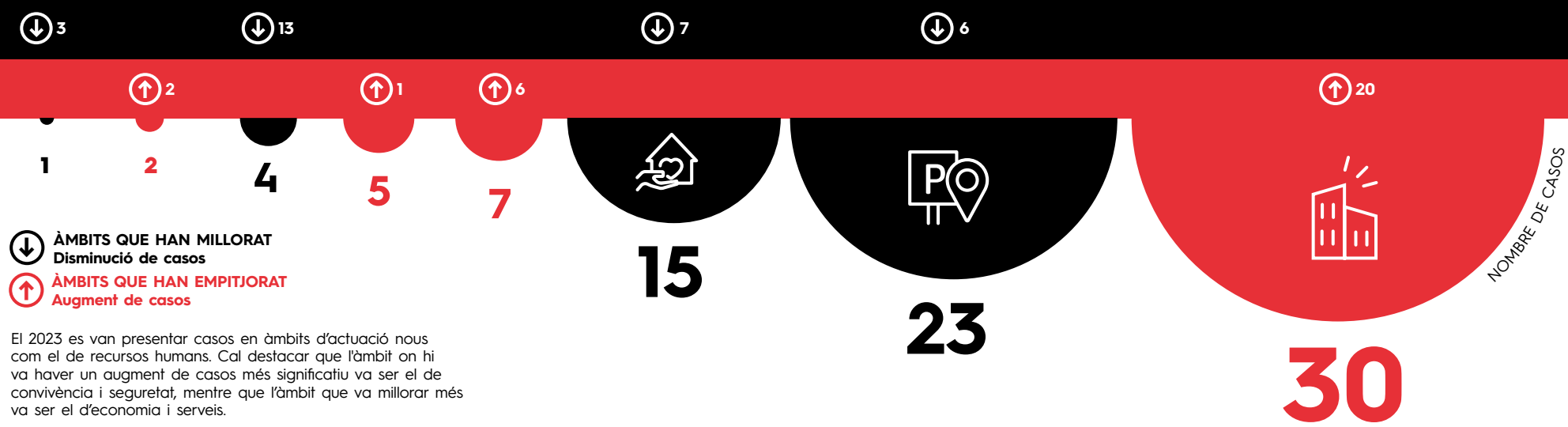
Servei de Mediació Ajuntament de Vic

5

QUEIXES NO ADMESES
perquè no es poden resoldre ni derivar.

Àmbits d'actuació: nombre de casos i tendència

COMERÇ I MERCATS RECURSOS HUMANS ECONOMIA I SERVEIS EDUCACIÓ I ESCOLES SANITAT I IGUALTAT BENESTAR SOCIAL, HABITATGE I FAMÍLIA URBANISME I MOBILITAT CONVIVÈNCIA I SEGURETAT



L'activitat MES A MES

S'ha prioritzat la **presencialitat** en les reunions amb regidors i tècnics de l'Ajuntament.

L'atenció als usuaris s'ha continuat fent de forma presencial tant a l'oficina de la plaça del Pes com a la del Remei.

A principis de desembre, l'oficina de la plaça del Pes es va traslladar a la nova ubicació, un despatx de la segona planta de l'edifici del Sucre.

S'han mantingut oberts tots els canals per a la gestió i el seguiment de casos: telèfon, correu electrònic i WhatsApp.

7

GENER

- 09/01** Presidenta de l'Associació de Veïns de Sentfores-La Guixa
- 18/01** Curs online del FòrumSD sobre la "**Llei de la segona oportunitat**"
- 19/01** Anna Erra, alcaldessa de Vic

2

FEBRER

- 10/02** Ignasi Janer, director de la Biblioteca Pilarín Bayés
- 22/02** Jornada de formació sobre **habitatge** organitzada pel FòrumSD a Barcelona
- 23/02** Carles Fajardo, director del nou centre d'acolliment de Vic
- 27/02** Reunió a la Sala de Consellers per presentar la Memòria del 2022
- 28/02** Albert Castells, regidor de Serveis i Manteniment

9

MARÇ

- 01/03** Mercè Bau, presidenta de la Fundació Parés
- 03/03** Titi Roca, regidor d'Esports
- 06/03** Albert Castells, regidor de Serveis i Manteniment
- 06/03** Presentació de la Memòria del 2022 al Ple de l'Ajuntament de Vic
- 07/03** Reportatge del 9 Nou TV sobre la Memòria del Síndic
- 10/03** Entrevista de Joan Turró per a Ràdio Vic
- 13/03** Jornada de formació "**La bona administració**", organitzada pel FòrumSD i impartida per Juli Ponce a Barcelona
- 15/03** Assemblea General del FòrumSD a Barcelona
- 27/03** Vanessa Ríos, cap del Departament de Recursos Humans i Organització
- 29/03** Entrevista de Carles Fiter, periodista del 9 Nou

10

ABRIL

- 12/04** **Presentació pública de la Memòria Anual del Síndic de 2022 a la Biblioteca Pilarín Bayés**
- 14/04** Classe sobre la Sindicatura a alumnes d'Integració Social del Col·legi l'Escorial
- 19/04** Assistència a la presentació del llibre *Una presó educadora*, de Yanina Díaz, a la UVic
- 27/04** Berta Rierola, tècnica de dinamització sociocultural
- 27/04** Noemí Alonso, tècnica de gestió d'atenció ciutadana

13

MAIG

- 15/05** Núria Homs, regidora
- 17/05** Activitat online del FòrumSD
- 23/05** Núria Camps, responsable d'Urbanisme
- 29/05** Noemí Alonso, tècnica de gestió d'atenció ciutadana
- 29/05** Rafa Ruiz, caporal de seguretat ciutadana de la Guàrdia Urbana

CASOS
ATESOS

8

*

8

9

6

5

8

JUNY

-  **09/06** Assistència al col·loqui d'Alcaldes.EU al Col·legi de Periodistes de Barcelona
-  **21/06** Jornada de formació del FòrumSD a Barcelona "**Relació entre sindicatures i ajuntaments**"
-  **26/06** Josep Eladi Baños, rector de la UVic-UCC

AGOST

-  **01/08** Albert Castells, nou alcalde
-  **08/08** Xavier Farrés, regidor
-  **21/08** Eduard Comerma, regidor
-  **24/08** Elisenda Carrera, regidora
-  **31/08** Reunió amb Bet Franquesa, regidora, i Marta Boixaderas, tècnica de gestió de serveis generals






SETEMBRE

-  **07/09** Carme Culi, tècnica de gestió de tresoreria
-  **08/09** Cristina Molas, tècnica de civisme i coordinadora dels Agents Cívics
-  **10/09** Ester Coma, regidora
-  **12/09** Jornada de formació "**Empadronament**", organitzada pel FòrumSD a Barcelona
-  **29/09** Assistència a la festa patronal de la Guàrdia Urbana

OCTUBRE


-  **02/10** Xerrada a Les Preses a alumnes d'Integració Social de l'Institut Pou i Argila, de Manlleu
-  **10/10** Assistència als actes del 20è aniversari de la Sindicatura de Mollet del Vallès
-  **16/10** Guillem Membrives, regidor
-  **19/10** Reunió conjunta del síndic i una tècnica de Serveis Socials amb un usuari
-  **27/10** Reunió amb l'alcalde i amb la regidora Núria Homs per tractar sobre la renovació del càrrec de síndic
-  **30/10** Assistència a la presentació de la Memòria del 2022 del Síndic de Manlleu

NOVEMBRE

-  **06/11** **Renovació en el càrrec de síndic**, aprovada per unanimitat al Ple de l'Ajuntament de Vic
-  **13/11** Ester Coma, regidora
-  **14/11** Entrevista a Ràdio El 9 Nou FM
-  **21/11** Reunió amb Helena Tañà, cap de la Unitat d'Ocupació, sobre el possible trasllat al Sucre del despatx del Síndic
-  **22/11** Vanessa Rios, cap del Departament de Recursos Humans i Organització

DESEMBRE



 **11/12** L'oficina del Síndic es trasllada a l'edifici del Sucre

-  **13/12** Reunió a Càritas Arxiprestal amb entitats del tercer sector sobre empadronament i escolarització
-  **19/12** Reunió amb la treballadora social del Tris Tras de Manlleu
-  **20/12** Elisenda Blancafort, tècnica de l'Oficina d'Acollida
-  **21/12** Núria Camps, responsable d'Urbanisme
-  **22/12** Assistència a la presentació de la Memòria de la Fundació Projecte i Vida



 **20/09** Reunió de la Junta del FòrumSD i el síndic de Vic amb la presidenta del **Parlament de Catalunya**, Anna Erra, per parlar sobre la **Proposició de llei de sindicatures locals**

Les fites

QUÈ S'HA ASSOLIT DURANT EL MANDAT 2018-2023?



EMPADRONAMENT

Els dos primers anys, l'empadronament va generar força problemes. En canvi, **els tres anys darrers la Sindicatura no ha rebut cap queixa al respecte**. Ens n'hem de felicitar, ja que ens consta que, el 2023, alguns ajuntaments, molts dels quals de l'àrea metropolitana, encara patien conflictes per aquest tema. A la millora que s'ha produït al nostre municipi, hi van ajudar molt probablement els dos documents sobre la qüestió que el Fòrum de Síndics va encarregar al catedràtic de la Facultat de Dret de la UB Juli Ponce.



ESCOLARITZACIÓ

Els problemes d'escolarització d'infants i adolescents de matrícula viva (que es matriculen quan el curs ja ha començat) també han disminuït molt, i els pocs que ara es donen se solen resoldre amb rapidesa. Val a dir que el 2019 es va pactar amb l'inspector d'Ensenyament que **no es demanaria el volant d'empadronament per fer la preinscripció escolar**.



URBANISME ACCESSIBLE

Les barreres arquitectòniques continuen sent un problema a Vic. Hi ha hagut millores, per exemple, a la zona de la Universitat, on s'han adaptat força espais. Però encara queda molta feina per fer i continuarem insistint per aconseguir l'accessibilitat màxima.



VERD URBÀ I CONVIVÈNCIA

Es van talar uns arbres que molestaven els veïns de dos barris diferents. Per una banda, els de la Bassa dels *Hermanos*, que es van substituir de seguida; per l'altra, els del Remei, que generaven un entorn insegur i insalubre i es van substituir per arbres i altres vegetals que no impedeixen la visió dels veïns. **Aquestes tales eren necessàries i no van generar cap protesta**.



DESNONAMENTS

El 2022 es va aconseguir el primer reallojament en què intervenia una sindicatura. Uns propietaris que necessitaven els diners es van trobar amb uns llogaters que van deixar de pagar al cap de pocs mesos. Els van denunciar i, quan el jutge estava a punt de dictar-ne el llançament, a instàncies de la gerent d'ImpulsVic i del Síndic de Vic, es va arribar a un acord entre el propietari, la família amb dos menors que no podia pagar i la Generalitat. Tanmateix, tot i la bona col·laboració amb ImpulsVic, encara hi ha moltes demores en emergències d'habitatge.



SERVEIS SOCIALS

Els darrers anys hem aconseguit treballar conjuntament amb tècnics i regidors per resoldre embargaments, multes, etc. D'aquest darrer any destaquem, a més, **la bona disposició i la forma innovadora de resoldre** un cas amb els Serveis Socials. Vam poder treballar juntament amb una tècnica per trobar solució a la queixa d'un senyor gran que es trobava en una situació molt problemàtica i, finalment, el conflicte es va resoldre satisfactoriament. En altres casos difícils, la disposició a parlar i a negociar és un indicador que la col·laboració de l'Ajuntament amb el Síndic continua sent bona.



MULTES

Una família va recuperar uns 6.000 euros que l'Ajuntament li havia embargat per impagament de multes de trànsit. Totes les multes corresponien a denúncies per entrar amb el vehicle a la ciutat antiga. Aquesta família, que abans vivia a Manlleu, va venir a viure i a treballar a Vic i s'hi va empadronar correctament, però no va pensar a canviar l'adreça del cotxe. Les multes els arribaven al domicili de Manlleu, per la qual cosa no se'n van assabentar mai. L'Ajuntament va estimar que les coses **no s'havien fet prou bé en aquest cas**.



APARCAMENT I MOBILITAT REDUÏDA

El 2019, un veí amb targeta d'aparcament de mobilitat reduïda es va queixar que el temps d'estacionament a la zona de càrrega i descàrrega es limitava a 30 minuts. Ell considerava que no havia d'existir cap limitació, com passava a molts municipis de Catalunya i com recomanava la Generalitat. La regidora va desestimar la queixa, però el veí va denunciar aquesta resolució i el jutge li va donar la raó. L'Ajuntament es va **aplanar a la sentència**, però no la va **donar mai a conèixer públicament** com es va demanar en tres plens.

Ha millorat molt: No ha millorat gens:





Annexos

Presència als mitjans

Casos atesos al 2023



Presència als mitjans de comunicació el 2023

07/03 Reportatge del 9 Nou TV sobre la Memòria del Síndic

10/03 Entrevista de Joan Turró per a Ràdio Vic

29/03 Entrevista de Carles Fiter, periodista del 9 Nou

14/11 Entrevista a Ràdio El 9 Nou FM



Casos atesos al 2023

01/2023

QUEIXA: ADMESA, ACCEPTADA I TANCADA

CONTINUEN ELS PROBLEMES PER UN ANTIC CAMÍ

Un veí de Vic va entrar en contacte amb aquest Síndic de Greuges de Vic el primer any del seu nomenament, el 2018. Abans, però, ja s'havia posat en contacte amb el Síndic de Greuges de Catalunya demanant la recuperació de l'antic camí públic de Vic a Santa Eugènia de Berga. Segons l'interessat fa més de 20 anys que va començar a reclamar sobre aquest tema.

Cal dir que el Síndic de Vic no va entrar mai en aquest tema del camí públic, perquè li constava que estava en mans del Síndic de Catalunya des de feia molts anys, però sí el va atendre nombroses vegades per altres temes que plantejava aquest senyor, però sense entrar en detall en el tema del camí. Tema que semblava que havia arribat a la seva recta final quan en un Ple de l'Ajuntament va ser aprovat. Malgrat aquesta aprovació, deu fer més o menys un any o més, la veritat és que públicament no s'ha fet cap pas per recuperar-lo, al menys a ell no li consta, i d'això es queixa el senyor. I vol posar en coneixement de la Síndica de Greuges de Catalunya aquest fet. Amb l'aprovació va acabar un camí, però el tema no està resolt perquè no s'ha començat a fer cap obra.

Es té constància que ha demanat diverses vegades al regidor responsable de les àrees de Manteniment, Serveis, Medi Ambient i Mon Rural, que es prenguin les mesures per fer realitat el que es va aprovar en el Ple i, a banda d'alguna conversa informal que han mantingut en trobar-se pel carrer, no ha obtingut cap resposta concreta més enllà de que s'està treballant en aquest tema. Ell tem que se li està donant llargues sense cap motiu que segons ell ho justifiqui. Com a Síndic de Vic, he parlat diverses vegades amb el regidor i des de fa mesos que s'esperen respostes concretes i una data per una reunió que se li he demanat.

Al senyor aquest Síndic ja li ha dit diferents vegades que ni el Síndic de Vic ni la Síndica de Catalunya no tenen poder executiu i no tenen autoritat per imposar cap norma ni cap decisió, que només podem fer resolucions i recomanacions. Malgrat tot, insisteix en que vol posar en coneixement de la Síndica de Catalunya aquest fet de que el tema del camí públic de Vic a Santa Eugènia que, tot i que està aprovat, està lluny de ser una realitat.

Síndic
Municipal
de Greuges
Vic



02/2023

QUEIXA: ADMESA, ACCEPTADA PARCIALMENT I OBERTA

VOL SER MEMBRE DE L'ASSOCIACIÓ DE VEÏNS

Un veí de Sentfores- La Guixa ve per queixar-se de l'Associació de Veïns del nucli on viu ja que ningú, segons ell, no s'assabenta del que fa l'Associació, no es té informació de com funciona ni de quan es renoven els càrrecs de la junta directiva, ni quan es fan les assemblees. Que ell vol formar-ne part i no aconsegueix que ningú li parli clar sobre aquest tema. En definitiva vol saber què ha de fer per ser soci de l'Associació de Veïns i, si ha de pagar una quota, saber quin és el seu import.

ACTUACIONS

Aquest Síndic es posa en contacte amb la presidenta de l'Associació i quedem per mantenir una reunió al centre cívic de Sentfores- Las Guixa. A aquesta reunió s'hi van afegir tres membres més de la junta directiva. Se'ls hi va explicar les inquietuds del veí, a qui tots coneixen perfectament, i van afirmar que l'Associació era una associació privada sense afany de lucre que està regida per uns estatuts que van ser aprovats en el seu dia per la Generalitat. Hi formen part tots els veïns i veïnes del nucli que ho han demanat, es fan les assemblees quan toca, s'avisava només als socis i es renova la junta cada 5 anys. L'actual presidenta va ser escollida pel primer mandat el 22/06/2012 i va renovar el seu càrrec per darrera vegada el 26/06/2022. Sobre les preguntes del veí pel que fa a les relacions de l'Associació amb l'Ajuntament, el pressupost, les subvencions per fer activitats, les reunions i altres qüestions es va quedar que la junta directiva en parlaria en una reunió i se m'informaria.

Es queda per a mitjans de gener per tenir una nova reunió amb la presidenta. En la mateixa es va aclarir que aquesta persona no havia demanat mai a cap membre de la junta actual formar-ne part. Que l'Associació és oberta a tothom i que si en vol formar part ho ha de demanar i la junta ha de decidir si l'admet o no.

Que es temen que aquesta persona pugui crear molts problemes i es reafirmen en els altres temes en el que bàsicament s'havia dit en la reunió anterior. Va aclarir que l'any passat, en la darrera festa major, ells van programar les activitats i les van pressupostar, que l'Ajuntament ho va aprovar i els proveïdors van cobrar directament l'import de la factura de l'Ajuntament, així la junta no en va veure ni un euro. Que porten un rigorós estat de comptes, a disposició dels seus socis, i que en tots els actes de la Festa Major hi havia un o més representants de la junta que vetllaven perquè tot anés bé.

El 12 de gener es convoca al veí que havia formulat la queixa i se l'informa abastament de les reunions mantingudes amb la junta i la presidenta. Diu que demanarà a la presidenta poder formar part de l'Associació, tot i que està convençut que no l'acceptaran. Demana quina quota paguen els associats i se li diu que no es paga cap quota. Quedem que ja informarem de com hagi anat la seva petició de formar part de l'Associació de veïns de Sentfores- La Guixa.

Tot seguit s'intenta parlar amb la presidenta de l'Associació per fer-li la devolució de la reunió amb l'afectat, però no em pot atendre fins el dia 23 de gener. Li explico les reaccions del senyor en els diferents temes tractats i al final li dic que tinc la impressió que sí que els hi demanarà poder formar part de l'Associació i que ell ja sap que la decisió final d'accepta-lo o no està en la junta. Ella em diu que fins el moment el senyor no ha demanat res a cap membre de junta i, si ho fes, es reunirien per veure quina resposta li donarien.

Dies després parlo amb el senyor i diu que ha enviat un correu i un WhatsApp a la presidenta i que no li ha contestat. Se li diu que la presidenta em va informar que l'havia bloquejat, per tant s'hi hauria d'adreçar personalment.

MOLÈSTIES D'UNA CASA DE PROSTITUCIÓ

Ve al despatx un matrimoni de més de 80 anys que viu al barri del Remei. Són propietaris d'una casa al carrer del Remei. El pis on viuen dona davant per davant amb altres dos pisos del carrer Candi Bayés en els que hi viuen dues de les seves filles. Les dues tenen entre 50 i 60 anys. Cadascuna viu en un pis diferent. Al costat dels pisos de les filles s'ha muntat una casa de prostitució que els ocasiona moltes molèsties.

El motiu de la seva visita és per queixar-se dels mals de cap que els ocasionen les noies que presumptament es dediquen a la prostitució a un pis del carrer Candi Bayés, just al costat de les seves filles i davant del seu, i els incidents que tenen lloc entre elles i els seus clients. Aquesta casa feia anys que estava en estat d'abandonament, fins que un senyor la va comprar, la va reformar totalment i, des de fa més d'un any, l'ha destinada a la prostitució. Es queixen de les fresses i molèsties que fan sobretot les nits dels divendres, dissabtes i vigílies de festius, així com dels crits i aldarulls que s'hi provoquen tant dins el pis com a fora, al voltant del portal del carrer. Ells han avisat moltes vegades a la guàrdia urbana i tot i que venen de seguida i posen una mica de pau, poc després la gresca continua i estan desesperats. Diuen que les seves filles han agafat por de viure allà i volen vendre's la casa i marxar a un altre lloc i a ells, que ja són grans i volen viure tranquils en el barri en el que hi ha viscut sempre, els sap molt greu el que passa i volen saber si el propietari del pis on es produeixen els incidents ha demanat permís per l'activitat que s'hi duu a terme.

Els hi dic que prenc nota de les seves queixes i que m'adreçaré al responsable de la guàrdia urbana i a la tècnica d'activitats per saber si tenen permís o no.

ACTUACIONS

El dilluns dia 23 es parla amb la tècnica d'activitats i serveis i comenta que el propietari de la casa ni ningú ha demanat permís per dur a terme aquesta activitat en l'habitatge esmentat. Que en el supòsit que ho hagués demanat, se li hagués denegat, ja que aquestes activitats s'han de dur a terme en locals especialment habilitats i no en cases o pisos particulars.

El mateix dia em reuneixo amb l'inspector de la guàrdia urbana. Mirarà les actuacions que s'han generat al voltant d'aquest indret i informarà. Com que la prostitució no està regulada, no s'hi pot intervenir; pel que fa als crits i baralles, han de trucar a la Urbana i aquests sí que poden intervenir. L'inspector de la guàrdia urbana diu que només es poden queixar, que els agents actuaran i sancionaran sempre que calgui.

El 7 de febrer se'ls cita i es fa la devolutiva. Se'ls hi diu que l'activitat no té permís i no el pot demanar ja que estan fent una activitat alegal. Que quan molestin truquin a la urbana o als mossos perquè intervinguin i els sancionin, si creuen que infringeixen alguna norma i molesten als veïns. Es mostren decebut i els hi explico que és un pis particular i que si molesten l'únic recurs que hi ha és la intervenció de la força pública. Diuen que potser aixecaran una paret al menys per no veure-les. Vam quedar que parlarien amb les seves filles per veure quina decisió prendrien.

Posteriorment es té una nova reunió amb l'inspector de la guàrdia urbana i comenta que el cap de proximitat ha parlat tant amb el matrimoni com amb les dues filles i que aquestes no ho viuen amb tan alarmisme com els seus pares. Són els pares els que estan més queixosos i els més inflexibles. Si volen aixecar la paret, que demanin permís i ho facin.

ACLARIMENTS SOBRE UN DOCUMENT REBUT

Un ciutadà vol fer una consulta. Ha rebut un avís de l'Ajuntament de Vic per recollir un document de resposta a la seva petició per consultar el projecte per portar a terme el sanejament del riu Meder al seu pas per Sentfores- La Guixa des de la passera fins a 750 metres més avall. Va anar a recollir el document, que em mostra, i diu que no el sap interpretar; en definitiva, no sap llegir si li ensenyaran el projecte o li han denegat. Que troba el llenguatge molt feixuc i difícil d'entendre.

ACTUACIONS

Es fa una lectura del document on se li diu que se li facilitarà el projecte que podrà consultar amb tota llibertat i també s'hi afegeix que pot demanar els dubtes que sorgeixin en el moment de fer la consulta. Agraïx la resposta i diu que hi anirà. El dia 30 de gener em diu que li van enviar per correu electrònic la setmana passada la data per fer la consulta, que va tenir lloc i es va fer als locals d'Urbanisme.

05/2023

QUEIXA: ADMESA, NO ACCEPTADA I TANCADA

BRUTÍCIA AL RIU PER SENTFORES-LA GUIXA

Un veí es queixa que fa mesos que el riu Meder, al seu pas per Sentfores- La Guixa, està molt brut i va presentar una queixa a l'Ajuntament i li van dir que a instàncies del regidor de Medi Ambient i Món Rural s'havia efectuat una neteja en profunditat. Ell va anar a veure de nou com es trobava el riu i va veure que només s'havien netejat uns quants metres, lluny del 750 que es deia en el projecte i va tornar a demanar que se li contestés amb més precisió. Aquesta queixa es va traslladar a la regidora del barri i aquesta va respondre que li enviava a aquest senyor un adjunt en el que es precisava el que s'havia fet i el per què.

Per altra banda, la regidora, a resultes d'una altra queixa que havia presentat temps enrere sobre l'ampliació de la vorera de l'escola, va manifestar que ho havia parlat amb el departament d'Urbanisme i Mobilitat i li van dir que ho estudiarien i li donarien una resposta.

ACTUACIONS

Es cita al veí el 30 de gener i se li explica la resposta que ha donat la regidora del seu barri a dues queixes que li va presentar temps enrere. Pel que fa a la neteja de la llera del riu, el veí contesta dient que l'informe del regidor de Serveis que li ha enviat la regidora no recull la veritat del que s'ha fet, que és molt menys del que ell diu. Sí que s'ha arreglat uns 500 m2, però encara hi ha arbres travessats que estan així abans del Glòria i encara aquest matí hi eren. Diu que farà una nova reclamació i més ara que ha aconseguit tenir el projecte. A més, la brutícia que s'ha tret de la zona desforestada s'ha abocat més avall al mateix riu.

06/2023

QUEIXA: ADMESA, NO ACCEPTADA I OBERTA

MOLÈSTIES DELS APARELLS D'AIRE CONDICIONAT

Aquest cas és una continuació de les gestions fetes arran de la denúncia presentada l'any passat per un veí del carrer de la Fusina en la que es queixava de les molèsties ocasionades per quatre aparells d'aire condicionat instal·lats a la teulada de la casa del costat del bloc on ell viu. Els aparells van ser adossats a la paret que dona a la seva habitació. Va presentar la primera queixa el 20/01/2022 mitjançant una instància a l'OAC. Agents de la guàrdia urbana van fer un primer mesurament del soroll, que va resultar positiu, i es va instar al propietari dels aparells a que fes unes modificacions tècniques per evitar sorolls i molèsties. Es van fer algunes modificacions, però les molèsties van continuar i el veí va presentar una segona queixa el 22/07/2022 dient que s'havien acabat les obres i continuen les fresses i vibracions. El 5 d'agost l'inspector d'obres de l'Ajuntament informa al promotor que ha d'acreditar que ha acabat les obres i explicar les mesures correctores adoptades per eliminar el soroll. El 18 d'agost la regidora delegada de l'Àrea de Territori i Sostenibilitat requereix a l'empresa que en el termini d'un mes acreditati que s'han acabat les obres i s'han adoptat les mesures correctores adequades per eliminar el soroll. Aquest requeriment és rebut pels interessats el 30 d'agost. Com que no es dona resposta, el 8/11/2022 se li envia un decret a la part denunciada anunciant-li que se l'imposaran multes coercitives per un import que va de 300 a 3.000 euros, que es podrà reiterar fins que es compleixi amb el contingut del decret.

El veí es presenta a l'oficina el 17/11/2022 queixant-se de que ningú no li fa cas i desesperat per la situació que està vivint des de fa un any. Vaig tenir reunions amb l'inspector d'obres, el tècnic de sonometria i un membre de l'equip de Mediació de l'Ajuntament. L'inspector em va dir que estaria a sobre del tema i es procuraria que es complís amb el contingut del decret i es sancionaria en cas d'incompliment. El tècnic de sonometria em va dir que no podia intervenir si no era amb el permís del veí que comet la infracció, ja que no es tracta d'una activitat, sinó d'un domicili particular i només hi podrà accedir si el propietari ho permet o hi ha un acord entre les dues parts mitjançant una mediació. El mediador em diu que agraeix la derivació, però aquesta no es pot dur a terme fins que l'Ajuntament no resolgui de forma definitiva la via administrativa.

ACTUACIONS

Em poso en contacte amb la regidora i em contesta mitjançant un correu el 25 de gener, dient que en breu intervindrà el tècnic que fa les sonometries i en un WhatsApp del 30 de gener em diu que aquesta setmana hi anirà i es mirarà d'agilitzar el tema el màxim possible.

El 17 de febrer es rep un nou WhatsApp de la regidora d'Urbanisme en el que explica que el tècnic de sonometria ja ha anat a fer els mesuraments i que s'han ajustat els decibels de dia, però hi ha un desajust en els de nit i diu que ha enviat un requeriment al propietari perquè faci les correccions.

El 13 de març s'envia un correu al veí que ha formulat la queixa i se li demana si s'ha resolt el seu problema i un altre a la regidora per informar de les gestions fetes. El veí demana hora per ser atès a l'oficina i és rebut el 16 de març. Explica que tot està igual, que segueix sentit les fresses i pateix les vibracions i està molt cansat de la situació. Li explico els audios i WhatsApp de la regidora i em diu que li costa d'entendre que una persona pugui boicotejar una resolució simplement no obrint-la. Contacto de nou amb la regidora i li explico. Ella em contesta de seguida i em diu que si en un parell de dies encara no han obert la resolució enviarà a la guàrdia urbana o es notificarà en el butlletí oficial. Si no s'ha notificat, diu, no es pot intervenir. Truco al veí i li comunico la conversa amb la regidora.

MULTAT, TOT I QUE VIU A ALEMANYA

Un veí del barri del Remei explica que el 20/06/2022 uns agents de la guàrdia urbana van posar una multa de 1.000 euros al seu germà gran, per presumptament haver comés un delictes de consum o tinença d'estupefaents, drogues tòxiques o substàncies psicotròpiques, encara que no siguin destinades al tràfic, a llocs, vies, establiments públics o transports col·lectius, així com abandonament dels instruments o altres efectes utilitzats per a això en els llocs esmentats, estant qualificada com a falta greu en l'art. 368 de l'Ordenança municipal de bon govern, civisme, bones costums i convivència ciutadana. Aquest decret es va notificar el 20/07/2022 i durant el període d'al·legacions l'interessat no en va presentar ni va efectuar el pagament amb bonificació durant el període voluntari. Posteriorment es va resoldre, per decret de la regidora delegada, el procediment sancionador en data del 16/09/2022, el qual va ser notificat a l'interessat el 10/10/2022.

Dies després, el 19 d'octubre, el germà del sancionat va presentar un recurs de reposició dins el termini establert en el que acusa rebut de la notificació de la denúncia al seu germà. Explica tot seguit que aquest fa sis anys que no viu a Vic, ja que actualment té el seu domicili a Alemanya, i el dia de la denúncia no es trobava a Vic, per tant sol·licita una revisió de l'expedient i es comprovi que es tracta d'un error per part del guàrdies que van identificar aquesta persona i demana que es retiri aquesta multa al seu nom i va adjuntar documents en alemany on constava el contracte de lloguer i el contracte laboral en vigor del seu germà.

Que aquest recurs va ser estudiat i es va demanar la ratificació o rectificació i tant el caporal com els dos agents que hi van intervenir es van ratificar en que a qui van posar la sanció sens cap mena de dubtes era la persona a qui es va sancionar quan deixava unes substàncies tòxiques a una bústia on el gos les va trobar. Que després van pujar al pis on viu aquesta família i un germà els va dir que en aquell moment no hi era (segons la persona que ha vingut al Síndic, aquest no era el seu germà si no un seu cosí que feia poc que havia arribat a Vic i pràcticament no coneixia l'idioma). I com que a criteri d'aquests agents no s'ha tramitat cap prova que demostrí el contrari, es ratifiquen en que l'expedient s'ha tramitat de conformitat amb la legislació vigent. Per tant es desestima el recurs de reposició presentat pel germà de l'acusat i es confirma la sanció. Amb aquesta resolució s'ha acabat la via administrativa i si bé podia presentar un recurs de reposició davant el mateix òrgan que l'ha dictat en el termini d'un mes, s'ha perdut el dret a fer-ho, ja que el termini ha expirat i no s'ha presentat res. Encara els queda interposar recurs contenciós administratiu davant el Jutjat Contenciós Administratiu de Barcelona en el termini de dos mesos a comptar des del dia hàbil següent al de la seva notificació.

El veí insisteix en què el seu germà va marxar a viure a Alemanya quan va rebre la nacionalitat espanyola, ja que allà s'hi podia guanyar més la vida. A Vic cobrava segons el germà uns 1.200 euros mensuals i com que estava casat i tenia dos fills anava una mica apurat econòmicament. Insisteix que des del 2016 el seu germà no ha vingut a Vic i ni tant sols va poder venir a l'enterrament del seu pare el 17/11/2020. Que no entén com els guàrdies es podien equivocar en la identificació i que després ho ratifiquessin.

ACTUACIONS

Es parla amb juristes de l'Ajuntament i expliquen que la via administrativa s'ha acabat i que l'Ajuntament no pot modificar aquesta resolució, tenint en compte que el germà no ha aportat cap prova que posi en dubte l'actuació dels agents, ja que si bé l'acusat està vivint a Alemanya, no obsta perquè el 20/06/2022 estigués a Vic de vacances o per qualsevol altre motiu. Per tant, l'única sortida que té és presentar un recurs contenciós administratiu davant del Jutjat Contenciós Administratiu de Barcelona, per la qual cosa ha d'aconseguir un advocat i un procurador.

Es cita properament al veí a qui se li explica que els agent i el caporal s'han mantingut en la seva versió dels fets, per tant la seva queixa, si no aporta cap prova més conloent que la seva paraula, no és tinguda en compte. Demana quina vigència té la multa i se li diu que prescriu als 5 anys. Sobre qui s'encarrega de fer el cobrament, se li diu que és la Diputació de Barcelona i que si el seu germà tingués obert un compte bancari a qualsevol indret d'Espanya se li embargaria; que a Alemanya no se'l pot embargar per aquest motiu.



FUITA D'AIGUA D'UN PIS OCUPAT

Una senyora veïna de Roda és propietària d'una casa de tres plantes al carrer Nou de Vic. Es queixa que una avaria d'aigua del pis del costat - que està ocupats il·legalment com la resta del bloc, està afectant la seva finca i ensenya unes fotografies dels rovells i taques d'humiditat que es veuen a la paret. A ella tant li fa qui viu a aquesta casa veïna, el que voldria és que es reparés l'avaría, ja que si no es va deteriorant la seva finca. Que a dia d'avui el segon pis d'aquesta casa està precintat i segellat i que pel que fa a l'aigua, els pisos primer i segon estan connectats i si es talla el segon afecta també al primer. El del tercer afirma que té comptador.

Ella s'ha mogut per saber qui és el propietari d'aquesta casa, que fa temps que va deixar de ser d'un particular. Després de moltes visites i consultes ha pogut saber que la casa és propietat de "Divarian propiedad", l'empresa que gestiona el pisos que són propietat dels bancs. Ella diu que li és molt difícil poder contactar amb aquesta empresa ja que moltes vegades no li agafen el telèfon i quan ho fan no se n'acaba de sortir perquè la passen d'un a l'altre. Que ella el que vol és que l'avaría es solucioni i que la seva finca, en la que hi té llogaters que paguen el que els hi correspon, no es deteriori. Que també n'ha parlat amb Aigües Vic i hi ha intervingut la guàrdia urbana. Li dic que miraré de donar-li un cop de mà, tot i que el problema principal és que no es pot entrar en un domicili particular sense autorització del propietari.

ACTUACIONS

El mateix dia es truca a Aigües Vic i es parla amb la responsable d'atenció al client. Diu que coneix el cas, però que fa dies que han tallat l'aigua de tot el bloc i demà divendres hi enviarà un operari de la seva empresa per comprovar que no s'hagin connectat de nou a la xarxa, cosa que abans, en aquesta mateixa finca, ja havia passat. Que quan l'operari ho hagi verificat m'ho farà saber. Truca divendres i comenta que sembla que ho han tornat a forçar i dilluns tornarà a enviar un operari per formigonar la connexió del carrer.

Parlo també amb la gerent d'Impulsvic que em deriva a una de les tècniques de l'equip de Mediació Comunitària, la que fa mediacions per problemes d'habitatge amb els grans tenidors. El dilluns hi ha reunió amb l'equip de Mediació. Em diuen que l'empresa Divarian és la que ha recollit els pisos i cases dels bancs, que s'ocupen d'aquest bloc de pisos, però han estat ocupats diferents vegades. La guàrdia urbana i els mossos hi ha intervingut en diverses ocasions.

El dimarts van anar els operaris d'Aigües Vic a formigonar la connexió de l'aigua, però no ho van poder fer, perquè unes persones s'hi van encarar i els van amenaçar. Dimecres, acompanyats per la guàrdia urbana, van procedir a formigonar la connexió. Dijous, abans de la reunió amb la persona que ha formulat la queixa parlo amb l'equip de Mediació que ha seguit les vicissituds de l'ocupació d'aquest bloc i s'ofereixen per parlar amb aquesta persona i explicar-li les actuacions que han fet i les que faran properament. Quan ve la senyora a la reunió, l'informo de tot el que s'ha fet i se li donen les dades de la tècnica responsable de l'equip de Mediació. Diu que s'hi posarà en contacte.

ES QUEIXA DE LA MANCA DE RESPOSTES

Un veí de Vic, que ha vingut altres vegades, es queixa de la manca de respostes de l'Ajuntament sobre el problema que ell té amb el consistori vigatà per aconseguir la recuperació de l'antic camí públic de Puigventós, entre Vic i Santa Eugènia de Berga i també es queixa de la carta que ha rebut de la Sindicatura de Greuges de Catalunya (em lliura una còpia) en la que li diuen que ells no poden fer res respecte a les seves queixes sobre l'antic camí de Puigventós ni sobre el mur de ciment que s'hi va fer fa molts anys en una banda d'aquest camí. Que ells ja han fet el que havien de fer i que sigui el Síndic de Vic qui reobri el cas si es dona la circumstància de la seva necessitat.

ACTUACIONS

Aquest Síndic li comenta que el tema del camí i del mur són de finals del segle passat, de 1998, quan encara no hi havia Síndic a Vic. De totes maneres caldrà esperar la resposta del regidor de Medi Ambient i Àmbit Rural de Vic, per veure quines respostes dona a aquests dos temes. Quedem en que ens tornarem a trobar en dues o tres setmanes si hi ha novetats.

10/2023

ASSESSORAMENT

PROJECTE D'UN LLIBRE SOBRE LES ADOBERIES

Un veí de Vic propietari d'una antiga adoberia a la ciutat i que s'ha mostrat sempre com un ferm defensor pel salvaguardar el poc que queda d'aquesta activitat a Vic vol explicar com ha evolucionat el tema en els darrers 20 anys. Anteriorment ja havia vingut a queixar-se de la deixadesa i el poc interès que havien despertat en el seu moment les adoberies i també de les sancions que li havien posat en el seu dia pel perill que representava la seva; cosa que ell sempre va negar. Ja havia comentat que estava fent un llibre sobre el final d'aquesta activitat a Vic i com es va passar en poc temps de voler tirar a terra totes les adoberies a ser declarades BCIN (Bé Cultural d'Interès Nacional) i planificar la seva rehabilitació.

En mig de la reunió va mostrar un document escrit que duia en una carpeta i me'l va lliurar. Em va explicar que aquí ha escrit la història del final de les Adoberies, segons ell ho ha viscut, que li resten els capítols finals, en funció de com evolucioni la rehabilitació i la parcel·lació de la zona, i em demana si li puc lliurar en mà al regidor Albert Castells, que es presenta com alcaldable per JuntsxCat a Vic. Li dic que m'hi posaré en contacte i li explicaré si l'ha acceptat o no. Ell no el vol entrar per l'OAC, ja que l'han d'escanejar i no voldria que se'n fes un mal ús abans d'hora.

ACTUACIONS

El dilluns 6 de març hi ha una reunió amb el regidor Albert Castells. Tenim una llarga xerrada sobre diferents temes, i al final s'aborda el de les adoberies. Es mostra molt interessat. Li dic que un ciutadà de Vic m'ha fet arribar un document perquè li lliuri, li dic el nom i li dono el telèfon de l'autor del text. Ho agraeix, accepta el document de bon grat i em diu que li doni les gràcies a aquest senyor per donar-li aquest document que es llegirà amb molta atenció.

El 9 de març truco a l'interessat, li explico la conversa i l'interès del regidor pel seu escrit. Que quan ho hagi llegit, el trucarà per telèfon.

11/2023

QUEIXA: ADMESA, NO ACCEPTADA I TANCADA

RETARDS INJUSTIFICATS DE L'HOSPITAL UNIVERSITARI

Un veí de Vic de 72 anys explica que des de fa temps té problemes de salut, concretament dolors d'esquena molt forts, ja que té força afectada la zona lumbar. Les molèsties que fins a final del 2022 havia tingut s'havien anat solucionant amb les intervencions puntuals del metge de capçalera. Ara bé, des de finals de l'any passat fins fa pràcticament 15 dies, el dolor era insuportable i al final el metge de capçalera li va demanar que fes unes proves, entre elles una ressonància magnètica, a l'Hospital Universitari de Vic. Des de l'Hospital li van enviar un missatge donant-li hora per el 28 de febrer. Quan arriba aquest dia, dues hores abans de la prova, li diuen que la màquina que ha de fer la ressonància s'ha espatllat i que ja el tornaran a citar. Dies després li diuen que ha de venir a fer-se-les el 24 de març, cosa que ell no entén. A la persona que la truca li diu que és una incongruència, ja que si ell era uns dels primers de la llista del 28 de febrer, no troba lògic que se l'avisí per un mes més tard. Se li argumenten algunes excuses sense massa credibilitat, però la seva capacitat de sorpresa se li acaba quan li truquen un altre dia i li comenten que, com la màquina que s'ha arreglat funciona dia i nit, el citen per a les tres de la matinada. Ell torna a protestar, dient que té 72 anys, que aquestes no són hores de programar una prova i al final el citen per a les 15'30 del 24 de març. Diu que està molt molestat per com se l'està tractant i em demana què hi puc fer com a Síndic.

ACTUACIONS

Li dic que en principi poca cosa. Li demano si ha demanat el full de reclamacions i ha formalitzat la seva queixa. Em diu que no, que pensava fer-ho, però que s'estima més fer aquesta gestió més endavant, un cop li hagin fet la ressonància, no sigui que encara li aplacin més vegades per la queixa. Li dic que ho trobo assenyat, però que jo no puc intervenir si no fa abans la seva reclamació. Joestic al darrer lloc de la cadena, tot i que puc intervenir ja que l'Hospital Universitari és un centre concertat amb el departament de Salut, però la gestió li correspon a un consorci en el que hi té participació l'Ajuntament. Quedem en què un cop li hagin fet la ressonància i li hagin dit que ha sortit bé, demanarà el full de reclamacions i formalitzarà la queixa. Si quan tingui la resposta i aquesta no li satisfà, pot tornar a venir per informar de la mateixa. No va tornar i se suposa que va rebre la resposta que esperava.



12/2023

QUEIXA: ADMESA, NO ACCEPTADA I OBERTA

ES VOL EXPROPIAR UN TERRENY A VIC

Una jove parella de Sentfores- La Guixa expliquen que s'han fet una casa nova a aquest nucli i que estan molt queixosos Un veí de Vic que fa més de 20 anys que manté un contenciós amb l'Ajuntament per la recuperació de l'antic camí públic de Puigventós que va de Vic a Santa Eugènia de Berga, ve per informar-se de les darreres novetats d'aquest camí que l'Ajuntament de Vic en va aprovar la seva recuperació en un Ple, però que encara no s'han iniciat les obres. Hi ha molts temes que encara estan encallats com la possible expropiació d'un terreny seu, i demana que m'assabenti de les darreres novetats i que li comunicui quan les tingui.

ACTUACIONS

El dilluns 6 de març hi ha una reunió amb el regidor de Serveis, Medi Ambient i Món Rural per demanar-li informació d'aquest tema del camí públic. Explica com estan les negociacions, segons ell molt avançades, amb un dels afectats que és el que va ocupar amb una construcció d'un mur un tros del camí. Diu que està negociant la viabilitat d'un traçat alternatiu i resten per concretar uns pocs serrells. Amb un altre propietari s'han de començar encara les negociacions, però es tracta d'un tram molt més petit i no creu que es presentin massa dificultats.

També va informar de la provable expropiació d'uns terrenys, tema que està negociant amb el departament de Carreteres de la Generalitat, ja que la part que dona a la carretera de Vic a Santa Eugènia depèn d'ells. El tros a expropiar serà petit, només el necessari per fer més accessible l'entrada de vehicles de la carretera al camí. Que encara no han començat les gestions amb els propietaris dels terrenys a expropiar i que, quan arribi el moment, seran citats per parlar de com dur a terme aquest tràmit.

Informo al ciutadà d'aquestes notícies i troba poc adequat que a ell ningú de l'Ajuntament formalment no li hagi dit res sobre la possible expropiació d'uns terrenys seus.

13/2023

QUEIXA: ADMESA, NO ACCEPTADA I TANCADA

MULTA RECAPTATÒRIA

Un senyor de Vic d'entrada diu que no vol exposar cap queixa, sinó explicar una situació en la que es va trobar el passat cap de setmana. Explica que ell viu la barri de Sant Llàtzer i a vegades, els divendres i dissabtes, va a buscar pizzes per sopar; no sempre.

Que aquest passat dissabte va decidir anar a una pizzeria de Vic que hi ha al casc antic i que ho fan molt bé; altres vegades opta per anar a Sant Julià. Va venir a Vic amb la seva filla, major d'edat i que té carnet de conduir, i a quarts de 10 de vespre va aparcar en una zona estava senyalitzada a la rambla Davallades o del Carme, però que no molestava a ningú. Cal dir que a aquella hora hi havia molt poc trànsit i li va dir a la seva filla que estigués al cas i que si veia un municipal que marxés i donés la volta a Vic, que ell no trigarà en venir. La seva filla es va situar al seient del conductor i no es va adonar que un municipal va venir per darrera, li va posar la multa i quan la va tenir feta va trucar el vidre de la finestra, li va fer baixar el vidre i li va lliurar la sanció de 200 euros per aparcar en lloc no permès. En aquells moments arriba el senyor i li diu al municipal que sí que el cotxe està mal aparcat, però que podia haver avisat a la filla abans de posar-la i aquesta hagués marxat i tornat perquè era qüestió de 10 minuts. L'agent li va dir que la multa estava posada i que ja no hi podia fer res, que el que havia de fer era aparcar en zones permeses.

Aquest senyor diu que no pensa recórrer la sanció perquè no li servirà de res, que s'acollirà al pagament de 100 euros i la pagarà el més aviat possible perquè no se li oblidí. Em diu també que no pensa tornar més a aquesta pizzeria, encara que fan molt bones pizzes, i ara sempre més anirà a Sant Julià, on ningú no li posarà cap sanció. Aquest senyor em diu que és comerciant i té el negoci a Vic i que l'Ajuntament s'està carregant, volent o sense voler, els comerços del centre de Vic. Em va dir que no fes cap gestió, ja que no vol tenir problemes amb ningú, ni vol fer cap recurs; només volia que en tingués constància.

14/2023

QUEIXA: ADMESA, ACCEPTADA I TANCADA

TORNEN A TENIR GAS DESPRÉS DE 16 MESOS

Ve al despatx la parella de 75 i 72 anys que es va quedar sense gas a l'octubre de 2021 per una fuga provocada per un dels paletes que rehabilitaven la façana de la casa seva al carrer de la Fusina. Aquest que de forma involuntària va perforar un tub de gas. Des de llavors han estat múltiples les gestions que s'han fet a tots nivells per a restablir el subministrament: derivació per dues vegades al Síndic de Greuges de Catalunya, xerrades amb personal tècnic i regidors o regidores de l'Ajuntament. Informació directament a l'alcalde. Per la seva banda, aquesta parella ha comptat durant aquest temps amb el concurs de tres advocats, han parlat amb personal de la companyia i de la comercialitzadora que els ha cobrat cada mes la quota mínima de gas sense poder-ne gaudir, ho han denunciat als mitjans de comunicació comarcals i han viscut en la indignació patint un maltracta físic i psicològic difícil d'entendre.

Avui, per fi, s'ha acabat aquesta situació caòtica i vergonyant. Aprofitant les obres de remodelació del carrer que ja arribaven a la seva fi, es va aconseguir un acord amb l'Ajuntament que acabaria assumint el cost de tancar el forat (s'havia hagut d'aixecar tot el carrer) i amb l'empresa del gas, que s'ha avingut a instal·lar la tija necessària perquè es pogués donar el vist i plau de la connectivitat. Finalment el 3 de març es va acabar aquest malson i des d'aquest dia tornen a tenir gas. Diuen que han patit molt aquesta situació, que la davallada de salut del senyor ha estat important i innecessària, a més d'injustificable i de moment no volen presentar cap reclamació i volen descansar després d'uns 16 mesos ben estressants. Durant uns dies m'envien diferents àudios per WhatsApp i em poso a la seva disposició, com sempre, per ajudar-los en el que més els convingui. Agraïen el suport que se'ls ha donat sempre des de la sindicatura de Vic i la disponibilitat de rebre'ls i escoltar-los.

15/2023

QUEIXA: ADMESA, ACCEPTADA I TANCADA

QUEIXES D'UN FUNCIONARI PER MANCA DE RESPOSTA

Es rep el 16 de març de 2023 una trucada d'un tècnic de l'Ajuntament que demana poder tenir una reunió amb aquest Síndic. Quedem en veure'ns una estona després al despatx del Síndic. Explica que, en el seu dia, va registrar quatre instàncies a l'OAC de Vic, de les quals m'adjunta el respectiu justificant de presentació de documents al registre general, instàncies van ser lliurades en les següents dates: el 02/01/2023, el 01/02/2023, el 15/02/2023 i 01/03/2023.

En les quatre instàncies adjunta la documentació que creu necessària i que no em lliura, per no considerar-ho necessari. Després de la conversa, i per acabar de concretar, li demano que m'envii mitjançant un correu electrònic les seves demandes, cosa que fa de seguida i demana que li preguntis a la cap de Recursos Humans de l'Ajuntament perquè no se li dona cap resposta. Li dic que faré la gestió que em demana, però que no puc entrar en el contingut de la resposta que se li doni perquè no és de la meua competència.

ACTUACIONS

El primer que faig es consultar **"El reglament del Síndic/a Municipal de Greuges de Vic"** que va estar elevat com a definitiu, mitjançant decret d'alcaldia de data 20 de febrer de 2017. En ell es recull que no és competència dels síndics locals tenir cura dels temes de personal de l'Ajuntament, però sí que es pot entrar en si una sol·licitud d'un treballador no es contestada, el síndic pugui reclamar que se li doni resposta.

Per tant el que es fa es demanar a la cap de RRHH d'aquest Ajuntament que en un termini raonable doni resposta a les quatre instàncies que ha presentat aquest funcionari. De tot el que ell exposa i demana és l'únic prec que li puc acceptar ja que a banda de ser funcionari és també una persona física i té els mateixos drets que la resta i no menys, justament per ser funcionari.

S'envia un correu electrònic a la cap de RRHH i contesta de seguida; quedem en veure'ns el 23 de març al seu despatx. Se li explica el cas; ella el coneix perfectament, parlem una bona estona i m'acaba dient que li va contestar la primera instància, i com que la resposta no li va agradar, ha presentat la resta d'instàncies. A banda d'aquestes, també li han arribat comunicats de Transparència, que ja estan contestant. Acaba dient que quan parli amb el funcionari, li digui que li contestarà el més aviat que pugui, tot i que algunes de les coses que demana ja estan fora de termini, però tot i així li respondrà.

Truco al funcionari tot seguit, li explico la gestió feta i queda tranquil amb la resposta i espera que aquesta no es faci esperar gaire. Rep la resposta als pocs dies.

16/2023

ASSESSORAMENT

LA GENERALITAT NO LI PAGA EL DEUTE

Una veïna de Vic explica la situació en què es troba. Ella, fins fa 3 anys, vivia a Barcelona amb la seva mare. Aquesta senyora tenia reconeguda una minusvàlua, per la qual cobrava cada més 268 euros. Quan es va efectuar el trasllat i van venir a viure a Vic, la senyora va estar 8 mesos sense cobrar aquesta prestació, total va deixar de percebre 2.144 euros. Mesos més tard, el departament de Benestar Social li va abonar 1.346. Total quedaven per percebre 801 euros que no hi ha forma de cobrar-los. Explica que ha anat als Serveis Socials d'aquest Ajuntament on ha estat ben atesa per les seves professionals, però li han dit que vagi al Síndic a veure si li pot solucionar.

Li dic a aquesta senyora que jo no puc entrar en la seva queixa, que trobo totalment justa, però que depèn del departament de Benestar Social de la Generalitat i aquest Síndic és municipal i no més pot atendre queixes sobre actuacions o omissions del consistori respecte a algun veí o veïna.

ACTUACIONS

Davant la falta de competències d'aquest Síndic s'informa a la senyora que es pot adreçar a l'oficina de Benestar Social de la Generalitat que hi ha al carrer de la Ramada de Vic. Allà li han de saber dir com pot demanar el cobrament d'aquests diners. En cas de que la resposta que se li doni no sigui la satisfactòria, es pot adreçar a algun amic o amiga que faci funcions de gestor. Si ha de contractar els serveis, que miri abans el preu que se li cobrarà, ja que potser no li surt a compte. Afirmar que en sortir de l'oficina passarà a demanar cita prèvia al carrer de la Ramada. No diu res més.



17/2023

QUEIXA: ADMESA, ACCEPTADA PARCIALMENT I OBERTA

IRREGULARITATS EN L'ESCOLA DE MÚSICA DE VIC

Un veí de Vic, que té fills en edat escolar, es queixa del tracte discriminatori que fa l'Escola de Música de Vic vers els alumnes tant dels centres públics com concertats en l'horari lectiu d'Educació Infantil i Primària.

Explica que tots els alumnes tenen una hora a la setmana de classe de música al seu centre, però hi ha alguns alumnes, els que més destaquen en la música, que des de l'Escola de Música se'ls emporten dues hores a la setmana a fer música a l'EMVic i el nivell d'uns i altres és molt diferent. Als pares dels alumnes que van a l'Escola de Música se'ls hi ha dit que no pateixen pel nivell dels seus fills, ja que en l'hora de més que fan de música no veuran perjudicat el seu nivell respecte als que es queden al centre, ja que no s'impartirà matèria nova. Els alumnes que son escollits han de pagar una important quota mensual.

Aquest pare troba indecents que l'EMVic s'emporti el 36% del pressupost que l'Ajuntament dedica a l'ensenyament de tots els centres de Vic. El pressupost d'enguany està a punt d'arribar als 2 milions d'euros. Creu que el tracte que l'Ajuntament dona a l'EMVic és de total privilegiat i aquesta diferenciació es fa en horari lectiu; per tant només beneficia una petita part dels alumnes de la ciutat.

Diu que d'aquest tema n'ha parlat amb la directora que es nega a fer qualsevol tipus de canvi, ja que el que s'empaita és l'excel·lència i no la difusió lineal dels coneixements musicals.

Creu que s'hauria d'informar a la regidora d'Educació de l'Ajuntament de la discriminació que pateixen els nens i nenes que no figuren entre els escollits, els millors i amb possibilitats econòmiques, També vol donar a conèixer aquesta situació, per a ell totalment injusta, a la inspectora d'Ensenyament.

ACTUACIONS

Se li diu que el Síndic és competent en el tema que es tracta, però se li fa la reflexió al veí de que estant a finals de març, i essent les eleccions municipals a finals de maig, en aquests moments no se sap com quedarà el futur consistori i estan a més a la recta final del curs 2022-23 potser seria millor esperar a fer aquesta reclamació més endavant, en cop se sàpiga qui és el regidor o regidora d'Ensenyament. El veí entén aquest plantejament i hi està totalment d'acord. Quedem que ens veurem més endavant.

18/2023

QUEIXA: ADMESA, ACCEPTADA PARCIALMENT I OBERTA

PERMÍS PER ACONSEGUIR UNS DOCUMENTS

Un veí de Vic informa que va entrar dues instàncies diferents a l'Ajuntament demanant que li deixin consultar una documentació, cosa que sí que li han autoritzat i li han deixat veure en dues ocasions; en una va venir sol i en la segona el va acompanyar un amic seu. Posteriorment ha demanat poder emportar-se aquesta documentació. La funcionària que el va rebre li va dir que alguns documents sí que se li podien lliurar, però altres no perquè estaven subjectes a la llei de propietat intel·lectual i no es poden lliurar sense el permís de l'autor. Ell no va entendre aquesta situació i li vaig explicar amb deteniment; no estic segur que ho acabés entenent perquè costa molt que escolti i sovint interromp la conversa per posar-hi la seva aportació, vingui a compte o no.

ACTUACIONS

Es parla amb la funcionària que el va atendre i es ratifica que alguns dels documents que va demanar el veí estan subjectes a la llei de la propietat intel·lectual i no es poden lliurar sense el permís de l'autor. Que ella parlarà amb aquestes persones per veure si autoritzen el seu lliurament. S'informa al senyor d'aquesta conversa i sembla que ho entén.

19/2023

QUEIXA: NO ADMESA I TANCADA

NO LI AGRADA LA PROPOSTA DE L'ASSOCIACIÓ DE VEÏNS

Un veí de Sentfores- La Guixa es ve a queixar de l'actuació de l'Associació de Veïns del nucli on resideix. Explica que l'any 2019 es va celebrar el 50è aniversari de la portada d'Aiguës Vic a Sentfores- La Guixa. I per celebrar amb més lluentor aquesta efemèride, el director d'Aiguës Vic- que a més viu a aquest nucli- va fer un obsequi de 3.000 euros al barri perquè es fes alguna millora al poble, sense que aquesta obra hagi d'estar relacionada amb l'aigua. Es pot destinar al que el poble decideixi. Han passat 4 anys i no s'ha fet res, però aquest veí comenta que l'Associació de Veïns del nucli ha fet una proposta que, segons ell, bona part del poble no veu amb bons ulls. Es tracta de fer un nou parc infantil, amb una font. Comenta aquest veí que el poble ja disposa d'un parc infantil, que segons ell està fet un desastre, i el que s'hauria de fer és remodelar-lo i deixar-lo en condicions, però potser aquests diners s'han de destinar a alguna altra intervenció. Tampoc no té cap sentit instal·lar-hi una font, ja que a 30 metres ja n'hi ha una. Insisteix en què l'Associació de Veïns va a la seva i no informa al poble de les seves decisions.

Li dic si ja s'ha queixat d'aquest tema seguint la via reglamentada, ja que ell coneix perfectament aquesta dinàmica, i em diu que no. Que m'ho vol consultar i em mostra l'imprès de la instància que vol registrar a l'OAC. Li dic que té tot el dret a fer-ho. També em diu que, en companyia d'altres persones, ha fet una recollida de firmes, que ja en té 130, però en necessita més. També es mostra molt en desacord amb el funcionament de Veïns.

Aprofita també per queixar-se d'altres temes relacionats amb el nucli, com el mal estat del riu, la pèssima gestió dels arbres que s'hi fa i altres temes dels que ja s'ha queixat a la Bústia Ciutadana.

ACTUACIONS

Li comento a aquest senyor que no puc atendre, de moment, la seva queixa, ja que primer l'ha de presentar i registrar a l'OAC i esperar una resposta en un temps prudencial. Que quan tingui la contestació, si aquesta no li satisfà, pot tornar per formular la queixa a aquest síndic.

20/2023

ASSESSORAMENT

MALTRACTA A L'OFICINA DE SEGURETAT SOCIAL A VIC

Una veïna de Vic m'envia un correu electrònic queixant-se dels problemes que té amb l'oficina de seguretat Social de Vic. Ella va demanar les targetes sanitàries europees pe tota la família i va fer la gestió on-line. Li van arribar totes menys la del seu fill gran, que precisament havia treballat eventualment l'estiu passat. Per via telemàtica n o es pot saber perquè se li ha denegat, per la qual cosa va a l'oficina de la SS a la plaça Lluís Companys. L'agent de seguretat de la porta l'atén, recull les dades del seu fill i quan torna diu que com que el noi havia treballat ja estava desvinculat dels seus pares i li dona un paper per demanar cita online.

La senyora explica que és totalment impossible aconseguir cita, ja que sempre surt el missatge de què no hi ha hores disponibles. Al final aconsegueix una cita telefònica per al cap de 2 setmanes. La truca una noia molt amable, que li diu que es presenti a la oficina de Vic sense hora, perquè online no hi ha hores, a veure si li volen fer.

Continua explicant que avui ha tornat a l'oficina i l'agent de seguretat no li ha fet cas de res, li ha dit que sense cita prèvia, res de res i li ha tancat la porta pels morros. Que està molt indignada. Que fa un mes que fa gestions per aconseguir una targeta sanitària europea i ho tornarà a provar a veure si sen surt. Torba indignat el tracte que li estan donant.

ACTUACIONS

Li contesto el correu a la senyora i li dic que he llegit atentament el correu que m'ha enviat i la veritat és que em sap molt greu el que li ha passat i li està passant. Que en prenc nota, però en ser jo el Síndic Municipal de Greuges de Vic no tinc competències per adreçar-me a una institució diferent de la municipal.

L'informo que si vol fer alguna gestió seguint la via del Síndic, es pot derivar el seu cas o bé a la Síndica de Greuges de Catalunya o bé al Defensor del Pueblo que és qui realment té competències en la matèria de Seguretat Social. Li recordo que el Síndic o el Defensor del Pueblo es poden dirigir als responsables de l'oficina de Vic i fer investigacions per veure com funciona el personal d'aquesta oficina.

Si volgués optar per aquesta via hauria de demanar hora per aquest mateix correu i m'hauria de signar un document segons el qual m'autoritza a que faci la derivació i li passi les seves dades, que m'hauria de passar a mi, i que li expliqui el cas. La derivació la faria jo i, com totes les intervencions del síndic, la tramitació és gratuïta. Ja em dirà alguna cosa. No es produeix cap més comunicació.

21/2023

QUEIXA: ADMESA, ACCEPTADA PARCIALMENT I TANCADA

RECLAMACIÓ PER NO HAVER TINGUT GAS

La família de Vic, que va estar setze mesos sense gas, va enviar un correu el 3 de març comunicant que ja tenien gas i estaven contents d'haver arribat al final de la seva desagradable i insòlita situació. Setmanes després em van tornar a trucar, el 10 d'abril, reclamant una visita d'urgència que els vaig autoritzar per venir el dia 11. Em van explicar que un cop estabilitzada la seva situació personal, que els ha suposat setze mesos de patiment i penúries, ara volien reclamar judicialment el que creuen que els hi correspon ja que tot aquest temps, en el que els han cobrat cada mes la quota del gas sense tenir-ne i els perjudicis econòmics que els ha causat, ara volen reclamar algun tipus de compensació. Em van dir que havien contractat una advocada sindical de Barcelona, perquè l'experiència que tenien amb els advocats de Vic, que havien contractat per aquest fet, havia estat nefasta en tots els casos i els seus amics els hi van dir que agafessin advocats de Barcelona.

Ja ha començat a treballar aquesta lletrada i, entre altres coses, els ha demanat que sol·licitessin al Síndic de Vic la seva signatura per donar fe del que havien patit aquestes persones i de com havia evolucionat la seva situació en aquest període pel que fa a les obres. Jo els hi vaig dir que no els podia lliurar la meua signatura, ja que el tema que els ha afectat, com la no connexió del gas després de l'avaria que van patir, ja els vaig indicar el primer dia que van venir que aquest síndic no tenia competències en aquest tema en ser un síndic municipal i el tema de les companyies energètiques i de subministraments no estaven al seu abast. Que per això els vaig suggerir que si volien els podia posar en contacte amb el Síndic de Greuges de Catalunya, gestió a la que en principi es van negar. Mesos després van demanar si els podia derivar a la sindicatura catalana ja que estaven totalment bloquejats, cosa que els vaig ajudar a fer. La resolució del Síndic de Catalunya, però, no els va ser gens favorable i van decidir presentar una reclamació al mateix síndic, que els va contestar dient el mateix que els havien dit en l'anterior resolució i que, com que res no havia canviat, tot seguia igual. Per tant, jo no puc signar res de com havien anat les obres, perquè ni tenia competència per fer cap seguiment ni cap gestió i que a més, quan intervén un síndic i dona la seva resolució en ferm, no pot entrar en el mateix tema un altre síndic, i menys si no té competències. Ells ho van entendre i van dir que continuarien lluitant i que m'anirien informant.

22/2023

ASSESSORAMENT

QUEIXES PER FALTA DE RESPOSTA D'UN DIPUTAT

Un veí de Sentfores- La Guixa es ve a queixar de la manca de resposta d'un tècnic de la Diputació de Barcelona a qui va fer unes preguntes sobre el nucli on viu, Sentfores.- La Guixa. Afirmava que no ha rebut cap resposta i creu que no hi ha dret.

Quan se li demana quan va formular les seves preguntes, contesta que el 2 d'abril. Tenint en compte que avui és 20 del mateix mes, li dic que ha de tenir una mica de paciència, ja que es considera que el termini raonable de resposta és efectuar-la entre 1 i 3 mesos; per tant haurà de tenir paciència. Comenta que està molt cremat amb aquesta institució, ja que fa més de dos anys va registrar una instància adreçada a l'actual presidenta de la Diputació de Barcelona i encara no li havia respost. Li dic que faci una reclamació, perquè abans de l'any ha de tenir resposta.

23/2023

QUEIXA: NO ADMESA I TANCADA

VOL PERJUDICAR UNA PERSONA VULNERABLE

Un veí de Vic vol posar una queixa per l'ajut que rep una senyora gran de la mateixa ciutat Vic. Segons ell, coneix el cas d'una senyora que paga un lloguer molt baix per un pis de l'Eixample Morató; 150 euros cada mes. Diu que ja considera una injustícia que algú pugui pagar un lloguer tan baix, però a més s'ha assabentat que rep un ajut mensual de Càritas de Vic, la qual cosa, segons ell, és del tot inadmissible. Vol formular, doncs, una queixa i vol que faci les gestions perquè se li retiri l'ajut que rep de Càritas.

ACTUACIONS

Li dic al senyor si coneix el cas de fons fiables i si realment el que diu és així o les quantitats són aproximades. Em diu que són del tot veritat i que repeteix que vol que se li retiri l'ajut. Se li demana que en trauria ell de que se li suprimís aquest ajut a aquesta persona, que segurament està pagant un lloguer de renda antiga des de fa molts anys i possiblement cobri una pensió baixa. Em diu que no l'importa el que pugui cobrar o no; que aquest ajut ell el considera un escàndol.

El primer que li dic és que no penso fer cap actuació vers aquesta senyora a qui ell vol perjudicar. En primer lloc perquè Caritas és una entitat privada i l'Ajuntament no hi té cap competència directa, seria diferent que parlés d'ajuts dels serveis socials de l'Ajuntament i perquè en segon lloc no ho trobo just. Per tant, no puc atendre la seva queixa perquè no tinc competències sobre una entitat privada i a més tampoc ho trobo adequat. Li dic que es pot adreçar a Càritas, si ho considera oportú, però que abans valori el sentit del que es proposa fer i per què manté aquesta postura tan hostil vers aquesta persona. Em diu que farà el que li sembli i marxa.



24/2023

QUEIXA: ADMESA, ACCEPTADA I TANCADA

PROBLEMES AMB UNA VEÏNA

Una senyora colombiana que fa uns anys que està vivint al carrer de Gurb, i abans havia residit a una casa a Sant Julià de Vilatorrada amb el seu marit fins que es van separar, ve a queixar-se dels problemes que li ocasiona la veïna que viu al pis de sobre; ella viu al primer i la veïna, al segon. Diu que aquesta senyora fa molta fressa i li sembla que ho fa expressament per molestar. Ja hi ha tingut alguna enganxada i finalment va anar a veure el propietari del bloc de pisos i aquest li va dir que ell també estava fart d'aquesta senyora, ja que no hi ha manera que pagui la quota de lloguer que li pertoca, entra altres coses. Que ell ja l'ha denunciat i està a l'espera que el jutjat de Vic en fixi el llançament. Que no fa cas de res del que li diu.

El que té més amoïnada a la senyora que ha vingut a queixar-se és que ella pateix una fuita d'aigua de la veïna i li regalima aigua per una paret i que aquest vessament li ha fet mal bé el canapè que va comprar, així com el matalàs, els quals encara està pagant a terminis. Quan ella li ha cridat l'atenció i li ha dit que arregli la fuita, l'altra li ha contestat que es cuidi de casa seva. Que ella no deixarà entrar al pis a ningú i que si no li agrada el que hi ha, que se'n vagi a un altre lloc.

La senyora, en veure que el propietari no hi pot fer res, va demanar en el seu moment una mediació, però no va quedar contenta de com es fa enfocar el tema i a més no es va poder fer la mediació perquè, segons ella, l'altra part no ho va consentir. Ella va voler denunciar la seva veïna, però des del jutjat li van demanar que demanés un informe a l'equip de Mediació Comunitària de l'Ajuntament de Vic. Ella el va anar a demanar i li van dir que necessitava cita prèvia per fer aquest encàrrec. Es va afartar de la situació i no ha demanat la cita prèvia i tampoc no li arribarà cap informe mentre no la demani. Li dic que l'interessa fer-ho perquè ella és la principal perjudicada d'aquest tema. Va dir que així ho faria. Cal tenir en compte que a resultes d'una caiguda que va patir li ha quedat una minusvàlua i no pot treballar. Ella cobra uns 650 euros de la renda garantida i en paga una mica més de 400 de lloguer cada mes. Per menjar va al Banc d'Aliments.

ACTUACIONS

Li dic a la senyora que vagi a demanar cita prèvia i que demani aquest informe segons el qual no es va poder fer la mediació. Em diu que ho farà. També li dic que em posaré en contacte amb l'equip de Mediació Comunitària i li envio un e-mail el 4/05/2023.

El 5 de maig es parla telefònicament amb la coordinadora de l'equip de Mediació Comunitària i comenta diverses actuacions que ha tingut amb la senyora; primer amb els gats- volia llogar un local per encabir-hi una dotzena o més de gats- cosa que se li va dir que era impossible. Va estar insistint molt però al final va acabar desistint. Després també va intervenir l'equip de mediació amb els problemes amb la veïna del carrer de Gurb. No es va poder fer mai la mediació perquè aquesta veïna s'hi va negar sempre. El propietari ja l'ha denunciada per impagament i s'està a l'espera que el jutge dicti l'ordre de llançament. A la senyora, en vistes que no es podia fer mediació, se li va dir que anés el Col·legi d'Advocats perquè li assignessin un advocat d'ofici. Hi va anar, però li van dir que primer havia d'intentar la mediació. Ella va dir que ho havia intentat, però que l'altra part no volia i l'equip de Mediació va desistir. Se li va dir que anés a demanar un informe a l'equip de Mediació. Ella hi va anar i li van dir que havia de demanar cita prèvia. Ella es va empenyar i no ha fet aquest tràmit i tot ha quedat penjat.

El dia 8 truco a la senyora i li dic que aquesta actitud no porta en lloc i que el que ha de fer és anar a demanar la cita prèvia, la coordinadora em diu que quan tingui la cita prèvia i demani l'informe ella mateixa li farà. Ella, quan em contesta, està molt refredada i fessint molt. Em diu que quan es trobi millor hi anirà i ho farà.

DES DE L'OAC DE PLAÇA NO LI VOLEN PARLAR EN CASTELLÀ

Ve una parella que viu a Vic per queixar-se de com va ser atesa ella a l'oficina de l'OAC de la plaça Major. Aquesta parella està formada per un senyor català, nascut a Barcelona però que fa molts anys que viu a Vic, i una senyora de Veneçuela. Els dos estan casats des de fa anys i ella porta vivint a l'Estat Espanyol des de fa 17 anys. Actualment resideixen a Vic i ella treballa en una entitat bancària a Barcelona, on s'hi desplaça cada dia en transport públic.

La senyora explica que el passat divendres 21 d'abril, als voltants de les 10 del matí, va ser atesa a l'OAC de la plaça Major primer per un noi. Aquest se li va dirigir sempre en català, to i que ella, que estava nerviosa, li deia que li expliqués en castellà, ja que ella no acaba d'entendre bé el que li deia. El noi li va dir que ell només parlava en català, que ella parlés el que volgués, però ell li respondria en català i la seva obligació era entendre'l i si no l'entenia era el seu problema. Davant la insistència de la senyora, el noi es va adreçar a una treballadora de l'Ajuntament que ocupava la taula número 1.

Aquesta treballadora, segons la senyora, va ser molt desagradable, li va dir que era una mal educada, que havia amenaçat al noi dient-li que el denunciaria, que què s'havia pensat... Mentre li deia tot això, la senyora va fer entrar en la conversa al seu marit, que és català i que esperava a fora que la senyora fes la gestió. Aquest es va asseure i no va dir res. La dona que va passar a parlar castellà, es va mostrar grollera en la seva intervenció dient fins i tot una mala paraula com "CONYO" i al final, segons manifesta el senyor, va acabar dient amb menyspreu: "aquesta gent de fora..." Ell, que és d'aquí i la va entendre perfectament, es va sentir molt molestat i ofès va decidir que acabava aquí la conversa i els dos van marxar sense haver pogut fer la gestió sobre empadronament que havien vingut a fer. Al sortir d'allà van anar a demanar hora per parlar amb el Síndic. Ella es mostra molt dolguda per com va ser tractada i ha passat molt mal cap de setmana. Creu que no se l'ha tractada amb dignitat i posa aquest fet en coneixement del Síndic per denunciar aquesta actuació i per evitar que altres persones com ella hagin de passar per aquest mal tràngol. Ha fet cursos de català i, tot i que li costa parlar-ho, més o menys l'entén, però amb aquest noi no l'entenia i per això li va demanar que li expliqués la resposta en castellà. Ella no es vol embolicar en temes polítics i el que volia és resoldre el problema que plantejava que ni tant sols va poder acabar d'explicar i va marxar sense cap resposta. Creu que un funcionari públic ha de fer el possible per ajudar les persones que tenen algun problema i no treure-se-la de sobre i ha de poder respondre en català i en castellà.

Tranquil·litza a la senyora i al seu marit i els hi dit que posaré aquest fet en coneixement de la tècnica responsable de l'oficina de l'OAC de la plaça Major en primer lloc i, si cal, de la regidora.

ACTUACIONS

S'envia un correu a la responsable tècnica de l'OAC i es queda per fer una reunió el 27 d'abril. En aquesta reunió se li explica a la tècnica la queixa formulada per la senyora, acompanyada del seu marit. Em diu que li estranya el que se li explica, però que, pel que fa al noi, només n'hi ha dos i mirarà de saber a qui dels dos s'haurà de dirigir la queixa i pel que fa a la recepcionista de la taula número 1 mirarà de veure qui hi havia de guàrdia el divendres passat i parlarà amb ella. Que un cop hagi parlat amb els dos ens tornarem a reunir per veure quins passos s'hauran de donar de cara a la denunciada.

Ens tornem a reunir amb la responsable tècnica que em diu que ja ha parlat amb les dues persones sobre les quals es va formular la queixa. Sobre el noi va comentar que fa molt poc que hi és i que no va interpretar bé les instruccions que se li van donar, segons les quals la primera llengua per comunicar-se amb els usuaris seria sempre el català i ho va portar fins a les darreres conseqüències de forma incorrecta. Va dir que així ho faria a parir d'ara.

Sobre la senyora de la taula número 1, aquesta va dir que recordava el cas i que ja va passar a parlar el castellà quan es va adonar que no l'entenia sense que ella li demanés; que recorda que la senyora estava molt tensa i nerviosa i ella diu que la va atendre el millor que va poder, que potser sí que va ser brusca en algun moment, però no recordava haver dit cap mala paraula i que li sabia greu si havia dit alguna cosa que havia molestat a la senyora o si aquesta s'havia sentit mal atesa. La responsable li va dir que la seva obligació era atendre correctament als ciutadà i ajudar-lo en tot el possible, especialment en els casos en que la persona està nerviosa i que no havia de causar cap problema pel l'ús del català o del castellà.

El 18 de maig truco al marit i els convoco per una reunió el dilluns 22 de maig a les 18 hores. Els hi explico les gestions que s'han fet i ho troben adequat.

26/2023

QUEIXA: ADMESA, ACCEPTADA PARCIALMENT I TANCADA

TRACTE POC PROFESSIONAL A HOSPITAL UNIVERSITARI

Una veïna de Vic es ve a queixar del tracte poc professional que va rebre tant ella com els seus familiars a l'Hospital Universitari de Vic quan recentment van haver d'intervenir quirúrgicament a la seva germana per extirpar-li l'apèndix. Comenta que va ingressar dissabte a la tarda i ningú no els va informar fins a les 10 del matí del diumenge. No es tracta només de la poca o nul·la informació que els havien de donar, sinó de la poca humanitat en el tracte, com si les persones no importessin en absolut. Aquesta darrera situació viscuda, explica, és la gota que ha fet vessar el got perquè des de fa temps aquest centre hospitalari ha partit una davallada en la seva qualitat assistencial fins arribar actualment a una situació que no dubta en qualificar d'alarmant.

Afirma que cada vegada hi ha més professionals estrangers i ella, que té familiars que treballen en el món sanitari, sap que hi ha professionals que venent d'uns països en els que el nivell acadèmic està força per sota del que haurien d'estar. A més a tot això s'hi afegeix, a vegades, un tracte bruscat, poc amable i lluny del tracte que ens mereixem i que estem estavem acostumats a tenir. Per si això no fos poc, està també el tema de la llengua, ja que cada vegada es pot parlar menys en català. Ella és conscient de que manquen professionals de la medicina i la infermeria, però hi hauria d'haver un temps d'adaptació i al menys haurien d'entendre l'idioma. Sense aquesta preparació no haurien de poder treballar. En fi, que està molt decebuda, que creu que cada dia es va a pitjor.

Quan li dic si ha presentat una reclamació a l'Hospital diu que n'hi ho ha fet ni ho pensa fer. Diu que l'únic que farien seria enviar-li una carta demanant disculpes, però això no canviaria res. Que coneix qui hi ha al cap de munt del Consorci Hospitalari i són persones que no li ofereixen gaire confiança.

Quan li demano què espera que faci aquest Síndic en aquest tema diu que no espera, que només volia que l'escoltés; es volia desfogar amb algú que la pogués entendre i dir que el que s'està fent de forma cada vegada més descarada a Vic, que és fer les coses malament per afavorir que la gent es passi a la privada, com ja està fent ella que ha contractat una pòlissa d'una mútua, cosa que sempre havia dit que no faria mai.

27/2023

QUEIXA: ADMESA, NO ACCEPTADA I TANCADA

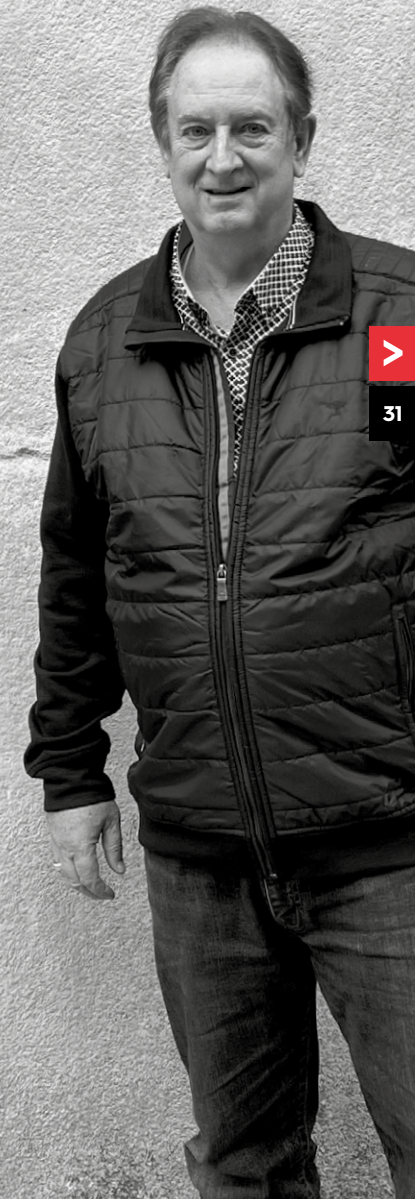
ES QUEIXA DE QUE LA CIUTAT ESTÀ BRUTA

Un veí de Vic es queixa de l'aspecte que segons ell presenta la ciutat. Creu que està molt bruta i que la neteja que hi fan els serveis viaris és molt superficial i insuficient. Que potser els recursos que es fan servir són obsolets i poc eficaços. Les papereres, segon ell, fan fàstics i moltes donen la impressió de que no s'han netejat mai. Hi ha adhesius clavats en columnes des de fa mesos o anys i que ningú no neteja i el mobiliari urbà de vidres, marquesines i altres objectes decoratius estant molt descuidats.

ACTUACIONS

Li demano al senyor si ja ha presentat aquesta queixa a l'Ajuntament i em diu que no, que és la primera vegada que es queixa d'aquest tema amb algú. Li dic que com a Síndic només puc rebre queixes en segona instància. Que el que ha de fer és fer una queixa per escrit via OAC i esperar que se li doni resposta. Si aquesta no li satisfà o no se li dona una resposta en un termini de dos o tres mesos, pot tornar a venir i llavors jo jaestic capacitat per intervenir.

Em diu que no ho farà pas, que no vol perdre el temps i que no serveixi per a res; que si als polítics i als tècnics de l'Ajuntament ja els hi està bé que Vic presenti aquest aspecte tan descuidat no és el seu problema. Malgrat les reflexions que se li fan es nega a fer cap més gestió.



28/2023

QUEIXA: ADMESA, NO ACCEPTADA I TANCADA

VOL LA FESTA DELS AVIS GRATIS

Em ve a veure una senyora que viu des de fa molts anys al barri del Remei i que té 79 anys. Es ve a queixar de que la festa que organitza l'Ajuntament de Vic el dijous 11 de maig, i que està destinada a la gent gran, té un cost de 10 euros que inclou el dinar. Ella està segura que amb aquest import no es cobreixen les despeses de la festa i el dinar, però creu que un Ajuntament com el de Vic hauria de tenir un detall vers la gent gran del seu municipi i la festa hauria de ser gratuïta, com fan en altres poblacions de la comarca com a Calldetenes. A més, a la festa de Vic s'hi pot apuntar tothom que vulgui sigui de la ciutat o d'altres poblacions de la comarca. Ningú no demana, quan es va pagar i es retira el tiquet, en quin lloc estan empadronats ni el DNI. Creu que si la festa l'organitza l'Ajuntament de Vic els beneficiaris haurien de ser només la gent gran que viu a Vic. En el cas que es vulgui acceptar gent de fora de la ciutat pensa que aquests haurien de pagar i els locals, no. També acceptaria que els vigatans paguessin una quantitat i els veïns d'altres poblacions haguessin de fer front a un preu superior. No tots igual.

Que es va anar a queixar a l'oficina de Benestar Social de l'Ajuntament i una assistenta li va demanar si realment no podia pagar els 10 euros, ella li va contestar que clar que els podia pagar, que no era tan pobre, però que no ho trobava ni just ni adequat. Li va explicar que a Calldetenes l'Ajuntament als avis els hi paga un dinar a la primavera i un altre a la tardor i els hi ofereix gratis també una excursió amb el dinar inclòs. Explica que l'assistenta li va respondre que a Calldetenes s'ho deuen poder permetre perquè són menys habitants i tenen menys avis i ella li va contestar que sí, que Calldetenes té menys habitants que Vic i menys avis, però també deuen cobrar menys impostos que la capital d'Osona, per això aquesta raó no li sembla suficient.

Em demana què faré jo amb aquesta queixa que m'exposa i li comento que enviaré un informe a la regidora de Benestar Social i, quan m'arribi, ja l'avisaré per donar-li la resposta.

ACTUACIONS

S'envia aquest informe a la regidora de Serveis Socials el 4 de maig de 2023. La regidora contesta mitjançant un correu i em diu que ja ha parlat amb aquesta senyora, que li va donar els arguments per haver de cobrar els 10 euros i que dona el cas per tancat. També em diu que aquesta cas potser no és propi del Síndic, jo li dic que sí, que s'ajusta al reglament del Síndic de Vic.

El 8 de maig truco a la senyora, li explico el correu de la regidora i em diu que ja s'ho pensava. Que quan va parlar amb ella la va veure molt tancada en els seus arguments, que ja s'esperava aquesta resposta i agraeix l'interès i la gestió.

29/2023

QUEIXA: ADMESA, ACCEPTADA I TANCADA

PREOCUPACIÓ PER LA VESPA ASIÀTICA

Un senyor de 58 anys, veí de Vic de tota la vida, està preocupat per les conseqüències de la plaga de Vespa Velutina, més coneguda segons ell com la Vespa Asiàtica.

Diu que es tracta d'una vespa que doble la mida de les abelles autòctones i es tracta d'una plaga molt perillosa que podria acabar amb una gran mortaldat d'abelles, amb els problemes de tot tipus que comportaria per a tothom. Ell fa anys que s'ha interessat per aquesta plaga i la forma de combatre-la i va arribar a contactar amb un alcalde d'una població gallega, que s'ha destacat per declarar la guerra a aquesta plaga i va arribar a organitzar un concurs a veure qui en matava més exemplars. Es va as-sabentar que una persona de Lleida ha aconseguit crear una trampa que atrapar aquests exemplars i ha contactat amb aquest empresari lleidatà. Demana que parli amb responsables de l'Ajuntament sobre temes rurals per veure si els interessa aquesta informació i si hi estan treballant en aquest tema.

ACTUACIONS

S'envia el correu amb l'informe de la seva visita al regidor de Medi Ambient i Món Rural, i al tècnic. Al matí del dia següent es rep un correu electrònic del tècnic i explica que ha enviat la informació a la tècnica de Salut que porta el control de les plagues urbanes per a la seva consideració.

Poca estona després rebo un correu d'aquesta tècnica i que diu textualment: *"actualment l'Ajuntament té contractada una empresa per a la gestió de la vespa asiàtica; és una empresa que té experiència en aquest sector i amb professionals que són coneixedors d'aquesta espècie. Per tant, en aquest moment ho tenim cobert. De totes maneres, gràcies per la informació"*.

Per la tarda del mateix dia truco a l'interessat i li explico la resposta que m'ha donat l'Ajuntament. Em diu si pot venir a buscar l'informe complet. Li dic que sí i quedem per a la mateixa tarda.

30/2023

QUEIXA: ADMESA, ACCEPTADA I TANCADA

VOLEN QUE ES REOBRI EL CONSULTORI MÈDIC A SENTFORES-LA GUIXA

Venen dos veïns del Sentfores- La Guixa i exposen que fa setmanes que parlen amb gent del nucli i la immensa majoria troben molt a faltar el consultori mèdic que es va tancar arran de la pandèmia, a mitjans de març de 2020. Al final, i com a resultat d'aquestes converses i contactes, va sortir la iniciativa de organitzar una recollida de signatures demanant que es reobri el consultori. Abans de la pandèmia s'obria un cop a la setmana al Centre Cívic del Pla del Maset i depenia del CAP del Remei.

Expliquen que han arribat a les 200 signatures, que allargaran el període de recollida fins el proper dilluns 8 de maig, però creuen que són suficients, tenint present que són uns particulars, que no estan en cap associació ni han demanat suport a l'Ajuntament, tot i que han informat al departament de Ciutadania i a la regidora del Barri perquè en tinguin coneixement. Els dos estan molt decebuts amb l'Associació de Veïns de Sentfores- La Guixa ja que, segons diuen, no s'ocupen de res del poble i creuen que aquesta iniciativa l'havien d'haver liderat ells, però com que no ho han fet, han tirat pel dret. D'aquest tema, però, ara no en volen parlar i centren la reunió en la recollida de signatures. També estan decebuts amb la regidora del barri, a qui acusen de manca d'acció. Diuen que faran una carta adreçada a la responsable del CAP del Remei en la que li explicaran el motiu de la mateixa i hi adjuntaran totes les firmes que hagin recollit i que ja m'informaran de la resposta. Demanen l'opinió d'aquest Síndic i els hi dic que estan en el seu dret de fer-ho i espero que els hi vagi bé. Es dona el tema per tancat, fins una nova informació.

31/2023

QUEIXA: ADMESA, ACCEPTADA I TANCADA

TORRATXES SENS SUBJECCIÓ A TERRASSES

Una veïna del barri del Remei vol formular una queixa sobre unes terratxes que creu que representen un perill per a la població en general. Explica que els diumenges puja a peu al centre de Vic, ja que no pot utilitzar el bus urbà perquè no funciona ni diumenges ni festius. Que a uns bancs que hi ha a la rambla Hospital de Vic, davant de la farmàcia, hi reposa una estona i el passat diumenge es va adonar que a l'edifici de davant, on hi ha ubicada una oficina bancària, a les plantes superiors va veure que hi havia unes terratxes que no estaven subjectes i que representaven un perill seriós per als vianants. Per això ho ve a denunciar al Síndic. Li dic que reglamentàriament hauria de presentar una instància de queixa a l'OAC, però abans hauria de demanar cita prèvia. O també pot informar de la seva queixa a la Bústia Ciutadana. Ella respon que té 80 anys, que no té ni mòbil, ni ordinador ni correu electrònic i que només té telèfon fix. Em prega que actuï en el seu nom.

ACTUACIONS

En acabar la visita, i veient la perillositat del que la persona em va posar en coneixement, vaig anar a veure les esmentades terratxes. A l'edifici de la rambla Hospital número 11 hi ha als baixos una oficina bancària i observo en les plantes 3, 4 i 5ª que efectivament hi ha cinc terratxes que sembla que estiguin posades sense cap protecció; però mirant-ho amb més deteniment observo com cadascuna d'elles estan dins una circumferència que sembla de ferro i que està subjectada a la façana. Em dona tota la impressió que estan prou segures.

Després truco a la senyora i li explico. Em diu que li sap greu haver-me molestat i jo li dic que ha fet molt bé en venir-ho a explicar.

32/2023

QUEIXA: ADMESA, NO ACCEPTADA I OBERTA

TANCAMENT CASALS D'AVIS A L'AGOST?

Es rep una carta de la Sindicatura de Greuges de Catalunya en la que se'm respon sobre el cas que els vaig informar l'any passat arran de les queixes presentades per unes usuàries del Casal d'Avis de Vic de la rambla de l'Hospital quan al mes d'agost van tancar simultàniament per vacances els dos casals d'Avis de Vic; fet que no havia passat mai i van quedar penjats molt avis i àvies, especialment amb el tema dels dinars, ja que van haver d'anar a restaurants on el preu del menú era molt més elevat i alguns no podien anar a menjar cada dia. La queixa, com que no em corresponia, ja que els Casals depenen de la Generalitat, la vaig adreçar a la Síndica de Greuges de Catalunya. Cal dir que fins ara no se m'havia donat cap resposta i m'estranjava donada la importància del tema i l'affectació a persones molt vulnerables i amb pocs recursos econòmics.

El 6 de maig m'arriba la carta de la Sindicatura Catalana i se'm diu que no m'han donat cap resposta, ja que la meua queixa 7653/2022, que van presentar al seu dia a la Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària del Departament de Drets Socials, encara no ha estat contestada. Continua la carta dient que *"com que no hem tingut cap notícia al respecte, hem sol·licitat a l'esmentada Direcció General un informe amb relació a l'objecte de la vostra queixa. Tan bon punt en rebem la resposta continuarem amb l'estudi del vostre cas i us informarem de les mesures que s'adoptin"*.

Resto, doncs, a l'espera d'aquesta resposta, ja que no es pot repetir el que va passar l'any anterior.



33/2023

QUEIXA: ADMESA, ACCEPTADA I TANCADA

EMBARG A UN MALALT MENTAL VULNERABLE

Ve una senyora gran amb el seu fill d'uns cinquanta anys i diagnosticat d'esquizofrènia paranoide des de fa més de 30 anys. Explica que ells dos viuen al mateix pis i que el noi cobra una pensió no contributiva de 484+149 euros al mes i ella cobra el mateix import. Parlen els dos de que la seva economia és precària, però miren d'ajustar-se al que cobren per poder anar tirant endavant amb dignitat. La senyora es veu una persona formada i molt agradable de tracte. A més fa dos mesos que es va trencar el peu i ara està recuperant la mobilitat i efectivament quan ha entrat i quan ha marxat caminava amb dificultat, però s'hi esforça perquè sap que no es pot arronsar. El que l'ha amoïnada molt és la carta que ha rebut el seu fill de l'Ajuntament de Vic en la que se li comunica una ordre d'embargament per un import de 832,75 euros, del qual se n'ha retingut la quantitat de 172,92. Ella sap que el seu fill pot tenir comportaments estranys i per qui no el conegui poden ser objecte de sanció, però s'ha de tenir en compte la malaltia que pateix i el calvari que ella està vivint des de fa molts anys, ja que s'estima molt el seu fill, però ella es fa gran i li preocupa no solament el present sinó cada vegada més el futur. Ella no sap perquè l'han sancionat ni el vol excusar, però demana si hi ha alguna altra manera de poder-lo sancionar, a banda de l'econòmica, ja que amb el que cobren no poden afrontar aquestes despeses, del tot imprevistes i de quantitats per a ells molt elevades. Demana si es pot reconsiderar aquest tema.

ACTUACIONS

Els hi dic que em posaré en contacte amb les regidores de Convivència i Seguretat i la de Serveis Socials, a qui enviaré l'informe i sol·licitaré per una reunió. Envio un correu electrònic a les dues regidores i em reuneixo amb una d'elles, la de Serveis Socials, el dilluns 15 de maig. Quedem que estudiarà el cas i em citarà per informar-me de les conclusions a que hagin arribat. Em contesta dies després la regidora i comenta que em donarà resposta la Coordinadora de Benestar Social de l'Ajuntament. El 23 de maig arriba un correu en el que es diu textualment: *"Diga-li a la mare que estigui tranquil·la, pels ingressos que té no la podran embargar i a part nosaltres farem un informe intern perquè arxivin la multa per la situació d'ingressos."*

Es truca a la senyora força vegades i al final es connecta amb ella el 30 de maig i se li cita per l'1 de juny. Ve sola. Se li explica la resolució dels Serveis Socials i se li llegeix el correu de la coordinadora. Es mostra molt agraïda. Quedem que al seu fill li donarà un altra missatge perquè no es cregui que té carta blanca per anar fent tonteries.



LENTITUD EN SOLUCIONAR UN PROBLEMA

Un veí de Vic, que ja va venir a queixar-se l'any passat i al gener d'aquest 2023, torna per queixar-se de nou de la manca de resposta de l'Ajuntament a les molèsties que pateix per les fresses de quatre aparells d'aire condicionat instal·lats a la teulada del bloc del costat del que ell viu al carrer de la Fusina. Aquests aparells estan col·locats a la mateixa alçada del seu pis i ell es queixa de les fresses i vibracions que fan. Em recorda que la primera instància de queixa la va presentar el 20/01/2022 fa quasi un any i mig i que en aquest llarg període de temps no se li ha donat cap resposta ni s'ha solucionat el seu patiment que li està amargant el caràcter i perjudicant la salut.

Li dic que contactaré de nou amb Urbanisme al més alt nivell per mirar de que intervinguin i resolguin aquest conflicte d'una vegada.

ACTUACIONS

El primer que faig és enviar un correu electrònic a la regidora d'Urbanisme i Mobilitat. Cal dir que em contesta de seguida i em reenvia els correus de resposta que li han adreçat els diferents tècnics a qui s'ha dirigit. L'enginyer Industrial que fa les sonometries diu textualment en el seu correu a la regidora: *"El titular de l'habitatge va presentar documents conforme havia millorat l'aïllament i va sol·licitar una pròrroga perquè les entitats van molt a "tope". Per tant, estan dins del termini per presentar l'estudi"*.

En un altre correu d'una tècnica de l'Administració General es diu textualment: *"La societat infractora ha de presentar un estudi acústic realitzat per una EPCA, i el termini finalitza el 5 de juliol"*.

Després d'aquests correus i el de la regidora cito al veí perjudicat per les fresses d'aquest aparells per explicar-li aquests missatges. Ell em diu que no han vingut a fer cap mesurament en condicions perquè no estaven tots els aparells funcionant, que ja n'està tip, que fa més d'un any que va entrar la instància de queixa, que ningú no

li dona cap solució al seu problema i que n'està fart de la situació que està patint. Que dorm malament i la prova està, segons ell, que va marxar de vacances 15 dies al Marroc, on va dormir perfectament, i en tornar a Vic es va tornar a trobar que no descansava bé. Li dic que el termini fins el 5 de juliol em sembla massa exagerat i que parlaré amb el tècnic.

Es truca de seguida al tècnic de les sonometries i em diu que hi ha anat dues vegades. Va fer una prova en horari nocturn (a partir de les 23h) i una altra al matí. En la nocturna la fressa dels aparells estava per sota del permès, per tant legalment estaven bé, mentre que la de dia passava una mica del nivell i per això se'ls va dir als representants de l'empresa, que reforcessin l'aïllament i que han de presentar l'informe d'un estudi acústic fet per una EPCA i se'ls va donar de termini fins el 5 de juliol. Li vaig qüestionar la durada del termini i em va dir que aquestes entitats tenen molts feina, a més ara fa dies que estem en una situació meteorològica en la que segurament tots aquests aparells no estan en funcionament. Em va dir que ell està esperant aquests resultats, ja que té ganes de tancar el cas. Creu que el noi està totalment obsessionat per les fresses i si els resultats estan per sota del llindar marcat per la llei, aquesta persona no es podrà tornar a queixar i s'haurà de buscar una solució alternativa. Si estan per sobre s'exigirà als propietaris de l'edifici que prenguin mesures urgents o seran sancionats.

Truco de seguida al veí i el cito per mateix dia. Se li explica la xerrada amb el tècnic i li dic que abans del 5 de juliol es farà un altre mesurament fet per una empresa oficial autoritzada per la Generalitat i el que digui aquesta empresa no té volta de full. Que tingui un mica més paciència, a més els aparells ara no deuen funcionar. Em diu que no funcionen, però sent una fressa produïda per l'electricitat que no acabo d'entendre. Li torno a dir que miri de no obsessionar-se, la qual cosa no és fàcil, ja que si els aparells estan tancats ell no hauria de sentir res.

ESTAFES D'UNA EMPRESA DE COSMÈTICS

Una senyora ve al despatx i explica que ha estat víctima d'una estafa d'una empresa de cosmètics. L'empresa que em cita li ha anat cobrant imports de 37 euros (10 vegades) i 25 euros (8 vegades). En total estem parlant que li han cobrat, indogudament segons ella, 570 euros. Explica que es va donar d'alta d'aquesta empresa per gaudir d'alguns dels seus productes de bellesa i no sap d'on han tret les seves dades bancàries.

En adonar-se del que li estaven cobrant va cancel·lar la subscripció i va parlar amb la seva oficina bancària per retrocedir tots aquests pagaments, però l'entitat no va voler o no va poder i demana que pot fer el Síndic per a ella.

ACTUACIONS

A la senyora se li explica que el que li ha passat és un conflicte entre particulars i per tant aquest Síndic municipal no hi té cap competència. Se li recomana que vagi a l'oficina d'Atenció al Consumidor que està ubicada a l'edifici del Sucre, a Vic. Em diu que ho farà, encara que no té massa esperances de poder recuperar el seu diner.

VOL UN CANVI DE REFERENT

Una noia de 52 anys entra una instància demanant l'assistència del Síndic. Explica en el seu escrit que vol exposar d'entrada la seva queixa formal contra la seva treballadora social referent dels Serveis Socials que té assignada des de juny de 2022. Que abans havia tingut altres assistents que l'havien tractat bé i s'havia sentit sempre ben atesa. Amb aquesta, no. Explica que està sense cap tipus de d'ajut. Que arran de la separació de la seva parella, quan vivia a Barcelona, tot es va començar a complicar i s'ha quedat sense pis. El de la seva mare, que està ingressada en una residència i pateix Alzheimer, no hi pot anar perquè està llogat a uns inquilins, i no ha pogut saber mai quan se'ls acaba el contracte. El que es cobra de lloguer va per a la seva mare i d'aquesta manera es complementa el que ha de pagar per estar a la residència.

Com que ara resideix temporalment a Palamós quedem per fer una vídeo trucada el 12 de juny perquè m'ho expliqui tot més bé. Tot comença quan es va separar de la seva parella amb la qui vivia a Barcelona. Tot seguit va anar a viure a casa d'una seva amiga a Amposta i allà la va agafar la pandèmia. Al 2021 va venir a Vic, va demanar ajut a Càritas i va estar uns mesos en una habitació llogada, que al final no va poder pagar i la van expulsar. Va acabar dormint al seu cotxe unes quantes setmanes. Quan estava en aquesta situació va trobar feina d'esteticista, però li va durar menys d'un mes, i ja fa temps que està sense cap ingrés. Al juny del 2022 li van assignar l'assistenta actual que li va dir que s'havia d'empadronar. Després de moltes dificultats, segons diu, al final ho va aconseguir, però està sense ingressos. L'últim ingrés que ha tingut és de 48 euros i no sap ben bé a què correspon. Els dos mesos anteriors va cobrar 270 euros cada mes en concepte d'atur.

Ella creu que es mereix tenir la Renda Garantida, ja que reuneix tots els requisits, però li han negat, a l'igual que el RAI (Renda Activa Inserció). Està molt desesperada perquè se sent abandonada i s'està medicant per atacs d'ansietat. Ara viu a Palamós a casa d'una senyora que l'ha acollit de forma altruista una temporada. L'entrevista es fa per vídeo conferència perquè diu que no es pot desplaçar de Palamós a Vic, per falta de diners. Em diu que m'enviarà per correu electrònic tota la documentació que justifica la seva trajectòria i li dic que quan la rebi em posaré en contacte amb la coordinadora de Serveis Socials i li explicaré la seva situació.

El dimarts m'envia documentació en la que no m'aporta res significatiu per la qual cosa decideixo enviar aquest informe a la coordinadora de Serveis Socials de l'Ajuntament.

ACTUACIONS

Primer adreço un correu electrònic a la coordinadora de Serveis Socials, aquesta em contesta de seguida que el que proposa la senyora, un canvi de referent, no és possible, ja que ha revisat el cas i l'actuació de l'assistenta referent és impecable i qualsevol altra professional li hauria donat la mateixa resposta.

Després envio un altre correu a l'assistenta referent. Aquesta contesta que treballar amb aquesta senyora és molt complicat perquè no es presenta a les entrevistes. Que des de Vic se li va fer un empadronament social i se la va ajudar a tramitar tant la Renda Garantida com la RAI, però ambdues se li van denegar, però la denegació no és responsabilitat de l'Ajuntament. Que ella té dos camins a seguir. El primer, si vol que se l'ajudi des de Vic, el que ha de fer és acudir a les entrevistes i fer cas del que se li diu. Que els serveis socials no són una gestoria, que ella ha de fer els papers, quan a més té capacitat per a fer-ho, i en cas de dubtes o trobar-se amb algun problema se la pot ajudar si fa cas del que se li diu. Una segona opció és empadronar-se al municipi on estigui residint i anar als serveis socials perquè li donin un cop de mà.

Envio un correu a la senyora i li explico el que m'ha dit l'assistenta. Em contesta força ràpid i exposa que el seu principal problema és que no té cap ingrés, que està vivint en una situació de total vulnerabilitat, que viu acollida a casa d'una senyora i que ha de demanar ajut a amigues per poder subsistir. Que l'assistenta de Vic la va ajudar a tramitar les prestacions, però li han estat denegades, cosa que no entén. Em diu que si l'assistenta la vol ajudar, està disposada a venir a les entrevistes, tot i que no està bé i no mitjans per desplaçar-se.

Reenvio aquest correu a l'assistenta i aquesta em contesta dient que ha revisat el cas de nou, que la senyora està donada de baixa del padró de Vic des del 19/04/2023, i que per tant s'ha de dirigir als serveis socials de la localitat on estigui empadronada; que ella ja no hi pot fer res. De totes maneres insisteix en que ella ha de mirar de tirar en davant i si necessita un suport o una orientació, que faci cas dels serveis socials.

El dilluns 19 de juny envio un darrer missatge a la senyora, li comunico que està donada de baixa del padró de Vic i que s'ha de dirigir als serveis socials de la localitat on està empadronada.

Em contesta dient que a Vic l'han tractat molt malament des que té aquesta assistent social i que es planteja denunciar-la a ella, a la coordinadora i a qui faci falta. Que no l'han ajudat gens i que és la seva obligació. La darrera resposta de l'assistent social, és que ja no poden fer res per a ella, ja que no està empadronada a Vic, no viu a la ciutat des de fa temps i que s'ha d'empadronar al lloc on viu i demanar el suport dels serveis socials de la població on s'empadroni.

El 29 de juny se li escriu un correu on se li diu que s'empadroni a la població on viu, ja que l'Ajuntament de Vic no pot fer res per a ella en no estar empadronada a la localitat i no residir a la mateixa des de fa mesos. Que és molt important que estigui empadronada en algun lloc, ja que ara està en una posició molt delicada i pot perdre drets bàsics.

QUEIXES D'UNA RECEPCIONISTA

Una veïna de Vic es ve a queixar de la manera com la va atendre una recepcionista d'un edifici de l'Ajuntament quan va anar a fer unes gestions per intentar resoldre un problema urbanístic. Ella manifesta que es va sentir tractada malament.

Explica que va presentar una instància de queixa a l'OAC de la plaça Major; en no rebre resposta va trucar telefònicament a la Casa Masferrer demanant per algú d'Urbanisme i després de parlar amb diferents persones, al final una li van dir que ja rebria un missatge. Efectivament va rebre aquest missatge en el que se li deia que es presentés el 12 de maig a les 11 hores, se suposa que a la Casa Masferrer. Hi va anar acompanyada pel president de l'escala i es va trobar que la recepcionista li va dir que a ella no li constava cap reunió aquest dia i aquesta hora, que no podia ser... ella li va mostrar el missatge per WhatsApp de l'Ajuntament, ella li va contestar que no podia ser i que la persona que li va donar hora no li podia donar. Que ella ja hi parlaria i que li tornarien a donar una cita, aquesta ja vàlida. La senyora es queixa de que la treballadora municipal estava molt nerviosa i com desbordada per la situació, que va fer varies trucades, va enviar un correu electrònic que va refer varies vegades davant d'ells i que no es van sentir ben atesos i van marxar sense resoldre res del que pretenien. Ella, en nom seu i del president de l'escala, vol mostrar la seva indignació per no sentir-se ben atesa i no s'explica com una persona així pot prestar aquest servei tant deficient en un edifici de l'Ajuntament destinat a prestar un servei públic.

ACTUACIONS

Em reuneixo amb la responsable tècnica de l'OAC el 29 de maig. Parlem una llarga estona; és coneixedora dels problemes que pateix la recepcionista a nivell personal i de salut des de fa dies i el cas li preocupa i també preocupa a les persones que la tracten habitualment ja que veuen que no està bé i s'està mirant de trobar una sortida. El cas reconeix que és de difícil solució i quedem que jo parlaré amb la denunciada fent-li entendre que devia tenir un mal dia, se li demanaran disculpes i la responsable em diu que si cal, i la senyora ho demana, no té cap problema en rebre-la i explicar-li. També tenen un problema afegit en el tema de donar hores, que genera molts problemes i també s'ha de mirar de trobar una sortida. De tots aquests temes se n'està parlant.

Es cita la senyora pel dijous 1 de juny i se li explica a la senyora que el problema va partir dels dos circuits que donen hora: el de l'OAC i el de la Casa Masferrer que, en aquest cas, en lloc de complementar-se, no es van connectar i la persona no va rebre l'atenció que precisava. A tot això se li explica que la recepcionista no passava per un bon moment i que des de Recursos Humans s'està mirant de trobar una solució. La senyora ho va entendre.



PERMÍS D'OBRES SENSE CONTROL

Una veïna del barri del Remei, que viu al carrer Candi Bayés, està molt molesta per les obres que està fent un llogater dels baixos del bloc on ella viu. Aquest local, fins fa no gaire havia estat garatge i/o magatzem. És un local petit, que només té una sortida que està tancada per la porta d'un garatge i una altra porta que dona a l'escala de veïns. En veure fa un parell de mesos que s'hi feien obres van voler saber què s'hi pensava fer. Quan es va poder parlar amb el propietari, li va dir que està condicionant el local per fer-hi un magatzem, que havia demanat el corresponent permís d'obres i que l'Ajuntament li havia donat. En aquestes darreres setmanes les obres s'han intensificat, s'ha vist que entraven al local rajoles pel terra, s'hi ha fet un envà, hi ha un lliit, van entrar una bombona de butà... El propietari cada vegada es mostra més cautelós, a banda que han pogut saber que té llogats altres locals de Vic on s'hi practica la prostitució encoberta. I els veïns es temen que aquí pugui passar el mateix. La porta que dona a l'exterior aquestes darreres setmanes sempre està tancada i veuen sortir un home que sembla dormir allà i, quan surt, es tapa la cara amb mascareta i caputxa i es mostra molt fugisser.

Unes veïnes de la senyora van entrar una instància. Cal dir que ella va ser una de les impulsores i van rebre una resposta de l'Ajuntament. La senyora que m'ha vingut a veure creu que la informació que se'ls hi ha donat no és suficient i voldrien saber més. A més, el president de l'escala va veure com entraven una bombona de butà i en una informació de darrera hora del 24 de maig i amb la porta que dona a l'escala de veïns oberta van sentir olors de menjar cuinat; la qual cosa els preocupa ja que no hi ha cap sortida a l'exterior a banda de la porta del garatge, que fa setmanes que sempre està tancada, i la que dona a l'escala de veïns.

ACTUACIONS

Es truca a la responsable d'Urbanisme, i ens reunim el 23 de maig al seu despatx. Li explico el cas i em diu que estan molt a sobre dels infra habitatges. Que la persona va demanar un permís d'obres, que se li va concedir, però que si hi ha infraccions i es fa servir el permís per segons quines activitats o bé haurà de demanar el corresponent permís d'activitats a l'Ajuntament o en cas d'altres usos s'haurà de fer una inspecció. Que en funció com evolucioni tot, i si aquesta senyora no ho veu clar, li puc donar el seu telèfon que li explicarà i, si cal, es reunirà amb ella.

La senyora m'envia per WhatsApp la instància, la resposta de l'Ajuntament i el missatge. En l'escrit de resposta veig que se li proporciona un telèfon i un correu electrònic per si té dubtes. Per saber si havien esgotat aquest recurs el 25 de maig truco a la senyora i em comenta que no, que no han fet cap gestió en aquests dos recursos. Jo li dic que abans d'intervenir el Síndic han d'esgotar aquestes opcions. Em diu que ho entén, ho farà i m'informarà de com hagi anat tot.

El 29 de maig m'envia un WhatsApp dient que esperarà uns dies a trucar l'Ajuntament, esperant que passi el tràfec de les eleccions. Per la tarda me n'envia un altre en el que explica que hi ha uns agents de la Urbana que estan donant cops a la porta del garatge, però no surt ningú i estan revisant una furgoneta blanca, que no havia vist mai.

Un cop acabades les visites, vaig a veure el cap de proximitat de la Guàrdia Urbana i li explico el que m'havia dit la senyora. Coneix perfectament el cas i fa mesos que hi està pendent. En principi la senyora denunciava que s'hi feien obres sense permís; es va veure que no era cert i que se li havia donat. Després va dir-li que volien fer un bar amb billars o un local de prostitució. Tot això és fals. Ara diu que allà hi viu algú. Que han vist que hi introduïen una bombona de butà, que si podria explotar, que no s'hi pot cuinar... La Urbana en aquests moments està fent gestions per veure si realment hi viu algú, però de moment no han pogut identificar cap persona. Saben que hi pot dormir un noi i que quan l'arribin a identificar se li obrirà un expedient per infracció administrativa, ja que està vivint en un lloc que no està habitat com habitatge i es mirarà si es pot legalitzar aquest local com a pis. El propietari li va fer al llogater un contracte per llogar-li un local, no un habitatge.

Contacto amb la senyora i la cito per dijous a l'oficina del Remei. Ve puntualment i se li explica tant la conversa amb la responsable tècnica d'Urbanisme com la mantinguda aquesta mateixa setmana amb el cap de proximitat de la Guàrdia Urbana. Que en aquest local s'està cometent una infracció administrativa, en cas de que hi visqui algú. Ella diu que la passada nit la guàrdia urbana va localitzar la persona que hi dorm en aquest local i que va parlar amb ella força estona. Se li diu, però, que un cop identificat s'obrirà un acta dels fets, que constitueixen una infracció administrativa, i políticament s'haurà de decidir que es fa en aquests casos, si desallotjar l'individu o bé que el propietari faci les modificacions marcades per urbanisme per convertir el local en un habitatge. També se li diu que una bombona de butà tampoc no suposa cap perill de que voli tot l'edifici en cas d'una possible fuga. Que aquesta decisió s'ha de prendre a nivell polític, però que ara és un mal moment perquè el nou consistori encara ha de prendre possessió i no es coneix qui serà el responsable d'Urbanisme. Quedem que a mitjans de setembre demanarà hora per veure què s'hi pot fer. No ho fa.

ACOLLIMENT FALLIT BASAT EN MENTIDES

Fent un repàs dels casos no resolts del 2022, es comprova que encara no es té coneixement de si la proposta d'acolliment de dos germans ghanesos, per part d'una família del seu país que resideix al barri del Remei, ja s'ha resolt després de 3 anys de gestions i de molts entrebancs.

Es contacta per correu amb la regidora de Benestar Social i en un correu diu que em donarà la resposta la coordinadora tècnica d'aquest servei. En posar-me en contacte amb aquesta tècnica, em diu que parlarà amb l'assistenta que tenia assignat aquest cas i que ja em notificarà el que correspongui.

El 26/05 em contesta la referent del cas m'explica les darreres novetats. La gran sorpresa està en que els dos menors no són germans, si no cosins, i la gran ja no és menor perquè ja ha complert els 18 anys i per tant, ja és major d'edat i no és responsabilitat directa de DGAIA. Seguint amb les novetats, els dos tenen pare i mare a Ghana i quan van venir a Espanya ho van fer amb un tiet, que és germà de la mare i no amb un pare. Cal dir que al territori hi ha un altre tiet, però està en situació irregular i no vol saber res d'aquests dos joves. Actualment el "pare acollidor" està a Alemanya per iniciar un nou projecte de vida amb gairebé totes les filles amb la intenció de que es traslladin a Alemanya de manera permanent, al llarg del juny o juliol, els membres de la família que encara resideixen a Vic, que són la "mare acollidora" i la filla gran que està acabant 4rt d'ESO. Quan això passi els dos joves que volien ser acollits quedaran deseparats a territori. Cal dir que els Serveis Socials estan en contacte amb l'EAIA d'Osona, que ja són coneixedors de la situació. La proposta de treball amb els dos cosins és diferent. Per part de la gran, que ja és major d'edat, s'ha de fer un treball en xarxa per poder cobrir les seves necessitats bàsiques i poder aconseguir el NIE per tenir residència legal i posteriorment el permís de treball. Pel que fa al menor d'edat l'única opció és el seu ingrés a un centre d'acolliment tutelat per DGAIA. Més endavant, quan la situació de la gran estigui regulada, es podria pensar en un acolliment en família extensa amb aquesta noia, però aquesta possibilitat no es pot donar a curt termini.

Cal dir que en aquest cas la confusió ha estat total, s'han dit moltes mentides per totes les parts, tant per part dels joves que quan van venir a l'oficina del Síndic van dir que eren germans, com per part de la família acollidora, que possiblement el que buscava era un ajut econòmic. Uns fets que ja no es podran comprovar.

INGERÈNCIES DEL PRESIDENT DE L'ESCALA

Una veïna de Vic que viu al barri Nord de la ciutat, en un bloc de 7 pisos i de 28 veïns, ve per explicar la situació en què es troba. Comenta que viu en el pis 7è 3ª que va comprar fa més de 20 anys. Cal dir que el seu habitatge està a la darrera planta de l'edifici. Ja des del principi es va trobar que quan plovia li entrava molta aigua per la terrassa de la cuina; quan l'aiguat era important, l'aigua s'estenia per tot el pis i alguna vegada havia arribat a sortir a l'escala de veïns on hi ha els ascensors. Que en trobar-se un parell de vegades en aquesta situació es va plantejar vendre's el pis, tot i que al final va optar per si hi podia trobar una solució. Va anar a l'Ajuntament de Vic i va demanar assessorament. Un arquitecte tècnic li va dir que el millor seria cobrir la terrassa amb una petita teulada. Es van demanar els permisos i es va fer l'obra. Ella diu que aquest cobert deu tenir prop de 20 anys, ja que quan es va construir encara hi havia d'alcalde en Jacint Codina. Fins aquí la part històrica.

Resulta que fa uns dies el president de l'escala de veïns, un senyor gran que fa molts anys que ocupa el càrrec per oferiment propi, la va anar a veure i li va dir que una veïna, la del cinquè quart, es queixava que degut al cobert que tenia a la terrassa a ella li entrava aigua a la seva. Que el que havia de fer era treure el cobert i que si tenia problemes perquè li entrava aigua al seu pis, era el seu problema. Que si no ho treia per les bones ho faria fer ell a un paleta.

La senyora explica que no entén res. En primer lloc fa uns 20 anys que es va construir el cobert i fins ara no hi ha hagut cap queixa. Que la veïna disconforme no viu sota seu perquè no viu al 5è 3ª sinó al 5è 4ª (si bé aquest darrer pis també és d'ella però hi viuen la seva filla i els dos nets). Ve a demanar assessorament per saber què ha de fer, si ha de deixar entrar al seu pis el president i al paleta...

ACTUACIONS

A la senyora se li diu que es tranquil·litzi, està visiblement nerviosa, i que al seu pis no ha de deixar entrar ningú que ella no vulgui; ni president ni paleta. De fet no podria entrar ni la policia sinó s'estigués consumant un delictes, ja que es necessitaria un ordre judicial. Per tant, ningú pot entrar al seu pis sense la seva autorització i cap paleta pot venir a desmuntar un cobert encara que vingui en nom del president i menys quan aquest cobert va ser suggerit en el seu moment per un arquitecte tècnic de l'Ajuntament.

Se li recomana que vagi a l'OAC a demanar cita prèvia perquè li donin hora i que entri una instància demanant l'assessorament d'Urbanisme per saber si la petita teulada que cobreix la teulada s'ajusta a la legalitat. Cal dir que el seu veí, el del 7è 4ª va fer el mateix pocs dies després de que ella l'instal·lés.

Dies després em trobo la senyora i em diu que el dimecres 31 de maig va entrar la instància i li va dir al president. Aquest li va contestar que l'Ajuntament podia dir Missa, que ell era qui manava al bloc i que Urbanisme de l'Ajuntament no hi tenia res a dir. Li vaig dir que això no era així i que estigués tranquil·la que segur que en saber aquest tràmit no gosarà fer res i, si ho volgués fer, que no el deixés entrar i si cal, que el denunciés.

MANCA DE RESPOSTA DE LA GENERALITAT

El 25 de maig es rep una carta de l'Adjunt General de la Síndica de Greuges de Catalunya fent referència a la queixa Q-07653/2022, que es correspon al Cas 4-80 sobre el Tancament a l'agost del Casal de la Gent Gran de Vic. En aquesta queixa es feia referència en què per primera vegada durant el mes d'agost van tancar durant tot el mes els dos casals de la Gent Gran de Vic. Degut a aquest tancament, que els anys anteriors era esglaonat, molts avis i àvies es van quedar sense el servei de menjador i altres serveis que es dispensen al Casal. Van presentar la queixa familiars d'alguns usuaris, alguns dels quals van haver d'atendre els seus familiars, que es trobaven en una situació apurada.

La queixa no corresponia a aquest síndic, ja que el casal depèn del departament de Benestar Social de la Generalitat i no de l'Ajuntament; i per tant es va derivar la queixa a la Sindicatura de greuges de Catalunya que va contestar mitjançant una carta que assumien el cas i farien les investigacions pertinents. Així es va informar a finals d'any a les persones que s'havien queixat.

En la carta que ens ha arribat a finals de maig de 2023 se'ns diu que encara no s'ha rebut cap resposta de l'Administració a qui es va adreçar la queixa, per la qual cosa, i havent-se superat el termini de temps legal per respondre, ens comuniquen que han reiterat a l'Administració aquesta sol·licitud tot recordant-li que tenen el deure de facilitar la resposta.

També es diu a la carta que a la que tinguin alguna resposta, els faran saber de seguida.

PROBLEMES A L'INSTITUT

Una senyora de 35 anys d'origen marroquí i que viu al Remei, ve a l'oficina per explicar els problemes que pateix la seva filla a un dels instituts de Vic on cursa 4rt d'ESO. Comenta que des del curs passat la seva filla no segueix l'escolaritat ordinària a l'institut, sinó que ha estat assignada a l'Aula Oberta, on van a parar els alumnes que tenen problemes amb l'escolaritat, ja sigui pels continguts o pel comportament; en el cas de la seva filla es deu a la dificultat que té per seguir l'escolarització ordinària. Cal dir que la noia abans d'anar a l'Institut va estar a l'escola Andersen.

El problema amb aquest institut va començar quan la van assignar al curs passat a l'Aula Oberta. La mare es va queixar, però se la va intentar convèncer que era el millor per a ella. En l'Aula Oberta algunes hores les feia amb els de la seva classe i altres les feia en el grup especial. A més durant aquest curs ha fet pràctiques fora de l'institut. La seva filla es va apuntar a tres activitats per fer les pràctiques: cangur, nens petits i postres. Al final la van assignar a un restaurant i la mare creu que amb 15 anys no té edat per treballar i menys servir alcohol als clients, cosa que segons ella tenen prohibit per llei. Es va anar a queixar de que la seva filla no podia servir alcohol i va amenaçar que no seguiria fent pràctiques, cosa que al final va passar, però de forma involuntària quan la filla va tenir un accident i es va trencar una extremitat. Va lliurar l'informe mèdic segons el qual ella no podia continuar fent pràctiques.

Ara que ja està arribant el final de curs ha sorgit un altre problema amb l'avaluació de la seva filla. El responsable de l'Aula Oberta, com la seva filla no ha acabat les pràctiques, ha decidit que la noia no pot rebre el títol de l'ensenyament secundari i li han plantejat dues opcions. En primer lloc, repetir curs, tenint en compte la incongruència que suposa repetir un curs quan no té cap assignatura suspesa llevat de les practiques perquè no les va poder acabar per accident o bé, en no tenir la titulació, haurà d'anar a fer un PFI el proper curs.

Tant la noia, com sobretot la seva mare, no vol de cap de les maneres que la seva filla vagi a fer un PFI on hi van a parar els alumnes que han tingut més dificultats acadèmiques i/o de comportament. Ella creu que la seva filla es mereix el Graduat de Secundària i el proper curs hauria de poder matricular-se en algun mòdul de Formació Professional.

ACTUACIONS

Li dic a la mare que lamento tot el que li ha passat a la seva filla i entenc la seva postura, però que aquest síndic no hi pot fer res, ja que el tema no depèn en cap manera de l'Ajuntament. Que el que hauria de fer és demanar una reunió amb l'inspector d'Ensenyament i que li expliqui el cas i les seves propostes. Ella diu que ja ho ha provat i li han dit que li ha d'enviar un correu electrònic. Li dic si ho ha enviat i em diu que no sap què fer. Li dic que conec a l'inspector, que l'atendrà correctament i prendrà la decisió que cregui justa i més convenient. Per tant li recomano que faci aquest correu i l'envii. Em diu que el correu ja el té redactat, que una persona l'ha ajudat en la redacció en català, i me l'ensenya. El lleigeixo i li dic que hauria de resumir-ho una mica i ser més concreta en les propostes finals. Entén que sí que ho ha de fer i quan l'hagi resumit l'enviarà i a veure si se'n surt. Quedem que ja em dirà com li ha anat l'entrevista.

Passades unes setmanes no diu res, amb la qual cosa dono el tema per tancat.

43/2023

QUEIXA: ADMESA, NO ACCEPTADA I TANCADA

HA D'ABANDONAR L'ALBERG

Sense haver demanat hora es presenta una noia de 43 anys per si se la pot atendre; està molt nerviosa i plora desconsoladament. Tot i que no té cita, la rebo i m'explica que possiblement el proper dimarts ha de deixar l'alberg de transeünts perquè l'han de tancar per 15 dies i que no té on anar; que al seu company ja fa dos dies que l'ha expulsat i està dormint al carrer, davant del Bingo de la carretera de Manlleu. Que no sap que serà d'ella. També diu que al seu company l'han exclòs del menjador social i que ella s'ha de buscar la vida per aconseguir-li algun entrepà. Que ella està essent atès correctament per una assistent, mentre que la que ha d'atendre al seu company no fa la feina correctament i no l'ajuda en res.

ACTUACIONS

Contacto primer amb l'entitat responsable de l'Alberg i se'm proporciona el contacte del director. Parlo amb ell el mateix dijous i em diu que efectivament l'Alberg ha de tancar 15 dies perquè s'ha de fumigar i que a les persones que hi estan assignades se'ls ha buscat o se'ls ha de buscar un recurs alternatiu per aquests dies. Que aquestes assignacions, com totes les entrades i sortides de l'Alberg, no depenen d'ell. A ell només se l'informa de qui ha d'entrar i qui ha acabat. Que els responsables són les tècniques de Serveis Socials de l'Ajuntament.

Amb aquesta informació m'adreço a la coordinadora de Serveis Socials i aquesta fa que em truqui l'assistent social del noi el divendres. M'explica que a la noia se li va oferir fa uns dies un pis alternatiu a l'Alberg i que ella no l'havia acceptat; a més em diu que aquesta passada nit no hi ha anat a dormir. Per tant, no entén la seva queixa. Que ell sí que va ser exclòs de l'Alberg i també del menjador social pel seu mal comportament; a més no es presenta a les entrevistes. Per tant, mentre no vagi a les entrevistes i no faci cas del que se li digui no hi ha res a fer.

Quan venen dilluns li dic a ell que ha d'anar a l'entrevista de dimecres i seguir les instruccions que se li diuen. En principi diu que no pensa anar-hi, que ja n'està cansat, però després rectifica i diu que sí que hi anirà. Veurem.

44/2023

QUEIXA: ADMESA, NO ACCEPTADA I TANCADA

PARELLA AMB PROBLEMES DE RELACIÓ

Dilluns es presenta una parella amb pinta de sense sostre. Ella que ja havia vingut diu que no vol cap ajut per a ella. Se li diu que se li ha ofert un lloc on anar a dormir quan hagi de deixar dimarts l'Alberg i que no l'ha acceptat. Ella repeteix que no vol cap tipus d'ajut, que li diuen que espavili, i així ho ha fet i un amic seu li ha ofert dormir al sofà del menjador de casa seva. Que és conscient que durarà el que durarà, però que ja es buscarà la vida. Ve amb una actitud molt diferent de l'altre dia: molt reivindicativa i guerrera, lluny de la imatge de pena i suplicant de dies abans. Li dic que d'acord, que es vagi espavilant.

Després puja el to i parla de què ella el que vol és que s'ajudi al seu company, que dorm al carrer des de fa dies, que se l'ha expulsat del menjador social, que l'assistent social que l'ha d'atendre no es preocupa de res.... molt reivindicativa.

Telefònicament parlo amb l'assistent social de referència i m'explica que el que es pretén des del Serveis Socials es separar aquesta parella perquè tenen un relació molt conflictiva i ella s'ha queixat moltes vegades que el seu company la tracta molt malament, que la menysprea i demana plorant que se l'ajudi; per altra banda, però, després es retracta i diu que no l'entenen, que és bona persona, que se l'estima... i així constantment passant d'un estat a l'altra, però que davant d'acusacions greus de maltractes i quan se l'ha convidat a que el denunciï diu que no i que no farà; després es desdii i es va rotant d'un estat a l'altra. Que és una parella amb mal pronòstic. Que ell s'ha comportant de forma molt grollera al menjador social i s'han vist obligats a treure'l fora i també se l'ha exclòs del banc d'Aliments per seu mal tracta a les persones.

Amb aquesta informació els hi dic que les referències que tinc és que estan ben atesos i que han de fer cas de les indicacions que se'ls hi doni. Ell diu que no entén perquè se'ls tracte tan malament i se'l priva de dormir a l'alberg, del menjador social, del Banc d'Aliments... jo li dic que reflexioni sobre el seu comportament i el que ha de fer és anar dimecres a l'entrevista amb l'assistent i explicar el que sent i escoltar el que li diguin. Que els serveis socials són els que tenen la darrera paraula i que no reben cap tracta negligent de les respectives assistentes.



45/2023

QUEIXA: ADMESA, ACCEPTADA I TANCADA

CARTA A L'ALCALDESSA

Un veí de Vic, que fa anys que es baralla amb l'Ajuntament perquè es torni a obrir l'antic camí de Puigventós que va de Vic a Santa Eugènia de Berga, ve a l'oficina per queixar-se de la resposta que li ha donat l'alcaldeessa al seu requeriment. Ell havia demanat poder veure uns documents, però se li ha respost que per poder-los-hi mostrar es necessita el permís del titular dels documents i que aquest, una persona molt coneguda a la comarca pels seus negocis amb la carn, no el van poder localitzar, cosa que el senyor no es creu i pensa que se l'està protegint perquè és una persona de prestigi i molt reconeguda a Osona. La carta a l'alcaldeessa és dura i espera que la llegeixi i li contesti.

Li dic al senyor que si vol lliurar la carta de resposta a l'alcaldeessa, ja sap quin és el circuit: anar a l'oficina de l'OAC i lliurar-la; que aquest és el camí oficial i el que ell ha de seguir. També li dic que l'alcaldeessa avui ha estat escollida presidenta del Parlament de Catalunya i que el seu mandat com alcaldeessa acaba el proper dissabte. Ell em diu que encara ara és alcaldeessa, jo li dic que sobre el paper sí, però que com s'haurà d'absentar per les seves obligacions pot descarregar les seves funcions amb un tinent d'alcalde. Parlem una bona estona i al final em diu que jo em quedi la carta i que ja veu que si l'envia via OAC no se li farà cap cas i anirà a la paperera. Li dic que se la pot emportar perquè jo no en faré res, però s'aixeca i marxa. Abans de sortir, però, diu que la seva lluita continuarà amb el nou alcalde o alcaldeessa.

46/2023

QUEIXA: ADMESA, ACCEPTADA I OBERTA

MOLÈSTIES D'UNS VEÏNS

Una parella en el que els dos passen dels 70 anys ve a queixar-se de les molèsties que els hi ocasionen els veïns que ocupen un pis, el tercer, sobre el que ells habiten, el segon, d'un bloc del carrer de Manlleu. La senyora fa 30 anys que viu en aquest pis i té un contracte de lloguer. Amb la propietària del bloc hi ha tingut des de sempre una molt bona relació i a l'escala sempre hi ha hagut molt bona entesa amb els veïns. La cosa va començar a canviar fa mig any, quan el tercer pis va quedar lliure i el van llogar a una parella, d'uns cinquanta anys. Aquesta parella presenta un mal aspecte i efectivament expliquen que aviat van començar els problemes i al cap d'unes setmanes hi va haver un primer incident, pot ser el més greu que han patit. Van sentir molts crits i cops i al final ella va pujar al pis, va trucar a la porta i va obrir l'home que estava amb el braç ensangrentat i ella completament borratxa que gairebé no s'aguantava dreta i ni se l'entenia quan parlava. La senyora es va queixar de les molèsties que els ocasionaven i al final va semblar que ho entenien i malgrat que quan van tancar la porta van callar, poc després van tornar les discussions fins que més tard es va fer el silenci. La senyora es va queixar a la propietària, una dona de més de 90 anys, però que té el cap clar, i els hi va dir que parlaria amb ells i que s'haurien de disculpar. No saben si va parlar amb ells, però sí saben que ningú no es va disculpar. De totes maneres van passar unes setmanes tranquil·les, fins que s'han repetit altres situacions violentes que els molestaven. Fa unes setmanes, a resultes d'una altra situació de crits i violència que no els deixava dormir, van trucar als Mossos d'Esquadra. Els van explicar la situació i van dir que vindrien, però no van venir en tota la nit. El darrer episodi ha estat aquest dilluns quan els crits i els cops van motivar que truquessin a la guàrdia urbana. Aquests sí que es van presentar al cap de poca estona. El senyor els va obrir la porta de l'escala i els urbans van anar al pis i van demanar que obrissin la porta després d'identificar-se a crits. Al final van obrir, van estar parlant i sembla que l'actuació ha donat resultat, ja que en les nits següents no ha passat res més. El dimarts es van trobar a l'alcaldeessa pel carrer i li van explicar, ella els hi va dir que demanessin suport a l'Ajuntament i per això em van demanar hora i han vingut. Demanen què si pot fer per ells.

Els hi dic que parlaré amb el cap de proximitat de la Guàrdia Urbana per veure quina actuació van fer aquest passat dilluns. Pel que fa a ells, quan es tornin a trobar amb un altre incident important el que han de fer és trucar quan més aviat millor a la Guàrdia Urbana que ells són els que han de posar pau i fer complir la llei. A més, a banda d'avisar-los, també els poden sancionar. Em diuen que no ells no volen molestar als agents, i se'ls hi diu que no tenen perquè aguantar aquests espectacles i que truquin sens falta. Vam quedar que així ho farien.

ACTUACIONS

El dilluns 19 truco al caporal responsable de la patrulla de Proximitat i em diu que van fer dues intervencions en aquest domicili la setmana passada, els dies 12 i 14 (la parella va venir a queixar-se el 15). Se'ls va avisar en la primera i en la segona se'ls va advertir de que a la propera ocasió se'ls sancionaria per molestar als veïns. L'home va dir que la parella estava passant per un mal moment, que estaven a punt de separar-se i que no tornarien a molestar als veïns.

Se'ls hi comunica a la parella aquesta conversa amb el cap de proximitat de la Guàrdia Urbana.

QUEIXA TRASLLADADA A URBANISME

Es rep una instància adreçada al Síndic en la que un veí de la ciutat es queixa dels problemes que es produeixen en l'encreuament dels carrers Sant Jaume i Josep M^a Folch i Torres, on fins fa poc hi havia un semàfor, però que ja s'ha inutilitzat. El problema sorgeix en qui té la preferència i el més adequat seria que es pintés un triangle de cedi el pas. Ara hi ha un senyal que ho diu, però un arbre el tapa. Fent aquesta actuació es facilitaria el trànsit i alguna possible topada.

ACTUACIONS

Se li explica al veí de Vic que el que ha de fer és adreçar aquesta queixa al departament d'Urbanisme, ja que el síndic només pot en segona instància, i no consta que hagi fet cap queixa prèvia.

RESPOSTA DE LA SINDICA DE CATALUNYA

Una senyora gran, de més de 80 anys, va presentar l'any passat una queixa a aquest Síndic queixant-se de que Rodalies Renfe havia deixat d'editar horaris en paper i només hi havia informació telemàtica, cosa que per a ella era un problema ja que el seu mòbil només és per fer trucades i no pot ni tirar fotos; a banda que ella no fa servir cap eina digital i diu que hi ha amigues seves que es troben en el mateix problema.

En tractar-se d'un tema que no depenia de l'Ajuntament, sinó del servei de Rodalies, es va derivar aquest cas a la Sindicatura de Greuges de Catalunya que després de reclamar en diferents ocasions una resposta, finalment ha acabat rebent una informació del Departament de Territori de la Generalitat de Catalunya en la que es diu el següent: *"Des de la Generalitat de Catalunya sempre s'ha demanat a Renfe, empresa operadora dels serveis de Rodalies de Catalunya, la publicació dels horaris de butxaca de totes les línies, encara que la mateixa informació es dona i actualitza de manera molt més àgil mitjançant la resta de canals oficials de Rodalies de Catalunya i Renfe, que a banda de mitjans telemàtics i mitjans dinàmics a les estacions (pantalles i megafonia) inclouen un telèfon gratuït d'informació que garanteix que tothom pugui disposar de la informació necessària per a la realització de qualsevol viatge amb Rodalies de Catalunya. D'altra banda, en situacions d'obres i modificacions puntuals de serveis, els horaris de butxaca poden confondre als usuaris i la resta de mitjans són més frables i àgils. Els canals digitals i les xarxes socials faciliten l'actualització immediata de les modificacions dels serveis per part dels operadors de serveis de transport que consideren que els horaris de butxaca són un cost que no aporta cap avantatge ni millora de la informació. En concret Renfe l'any 2019 va destinar 26.634 € a l'edició dels horaris de butxaca, en front dels 3.236 € destinats als murals de totes les línies de Rodalies de Catalunya. Segons l'informe rebut de Renfe, independentment del nombre d'exemplars que s'editin, a algunes estacions desapareixen durant els primers dies, ja sigui per les persones que els utilitzen una vegada i els llancen a les papereres de les mateixes estacions, o pel costum de molts viatgers, d'acumular horaris de totes les línies disponibles encara que només viatgin un cop l'any. A més, s'estima que entre que es decideix implementar una modificació horària fins que aquests horaris de butxaca arriben a les estacions passen entre 3 i 5 Síndic de Greuges de Catalunya Passeig de Lluís Companys, 7 08003 Barcelona Tel 900 124 124 (gratuït) Fax 933 013 187 sindic@sindic.cat www.sindic.cat setmanes, temps massa llarg per garantir que la informació arriba en termini en moments d'obres que poden requerir canvis més ràpids o puntuals. Totes aquestes qüestions fan que l'edició d'horaris de butxaca no es consideri una opció d'informació sostenible ni àgil, per la qual cosa alguns operadors han deixat d'editar-los. Cal assenyalar que l'existència del telèfon d'informació gratuït garanteix que tothom pugui disposar de la informació puntual per a la realització de qualsevol viatge amb Rodalies de Catalunya, encara que no disposi de mitjans informàtics. Entenem que en moments com els actuals amb afectacions de servei programades per obres que obliguen a modificar els horaris amb una freqüència superior a l'habitual, aquests horaris no s'hagin editat, però es demanarà que es tornin a posar a disposició dels usuaris de seguida que la situació s'estabilitzi i les possibles afectacions per obres siguin menors."*

Aquest missatge es va enviar a la senyora que va formalitzar la queixa i a aquest síndic, amb la qual comunicació es dona el tema per tancat.

49/2023

QUEIXA: ADMESA, ACCEPTADA I TANCADA

UNA IAIA D'UCRAÏNA DEMANA SUPORT

Una senyora gran de Vic ve al despatx acompanyada d'una dona de 72 anys d'Ucraïna. Aquesta senyora no parla ni català, ni castellà ni anglès, la qual cosa fa difícil poder-la entendre. La senyora que l'acompanya diu que ha vingut al Síndic perquè la seva veïna viu amb la seva família, però tant la seva filla com el seu gendre treballen tot el dia i ella està sola a casa. Surt al carrer a caminar, però no coneix ningú, no entén el que diuen per la tele o la ràdio i això fa que es trobi força deprimida i demana quins recursos té l'Ajuntament per tractar aquest tipus de casos.

ACTUACIONS

Li dic a la senyora que per aquesta consulta hauria d'anar a un altre Departament, el de Serveis Socials, però en tractar-se d'un relativament senzill de resoldre i per no mareiar aquestes senyores i no donar una feina que no és urgent als Serveis Socials, que estan prou saturats, els hi dic que al centre de Vic, on resideix aquesta senyora d'Ucraïna, hi ha dos casals per a la gent gran: el Casal d'Avis de la Rambla de l'Hospital i el Casal Mossèn Guiteras (l'antiga escola Jaume Balmes). La senyora que l'acompanya coneix la ubicació dels dos equipaments i diu que els aniran a veure per saber quins tràmits han de fer per poder-hi anar. Quedem que si tenen algun problema, poden tornar.

50/2023

ASSESSORAMENT

PROBLEMES AMB UNA MÚTUA MÈDICA

Un ciutadà de Vic explica que té problemes amb una mútua esportiva arran de la lesió que va patir el seu fill jugant a bàsquet i que ara no li donen el suport que ell creu que li correspon. Un cop m'acaba d'explicar el seu neguit i estant tota l'estona força angoixat, li dic que ho sento molt però que no hi puc fer absolutament res, ja que com a Síndic Municipal de Vic només puc atendre queixes que afectin l'Ajuntament, ja sigui per decisions que ha pres el consistori i que a l'interessat no li agradin o no l'afavoreixen o bé quant l'Ajuntament, en un termini màxim de tres mesos, no li ha contestat la seva instància i no s'han comunicat amb vostè de cap manera. A més sempre intervenc en segona instància, mai en primera si no és un cas molt greu i urgent. Diu que ho sent, que es pensava que jo tenia competències per afrontar qualsevol tipus de problema i que entén que no hi pugui fer res.

51/2023

QUEIXA: ADMESA, ACCEPTADA PARCIALMENT I TANCADA

EMBARG DE 10.000 PER MULTES DE TRÀNSIT

Un osonenc que viu a Folgueroles, però que treballa de transportista per tot Osona i per tant és mou molt per Vic, demana ser atès pel Síndic. Explica que la Diputació de Barcelona li ha embargat uns 10.000 euros en concepte de multes de trànsit impagades des del 2016 fins ara, multes que han estat posades per agents ja sigui policia municipal, però sobretot per vigilants que controlen els aparcaments a les zones de carga i descarrega i a la plaça Major. Explica que va parlar amb l'alcalde anterior i també amb la regidora de Seguretat ciutadana. Que ha parlat amb personal de la Diputació de Barcelona, que és qui cobra les sancions i que li han donat informacions contradictòries depenent de qui agafava el telèfon o l'atenia. Creu que si una multa no ha estat pagada i s'ha d'embargar per aconseguir que sigui satisfeta tenen el dret de fer-ho tot i que abans haurien d'avisar. El que no troba ètic és que es vagin acumulant multes i quan s'arriba a una certa quantitat ja molt respectable, com son 10.000 per a una empresa d'alimentació petita i que es passen el dia carregant i descarregant, s'acumulen i fan un únic cobrament.

Ell està mirant si se'n pot sortir i en cas negatiu ja ha posat el seu cas en coneixement de persones que li mereixen la seva màxima confiança perquè emprengui les accions que corresponguin. M'ha demanat si puc parlar amb la regidora de Seguretat Ciutadana.

ACTUACIONS

S'envia un correu electrònic a la regidora de Convivència i Seguretat el mateix 7 d'agost i se li comunica a l'interessat. Pocs dies després em reuneixo amb la regidora i una tècnica responsable de les sancions i comenten que aquest senyor s'havia d'haver donat d'alta d'una aplicació, i que es va donar molta informació sobre aquests tema i durant varies setmanes uns agents cívics van informar de l'aplicació i del seu funcionament. Que ho lamenten molt, però ja no hi poden fer res pel que fa a l'embarg, ja que s'ha esgotat totalment la via administrativa. Que informi a aquest senyor que el que ha de fer donar-se d'alta com ha fet tothom, perquè en no estar d'alta no rebia algunes de les sancions.

Dies després em reuneixo amb la germana del que s'havia queixat, que és qui porta l'administració de l'empresa. Li explico el contingut de la reunió i em diu que ja s'han donat d'alta de la sanció. Que encara tenen algunes multes pendents i a veure si s'hi pot fer alguna cosa. Em poso en contacte de nou amb la tècnica i em diu que mirarà de poder anul·lar les que no han estat tramitades, però que a partir d'ara facin ús correcte de l'aplicació.

CAIGUDA A LA VIA PÚBLICA

Un senyor de Vic m'envia per correu electrònic una instància en la que es queixa del mal estat de les voreres de la ciutat, ja que en una d'elles es va entrebancar la seva mare, de 79 anys, i va patir algunes lesions, encara que per sort no van revestir gravetat, però que si els hi va ocasionar molèsties i patiment a la senyora per l'abast de les lesions patides. Li proposo al senyor, contestant el seu correu, una cita presencial i em contesta que no té disponibilitat.

ACTUACIONS

El senyor m'envia directament una instància i em contesta el meu e-mail dient que ja m'ho ha enviat tot i que no té disponibilitat per venir presencialment a l'oficina; em demana també que li expliqui com funciona la sindicatura i li contesto que l'oficina del Síndic es basa en atendre queixes de ciutadans que afecten l'Ajuntament, i aquesta atenció se sol fer de manera presencial per poder tenir més informació. En cas de problemes de mobilitat o altres de salut s'ha fet alguna atenció per telèfon i per e-mail. A més, hi ha casos que m'arriben i no em corresponen, com és el seu, i li explico el per què. I com que diu que no té disponibilitat li contesto per aquesta via.

Li comento que el Síndic sempre actua en segona instància; és a dir, que ell ha de presentar una queixa al departament de l'Ajuntament que correspongui, en aquest cas ha de demanar per Urbanisme o Mobilitat, hi ha d'expressar la seva queixa i demanar el que creu que li correspon. Si l'Ajuntament li dona una resposta que no li agrada o en tres mesos no li ha contestat, pot recórrer al Síndic, però no abans. Per tant aquesta instància no es pot atendre perquè no ha fet presentat prèviament cap queixa a l'Ajuntament i per tant aquest síndic no es pot dirigir a cap tècnic ni regidor/a perquè no hi ha una resolució administrativa prèvia. En resum, li explico que el que hauria de fer és adreçar aquesta mateixa instància al departament d'Urbanisme o Mobilitat i esperar la seva resposta.

NOU MESURAMENT DE SOROLLS I VIBRACIONS

Un ciutadà de Vic, de nacionalitat marroquina, que viu en règim de lloguer a un pis del carrer de la Fusina des de fa anys en companyia de la seva germana ja va venir a queixar-se l'any passat per les molèsties que li produïen quatre aparells d'aire condicionat que el propietari de l'immoble que està al costat del seu va instal·lar a la teulada. Segons aquest veí, les fresses i les vibracions que produïen aquests aparells el molestaven molt, especialment a l'hora de dormir, per la qual cosa el seu som no era reparador. Comenta que ha presentat instàncies de queixes a l'Ajuntament i també a aquest síndic, mentre el temps va passant i no es solucionen les molèsties que produeixen aquests aparells. Que finalment el dia 1 de juny de 2023 es va fer el mesurament del soroll a casa seva, que ja han passat més de dos mesos, i encara l'Ajuntament no li ha dit res. Li dic que en condicions normals ja hauria d'haver tingut resposta, però que hi han hagut les eleccions pel mig. De totes maneres es demanaran els resultats d'aquests mesuraments, que ja han d'estar en mans dels tècnics.

ACTUACIONS

Es revisa el cas i efectivament es va obrir un primer expedient el 7 de febrer de 2022 al titular de l'edifici que havia instal·lat els aparells i se li va dir que havia de realitzar modificacions per tal de reduir les emissions de fressa. El propietari va realitzar unes modificacions per tal de reduir el soroll i les corresponents molèsties al veí, però aquest es continuava queixant. Finalment la regidora delegada de l'Àrea de Territori i Sostenibilitat va requerir el 17 de febrer de 2023 al titular de la instal·lació que, en un mes, millorés l'aïllament acústic dels equips de climatització i que presenti un estudi acústic realitzat per una EPCA d'immissions interiors al pis afectat. L'estudi s'havia de fer en horari nocturn i amb les màquines a ple rendiment. Un cop passat aquest termini i no haver presentat cap estudi, es requereix de nou el 21 d'abril de 2023 al titular de la instal·lació que té un termini de dos mesos per presentar un estudi fet per una EPCA.

Finalment aquest estudi, amb les mesuraments corresponents, té lloc la nit del 1 de juny de 2023, entre les 23h i les 015h. El mesurament el fa l'empresa Mediacústic i el número de l'informe és EC-026/2023. En l'informe que es va lliurar a la regidora delegada explica que es van fer dos mesuraments i en els mateixos hi van participar dos tècnics; un que estava controlant que les màquines funcionessin totes a ple rendiment i de forma conjunta i l'altra que feia els mesuraments en dos dormitoris diferents del pis on viu el veí que es queixava.

Després de valorar els resultats dels dos mesuraments, els tècnics van arribar a la conclusió que en els dos casos es compleix que cap nivell d'avaluació de l'activitat no supera en més de 5dB durant 30 minuts de forma contínua o discontinua en els períodes de dia, tarda i nit els valors fixats a l'Annex 4 de l'Ordenança municipal de protecció contra la contaminació acústica de Vic. Per tant s'arriba a la següent conclusió en la pàgina 20 de l'informe: "es determina que l'avaluació acústica realitzada COMPLEIX las normativa vigent d'aplicació en matèria de contaminació acústica"

Comentant aquest informe amb el tècnic responsable dels mesuraments de soroll de l'Ajuntament, aquest manifesta que amb aquests resultats es tanca l'expedient de forma definitiva.

Es cita al ciutadà el 17 d'agost per comunicar-li el resultat final del mesurament de sorolls i fresses dels quatre aparells d'aire condicionat que havia denunciat, que li ha resultat negatiu, i que no li dona cap opció a presentar cap més queixa, a menys que hi hagi canvis significatius. Ell ho accepta perquè si la llei ho diu, serà així, però mirarà quan torni de vacances de trobar un nou pis de lloguer on viure, ja sigui a Vic o a algun poble a prop. Es dona el cas per tancat.

Amb aquesta informació de Tresoreria es cita a la veïna el 9 de juny per respondre a les seves demandes. En la reunió concertada amb la senyora se li dona el detall del que ha pagat el seu germà, que és molt menys del que ella deia; que els pagaments estan ajustats a la situació de cada moment. Ella queda sorpresa per la informació i ho acata; comenta que ho parlarà amb el seu germà.



54/2023

QUEIXA: ADEMSA, NO ACCEPTADA I OBERTA

PROBLEMES ENTRE VEÏNS

Una senyora gran, que fa quasi quaranta anys que va comprar un pis al carrer de Sant Miquel dels Sants, explica els problemes que s'està trobant amb la nova veïna que ha comprat un pis en el seu edifici. Els problemes van començar el dia del fort aiguat que va caure a Vic fa unes setmanes. A conseqüència del mateix l'aigua que va caure al jardí de la veïna es va filtrar per les finestres a casa seva i el seu pis, de més de 150 m2, es va veure inundat per un pam d'aigua. El sinistre es va produir perquè estava embossat el desaigna i es va haver d'avisar als bombers, que van actuar al jardí i el van desembossar, però l'aigua del seu pis se'l va haver de treure ella, amb la seva filla i els seus nets, que són els que hi viuen habitualment. Els desperfectes van ser importants, però d'aquest tema ja se n'ocupa ella amb l'agència d'assegurances. De totes maneres, el responsable d'aquesta agència li ha comunicat que prengui mesures perquè es solucioni el problema que va ocasionar el sinistre, perquè si es tornés a produir un sinistre semblant, la companyia no es faria càrrec.

En va parlar amb la veïna, però la solució que aquesta li proposava no li va semblar adequada. En principi es pensava que l'Ajuntament podia intervenir en l'afer, ja que va ser l'Ajuntament, que anteriorment era el titular del pis de la seva veïna qui va fer la venda, però al final es va desestimar aquest recurs, ja que el tema no li corresponia. En parlar amb la veïna, aquesta li va suggerir que aixequés un vidre davant de les finestres que donen al pis de la senyora però aquesta si va negar, ja que trobava poc adequada la solució; per a ella era un pedaç, com per també els tècnics amb qui ha consultat. Ha tingut també xerrades amb el president de la comunitat i tampoc no s'ha entès. Està en una situació de bloqueig, ja que la veïna del jardí no farà res i el president també se'n desentén. No sap què fer, ja que l'amenaça de l'asseguradora és clara i voldria de mirar de trobar un acord amb els veïns abans no arribi un altre aiguat però no sap com fer-ho.

ACTUACIONS

Li dic a la senyora que no puc fer res per a ella com a Síndic, ja que el tema no depèn de l'Ajuntament sinó que es tracta d'un conflicte entre veïns i que només hi veig dues possibles sortides. La primera i la més ràpida i eficaç, en cas de que es vulgui fer per les parts, és una mediació que en aquest cas hauria de fer l'equip de Mediació Comunitària de l'Ajuntament. En cas de que fracassés, que es posés en mans d'un advocat i denunciés el seu cas. Un procés molt més lent i carregós, també més costós econòmicament i més llarg.

Ella ho acceptaria, però no té clar que la veïna ho vulgui fer. Li dic que si ella vol, es pot començar a activar el tema. Em diu que sí. El mateix dijous parlo amb la responsable de l'equip de Mediació de l'Ajuntament i veu el tema possible, sempre que l'altra part ho vegi clar. Quedem que es faran les gestions a partir del 21 d'agost quan ella hagi tornat de vacances.

Al dia següent es truca a la veïna, la del jardí, i se li explica la queixa de la seva veïna de sota. Diu que sap de què se li parla, que entén que hi ha un problema i que ella ha posat totes les facilitats perquè es pogués resoldre, ja que ha deixat passar per tres vegades als bombers, als tècnics de l'assegurança i creu que la solució que proposa la veïna de posar uns vidres davant de les seves finestres és una "chapuza" com ho diu tothom, fins i tot els tècnics de l'assegurança de la veïna. Que va parlar amb el president de la Comunitat de Veïns, el qual es va avenir a convocar una reunió de seguida i que l'única veïna que no hi va assistir, i que era la principal perjudicada, no hi va assistir ni va justificar la seva absència. Per tant, ella ha posat de la seva part, accepta anar a mediació, però creu que la seva veïna no hi assistirà, però que per ella no queda. L'única condició que posa és que també hi sigui el president de la comunitat, cosa que té la seva lògica. Em proporciona les seves dades i les del president (que també ha manifesta el seu acord).

Amb la conformitat de les parts, em poso en contacte el 18 d'agost amb la coordinador de l'equip de Mediació de l'Ajuntament, que em diu que li envii tot per e-mail, que la propera setmana estarà de vacances i s'hi posarà a partir del 28 d'agost, cosa que em confirma el mateix dia dient que ha rebut tota la documentació amb les dades de les tres persones i que en breu iniciarà el procés de Mediació. El mateix dia aviso per correu electrònic a les tres parts que l'equip de Mediació ha acceptat l'encàrrec i que ja els trucara. Amb la qual cosa, dono el cas per tancat.

SOROLLS MOLESTOS D'UN RESTAURANT

Una senyora gran que viu al centre de Vic es queixa de les molèsties que li ocasiona un restaurant de la plaça Major de Vic amb els seus aparells d'aire condicionat. Diu que a tot hora sent una molesta fressa que no es pot treure del cap. Que ja ho ha comunicat diverses vegades a l'Ajuntament i que mai no han fet res per a resoldre-ho. També ho ha parlat amb els responsables del restaurant que en algun cas han fet una petita millora, com aixecar un vidre perquè l'aire calent no vagi directament a la seves finestres, però poca cosa més.

ACTUACIONS

Parlo amb el tècnic que fa les sonometries de l'Ajuntament i em comenta que coneix bé el cas. Que aquesta senyora va presentar diverses queixes per la fressa que s'originava segons ella al restaurant i que es va seguir el conducte habitual. Que ell hi va anar a fer la sonometria, es van solucionar les deficiències que s'havien detectat i una entitat de control va presentar la justificació del comportament normatiu. Un cop passada la EPCA la senyora encara es queixava i argumentava que les proves no s'havien fet amb totes les fonts en funcionament i l'EPCA va presentar un certificat que la prova s'havia realitzat amb totes les fonts en funcionament i aquí es va tancar el cas, ja que quan l'EPCA dona l'OK vol dir que tot està correcte.

També explica el tècnic que es tractava d'un soroll exterior, no interior, i aquest tipus de soroll en època estival tornen a aflorar, perquè la gent es pensa que al mig de Vic es pot dormir amb la finestra oberta i a la gran majoria de llocs no és així. Els límits que estableix l'Ordenança Municipal (la de Vic i totes) són bastant restrictius, però no tant com per si obres la finestra poder dormir i no sentir soroll.

Es cita telefònicament a la senyora pel proper dijous. La senyora es presenta puntualment i li explico que el seu tema està tancat i que no se li dona la raó, perquè els mesuraments, segons l'EPCA, es van fer correctament i els decibels donen per sota del límit permès. Em diu que no hi està d'acord, que el mesurament no es va fer bé i que el que vol l'Ajuntament és treure-se-la de sobre; li dic que no, que s'ha seguit el circuit bé i els sorolls que genera estan dins el que està permès en la Ordenança Municipal. Que pot presentar una nova queixa, si ho desitja, però possiblement li facin pagar el mesurament a ella perquè demana una revisió nou quan el cas ja està tancat pel consistori i no aporta cap prova nova. Diu que no ho farà perquè seria perdre el temps i no vol pagar res extra.



PAGAMENT NO BONIFICAT D'ESCOMBRARIES

Una ciutadana de 62 anys, que fa més de 20 anys va comprar un pis de Protecció Oficial a Vic, quan ella sempre havia residit a Sabadell, es queixa de l'Ajuntament. És una persona que actualment viu sola i fa dos anys que es va instal·lar de forma definitiva en aquest pis a Vic i es va vendre el de Sabadell, ja que havien mort els seus pares. Explica que en aquest 18 anys en què ja era propietària del pis s'ha trobat que el barri ha canviat molt, ella viu sola i no té a ningú, ja que no té parella, ni fills i els pares han mort els dos. Actualment és pensionista i cobra uns 1.000 euros. Explica que té assignada una assistent social del Serveis Socials i l'any passat aquesta tècnica li va aconseguir una petita bonificació en el pagament del rebut de les escombraries. Es queixa que si bé l'any passat li van donar aquesta bonificació, no entén com enguany aquesta se li ha negat i a més explica que des de fa uns mesos està vivint una situació personal molt delicada, ja que fa més d'un any li van diagnosticar un càncer de mama i durant mesos s'ha hagut de sotmetre a un tractament de quimioteràpia, que per sort li ha anat bé ja que li acaben de donar l'alta, tot i que haurà d'estar en un seguiment mèdic molt estricte els propers 5 anys. Un tema col·lateral afegit és que com a tractament s'ha de comprar unes cremes i uns medicaments, alguns dels quals no entren per la Seguretat Socials, i que resulten ser el més cars. Pers sort el pis ja el té pagat i no té la càrrega de la hipoteca. Voldria saber per què enguany no se li ha aplicat la bonificació de l'ajut per pagar les escombraries.

ACTUACIONS

Li dic a la senyora que a ella possiblement li ha faltat informació pel que fa a la bonificació del pagament del rebut del servei d'escombraries. Aquest és un ajut que s'ha de demanar cada any; per tant, si l'any passat el va cobrar és perquè l'assistenta el devia demanar i se li va aprovar. Com que aquest any, pel que es veu, ningú no l'ha demanat, per aquesta raó no se li ha aplicat i ha hagut d'abonar l'impost en la seva totalitat. Em diu que aquests primers mesos de l'any al seu cap només tenia el tema de la seva malaltia i a veure si finalment el tractament acabava amb un resultat positiu, com així sembla que ha set, però que no tenia el cap per a res més i no recorda que ningú dels serveis socials li digués que havia de fer la sol·licitud cada any. Quan ha vist que li han carregat l'import final, sense cap bonificació, ho va anar a reclamar als serveis socials, però li van dir que havia fet tard, que s'havien esgotat tots els terminis i que no hi havia res a fer. Al Síndic li demana si hi pot fer alguna cosa, tenint en compte la malaltia per la que ha passat aquests darrers mesos.

Li dic que em posaré en contacte amb Patrimoni a veure si s'hi pot fer alguna cosa. El 14 de setembre es parla amb la tècnica responsable i comenta que el tema de bonificació de la taxa d'escombraries ha canviat, ja que abans els Serveis Socials de l'Ajuntament havia de fer cada any un informe per demanar aquesta bonificació i això els donava molta feina. Ara s'ha quedat que la bonificació s'aplicarà a les persones vulnerables que estiguin jubilades amb 65 anys o més o en situació d'atur; en cas de no complir un d'aquests dos requisits s'haurà de tractar com una situació d'emergència, gestió que s'ha de fer des dels Serveis Socials. En aquest cas, que cobra uns 1000 euros de pensió i que no té ni hipoteca ni lloguer, segur que es desestimarà com emergència.

A la senyora el dia 21 li explico que la seva situació no està prevista en la nova Ordenança Municipal perquè no pot estar en situació d'aturada perquè és pensionista ni en la de jubilats de més de 65 anys, perquè en té 62. Li he dit que he informat a la regidora i a l'alcalde del seu cas i que he proposat un canvi en l'Ordenança Municipal. Ella diu que vol parlar amb l'alcalde i li dic que vagi a l'OAC i empleni una instància.

Parlo amb la coordinadora de Serveis Socials dies després i em diu que ha parlat amb la regidora i que faran una modificació de l'Ordenança Municipal i es canviarà "jubilats de 65 o més anys", per "pensionistes" d'aquesta manera es corregiran les paraules que provocaven la discriminació de la senyora i també des de Serveis Socials es farà un informe i es procedirà a la bonificació de la taxa d'escombraries d'aquest any 2023. Se l'informarà des de Serveis Socials. Es dona el cas per tancat.

PROBLEMES AMB UNES VEÏNES

A resultes del cas 5-54, en el que una senyora es queixava dels problemes que tenia amb una veïna del mateix bloc i que la mala relació es va incrementar amb la inundació del seu pis quan hi hagueren les pluges torrencials de finals de juny, un cas que vam pactar amb la senyora que se li proposava una mediació, acte que havia de fer l'equip de Mediació de l'Ajuntament. En acceptar la senyora aquesta via, em vaig posar en contacte amb la veïna denunciada perquè intuïa que hi havia més coses. Vaig citar a aquesta i vam tenir una llarga xerrada. Va confirmar que la relació amb la seva veïna era de molta tensió, que s'havia incrementat arran de la inundació per les pluges, però que ella no atenia a raons i no volia seguir les indicacions de la seva empresa asseguradora. Un cop es va haver desfogat, li vaig dir que la sortida més ràpida, econòmica i fiable era la mediació. Ella em va dir que ho acceptava però que dubtava que l'altra part s'hi presentés. Va comentar que el president de la comunitat de veïns va convocar una reunió per parlar dels problemes ocasionats per l'aiguat, en la que la veïna era la principal implicada, i va ser l'única que no s'hi va presentar ni va al·legar cap raó per no poder-hi assistir. Se li va dir que aquest síndic es posaria en contacte amb l'Equip de Mediació de l'Ajuntament per proposar-li la seva intervenció, partint de la base que les dues parts hi havia donat la seva conformitat a fer-la. Aquesta senyora va demanar, a més, que hi assistís com a part implicada el president de la Comunitat.

ACTUACIONS

Aquest Síndic es posa en contacte amb la responsable de l'equip de Mediació de l'Ajuntament, a qui li explica el cas, un cas que no serà fàcil, però que s'ha de provar de resoldre per aquesta via. Em diu que li proporcioni les dades de contacte d'aquestes persones perquè ella les pugui convocar a una primera reunió i també va veure bé que hi participés el president de la Comunitat de Veïns. La responsable de l'equip de Mediació truca el 28 d'agost i explica que ja ha parlat amb la veïna que va presentar la queixa, i li manca fer-ho amb l'altra part, tant amb la veïna propietària del jardí com amb el president de la Comunitat. Arran de les gestions que paral·lelament ha fet, ha vist que l'Ajuntament encara és propietària d'un pis i d'un magatzem de la casa Moreta, amb la qual cosa no pot fer mediació, però sí que creu que s'ha de fer un procés de "facilitació", una mediació encoberta per ajudar els veïns a sortir del conflicte.

Al final aquest procés facilitador va arribar a bon port a finals d'any, amb un acord de mínims entre les parts.

TANCAMENT DE LA PLAÇA D'OSONA

Un veí proper a la plaça d'Osona ve per explicar una queixa per la decisió que ha pres la junta de l'AAVV de la plaça d'Osona d'instal·lar una porta metàl·lica i unes tanques protectores per impedir el pas entre el passatge de la Font dels Frares i la plaça d'Osona. Creu que es tracta d'una barrera arquitectònica que impedeix el pas a tota persona, i afecta especialment als que van en cadira de rodes, amb cotxets per la mainada... A tothom se li obliga a donar una volta força gran, que molta gent gran no pot o no vol fer, la qual cosa ha fet canviar els seus trajectes i llocs de trobada.

En no conèixer bé el Síndic aquesta ubicació, demana al veí que l'acompanyi i així es pugui fer càrrec del que li diu. Anem a fer la visita in situ i efectivament s'ha fet una obra que deu valer força calers, amb unes tanques metàl·liques i amb una porta tancada amb clau. Aquest senyor vol saber si la AAVV de la plaça d'Osona té permís de l'Ajuntament per fer aquest tancament i, en cas positiu en què es basa aquesta decisió.

Li demano al senyor si ha presentat una queixa a l'Ajuntament abans de la del Síndic i en diu que no. Li dic que faci una instància demanant pel departament d'Urbanisme, exigint explicacions. De tota manera, de forma paral·lela, faré les gestions oportunes amb el regidor responsable de la zona en primer lloc.

ACTUACIONS

Es parla telefònicament amb el regidor de barri que havia sentit a parlar alguna cosa d'aquesta obra, però que no sabia massa bé de què anava. Que parlarà amb l'AAVV i amb la regidora anterior per veure com ha anat aquest tema i que ja trucarà per informar.

Als pocs dies truca el regidor per informar de les gestions que ha fet i de les converses amb la regidora d'Urbanisme i Serveis. Explica el regidor que l'Ajuntament va estudiar la proposta de l'Associació de Veïns de la Plaça d'Osona i que aquesta, tenint en compte que

la plaça d'Osona és de titularitat privada i no pública, s'ajusta a la normativa municipal i per tant se'ls hi va donar permís i comenta que les obres realitzades s'ajusten al projecte presentat i aprovat. Que des de l'Ajuntament són conscients de que s'ha posat una barrera arquitectònica que perjudica als veïns que fins ara feien servir aquest accés, alguns dels quals són vulnerables i altres que van en cadira de rodes o amb cotxets, però que la normativa municipal empara aquestes obres. El motiu argumentat per tancar aquest accés, segons membres de l'AAVV, fa referència al comportament incívic de ciclistes, usuaris amb patinet i altres vehicles d'ús personal que amb la seva actitud estaven provocant perill per als vianants i gent que passeja per la plaça.

Aquest Síndic parla el 28 de setembre amb la persona que es va venir a queixar i se li exposa que des de l'Ajuntament han donat el permís per fer aquesta tanca i que lamenten les molèsties que poden ocasionar. El veí contesta que potser tècnicament l'Ajuntament ha actuat conforme a la llei, però que l'assumpte fa mala pinta i hi ha alguns veïns mol emprenyats i aquest tancament està enverinant les relacions entre els veïns de la zona. Creu que el tancament era innecessari, ja que ell viu al costat i tampoc hi ha tants infractors i són molt més els perjudicats. Que el que més ha molestat són les maneres de fer, de no comentar res a ningú ni fer cap tipus de consulta. Tem que la cosa pot acabar malament a nivell de relacions humanes i pot haver-hi enfrontaments i una convivència complicada.

MOLÈSTIES D'UNA VEÏNA DE DALT

Ve una parella de persones jubilades que resideix al segon pis d'una finca del carrer Manlleu. Es queixen que la noia que viu en el tercer pis, a sobre del que ells tenen llogat, algunes nits a hores intempestives per a ells, va passejant pel seu pis amunt i avall amb sabates de taló fent molta fressa que els impedeix dormir. Abans aquesta noia i la seva parella havien protagonitzat aldarulls, però van avisar fins a tres vegades a la guàrdia urbana i el tema es va resoldre i no s'han tornat a produir. Ara quan el noi treballa i sol arribar al pis a la nit- ella, que presumptament té problemes amb el consum d'alcohol i altres substàncies, es posa a passejar. El dilluns d'aquesta setmana, el senyor va pujar per cridar-li l'atenció i li va dir que no es passegés amb sabates de taló, sinó amb sabatilles; ella el va rebre malament i quan va sentir de què es queixava el va acomiadar amb un cop de porta i amb algun exabrupte que no va entendre. Ell li va dir que la denunciaria al jutjat, però no té clar que se n'assabentés del que li va dir. Demana què hi pot fer més. Li dic que faré gestions amb la Guàrdia Urbana i ja li diré. I quan hi hagi problemes, que truqui a la Guàrdia Urbana.

ACTUACIONS

El dijous dia 7 es parla amb el cap de proximitat de la guàrdia urbana i se li explica el cas. Comenta que ja coneixen la persona que provoca les molèsties i hi han intervingut algunes vegades pels aldarulls que muntava amb l'altra persona que viu al pis i diu que li envii un resum del cas per e-mail i que enviarà una patrulla per parlar amb la noia. Tot seguit es telefona al senyor i se li explica la conversa que el Síndic ha mantingut amb el cap de proximitat de la guàrdia urbana i que aquest li ha dit que enviarà una patrulla per parlar amb aquesta noia. El senyor agraeix la gestió i espera que doni resultat.

El dijous 14 el Cap de Proximitat de la Urbana envia un correu on explica que el diumenge anterior hi van haver més problemes i que dilluns va anar a parlar amb aquestes persones, que no són parella. Que van reconèixer que havien fet fressa abans, quan es discutien més, i que el dia anterior havien tingut una visita d'un amic comú i que potser havien fet més enrenou del compte. Manifesten no estar contents amb aquesta situació i qüestionen algunes actituds del veí de sota. El Cap de Proximitat explica que de moment no pensen fer cap més intervenció i si es torna a produir un problema creu que el millor és que es derivi a l'equip de Mediació. Proposta amb la que estic d'acord i així li dic en el correu que li contesto. Tot seguit li comunico al veí que m'ha arribat la intervenció de la Guàrdia Urbana i la proposta de Mediació si els problemes continuen. Aquesta darrera proposta no sé si l'ha entès, ja que aquesta persona li costa escoltar i va repetint tota l'estona la seva versió.

La guàrdia urbana m'informa que el veí del carrer Manlleu ha trucat diferents vegades queixant-se de les molèsties dels veïns del pis de dalt. Un total de 6 vegades en un parell de setmanes i que en totes les ocasions hi ha anat una patrulla i no han sentit cap fressa i així li ho han comunicat al veí. Que de totes les intervencions que han fet en aquest domicili, només una vegada hi va haver soroll i crits i els van denunciar i sancionar. Que han decidit tancar el cas i han derivat el cas a l'equip de Mediació de l'Ajuntament de Vic, qui ha acceptat l'encàrrec, malgrat la dificultat que en principi presenta el cas.

MANCA DE RESPOSTA PER REOBRIR CONSULTORI MÈDIC

Un veí de Sentfores La Guixa va venir a parlar per queixar-se de la manca de resposta que ha tingut una iniciativa seva. Aquest senyor explica que arran de la pandèmia es va tancar el consultori mèdic que el CAP del Remei havia habilitat en el seu dia en aquest nucli de població. Que ara que la pandèmia oficialment s'ha acabat i en veure que el consultori no es tornava a obrir va fer algunes gestions pel seu compte i va acabar organitzant una recollida de firmes perquè es tornés a obrir el consultori. Aquestes signatures, més de dues-centes, amb una carta les va lliurar a la directora-gerent del centre qui les va rebre i les va tramitar al departament que corresponia de CatSalut. La darrera informació que té el senyor és la que li van donar el 31 de juliol que li van dir que ja li donarien resposta. Ara es ve a queixar de que ja ha passat un mes i no li han dit res.

Li dic al senyor que el mes d'agost es considera un mes inhàbil en moltes instàncies oficials i que havia de tenir més paciència, que ja li diran alguna cosa. Si passat un parell de mesos no li diuen res, que s'hi torni a dirigir. També es va fer una gestió amb la directora i aquesta va dir que la resposta depenia de CatSalut, però que ho veia complicat per la manca de personal. En principi es dona el cas per tancat, ja que aquest Síndic no té competències per dirigir-se al CatSalut.

61/2023

QUEIXA: ADMESA, NO ACCEPTADA I TANCADA

EMBARGAMENT PER MULTES

Em ve a veure una senyora de 74 anys, que cobra una pensió no contributiva de menys de 700 euros i que conviu amb un fill seu de 51 anys que cobra una pensió de discapacitat també inferior als 700 euros. El seu fill està diagnosticat des que va acabar el servei militar d'esquizofrènia paranoide i pren força medicació, la que li posen els serveis de Salut Mental, medicació que l'aplaca molt.

Ara els hi ha arribat un embargament de diverses sancions per import de 668,23 euros; sancions que suposa li han posant al seu fill, que és inofensiu i bona persona, però pot cometre irregularitats. Troba adequat que se l'avisí, però no que se'l sancioni, ja que ell no és conscient dels problemes que això li suposa a ella; que és qui té cura d'aquest fill. No sap de què són les multes i ella no pot fer front a aquest pagament ja que amb el que cobra no pot estalviar i a vegades a de fer mans i mànigues per poder arribar a finals de mes. Demana que es tingui en compte la seva situació i la del seu fill i es paralitzi aquest embargament o se li donen facilitats de pagament a terminis. No sé si seria possible que ho compensés amb treballs per a la comunitat, treballs que ell pugui fer.

ACTUACIONS

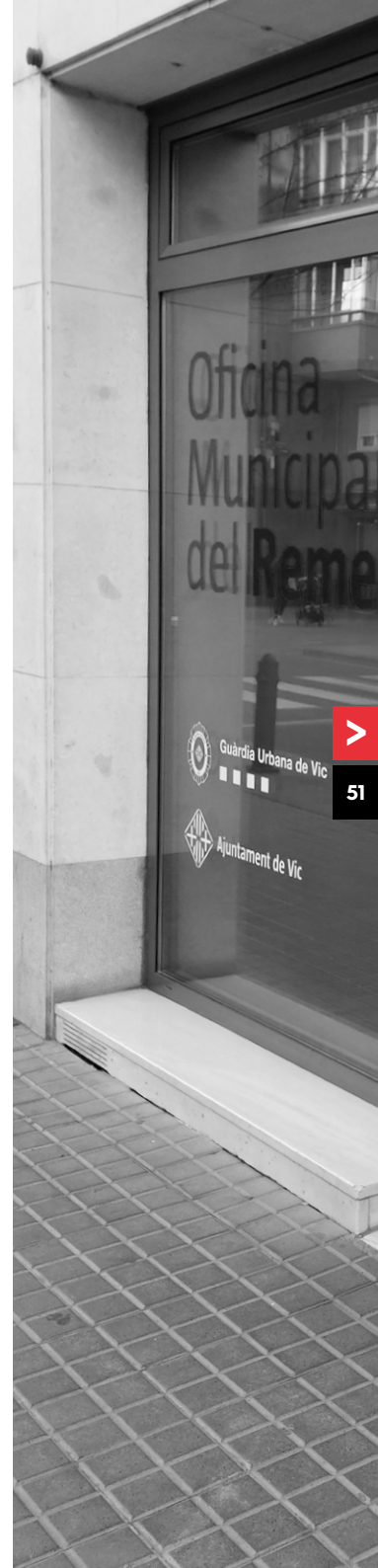
Envio aquest informe a la regidora de Convivència i Seguretat avui mateix i també al coordinador de proximitat de la guàrdia Urbana. El coordinador truca el 18 de setembre i explica que si hi ha un embarg per més de 600 euros és perquè hi ha unes quantes sancions que no han estat abonades i en cadascuna d'elles han rebut tres notificacions com a mínim, i no han fet cas de res. Per tant, hauran de fer-se càrrec del deute. Recorda que ell fa tres o quatre mesos li va posar una sanció al noi per portar el gos deslligat. Que quan va veure els agents no va fer cap intent de lligar-lo i passava de tot. Va estar parlant amb ell i li va donar un imprès per no haver de pagar la multa i substituir la sanció econòmica per treballs en benefici de la comunitat. Els cap d'unes hores va trucar algú, segurament la mare, que els hi va dir de tot, que el seu fill era un malalt, que no el podíem multar i que tampoc havia de fer cap treball en benefici de la comunitat. El policia ja va veure que el noi no està bé i totes les sancions que se li han imposat és per actes incívics; que ja l'han avisat moltes vegades. A veure què en diu la regidora.

62/2023

ASSESSORAMENT

HA DE TORNAR MÉS DE 20.000 EUROS

Ve una parella de ciutadans de Vic d'origen marroquí. Estan casats, tenen 4 fills- els tres primers ja majors d'edat- i fa més de 30 anys que viuen a Vic. Els hi ha arribat un requeriment en el que se'ls hi demana que ella ha de tornar més de 20.000 euros per haver cobrat de forma indeguda, durant una bona colla de mesos, la prestació de la Renda Garantida que se li va adjudicar. No saben com fer-ho per tornar aquests diners i com que encara estan en període de fer observacions i recursos, els hi he dit si coneixien un advocat. Diuen que sí. Ell té un nebot que és advocat i treballa en un despatx ubicat a l'Eixample Morató de Vic, en un gabinet prou solvent. Se'ls proposa que hi vagin a demanar hora avui mateix, quan surtin d'aquest despatx. Els hi dic que aquest Síndic no pot fer res per a ells, ja que es tracta d'una prestació que concedeix en exclusiva la Generalitat, i que li van tramitar els serveis Socials de l'Ajuntament de Vic. Diuen que ja hi han anat a serveis socials, però els hi ha dit que no hi poden fer res i que vagin al Síndic. Els hi dic que jo no tinc competències per afrontar aquest cas i el millor és buscar un bon assessorament jurídic. També poden demanar pagar a terminis, però diuen que no tenen capacitat per tornar aquests diners de cap de les maneres. Ell havia treballat durant molts anys de paleta, però ara amb 63 anys ja està jubilat perquè no està en condicions de treballar. Ella s'entén que fa de mestressa de casa.



QUEIXA PER L'EXCÉS DE VELOCITAT A L'AVDA. PAÏSOS CATALANS

Una veïna del barri del Remei ve per queixar-se de la resposta que se li ha donat a la queixa que va presentar a l'Ajuntament mitjançant una instància el 28 de juliol de 2023 amb el número 26.771. Concretament es queixava de l'alta velocitat en què circulaven els vehicles per l'Avinguda dels Països Catalans i proposava que es prenguessin mesures per reduir la seva velocitat tant dels vehicles particulars com dels autocars de l'empresa Sagalés a l'avinguda dels Països Catalans en el tram comprés la carretera de Barcelona i el Pont del Blanqueig. Afirmava que aquest incompliment de la normativa de circulació es produeix a totes les hores del dia i proposava dues possibles mesures: la primera posar un radar fix, un d'anada i l'altra de tornada. I si això no fos possible que es posessin elements reductors de velocitat aixecant els passos de vianants

La resposta que se li va donar a la veïna en el document AJT/11475/2023 MODI per medi d'un INFORMA se li diu que després d'analitzar la seva proposta es proposa informar desfavorablement a la instal·lació d'elements físics reductors de velocitat en una via que ha d'absorbir gran part del trànsit de circumval·lació de la ciutat. I que es traslladarà la queixa a l'empresa prestadora del servei d'autobús urbà i interurbà i també donar trasllat del contingut d'aquest expedient a la Guàrdia Urbana per al seu coneixement i que actuï en conseqüència. La veïna creu que la resposta que se li dona és insuficient, ja que la guàrdia urbana pot sancionar els excessos de velocitat, però està clar que no ho fa i la seva proposta d'instal·lar uns radars fixos és ignorada i no contestada. Respecte a que no es troba adient instal·lar elements físics reductors de velocitat no ho troba correcta ja que n'hi ha algun d'instal·lat.

ACTUACIONS

Es fa una visita a l'avinguda dels Països Catalans. Entrant per la carretera de Barcelona, hi ha un pas de vianants aixecat davant de l'escola la Sínia i fins a la plaça del Mil·lenari no n'hi ha cap més i la majoria de cotxes van segur a molta més velocitat de la permesa. Fent el recorregut a la inversa i partint de la plaça del Mil·lenari ens troben dos passos aixecats; el primer el que connecta el barri del Montseny amb el Remei i el segon davant de l'escola de la Sínia. S'informa als regidors d'Urbanisme i Mobilitat. No hi ha resposta.

TANCAMENT CASALS D'AVIS PER L'AGOST

Respecte a la queixa 7653/2022 que va presentar aquest Síndic a la Sindicatura de Greuges de Catalunya, en la que s'informava que a l'agost del 2022 els dos Casals d'Avis de Vic van decidir ambdós tancar el mes d'agost i deixar penjats una colla d'avis i àvies que es van veure perjudicats en els seus interessos en quedar-se sense servei de menjador i altres serveis complementaris als que tenen dret. La resposta a aquesta queixa va arribar pel setembre de 2023 i s'informava de les gestions que havia fet la Sindicatura de Greuges de Catalunya durant el 2023 per veure com es garantien els drets dels usuaris dels dos Casals.

La Sindicatura de Catalunya també informa que es va posar en contacte amb l'Ajuntament de Vic per veure què s'havia fet a l'estiu del 2022 i aquest va informar que havia ofert als avis i àvies fer un àpat en un restaurant local i l'Ajuntament assumia una part del menú diari, perquè els usuaris paguessin durant l'agost, el mateix que pagaven la resta de mesos de l'any.

També s'informa que en el 2023, en el mes d'agost, els serveis de menjador dels dos Casals no ha estat operatiu ja que es troben en procés de tramitació els serveis de cafeteria i menjador de diversos casals, entre ells els dos de Vic. El del Casal Mossèn Guiteras ha tingut concurrència, mentre que el casal de la Rambla ha quedat desert. Com l'any anterior s'ha demanat a l'Ajuntament de Vic si ha ajudat, com l'any passat, als avis i àvies en subvencionar una part del menú diari d'un àpat i encara no han rebut resposta. Quan la tinguin, la proporcionaran a aquest Síndic.

VOL CANVIAR D'ASSISTENTA SOCIAL

Un veí de Vic comença explicant la seva història personal i familiar, que és molt complexa, i després de donar moltes voltes es queixa del mal tracte que segon ell li dona la treballadora social de l'Ajuntament que té assignada. Explica que el seu pare era funcionari de la Generalitat Republicana i la seva mare era mestra i titular d'una escola a Vic. Un cop acabada la guerra civil, el seu pare es va exiliar a Cuba i ja no va tornar mai més a Catalunya, ja que no ho volia fer mentre hi hagués el dictador Francisco Franco. La mare es va quedar a Vic per problemes de salut i va continuar fent de mestre. Ell és considera que prové d'una família benestant i té doble nacionalitat, l'espanyola i la cubana, ja que el seu pare es va preocupar de que tingués les dues. El seu pare militava a l'USC (Unió Socialista de Catalunya) i UGT.

Als 19 anys li diagnostiquen esquizofrènia paranoide i va tenir un brot psicòtic que va obligar el seu internament al Frenopàtic de Barcelona. Remarca que va ser molt ben atès per psiquiatres i psicòlegs. Arran d'aquest fet pràcticament tota la família li va donar l'esquena i fa molts anys que no es parla amb la seva germana, encara viva, ni amb el seu germà gran, que ja va morir. Dels 6 nebots que té un ja ha mort i dels cinc que queden només un l'ha vingut a veure dues vegades a Vic. Ell va viure molts anys a Barcelona i estiujava a Vic i a Aiguafreda, on tenia algunes tietes, que a hores d'ara ja són totes mortes. Li agradava molt la música i va estudiar al conservatori; 3 anys de cant, solfeig i harmonia i 2 de piano, però ho va haver de deixar per la seva malaltia. També ha estudiat Filologia Catalana, encara que no ha acabat la carrera, cosa que pensa fa aviat.

Actualment, als seus 69 anys, viu de tres pensions de les que cobra mil dos-cents euros entre totes. Viu de lloguer a un pis del Passeig de Vic i paga una quota assequible per a les seves possibilitats; el propietari és un amic de la seva família. Em mostra el carnet de minusvàlid i té una disminució del 66% i té dret, segons em diu, a que li donin assistència 20 hores al mes, amb un preu que ell tassa amb 600 euros.

Finalment, quan se li diu què espera que el Síndic faci per ell, explica que la treballadora social de l'Ajuntament no el va tractar amb la correcció deguda. Explica que ell gaudeix des de fa temps dels serveis d'un noi, posat per Osonament, que hi va dos dies a la setmana i l'atén molt bé. Se li volia assignar una treballadora de la neteja dues hores a la setmana i en saber que era de nacionalitat xinesa, no ho va voler. Diu que si no té neteja és perquè ell hi ha renunciat. Del que sí que es queixa és de la noia que li van posar per a cuinar, una colombiana. En principi tot anava bé, però fa unes setmanes ell va anar a comprar en un supermercat 8 ampolles de lleixiu amb detergent, que li donen molt bon servei, i resulta que d'un dia per l'altre en van desaparèixer 4 de cop. A casa seva només hi entra ell, el noi que fa temps que té i li mereix tota la confiança i la cuinera. Per tant, segons ell havia de ser la cuinera.

Diu que l'import de cada ampolla és de 3 euros i no té massa importància, però a casa seva té alguns objectes de valor i no vol més sorpreses. De totes maneres no s'hi va voler enfrontar amb ella i li va comunicar aquest fet a la treballadora social, qui el va esbronar, segons ell, i en un determinat moment, per defensar-se, també es va posar intransigent i des de fa unes setmanes no té servei de cuina i s'ha d'espavilar. Creu que no és just i demana que se li canviï l'assistent social.

ACTUACIONS

Se li diu que es traslladarà el seu cas a la coordinadora del Serveis Socials a qui se li envia un e-mail. Contesta la coordinadora per telèfon el 30 de setembre i quedem en què tot i la problemàtica que presenta el veí i el maltracta que dona a les treballadores socials, ja se li ha canviat més d'una vegada, se li donarà una única oportunitat més. S'accepta canviar-li la treballadora social, però haurà de signar un document en què accepti que serà l'últim canvi i el que ha de fer es tractar amb més respecte a la gent i frenar la seva prepotència.

Més endavant es rep una telefonada de la coordinadora el 7 d'octubre i proposa a aquest Síndic participar en la reunió que hi ha convocada amb el senyor en qüestió i la nova treballadora social assignada. Es queda en que abans es farà una reunió entre Síndic i treballadora social per preparar l'estratègia. La reunió es té el 19 d'octubre. El mateix dia ens reunim amb el senyor i ens sorprèn en l'enfocament que dona a la reunió ja que la primera petició que formula és que ell no es veu capaç de continuar vivint sol al pis i que voldria ingressar en una residència. Explica que ja està apuntat a tres: Aiguafreda (número 3 d'espera), Blanes (nº 8) i Sitges (número més alt), però que acceptaria una altra residència encara que fos de forma temporal. La treballadora social li parla de possibilitats de residència a Tona i a Sant Boi de Lluçanès, que ell accepta. Se li diu que podrà tenir plaça entre 4 i 6 mesos; cosa que accepta i també que per pagar la residència se li retindrà un 80% de les pensions que cobra i el 20% aproximadament se li donarà per a les seves despeses personals. Manifesta està molt tip del pis, que és molt gran i s'ha de fer càrrec d'avaries diverses; tampoc no pot assumir la neteja d'un pis de 100 m2 ni cuinar pels àpats. Parla de que la cuinera que tenia assignada li va robar 3 ampolles de lleixiu i que no vol emigrants, ja que té objectes de valor a casa seva. Quedem que la treballadora social donarà els passos i farà les gestions per aconseguir plaça de residència i mirarà de trobar algú mentrestant per fer la neteja. Diu que ara se sent tranquil i quedem que la relació la continuarà mantenint amb la treballadora social.



66/2023

QUEIXA: ADMESA, NO ACCEPTADA I TANCADA

CANVI D'UBICACIÓ D'UNS CONTENIDORS

Un veí de Vic ve a formular una queixa per la resposta que li ha donat a la seva instància una tècnica de Medi Ambient en la que demanava que es canviessin de lloc els contenidors que té sota de casa seva, al carrer de la Font dels Frares. El motiu de la seva queixa està en què els contenidors sovint estan oberts i fan molta pudor, sobretot el reservat a residus orgànics. A més, en poc temps, han estat cremats dues vegades, amb els perjudicis que han afectat al seu jardí. Ell proposava que els contenidors es traslladessin uns metres més avall, a l'Antic Camí de Taradell, i adjunta unes fotos. La resposta que se li ha donat tant des de Medi Ambient de l'Ajuntament, com del regidor del Barri és la mateixa. Se li explica que la ubicació dels contenidors es fa tenint en compte una colla de criteris tècnics basats en la proximitat de la població, la quantitat de població servida, la equidistància entre les diferents àrees, l'accessibilitat de les persones, l'espai disponible a la via pública, així com l'accés pels vehicles de recollida, entre altres. A més se li explica que el seu principal argument fa referència a la manca de civisme d'alguns veïns i pel que fa a altres exemples en els que proposava també un canvi de lloc dels contenidors se li expliquen els motius pels quals estan ubicats de la manera com estan, perquè no és possible fer-ho d'una altra forma.

En la resposta que a més se li dona per part del regidor, el qual m'adjunta l'acta de la reunió amb el veí, s'arriba a la conclusió que s'acorda deixar un parell o tres de mesos i valorar si la situació ha millorat. La propera reunió entre el regidor del barri i el veí es farà entre el mes de desembre de 2023 o gener de 2024.

Se li fa la devolutiva al veí, el qual es mostra conforme i resta pendent del resultat de la propera reunió amb el regidor del barri.

ACTUACIONS

El 5/10/2023 envia un correu la tècnica de Ciutadania i explica que ha parlat amb el tècnic responsable de Medi Ambient i que li ha comentat el per què no es poden posar més contenidors que carreguin per l'esquerra, ja que amb els recursos que tenen no s'ho poden permetre. Carregar per l'esquerra implica que els camions grossos no poden entrar a descarregar els i ha d'accedir un camió més petit que el carrega i el va a buidar. Fins que no torna el contenidor al seu lloc no n'hi ha cap durant un espai de més de 30 minuts. El veí diu que ho entén, però que ell el que demana és que els contenidors que té sota casa seva es desplacin uns metres més avall a l'Antic Camí de Taradell. L'únic que s'hauria de fer és pavimentar la zona on hi haurien d'anar els contenidors i res més; carregarien per la dreta sense cap problema. Li dic que ho comunicaré a la tècnica, cosa que faig la tarda del mateix dia, i li envio un correu on li explico la nova proposta del veí. A finals d'any encara no s'havia rebut la resposta del regidor de barri.

ES QUEIXA D'UNA MULTA QUE CREU INJUSTA

Un veí de Vic, originari del Senegal, es ve a queixar d'una multa que ell considera injusta. El 23 de setembre a les 19'30 un cotxe de la guàrdia urbana de Vic es va posar darrera el cotxe del veí, el va seguir fins que va arribar a un stop i un cop passat el mateix i a l'altura del carrer Menéndez y Pelayo, 28 li fan senyal perquè s'aturi. Li demanen identificació i permís de conduir, que ell dona; després li diuen que li han de fer la prova de l'alcoholèmia, cosa que ell accepta, i que dona un resultat negatiu. Els hi diu què passa amb ell, que no ha fet res i no porta res il·legal al cotxe. Tot seguit li demanen per fer la prova del consum de drogues i ell en principi s'hi nega. Els diu que no pren drogues i que no ha fet res que justifiqui que el tinguin parat, li facin fer proves i li regirin el cotxe. Manifesta que ha d'anar a casa seva on l'espera la seva dona i els fills. Després d'un estira i arronsa al final accepta fer-se la prova del consum de tòxics que dona de nou resultat negatiu. Mentrestant ha avisat a la seva dona, una vigatana, que entra al seient del copilot i un dels guardes li lliura a la senyora l'exemplar de la multa en què se l'acusa de no portar bé el cinturó. Quan li diuen que pot marxar, també li comenten que a la seva senyora li han lliurat el volant de la denúncia per portar malament el cinturó de seguretat, cosa que ell nega i diu que ningú no li ha dit res del cinturó fins ara. Al final, marxen els guàrdies, un total de 3, i parla amb la seva dona del maltracta rebut i d'una sanció que considera totalment injusta.

Em comenta què es pot fer per denunciar aquesta situació. En primer lloc se li diu que s'entén la seva indignació si les coses han passat com ell les ha narrat. Li dic que podrà optar a dues decisions: o bé pagar abans del termini fixat la sanció amb la bonificació del 50%; és a dir 100 euros. O bé fer un recurs fent les al·legacions que consideri oportunes i explicant el maltracta donat. Si opta per presentar recurs, el més normal és que el perdi, ja que la paraula d'un agent de l'autoritat preval sobre la d'un ciutadà ras, i en aquest cas, a més, haurà perdut el dret a la bonificació i haurà de fer front al pagament de 200 euros. Em lliura una còpia de la sanció.

Em demana si aquesta reunió amb el Síndic tindrà cap recorregut i li dic que sí; que farà un informe al responsable de la Guàrdia Urbana perquè en tinguin coneixement i li demanaré que esbrini què va passar en aquest cas i si em pot fer arribar un informe de l'agent que signa la sanció.

ACTUACIONS

Telefono al veí i li dic que m'ha d'enviar de nou la còpia de la denúncia, ja que en la que m'ha lliurat li falta la part final de la pàgina i no es pot saber qui ha posat la sanció. Li demano que me l'envii de seguida. Me l'envia el mateix dia. Envio aquest informe a l'Inspector en Cap de la Guàrdia Urbana la tarda del 5/10/2023. Contesta l'inspector dient que demanarà l'informe de l'actuació a l'agent que va posar la sanció. Aquest informe arriba al Síndic el 18 d'octubre. El mateix dia es cita al senyor per explicar-li el contingut de l'informe. No contesta fins el 26 d'octubre que manifesta per WhatsApp voler conèixer què diu l'informe. Se li contesta per la mateixa via donant-li una cita pel 30 de novembre, però no es presenta ni diu res. El cap de la guàrdia urbana explica que ha parlat amb els agents, que el van parar perquè no portava el cinturó i li van fer les proves d'alcoholèmia i drogues, que van donar negatiu; que tot es va fer seguint el protocol.

68/2023

QUEIXA: ADMESA, NO ACCEPTADA I OBERTA

PAGAR UNA TAXA D'UNA CASA QUE JA NO ÉS SEVA

Una veïna de Gurb es ve a queixar de que li ha arribat un document de l'Ajuntament de Vic en el que se li diu que ha de fer front al pagament de 59 euros d'una taxa per llicències urbanístiques d'una casa al carrer Gurri, 3. La senyora es queixa de que aquesta taxa fa referència a una casa que havia estat seva, però que es va vendre pel setembre del 2021, fa una mica més de dos anys; per tant, entén que no l'ha de pagar i demana a aquest Síndic què ha de fer.

Se li explica que aquest Síndic només pot actuar en segona instància i el que hauria de fer és anar a l'OAC, sigui la de la Plaça Major o la de la Biblioteca Pilarín Bayés, demanar cita prèvia i emplenar una instància dirigida a la regidora d'habitatge explicant els motius de la mateixa: que se li vol cobrar una taxa d'una casa que fa més de dos que es va vendre. Si en tres mesos no ha rebut resposta, que torni a venir al Síndic, i si li han solucionat, que ho digui. Quedem així.

69/2023

QUEIXA: ADMESA, ACCEPTADA I OBERTA

TREURE LES ORUGUES DELS PÀRQUINGS

Aprofitant una reunió amb el regidor de Mobilitat se li explica una queixa ha arribat de diversos veïns que aparquen els seus cotxes en pàrquings de la Ronda Camprodon. Es tracta de les molèsties que els ocasionen les "orugues" que es posen davant dels pàrquings d'aquesta Ronda ja que tant a l'entrar com al sortir es forcen innecessàriament els amortidors dels cotxes. Diuen que no tenen cap sentit i que l'únic que fan es causar molèsties i anar deteriorant els vehicles. A tots aquests veïns els hi he dit que presentin una queixa per escrit a l'OAC, però tots s'hi neguen, dient que no volen perdre el temps ja que no servirà de res. Davant la insistència d'aquestes queixes que m'arriben pel carrer i entenen el motiu de les mateixes es parla amb el regidor de Mobilitat qui em diu que ho estudiarà i mirarà què s'hi pot fer i si es poden treure. Quedem que ja em dirà alguna cosa un cop hagi arribat a una conclusió.

70/2023

QUEIXA: ADMESA, ACCEPTADA I OBERTA

PROBLEMES DE CONVIVÈNCIA ENTRE VEÏNS

Un veí de Vic, que ha vingut nombroses vegades a presentar queixes a aquest Síndic i que identificarem com A, ara ve per queixar-se de l'enfrontament que ha tingut amb un veí seu, al que li direm B. Cal tenir en compte que els dos viuen en cases aïllades i amb força terreny, fora del nucli urbà de Vic. El veí A fa temps que va començar a litigar amb l'Ajuntament per aconseguir la recuperació de l'antic camí públic de Vic a Santa Eugènia de Berga. En la recuperació d'aquest camí ja van començar els enfrontaments entre ells, A i B. De fet, al final, l'Ajuntament de Vic va aprovar en un Ple Municipal fa poc més d'un any, la recuperació d'aquest camí i a la part B, que va envair el camí, se li va instar que es refés de nou el camí, cosa que hauria de fer ell i que vorejaria la seva finca. Cal dir que encara no s'ha fet res perquè es refaci aquest camí. La relació entre els dos fa temps que no és gens bona i els enfrontaments sovintegen entre ells per aquest i altres motius. El darrer va tenir lloc fa una setmana quan B conduïa el seu tractor amb una arada al darrera, va donar un cop a un mur de pedra seca que havia construït A i no va fer res per reparar-lo ni avisar del que havia passat. Dies després els dos es van trobar quan A estava treballant en un camp seu i el B es va adreçar a ell de males maneres, tot i que l'enfrontament no va passar de verbal. A explica que li va dir de tot i que l'altra, el B, que físicament és més alt i més jove no va voler entrar en polèmiques, no va baixar del tractor i A va marxar indignat.

Les relacions entre els dos cada dia estan pitjor i em demana que faci alguna cosa, però d'entrada ja descarta poder dur a terme una mediació. Em comenta que ha pensat exposar el cas a un caporal de la Guàrdia Urbana per veure si hi pot intervenir en el conflicte.

ACTUACIONS

El dilluns dia 23 d'octubre es telefona al caporal de la Guàrdia Urbana de Proximitat i diu que sí, que el veí A hi va anar el dijous de la setmana passada, que li va explicar la seva història i el darrer enfrontament que va tenir amb el veí B. Que aquesta setmana una patrulla de la Urbana anirà a veure el veí B, per parlar amb ell i saber la seva versió dels fets. Que quan hagin parlat amb ell, ja comentarà a aquest Síndic com ha anat la conversa, les conclusions que n'hagi tret i el retorn que hagi fet al veí A. Per altra banda, el divendres aquest Síndic va informar a l'alcalde, en el transcurs d'una reunió, dels problemes d'aquest veí que ell coneix perfectament doncs s'havia entrevistat amb ell diferents vegades quan era regidor.

QUEIXES PER EXCÉS DE VELOCITAT DE VEHICLES

Un veí de Vic m'envia un correu electrònic amb la següent informació:

"Amb aquesta sol·licitud us comuniquem el greuge que ens amoïna i ens angoixa a parts iguals en relació a l'augment del trànsit a l'Avinguda dels Països Catalans (alçada IES La Plana). A principis d'any es va presentar una queixa/suggeriment a la Bústia Ciutadana (ref 16299) proposant una sèrie d'iniciatives de millora per tal de minimitzar els efectes del trànsit (soroll, contaminació, velocitat i perillositat). Lluny d'impulsar qualsevol proposta de millora la resposta que vam rebre, ras i curt, va ser que es tracta d'una xarxa primària de la ciutat i que per la seva configuració, pot suportar intensitats de trànsit més elevades.

A mesura que es porten a terme actuacions en benefici de la pacificació del trànsit de la ciutat com la prohibició de la circulació a la Rambla del Bisbat i Rambla Montcada (incompreensible) o bé l'estretament de calçada i consolidació del carril bici a la Ronda Camprodon, el trànsit, per consegüent, es redueix. Amb paraules textuais del regidor de Mobilitat Guillem Membrives, "els vehicles que no eren imprescindibles han anat deixant aquesta ruta". Evidentment aquests vehicles deixen "aquestes rutes" en detriment a d'altres vies com és el cas de l'Av. Països Catalans.

Els veïns de l'Horta Vermella ens veiem afectats per aquestes mesures i desprotegits davant de l'augment del trànsit, es consolida una autèntica autopista urbana.

La intensitat del trànsit és pràcticament constant i comença amb força a partir de les 4 de la matinada, els conductors dels vehicles superen en excés el límit de velocitat degut a les característiques de la via (ni semàfors, ni radars, cap element reductor de la velocitat, rotonda i doble carril) que donen carta blanca per circular a gran velocitat. Com comprendreu la pressió acústica és molt elevada, dins el dormitori se superen els 65 dB provinents del soroll del trànsit, molt per sobre del llindar establert per l'OMS i amb conseqüència la salut dels veïns se'n ressent. Amb tot, absència total de la Policia local o cos de Mossos d'Esquadra per fer complir com a mínim, les normes de circulació.

Es potencia la circulació dels vehicles motoritzats i la contaminació per emissions a l'Avinguda Països Catalans i per contra, destaca per la seva absència la creació d'un carril bici segur i coherent que connecti la ciutat.

Degut a les característiques del barri de l'Horta Vermella i tenint en compte els dos centres educatius que es troben a banda i banda de l'Av. Països Catalans demanem prendre mesures urgents i coherents per poder pal·liar els efectes nocius del trànsit com s'ha fet a la Ronda Camprodon. Estretament de calçada (no fan falta dos carrils), creació urgent d'un carril bici amb condicions, ampliació de vorera/passeig, elements de reducció de la velocitat, limitar la velocitat a 30 km/h, radars i les mesures que es creguin adients per tal de poder millorar en qualitat de vida. Creiem fermament que és una gran oportunitat per repensar el model de ciutat que volem i fomentar un canvi cap a una ciutat on es prioritzin els vianants i es fomenti una mobilitat sostenible.

La sensació de descontentament i de deixadesa per part del consistori és creixent entre els veïns, agrairia que tinguéssiu en compte la present sol·licitud per poder fer de Vic una ciutat millor."

ACTUACIONS

Truco al veí després de llegir el correu i parlem una bona estona per telèfon. Li dic que potser no cal que vingui a l'oficina, ja que el seu escrit és prou clar i entenedor, i que el que faré serà reenviar-lo al regidor de Mobilitat i a la seva tècnica, perquè tinguin coneixement de la seva queixa i donin una resposta. Pocs minuts després es parla telefònicament amb el regidor que manifesta que ha llegit el correu i donarà la resposta el més aviat possible.

Per altra banda, el mateix dia envia un correu la tècnica i diu no entendre com aquesta persona es queixa al Síndic, quan es tracta d'un tema que està a les ordenances municipals i que van ser aprovades en el Ple. Li dic que el motiu principal de la queixa són les molèsties que pateix el veí per les fresses que originen els camions que a partir de les 4 del matí van a tota velocitat per aquest tram de l'Avinguda del Països Catalans i demana que s'hi posin radars o elements reductors de velocitat; que els altres temes són de més a més i que espera que se li doni una resposta sobre el tema abans esmentat. A final d'any no se li havia dit res.



72/2023

ASSESSORAMENT

PROBLEMES AMB UN ADVOCAT DE VIC

Un veí de Vic de 74 anys ve a l'oficina acompanyat d'una seva amiga per explicar la problemàtica que l'angoixa. Resulta que aquest senyor fa uns anys es va casar amb una cubana i va marxar a viure a Cuba, on hi ha estat 7 anys i mig. Ara ha tornat a Vic, perquè allà tot està molt malament, i està vivint a un pis que ja tenia seu i en aquestes setmanes que porta a Vic ha renovat el DNI, s'ha empadronat, ha posat al dia la cèdula d'habitabilitat i està gestionant que li posin aigua i llum. Ja ha pogut cobrar la pensió, que abans tenia domiciliada a Cuba, però es troba que el problema de l'herència de la seva mare, que fa 17 anys que dura, que encara no està resolt i d'això en dona culpa al seu advocat. El problema està en què aquest veí vivia amb la seva mare, en el que ella era la titular del pis, i no es posen d'acord amb els germans per com repartir l'herència i què s'ha de fer amb aquest pis. Durant aquests anys que ha viscut a Cuba ell ha pagat l'IBI del pis, que també havien de pagar els germans a parts iguals, però que no han volgut fer. En resum, em demanen què s'hi pot fer.

Jo els hi dic que com a Síndic no hi puc entrar ja que no em correspon dirimir en problemes particulars, però que el que crec que haurien de fer és buscar un advocat d'ofici, al qual té dret per cobrar menys de 800 euros de pensió, i que miri de resoldre els seus problemes i presentar, si ho troben oportú, una queixa al col·legi d'advocats de Vic respecte al seu advocat particular que, segons ell, no ha fet res del que havia de fer. Quedem que així ho faran.

73/2023

QUEIXA: ADMESA, ACCEPTADA I TANCADA

AVARIA DE GAS

Ve al despatx una parella que viu en una casa del barri de Sant Llützer. Expliquen que van tenir un problema amb el gas després d'una inspecció. Des de la companyia els hi van dir que han detectat una fugida de gas i els hi van tancar el subministrament. Els van dir que l'avaria estava en el tram entre l'escomesa i el seu comptador i que la reparació anava a càrrec seu. Porten poc més d'un mes sense gas i no saben què han de fer. Van anar a una empresa d'instal·ladors i els hi van ratificar que la reparació corria pel seu compte i que havien de demanar permís a l'Ajuntament per aixecar el paviment, localitzar la fuga i fer la reparació. De moment han solucionat la manca d'aigua calenta perquè han comprat un escalfador elèctric.

ACTUACIONS

Se'ls hi comenta que es parlarà amb el tècnic responsable del manteniment dels Serveis de l'Ajuntament a qui es farà la consulta. El senyor explica que ell ja coneix a aquest tècnic, que ho ha parlat amb ell i que li va dir que el que havia de fer és demanar permís d'obres a l'Ajuntament per a l'aixecament del carrer i que la reparació corria a càrrec seu. Li dic que si el tècnic ja hi ha fet el diagnòstic poca cosa s'hi pot afegir. Els hi explico com ho han de fer per demanar els permisos: anar a una de les dues OACs (la de la plaça Major o la de la biblioteca Pilarín Bayés) i demanar cita prèvia, cosa que també poden fer per telèfon o internet, i entrar una instància en la que expliquin que necessiten un permís per aixecar el carrer. A banda d'això han de buscar un paleta i un instal·lador que certifiqui que tot està correcte i que l'empresa del gas els torni a connectar. Quedem que així ho faran i setmanes després informen que ja està resolt.

ESTACIÓ DE BUSOS DE VIC TANCADA ELS DIUMENGES

El diumenge 12 de novembre em vaig dirigir a l'Estació d'Autobusos de Vic a les 13 hores perquè havia d'agafar un autobús per fer una sortida a Barcelona amb un bus d'una companyia comarcal i que sortida de la part de darrera. Fins aquí cap problema, tot i que l'edifici de l'estació estava tancat.

El que em va estranyar és que a banda de davant, la que dona directament al carrer Pare Gallissà, hi havia una gran cua de gent que esperava l'arribada d'un bus de la companyia Sagalés per anar a Barcelona. Vaig parlar amb algunes persones i em van mostrar la seva indignació perquè l'edifici de l'Estació estava tancat els diumenges i per tant no hi havia servei de bar ni de lavabos públics ni sala d'espera. Creuen que l'estació és un servei públic i que en aquests moments en què el tren presenta moltes dificultats per les obres que provoquen transbords i endarreriments, molt usuaris opten per anar amb autobús, però a vegades hi ha tanta gent fent cua que alguns s'han de quedar i esperar que vingui una estona després un altre autobús i així s'hi troben encara més els que opten per pujar al bus en la plaça de la Noguera. Creuen que en incrementar-se la demanda, l'edifici de l'Estació hauria d'estar obert i oferir els serveis de bar, sala d'espera i lavabos, com a servei públic que ofereix els busos. Em diuen que és una vergonya que a Vic passin aquestes coses i en una ciutat de quasi cinquanta mil habitants no es poden donar aquests fets. M'identifico com a Síndic Municipal de Greuges de Vic i em diuen que faci el favor d'exposar aquesta queixa. No els hi dic, no goso, que han d'anar a l'EOAC a demanar cita prèvia i lliurar més endavant una instància i que han d'esperar una resposta que hauria d'arribar abans de tres mesos i si no els agrada després poden venir al Síndic a formular la seva queixa, per la qual cosa opto per fer una resolució d'ofici. Altra manera semblaria que me'ls vull treure de sobre. Considero que és un cas urgent, que no es tracta d'un fet puntual sinó que afectarà a molts ciutadans i ciutadanes durant mesos o anys.

LA NECESSITAT D'OBRIRE ELS DIUMENGES I FESTIUS

Crec que en una ciutat com Vic, de quasi 50.000 habitants i capital de comarca, l'estació d'Autobusos hauria d'estar oberta ja que a les seves instal·lacions s'ofereix un servei públic, el de transport amb autobusos. Fins fa uns mesos, potser els diumenges i festius ha havia molts menys usuaris que ara, però en aquests moments i degut al mal funcionament de la línia R-3 per les obres per la construcció d'una altra via, cosa que motiva que s'hagin de fer transbords, canviar de tren a bus i de bus a tren, amb els retards conseqüents d'una línia que ja gairebé sempre funcionava malament i amb molts retards. Aquesta situació, que durarà temps, provoca que moltes persones optin pel bus de la companyia Sagalés que ofereix aquest el servei de la línia e-12. En aquestes circumstàncies crec que l'Ajuntament hauria de defensar els drets dels ciutadans de Vic, i també de la comarca, a tenir un servei al menys digne i s'hauria d'aconseguir que l'edifici de l'estació de busos que hauria d'oferir els serveis de bar, lavabos i sala d'espera, hauria d'estar oberta els diumenges i festius. Potser és una instal·lació de gestió privada, però ha d'oferir un servei públic sobretot a les hores en què se sap que hi ha més moviment de persones que opten per viatjar en transport públic en els busos de la companyia Sagalés.

Agrairia, a qui correspongui, que faci les gestions oportunes per negociar amb els titulars de l'estació d'Autobusos de Vic que es pogués obrir l'edifici els diumenges i festius i m'informessin de les gestions realitzades i de les conclusions a què han arribat, abans de trametre aquesta queixa a altres instàncies. No ha arribat resposta.

HA DE TORNAR 9.000 EUROS A LA GENERALITAT

Es presenta a l'oficina del Síndic un veí de Vic acompanyat de la seva esposa i explica que amb el número d'expedient 2019/191082 ha rebut una carta del Cap del Servei de Gestió de la Renta Garantida de Ciutadania amb data de sortida del 16 d'agost de 2023 en la que se li comunica que ha cobrat de forma indeguda la prestació econòmica/complementària de la renda garantida de ciutadania per un import de 9.967,16 euros i se li donen 15 dies, a comptar des del dia següent de la notificació, per a liquidar aquest deute o presentar les al·legacions que consideri oportunes i se'ls hi donen les instruccions on poden presentar aquestes al·legacions. Amb aquesta carta es dirigeix el senyor als Serveis Socials de l'Ajuntament de Vic per demanar assessorament. Des dels serveis socials li ajuden a redactar una queixa al Síndic de Greuges de Vic, a qui deriven el cas i la resposta a donar.

En tractar-se d'un tema que no em correspon perquè aquest deute ve derivat d'un cobrament suposadament indegut de la prestació econòmica/complementària de la renda garantida de la ciutadania que depèn de la Generalitat de Catalunya i atenent els arguments donats en la instància de queixa a aquest Síndic els hi explico que jo no puc intervenir perquè no està dins les meves competències resoldre un conflicte amb un Departament de la Generalitat i per tant l'única cosa que puc fer per a ells és derivar el cas a la Síndica de Greuges de Catalunya. Els demano tota la documentació que escanejo i envio com a adjunt. També adjunto el DNI i la targeta acreditativa de la seva discapacitat, en la que se li reconeix el grau del 33% i els comunico els seus telèfons mòbils.

76/2023

QUEIXA: ADMESA, NO ACCEPTADA I TANCADA

NO RESPONEN ALS SEUS RECURSOS

Una ex-treballadora de l'Ajuntament es presenta al despatx d'aquest Síndic per informar de la seva situació actual. Havia treballat 10 anys a l'Ajuntament, els primers 8 al departament de Benestar Social i Família, i dos més al SIAD. Després dels 10 anys va participar en un concurs de mèrits, però no va accedir a plaça, quedant la primera de la Borsa. Després se li va oferir treballar al SIAD on hi va estar dos anys i es va presentar de nou a un altre concurs de mèrits d'Ocupació Pública, per establir la plaça.

En no estar d'acord amb els resultats aconseguits va presentar un recurs el 2 d'octubre de 2023, ja que segons ella no s'havia fet per part del Tribunal una puntuació correcta dels seus mèrits. En veure que no se li contestava aquest recurs en va fer un d'alçada el 19 d'octubre, que tampoc no li ha estat contestat. Comenta que ho ha parlat amb alguns excompanys i li han dit que no s'amoïnï que no li respondran. Es per això que ve al Síndic.

Li dic que no tinc atribucions per la resolució del seu cas i de si les puntuacions del Tribunal són les correctes o no. El que sí faré és posar-me en contacte amb la responsable del tema de l'Ajuntament per saber si li donaran resposta als seus recursos, ja que crec que hi té dret.

ACTUACIONS

S'envia e-mail a la responsable i en la reunió del 22 de novembre li explico el motiu de la consulta i em contesta que coneix el cas i que el dilluns d'aquesta setmana (avui és dimecres) ja li ha contestat, però que és possible que encara no li hagi arribat. Em comenta que el que reclama la interessada depès del Tribunal i ella no hi té cap competència. De totes maneres considera que la demandant no té raó i s'ofereix per rebre l'ex-treballadora per explicar-li la resolució del Tribunal.

Al dia següent es parla amb la interessada, agraeix la gestió i que demanarà hora per parlar amb la responsable.

77/2023

QUEIXA: ADMESA, ACCEPTADA PARCIALMENTI TANCADA

RECLAMEN UNA MARQUESINA

Una veïna de Vic, que té una filla de 24 anys amb discapacitat la qual ha d'anar cada dia a les instal·lacions de Sant Tomàs a Riudeperes, exposa que l'Ajuntament de Vic no atén les seva queixa, ni la d'altres entitats, que demanen que s'instal·li una marquesina a la parada de bus del carrer de la Font de Sant Pere. Quan plou i fa mal temps, tant la seva filla com una altra senyora que també agafa el mateix bus i que també necessita anar amb cadira de rodes, estan sense cap protecció. Cal dir que aquesta noia ha d'agafar el bus en aquesta parada cada dia lectiu i els suposa molts inconvenients, tant a ella com al familiar que l'acompanya.

Cal dir que aquesta família ja s'havia queixat a aquest síndic, fa uns 3 o 4 anys, de la mateixa parada que encara estava en pitjor estat que ara i es va aconseguir que es pavimentés el terra, que abans era de sorra i herba, s'instal·lés un banc (tot i que els que van en cadira de rodes no el necessiten, però que està bé per a l'altra gent), i una paperera. Aquesta millora es va valorar positivament en el seu moment, en el que ja també es demanava una marquesina, però ara, amb el pas dels anys, es considera que la marquesina ja hauria d'estar posada.

Cal dir que l'Associació de Veïns de l'Horta Vermella va entrar una instància demanant la instal·lació de la marquesina i em diu que la resposta que se'ls hi va donar és que no es tractava d'un tema prioritari i que ja es faria quan es cregués oportú. També va presentar una instància l'ADFO i, segons la senyora, se'ls hi va donar una resposta poc concreta i clara i continuen sense tenir una resposta clara i van estant sense marquesina.

Considera la veïna que la despesa econòmica és força barata, parla d'uns 1.300 a 1.500 euros que és el que costaria instal·lar-la, i creu que no fer-ho és un menyspreu per a la seva filla i altres persones que es troben en una situació de vulnerabilitat manifesta i més si es té en compte que a la parada hi ha espai suficient per posar-hi la marquesina.

ACTUACIONS

S'adreça aquest informe a la tècnica responsable de Mobilitat i també al regidor. Amb la tècnica es convoca una reunió pel 21 de desembre al seu despatx. Explica que a aquesta senyora no se li ha negat que es faci una marquesina, sinó que aquesta es farà quan l'Ajuntament ho consideri convenient. Que en aquests moments hi ha altres prioritats en aquest departament i no es contempla que es pugui fer ni el 2024 ni segurament tampoc el 2025; que ja és veurà. Vol recordar que a aquesta senyora ja es va atendre una queixa que va presentar al síndic fa uns anys i que aquesta es va atendre i es va pavimentar el terreny de la parada i es va condicionar. Que a Vic falten també altres marquesines i que es tracta d'una decisió política.

El dia 22 es parla amb el regidor de Mobilitat. Aquest manifesta la preocupació per la manca d'aquesta marquesina i que si bé aquest no és un tema prioritari, si que ho ha parlat amb l'alcalde i li ha dit que s'ha d'afrontar aquest tema de la manca de marquesines a la ciutat de forma global, però que li autoritza a fer unes proves en alguna parada per veure quina pot ser el model més adequat; i el regidor ha pensat que una d'aquestes proves es podria fer en aquesta parada i així, de pas, es solucionaria un problema a unes famílies que fan aquesta reclamació.

Es queda amb la senyora per al 2 de gener al despatx del Remei per donar-li les dues respostes, sobretot la del regidor, que li és més favorable que la de la tècnica. Es presenta a la reunió amb el seu marit i els hi explico les dues versions, la de la tècnica de Mobilitat i la del regidor també de Mobilitat. Esperant que el regidor se'n pugui sortir i que la primera prova de les marquesines es faci a la parada del carrer de la Font de Sant Pere.



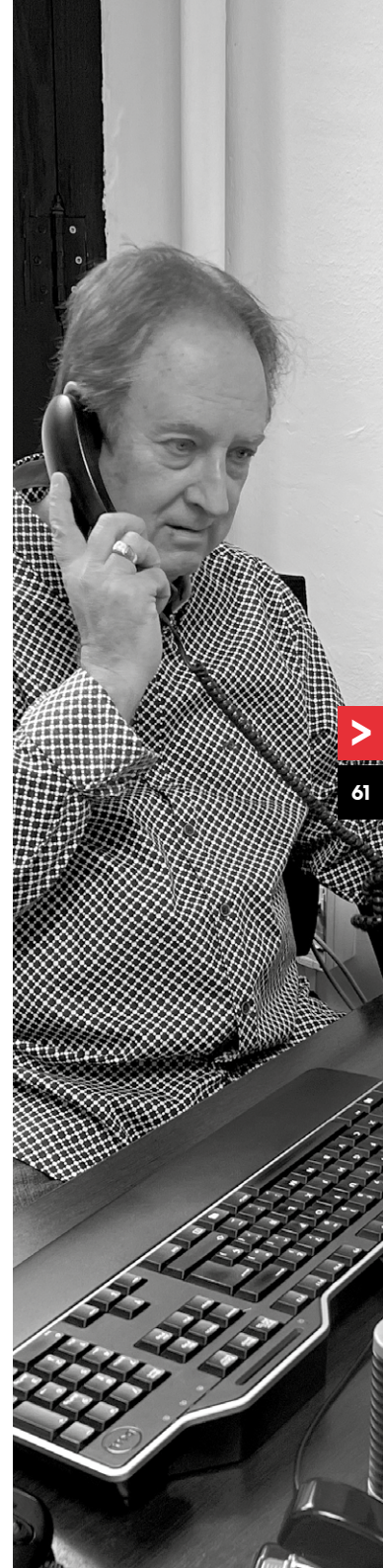
LLICÈNCIA D'OBRES INCORRECTA?

Un veí de Vic acudeix a l'oficina del Síndic explicant les irregularitats que ell considera que ha comés el departament d'Urbanisme de l'Ajuntament en donar la llicència d'obres als edificis del carrer Mossèn Gudiol números 9, 11, 13 i 15. Ell considera que els nous edificis abans referenciats poden tenir una alçada màxima de 6 plantes, a més dels baixos. Seguint amb aquest argument, considera que l'edificació que s'ha fet a la banda del carrer Mossèn Gudiol és correcta. En canvi, la que s'ha fet a la banda del carrer Joaquim Costa no ho és, ja que s'ha fet una edificació de 7 plantes més baixos, la qual cosa, segons ell, és incorrecte. Que s'ha fet aquesta alçada per aconseguir una igualtat de nivell entre els dos edificis i així poder fer a sobre uns àtics, cosa que no s'hagués pogut fer si s'hagués seguit la normativa i ajustar-se als sis pisos d'alçada, més baixos. La primera instància la va entrar a l'OAC de Vic el 15/02/2023 i se li va lliurar una resposta al 9/05/2023. Després va entrar un nou document el 2 d'octubre en el que formulava tres preguntes, de les quals només se li ha respòs la primera, que correspon a Transparència. La resta, que li van dir que corresponia a Urbanisme, encara no se li ha dit res, han passat ja més de dos mesos i mentrestant les obres continuen. Comenta que ha parlat amb el departament d'Urbanisme, però que no s'ha concretat res i espera una resposta.

ACTUACIONS

S'envia correu a la tècnica responsable d'Urbanisme explicant-li la situació i demanant una entrevista. Aquesta programa una reunió per al 21 de desembre al seu despatx. Explica que ella ja va rebre aquest senyor i que li va estar explicant, juntament amb les arquitectes municipals, com i perquè s'havia donat aquesta llicència d'obres i que ella considera que és correcte i s'ajusta a la legalitat. Comenta que abans de donar la referida llicència s'ho van haver d'estudiar a fons, ja que es pot donar un altre criteri, que seria contrari al que s'ha decidit, però ho considera molt improbable. Que en les més de dues hores que durar la reunió es va adonar que el senyor tenia un criteri adoptat amb fermesa i que no s'atenia a les raons que se li argumentaven. Va dir que ja s'havia estudiat la resposta, que aquesta ja estava feta i signada i que estava en procés de lliurament; per tant, ho rebrà en pocs dies. En aquesta resposta el departament d'Urbanisme es ratifica en la seva decisió que la llicència està ben donada i s'ajusta a llei i per tant no contempen de cap de les maneres replantejar-s'ho. Que té la impressió que aquest ciutadà no acceptarà aquesta decisió i el va veure molt obcecat en els seus arguments i que té tot el dret de denunciar l'Ajuntament al jutjat i que el jutge decideixi, però que ells, en cas de resolució desfavorable, que no creuen, apel·laran fins a la darrera instància.

Es telefona al ciutadà i se'l cita per al 2 de gener de 2024. Es presenta puntualment i el primer que diu és que ja ha rebut la resposta que esperava de l'Ajuntament i en la que li diuen que no accepten els seus plantejaments i que té dret a presentar un recurs de reposició fins el 19 de gener o anar directament al contenciós. Li explico, per la meua banda, la conversa que vaig tenir amb la tècnica responsable del departament d'Urbanisme i que em va dir que es reafirmava en la seva decisió, que estava convençuda que la resolució que havien pres era la correcta i que el permís d'obres està ben donat; que li han donat moltes voltes, que s'ho han estudiat a fons i la decisió és correcta: la llicència està ben donada. Que és cert que un jutge per agafar una altra interpretació, però creu que la correcta és la seva. Que revocar aquesta llicència suposaria un desemborsament de diners molt important, cosa que només faran si ho mana un jutge en sentència. A més, també va dir que si calia arribar al Suprem, s'hi arribaria. El ciutadà diu que no s'esperava cap altra proposta que la que se li explica, que va veure a la tècnica molt convençuda dels seus arguments, però ell està convençut del contrari que és ell qui té la raó; que ho ha consultat amb arquitectes de molt renom i prestigi i que el que ell demana està contemplat en el POUM de Vic. Per tant, anirà a totes. El que encara no s'ha decidit és si es presentarà el recurs de reposició abans del 19 de gener o s'anirà directament al contenciós. Aquest és un tema que s'ha de valorar amb els seus assessors. Acaba dient que li sap greu haver de prendre aquesta decisió, ja que ell havia anat a la llista de Junts en les darreres eleccions municipals, però que les coses són com són i ha de vetllar pels seus interessos.



L'ESTAFEN EN UNA COMPRA PER INTERNET

Un avi de Vic es ve a queixar ja que es considera víctima d'una estafa. Ell va fer una compra per internet després de veure una oferta feta per una empresa molt coneguda en el món digital que consistia en rebre un paquet amb 30 objectes electrònics que tenia un cost de 99 euros. Va fer el pagament seguint totes les instruccions i en rebre el paquet, en lloc de constar la caixa de 30 objectes, va comprovar que només n'hi havia 5. Va venir a l'oficina amb la caixa i els objectes que havia rebut.

Em diu que va anar a l'oficina d'Atenció al Consumidor de l'edifici del Sucre i, segons explica, se'l van treure de sobre dient-li que era ell qui havia de fer la reclamació a l'empresa que li havia fet l'oferta. Ell argumenta que ho ha provat per correu electrònic, però no li han contestat cap vegada, i ha trucat moltes vegades als telèfons de contacte, però no hi ha manera de que algú li contesti. Que està desesperat, que no sap què fer. Que ell té 76 anys, està malalt, l'han operat tres vegades del cor, viu sol i sense xarxa familiar, ja que la seva esposa va morir fa uns cinc anys i amb els seus dos fills no hi manté cap contacte. Que no sap on anar i està molt cansat de tot i sobretot de la manera com aquesta societat tracta a les persones grans. Acaba dient que tot són bones paraules, però a l'hora de la veritat no troba cap suport.

ACTUACIONS

Li dic que em sap greu el que li passa, però jo no el puc ajudar gaire, ja que no entra en les meves funcions atendre aquesta queixa, ja que l'Ajuntament no hi té res a veure. De totes maneres, i al veure'l tan desesperat, li dic que miraré de contactar demà o dimecres amb l'oficina d'Atenció al Consumidor a veure si em poden orientar o dir què hi pot fer ell o s'hi poden fer alguna cosa des de l'oficina. Li dic que quan tingui alguna resposta li diré.

Em poso en contacte amb l'Oficina d'Atenció al Consumidor del Sucre i la responsable del servei l'atendrà el 27 de desembre. Es truca a l'interessat i se l'informa de la cita. El 2 de gener em poso en contacte amb la responsable de l'Oficina d'Atenció al Consumidor. Em diu que el senyor s'hi va presentar i el va atendre ella mateixa. El problema estava en què no sabia on havia comprat el producte, ni disposava de factura. Al final, després de moltes gestions, va localitzar l'empresa, que estava ubicada a Llinars del Vallès, però el número de telèfon era de Madrid i amb només un correu de contacte. Se li va dir que des de l'Oficina farien totes les gestions possibles, però que serà molt difícil que pugui recuperar res. Quan es parla amb ell agraeix el tracte rebut tant per part del Síndic com la responsable d'oficina d'Atenció al Consumidor i encara que segurament no recuperarà res, està més tranquil.

VOL PARAR EN ELS MERCATS DE DESEMBRE I DE GENER

Una artesana, que té parada cada primer dissabte de mes al carrer Verdaguer i que està en possessió del carnet d'Artesana, adreça una queixa a aquest Síndic explicant que ella, tot i que té el carnet d'artesana de la Generalitat i que té parada al mercat d'artesans dels dissabtes, voldria que se la deixés parar alguns dissabtes de desembre i el primer del mes de gener, que no sap si serà el divendres dia 5 o el dissabte dia 6. Explica també que enguany ha participat al Mercat Medieval, que per cert li ha anat molt bé, però té uns encàrrecs que no podrà lliurar si no la deixen parar com eventual els darrers dissabtes de desembre i el primer de gener. En canvi també comenta que no ha demanat parar en el Mercat Artesanal de Nadal, ja que ho havia demanat altres anys i sempre li havien negat la participació. El que sí demana és quines condicions s'han de complir per poder gaudir d'una parada eventual al mercat del dissabte de Vic.

ACTUACIONS

S'envia un correu electrònic a la regidora de mercats i també a la seva tècnica. En la resposta es diu que li van donar autorització per parar el primer dissabte del mes de desembre, no com artesana sinó pagant el preu que correspon a una parada setmanal que és més elevat, i també l'autoritzaran a parar el primer dissabte, en aquest cas divendres, del mes de gener. Que les parades eventuals a Vic només estan previstes per a temes d'alimentació; per exemple parades de bolets o altres productes que són d'una temporada concreta, però que no es contemplen altres productes en el reglament.

Li comento la resposta a l'artesana i contesta que sí que se la va autoritzar a parar el primer dissabte de desembre i que al final no sap si podrà parar el 5 de gener, quan es farà el primer mercat setmanal de l'any, ja que està compromesa a parar en una altra població. Li sap greu no poder parar en el darrer mercat del desembre i no entén les normes que regulen les parades eventuals al mercat de Vic, ja que en altres poblacions, si hi ha lloc, deixen parar sense problemes. Agraeix al gestió però creu que no es fa a Vic una correcta gestió del mercat setmanal.



81/2023

QUEIXA: ADMESA, ACCEPTADA I TANCADA

NO ESCOLARITZEN A DOS MENORS

Representants d'una entitat del tercer sector venen per informar que hi ha dos menors marroquins que no estan escolaritzats i diuen que no ho estan perquè els seus pares encara no s'han pogut empadronar, tot i que van demanar-ho el 19 de setembre de 2023. Es tracta de dos nens de 12 i 4 anys, respectivament. Els hi dic que, per una banda, m'estranya que no s'hagi resolt el tema del padró, ja que quan es fa la instància de sol·licitud s'ha de resoldre abans dels 3 mesos i en cas contrari es dona la raó per silenci administratiu als sol·licitants que s'han d'empadronar. Pel que fa a la no escolarització em diuen que des de l'OME tornen a demanar una colla de documents, entre ells l'empadronament, per poder escolaritzar. Els hi dic que m'estranya que em diguin això perquè fa 4 anys es va pactar amb l'inspector que no es demanaria el padró per fer l'escolarització, però que m'informaré.

ACTUACIONS

S'envia un correu electrònic a la regidora d'Educació i se li explica el cas. Em diu que ha demanat a l'OME l'expedient d'aquests dos nens i resulta que no s'han presentat a l'OME, allà no hi ha constància d'aquesta família; per tant, si no van a l'OME no es poden escolaritzar. Pel que fa a la manca de padró, no és un tema que li correspon. Que la seva voluntat i la del departament és escolaritzar a tot-hom el més aviat possible, però que en aquest primer trimestre del curs 2023-24 han hagut de fer front a l'escolarització de 277 infants i adolescents de matrícula viva, una xifra molt elevada que fa que es retardin alguns casos.

Pel que fa a la manca de padró parlo amb la responsable de l'OMA (Oficina Municipal d'Acollida) i em diu, després de consultar-ho, que el cas està tancat i la resolució final és favorable als demandants i per tant si no han rebut la notificació de que ja es poden empadronar, la rebran ben aviat.

Truco a una de les persones que em van venir a veure i li explico que el tema del padró ja està resolt i que la família ha d'anar a l'OME el més aviat possible per començar els tràmits per escolaritzar els seus dos fills. Cas tancat.

82/2023

QUEIXA: ADMESA, ACCEPTADA I TANCADA

MÉS MENORS AMB PROBLEMES PER ESCOLARITZAR-LOS

Una família marroquina que viu a Vic en un pis ocupat venen per queixar-se que tenen problemes per empadronar-se i els seus dos fills no estan escolaritzats, tot i que han anat a l'OME. Que estan molt indignats, ja que els seus fills han d'estar a casa tot el dia i tenen 14 i 12 anys, la qual cosa complica la convivència familiar. Que no saben què fer més. Els hi dic que estudiaré el seu tema.

ACTUACIONS

Es parla de nou amb la regidora d'Ensenyament i em diu que aquests dos menors que l'indico entraran en la primera comissió d'escolarització del mes de gener i, per tant, s'escolaritzaran a principis del proper any. Pel que fa al padró, parlo de nou amb la responsable de l'OMA i, després de consultar-ho, em diu que el cas està tancat i que la sol·licitud que va presentar la família el 4 de desembre de 2023 ja està resolt i la resolució és favorable a la família i ja es poden empadronar.

Es truca a la família i se l'informa tant del tema del padró, com de l'escolarització. Es tranquil·litzen i agraeixen la informació.

83/2023

QUEIXA: ADMESA, NO ACCEPTADA I OBERTA

PARCS INFANTILS NO ADAPTATS

Acudeix al despatx un matrimoni per explicar la seva queixa sobre els parcs infantils de Vic. Tenen una filla amb una greu discapacitat i estan indignats amb l'Ajuntament de Vic perquè aquest any 2023 s'han remodelat alguns parcs infantils i de tots els que ells han visitat no n'hi ha cap que estigui adaptat per criatures amb discapacitat. Que ho consideren una manca de respecte per les persones d'aquest col·lectiu i també a les seves famílies, ja que prou dificultats tenen per mirar de què la seva filla visqui de la manera més normalitzada possible, la veritat, segons ells, és que només es troben amb molts problemes i poques solucions. Que hi ha altres poblacions de Catalunya, no massa, que s'hi ho tenen mínimament en compte, però la majoria no. Em comenta el senyor que fa poques setmanes es va aprovar el següent document: Codi Accessibilitat Catalunya DECRET 209/2023 de 28 de Novembre 2023. Un document molt extens i que diu què és el que ha de fer l'Ajuntament en aquests casos.

ACTUACIONS

Els hi demano si han formulat cap queixa a l'Ajuntament, ja que com a Síndic només puc rebre queixes en segona instància. Els hi dic que han d'emplenar una instància a l'OAC dirigida a l'Ajuntament explicant el seu problema i han d'esperar unes setmanes la resposta que se'ls hi doni. Que si la resposta no els arriba en uns dos o tres mesos o la que els hi han donat no els sembla adient, que poden tornar per formular la corresponent queixa. Em diuen que ho faran.

84/2023

QUEIXA: NO ADMESA
DERIVADA AL SÍNDIC DE GREUGES DE MANLLEU

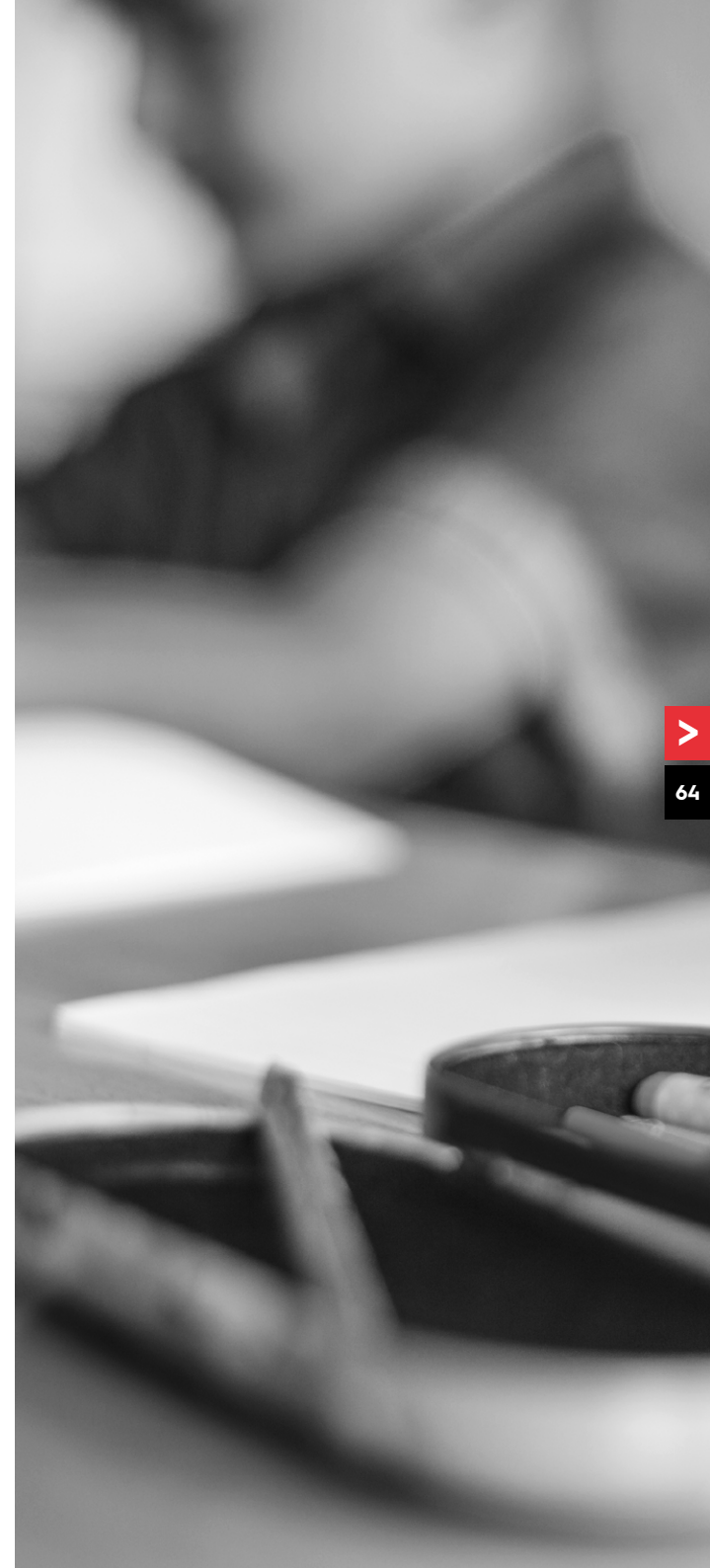
LI DENEGUEN EL TRANSPORT ESCOLAR

Una noia marroquina ve a l'oficina del Síndic derivada per una treballadora social d'una entitat social de Manlleu. El motiu de la visita és que el seu fill, que té 3 anys i pateix una greu discapacitat, no pot assistir a l'escola perquè des del Consell Comarcal d'Osona no se li proporciona una plaça en el bus escolar que l'ha de portar a l'escola Estel. La mare explica que viu a Manlleu i que des del juny que demana plaça pel bus escolar, però des del Consell Comarcal no se li dona cap solució: que si l'empresa no té un bus adequat, que per encabir la cadira de rodes especial del nen han de treure seients... Ara el pare sí que el pot acompanyar, ja que fa unes setmanes que es va quedar a l'atur, però les primeres setmanes del curs el nen no ha pogut estar escolaritzat per manca de transport escolar adaptat a les seves necessitats.

En dir-me que la família viu a Manlleu, li dic que a Manlleu hi ha un Síndic Municipal de Greuges i que li derivaré el cas. La mare, que és qui ha vingut a l'entrevista, ho entén i ho accepta i dona permís perquè li passi les seves dades.

ACTUACIONS

Parlo amb el Síndic de Greuges de Manlleu, li explico el cas i li dic que li derivo; ho accepta i em demana que li passi l'informe i les dades. En estar jo a l'edifici del Sucre, demano hora per parlar els dos síndics amb el president del Consell Comarcal d'Osona i se'n dona hora pel 10 de gener a les 11 hores; abans no pot ser.





85/2023

QUEIXA: ADMESA, NO ACCEPTADA I TANCADA

QUEIXES PER LA SUPRESSIÓ DEL DINAR DE NADAL

Un ciutadà de Vic de 76 anys es ve a queixar de que l'Ajuntament fa uns anys que ha decidit no fer el dinar de Nadal per a les persones grans, moltes de les quals, com ell, que pateixen una solitud no buscada. Explica la seva situació personal: la seva esposa va morir fa 5 anys després de patir un Alzheimer molt dur; que arran de la seva mort ha quedat molt sol, ja que els dos fills que té viuen lluny d'aquí i pràcticament no hi manté cap tipus de relació. Que a casa seva potser hi entren al llarg d'un any unes 10 persones com a molt. Que tot i que va ser cuiner de professió, ja no te ganes ni de fer-se el menjar per a ell sol i en aquesta data tan significativa com el Nadal agrairia que l'Ajuntament organitzés un dinar de germanor, on compartir aquest àpat, en el que el més important, per a ell, no era el menjar sinó el poder-se trobar amb altres persones com ell i sentir-se acompanyat i que a l'Ajuntament demostrés que l'importa la gent gran. Em demana que esbrini perquè s'ha deixat de fer i quins arguments s'esgrimeixen des de l'Ajuntament, ja que tampoc es tracta d'una despesa molt gran i si s'ha de pagar una quantitat petita la majoria segur que ho pot fer. Que la pandèmia, que s'ha utilitzat per fer moltes retallades a tots nivells, ja no és una excusa vàlida per a ell ja que fa temps que s'intenta fer una vida normal, com abans i sense tantes restriccions.

ACTUACIONS

S'envia un correu electrònic a la regidora de Benestar Social que contesta de seguida. Afirmo que és cert que aquest àpat nadalenc fa uns anys que s'ha deixat de fer. Que aquest dinar l'organitzaven unes entitats socials que es feien ajudar per uns voluntaris. Que els darrers anys ja van tenir problemes per la manca de voluntaris i al final van optar per no fer-ho. Entén que hi ha persones grans que ho passen malament i un dinar de Nadal els pot aportar companyia i sentir-se que des de l'Ajuntament se'ls té més en compte. Acaba dient que s'ho plantejarà de cara al proper any per veure com s'ha d'organitzar i quin paper hi ha de tenir l'Ajuntament. Considera que és un acte que per pocs diners pot fer feliç a molta gent. El dia 24 de desembre es parla telefònicament amb aquest senyor, que agraeix la gestió i espera que aquest àpat es pugui fer el proper any.



OFICINA DEL SUCRE

**Edifici del Sucre, 2a planta
Plaça 1 d'Octubre s/n**

Dilluns, de 16 a 20 h

Dijous, de 10 a 14 h

OFICINA DEL BARRI DEL REMEI

Carrer Virrei Avilés, 34

Primer dimarts i primer dijous de cada mes
de 16 a 20 h

Tel. 93 886 21 00 (extensió 12303)

sindic@vic.cat

www.sindic.vic.cat

@SindicVic 