

2018



Memòria

**Establint contactes**



2	Pàgina	Carta del síndic	Reptes del síndic	12
4		Què és el síndic i quins casos pot atendre?	Mes a mes	10
5		Quin és el procés?	Principals activitats	8
6		Xifres 2018		



# Carta del síndic

No és la primera vegada que la ciutat de Vic es proposa tenir un síndic municipal de greuges. A finals del segle passat, el grup polític "Iniciativa per Catalunya Verds" va intentar-ho però els diferents equips de govern s'hi van negar. No va ser fins el Ple Municipal del 14 de setembre de 2016 que es va aprovar implementar aquesta figura i dos mesos després, el 7 de desembre, es va aprovar el Reglament del Síndic Municipal de Greuges de Vic. Tot estava a punt i només calia trobar algú amb el compromís ferm.

Primer es va buscar una persona de l'àmbit jurídic, però davant les dificultats es va optar per un canvi d'orientació. Quan Arnau Martí i altres persones del seu grup polític "Vic per a tots" em van proposar a principis de juny de 2017 si m'interessaria assumir aquesta responsabilitat, m'ho vaig haver de pensar molt. Primer perquè es tractava d'un càrrec que a Vic no havia existit mai en l'època moderna i per tant no tenia cap referent conegut a qui pogués consultar, ni cap dinàmica per seguir. En segon lloc, pensava que no estava molt vinculat amb la meua experiència professional en els àmbits educatius i de serveis socials. Estava equivocant.

Un cop dit el sí, els fets es van precipitar, però encara no hi havia res decidit. En el Ple Municipal del 7 de febrer de 2018 vaig ser escollit síndic, a proposta de l'alcalde, després de superar una votació amb 17 vots favorables, cap en contra i 4 abstencions. La presa de possessió va ser el 15 del mateix mes a la Sala de la Columna en un acte solemne i emotiu al qual van assistir entre altres, el síndic

de greuges de Catalunya, el president del Fòrum de Síndics Municipals i altres síndics municipals de Catalunya, a banda de regidors, familiars, amics i ciutadans, fet que vaig viure amb molta intensitat. A partir d'aquell moment començava l'hora de la veritat.

Abans d'iniciar la tasca, vaig estar parlant amb altres síndics, tots ells amb experiència. I de tots ells vaig aprendre coses, sabent que al final jo havia de crear aquesta figura a Vic i dotar-la d'una dinàmica i un tarannà adequats a les meves aptituds. Sabia que totes les visites serien per un greuge, una queixa, una frustració.

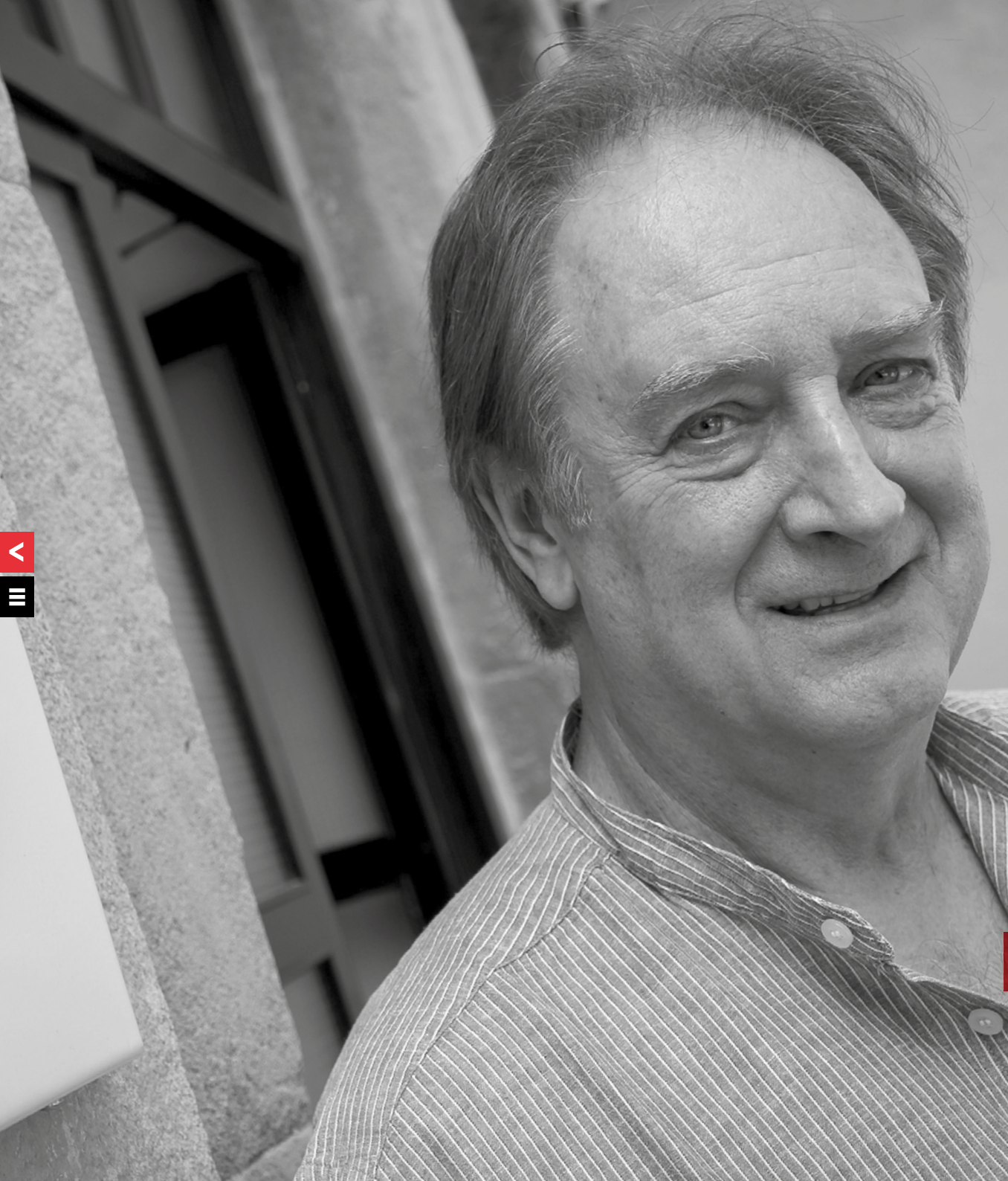
Tenia present, que aquelles persones que acudien al síndic, la majoria havien passat per un camí llarg i feixuc fins a arribar a mi. Per rebre'ls s'imposava l'empatia, posar-me en el seu lloc i intentar comprendre què els hi passava, per què els havia passat, com ho estaven vivint, com incidia el problema en la seva vida i en la de les persones més properes a elles; en definitiva persones que tindrien unes expectatives en la meua funció.

Era qüestió d'escoltar més que no pas parlar. No havia de donar-los la raó si creia que no la tenien, però tenia l'obligació de ser proper, amable i oferir una imatge de credibilitat basada en el diàleg de veritat. Volia que tothom se sentís ben atès, tot i que a vegades el resultat del seu cas no fos el que s'esperaven. No sé fins a quin punt ho he aconseguit; segur que alguns potser no s'han sentit prou atesos, i a aquests els demano les meves sinceres disculpes.

Penso que **establir contacte** és un dels principals objectius com a síndic de greuges municipal de Vic.

Un treball que implica una tasca complexa, molt diversa i plena de reptes, però engrescadora i il·lusionant alhora.





I ara toca fer balanç. El temps passa de pressa i cada any, seguint el Reglament, passo comptes al Ple Municipal al consistori i a tota la ciutadania a través d'aquesta memòria.

El balanç que en faig és prou satisfactori i en les 59 actuacions que he tingut al llarg d'aquests deu mesos del 2018 crec que he complert amb el primer objectiu: **establir contacte**. No em vull oblidar dels professionals i polítics a qui he hagut d'acudir i que sense ells, no hagués pogut fer la meua feina. Quan vaig començar desconeixia totalment la dinàmica de treball de l'Ajuntament i puc dir que en aquest període he trobat una col·laboració sincera. Es diu sovint que l'Administració és freda i implacable, però amb els tècnics i polítics amb qui més he hagut de treballar, també he copsat un interès per al ciutadà i una sensibilitat superior a la que m'esperava.

Gràcies a tothom per la seva col·laboració.

**Joan Sala Baiget**

Síndic municipal de greuges de Vic



# Què és el síndic?

El síndic de greuges municipal de Vic té la missió de **defensar els drets dels ciutadans i ciutadanes de Vic** respecte a situacions que no s'hagin solucionat per la via habitual en assumptes que són competència de l'Ajuntament i dels organismes autònoms i les empreses municipals i també a la falta de resposta quan s'ha presentat un greuge. El síndic sempre actua en segona instància.

El síndic també pot actuar d'ofici, sense que ningú hagi fet cap queixa, perquè considera que hi ha motius per intervenir-hi.

## Horari d'atenció al públic

Dilluns, de 16 a 20 hores  
Dijous, de les 10 a les 14 hores

## Ubicació

Plaça del Pes s/n, planta baixa

## Servei gratuït

Les actuacions del síndic són sempre gratuïtes per a tothom.

## Confidencial

Els casos es duen a terme amb confidencialitat i vetllant especialment per la intimitat de les persones d'acord amb el què estableix la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

# Quins casos pot atendre?

CASOS ADMESOS

El síndic municipal de greuges de Vic només pot atendre queixes, greuges i atendre consultes o demandes d'assessorament en **temes que tenen a veure amb l'Ajuntament o empreses d'àmbit municipal**.



Permisos d'obres



Molèsties dels veïns



Impostos municipals



Sancions i multes

CASOS NO ADMESOS > DERIVACIÓ

**Els temes d'àmbit autonòmic o estatal** els ha de derivar.

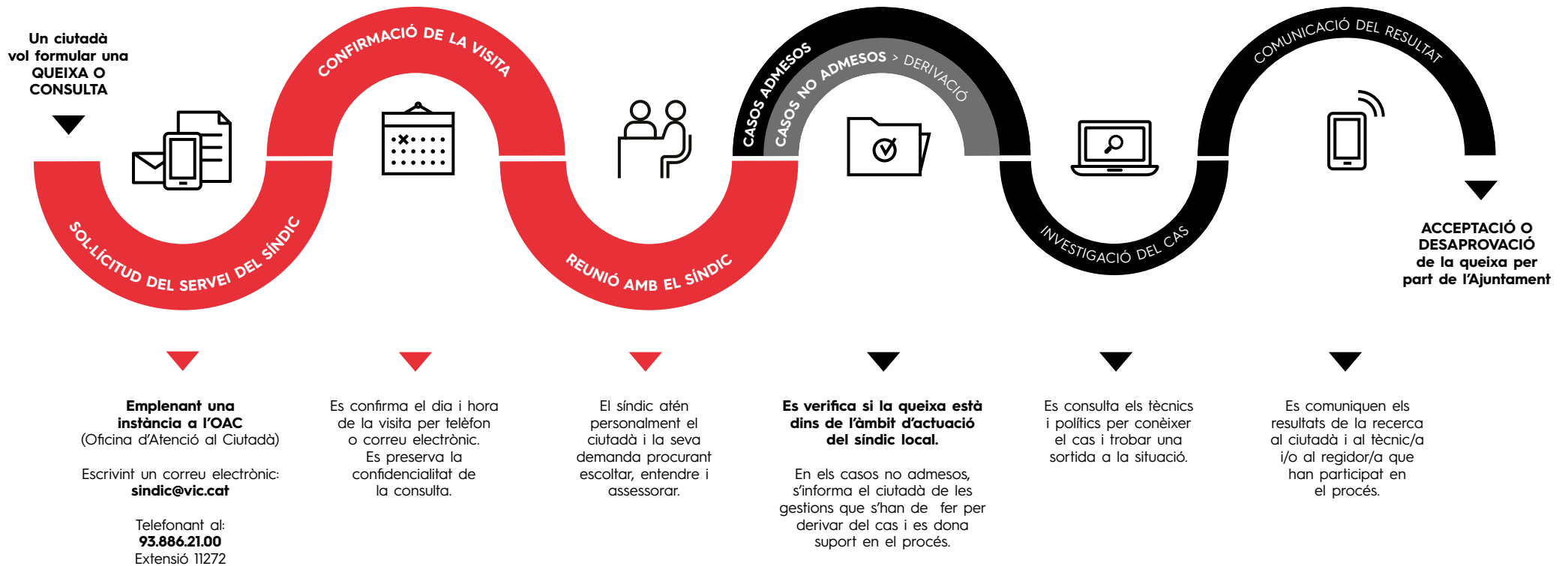
## Síndic de Greuges de Catalunya

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

## Defensor del Pueblo

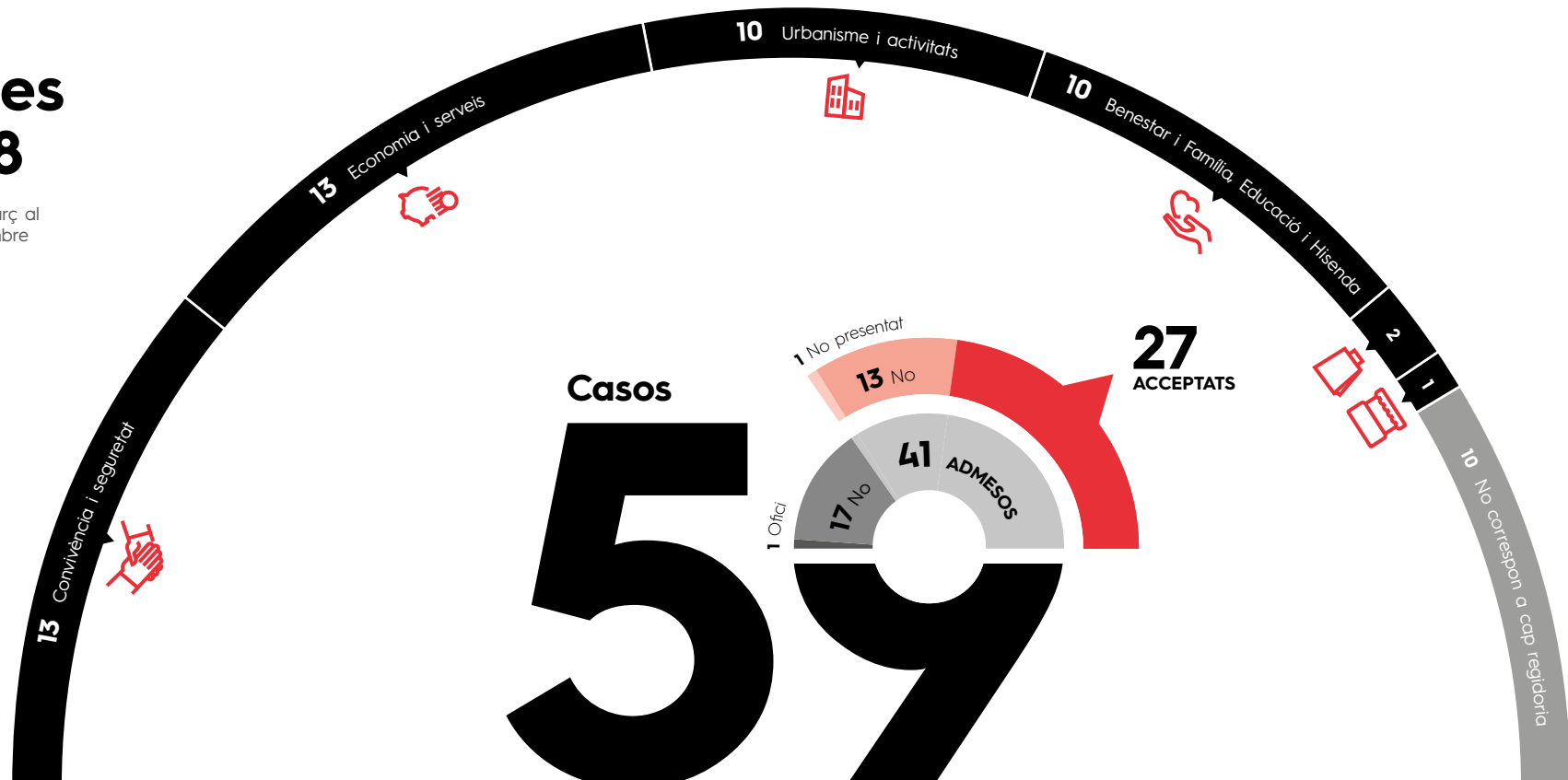
- Pensions
- Gestions per renovar documentació
- Lleis i decrets d'àmbit estatal...

# Quin és el procés?



# Xifres 2018

Del 9 de març al 31 de desembre



## ADMESOS

Corresponen al síndic per tenir-hi competència o bé perquè són assessoraments amb l'obligació d'atendre per derivar-los a altres professionals o orientar una possible sortida a la situació que planteja la persona.

## ACCEPTATS

Queixes plantejades que l'Ajuntament ha tingut en compte i les ha acceptat. El alguns casos, aquesta acceptació no implica la solució immediata del problema, ja que a vegades la solució depèn també d'altres persones que poden presentar alegacions o negar-se a acceptar la resolució i acaben recorrent la via contenciosa, tot i que l'Ajuntament havia donat la resposta positiva a la qüestió plantejada.

EXTERNIS

DERIVATS

INTERNIS

### Síndic de greuges de Catalunya

Tall de subministraments, atenció sanitària i temes que no són competència del síndic local

3

### Defensor del Pueblo

Impostos estatals (IRPF) i moratòria en una llei que no és competència del síndic local

2

### DGAIA (Direcció General d'Atenció al Menor)

Desaparició i desemparament de menors tutelats per la Generalitat

2

### Equip de mediació del Consell Comarcal

Queixa pertanyent a una altra població

1

### Serveis Socials de l'Ajuntament de Vic

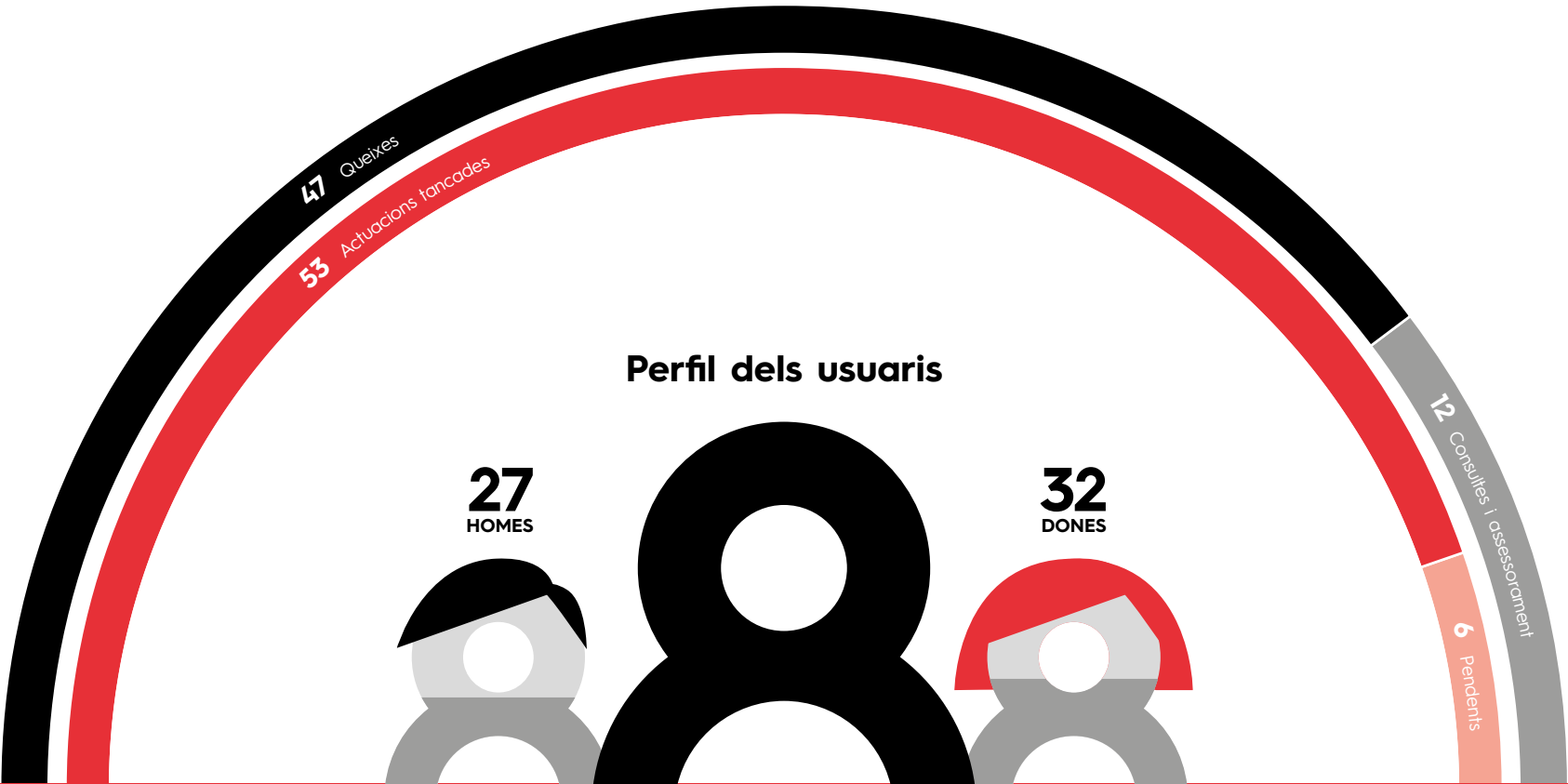
1

### Agents cívics de l'Ajuntament de Vic

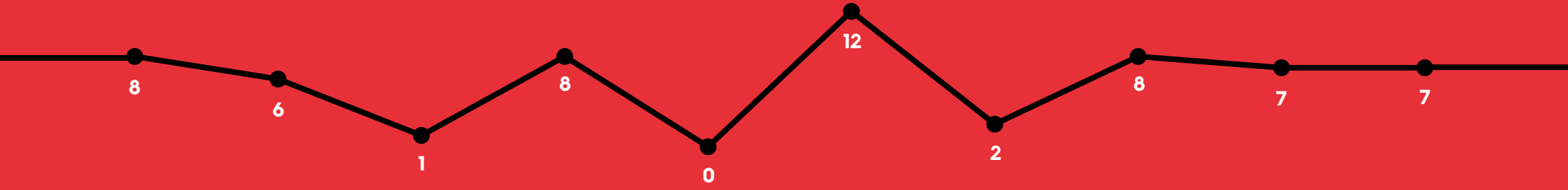
2

### Equip de mediació de l'Ajuntament de Vic

3



#### PROCEDÈNCIA DELS USUARIS



Nombre de casos

MARÇ ABRIL MAIG JUNY JULIOL AGOST SETEMBRE OCTUBRE NOVEMBRE DESEMBRE



# Activitats principals

La ocupació primordial del síndic municipal de greuges de Vic ha estat atendre, assessorar i resoldre queixes i consultes dels ciutadans, dia a dia.

Paral·lelament, per tal de conèixer de més a prop els preocupacions de la ciutadania, s'han proposat reunions amb associacions i administració, s'ha participat en formacions i s'ha adherit a altres síndics i iniciatives afins, com el Fòrum de síndics o la Xarxa Ombudman de Catalunya.

Tenint en compte la importància de donar a conèixer el nou servei a la ciutadania, s'ha establert contacte amb els mitjans de comunicació, tant locals com d'àmbit català.

27

## Aparicions a Osona

El 9 Nou, Ràdio 9 FM, 9TV, El Vigatà Independent, Ràdio Vic, El Mes Osona, Osona.com, L'apunt, Canal Taronja d'Osona i el Moianès.

3

## Aparicions a la resta de Catalunya

El Punt Avui, Agència Catalana de Notícies, Xarxa de Televisions Locals.



■ 09/03

## INAUGURACIÓ DEL SERVEI

L'obertura de l'oficina del síndic de greuges de Vic va tenir lloc el 9 de març i està ubicada a la plaça del Pes s/n, a la planta baixa. El primer síndic de Vic va ser escollit el 7 de febrer en el Ple Municipal i va prendre possessió el 15 del mateix mes a la Sala de la Columna de l'Ajuntament.



■ 19/04

## REUNIÓ D'ASSOCIACIONS DE VEÏNS

A la Sala de Consellers de l'Ajuntament va tenir lloc una reunió del síndic amb els representants de les associacions de veïns de la ciutat per tractar els temes que més els preocupen.



■ 03/05

### NOVA JUNTA DEL FÒRUM

El 3 de maig va ser escollida la nova Junta del Fòrum de Síndics i Defensors Locals, en una assemblea extraordinària a Santa Coloma de Gramenet. Durant els pròxims dos anys, la junta estarà presidida per Lluís Martínez, síndic personer de Mollet, i el síndic de Vic exercirà com a vocal.



■ 10/10

### TAULA RODONA SOBRE COMUNICACIÓ

A Vilafranca del Penedès i, en el marc de la celebració dels 25 anys de síndic en aquesta població, va tenir lloc el taller de formació "El repte de la comunicació a les sindicatures locals" organitzat per la Junta del Fòrum. El síndic de Vic va moderar una taula rodona sobre "Casos pràctics de comunicació a les sindicatures locals", en la qual van participar el responsable de comunicació de la síndica de Barcelona, la síndica de Sabadell i Marc Sabater, responsable d'Essabedé Comunicació.



■ 17/10

### CONGRÉS DE SERVEIS SOCIALS

El síndic de Vic va participar en la taula rodona "Els drets i els deures de la ciutadania" en el marc del "3r Congrés de Serveis Socials Bàsics", organitzat pel Col·legi de Treballadors Socials de Catalunya els dies 17 i 18 d'octubre, a la Farga de l'Hospitalet de Llobregat.

Van compartir taula amb ell, les síndiques de Rubí i l'Hospitalet i Jaume Torroella, professor de la UdG, amb la ponència "La gestió de les queixes. El tracte humà".






# Mes a mes

Enguany, l'activitat del síndic ha estat marcada pel seu nomenament. Prèviament al 7 de febrer, s'han realitzat entrevistes i reunions per a poder establir el servei.







A partir del 9 de març, no només s'han atès les consultes i s'han mantingut les entrevistes amb regidors i funcionaris per tal d'investigar els casos, sinó que paral·lelament s'ha participat i col·laborat en nombroses reunions, cursos i tallers que es detallen a continuació.

-  Entrevista
-  Reunió
-  Acte o esdeveniment
-  Curs, taller o jornada
-  Fòrum de síndics

## 01

-  **02/01** Arnau Martí, regidor de "Vic per a tots"
-  **08/01** Comissió de portaveus de l'Ajuntament de Vic
-  **08/01** Reunió amb la CUP
-  **11/01** Reunió amb la secretària de l'Ajuntament de Vic i Arnau Martí
-  **30/01** Reunió amb ERC al seu local a Vic

## 02

-  **02/02** Jordi Casellas, síndic de greuges de Manlleu
-  **05/02** Arnau Martí
-  **06/02** Lluís Martínez, síndic personer de greuges de Mollet
-  **07/02** Segona reunió amb la CUP
-  **07/02 Nomenament com a síndic** de greuges en el Ple de l'Ajuntament
-  **07/02** Rector de la Universitat de Vic
-  **13/02** Reunió a l'Ajuntament amb Núria Homs i Arnau Martí
-  **13/02** Presa de possessió del càrrec de síndic de greuges de Vic
-  **16/02** Reunió a l'Ajuntament amb cossos de seguretat: mossos i urbana
-  **21/02** Assistència a la Comissió de Seguretat i convivència
-  **22/02** Pilar Lobera, secretària de l'Ajuntament de Vic
-  **23/02** Toni Serrat, regidor
-  **26/02** Fabiana Palmero, regidora
-  **26/02** Titi Roca, regidor
-  **26/02** Sussagna Roura, regidora
-  **26/02** Míriam Foradada, IMPULSVIC - Habitatge

## 03

-  **01/03** Josep Ramon Soldevila, regidor
-  **01/03** M<sup>a</sup> Carme Bover, regidora
-  **01/03** Àlvar Sojà, regidor
-  **02/03** Cristina Molas, responsable dels agents cívics
-  **02/03** Anna Aumatell i tot l'equip de Mediació
-  **05/03** Marta Buixaderas, de l'OAC
-  **12/03** Josep Arimany, regidor
-  **12/03** Lourdes Clota, tècnica de Comerç
-  **12/03** M. Àngels Sánchez, tècnica de Serveis Generals
-  **14/03** Roger Corominas i Mercè Castells, de l'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor
-  **22/03** Berta Rierola, tècnica de Ciutadania

## 04

-  **01/04** Joan Turró, director general de la UVic i de CREACCIÓ
-  **10/04** Reunió amb els líders de les entitats religioses de Vic a la sala de Consellers
-  **19/04** Reunió amb les associacions de veïns de Vic a la Sala de Consellers
-  **20/04** Reunió de síndics a Mollet. Concreció de la nova Junta del Fòrum

# 05

# 06

# 09

# 10

# 11

# 12

**F 03/05** Assemblea extraordinària del Fòrum de síndics a Santa Coloma Gramenet. Elecció de nova junta: **nomenament com a vocal**

**R 10/05** Marina Geli, responsable del CEES de la UVic

**Q 11/05** Curs "Les dificultats d'accedir a l'habitatge social" al local del síndic de greuges de Catalunya. 5 hores

**Q 23/05** Curs "Ètica pública i bon govern", a Mollet del Vallès. 5 hores

**X 24/05** Reunió amb Benjamí Dòniga, regidor de Fires i Mercats, i el seu personal al Sucre

**R 04/06** Sílvia Mateu, coordinadora de Benestar Social

**F 13/06** Reunió de la junta del Fòrum de Síndics a Santa Coloma de Gramenet

**R 14/06** Fabiola Mora, tècnica de participació ciutadana

**Q 18/06** Curs "La gestió dels rumors i les falses notícies", a Barcelona. 5 hores

**R 19/06** Anna Erra, alcaldessa

**Q 20/06** Curs "La sindicatura local: bases d'actuació i funcionament", a l'Hospitalet de Llobregat. 6 hores

**R 20/06** Joan Riera, degà del col·legi d'Advocats de Vic i la seva junta, a la seu del col·legi

**R 06/09** Rafael Ribó, síndic de greuges de Catalunya i Jaume Saura, adjunt

**U 10/09** Participació a l'ofrena floral a Bach de Roda, commemoració de l'11 de setembre

**U 13/09** **Adhesió a la Xarxa Ombudsman de Catalunya**, a la qual estan afiliats el síndic de greuges de Catalunya, els síndics universitaris, els síndics de les grans empreses i els síndics locals

**F 19/09** Reunió de la Junta del Fòrum a Girona

**Q 19/09** Jornada "La coordinació de defensories en defensa dels drets socials", a la Universitat de Girona. 5 hores

**U 28/09** Assistència als actes del Patró de la Guàrdia Urbana de Vic

**R 05/10** Bisbe de Vic, Romà Casanova

**Q 10/10** Taller de formació "El repte de la comunicació a les sindicatures locals", a Vilafranca del Penedès. Coordinació d'una taula rodona sobre casos pràctics. 5 hores

**F 16/10** Reunió de la Junta del Fòrum a Santa Coloma de Gramenet

**Q 18/10** III Congrés de Serveis Socials Bàsics. Presentació de la ponència sobre "La gestió de les queixes; el tracte humà". 16 hores

**R 19/10** Anna Seijas, gerent del Consell Comarcal d'Osona

**U 23/10** Assistència al Ple de Manlleu, en el qual es produeix el canvi de síndic

**F 13/11** Reunió de la Junta del Fòrum a Santa Coloma

**X 21/11** Reunió a la seu de la CUP de Barcelona, amb el president del Fòrum de Síndics

**X 29/11** Assistència a la reunió sobre l'antena del c/Sant Fidel a la Sala de la Columna

**F 13/12** Reunió de la Junta del Fòrum a Barcelona



## ACTIVITATS PROPOSADES

"Les comunicacions telemàtiques de les comunitats de veïns amb l'Ajuntament". Dos tallers gratuïts que es van fer als centres cívics de Can Pau Raba i del Montseny en el darrer trimestre del 2018.

# Reptes del síndic

Un dels principals objectius del 2018 ha estat establir contacte amb els ciutadans i ciutadanes, per tal d'escoltar les seves queixes i ser-los d'utilitat.

No obstant, el primer any del síndic a Vic també ha tingut altres reptes com: conèixer els circuits i el personal de l'Ajuntament, contactar amb les diferents associacions i grups del ric teixit civil de la ciutat, donar visibilitat a aquesta nova figura i entrar de ple en el món dels síndics municipals formant part de la junta del Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya i formalitzant l'adhesió de la nova sindicatura a la Xarxa Ombudsman de Catalunya.

## REPTES PER AL 2019

**Seguir atenent** amb la màxima empatia les persones que demanin el servei

Donar **més visibilitat** al servei del síndic per apropar-lo a la ciutadania a través de:

- Articles a la **premsa** local
- Xerrades a **escoles** i als **barris**
- Participació en determinades **taules de l'Ajuntament**

Estudiar **problemes que preocupen** els ciutadans com l'habitatge

Valorar la presentació de **resolucions d'ofici que beneficiïn la ciutat**

Buscar la màxima coordinació amb els tècnics i serveis de l'Ajuntament per tal de donar una **resposta àgil i efectiva** als afectats

Seguir treballant per **enfortir la figura del síndic municipal** a Catalunya



# 2018

## Establint contactes

En aquesta memòria es fa balanç de les activitats i actuacions del síndic municipal de greuges de Vic, portades a terme el 2018.

Redacció: Joan Sala i Baiget  
Fotografies: Josep M. Montaner i Carles Fiter  
Disseny i infografies: gemmasola.com





Edifici Ajuntament. Plaça del Pes, s/n - Planta baixa 08500 Vic

tel. 93 886 21 00 Extensió 11272

[sindic@vic.cat](mailto:sindic@vic.cat)

[sindic.vic.cat](http://sindic.vic.cat)