



201y

Memòria



**Carta del
sindic**



**Què és el
sindic?**



**Quins casos
pot atendre?**



**Com sol·licitar
el servei?**



**Xifres
2019**



**Activitats
principals**



**Mes a
mes**



**Avaluació
i reptes**



Carta del síndic

Mentre que el 2018 va ser un any per establir contacte amb els ciutadans, aquest any es caracteritza per la consolidació. Els ciutadans ja coneixen una mica més el servei del síndic local i el cert és que hi han arribat casos de més envergadura. Com a síndic, la gestió i resolució dels casos i el grau de coneixement i profunditat sobre les problemàtiques de la ciutat ha millorat significativament.

Fent balanç del 2019, el nombre de casos atesos ha augmentat de 59 a 99 i la seva complexitat també ha anat a l'alça. Hi ha hagut principalment quatre temes que han afectat un gran nombre de persones i famílies i que preocupen el conjunt de la ciutat: el padró, l'escolarització, aspectes urbanístics i l'incivisme.

Pel que fa al padró, tema alarmant, dinàmic i no exempt de polèmica, podem parlar d'una clara vulneració dels drets humans quan les màfies que ocupen pisos il·legalment ofereixen les claus a persones molt vulnerables a canvi de diners, la qual cosa els impossibilita de sortir d'aquesta situació. Aquests usurpadors han de ser desemmascarats i posats a disposició de la justícia, amb actuacions fiscals i policials.

A l'altra cara de la moneda, hi ha les víctimes més febles, aquells que no troben pis o venen enganyats des dels seus llocs d'origen i veuen en aquesta ocupació una solució temporal del seu problema. Alguns es troben amb impediments per empadronar-se quan, segons diu ben clar la llei, el padró és un deure i un dret tant de l'ajuntament com del ciutadà. N'hi ha prou d'acreditar la identitat de la persona i el lloc on resideix, encara que sigui en un pis o casa ocupats o, fins i tot, si és un sensesostre, perquè el padró és un registre que pretén saber qui viu a cada població i on està ubicat. Aquesta qüestió ha estat protagonista de reunions entre el Síndic i l'administració en diferents nivells per mirar de consensuar un protocol clar.

Per si no fos prou, el padró tenia, fins fa ben poc, un altre problema associat més important, el de l'escolarització dels menors. Fins a finals d'any, per a l'escolarització de menors, s'exigia estar empadronat en el moment de la preinscripció. Diverses persones, entitats i també la sindicatura local van qüestionar aquest requisit i, després d'una reunió amb l'inspector d'ensenyament de Vic, es va decidir que a partir de novembre s'iniciarien els tràmits de l'escolarització d'un infant o adolescent quan es tingués constància que vivia a Vic, encara que no estigués empadronat.

En l'àmbit de l'educació, considerant que és un dret fonamental, aquest 2019 també han arribat queixes relacionades amb l'escola concertada, algunes de les quals s'han resolt permetent que es modifiquessin unes accions poc afortunades i que havien generat molt malestar i altres han estat derivades al Síndic de Greuges de Catalunya, en dependre directament d'una fundació.

L'urbanisme, les barreres arquitectòniques i els problemes d'aparcament que pateixen els conductors amb targeta de mobilitat reduïda també han portat força casos al despatx del síndic. Tot i la tasca de polítics i tècnics municipals, és difícil veure avanços per la lentitud dels circuits que envolten aquestes problemàtiques, la qual cosa provoca als afectats, una sensació d'impotència i que res no es pot canviar.

L'incivisme també ha provocat queixes per diverses raons: les defecacions de gossos, la mobilitat de bicicletes i patins en voreres, l'alta velocitat de cotxes en carrers i avingudes, la brutícia en alguns carrers, etc. Hi ha ciutadans que demanen més control i més duresa, cosa que contrasta amb els que es queixen per les sancions que se'ls ha posat, que ells consideren que no haurien de pagar, pels arguments que aporten que a vegades són tinguts en compte i altres no per part de tècnics i polítics.



Un cas que voldria ressaltar és el d'una família empadronada a Vic a qui li va arribar un embarg bancari de més de 6.000 euros que, esbrinant d'on venia, tenia el seu origen en una gran quantitat de multes de trànsit posades per accedir els seus vehicles sense permís a les zones reservades (l'Eixample Morató). Finalment es va solucionar amb una resolució de l'alcaldeessa i gràcies a les gestions de la regidora a instàncies del síndic.

A banda de les queixes, s'han atès temes que no són competència del Síndic. En aquests casos, s'ha donat suport i assessorament per oferir sortides o actuacions viables. És una prioritat entendre i empatitzar amb totes les persones que venen a consultar o a queixar-se d'algun greuge encara que, com a síndic, tant els assessoraments com les resolucions no són mai vinculants.

Humanament, omple de satisfacció la feina feta aquest any, tot i que encara queden casos de llarg recorregut pendents de resoldre i reptes per afrontar durant el 2020. La ciutat és molt viva i així es mostra al síndic.

Joan Sala Baiget
Síndic municipal de greuges de Vic

**Consolidant
diàlegs**





Nou!

La primera setmana de cada mes, les visites s'atenen a l'OAC del Remei: Carrer Virrei Avilés, 34

Horari

Dilluns, de 16 a 20 hores

Dijous, de les 10 a les 14 hores

Ubicació

Plaça del Pes s/n, planta baixa

Carrer Virrei Avilés, 34

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 que estableix la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

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.

Quins casos pot atendre?

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.**



Habitatge i padró



Molèsties dels veïns



Urbanisme



Sancions i multes



Impostos municipals

CASOS ADMESOS
CASOS NO ADMESOS > DERIVACIÓ

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

Síndic de Greuges de Catalunya

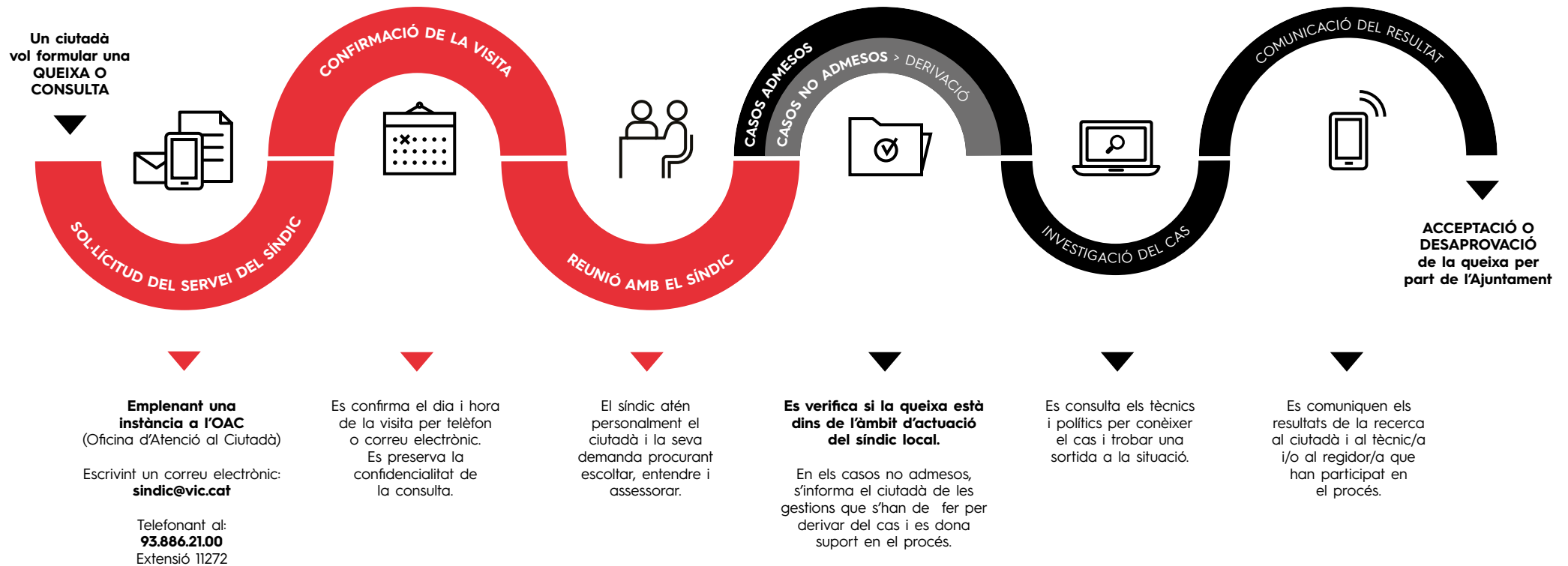
- Educació
- Serveis socials
- Empreses de subministraments elèctrics, gas, aigua, telefonia...
- Cobrament taxa turística
- Lleis i decrets d'àmbit català

Defensor del Pueblo

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

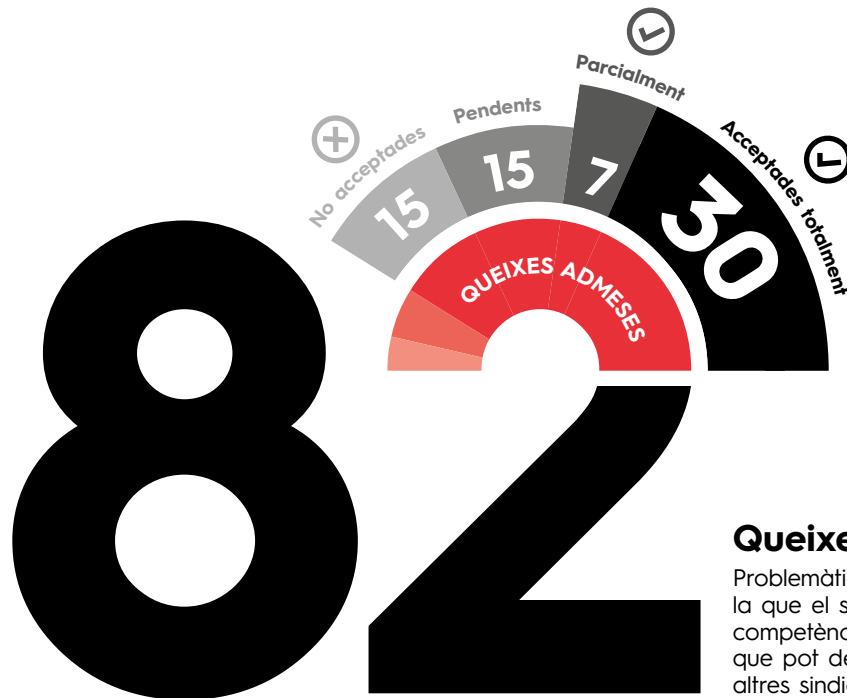


Com sol·licitar el servei?



Xifres 2019

Nombre de casos de 11 de gener al 31 de desembre.



Queixes

Problemàtica en la que el síndic té competències o que pot derivar a altres sindicatures.

Assessoraments

Problemàtica sobre la que el síndic pot oferir suport i informació, però no pot actuar.

+17

El síndic inicia un procés d'investigació de totes aquelles **queixes admeses**.

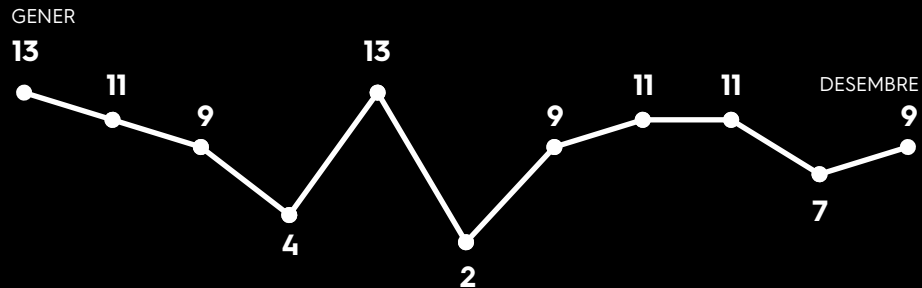


67 **QUEIXES ADMESES** que corresponen al síndic per tenir-hi competència.

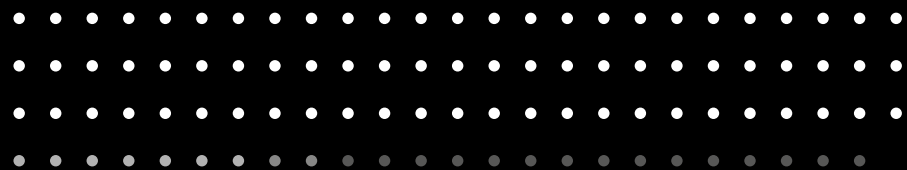
6 **QUEIXES DERIVADES** a professionals amb competències.

- 3 Síndic de Greuges de Catalunya
- 2 Servei Mediació Ajuntament Vic
- 1 Defensor del Pueblo

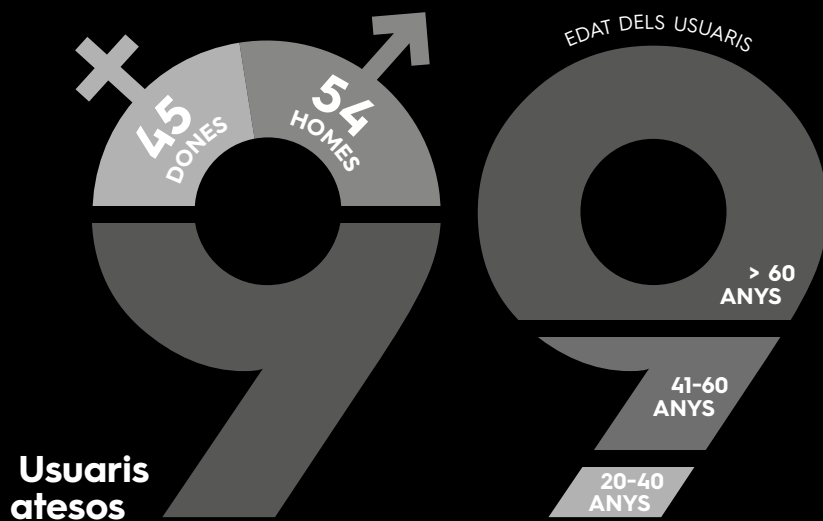
9 **QUEIXES NO ADMESES** que no es poden resoldre ni derivar.



Procedència



75 VIC / 7 OSONA / 2 RESTA CATALUNYA / 15 ALTRES



24
MOBILITAT

Principals temes



22
BENESTAR SOCIAL,
HABITATGE I FAMÍLIA



19
CONVIVÈNCIA
I SEGURETAT



18
URBANISME I
ACTIVITATS



6
ECONOMIA
I SERVEIS

5
SANITAT I
IGUALTAT



8

Activitats principals

REUNIÓ AMB EL PRESIDENT DEL PARLAMENT

La junta del Fòrum Síndics, de la qual forma part el Síndic de Vic com a vocal, va ser rebuda el 15 de març pel president del Parlament de Catalunya, el senyor Roger Torrent. El president es va interessar per les funcions i les tasques dels síndics locals i la reunió va durar prop de dues hores.

■ 15/03



LA JUNTA DEL FÒRUM VISITA VIC

La ciutat de Vic va acollir el passat 10 d'abril una reunió ordinària de la junta directiva del Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya, organitzada pel Síndic de Vic. La recepció va anar a càrrec de la regidora Susagna Roura i la reunió va tenir lloc a la Sala de Consellers de l'Ajuntament vigatà, després d'una visita a les instal·lacions de l'Ajuntament.

■ 10/04



JORNADA DE FORMACIÓ ALS ALUMNES DE LA FACULTAT DE DRET

El Síndic de Vic va impartir el 15 de maig una classe als alumnes de l'assignatura de Dret Administratiu de la Facultat de Dret de la UB, sobre la figura dels síndics locals. Va ser convidat pel catedràtic de Dret Administratiu, el senyor Juli Ponce. Els alumnes es van interessar per les funcions d'aquesta figura de cara a poder fer, alguns d'ells, pràctiques en alguna sindicatura local.

■ 15/05



COMISSIÓ DE TREBALL SOBRE LA MEDIACIÓ ADMINISTRATIVA

El Síndic de Vic va ser convidat el 21 de maig a participar en una comissió de treball a la Masia Freixa, a Terrassa, per tal de col·laborar en la redacció d'un document sobre la mediació administrativa. L'encàrrec el va fer la Junta del Fòrum i el document es va publicar al novembre de 2019.



MODERACIÓ D'UNA TAULA RODONA SOBRE LA MEDIACIÓ

El Síndic de Vic va moderar una taula rodona sobre "La mediació a les sindicatures locals" en el marc de les jornades de formació organitzades pel Fòrum de Síndics, que van tenir lloc el 26 i 27 de novembre al recinte Torribera de Santa Coloma de Gramenet.



Més a prop!
@SindicVic

Segueix-nos a Twitter.

En aquest any de consolidació la principal ocupació ha estat atendre els ciutadans en les queixes que han presentat, fer els assessoraments oportuns sobre situacions en què no es tenen competències i investigar els molts casos que han arribat relacionats amb el padró, l'escolarització i l'incivisme en múltiples facetes.

Com a vocal de la Junta del Fòrum de Síndics i Defensors Locals, s'ha participat en totes les reunions mensuals de la junta, s'ha contribuït a organitzar jornades de formació sobre els temes que més ens preocupen, a banda de participar activament en els contactes amb polítics per mirar de promoure la figura del síndic local i implementar-lo a més localitats.

Mes a mes

01

02

03

04

05

A més d'estudiar i mirar de donar la resposta adequada a les queixes presentades pels ciutadans s'han mantingut reunions amb tècnics i regidors i regidores que es detallen a continuació i diferents tipus d'activitats i contactes.

31

🗨️ Entrevistes

17

F Fòrum de síndics

9

🔗 Reunions

9

🗨️ Cursos, tallers o jornades

6

📣 Actes o esdeveniments

🗨️ **10/01** Alcaldessa de Vic

F **16/01** Reunió Junta Fòrum de Síndics/es i Defensors/es Locals, Santa Coloma de Gramenet

📣 **16/01** Presentació "Guia Suport a les comunitats de propietaris de Vic", Can Pau Raba

F **31/01** Reunió Junta Fòrum SD locals a Barcelona

🔗 **01/02** Reunió a Impulsvic per temes d'habitatge

F **13/02** Reunió junta Fòrum SD locals a Santa Coloma de Gramenet

🗨️ **18/02** Núria Camps, responsable d'Urbanisme

🗨️ **19/02** Mercè Generó, gerent Fundació CMPPO

F **26/02** Assemblea del Fòrum SD a Santa Coloma de Gramenet

🗨️ **27/02** 3a Jornada de Serveis a la Comunitat a l'Institut Antoni Pous de Manlleu

📣 **04/03** Guàrdia Urbana de Vic, presentació aplicació de seguretat

🗨️ **04/03** Jordi Tordera, enginyer superior de Serveis Generals

📣 **04/03** Defensa de la Memòria del Síndic 2018 al Ple de l'Ajuntament

F **13/03** Reunió Fòrum SD a Santa Coloma de Gramenet

🔗 **15/03** Parlament de Catalunya, reunió Junta del Fòrum amb Roger Torrent, president

🗨️ **15/03** UVic, classe a alumnes de la diplomatura de Psicologia

🗨️ **18/03** Maria Balasch a l'ADFO

🗨️ **25/03** Rector de la UVic, José-Eladio Baños

🔗 **26/03** ADFO, reunió amb usuaris

🗨️ **27/03** Fabiana Palmero, regidora

🗨️ **27/03** Taller formatiu "Les noves tecnologies i les sindicatures locals", a Igualada

📣 **02/04** "Emissora Cooltura FM" de Barcelona, programa de ràdio *La vida sona*

🗨️ **09/04** Juli Ponce, catedràtic de Dret Administratiu de la UB, Barcelona

F **10/04** Reunió Junta del Fòrum SD Locals a Vic. Visita Ajuntament

🔗 **30/04** AGBAR, reunió sobre la gestió de l'aigua, Ciutat de l'Aigua a Barcelona

🔗 **30/04** ADFO, reunió usuaris

🗨️ **02/05** Jornada de formació "Ètica i mitjans de comunicació", a Mollet del Vallès

🗨️ **06/05** Mar Espadaler i Fina Molet, Creu Roja de Vic

F **08/05** Reunió Junta Fòrum SD Locals a Santa Coloma de Gramenet

🗨️ **10/05** Jeroni Vinyet, Càritas Arxiprestal

🗨️ **14/05** Menjador Social "El Tupi", visita i entrevista amb els responsables

🔗 **21/05** Reunió de treball de síndics sobre mediació a la Masia Freixa, Terrassa

🗨️ **22/05** Facultat de Dret de la UB, classe a alumnes sobre "les sindicatures locals"

🗨️ **30/05** Naïm Prat, arquitecte tècnic

🗨️ **30/05** Ramon Roquer, cap de Projectes i Obres













06

-  **06/06** Comissió d'Habitatge
- F 12/06** Reunió Junta Fòrum SD Locals a Santa Coloma de Gramenet
- F 19/06** Assemblea Extraordinària del Fòrum SD Locals a Rubí
-  **19/06** XIX Taller de formació a Rubí "Llei de segona oportunitat"
-  **21/06** Alcaldessa de Vic
-  **25/06** Jornada de formació sobre la gestió de l'aigua a Barcelona
- F 27/06** Reunió de la Junta del Fòrum amb Meritxell Budó, Consellera de la Presidència de la Generalitat de Catalunya




- F 11/07** Jornada de Convivència a Cruïlles, Monells i Sant Sadurní de l'Eura
-  **29/08** Albert Castells, regidor



09

-  **02/09** Elisabet Franquesa, regidora
-  **09/09** Berta Vaqué, cap del gabinet alcaldia
-  **09/09** Núria Vergés, regidora
-  **11/09** Ofrena a Bach de Roda, Diada Nacional de Catalunya
-  **12/09** Bet Piella, regidora
-  **12/09** Miquel Duran, assessor alcaldia en Seguretat i Convivència i manteniment de Serveis
-  **13/09** Ramon Trayter, Síndic del soci del FC Barcelona
- F 18/09** Reunió Junta del Fòrum SD a Santa Coloma de Gramenet
-  **19/09** Núria Homs, regidora
-  **24/09** Assistència als actes del patró de la Guàrdia Urbana de Vic
-  **26/09** Elisabet Graell, responsable del Mossos d'Esquadra Vic

10

- F 09/10** Reunió Junta del fòrum de SD a Sta. Coloma de Gramenet
-  **15/10** Reunió amb agents de la guàrdia urbana de proximitat, comissaria de Vic
-  **17/10** M^a Àngels Sánchez, cap del departament de Serveis Generals
-  **29/10** Antoni Jurjo, inspector de la Guàrdia Urbana de Vic

11

-  **04/11** Pere Tusquellas de la Fundació Projecte i Vida
-  **06/11** Visita i reunió a l'alberg de transeünts de Vic
- F 13/11** Reunió Junta del Fòrum SD Locals a Santa Coloma de Gramenet
-  **18/11** Joan Roca, inspector d'Ensenyament de Vic
-  **18/11** Núria Camps i Joana Rodríguez
-  **21/11** Albert Castells, regidor
-  **21/11** "I Jornades d'Educació de joves acollits en centres residencials a Osona", a la UVic-UCC
- F 26/11** XII Jornada de Formació Fòrum a Santa Coloma de Gramenet
- F 27/11** XII Jornada de Formació Fòrum a Santa Coloma de Gramenet



12

-  **01/12** "25è aniversari desplegament Mossos d'Esquadra a Vic", a Vic
-  **03/12** Joan Carles Rodríguez, president del Consell Comarcal d'Osona
-  **12/12** Jornada de formació sobre Habitatge al local de la Sindica de Barcelona
- F 18/12** Reunió Junta del Fòrum SD Locals a Santa Coloma de Gramenet
-  **19/12** Carme Tena, regidora

Avaluació i reptes

2020

● Objectiu assolit: ● Objectiu poc assolit: —

Seguir millorant en l'**atenció al ciutadà** i el grau de professionalitat.

Tothom que ha sol·licitat el servei ha estat atès, tant aquells que han presentat queixes, com els que han necessitat assessorament.

Atendre amb la màxima empatia les persones que demanin el servei

Augmentar la **proximitat** al ciutadà, posant en funcionament una **nova oficina** d'atenció a la zona sud de la ciutat (OAC del Remei).

Ens hem obert a les xarxes socials (twitter i facebook), però hem tingut menys presència als mitjans de comunicació convencionals. No hem pogut fer xerrades ni altres activitats.

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

Aprofundir en problemàtiques relacionades amb el padró, l'escolarització en la matrícula viva, l'habitatge, l'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda i l'incivisme.

S'ha iniciat un estudi sobre l'escolarització i els problemes econòmics relacionats amb el model Vic.

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

Promoure **reunions de treball** amb tècnics per estudiar les problemàtiques més complexes dels ciutadans

S'han concertat entrevistes amb tècnics i regidors del nou equip de govern, tant amb les noves incorporacions com amb els que han canviat les seves funcions.

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

Potenciar la implementació de **sindicatures locals** a altres poblacions d'Osona

Hem acollit una de les reunions mensuals de la Junta del Fòrum de Síndics de Catalunya.

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

2019



**Seguirem
treballant
per afrontar
nous reptes**





Annexos

Presència als mitjans

Casos atesos 2019



Presència als mitjans de comunicació

21/01 El 9 Nou, Article sobre Mediació

05/03 Osona.com, presentació Memòria 2018

08/03 El 9 Nou, presentació Memòria 2018

05/04 El vigatà Independent, presentació memòria 2019

11/04 Osona.com, presentació Memòria 2018

11/04 El 9.cat, reunió al Parlament de Catalunya

12/04 El 9 Nou, reunió Junta del Fòrum a Vic

15/04 Canal Taronja Osona, reunió Junta del Fòrum de Síndics a Vic

03/05 El Vigatà Independent, visita Junta del Fòrum a Vic



Consolidant diàlegs

2019

En aquesta memòria es fa balanç de
les activitats i actuacions del síndic
municipal de greuges de Vic,
portades a terme el 2019.

Redacció: Joan Sala i Baiget
Disseny i infografies: gemmasola.com





Edifici Ajuntament. Plaça del Pes, s/n. Planta baixa - 08500 Vic
Carrer Virrei Avilés, 34 - 08500 Vic
tel. 93 886 21 00 Extensió 11272

sindic@vic.cat / sindic.vic.cat / @SindicVic