



2020

Donant suport



**Carta del
síndic**



**Què és el
Síndic?**



**Quins casos
pot atendre?**



**Com sol·licitar
el servei?**



**Xifres
2020**



**Activitats
principals**



**Casos i activitats
mes a mes**



**Avaluació
i reptes**

Marcats per la COVID-19

2020

Ha estat un any estrany, marcat per sensacions variades però també per un ferm convenciment i una forta empenta: després de dos anys de servei, es reafirma la necessitat i la utilitat de la nostra feina. I és que, més que mai, hem seguit **donant suport a les persones.**

La pandèmia ha canviat les nostres vides i ens ha obligat a acceptar noves rutines que mai no ens hauríem pogut imaginar i que han tingut conseqüències greus per a la salut, l'economia i la convivència.

L'oficina del Síndic també en va rebre els efectes. A causa de l'estat d'alarma, ens vam veure obligats a suspendre el servei de març a juny i a tancar temporalment el punt d'atenció a l'oficina municipal del Remei, que s'acabava d'estrenar al febrer. Finalment, quan vam poder reprendre les visites, ho vam haver de fer amb mesures de seguretat i noves formes de comunicar-nos.

Malgrat tot això, el balanç global del 2020 que puc fer com a síndic és força positiu, si més no pel que fa a xifres. En 8 mesos d'activitat hem atès 113 consultes, 14 més que el 2019, i a l'octubre vam assolir un nou rècord de casos atesos en un sol mes (23).

Aquest augment de l'activitat s'explica perquè la figura del Síndic, així com la seva funció, és cada vegada més coneguda entre els vigatans. Mentre que el 2018 els usuaris no sabien exactament si la seva queixa es podia presentar, aquest 2020 només 12 consultes han estat catalogades com a assistències i s'han presentat 101 queixes, entre acceptades, acceptades parcialment, derivades i no acceptades.

Pel que fa als àmbits sobre els quals s'han presentat més queixes aquest 2020, el primer ha estat el d'urbanisme i mobilitat (35) i el segon, a molt poca distància, el de convivència i seguretat (33). En tercer lloc se situa el bloc format per benestar social, habitatge, família i padró (25). Cal destacar també els casos, no tan nombrosos però sí molt importants i de notable impacte, que corresponen a l'àmbit escolar (11), al d'economia i serveis (5) i al de Sanitat (4). D'aquests darrers, alguns han ocasionat gran patiment i angoixa a les persones afectades i des de la Sindicatura els hem intentat tractar amb la màxima delicadesa.

Els problemes que ha provocat directament la COVID-19 formen, lògicament, el gruix més nou i impactant d'enguany: persones sense ingressos, llocs de treball perduts, autònoms que no poden treballar, ERTOS que es cobren tard, problemes per pagar el lloguer i els subministraments, i precarietat severa, entre d'altres. Han calgut grans esforços dels serveis socials, on s'han derivat persones amb situacions complicades, algunes de les quals no havien necessitat mai aquest tipus d'assistència. També s'han registrat dues queixes de familiars de pacients ingressats a l'hospital i morts que creuen que no se'ls va donar el tracte adequat.

En relació amb l'urbanisme i la mobilitat, cal destacar el canvi que s'ha produït arran d'un decret d'alcaldia de principis de desembre. D'acord amb aquest decret, els titulars de targetes d'aparcament per a persones amb disminució ja poden aparcar de manera gratuïta i sense limitació de temps a les zones de càrrega i descàrrega i a les zones DUMA, on fins ara només se'ls permetia aparcar 30 minuts.

El decret és conseqüència de les queixes que diverses persones havien presentat al Síndic el 2018 i el 2019 i que havien estat desestimades per l'Ajuntament. Finalment, el jutjat va donar la raó a un ciutadà que va interposar un recurs contenciós administratiu i l'Ajuntament va aplanar-se a la demanda. Aquest síndic sempre havia defensat la mesura per raons humanitàries, però era rebutjada amb l'argument que a la ciutat hi havia més places d'aparcament reservades al col·lectiu de persones amb disminució de les que tocaven i que es perjudicava la rotació i la mobilitat.

De les queixes relacionades amb urbanisme i mobilitat presentades enguany, algunes tenen l'origen en la lentitud a l'hora de resoldre conflictes. Les persones no entenen, per exemple, els quasi dos anys necessaris per obtenir un permís d'obres, o les dificultats per canviar el nom del promotor que els serveis municipals, fa tres anys, van adjudicar equivocadament a un constructor, o la tardança a reconèixer la titularitat d'un passatge privat. Cal dir, també, que el problema concret que ha provocat més indignació ha estat el mal funcionament dels autobusos urbans i el pessim estat d'alguns vehicles, un problema que no té un bon pronòstic a curt termini per les diferències entre l'Ajuntament i l'empresa concessionària.



Un altre motiu de queixa recurrent han estat les multes. Alguns afectats es queixen no tant per la sanció sinó per com se senten tractats durant la tramitació i per la manera com es respon a les seves alegacions, amb un llenguatge sovint genèric i molt tècnic, incompreensible per a bona part de la ciutadania i que no sol tenir gaire en compte el factor humà. L'Ajuntament ha de comptar amb tècnics competents i que apliquin la llei amb rigor, però hi ha situacions humanes que s'han de tenir més en consideració en la decisió final.

Per exemple, costa d'entendre que algunes persones acumulin desenes de multes sense rebre'n cap notificació i acabin trobant-se amb un embargament inesperat. Caldria fer les gestions necessàries per evitar que es donin aquests casos o reforçar les que ja s'estiguin duent a terme si, com tot sembla indicar, resulten insuficients. Tampoc no s'entén que no es tingui en compte la malaltia o la discapacitat de la persona infractora i se li demanin uns documents mèdics que els facultatius es neguen a lliurar per respecte a la protecció de dades.

Està clar que aquests matisos compliquen la resolució dels casos perquè sempre hi ha qui busca excuses per no haver de pagar i sovint es recorre a la picaresca; però si volem una ciutat més humana, més propera a la ciutadania, hem de tenir en compte aquesta perspectiva (aquí és, de fet, on el Síndic intervé) i valorar-la. En cas contrari, el ciutadà té la percepció que l'únic objectiu és recaptar i això li provoca malestar, frustració i impotència.

No es tracta de donar la raó per sistema a qui es queixa, però sí que s'haurien d'estudiar els casos en la seva globalitat i tenir en consideració les queixes que es creuen fonamentades.

Hem de tornar a parlar del Padró municipal, ja que encara no s'ha elaborat un protocol clar. Tanmateix, s'han aprofitat posicions amb les entitats socials i es comença a tenir una altra mirada. No podem deixar de banda tampoc els problemes generats per la manca d'habitatge a la ciutat tot i haver-hi uns 2.000 pisos buits, la qual cosa, indirectament, afavoreix l'activitat de les màfies i l'ocupació il·legal. En l'àmbit escolar, s'han afrontat problemes en dues escoles concertades i la majoria s'han solucionat gràcies a la bona voluntat de tots: inspector, direcció i famílies.

Per acabar, em vull referir a una altra qüestió que la ciutadania no entén, que és l'ordenança que obliga a pagar una taxa quan un ciutadà demana una informació relacionada amb l'Ajuntament. En un cas com aquest, crec que no n'hi ha prou amb dir que es tracta d'una pràctica estesa a tot arreu: si volem una ciutat en què cadascú se senti important i ben tractat, cal tenir cura, també, dels temes menors i dels petits detalls.

Joan Sala Baiget

Síndic municipal de greuges de Vic



Què és el Síndic?

El Síndic Municipal de Greuges 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**.



Urbanisme



Molèsties dels veïns



Habitatge i padró



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



OFICINA DEL CENTRE

Plaça del Pes s/n, planta baixa

Dilluns, de 16 a 20 h

Dijous, de 10 a 14 h

OFICINA DEL BARRI DEL REMEI

Carrer Virrei Avilés, 34

Temporalment tancada i es reobrirà quan la situació sanitària ho permeti.

Mentrestant, els casos s'atendran a la Plaça del Pes.



SERVEI GRATUÏT I CONFIDENCIAL

Les actuacions del Síndic són sempre gratuïtes per a tothom.

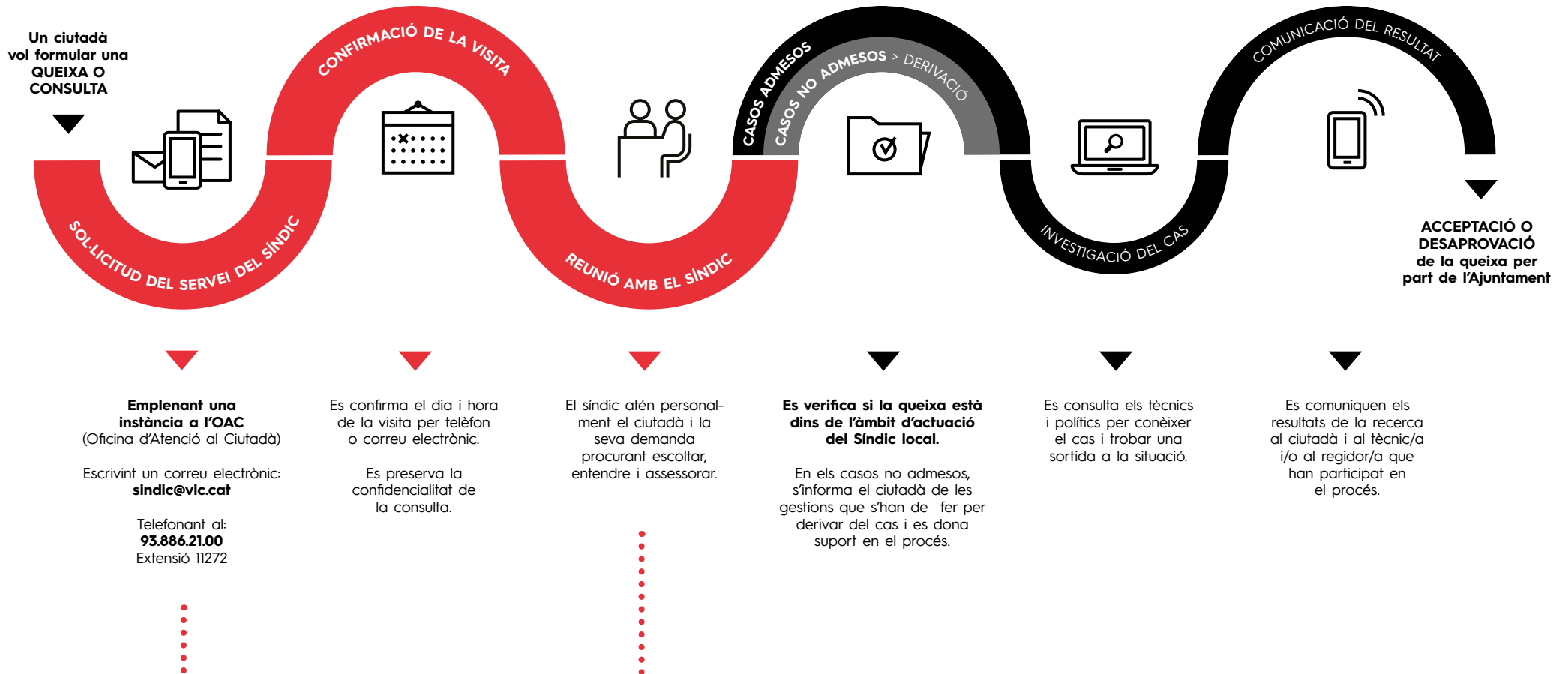
Els casos es duen a terme amb confidencialitat i vetllant especialment per la intimitat de les persones d'acord amb el què estableix la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.



Ajuntament de Vic

Síndic
Municipal
de Greuges
Vic

Com sol·licitar el servei?



Per raons sanitàries, és preferible utilitzar el correu electrònic o el telèfon.



És obligatori l'ús de mascareta.



Per tal que sigui una trobada segura, es respecten les mesures higièniques recomanades.

Xifres 2020

De l'1 de gener al 31 de desembre.

12

Queixes

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

Assessoraments

Problemàtica sobre la qual el Síndic pot oferir suport i informació, però no pot actuar.



5
Síndic de Greuges de Catalunya

2
Agents cívics

1
SIAD d'Osona

1
Serveis socials

1
Servei Mediació Ajuntament Vic

EVOLUCIÓ DE LES QUEIXES

2018



2019

67

2020

81

QUEIXES ADMESES
El Síndic inicia un procés d'investigació de totes aquelles queixes que hi té competència.



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

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

Principals temes



35

MOBILITAT I URBANISME



33

CONVIVÈNCIA I SEGURETAT



25

BENESTAR SOCIAL, HABITATGE I FAMÍLIA



11

EDUCACIÓ I ESCOLES

5

ECONOMIA I SERVEIS

4

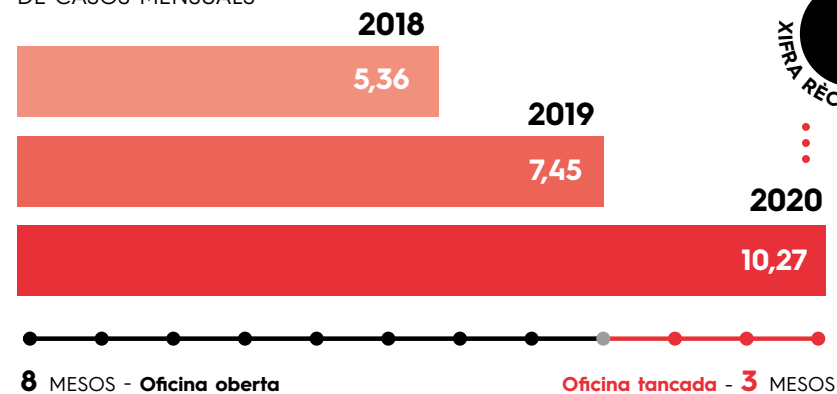
SANITAT I IGUALTAT

2

casos relacionats amb la COVID-19

Casos atesos

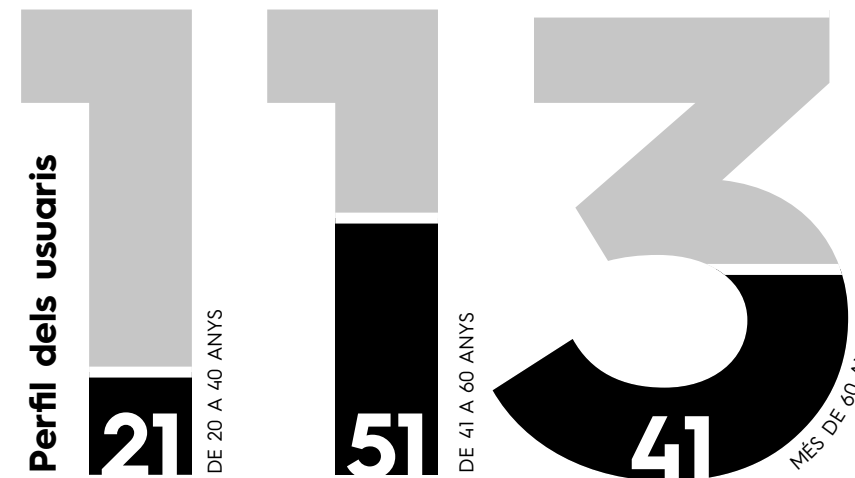
EVOLUCIÓ DE LA MITJANA DE CASOS MENSUALS



La COVID-19 ha afectat la freqüència mensual dels casos; tot i això, el nombre de casos mensuals va a l'alça

CASOS A L'OCTUBRE:

23



Activitats principals



12/02

FINALITZA EL MANDAT DE LA JUNTA DEL FÒRUMSD*

La Junta Directiva del FòrumSD, amb el síndic de Vic com a vocal, va celebrar la darrera reunió del seu mandat el 12 de febrer. La reunió va tenir lloc a la seu del Fòrum a Santa Coloma de Gramenet i va servir per preparar l'Assemblea General, que havia de nomenar una nova junta.

27/02

EL FÒRUMSD ESTRENA JUNTA DIRECTIVA

L'Assemblea General del 27 de febrer va designar la nova junta del FòrumSD. A l'elecció s'hi havia presentat una sola candidatura, encapçalada per la síndica de Sabadell, que va ser proclamada sense necessitat de votació.



04/03

EL SÍNDIC DE VIC COL·LABORA AMB LA UNIVERSITAT DE L'EXPERIÈNCIA

El 4 de març, el síndic de Vic i el síndic personer de Mollet del Vallès van explicar la utilitat i les funcions de les sindicatures locals als alumnes de segon curs de la Universitat de l'Experiència. L'activitat va tenir lloc a la Facultat de Dret de la Universitat de Barcelona.

* FòrumSD: Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya

En els primers mesos de l'any, van tenir lloc esdeveniments importants que encara es van dur a terme de forma presencial, com la darrera reunió de la Junta del FòrumSD. La reunió posava fi al mandat de la Junta Directiva, en la qual el síndic de Vic tenia el càrrec de vocal. Poc després es va celebrar l'Assemblea General del Fòrum, que va nomenar una nova junta per aclamació.

Per tal de donar a conèixer i potenciar la figura dels síndics locals, l'11 de març, molt poc abans de la declaració de l'estat d'alarma, el president del Consell Comarcal d'Osona va convidar el síndic de Vic al Consell d'Alcaldes i Alcaldesses de la comarca, que va tenir lloc a la Sala de Plens del Consell Comarcal. És cert, però, que en aquesta reunió es detectava un ambient enrarit, perquè la pandèmia ja començava a ser una realitat a casa nostra i obligava a suspendre els primers actes públics.

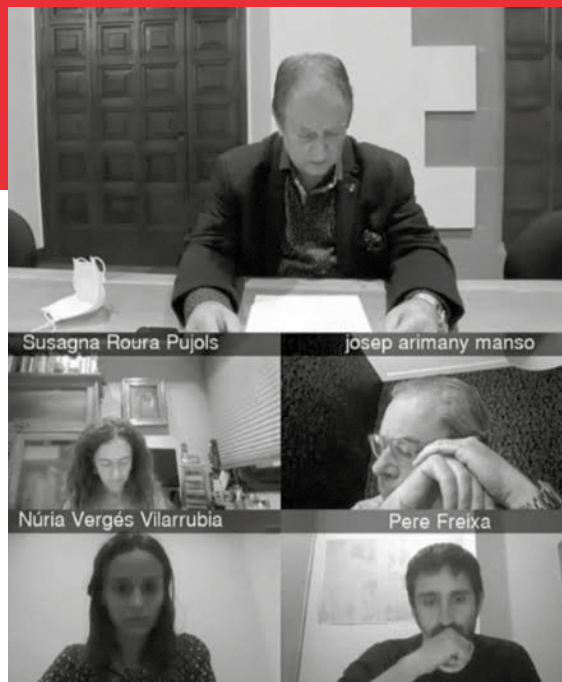
08/06

LA COVID-19 IMPEDEIX PRESENTAR LA MEMÒRIA PRESENCIALMENT

Tot i que estava previst que el síndic presentés i defensés la Memòria de la sindicatura del 2019 en el Ple municipal del mes d'abril, la declaració de l'estat d'alarma a causa de la COVID-19 va obligar a cancel·lar la presentació. Finalment, i adaptant-se a la nova situació, el síndic va presentar la Memòria de forma telemàtica el 8 de juny.

A mitjans de març, amb les mesures de confinament total, es van haver de tancar al públic les dues oficines del Síndic. Va caldre esperar fins a mitjans de juny per reobrir la de la plaça del Pes, cosa que va permetre recuperar el tracte personal amb els usuaris, de vital importància en la feina del Síndic.

En acabar l'any, malgrat els tres mesos d'aturada forçosa, el Síndic s'havia ocupat de 113 casos, catorze més dels que havia atès l'any anterior.

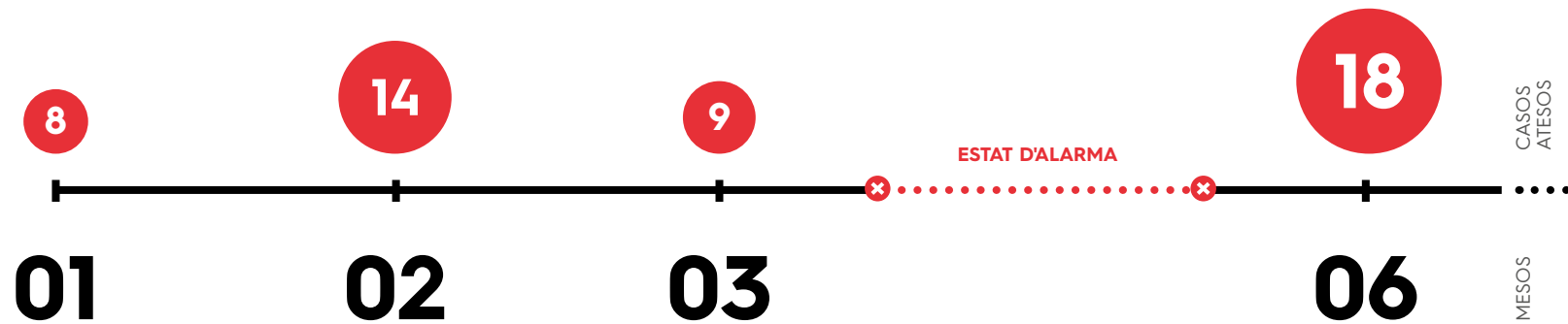


11/09

EL SÍNDIC PARTICIPA EN L'OFRENA FLORAL A BAC DE RODA

La tradicional ofrena, que forma part dels actes commemoratius de la Diada Nacional de Catalunya, va comptar amb la presència del síndic. Aquest va ser el seu primer acte presencial després que a mitjans de juny es reobriessin al públic les oficines de la plaça del Pes.

Casos i activitats mes a mes



No cal dir que aquest any el calendari ha estat totalment condicionat, gairebé des del principi, per la COVID-19, que ens ha abocat a afrontar la nostra vida personal i professional com mai no ens hauríem pogut imaginar.

09/01 Pere Tusquellas, president de la Fundació Projecte i Vida

14/01 Taula d'Habitatge de Vic

15/01 Junta del FòrumSD, Santa Coloma de Gramenet

17/01 Directora del col·legi FEDAC - Pare Coll

20/01 Berta Vaqué, cap del Gabinet d'Alcaldia

20/01 Inspector d'Educació de Vic i escoles concertades

21/01 Jornada de formació sobre els Principis de Venècia, Barcelona

23/01 Alcaldessa de Vic

29/01 Anna Aumatell, mediatadora del Servei de Mediació Comunitària

03/02 Primer dia que el síndic atén visites a l'oficina del Remei

12/02 Junta del FòrumSD, Santa Coloma de Gramenet

13/02 Noemí Alonso, responsable del Padró municipal

27/02 Assemblea del FòrumSD a Santa Coloma de Gramenet. Fi de la tasca del síndic com a vocal. Nomenament de la nova junta

27/02 Festa del 20è aniversari de la Sindicatura de Santa Coloma de Gramenet

04/03 Classe sobre la figura dels síndics i defensors locals a Catalunya per a alumnes de la Universitat de l'Experiència, Facultat de Dret de la Universitat de Barcelona

11/03 Xerrada al Consell d'Alcaldes i Alcaldesses d'Osona, Vic

12/03 Miriam Foradada, gerent d'ImpulsVic

19/03 Tancament de l'oficina del Síndic per l'estat d'alarma decretat pel Govern d'Espanya

08/04 Renovació de l'acreditació d'Expertesa en Gestió de Conflictes i Mediació per part del Col·legi de Psicologia de Catalunya

08/06 Presentació al Ple de l'Ajuntament de la Memòria del 2019

09/06 Cesca Morera, tècnica dels Serveis Socials de Vic

15/06 Reobertura de l'oficina del Síndic. Per raons sanitàries, es manté un sol punt d'atenció obert, a la Plaça del Pes.

16/06 Viquí Terricabras, regidora

17/06 Núria Homs, regidora, i Judit Simó, la nova coordinadora de Benestar Social i Família

9

9

XIFRA
RÈCORD
de casos
atesos en
un mes

23

14

9

CASOS
ATESOS

08


09


10


11

12


MESOS


 **12/08** Regidor Josep Ramon Soldevila i tècnica Fabiola Mora

 **11/09** Ofrena a Bac de Roda, Diada Nacional de Catalunya


 **01/10** Lourdes Clota, tècnica de Control de Mercats


 **F 13/10** Reunió del FòrumSD


 **F 14/10** Assemblea general extraordinària del FòrumSD

 **15/10** Lluís Ges, tècnic de la unitat jurídica administrativa d'Urbanisme


 **20/10** Maite Cenzano, responsable de l'EAP d'Osona


 **27/10** Reunió i nominació com a membre del Comitè d'Avaluació d'Expertesa en l'Àrea de la secció d'ACR (Resolució Alternativa de Conflictes), Col·legi de Psicologia de Catalunya


 **05/11** Josep Roca i Carlos Vargas, inspectors d'Educació de Vic

 **05/11** 1a jornada "Drets de proximitat en temps de covid", organitzada pel FòrumSD

 **09/11** Albert Trujillo, director de Càritas Arxiprestal de Vic


 **11/11** 2a jornada "Drets de proximitat en temps de covid", organitzada pel FòrumSD


 **12/11** Reunió amb l'equip de direcció del col·legi Sant Miquel dels Sants de Vic


 **16/11** 3a jornada "Drets de proximitat en temps de covid", organitzada pel FòrumSD


 **17/11** Taula d'Habitatge de Vic

 **19/11** Núria Homs, regidora

 **23/11** 1a jornada "Drets de proximitat en temps de covid", organitzada pel FòrumSD

 **27/11** Reunió amb alumnes d'Educació Social de la UVic-UCC

 **01/12** Reunió amb el director i l'administradora del col·legi Sant Miquel dels Sants

 **03/12** Membre de la Taula Rodona sobre els drets de la infància, en la 4a jornada "Drets de proximitat en temps de covid", organitzada pel FòrumSD

 **15/12** Mireia Ribas, de l'Associació Tapís

Hem viscut l'estat d'alarma i els diferents tipus de confinament; ens hem hagut d'acostumar a correu a fer **reunions virtuals**, a limitar les nostres relacions socials, a mantenir la distància adequada amb les altres persones, a dur mascareta i guants, a utilitzar l'hidrogel...



**Seguirem
donant
suport a les
persones**





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