



2021!

Donant veu

2021!



3

La carta



5

La missió



6

El procés



7

Els resultats



9

Les xifres



11

L'activitat



13

Els reptes

En aquesta memòria es fa balanç les activitats que el Síndic Municipal de Greuges de Vic ha portat a terme l'any 2021.

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



La carta DONANT VEU

La principal activitat del Síndic consisteix a donar veu a aquells a qui se'ls fa difícil que algú els escolti i procuri entendre'ls dins de les Administracions públiques. Aquesta feina de proximitat cobra importància en anys com el 2021 per diverses raons.

Ens trobem en un moment en què el món digital va guanyant terreny i, encara més a causa de la covid-19, **es fa difícil ser escoltat sense passar per un tràmit telemàtic.** Per a molts ciutadans i casos és suficient; però en altres ocasions, sigui per la complexitat del cas, per la necessitat de ser escoltat o perquè l'afectat és una persona gran o amb pocs mitjans i coneixements digitals, sense el Síndic no tindrien la possibilitat de fer arribar el seu greuge.

Des de la Sindicatura no es poden solucionar els problemes de cap vigatà o vigatana, ja que aquest òrgan no té poder executiu. El que li correspon és escoltar, entendre i empatitzar amb la persona que formula la queixa, fer les valoracions i indagacions oportunes i transmetre'n el resultat de forma comprensible. **Es tracta d'escoltar les queixes dels veïns, sovint desconcertats i desorientats, i oferir-los acompanyament. Al nostre entendre, perquè això sigui possible, la presencialitat és bàsica.**

La proximitat garanteix l'accés, però també desenvolupa un paper essencial en els resultats i l'entesa. Aquest any, s'han dut a terme processos d'intermediació entre usuaris, tècnics i persones implicades i s'ha arribat a consensos i millores per a totes les parts. Eren problemes que sobre el paper tenien difícil solució, però s'han resolt gràcies a un treball fet amb les persones per tal que s'adonessin que, de vegades, és necessari un simple canvi d'actitud i comportament per arribar a la solució.

Així doncs, considerant tant el llenguatge verbal com el no verbal com un actiu imprescindible per poder entendre i transmetre bé el missatge, al llarg del 2021 **hem atès cara a cara a tothom.** Cal dir, això sí, que ens ha calgut adaptar-nos un any més a les restriccions imposades per la covid-19, que ha afectat el síndic i ha obligat a mantenir inactiva la Sindicatura des de mitjans de juliol fins al setembre. Les restriccions també han mantingut tancada l'oficina del Remei durant tot l'any per tal de reduir al màxim les bombolles; es tornarà a posar en funcionament el 2022.

Aquests mesos inhàbils han pogut ser la causa que el nombre de casos atesos (92) sigui lleugerament inferior al dels dos anys anteriors, però no han estat l'única raó.

Les xifres del 2021 corroboren que part de la reducció de casos es deu al fet que l'Administració ha atès alguns suggeriments que aquesta Sindicatura havia fet en anys anteriors.

Un exemple d'això és que **no ha arribat cap queixa sobre el padró**. Un tema que havia preocupat molt i que durant el 2019 va portar a una situació de caos, quan més de dos-cents infants que vivien a Vic no podien ser escolaritzats perquè no estaven empadronats. Fins i tot el Fòrum de Síndics es va implicar en la qüestió i es va elaborar un document que es va presentar a la regidora i a la responsable tècnica el novembre de 2019. El novembre de 2021 se'n va publicar una actualització, que també va ser lliurada a les mateixes persones. No diré que els problemes del padró s'hagin resolt gràcies al síndic, però sí que crec que **hem ajudat a fer que s'hi presti més atenció i que es tracti des d'una perspectiva més social**. També s'han reduït molt les queixes sobre les escoles, que els dos anys anteriors van ser nombroses i complicades; enguany els tres casos que s'han produït s'han resolt amb rapidesa i amb bona sintonia.

L'entesa amb l'Administració progressa adequadament i això es percep en la resolució d'alguns casos. En són un exemple les queixes per l'arbrat del Remei, a l'avinguda dels Països Catalans, on finalment l'Ajuntament va decidir tallar i substituir els arbres atenent les moltes protestes dels veïns. Un altre cas va ser el de l'oficina de correus, que va precintat les dues bústies exteriors per motius de seguretat i es va negar a posar una bústia al carrer; el cas, però, es va poder resoldre i l'oferta de serveis es va restablir uns mesos després. Una polèmica semblant es va produir entre el síndic i els responsables d'Urbanisme quan, sense cap avís previ ni comunicació, es va treure la rampa de la porta que dona accés a l'oficina i es va deixar tot l'edifici de l'Ajuntament sense accés per a persones amb discapacitat física. Després de setmanes de tensió, al final es va trobar una solució satisfactòria per a tothom.

Cultivar les bones relacions professionals amb altres institucions també permet donar veu a casos que no són de la competència del Síndic de Vic, però que sí que es poden derivar o, si més no, oferir suport a les persones afectades. De les 65 queixes admeses aquest any, 7 es van derivar al Síndic de Catalunya, servei amb el qual tenim molt bona relació, i 7 casos més es van redirigir a altres institucions.

L'any que encarem, seguirem treballant en tots els temes prioritaris que han quedat pendents amb l'objectiu d'arribar fàcilment a una solució. Per exemple, els problemes relacionats amb el Mercat d'Artesans, d'on s'han rebut queixes que l'Ajuntament vol eliminar la majoria de parades d'artesans i fer un mercat més elitista. També esperem que s'agilitzin situacions insostenibles com la d'una família que no té subministrament de gas des del 29 d'octubre a causa d'unes obres alienes de restauració d'una façana. Tot i continuar pagant el servei a la companyia, ni les denúncies davant dels Mossos, ni les reclamacions a l'Oficina d'Atenció al Consumidor, ni les gestions d'advocats, ni la intervenció del Síndic de Greuges de Catalunya -al qual es va derivar el cas- han aconseguit que tinguin calefacció, aigua calenta o puguin cuinar en un hivern especialment fred.

És per tots aquests casos complexos i polèmics pels quals seguiré sent present i lluitant durant el 2022. Serà el darrer any del mandat d'aquest síndic, que finalitza el febrer de 2023. Aquest fet no provocarà cap relaxació en la meua persona i **seguiré donant veu i oferint un cop de mà als ciutadans que em facin confiança i m'expliquin la seva problemàtica amb l'Ajuntament**. No pot ser de cap altra manera.

Joan Sala Baiget

Síndic municipal de greuges de Vic

La missió

DEFENSAR ELS TEUS DRETS

El Síndic Municipal de Greuges de Vic té la missió de defensar els drets dels ciutadans i ciutadanes de Vic quan un assumpte amb l'Administració municipal no s'ha pogut solucionar per la via habitual o no ha obtingut resposta. El Síndic sempre actua en segona instància.

ATENDRE CONSULTES I QUEIXES DE L'ÀMBIT MUNICIPAL

El Síndic Municipal de Greuges de Vic té les portes obertes a tothom. No obstant, només 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

ASSESSORAR I DERIVAR CASOS QUAN NO ES TÉ COMPETÈNCIA

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 elèctric, 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

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

GRATUÏT, CONFIDENCIAL I SEGUR

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.

Satén els usuaris presencialment, amb cita prèvia, garantint les mesures higièniques, com la mascareta i el gel hidroalcohòlic, per prevenir la covid.



Emplenant una instància a l'OAC
(Oficina d'Atenció al Ciutadà)

Escrivint un correu electrònic:
sindic@vic.cat

Telefonant al:
93.886.21.00
Extensió 11272

Es confirma el dia i hora de la visita per telèfon o correu electrònic.

Es preserva la confidencialitat de la consulta.

El síndic atén personalment el ciutadà i la seva demanda procurant escoltar, entendre i assessorar.

Es verifica si la queixa està dins de l'àmbit d'actuació del Síndic local.

En els casos no admesos, s'informa el ciutadà de les gestions que cal fer per derivar el cas i se li dona suport en el procés.

Es consulta els tècnics i polítics per conèixer el cas i trobar una sortida a la situació.

Es comuniquen els resultats de la recerca al ciutadà i al tècnic/a i/o al regidor/a que han participat en el procés.

Els resultats

TEMES RELLEVANTS QUE HAN MARCAT L'ANY

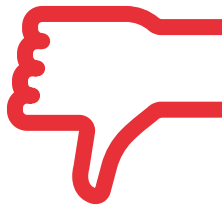
El regidor de Medi Ambient i el tècnic s'han compromès a **tallar l'arbrat de l'avinguda dels Països Catalans** al barri del Remei i substituir-lo per heura, en principi. Aquesta havia estat una petició molt demanada pels veïns.

S'ha millorat la convivència entre una veïna de Vic i una agent cívica. La **intermediació** entre la veïna i la coordinadora dels agents cívics ha donat bon resultat i ja no hi ha escàndols ni males paraules al carrer.

S'ha revertit una relació molt complicada entre una noia major d'edat incapacitada (tutelada per una entitat) i la Guàrdia Urbana. Després d'una reunió amb la noia, la seva família, el cap de la Guàrdia Urbana i la tutora de la noia, s'ha arribat a l'entesa.

Es torna a **fer accessible per a les persones amb discapacitat física l'entrada a l'Ajuntament per l'oficina del Síndic**. La rampa antiga es va suprimir sense previ avís, segons urbanisme, perquè era il·legal. La queixa ha estat escoltada, s'han fet obres i l'edifici torna a ser accessible.

No s'han registrat queixes sobre empadronaments. Aquest tema va provocar molt enrenou els anys anteriors i també molta polèmica. Es va treballar des de la Sindicatura, s'hi va implicar també el Fòrum de Síndics i sembla haver-se solucionat.



Se segueix esperant que Urbanisme comuniqui públicament que els titulars d'una **targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat** poden aparcar de forma **gratuïta i sense limitació de temps** a les zones de càrrega i descàrrega i a la zona Duma. Aquesta norma és vigent des del desembre de 2020, ja que abans només disposaven de 30 minuts.

No cessen les queixes de veïns del barri del Remei perquè **es pacifiqui el trànsit de l'avinguda dels Països Catalans**. Tot i això, s'ha aconseguit que es compli un cotxe equipat amb tecnologia per controlar el trànsit i els aparcaments al barri.

Continua la polèmica entre la Regidoria de Comerç i els representants del **Mercat d'Artesans** de la plaça del Pes i del carrer Verdaguer. A final d'any les posicions estaven molt enrocades per les dues bandes i s'haurà de resoldre el 2022.

Les reclamacions per les lesions i desperfectes a causa de caigudes a la via pública segueixen essent desestimades. Fins ara el motiu era que no es podia certificar el cas per falta de testimonis oficials de la caiguda. No obstant, aquest agost, tampoc es va acceptar la queixa d'un veí que va ser atès per una patrulla de la Guàrdia Urbana i traslladat en ambulància a urgències de l'Hospital. Tot i els testimonis, l'Ajuntament ho desestima i li demana que estigui més atent quan camini per Vic, sense tenir en consideració una important disminució visual del 76 %. També s'haurà de resoldre el 2022.



DONEM VEU A...

Una família de Vic que no té gas des del 29 d'octubre perquè en unes obres a la façana el paleta va perforar involuntàriament un tub del gas.

De res no han servit la denúncia als Mossos, a l'Oficina d'Atenció al Consumidor i al Síndic de Greuges de Catalunya per tal que la companyia els faci cas i hi posi solució. És un cas delicat per l'edat dels afectats (més de 70 anys), que han passat els freds dies d'hivern sense calefacció, sense aigua calenta, sense poder cuinar... i els continuen cobrant la quota mínima.

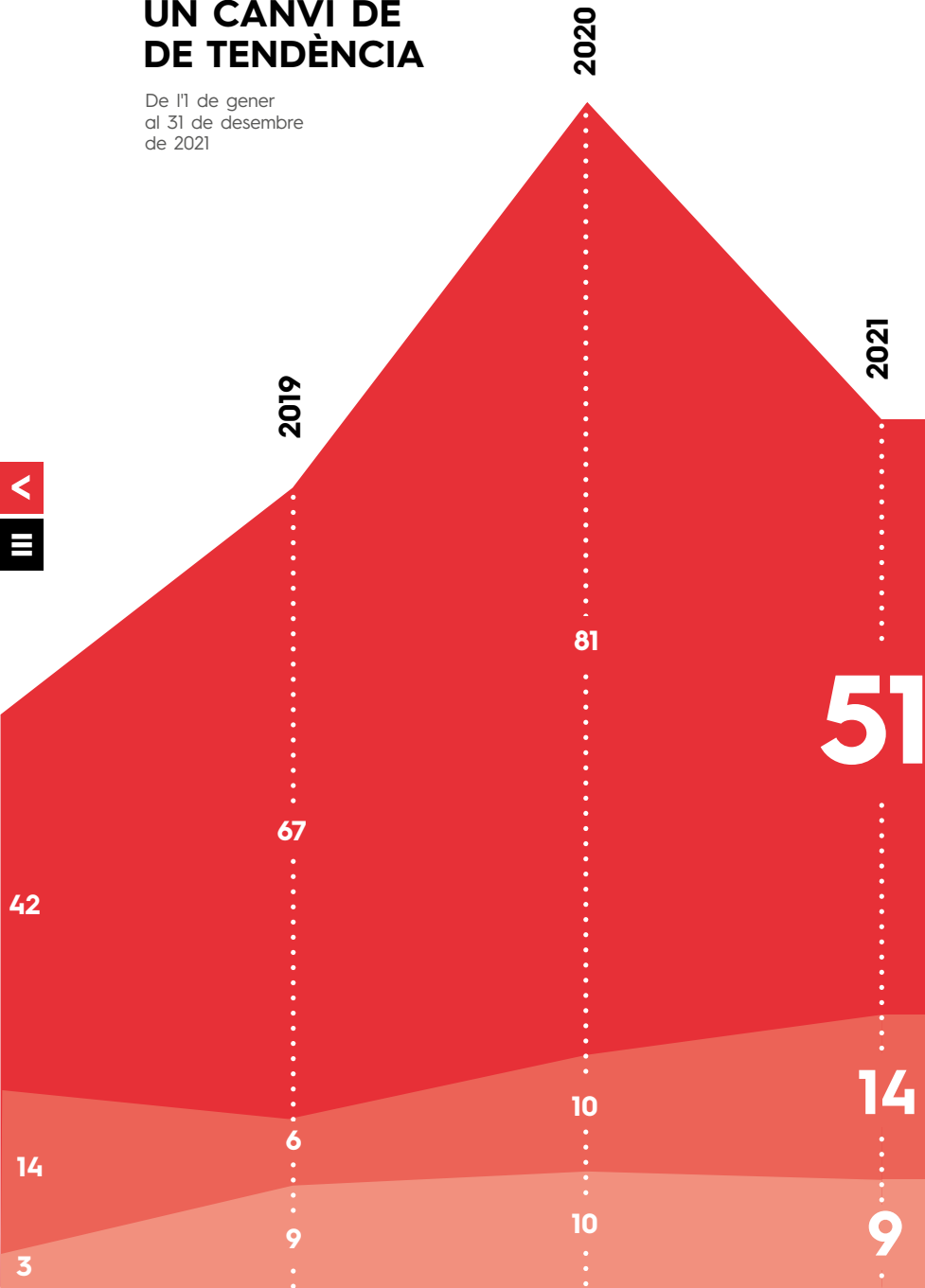
Tot i que el Síndic de Vic no hi té competència, s'ha fet acompanyament als veïns i les oportunes gestions i derivacions del cas per tal d'ajudar-los. Se'n continuarà fent un seguiment fins que el problema estigui resolt.



Les xifres

UN CANVI DE TENDÈNCIA

De l'1 de gener al 31 de desembre de 2021



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.

QUEIXES ADMESES

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

51



8 + 29
Parcialment acceptades Totalment acceptades

L'acceptació per part de l'Ajuntament no implica la solució immediata del problema, ja que de vegades la solució depèn també d'altres persones que poden presentar alegacions o negar-se a acceptar la resolució i acabar recorrent a la via contenciosa.



14
No acceptades

L'Ajuntament o empresa municipal rebutja la queixa.

QUEIXES ADMESES DERIVADES

a professionals amb competències.

14

7

Síndic de Greuges de Catalunya

4

Oficina d'Informació al Consumidor

1

Direcció General Atenció Infància i Adolescència

1

Servei Mediació Ajuntament de Vic

1

Serveis Socials

QUEIXES NO ADMESES

que no es poden resoldre ni derivar.

9



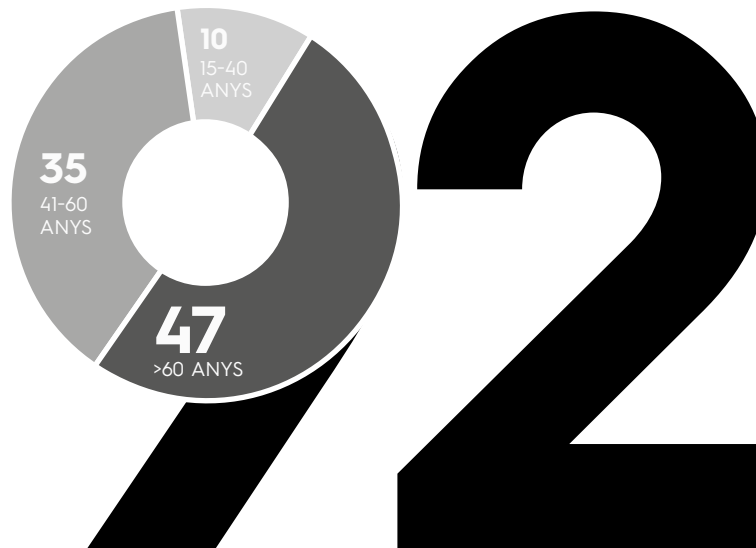
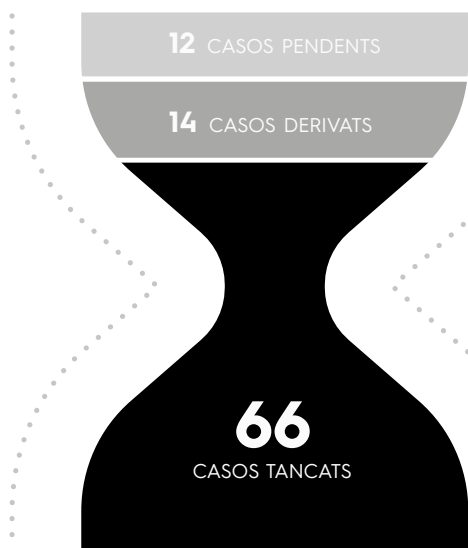
Evolució dels àmbits d'actuació

És destacable la reducció de casos en mobilitat, convivència i educació, però augmenten els problemes relacionats amb economia i mercats.

2020 / 2021



9,5 MESOS OFICINA OBERTA



Usuaris i casos atesos

S'ha atès una mitjana de **9,7 casos nous al mes** i la majoria dels usuaris són **persones grans**.

CASOS MENSUALS

10,3 2020

9,7 2021

L'activitat MES A MES

Tot i les restriccions intermitents causades per la covid, s'han mantingut catorze reunions presencials amb regidors i tècnics de l'Ajuntament durant l'any.

Tots els casos i assessoraments als usuaris s'han atès de forma presencial.

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

3

GENER

- 25/01** Urbanisme i Mobilitat: Fabiana Palmero, Núria Camps i Joana Rodríguez
- 25/01** Bet Franquesa, regidora de Convivència i Seguretat Ciutadana
- 26/01** Alcaldessa de Vic
- 28/01** Berta Vaqué, cap del Gabinet d'Alcaldia
- 28/01** Núria Homs, regidora de Serveis Socials
- 29/01** Albert Castells, regidor de Serveis i Medi Ambient

13

FEBRER

- 01/02** Bet Franquesa, regidora de Convivència i Seguretat Ciutadana
- 13/02** Alcaldessa de Vic

9

MARÇ

- 05/03** Núria Homs, regidora de Serveis Socials
- 12/03** Reunió amb la coordinadora dels agents socials Cristina Molas i una usuària per mirar de refer una mala relació entre la usuària i una agent cívica

8

ABRIL

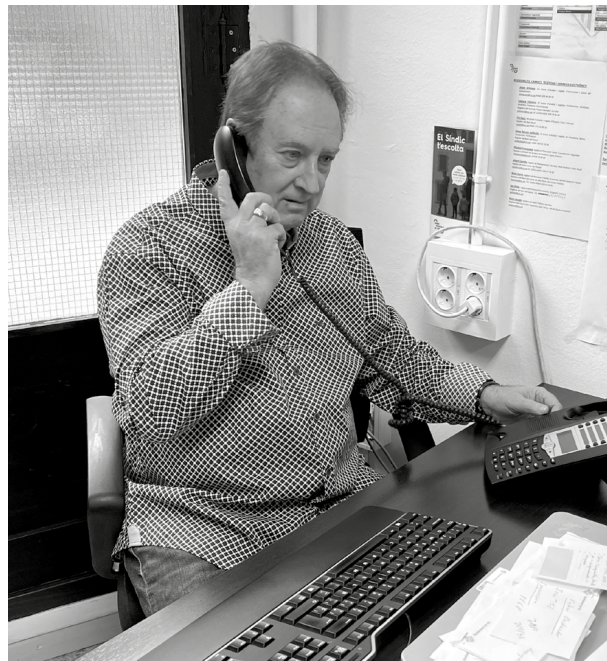
- 06/04** Comissió d'Alcaldia per a la presentació de la Memòria del 2020
- 12/04** Presentació de la Memòria del 2020 al Ple de l'Ajuntament de Vic
- 13/04** Entrevistat per Joan Turró a Ràdio Vic amb motiu de la presentació de la Memòria
- 15/04** Montse Simon, responsable de la UVic-UCC
- 16/04** Entrevistat al Canal Taronja Osona-Moianès amb motiu de la presentació de la Memòria
- 21/04** Albert Trujillo, director de Càritas Arxiprestal de Vic
- 30/04** Regidors de la CUP

14

MAIG

- 04/05** Bet Franquesa, regidora de Convivència i Seguretat Ciutadana
- 06/05** Sessió de treball de la Comissió de Digitalització del FòrumSD
- 10/05** Raquel Fernández, coordinadora dels Serveis Socials de l'Ajuntament
- 13/05** Jornada "La fragilitat del sistema de drets", organitzada pel Síndic de Greuges de Catalunya
- 20/05** Membres de la UCFR
- 20/05** Assistència a la presentació del Pla Estratègic del Museu Episcopal de Vic

CASOS
ATESOS



3

5

18

12

7

JUNY

08/06 Jornada "Dret a la segona oportunitat", organitzada pel FòrumSD

09/06 Conferència als professors de l'IES Antoni Pous de Manlleu "La problemàtica a les aules"

10/06 Reunió del FòrumSD

14/06 Assistència a l'acte "Mig Mandat" de l'alcaldeessa al teatre Atlàntida de Vic

16/06 Rogeli Montoliu, degà del Col·legi d'Advocats de Vic, sobre les queixes pel tracte inadequat d'alguns funcionaris del Registre Civil de Vic

28/06 Jornada "El dia Internacional de suport a les víctimes de la tortura", organitzada pel Síndic de Greuges de Catalunya

DE JULIOL
A SETEMBRE

08/07 Jornada dels membres de l'exjunta del FòrumSD a Sant Feliu de Guíxols

Tancament de l'oficina del Síndic de Vic per malaltia covid de l'1 de juliol al 26 de setembre



OCTUBRE

01/10 Curs "Les sindicatures de greuges: orígens i realitat", organitzat pel FòrumSD

05/10 Curs "Formació en drets", organitzat pel FòrumSD

06/10 Entrevistat per Karlos Castilla, del Gabinet de Comunicació de l'Institut de Drets Humans de Catalunya

13/10 Curs "Gestió de l'oficina", organitzat pel FòrumSD

20/10 Comissió d'Expertesa en Resolució de Conflictes del Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya

25/10 Curs "Relacions amb la ciutadania", organitzat pel FòrumSD

28/10 Jornada "Osona després de la pandèmia", organitzada per Alcaldes-eu

29/10 Alcaldessa de Vic

NOVEMBRE

10/11 Jornada "L'empadronament i les bones pràctiques a l'Administració local", organitzada pel FòrumSD

15/11 Curs "Comunicació", organitzat pel FòrumSD

22/11 Montse Vall, UVic, per parlar sobre el tractament que es dona als MENA a Catalunya i a Osona

22/11 Jordi Boadas, tècnic de Medi Ambient

23/11 Pere Tusquellas, president de la Fundació Projecte i Vida

25/11 Lourdes Clota, tècnica de Mercats de l'Ajuntament

26/11 Curs "Gestió de la queixa", organitzat pel FòrumSD

29/11 Albert Castells, regidor de Serveis i Medi Ambient

DESEMBRE

01/12 Reunió amb la regidora Núria Homs i la tècnica Noemí Alonso per presentar-los el nou document sobre empadronament i els canvis legislatius dels darrers dos anys, elaborat a instància de la junta del FòrumSD

03/12 Conferència del síndic de Vic "El tractament de la queixa", en el marc del curs de formació del FòrumSD

13/12 Curs "L'informe anual", organitzat pel FòrumSD

13/12 Homenatge a Miquel Riera al teatre Atlàntida de Vic

14/12 Antoni Jurjo, inspector en cap de la Guàrdia Urbana de Vic

Els reptes

AVALUACIÓ I PROPOSTES DE MILLORA

MILLORAR L'ATENCIÓ AL CIUTADÀ



Llevat dels mesos d'estiu, sempre s'ha atès els ciutadans de forma presencial i amb la màxima celeritat possible.

Per a cada cita amb l'usuari s'ha reservat una hora i s'hi ha mantingut una relació de respecte i, quan ha calgut, de calidesa.

Seguirem aplicant l'**escolta activa** com a forma de comprendre el que ens expliquen les persones i mirant de ser molt planers i entenedors en les intervencions per tal d'adaptar-nos a qui tenim al davant.

MÉS PROXIMITAT AMB ELS VEÏNS DEL REMEI



No s'ha pogut reobrir l'oficina del Síndic al barri del Remei, on s'han fet obres durant uns mesos.

Les recomanacions per evitar el risc d'expansió de la covid han fet que s'obris una sola oficina durant l'any.

Hem pactat amb l'Ajuntament **tornar a ser presents al barri del Remei a principis del 2022** un cop acabades les obres.

Amb la pandèmia esperem que de baixa, ens aproparem més al barri i a la seva gent.

FER XARXA AMB LES ENTITATS PER TENIR UNA PERSPECTIVA MÉS JUSTA



Tot i que s'ha mantingut l'atenció virtual al demandants del servei, les reunions amb entitats i els seus representants s'han vist afeblides pels problemes amb la presencialitat; sempre que ha convingut s'ha usat la via telemàtica, però aquesta no és la millor manera de crear xarxa i enfortir vincles.

Quan la pandèmia ho permeti, restablirem les **reunions presencials amb entitats i col·laboradors**. La xarxa ha de permetre mirar els problemes des de més distància i enfocar les possibles vies de resolució dels problemes dels ciutadans.

ASSOLIR UN CONTACTE FLUID AMB ELS TÈCNICS I POLÍTICS



S'han estudiat conjuntament alguns casos complicats, encara que no sempre s'ha aconseguit tenir una comunicació àgil.

Amb alguns tècnics la sintonia ha estat gairebé total i amb d'altres han aflorat diferències pel fet de donar més importància a la part jurídica i deixar en segon terme el vessant humà.

Insistirem en la importància de tenir **més en compte el factor humà** en els casos en què sigui possible i aconsellable i pensar en l'impacte negatiu d'algunes decisions que generen incomprensió.

EXPANDIR LA FIGURA DEL SÍNDIC A ALTRES POBLACIONS D'OSONA



No ha estat possible trobar noves sindicatures a Osona.

Aquest objectiu s'havia de treballar conjuntament amb el FòrumSD. No s'ha pogut tenir cap trobada presencial amb la Junta que va entrar el febrer de 2020 i que acaba mandat el febrer de 2022.

Deixarem per a més endavant l'objectiu de buscar noves sindicatures. El 2023 és any electoral i **centrarem els esforços en la renovació del Síndic de Vic**. Procurarem que es produeixi amb la màxima transparència i consens ciutadà i polític.

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

tel. 93 886 21 00 Extensió 11272

sindic@vic.cat / sindic.vic.cat / [@SindicVic](https://www.instagram.com/SindicVic)




**Síndic
Municipal
de Greuges**
Vic 