



Atenent amb empatia



En la següent memòria es fa balanç de les activitats que el Síndic Municipal de Greuges de Vic ha portat a terme l'any 2022.

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



**La carta**



**La missió**



**El procés**



**Els resultats**



**Les xifres**



**L'activitat**



**Els reptes**

# La carta

## ATENENT AMB EMPATIA

A l'hora d'elaborar i presentar aquesta memòria, la cinquena i potser la darrera, no puc evitar fer una valoració global dels meus anys com a síndic. En fer-la, m'adono de quin ha estat el denominador comú clau durant aquest temps: la voluntat d'ATENENTRE AMB EMPATIA.

**Empatia és la capacitat de posar-se en el lloc de l'altre. I, en el meu cas, tenir empatia significa intentar ficar-me en la pell de la persona que se sent perjudicada per una actuació de l'Ajuntament que considera injusta, maltractada per una manca de resposta, o menyspreada per una resolució que ni tan sols entén.**

Sempre m'ha agradat prioritzar el contacte personal amb l'usuari, perquè d'aquesta manera, a més d'escoltar les paraules amb què formula una queixa, puc copsar el grau de patiment, de frustració o d'impotència que transmet. Aquestes actituds, basades en sentiments profunds i molt íntims, només es poden apreciar quan es té la persona al davant i se li dedica tota l'atenció que es mereix.

**Cal entendre el que la persona diu, però també allò que deixa de dir i que el llenguatge no verbal transmet.**

Des que vaig prendre possessió del càrrec, el meu objectiu principal ha estat que qui ve a sol·licitar el servei del síndic surti del despatx millor del que hi ha entrat, i per això m'he esforçat a fer bé la primera de les meves funcions: atendre la persona. Resoldre el problema de l'usuari no depèn de mi, però tenir consideració pel problema i per la persona que tinc al davant sí que està a les meves mans.

**Per això, cada dia em nodreixo d'il·lusió per la tasca a fer i d'interès per les persones. Cada dia és diferent. Cada persona és singular. Cada cas és únic.**

Així, doncs, atendre les persones amb empatia és la primera part de la meva tasca. Però no puc oblidar-me de la segona, que és contactar amb un o més interlocutors vàlids per trametre'ls la queixa i mirar de buscar una resposta que satisfaci les dues parts en conflicte, en la mesura que això sigui possible.

Quan m'adreço a aquests interlocutors, siguin tècnics, assessors o càrrecs electes, espero, per descomptat, trobar-me amb professionals competents en l'àmbit de la seva especialitat. Però no només això. Espero que, ells també, mostrin empatia i es facin càrrec del patiment de qui ha formulat la queixa i del llarg camí que ha hagut de recórrer abans d'adreçar-se al síndic: demanar hora, registrar una instància a l'OAC, esperar durant setmanes o mesos una resposta, rebre per correu electrònic o postal una resolució que no comparteix, parlar-ne amb els seus, pensar-hi i, finalment, decidir anar a veure el síndic, la primera persona física que l'escoltarà i l'atendrà.



Doncs bé, cal adonar-se que darrere de cada instància, de cada expedient, de cada cas, hi ha com a mínim una persona que espera que es comprenguin les seves reivindicacions, i és molt important que tot el personal que treballa al consistori tingui això en compte.

**Cal que els treballadors de l'Ajuntament siguin professionals competents, però també cal que siguin capaços de sentir empatia per les persones a qui s'adrecen. I serà així, posant-se en la seva pell, com s'adonaran que en les resolucions han d'emprar un llenguatge planer i assequible per a qui no té formació tècnica o jurídica però necessita entendre el que el seu ajuntament li comunica.**

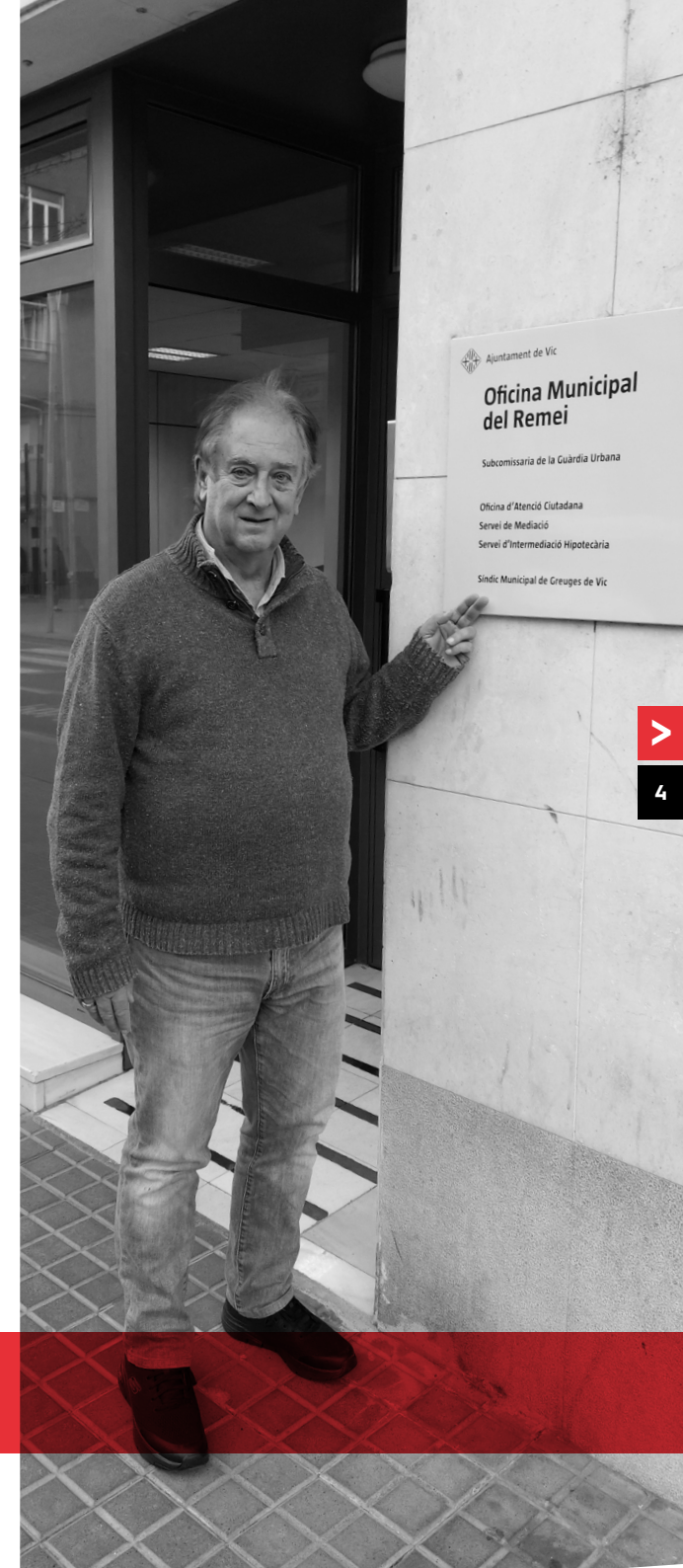
Dels 100 casos -xifra rodona- que s'han atès el 2022, en alguns s'ha pogut trobar la millor sortida possible precisament gràcies a l'empatia de tothom. Per exemple, a través del programa Reallotgem s'ha evitat el llançament d'una família per impagament del pis on viu i al mateix temps s'ha fet possible que els propietaris continuïn cobrant el lloguer, que necessiten per fer front a les despeses de la seva vida quotidiana. També hi ha hagut situacions particulars que s'han pogut resoldre perquè els tècnics que se n'han ocupat han sabut tenir en compte les necessitats dels usuaris.

Altres casos no s'han resolt com s'esperava i, com a síndic, lamento que, tot i que les decisions finals estiguin ajustades a dret, algunes reclamacions no s'hagin tractat amb la sensibilitat que calia. Per exemple, casos de reclamacions de veïns o de familiars de persones grans que han caigut al carrer i ho atribueixen a irregularitats del paviment. No qüestiono els arguments dels tècnics per no acceptar aquestes reclamacions, però crec que cal establir algun protocol perquè les persones afectades se sentin ateses. També caldria aplicar més empatia i agilitat en la presa de decisions. Això és el que ha mancat en el cas d'un veí que es va queixar de sorolls que no el deixaven dormir de nit i ha trigat un any a rebre resposta de l'Ajuntament. L'Administració ha de ser garantista i seguir uns passos establerts en la gestió de les queixes, però no ha d'oblidar que tracta amb persones i treballa per a les persones.

**No es tracta que la ciutadania hagi de veure satisfetes les seves demandes, sinó del seu dret a sentir-se atesa, respectada i tinguda en compte.**

Com deia a l'inici de la carta, aquesta és la darrera memòria del mandat per al qual vaig ser escollit, que s'acaba el 7 de febrer. Malgrat això, com que és un any d'eleccions municipals, he acceptat continuar exercint de síndic en funcions fins que es formi el nou consistori i es pugui escollir el proper síndic local.

**Joan Sala Baiget**  
Síndic municipal de greuges de Vic



# La missió

## DEFENSAR ELS TEUS DRETS

# 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 assumpte 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 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

# 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



## ON T'ATENEM?

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

### 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  
Dimarts i dijous, de 16 a 20 h

## 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 resultats

## TEMES RELLEVANTS QUE HAN MARCAT L'ANY



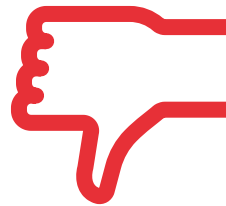
Una persona gran es queixava que a l'**estació de tren** de Vic ja no li donaven els **horaris en paper** i li deien que fes fotografies dels panells electrònics. Vam derivar el cas a la Síndica de Greuges de Catalunya, que ha donat la raó a la persona que feia la reclamació i s'ha compromès a demanar al servei de Rodalies que torni a facilitar els horaris impresos.

Els càntics amb instruments musicals en una església pentecostal ubicada a la planta baixa d'un bloc de pisos ocasionaven moltes **molèsties als veïns**, els quals demanaven que es tanqués el local. Vam aconseguir que el pastor es fes càrrec de la situació i va acceptar marxar. El propietari del local, per la seva banda, li va facilitar la rescissió del contracte.

En una **residència per a gent gran**, un usuari provocava problemes de convivència. Gràcies a la col·laboració de treballadors de la residència i d'un familiar d'aquest usuari, es va poder rebaixar la tensió i es van corregir uns comportaments disruptius que alteraven la pau del centre.

S'ha resolt un conflicte que feia temps que durava entre uns veïns i una pizzeria. Els aparells de refrigeració del local i les males olors causaven enuig entre els veïns. Finalment, davant els incompliments de la propietat, l'Ajuntament va fer **tancar l'establiment**.

Arran d'una queixa, s'han clarificat els dubtes sobre la **titularitat dels nínxols** del cementiri. La redacció inadequada d'uns documents antics creava confusió. Ha quedat aclarit que els titulars dels nínxols del cementiri municipal no en són propietaris, sinó que **gaudeixen d'una concessió de 50 anys**, que és renovable per 50 anys més.



No s'ha pogut salvar el **mercat setmanal d'artesans**, que feia més de trenta anys que se celebrava, i només es manté un dissabte al mes al carrer Verdaguer. La raó és que no es va arribar a un acord amb els paradistes per trobar un nou indret on fer-lo en substitució de la plaça del Pes. D'altra banda, les noves condicions que es demanen als paradistes fan que molts dels antics en quedin exclosos.

Seguint la tònica dels anys anteriors, l'Administració ha continuat sense acceptar cap **reclamació per caigudes a la via pública**, generalment de persones grans, algunes amb problemes de mobilitat, a causa d'irregularitats del paviment.

Cal lamentar la poca diligència d'un departament de l'Ajuntament que, **en tot un any, no ha respost** a les queixes d'un veí pel soroll d'uns aparells d'aire condicionat. L'Administració ha de ser garantista, i això pot fer que sigui lenta, però cal que sigui més sensible al patiment de les persones.

Després de més de vint anys de lluita, un veí ha aconseguit que el Ple aprovi **recuperar el camí públic que anava de Vic a Santa Eugènia de Berga**. Tanmateix, el veí demana que s'actui ja i s'iniciïn els treballs de recuperació.

Tot i les queixes dels veïns, **no s'ha arribat a pacificar el trànsit** d'alguns carrers, si bé es reconeixen algunes millores. També hi ha queixes perquè alguns patinets i bicicletes circulen de manera incívica, cosa que està provocant enurts i que pot arribar a causar accidents.



DESTAQUEM...

## L'EMPATIA APLICADA EN CASOS COMPLEXOS FORMA PART DE LA SOLUCIÓ

Gràcies a l'empatia de les parts involucrades i a una bona coordinació, aquest 2022 s'ha pogut desencallar un conflicte per impagament que feia anys que durava entre els propietaris d'un pis i els llogaters.

Només calia veure el conflicte des de perspectives diferents per adonar-se que era necessària una solució acordada i de caràcter urgent. D'una banda, els propietaris necessitaven els diners del lloguer per poder arribar a final de mes i, de l'altra, els llogaters, una família amb dos fills petits, es van quedar sense ingressos suficients per pagar el lloguer. Feia temps que s'havia denunciat l'impagament i el jutge havia fixat la data del llançament dels llogaters, que es quedarien al carrer sense cap alternativa d'allotjament.

L'actuació del síndic, juntament amb la gerent d'ImpulsVic, va servir perquè es pogués oferir als propietaris la possibilitat d'acollir-se al programa Reallotgem. Així es garantia que els llogaters es quedessin al pis, en unes condicions pactades i amb el compromís de la Generalitat d'assumir temporalment el cost del lloguer. Els propietaris van acceptar el tracte i el cas va quedar resolt.





# Les xifres

# 88

ASSESSORAMENTS + QUEIXES

CASOS ATESES

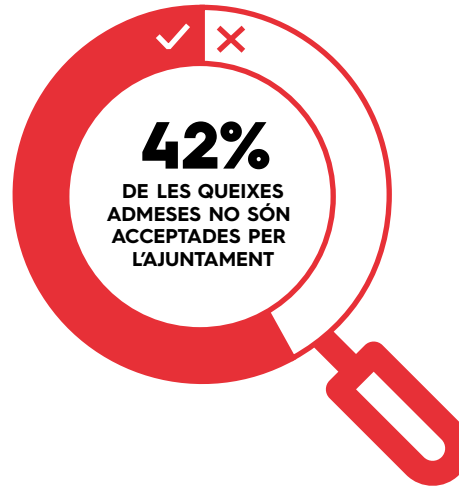
L'Ajuntament o empresa municipal accepta la queixa després de la negociació entre el síndic i els tècnics i/o regidors.

**30 + 10**  
**TOTALMENT ACCEPTADES**    **PARCIALMENT ACCEPTADES**



L'Ajuntament o empresa municipal rebutja la queixa.

**29**  
**NO ACCEPTADES**



**QUEIXES ADMESES**  
 El síndic inicia un procés d'investigació de totes les queixes sobre les quals té competència.

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

**QUEIXES NO ADMESES**  
 No es poden resoldre ni derivar.

- 7 Síndic de Greuges de Catalunya
- 1 Síndic de Greuges de Manlleu
- 1 Servei de Mediació Ajuntament de Vic
- 1 Serveis Socials
- 1 DGAIA (Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència)

69

11

6

14 ASSESSORAMENTS

## Evolució de les queixes

82  
2019

101  
2020

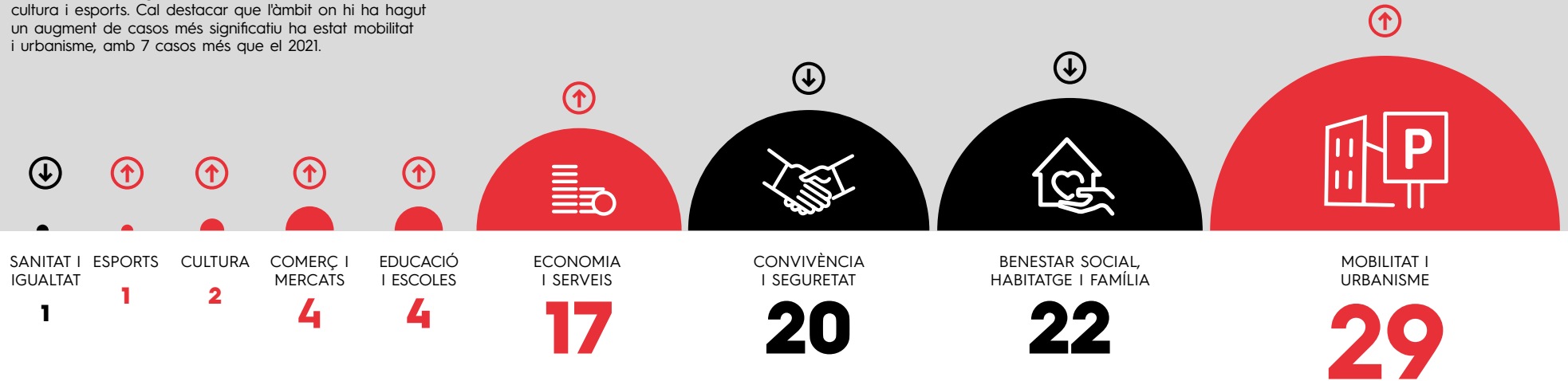
74  
2021

86  
2022

## Els àmbits d'actuació i la seva tendència

↑ **AUGMENT DE CASOS**   
 ↓ **DISMINUCIÓ DE CASOS**

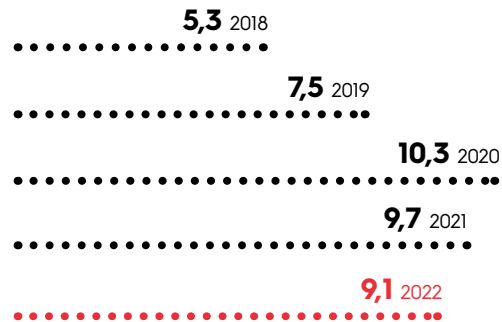
El 2022 han aparegut casos en àmbits d'actuació nous com cultura i esports. Cal destacar que l'àmbit on hi ha hagut un augment de casos més significatiu ha estat mobilitat i urbanisme, amb 7 casos més que el 2021.



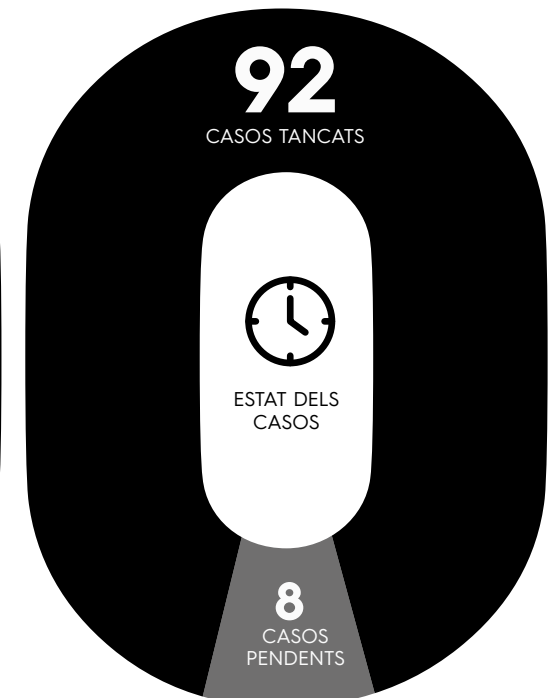
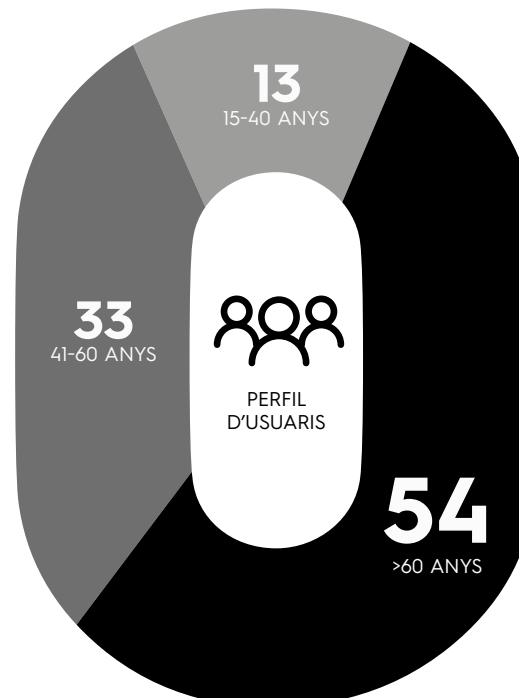
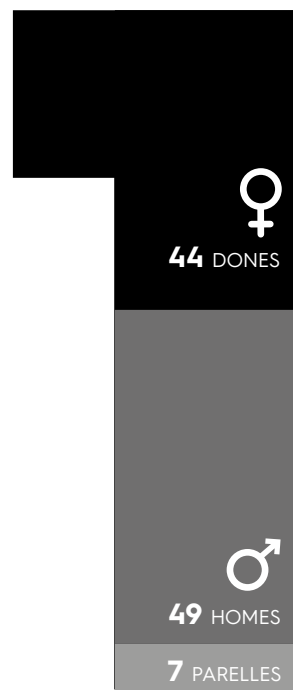
## Usuaris atesos

El 2022, l'oficina del Síndic ha estat oberta durant 11 mesos. Cada mes s'ha atès una mitjana de 9,1 casos nous.

CASOS MENSUALS



Dades de l'1 de gener al 31 de desembre de 2022



# 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.

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

6

## GENER

**14/01** Secretari de la Facultat d'Educació de la UVic

**26/01** Bet Piella, regidora de Promoció Econòmica, Comerç i Cultura, i Lourdes Clota, tècnica de Mercats

5

## FEBRER

**02/02** Tècnics de Càritas, Tapís i Casal Claret

**16/02** Alcaldessa de Vic

**21/02** Anna Rufí, coordinadora de Serveis Socials de l'Ajuntament de Vic

**28/02** Isaac Romero, cap de comunicació i protocol de l'Ajuntament

**28/02** Comissió d'Alcaldia de cara a la presentació de la Memòria del 2021

15

## MARÇ

**03/03** Assemblea General Ordinària del FòrumSD a Santa Coloma de Gramenet

**07/03** Presentació de la Memòria del 2021 al Ple de l'Ajuntament de Vic

**10/03** Entrevista al Canal Taronja Osona-Moiànes per la presentació de la Memòria

**11/03** Entrevista a Ràdio Vic per la presentació de la Memòria

**17/03** Berta Rierola, tècnica de Ciutadania

**17/03** Comissió d'Urbanisme, amb Núria Camps i altres tècnics del Departament

**18/03** Entrevista a Ràdio El 9 Nou

**18/03** Participació a la Taula d'Habitatge de l'Ajuntament de Vic

**18/03** Dolors Soler, treballadora social de Sant Tomàs

11

## ABRIL

**04/04** Antoni Jurjo, inspector en cap de la Guàrdia Urbana

**21/04** Presentació pública de la Memòria Anual del Síndic de 2021 a l'Espai Comunitari. És la primera vegada que es presenta a la ciutadania.



**25/04** Berta Vaqué, cap del Gabinet d'Alcaldia

15

## MAIG

**03/05** Secretària del rector de la UVic-UCC a la Casa de Convalescència.

**31/05** Montse Blasco, directora de la residència El Nadal

**31/05** Assistència a la presentació de la Memòria del 2021 del Síndic de Manlleu

CASOS  
ATESOS

**!** 01/02 Un cop acabades les obres de remodelació, es torna a obrir l'oficina del Remei. El síndic hi atén els dimarts i dijous a la tarda la primera setmana de cada mes.

Ajuntament de Vic  
**Oficina Municipal del Remei**  
Subcomissaria de la Guàrdia Urbana  
Oficina d'Atenció Ciutadana  
Servei de Mediació  
Servei d'Intermediació Hipotecària  
Síndic Municipal de Greuges de Vic

8

13

8

6

6

7

## JUNY

-  **10/06** Anna Sabata, vicerectora de la UVic-UCC, per un problema entre alumnes
- F** **14/06** Reunió del FòrumSD a Barcelona sobre *"El dret a l'habitatge"*
-  **21/06** Jornada de formació del FòrumSD al Palau Macaya de Barcelona per analitzar l'estudi elaborat per l'IDHC (Institut de Drets Humans de Catalunya) sobre les sindicatures locals




## AGOST

S'han atès casos però no hi ha hagut reunions ni activitats.



## SETEMBRE

-  **07/09** Visita a la biblioteca Pilarín Bayés
-  **08/09** Albert Castells, regidor de Manteniment i Serveis, Medi Ambient i Món Rural
-  **10/09** Ofrena floral de l'11 de setembre a Bach de Roda
-  **12/09** Bet Piella, regidora de Promoció Econòmica, Comerç i Cultura
-  **13/09** Alcaldessa de Vic
-  **14/09** Anna Rufi, coordinadora de Serveis Socials de l'Ajuntament
-  **15/09** Laura Godes, de la DGAIA (Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència)
-  **19/09** Marta Valls, directora del Casal de la Gent Gran de Vic
-  **20/09** Judit Bufí, tècnica de Serveis Socials de l'Ajuntament

**21/09** Primera trobada amb Alicia Casals, síndica de la UVic-UCC 







-  **27/09** Jornada de formació sobre el programa informàtic de l'Ajuntament
-  **28/09** Antoni Jurjo, inspector en cap de la Guàrdia Urbana de Vic
-  **29/09** Assistència als actes commemoratius del Patró de la Guàrdia Urbana

## OCTUBRE





-  **25/10** Jornada de formació del FòrumSD: *"La seguretat a la ciutat, més enllà de la tradicional seguretat policial"*
-  **27/10** Carme Culi, tècnica de gestió de tresoreria, i Victòria Colom, tresorera, sobre el cementiri de Vic



## NOVEMBRE

-  **10/11** Jornada de formació del FòrumSD: *"La pobresa energètica"*
-  **14/11** Carme Culi, tècnica de gestió de tresoreria, i Victòria Colom, tresorera, segona reunió sobre el cementiri de Vic
-  **22/11** Pere Tusquellas, president de la Fundació Projecte i Vida
-  **24/11** Anna Alemany, regidora de Sentfores-La Guixa
- 25/11** Jornada de presentació de la nova Síndica de Greuges de Catalunya, la senyora Esther Jiménez-Salinas i Colomer. En el marc de la jornada va tenir lloc una sessió formativa sobre *"Justícia Restaurativa"*
-  **28/11** Naim Prat, arquitecte tècnic i inspector d'obres de l'Ajuntament
-  **29/11** Jordi Tordera, enginyer superior i responsable de sonometria de l'Ajuntament

## DESEMBRE

-  **14/12** Anna Amatell i Josep Armengol, mediadors del Centre de Mediació Comunitària de l'Ajuntament
-  **14/12** Assistència a la inauguració del Mercat Social de la Reutilització a l'església de la Pietat
-  **17/12** Bet Franquesa, regidora d'Educació, Joves, Convivència i Seguretat
-  **13/12** Presidenta i membres de la junta de l'Associació de Veïns de Sentfores-La Guixa

# Els reptes

## AVALUACIÓ I PROPOSTES DE FUTUR

### EMPATITZAR AMB ELS CIUTADANS



Hem procurat entendre les inquietuds i comprendre els problemes que els usuaris han volgut explicar-nos i compartir amb nosaltres, i hem procurat negociar amb la màxima eficiència i professionalitat per arribar a la millor solució possible.



Continuar treballant amb la màxima il·lusió i millorant l'actitud empàtica que es mereixen les persones que fan confiança al síndic per **trobar sortida a una situació que els angossa.**

### CONSOLIDAR L'OFICINA DEL REMEI



Després de la pandèmia i de les obres al local del Remei, al febrer es va reobrir l'oficina d'aquest barri per atendre els veïns i veïnes en el seu propi entorn.



Esperem poder fer el **primer any complet d'assistència a l'oficina del Remei** i continuar oferint la màxima proximitat als usuaris atenent-los al seu barri.

### ACONSEGUIR EL RESPECTE MILLORANT L'EMPATIA



En alguns casos, quan hi ha hagut discrepàncies entre el síndic i algun responsable tècnic, fer entendre la duresa de la situació que pateix la persona ha afavorit que es busquessin sortides alternatives, a banda de les purament jurídiques.



Aprofundir en l'empatia, que proporciona a totes les parts implicades en un conflicte **eines per centrar-se en el problema** i no en les persones que tenen el problema. Això permet negociar solucions sense trencar les relacions humanes.

### BUSCAR EL SUPORT D'ALTRES ENTITATS



Es manté una bona relació amb el FòrumSD, algunes sindicatures i entitats socials per derivar o negociar casos que s'escapen de les nostres competències i oferir una sortida al problema plantejat per una persona o grup.



**Procurar mantenir una bona relació humana amb professionals** d'altres administracions perquè els nostres ciutadans hi trobin l'atenció que es mereixen en situacions que no són competència del Síndic local.

### ASSISTIR A LA FORMACIÓ CONTÍNUA



Durant l'any he participat en la formació que han organitzat el FòrumSD i altres entitats amb l'objectiu de millorar les meves estratègies i habilitats d'atenció i empatia cap a les persones que m'han fet confiança.



**Assistir a les activitats formatives** del FòrumSD i altres entitats per mantenir-me al dia dels nous enfocaments i les darreres estratègies per atendre cada cop millor els usuaris.

**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**

Dimarts i dijous, de 16 a 20 h

Tel. 93 886 21 00 (extensió 11272)

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

