



Posar les persones al centre

MEMÒRIA 2025

SÍNDIC MUNICIPAL DE
GREUGES DE VIC

La memòria següent fa balanç de les activitats que el síndic municipal de greuges de Vic ha dut a terme l'any 2025

Redacció:
Joan Sala Baiget

Disseny:
Börn Estudi

Correcció lingüística:
Núria Masdeu Traduccions

Continguts

La carta	3
La missió	6
El procés	7
Els temes de l'any	8
Les xifres	15
L'activitat, mes a mes	17
Annexos	20

La carta

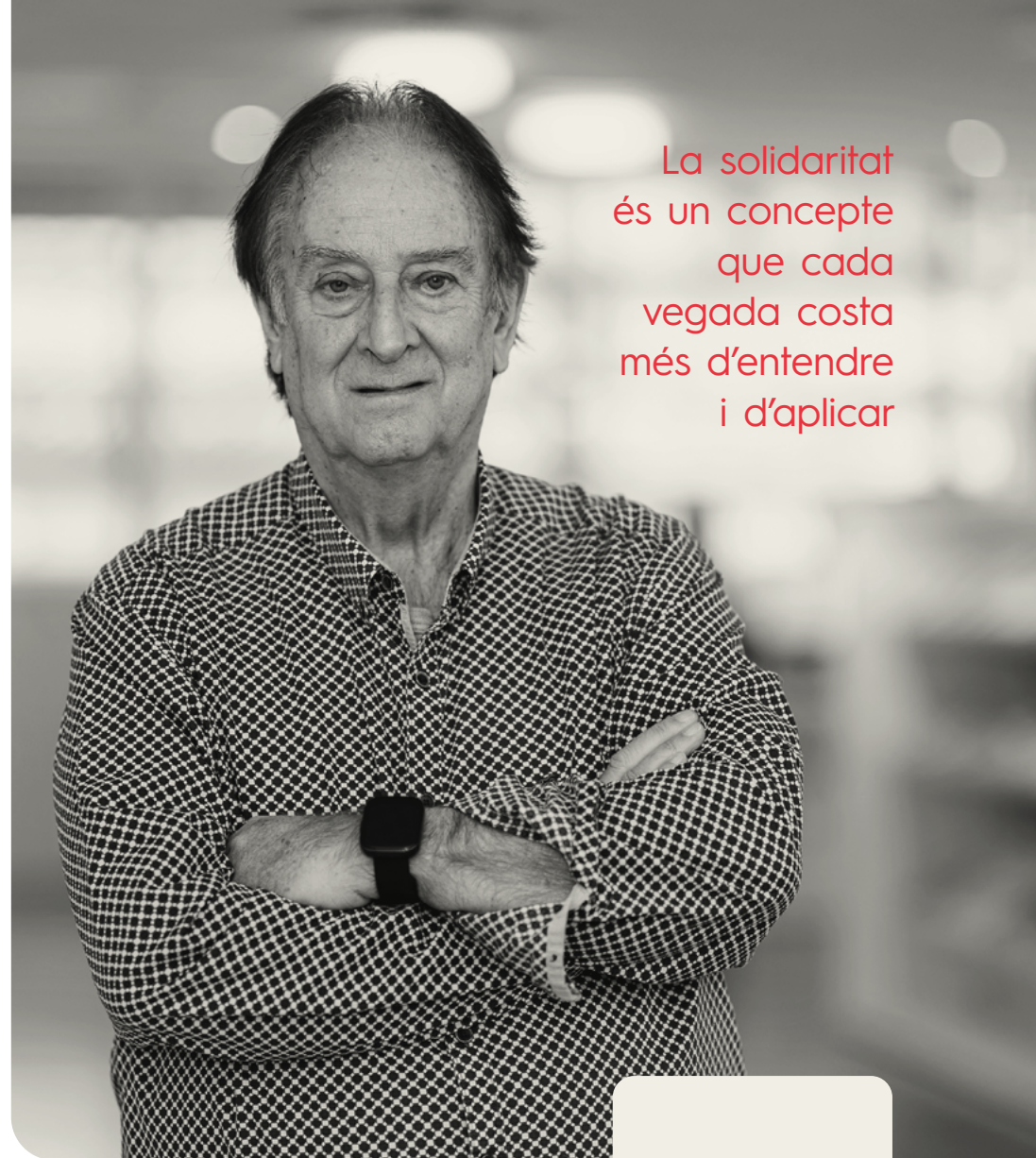
Posar les persones al centre

Joan Sala Baiget

Síndic municipal de greuges de Vic

«Posar les persones al centre» és el títol d'aquesta vuitena memòria com a síndic municipal de greuges de Vic. Pot semblar una frase feta en la qual es vol recollir una obvietat, que la persona és important, molt important, i algú pot pensar que no cal insistir en el tema, ja que estem en una època en què s'afavoreix el narcisisme de manera exagerada, en què l'individualisme campa alegrement per tot arreu, en què la solidaritat és un concepte que cada vegada costa més d'entendre i d'aplicar, quan, a més, la gent gran ens pot fer nosa, els infants ens molesten, als adolescents i joves no els entenem i ens sorprèn la seva apatia, falta de perspectives, de compromís i d'esperit de sacrifici. I, si ens centrem ja en les feines, la pandèmia no ha ajudat gens: cites prèvies, reducció dràstica de la presencialitat, les ganes de mantenir al màxim possible el teletreball i quedar-se reclus a casa... Aquestes actituds no semblen estar gaire relacionades amb el títol, quan justament és al revés, ja que, gràcies a tot això, a aquest culte a la pròpia personalitat, fa que, quan tenim problemes, necessitem bons professionals, que siguin empàtics, atents, amb ganes de donar un cop de mà. En definitiva, esperem que els altres ens donin el que nosaltres no sabem oferir i d'aquesta manera s'entra en un bucle esgotador del que és difícil sortir-ne ben parat.

La solidaritat
és un concepte
que cada
vegada costa
més d'entendre
i d'aplicar



En aquesta direcció, cal celebrar com toca que el govern de l'Estat, aquest any 2025, hagi publicat una llei molt important de la qual se'n parla poc, però que vol reformar totalment l'activitat judicial i el primer que vol fer és reduir-la. Em refereixo a la Llei orgànica 1/2025, de 2 de gener, de mesures d'eficiència del servei públic de justícia. El seu objectiu fonamental és agilitzar la justícia perquè una justícia lenta és menys justícia. I com es vol aconseguir? Doncs que els casos menys greus no arribin al sistema judicial i es promogui l'ús de MASC (mitjans adequats de solució de controvèrsies). En definitiva, es vol implementar una manera de ser i de fer diferents. Es tracta que, quan les persones tenen un conflicte i no saben com resoldre'l per si mateixes, en lloc de denunciar tot just començar i col·lapsar el sistema judicial, es recorri a la negociació, la conciliació, la mediació o l'arbitratge. Es recomana acudir a aquestes alternatives amb actitud positiva i amb ganes de solucionar el conflicte. El que han de fer els professionals que juguen el paper neutral és afavorir la capacitat de negociar de cada part,

per trobar una sortida al problema, en el cas de la mediació, i, en els altres casos, mirar d'arribar a un acord encara que sigui proposat pel professional neutral. Si aquesta llei s'aplica bé i es traspassa aquesta actitud a altres professionals, la diferència amb la situació actual serà abismal i és en aquest sentit que el centre de la discussió, del malestar, de la queixa, s'ha de fixar en la persona. El principal repte que tindrem —i hem de tenir— és posar-nos al lloc dels altres; el polític o tècnic s'ha de posar al lloc del ciutadà i aquest, per la seva banda, ha de mirar d'entendre el rol del professional. Amb una actitud positiva, oberta al diàleg i als altres, segur que ens entendrem més bé i podrem negociar un acord que satisfaci mínimament les dues parts. En una controvèrsia, en una disputa de situacions de la vida quotidiana, no es tracta de guanyar o perdre, sinó de resoldre la qüestió de la millor manera possible i que la relació no es trenqui, que és el que pot passar després de rebre resolucions i sentències en les quals, a part de queixar-nos, poca cosa hi hem pogut aportar i menys decidir.

Amb una actitud
positiva, oberta al
diàleg i als altres,
segur que ens
entendrem més bé





En aquest sentit, segur que es resolarien d'una altra manera algunes queixes que hem treballat aquest any. Com pot ser que a un senyor que va comprar un pis fa tres anys se li exigeixi que pagui l'IBI dels anys 2010 al 2015? Ell creu que no ho ha de pagar perquè no n'era el titular, però, des de l'Agència Tributària, diuen que sí, perquè no s'ha pogut localitzar el titular del pis d'aquells anys i, quan això passa, algú o altre se n'ha de fer càrrec i la part més feble, el ciutadà, és qui ho ha de pagar. Si, en aquesta situació, l'Ajuntament i l'Agència Tributària valoressin més la persona que no els diners que s'han de recaptar, i si hi hagués una llei superior que estigués inspirada en ser més justa i no en recaptar com sigui, perquè el més important són els diners, segur que la decisió seria diferent. El mateix li va passar a una senyora que feia més de setanta-dos anys que vivia a casa seva i mai no havia pagat, ni ella ni els seus pares, una taxa per una sortida al carrer sense gual. Doncs ha hagut de pagar la d'aquest any i la dels tres anteriors perquè algun funcionari ho va descobrir. Ja sabem que legalment està tot ben estructurat perquè la major part dels casos acabin de la mateixa manera, a favor de l'Administració sancionadora. Si es donés el cas de col·locar la persona al centre, segur que el resultat seria un altre. No es tracta de premiar la trampa, ni de buscar excuses, però, si es detecten aquests casos, el cobrament s'hauria de tramitar d'una altra manera: avisant primer la persona i explicant-li el que s'ha trobat i el que passarà. Enviar una notificació, com si fos una multa, no és la manera; però és el que es fa i, si no es canvia de mentalitat, es continuarà fent.

Tampoc no es traslladen les necessitats de les persones al centre, quan es mira d'allargar al màxim l'empadronament, sense tenir en compte el perjudici que s'ocasiona a qui pateix per aquesta situació. Per no parlar dels problemes

No es posen la família i els infants al centre, quan es decideix suprimir el bus escolar de dues escoles

per escolaritzar, que deixen que infants estiguin mesos voltant per Vic, condemnant-los a estar tancats tot el dia en una habitació o en un infrahabitatge sense poder fer cap activitat ni anar a l'escola. Tampoc no es posen la família i els infants al centre, quan es decideix suprimir el bus escolar de dues escoles, ja que provoca patiment i desconcert en una resolució en la qual ningú no hi surt guanyant i alguns ho pateixen, encara que al final s'hi han resignat, perquè no troben alternativa i no volen més problemes. O a un pare de família a qui se li fa pagar una taxa de més de 80 euros per descarregar les pertinences de la seva filla universitària en un carrer del centre de Vic, on va estar poc més de 30 minuts, però com que va demanar 12 hores... En un altre àmbit, tampoc no es fan càrrec de les molèsties que ocasionen davant d'unes cases uns arbres gegantins que no hi ha manera que es podin, amb els perjudicis logístics i econòmics que causen, però sí que es retallen paradoxalment per la banda de la carretera.

Si no es canvia aquesta mentalitat i no es valora la ciutadania en la seva essència com a persones humanes, i el poder de l'Administració no es fonamenta en servir al ciutadà, sinó en servir altres interessos que s'allunyen de la realitat i dels problemes de la gent, aquestes situacions temo molt que s'aniran repetint.

La missió

Defensar els teus drets

ON T'ATENEM?

Edifici El Sucre

📍 Plaça 1 d'Octubre, 1
2a planta

🕒 Els dilluns de 16 a 20 h
Els divendres de 10 a 14 h
Cal demanar cita prèvia

Biblioteca Pilarín Bayés

📍 Passeig de la Generalitat, 1
1a planta - Sala 1

🕒 El primer dilluns i el primer dijous
de cada mes de 10:00 a 14:00 h
Cal demanar cita prèvia

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 del municipi, quan un problema relacionat amb l'Administració local no s'ha pogut solucionar per la via habitual, o del qual no s'obté resposta. Són de la seva competència les queixes, greuges, consultes o demandes d'assessorament sobre temes que tenen a veure amb l'Ajuntament o amb empreses i organismes d'àmbit municipal, com ara aquests:



URBANISME



MOLÈSTIES
DELS VEÏNS



HABITATGE
I PADRÓ



SANCIONS
I MULTES



IMPOSTOS
MUNICIPALS

2

ASSESSORAR I DERIVAR ELS CASOS, QUAN NO SE'N TÉ LA COMPETÈNCIA

Els temes d'àmbit autonòmic o estatal es deriven a altres institucions, com ara les següents:

Síndic de Greuges de Catalunya

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

Defensor del poble

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

3

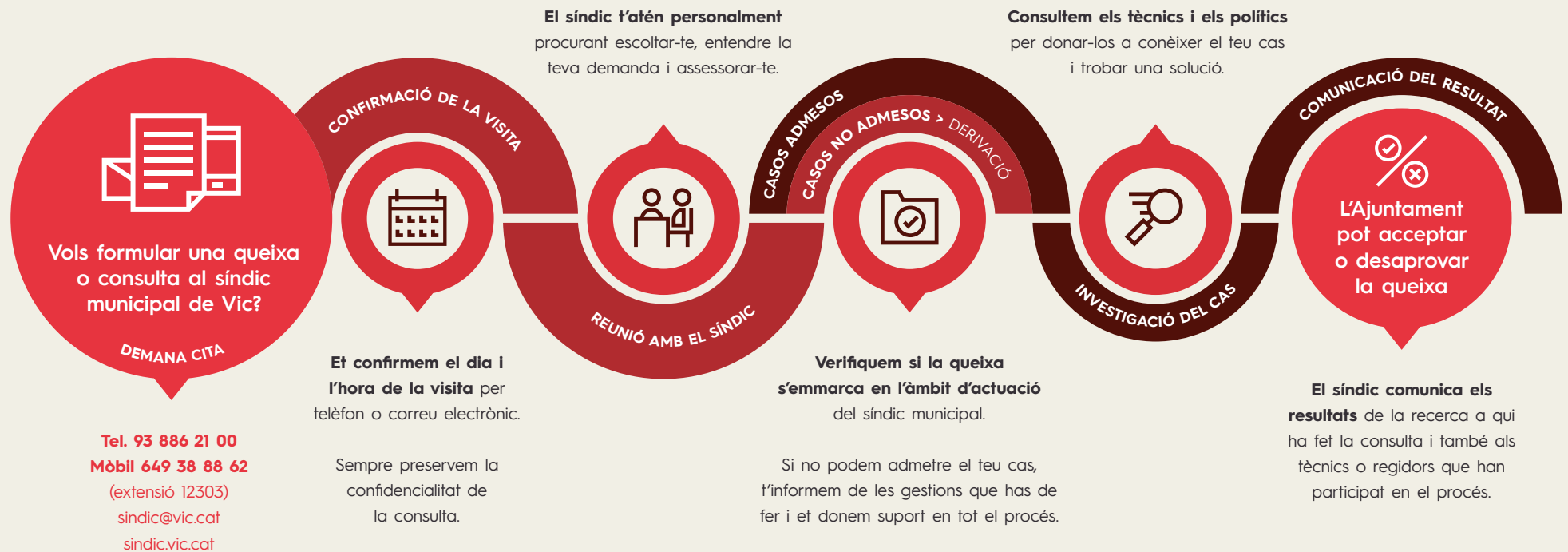
ACTUAR D'OFICI

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

Confidencial, gratuït i segur

Les actuacions del síndic municipal de greuges de Vic són sempre gratuïtes per a tothom. Els casos es tracten amb confidencialitat i es vetlla 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 temes de l'any

CASOS **RESOLTS**

1

Per primera vegada en set anys no s'ha rebut cap queixa del funcionament del **bus urbà**, fet que cal destacar, ja que unes usuàries que havien mostrat la seva indignació diverses vegades, alguns cops amb vehemència, van aconseguir que l'alcalde les acompanyés en un viatge en el bus urbà per comprovar les seves deficiències. Van venir per dir que el servei havia millorat, que els conductors es comportaven amb educació i amabilitat, amb molta diferència dels anys anteriors, tot i que encara hi havia coses per millorar.

2

S'han rebut quinze casos en els quals es declaraven problemes per **aconseguir el padró**, un dret i un deure tant per a l'Ajuntament com per al ciutadà. El termini, des que es va presentar la instància de sol·licitud, és de tres mesos, segons l'Institut Nacional d'Estadística, que és qui regula el padró a tot l'Estat. D'aquests casos, bastants s'han resolt, tot i que en alguns s'havia sobrepassat el termini màxim legal, cosa de la qual es va advertir en una reunió a la regidora i a la responsable tècnica de Serveis Socials.

3

Un tema que ha aparegut amb força aquest any és la demanda que s'ha fet des de diferents barris de la ciutat de canviar de lloc uns **contenidors d'escombraries**. En un cas, la resposta va ser totalment satisfactòria i així ho va confirmar la persona que dirigia la demanda. En dos altres casos, i després de força reunions, trucades, correus electrònics i whatsapps, es va aconseguir fer el trasllat de força contenidors. En un cas, tots els que materialment es podia i, en l'altre, se'n van ubicar uns quants en altres espais.

4

Uns ciutadans de Vic s'havien queixat a aquest síndic que, al llarg del 2024, se'ls havia notificat un requeriment del Departament de **Drets Socials i Inclusió** de la Generalitat en el qual se'ls informava que havien cobrat indegudament uns diners que se'ls havia ingressat a través de la renda garantida i que havien de tornar. En alguns casos es tractava de més de 9.000 euros. Aquest síndic va derivar aquesta demanda al Síndic de Greuges de Catalunya i, juntament amb les pressions que es van fer també des d'altres sindicatures municipals, es va aconseguir que la Generalitat fes marxa enrere i es van anul·lar els requeriments. Es va acabar bé, però el neguit que van patir aquestes famílies va ser intens, sostingut en el temps i pensem que del tot injustificable.

5

Una senyora que viu al barri de l'Estadi va anar a queixar-se al síndic de què on ella aparcava el seu cotxe des de sempre, davant de casa seva, en una zona blanca, de cop i volta es va convertir en un **carril bici** i no tenia on aparcar. Va demanar a l'Ajuntament que la deixessin aparcar al carrer Josep M. Pallàs, a l'altra vorera del mateix carrer on ella viu, en una zona verda, però li van denegar, dient-li que no li corresponia. Es va anar a observar la situació i es va fer una nova petició que li va ser acceptada.

6

Un veí de Vic de tota la vida i que l'any anterior es va quedar sense cap ingrés, després que se li retirés la renda garantida per manca de padró, va venir desesperat demanant que se li permetés dormir a l'**alberg de transeünts**. Per sort seva, se'l va empadronar de seguida, se li va demanar de nou la renda garantida, que li va ser concedida, i, després de parlar amb Serveis Socials, se'l va convèncer que no deixés l'habitació que tenia llogada, que descartés l'alberg, i se li va solucionar el tema del menjar, facilitant-li els dinars en un menjador social. Va rebre més suport de Serveis Socials.

CASOS NO RESULTS POSITIVAMENT PER ALS CIUTADANS



1

Pel maig es va estendre el pànic en moltes famílies quan l'Ajuntament de Vic va decidir, sense cap avís previ, suprimir el servei de **bus escolar** per a les escoles Guillem de Mont-rodon i Sant Miquel dels Sants. El rebombori que es va muntar va ser important i es van organitzar diverses reunions de famílies d'aquestes dues escoles. Es van fer gestions amb la inspectora, la directora del col·legi Sant Miquel dels Sants, del qual hi havia més afectats, amb l'empresa Sagalés i la regidora d'Ensenyament, però, al final, quan van fallar totes les possibles sortides, se'n va confirmar la supressió i es va començar el curs escolar sense bus. L'Ajuntament va fer algunes concessions a les famílies més necessitades i amb problemes logístics greus, però, al final, no es van produir absències d'alumnes i les famílies ho van acabar acceptant entre indignats i decebuts.

2

Un pare d'una alumna de la UVic va acompanyar la seva filla en cotxe per fer el trasllat de les seves pertinences al nou pis que havia llogat amb altres companyes per a tot el curs. Com que estava a dins del casc antic, el pare —volent fer les coses bé— va demanar un permís per entrar-hi el vehicle i va fer una reserva de 12 hores perquè no sabia quan els donaria les claus l'agència. Hi va estar una mitja hora. Uns dies després, va rebre una **ordre de pagament** d'una taxa de més de 80 euros per a l'ocupació de la via pública. Va argumentar que només hi havia estat 30 minuts, que es miessin les càmeres, però tot va ser endebades. No es van atendre les seves queixes i va acabar pagant la taxa. Va enviar una carta a la regidora mostrant-li la seva estupefacció, primer, i indignació, després.

3

Membres de diferents entitats socials van venir al sindic per queixar-se que una família marroquina va llogar un pis i, quan van **demanar l'aigua**, se'ls va dir que havien de fer un pagament de 1.000 euros per regularitzar aquella situació. Estaven molt estranyats pel fet que, si una família volia regularitzar la seva situació, se'ls sancionés prèviament, sense tenir en compte la vulnerabilitat de les famílies que patien aquestes situacions i la importància de la suma exigida: 1.000 euros, quan la connexió il·legal no la van fer ells.

4

Vic pateix una crisi important d'habitatge i aquest any 2025 es va procedir a la clausura d'uns quants infrahabitatges on vivien persones amb unes condicions deplorables i que suposaven una important font d'ingressos en negre per al que ho havia muntat. En un cas concret, una família vivia en unes **condicions inadmissibles** amb goteres del pis de dalt per on filtraven els orins. Aquesta casa va ser precintada fins que el propietari la pogués arreglar. La família es va allotjar a casa d'uns familiars. La majoria dels desallotjats dels infrahabitatges es van espavilar pel seu compte anant a casa d'amics o familiars.

5

En un altre apartat, s'ha explicat que quinze famílies s'havien queixat per les dificultats per empadronar-se i la majoria ho havien aconseguit. Un problema que s'afegeix a la **manca de padró** o a l'allargament innecessari de les gestions, que, en alguns casos, s'han superat els sis mesos, és el de l'escolarització, ja que es torna a demanar el padró per a fer les preinscripcions. Hi ha infants que estan molts mesos vivint a Vic i no se'ls escolaritza per aquesta raó, amb les conseqüències que tot això pot tenir pel fet de viure en unes condicions de marginalitat i haver de passar els dies tancats en una habitació o voltant pels carrers, en el cas dels adolescents, sense res a fer. A part del que pot suposar sentir-se marginat.



CASOS **PENDENTS** DE RESOLDRE

1

Uns veïns que viuen a la carretera de Sant Hilari, a tocar de Calldetenes, s'han queixat diverses vegades que els arbres que estan davant de casa seva només els poden per la banda que dona a la carretera, però mai per la banda de les cases. Aquests arbres **creixen sense control**, provoquen danys a les canal·les de desaignes de les teulades amb embossaments i comporten unes despeses econòmiques. Després de contactar en primer lloc amb la regidora, no se sabia si la poda corresponia a l'Ajuntament o a la Diputació. Al final, es va acordar que ja ho faria l'Ajuntament, però quan es va acabar l'any encara no s'havia fet.

2

Un senyor de Vic es queixa que la Generalitat no li va reconèixer la **situació de dependència** de la seva sogra, de gairebé cent anys, perquè se li havia enviat una carta en la qual se li demanava una documentació. Aquest veí assegura que aquesta carta mai no li va arribar, per això no es va contestar, i així ho va argumentar en un escrit en el qual demanava explicacions i que es fes aquest reconeixement. Es va derivar aquest cas al Síndic de Greuges de Catalunya, que va acusar rebut, però encara no ha rebut resposta des del Departament de Drets Socials i Inclusió.

3

Un veí de Vic que viu a l'avinguda dels Països Catalans, a la zona de davant de l'Institut La Plana, es va queixar de nou de la **velocitat** en la qual circulen els vehicles i els sorolls i molèsties que ocasionen sobretot els camions a partir de les 4 o 5 del matí. Demana que es posin uns reductors o que s'hi instal·lin uns aparells de radar com es va fer l'any anterior en un altre tram de la mateixa avinguda. Es va dur a terme una reunió del veí amb el regidor, que li va donar les explicacions corresponents i, tot i que el veí no es va sortir amb la seva, va entendre per què no s'actuava.

4

Una senyora que fa més de setanta-dos anys que viu en una casa situada a la zona del Castell d'en Planes es queixa que li ha arribat una **ordre de pagament** d'una taxa d'entrada de vehicles sense gual en la qual se li comunica que ha de pagar la quota d'aquest any i dels tres anys anteriors. Diu que no té cap sentit perquè es tracta d'un carreró sense sortida, només hi ha casa seva, no hi ha voreres i no creu que l'hagi de pagar. Es fa la consulta a l'ORGT i es manté una reunió amb el director, la regidora d'Hisenda i tècnics de Tresoreria. S'acorda que el pagament de la taxa és correcte i es donen les raons que jurídicament ho justifiquen. Se li diu a la senyora que li arribarà una carta explicant-li-ho tot. Diu que esperarà la carta. S'entén que la senyora ha acabat pagant la taxa, perquè no s'ha tornat a queixar.

5

Un senyor es queixa de l'ordre de pagament que ha rebut de l'ORGT en el qual se li demana que pagui l'IBI d'un pis que fa uns tres anys va comprar a Vic. A la carta se li diu que ha de fer front al **pagament dels IBIS** del 2010 al 2015. Ell argumenta que aquells anys no n'era el propietari i que no li correspon. Es presenta la reclamació a l'Agència Tributària i se li diu que, en un cas com el seu, quan s'és propietari d'un pis i hi ha IBIS impagats, si no es troba el que n'era el propietari, se n'ha de fer càrrec l'actual i se li donen una sèrie d'articles i lleis que ho justifiquen. El veí ho va pagar molt indignat.

6

Una educadora social acompanya un noi de vint-i-quatre anys sense papers que demana poder pagar una multa que li han posat de 601 euros perquè, en un control fet per la unitat canina, se li va trobar droga que pesava 1,26 grams. Argumenta que, tot i reconèixer la infracció, no pot pagar, ja que només rep una ajuda de 200 euros al mes per menjar i s'ofereix per fer treballs en benefici de la comunitat. L'Ajuntament li va denegar aquesta petició argumentant que el noi és major d'edat i no ha infringit normes de les **ordenances municipals**, sinó lleis estatals i ha de fer front al seu pagament. Ell no entén per què no se li accepta la seva oferta, ja que no pot treballar per manca de papers i tem que aquesta decisió el pugui perjudicar a l'hora de regularitzar la seva situació legal.



Biblioteca Pilarin Bayés

CASOS PENDENTS
DE RESOLDRE

Els casos més complexos del 2025



MOLÈSTIES DELS CONTENIDORS

En dues zones de l'Eixample Morató s'han produït queixes per les molèsties dels contenidors. En un cas, a plaça de la Divina Pastora, el veí proposava la solució: desplaçar els contenidors a la vorera del davant, on hi havia un aparcament de motos, i fer el canvi. Des de la regidoria es va veure bé i, tot i que es va tardar, al final es va aconseguir, en part. En l'altre cas, al carrer de la Misericòrdia, s'hi van posar tots els contenidors de la plaça dels Màrtirs, segons van dir, només pel Mercat del Ram. Tot el carrer va quedar ple de contenidors i, a l'agost, va arribar la primera queixa. Es va negociar amb la regidora per totes les vies i, al final, es va aconseguir treure'n uns quants, menys dels que la veïna demanava.



MILLORES QUE NO S'ACCEPTEN

El procurador d'una administració de finques, a instàncies d'uns veïns d'una comunitat del carrer Enric Prat de la Riba de 139 habitatges, va proposar a l'Ajuntament poder incorporar a la façana uns embellidors on encabir els aparells d'aire condicionat. Aquesta proposta pretenia transformar de manera homogènia tota la façana i facilitar la instal·lació als veïns que optessin voluntàriament per instal·lar-los. Es va encarregar el projecte a un equip d'arquitectes i els tècnics d'Urbanisme no el van acceptar perquè suposava una ampliació de 24 cm de la façana. El procurador no s'ha desdít i ha demanat reunions amb la regidora, però, a finals d'any, encara no s'havien trobat.



PAGAMENT D'IBIS I TAXES QUE NO S'ENTENEN

Cada any hi ha algun veí de Vic que es troba en situacions com la de fer front a un pagament de l'ORGT. Que quedi clar des del principi que legalment els de l'Oficina i l'Ajuntament estan coberts i jurídicament està tot ben fonamentat. Un senyor ha de pagar l'IBI d'un pis que va comprar el 2022 i se li exigeix que pagui els IBIS del 2010 al 2015? Raonablement, semblaria que no; que no li correspon. Doncs, segons la llei, sí i hi ha normes i jurisprudència que ho avalen. Se li ha de fer abonar a una senyora que fa setanta-dos anys que viu en una casa i mai no ha pagat la taxa d'una entrada de vehicles sense gual? Semblaria que no. Doncs sí, perquè algú ara se n'ha adonat. Per si no fos suficient, també ha de pagar els tres anteriors i tot de cop, i sense avisar prèviament. El director de l'ORGT diu que no pot fer cartes d'avis; i l'Ajuntament, que és el que cobra, no les pot fer? Cal tenir present la bona predisposició de l'ORGT i l'Ajuntament per negociar aquests dos casos que es van desestimar per la normativa. No es pot canviar aquesta normativa i ser més empàtics amb la ciutadania?



SUPRESSIÓ DEL BUS ESCOLAR

La notícia de què l'Ajuntament volia suprimir el bus escolar de les quatre escoles que el tenien va revolucionar el final del curs passat i, a l'estiu, moltes famílies d'aquestes escoles: Guillem de Mont-rodon, Sant Miquel dels Sants, Sentfores-La Guixa i Andersen. Al final, la regidora d'Ensenyament va dir que es mantindria el de les dues darreres, però que se suprimiria definitivament el de Guillem i el de Sant Miquel dels Sants. Es van fer moltes reunions i trobades, destacant la de la Biblioteca Pilarín Bayés i la del Casal Claret, que al final es va haver de fer a la plaça Gaudí per manca d'aforament. Les famílies van amenaçar de no portar els seus fills a l'escola i aquest síndic va mantenir reunions amb algunes famílies, la directora del Sant Miquel dels Sants, la inspectora, l'empresa Sagalés i la regidora. Al final, aquesta última no va cedir i el curs va començar sense el bus escolar en els dos centres. No es van registrar incidents importants, ja que es temia un boicot d'algunes famílies, però aquesta decisió ha aportat més perjudicis que beneficis i bastantes famílies s'han queixat d'aquesta decisió amb desqualificacions a la regidora i a l'Ajuntament.



TRAVES PER EMPADRONAR

Semblaria que els veïns, els soldats rasos, tenim drets i deures. Se'ns demana que complim amb els nostres deures, com és normal i just, però es veu que hi ha drets que ens els donen, però a alguns se'ls hi posen traves. Parlem una altra vegada de l'empadronament. Ho hem dit moltes vegades: és un dret i un deure per al ciutadà i per a l'Ajuntament. Hi ha un reglament, segons el qual, quan es presenta la instància, s'ha de contestar abans dels tres mesos i, transcorregut aquest període, s'ha d'empadronar. Això ara és així. Pot ser que més endavant es canviï o no, però ara s'ha de complir. A Vic, hi ha persones que l'han demanat i poden estar quatre, cinc, sis o més mesos sense empadronar-se. S'argumenta l'efecte crida, però ja són aquí i, ens agradi més o menys, s'ha de complir.



VOL FRENAR LA INVASIÓ

Una noia marroquina es vol queixar del tracte que va rebre per part d'una recepcionista del CAP Nord de Vic. Volia demanar un canvi de metge i va aportar la targeta sanitària, el DNI i el volant d'empadronament (que no necessitava, però per si de cas). Després d'examinar-ho tot detingudament, li va demanar si treballava (una pregunta innecessària, ja que no cal saber-ho per demanar un canvi de metge). La resposta que li va donar la recepcionista va ser molt inadequada per a una funcionària: **«Saps què passa, que n'heu vingut tants de fora que ja ens heu envaït. Jo no t'ho faré pas. Ves a l'altre CAP»**. Li vaig dir a la noia que ho podia denunciar o que aquest síndic derivés el seu cas al Síndic de Greuges de Catalunya. Va dir que ho posaria en coneixement de la sindicatura catalana, però que no acudiria a la justícia.



QUEIXES DEL MENJAR D'UNA RESIDÈNCIA

El menjar en una residència d'avis de Vic és el motiu de la queixa que presenta la filla d'un usuari. Explica que, tot i que tenen cuina, els àpats els serveix un càtering i que, a vegades, el menjar arriba fred a la taula i els menús són molt repetitius. Es manté una reunió amb la directora de la residència, que manifesta estar al cas de què hi ha alguns usuaris que es queixen del menjar i ja ha tingut diverses reunions amb els responsables del servei. Diu que convocarà una reunió amb els familiars per parlar d'aquest tema i que se celebrarà al cap de pocs dies. Els responsables de l'empresa hi són presents, entenen les queixes que els formulen i es pacifiquen una sèrie de punts. Mesos després, en una reunió amb la persona que es va queixar, aquesta manifesta que s'hi ha notat en positiu, tot i que encara queda marge per millorar, però que les coses estan més bé.

Els casos més complexos del 2025

Reptes per al pròxim any

QUE ES PENSI MÉS EN LA CIUTADANIA

Aquest és un repte que ens hem de plantejar tots, no només el síndic, que, d'altra banda, mira de tenir-lo ben present. Si els que tenen responsabilitats, polítiques o tècniques, ho tinguessin en compte, no sé si es prendrien algunes decisions que van tenir lloc els anys anteriors, com ara la supressió del bus escolar, els retards en empadronar amb el que això suposa i que afecta sobretot l'escolarització, o haver de pagar IBIS d'un pis que fa tres anys que vas comprar i es reclamen els de deu i quinze anys anteriors, quan el propietari n'era un altre.

FOMENTAR L'ESCOLTA ACTIVA

Molts dels ciutadans que venen a l'oficina sovint es queixen que no se'ls té en compte. Si bé hi ha treballadors de l'Ajuntament que es mostren empàtics i miren d'activar l'escolta activa, que és aquella habilitat que mostra la persona que té ganes d'escoltar i ho demostra tant amb el seu llenguatge verbal com amb el no verbal, n'hi ha d'altres que es limiten a complir l'expedient. Si de totes maneres hem de treballar, millor fer-ho bé.



RAPIDESA EN LA RESPOSTA

Quan una persona arriba al síndic, segur que fa temps que dona moltes voltes al tema del qual es vol queixar i, normalment, abans ha picat a diferents portes, però no se n'ha acabat sortint; i per això ve aquí. Val a dir que hi ha personal tècnic i regidor que actua amb celeritat, la qual cosa és d'agrair; mentre que n'hi ha d'altre que costa de localitzar, que l'atengui aviat i que respongui. Els retards no ajuden ningú i a la persona que es queixa li provoca inquietud, desconfiança i se sent menystingut.

DEMANA AJUDA ABANS

La situació ideal és que tothom tingui prou capacitats per sortir-se per si sol dels embolics en què es troba o s'implica. Quan ens sentim sobrepassats i no podem solucionar-ho, donem moltes voltes a l'assumpte que s'acaba convertint en un monotema. Sovint, poden passar setmanes, mesos o fins i tot anys. S'ha de mirar de ser més pràctic i demanar suport al més aviat possible, per evitar patiments innecessaris i no amargar-se la vida.

PRESCINDIR DE L'EDATISME

Avui en dia, ens inculquen des de molts mitjans que la gent estem classificats en grups, en funció de l'edat, i es té tendència a mirar el que no és com tu de manera diferent. Hauríem de tractar les persones com són en conjunt; no ens podem quedar amb una característica només; d'això se'n diu etiquetar i és, d'entrada, una injustícia, perquè no podem classificar una persona només per una característica; en té moltes més.

Les xifres

De l'1 de gener al 31 de desembre del 2025, el síndic de Vic va atendre **95 casos** (queixes i assessoraments).

Es van registrar 2 casos més que l'any anterior.



86

QUEIXES

L'ANY 2025

77 admeses

- ▶ 33 acceptades
- ▶ 5 acceptades parcialment
- ▶ 30 no acceptades
- ▶ 8 derivades
- ▶ 1 d'ofici

9 no admeses

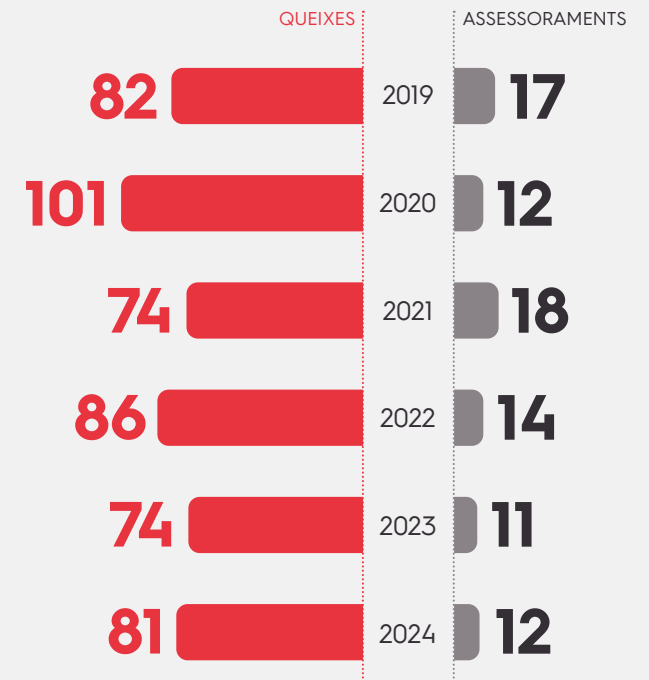
43 %

DE LES QUEIXES
ADMESES **NO SÓN**
ACCEPTADES PER
L'AJUNTAMENT

9

ASSESSORAMENTS

EVOLUCIÓ DE LES QUEIXES I ELS ASSESSORAMENTS



ESTAT DE LES QUEIXES

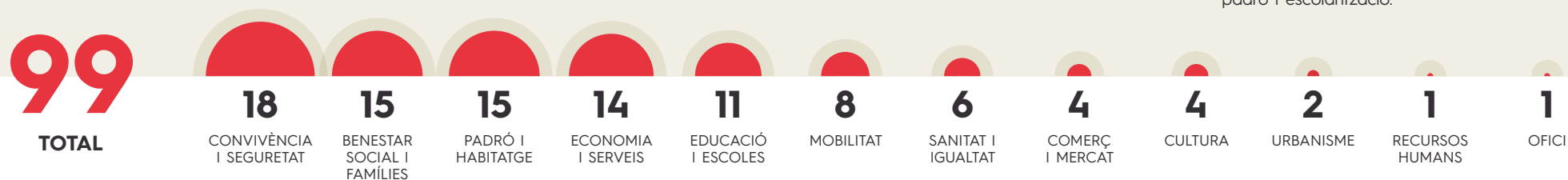
 **80**

TANCADES

 **15**

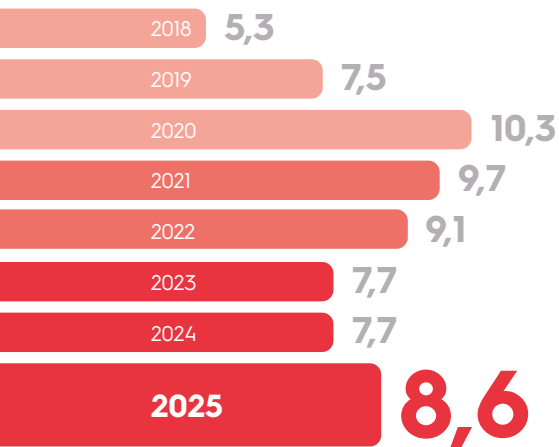
PENDENTS

NOMBRE DE CASOS PER TEMÀTIQUES:



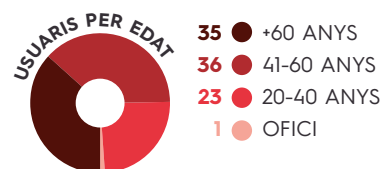
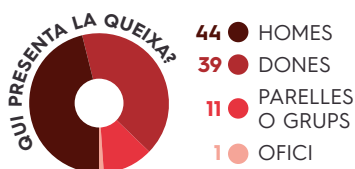
Hi ha 4 casos que estan relacionats amb dos temes:
padró i escolarització.

El 2025, l'oficina del síndic va estar oberta durant 11 mesos. Cada mes es va atendre una mitjana de **8,6 casos nous**.



USUARIS ATEOS

95



CASOS ATEOS CADA MES



NOMBRE DE CASOS

MES AMB MÉS ASSISTÈNCIES:	MES AMB MENYS ASSISTÈNCIES:	MITJANA PER MES (11 MESOS)
Maig amb 15	Abril amb 5	8,63

ECONOMIA

ASSISTÈNCIES TOT L'ANY	QUOTA DEL FÒRUM SD
20750 euros	1585 euros

VEÏNS D'ALTRES PAÏSOS O D'ORIGEN D'ALTRES PAÏSOS








L'activitat, mes a mes

Si el que vol aquest sindic és posar les persones al centre, aquí expliquem l'activitat més important del dia a dia. Només exposem les gestions fetes de manera presencial, llevat d'alguns cursos de formació que s'han fet en línia. Tot el que són trucades telefòniques, whatsapps, correus electrònics i altres maneres de comunicació són gairebé impossibles de comptabilitzar-se. La presencialitat es continua fent a l'Edifici El Sucre, a la segona planta, i a la Biblioteca Pilarín Bayés, a la primera planta, la primera setmana de cada mes.

1

GENER

-  **10/01**
Reunió amb l'alcalde.
-  **14/01**
Curs organitzat pel Fòrum SD (síndics, síndiques, defensors i defensores) a Barcelona sobre «Les reclamacions patrimonials».
-  **17/01**
VIII Jornada de Salut Comunitària: Avaluació en acció! al Paraninf de la UVic.
-  **27/01**
Suport a l'equip del Síndic de Greuges de Barcelona a Vic, al Palau Bujons.
-  **30/01**
El Fòrum SD organitza un S2S (espai de sindicatura a sindicatura) sobre «Memòries anuals».


2

FEBRER

-  **5/02**
Reunió amb la síndica de greuges de Catalunya a Barcelona.
-  **6/02** Reunió amb Fina Campàs, a l'Ajuntament.
-  **18/02** Presentació de la memòria anual del síndic de Manlleu.
-  **20/02** Assemblea ordinària del Fòrum SD a Badalona.
-  **25/02** Classe a alumnes d'Integració Social del col·legi l'Escorial de Vic.


3


MARÇ


-  **6/03**
Reunió amb la regidora de Benestar Social i amb la directora de Serveis Socials de l'Ajuntament.
-  **7/03**
Reunió amb l'alcalde.
-  **17/03**
Reunió entre el regidor de Mobilitat, un veí de Vic i aquest sindic al Sucre.
-  **25/03**
Reunió del Fòrum SD a Santa Coloma de Gramenet.


4


ABRIL

 **1/04**
Assistència a una conferència al Paranimf de la UVic.

 **7/04**
Presentació de la memòria anual del síndic al Ple municipal de Vic.


 **14/04**
Entrevista del síndic a Ràdio Vic.


 **24/04**
Reunió amb el cap de proximitat de la Guàrdia Urbana.


 **30/04**
Reunió amb una tècnica de l'àrea de Ciutadania.


5


MAIG


 **5/05**
Reunió amb la responsable de l'equip de Mediació Comunitària de l'Ajuntament.


 **6/05**
S2S sobre «Fresses i molèsties» en línia.


 **7/05**
Dues classes a alumnes del 1r curs del grau de Psicologia de la UVic.


 **8/05**
Dues classes més a alumnes del 1r curs del grau de Psicologia de la UVic.


 **10/05**
Reunió amb 35 pares i mares d'alumnes del col·legi Sant Miquel dels Sants a la Biblioteca Pilarín Bayés pel bus escolar.

 **13/05**
Formació telemàtica del Fòrum SD sobre «El padró, una porta a altres drets».

 **14/05**
Reunió amb la directora del col·legi Sant Miquel dels Sants pel bus escolar.


 **15/05**
Assistència als actes del 20è aniversari de la sindicatura de Sant Feliu de Guíxols.


 **16/05**
Reunió amb la directora de la Residència El Nadal.


 **24/05**
Reunió al Casal Claret amb pares i mares dels col·legis Sant Miquel dels Sants i Sentfores. La Guixa sobre el bus escolar.

6

JUNY

 **2/06**
Reunió amb la regidora d'Ensenyament a l'Ajuntament pel tema del bus escolar.

 **4/06**
Reunió telemàtica amb la inspectora d'Ensenyament de Vic.

 **30/06**
Reunió amb el director del Centre Residencial Osona.

7

JULIOL

 Sense activitat

8

AGOST

 11/08


Reunió amb pares i mares del col·legi Sant Miquel dels Sants al Sucre.

 19/08

Reunió amb la regidora d'Ensenyament a l'Ajuntament.

 28/08

Reunió amb la directora del col·legi Sant Miquel dels Sants.

 28/08

Trucades amb la inspectora d'Ensenyament i l'alcalde de Vic.

9


SETEMBRE

 2/09

Reunió amb el responsable de l'empresa Sagalés a Osona pel bus escolar.

 3/09

Reunió amb l'alcalde de Vic a l'Ajuntament.

 10/09

Assistència a l'ofrena floral de la Diada de Catalunya a Bach de Roda.

 18/09

Reunió al despatx del director de l'Organisme de Gestió Tributària, amb la regidora d'Hisenda i tècniques de Tresoreria.

 28/09

Formació del Fòrum SD sobre «Els problemes amb l'aigua» a Barcelona.

 29/09

Assistència a la festa patronal de la Guàrdia Urbana de Vic.

10

OCTUBRE

 7/10

Assistència a l'acte organitzat per Osonament al Paranimf de la UVic.

 7/10

Participació a la S2S sobre «Estudiants i becaris a les sindicatures».

 10/10

Formació del Fòrum SD sobre «Informes anuals de les sindicatures locals» al Col·legi de Periodistes de Barcelona.

 24/10

Reunió al Volumètric amb el Consorci de Serveis Socials del CCO sobre formació als jutges de pau de la comarca.

11

NOVEMBRE

 13/11

Reunió amb la síndica de greuges de Catalunya a l'Ajuntament de Vic.

 18/11

Formació del Fòrum SD sobre «Accés a l'habitatge, peça clau per combatre el sensellarisme» a Barcelona.

 20/11

Reunió amb la directora i els tutors de 6è de Primària de l'escola Andersen per programar una formació als alumnes sobre «Els drets humans».

 21/11

Assistència a la IV Jornada Internacional d'Arbitratge de Consum a Barcelona.

 26/11


Formació en línia sobre «Habitatge i violències masclistes», organitzada per Mediem.

12

DESEMBRE

 9/12


Dues classes sobre els drets humans als alumnes de 6è de l'escola Andersen de Vic.

 10/12

Una classe sobre els drets humans als alumnes de 6è de l'escola Andersen de Vic.

 11/12

Reunió amb el procurador i administrador de finques al Sucre.

 19/12

Reunió amb el president de la Fundació Projecte i Vida, que agrupa diferents associacions.



MEMÒRIA 2025
SÍNDIC MUNICIPAL DE
GREUGES DE VIC

Edifici El Sucre
Plaça 1 d'Octubre, 1
2a planta

Biblioteca Pilarín Bayés
Passeig de la Generalitat, 1
1a planta - Sala 1

Telèfon: 93 886 21 00
Mòbil: 649 388 862

sindic@vic.cat
vic.cat