

# Informe al Ple 2023



SINDICATURA  
MUNICIPAL DE GREUGES  
Vilafranca del Penedès



# Informe anual 2023



SINDICATURA  
MUNICIPAL DE GREUGES  
Vilafranca del Penedès

Imatge de portada: Plaça de la Vila  
Fotografia cedida per Maria Rosa Ferré







SINDICATURA  
MUNICIPAL DE GREUGES  
Vilafranca del Penedès

*Em cal...  
serenitat per acceptar  
les coses que no puc canviar,  
coratge per canviar  
les que sí que puc canviar  
i saviesa per entendre  
la diferència entre les unes i les altres.*

*Reinhold Niebuhr*





## ÍNDEX

	Pàg.
<b>1. PRESENTACIÓ I BALANÇ GENERAL .....</b>	<b>7</b>
<b>2. PROMOCIÓ DE LA INSTITUCIÓ EN L'ÀMBIT LOCAL I PARTICIPACIÓ EN ACTES PÚBLICS</b>	
<b>2.1. Aparicions als mitjans de comunicació .....</b>	<b>17</b>
<b>2.2. Participació en actes públics de la vila .....</b>	<b>18</b>
2.2.1. Conferència institucional del 8M .....	18
2.2.2. Presentació al Ple de l'Informe 2022 .....	18
2.2.3. Acte institucional de la Diada de Sant Jordi .....	20
2.2.4. Acte patronal de la Policia Local .....	20
2.2.5. Dia per a l'Erradicació de la Violència vers les Dones .....	21
<b>3. RELACIONS AMB LES ALTRES SINDICATURES I FORMACIÓ .....</b>	<b>23</b>
<b>3.1. Jornada sobre l'Emergència en l'Habitatge .....</b>	<b>23</b>
<b>3.2. Atenció a la discapacitat intel·lectual .....</b>	<b>25</b>
<b>3.3. XXVII Assemblea Ordinària del Fòrum de Síndics, Síndiques,     Defensors i Defensores locals de Catalunya – FòrumSD .....</b>	<b>27</b>
<b>3.4. Conveni amb MEDIEM .....</b>	<b>28</b>
<b>3.5. La importància de l'habitatge en casos de violència masclista .....</b>	<b>29</b>
<b>4. ACTUACIÓ DE LA SINDICATURA .....</b>	<b>31</b>
<b>4.1. Síntesi de les queixes</b>	
4.1.1. Expedients .....	31
4.1.2. Consultes sense expedient .....	48
<b>4.2. Informació estadística</b>	
4.2.1. Curs donat als casos presentats .....	63
4.2.2. Classificació de les consultes .....	64
4.2.3. Resolució dels casos estudiats .....	65
4.2.4. Expedients per Àrees i Serveis .....	66
<b>5. REGLAMENT ORGÀNIC MUNICIPAL .....</b>	<b>69</b>







## 1. PRESENTACIÓ I BALANÇ GENERAL

### Preàmbul

Quan tan sols feia quatre o cinc dies que havia anunciat la decisió de finalitzar la meua etapa de més de 13 anys com a president del Club Patí Vilafranca, al mes de desembre de 2022, vaig rebre la trucada de la secretària de l'alcalde, el Pere Regull, per comunicar-me la seva voluntat de tenir una trobada amb mi. Vaig pensar que seria una reunió de cortesia per agrair-me, com havien fet altres persones i institucions, la meua tasca al capdavant del Club Patí Vilafranca durant tants anys.



La trobada al seu despatx, que es va allargar més de 40 minuts, sí que es va iniciar tal com jo havia previst, però poc a poc va anar derivant cap a les institucions municipals i, més concretament, cap a la Sindicatura de Greuges. Em va explicar que el síndic, el Jaume Rafecas, ja feia temps que havia anunciat que, després de 5 anys de dedicació i compromís, no tenia intenció de continuar al capdavant de la institució, i va ser llavors quan em va concretar el motiu de la convocatòria: em va proposar que fos el nou síndic municipal de greuges de Vilafranca.

Com que no era una oferta que hagués pogut preveure, en acabar l'entrevista vaig demanar a l'alcalde que em donés uns quants dies per comentar-ho amb la família i per reflexionar sobre la responsabilitat que comportava ser el síndic de Vilafranca.

Pocs dies més tard li vaig anunciar la meua acceptació del càrrec, però li vaig posar la condició que, com que la meua persona havia de ser votada i corroborada pel Ple de l'Ajuntament, hi hagués una àmplia majoria de partits que ho aprovessin; i així va ser. No cal dir que agraeixo molt la confiança que em van fer els regidors i les regidores que hi havia aleshores.

---

La meua experiència professional com a metge em va permetre atresorar una immillorable experiència en el tracte amb les persones i amb les seves dificultats diàries, tant en l'àmbit de la salut com també en el del benestar psíquic i social, un gran bagatge que m'està essent molt útil a l'hora de fer la meua feina com a síndic. Però no n'hi hauria hagut pas prou...

És per això que vull esmentar i agrair explícitament el suport i l'acompanyament exemplar que em va oferir el meu síndic predecessor, el Jaume Rafecas, a l'hora de fer el relleu en el càrrec,

que em va facilitar que pogués dur a terme un aprenentatge gradual i sense preses. Però de seguida vaig veure que, a part de la immersió inicial en el càrrec, aquest procés d'aprenentatge hauria de ser permanent, perquè les casuístiques de les persones que acudien a la Sindicatura eren d'allò més diverses i variades. En aquest sentit, m'està resultant d'una gran vàlua el suport i l'experiència del Josep M. Albertí, el tècnic de la Sindicatura, amb el qual he pogut comptar des del primer moment i que de seguida es va convertir en la meva mà dreta.

I, ja que he començat amb els reconeixements, vull agrair molt especialment a l'alcalde Regull que veiés en mi les característiques necessàries per desenvolupar la tasca de síndic de greuges i que elevés la proposta al Ple d'aquest Ajuntament. Intentaré no decebre aquesta confiança.

Els resultats electorals, però, van voler que coincidíssim durant poc temps en els respectius càrrecs i que la major part de les reunions mensuals que vaig mantenir amb l'Alcaldia durant el 2023, per abordar els assumptes més complicats, ja les celebrés amb l'alcalde Francisco Romero, a qui també és just que agraeixi la comprensió, la bona voluntat i l'esperit de col·laboració amb què acull les propostes, les inquietuds i les peticions d'aquesta Sindicatura de Greuges en la nostra trobada de cada mes.

Faig extensiu aquest mateix agraïment als regidors i regidores, caps de servei, tècnics, tècniques i personal municipal en general amb qui he hagut de tractar més en aquest primer any de mandat, tot fent un esment molt especial del regidor de Drets Socials i Gent Gran, de Seguretat Ciutadana, de Governació i de Convivència i Ciutadania, el Ramon Zaballa, que porta algunes de les regidories més "delicades" del Cartipàs. També vull destacar la bona col·laboració que he trobat en la cap dels Serveis Socials, la Montse Domènech, i en els caps –anterior i actual– de la Policia Local, l'Albert Romero i el Joan Vich respectivament (encara que de vegades defensem punts de vista diferents).

---

Entendran que quan vaig començar a reflexionar sobre el que diria en el meu primer Informe com a síndic de greuges caigués en la temptació de llegir el primer Informe que va fer el meu admirat predecessor Jaume Rafecas, i vaig comprovar amb certa sorpresa que teníem força reflexions en comú i també una trajectòria professional força paral·lela, ja que tots dos vam ser regidors d'aquest Ajuntament ja fa molts anys (al segle passat), que en el moment d'acceptar el càrrec tots dos estàvem molt a prop de la jubilació, i que tots dos havíem tingut trajectòries professionals lligades amb el tracte directe amb les persones –ell en l'àmbit de l'educació i jo en el de la sanitat–, cosa que sens dubte ens ha estat i és molt útil a l'hora de parlar amb les persones i de ser capaços d'entendre i empatitzar amb les seves problemàtiques.

També vaig dedicar una estona a llegir la part del Reglament Orgànic Municipal (ROM) que regula la institució de la Sindicatura de Greuges, ja que volia tenir clares les meves atribucions, les meves competències i quina havia de ser la meva relació amb els càrrecs polítics de l'Ajuntament i amb aquest Ple en particular. Per a un síndic municipal de greuges, la presentació del seu informe d'actuacions és un dels moments més importants de l'any.

I com que bona part dels regidors i regidores que formen el Consistori actual no van participar en la meva designació com a síndic i potser tampoc estan gaire familiaritzats amb la institució, em poso a la seva disposició per parlar de tot allò que considerin necessari i per establir les



línies de col·laboració que siguin oportunes, ja que segurament serà inevitable que en algun moment de la legislatura haguem d'entrevistar-nos per mirar de resoldre algun conflicte.

Ara, però, em permeto la llibertat d'avançar-me una mica i d'aprofitar aquesta introducció per fer una petita pinzellada de què és i com actua, segons el ROM, un síndic municipal de greuges:

- El síndic o la síndica de greuges de Vilafranca és una institució que té per missió defensar els drets i llibertats públiques dels veïns del municipi, especialment en relació amb l'actuació de l'Ajuntament de Vilafranca i dels organismes que en depenen. Amb aquesta finalitat supervisa l'actuació de l'administració municipal i investiga les queixes que li presenten. També pot actuar d'ofici.
- El síndic o la síndica de greuges compleix les seves funcions amb independència i objectivitat, investigant i resolent els expedients iniciats d'ofici i les queixes formulades a petició de particulars.
- L'administració municipal, i en general tots els organismes i empreses que depenen de l'Ajuntament, està obligada a auxiliar, amb caràcter preferent i urgent el síndic o la síndica de greuges en les seves investigacions.
- El síndic o la síndica de greuges informa anualment el Ple municipal de les seves actuacions presentant l'informe corresponent.
- El síndic de greuges no és subjecte a cap mandat imperatiu. No rep instruccions de cap autoritat i compleix les seves funcions amb autonomia i segons el seu criteri.

Els articles concrets i complets es poden trobar a la part final d'aquest Informe.

## Anàlisi estadística

Les dades estadístiques que he obtingut en elaborar aquest primer Informe d'actuacions (secció 4.2.) indiquen que, com és habitual –i segurament ben lògic–, el servei que més queixes va generar durant el 2023 és el de la Policia Local. L'explicació és clara: a ningú no ens agrada que ens posin multes... encara que siguin merescudes! Durant aquest any, però, algunes de les queixes (aproximadament la meitat de les que van arribar) incloïen retrets vers l'actitud dels agents actuants, acusacions que anaven des de la fredor i la falta d'empatia fins a actituds autoritàries i prepotents. Òbviament això ja em va cridar una mica més l'atenció i ho intentaré analitzar amb una mica més de detall més endavant.

El segon servei en nombre de queixes rebudes és el de Drets Socials i Gent Gran, els Serveis Socials de tota la vida, un servei que té la tasca –delicada i complexa– d'ajudar les persones més vulnerables en la mesura de les respectives possibilitats i necessitats. I com que la percepció de cadascú és diferent i qui viu en una situació de pobresa, precarietat i necessitat ho sol patir amb molta intensitat, és relativament fàcil que alguna d'aquestes persones pensi que no se l'ajuda prou.

Urbanisme és el tercer servei en quantitat d'expedients, però solen ser casos complicats que fa que s'allarguin en el temps i que s'arrossequin d'anys anteriors. En aquesta ocasió, tan sols 2 dels 6 expedients que consten al compte del servei van ser oberts durant el 2023.

A la banda positiva es pot destacar el servei de Governació, que anys enrere havia estat força criticat arran de les traves que es posaven en alguns tipus d'empadronament i que actualment manté una quantitat d'expedients més que raonable si tenim en compte els serveis que cobreix (padró, cementiri, guals, ocupació de via pública, activitats...).

També és positiu que tant l'Empresa Municipal d'Aigües com l'Organisme de Gestió Tributària han millorat molt les seves xifres (durant el 2023 han generat 0 i 2 casos respectivament). Sé que el síndic Rafecas hi va treballar intensament durant el seu mandat i sembla que se n'estan recollint els fruits.

Pel que fa a la resta de serveis, amb 1 o 2 expedients en tot l'any, es poden considerar anecdòtics.

---

També vull dedicar una certa atenció a les consultes que hem atès, que si bé són peticions que no generen un expedient de queixa pròpiament dit, sí que demanen una certa atenció i, en algun cas concret, fins i tot una mica de seguiment.

Per entendre'ns, i de manera molt resumida, anomenem *consulta* a tota aquella petició d'ajut relativa a assumptes que no són de la nostra competència, bé perquè el causant del presumpte greuge no és l'Ajuntament de Vilafranca o bé perquè, tot i ser-ho, la persona interessada encara no ha intentat resoldre el conflicte per via administrativa.

En aquests casos sempre hem intentat assessorar o orientar les persones en qüestió cap al servei o la institució que millor els pugui servir per resoldre el seu problema o ajudar-los en aquesta tasca. Hem derivat consultes a Atenció Ciutadana, a l'Oficina del Consumidor, a Habitatge, al servei de Mediació...; al Consell Comarcal, al Servei d'Atenció al Pacient de l'Hospital de Vilafranca, a Benestar i Família, al SOC, als sindicats, als Mossos d'Esquadra, al Servei d'Atenció al Client d'entitats bancàries, a altres síndics municipals de greuges, a la Sindicatura de Catalunya i fins i tot al Defensor del Pueblo.

---

Durant el 2023, com també he vist que va passar en anys anteriors, vam atendre diverses persones de fora de Vilafranca que es volien queixar contra alguna actuació dels seus respectius ajuntaments, ja que es pensaven que el síndic de greuges vilafranquí, atesa la capitalitat comarcal de la nostra vila, també podia exercir les seves funcions davant de qualsevol altre ajuntament de la demarcació. En aquests casos, després de desfer-los el malentès, no teníem altre remei que adreçar la persona interessada a la síndica de greuges de Catalunya, que és qui sí que pot oferir aquest tipus de servei.

En aquest sentit, però, aviat hi podria haver canvis i bones notícies, ja que des del Fòrum de Síndics i Defensors locals de Catalunya – FòrumSD fa temps que s'està treballant intensament per aconseguir que el Parlament de Catalunya aprovi una llei que reguli aquestes institucions i doti d'un síndic o defensor de proximitat (de manera municipal, mancomunada o comarcal) a cada poble, vila i ciutat del país.

No cal dir que la Sindicatura municipal de Greuges de Vilafranca estarà disposada, arribat el cas, a col·laborar en tot allò que faci falta per a aquesta expansió de la institució.

---

Ja entrant una mica en el que podria ser el camp de les anècdotes, voldria comentar l'augment significatiu, en comparació amb anys anteriors, de queixes i consultes relacionades amb l'àmbit de la sanitat que ens han arribat. Suposo que és pel fet que moltes persones em coneixen arran del meu exercici com a metge durant tota la meua carrera professional, i m'imagino que als meus predecessors, el Jaume Rafecas i la M. Glòria Valeri, els devia passar el mateix en l'àmbit de l'educació. Com ja he dit abans, a totes aquestes persones, a les quals no podia atendre directament com a síndic municipal de greuges, se les va derivar al lloc més convenient.

També va ser relativament freqüent, en els primers mesos en el càrrec, que moltes persones, aprofitant la coneixença, l'accessibilitat i la confiança amb el nou síndic –i també sense saber ben bé quines eren les meves noves atribucions–, m'aturessin pel carrer i a qualsevol indret de la vila (fins i tot de fora de la vila!) per consultar-me tota mena de problemes i conflictes. En la seva major part, aquestes demandes no estan recollides en la relació d'expedients ni de consultes d'aquest Informe, ja que no van tenir caràcter formal i habitualment ni tan sols eren assumptes de competència municipal. Malgrat la informalitat de la consulta, però, també vaig intentar orientar-los sempre vers una possible via de solució.

## La credibilitat del síndic

Una de les característiques més peculiars amb què m'he trobat a l'hora de desenvolupar la funció de síndic de greuges, potser la més definidora i, al mateix temps, la més paradoxal, és la meua nul·la capacitat d'emetre resolucions executives. Puc explicar a les persones el que no han entès bé; puc aclarir conceptes; puc demanar i suggerir canvis i millores a l'Ajuntament; puc negociar i fer alguna mena de mediació; puc investigar, reflexionar i valorar altres punts de vista; puc proposar solucions salomòniques; puc fer estudis i consultar lleis... Però no puc decidir res. Ja sé que és el que diu el ROM i que ni la síndica de greuges de Catalunya té aquesta capacitat, però això de dependre sempre de la bona voluntat, de la flexibilitat o de la receptivitat de terceres persones esdevé, en algun moment, una mica desmoralitzador.

Pel que fa a la ciutadania, quan no podem donar la raó a la persona interessada sempre li intentem explicar la llei, l'ordenança o el reglament que sustenta la postura municipal perquè li sigui més fàcil d'entendre i/o acceptar que potser tenia algun dret o algun deure mal entès. De vegades tan sols convé fer una certa tasca d'explicació i d'aclariment dels documents administratius –per a moltes persones densos i carregosos– per facilitar-ne l'entesa. Fins i tot ens hem trobat alguna ocasió en què la situació es percep certament injusta però no es detecta cap irregularitat que calgui corregir o no s'aconsegueix cap prova que sustenti el raonament de la persona interessada. En tots aquests casos és molt important l'acompanyament que som capaços d'oferir a la persona que se sent agreujada per ajudar-la a entendre la situació i a acceptar que l'administració municipal, tot i que no és perfecta, no ha actuat malament.

No cal dir que tots aquests expedients que són tancats a favor de l'Ajuntament (al 2023 van ser 17) són rebuts amb satisfacció per part dels serveis que havien estat qüestionats; però no passa el mateix quan dono la raó a la persona interessada (al 2023 van ser 13 vegades), ja que alguns cops topo amb les reticències dels serveis afectats. És cert que les meves propostes sempre són acollides amb respecte i consideració, però no sempre són acceptades. Afortunadament sempre hi ha la possibilitat de dialogar, d'argumentar i de buscar solucions, però m'agradaria que l'Ajuntament rebés les resolucions a favor de la persona interessada amb el mateix entusiasme que rep les que són a favor seu, ja que al darrere sempre hi ha la mateixa feina d'estudi, fonamentació, anàlisi, contrast i reflexió. És una qüestió de credibilitat.

Són especialment complicats els casos en què entra en joc la presumpció de veracitat de la Policia, qualitat que em consta que és legal i necessària, però que de vegades no ajuda gaire en la recerca de solucions. Tot seguit hi aprofundeixo una mica més.

## La Policia Local

Com he dit una mica més amunt, durant el 2023 s'han tancat més expedients a favor de l'Ajuntament que no pas a favor de les persones interessades, però he de matisar que en algun dels casos relacionats amb actuacions policials he donat la raó a l'Ajuntament perquè no he aconseguit proves que desvirtuessin l'actuació de l'agent en qüestió i s'ha acabat imposant la seva presumpció de veracitat. Val a dir, però, que en alguna ocasió molt concreta, com a l'expedient 12/2023/1171, ho he fet amb molts dubtes i reserves perquè les versions eren molt diferents i, sincerament, semblava més lògica la de la persona afectada que no pas la de l'agent actuant.

En altres ocasions la persona denunciada s'ha queixat de multes molt rigoroses o innecessàries (que potser haurien pogut quedar-se en una senzilla amonestació), o d'actuacions policials poc precises o afortunades. Però el més preocupant és que a finals de 2023 i a primers de 2024 la Sindicatura va detectar un cert augment de les queixes ciutadanes contra actuacions policials en què, independentment de la correcció tècnica de la multa, les persones afectades es queixaven intensament de les actituds poc correctes dels agents actuants. Les acusacions anaven des de la fredor i la manca d'empatia fins a actituds autoritàries, prepotents, desafiants i, fins i tot, provocadores.

Soc conscient que les coses mai són completament blanques o negres i que ningú no té la veritat absoluta, però vaig considerar necessari comentar aquest repunt amb l'inspector en cap, amb el regidor i amb l'alcalde, i em consta que ja s'ha pres alguna mesura al respecte.

Malgrat això, sempre tenim el rerefons de la presumpció de veracitat dels agents de Policia, cosa que, a efectes administratius i judicials sí que els concedeix la pràctica veritat absoluta. Sé que aquesta facultat és necessària per al correcte exercici de la seva tasca, i que el 99% de les actuacions dels nostres agents són impecables, però crec que valdria la pena fer un esforç per acabar de polir alguna possible actitud inadequada i per aconseguir que la Policia Local de Vilafranca es percebi més com a un cos de seguretat proper, amable i educador que no pas com a un cos autoritari i sancionador.

En aquest sentit, també he fet arribar als màxims responsables polítics municipals diverses mesures que crec que podrien ser útils per a aconseguir aquest objectiu. Són les següents:



- Realitzar periòdicament cursos de formació i reciclatge, d'assistència obligatòria per a tota la plantilla, per a la gestió de situacions conflictives. Fomentar l'empatia, l'autocontrol i el sentit comú.
- Potenciar els sistemes d'enregistrament de totes les actuacions que es duen a terme via fotografies o càmeres de vídeo, tal com sé que han proposat abans els síndics anteriors.
- Elaborar i adoptar un Codi Ètic específic, similar al que tenen els Mossos d'Esquadra.

La credibilitat de la Policia, com la de qualsevol altre cos professional, depèn de molts factors, però essencialment de la confiança que els seus agents siguin capaços de generar en la ciutadania; una confiança que s'obté amb bones pràctiques, per mitjà de l'exercici competent de les funcions que li són pròpies. La Policia ha de vetllar pels drets i per la seguretat de les persones, ha de cercar en tot moment el bé comú, respectar la dignitat i l'autonomia de les persones, i ha de practicar l'equitat per evitar caure en qualsevol forma de discriminació.

A diferència del que passa amb altres professions, on la presa de decisions in extremis és una excepció, la realitat professional dels agents fa que aquestes actuacions siguin molt habituals en l'exercici de les seves funcions, el que fa que aquesta realitat sempre sigui més complexa i plena de matisos que qualsevol text normatiu.

L'objectiu que es vol aconseguir per mitjà de l'adopció d'un Codi Ètic és deixar constància dels deures i compromisos que assumeix el cos professional davant de la ciutadania, amb el benentès de preservar, en tot cas, l'autonomia professional i la seva responsabilitat individual.

El Codi Ètic de la Policia ha de tenir un valor orientador i ha d'aconseguir interioritzar i estimular les bones pràctiques per enfortir i prestigiar el compromís, la professionalitat i la vocació dels agents de la Policia. La seva funció hauria d'anar més enllà del que podria ser un reglament intern i hauria d'esdevenir una eina essencialment pedagògica i inspiradora.

## **Els Serveis Socials**

En aquest primer Informe sobre l'activitat de la Sindicatura de Greuges crec que també he de fer un esment diferenciat del departament de Drets Socials i Gent Gran, de l'àrea de Serveis a les Persones; el que popularment es coneix com a Serveis Socials.

Arran dels expedients de queixa i de consulta que hi feien referència, he mantingut diversos contactes amb els i les responsables polítics i tècnics del servei, i he pogut constatar la gran sensibilitat i dedicació amb què es treballa. Són especialment delicats els casos amb implicació de menors, de solitud, de malalties mentals, de pobresa energètica, etc., i també he constatat que es treballa en coordinació amb altres serveis (SIAD, Convivència i Ciutadania, Habitatge, SOC, CSMA...) per tal de trobar sempre el millor itinerari per a la persona atesa.

Malgrat això, entenc que la plena satisfacció de les persones usuàries és pràcticament impossible, perquè els recursos són limitats i perquè les circumstàncies de cada persona són diferents, de tal manera que les mesures adoptades han de ser gairebé individualitzades i no

sempre es poden satisfer les expectatives que tenien aquestes persones en el moment que van demanar ajut.

Per si aquesta feina no fos prou complicada, també hem detectat algun cas de persones que es pensen que els serveis assistencials els ho han de fet tot, cosa que és fàcil que generi desacords i frustració. Quan això és per malaltia mental no hi ha res a dir i s'ha de gestionar i reconduir de la millor manera possible, però també s'han detectat casos de persones que dramatitzen les seves dolències o les seves circumstàncies, que s'han professionalitzat en el gaudi dels ajuts socials i que, en un clar abús del sistema, no acaben mai de demanar més i més prestacions.

Detectar aquest tipus de persones i combatre la seva picaresca, al mateix temps que es tracta amb la sensibilitat adequada, s'acompanya, s'assisteix i es reconforta qui realment ho necessita, em fa concedir un mèrit i un reconeixement explícit a aquest servei i a totes les persones que hi treballen.

## Casos concrets

Una mica relacionat amb els Serveis Socials i amb la seva vocació d'atenció i ajut a les persones, m'agradaria comentar que l'expedient 18/2023/1171 em va fer detectar que el salt tecnològic que ens va obligar a fer la pandèmia –que ens va fer reduir al màxim el contacte presencial– ha portat molta fredor i molt distanciament en alguns serveis.

Entenc que, en general, la implementació de l'administració electrònica i dels tràmits en línia és positiva, ja que les circumstàncies personals o laborals de moltes persones els impedeixen adaptar-se als horaris d'atenció al públic de les diverses administracions, dels bancs, etc., però des d'aquestes ratlles faig una crida a no abusar d'aquest mètode i a compatibilitzar-lo amb les atencions presencials.

El problema que vam haver d'abordar a l'expedient esmentat no tenia el seu origen a l'Ajuntament de Vilafranca sinó en un servei de la Generalitat, el SOC, davant del qual la persona interessada havia de presentar un recurs. El problema és que per a presentar aquest recurs havia de demanar cita prèvia per telèfon i, com que aquesta persona és sorda, no ho podia fer. Va desplaçar-se fins a l'oficina física del servei i ni la van deixar entrar (perquè no tenia cita prèvia) ni li van donar cita prèvia (perquè s'havia de demanar per telèfon).

No cal que m'estengui més en les explicacions ni en les reflexions, oi? Tan sols demano que tots els serveis públics –i similars– sàpiguen buscar i trobar l'equilibri adequat entre la necessària i inevitable evolució tecnològica i el tracte humà. I que davant d'una situació no prevista se sàpiga aplicar una mica el sentit comú i la vocació de servei que se suposa que tenim.

---

Una altra conseqüència dels contactes no presencials és, en alguns casos, la pèrdua de les bones maneres. Tot i que afortunadament no ha estat el més habitual, en algunes de les



consultes rebudes per correu electrònic durant el 2023 ens vam trobar que també les vam haver d'orientar o assessorar per aquesta via, ja que les persones interessades no ens facilitaven el seu telèfon, i tot i haver-ho fet amb tota l'amabilitat i la cordialitat possibles, no vam rebre mai cap retorn seu ni cap indicació que haguessin rebut la nostra resposta. Un senzill "gràcies per la informació" hauria estat més que suficient.

En casos com aquests és quan es posa més de manifest la fredor i la impersonalitat dels contactes telemàtics en contrast amb el tracte més proper i més humà dels contactes presencials o –fins i tot– telefònics.

---

Per acabar, voldria fer esment de l'expedient 19/2022/1171, que no només ens va permetre resoldre el problema d'una persona concreta, sinó que va posar al descobert una mancança significativa en un procediment administratiu determinat que s'iniciava a l'Ajuntament i que s'acabava amb l'emissió d'un document de pagament per part de l'Organisme de Gestió Tributària (ORGT).

El conflicte es va generar perquè la persona interessada va assenyalar, a la seva sol·licitud, que volia que totes les comunicacions que se li fessin relacionades amb aquell expedient es duguessin a terme per via telemàtica, però quan l'Ajuntament va notificar a l'Organisme el cobrament que havia de fer, aquest ho va intentar fer per correu postal, comunicació que va fracassar i que va generar un procés de recàrrec i constrenyiment que en cap cas va ser culpa de la persona interessada: el que havia fallat havia estat la coordinació entre l'Ajuntament i l'ORGT.

En aquest cas, des de la Sindicatura no ens vam conformar amb resoldre el problema de la persona afectada, sinó que vam instar l'Ajuntament a millorar el procediment de notificació i trasllat a l'Organisme per evitar que es poguessin repetir situacions de disfunció i perjudici com la que havia generat aquell expedient. Va costar uns quants mesos de feina, més dels que hauria semblat necessari, però finalment es va aconseguir.

## Conclusió

Arribats en aquest punt, dono per tancat l'Informe corresponent al meu primer any de mandat. Ha estat un any de novetats, de coneixences, d'aprenentatges... Amb moments delicats, amb moments d'incertesa i de dubtes, però també –cal deixar-ne constància– amb moments molt gratificants.

Com ja em va avisar el Jaume Rafecas, la feina de fer de síndic és molt interessant, però no precisament fàcil. Gestionar queixes, especialment quan no es pot donar la raó a la persona que se sent agreujada, pot arribar a ser força descoratjador.

No sé si sempre me n'he sortit de la millor manera possible, però puc garantir que sempre ho he fet tan bé com he sabut, sempre he treballat amb objectivitat i equitat, i sempre he intentat oferir el màxim acompanyament a les persones que han dipositat la seva confiança en la institució de la Sindicatura de Greuges. A totes elles també els vull fer arribar el meu agraïment.



SINDICATURA  
MUNICIPAL DE GREUGES  
Vilafranca del Penedès

Reitero la meua intenció de continuar servint i ajudant a tota la ciutadania en allò que estigui al meu abast, i també em poso a disposició dels càrrecs polítics que desitgin alguna explicació addicional o bé aprofundir en algun dels aspectes i de les propostes que he presentat en aquest Informe.

Moltes gràcies a tothom,

Joaquim Vázquez i Barbat  
Síndic municipal de greuges de Vilafranca del Penedès

Vilafranca del Penedès, 20 de març de 2024.



## 2. PROMOCIÓ DE LA INSTITUCIÓ EN L'ÀMBIT LOCAL I PARTICIPACIÓ EN ACTES PÚBLICS

### 2.1. Aparicions als mitjans de comunicació

Durant els primers mesos de l'any 2023, la Sindicatura de Greuges va aparèixer en diverses ocasions als mitjans de comunicació locals i comarcals arran del final del mandat del síndic Jaume Rafecas, que feia temps que havia anunciat que no tenia intenció de renovar en el càrrec, i del seu necessari relleu.

El primer a fer-se'n ressò va ser El 3 de Vuit, que el 13-1-23 va publicar un article titulat "El Síndic de Vilafranca acaba el seu mandat sense relleu confirmat", que incloïa una petita entrevista al Jaume Rafecas on ja avançava un petit balanç dels seus cinc anys en el càrrec.

El 8-2-23 va ser Ràdio Vilafranca qui va entrevistar el Jaume, i pocs dies després, a partir del 14 de febrer, tots els mitjans ja van publicar que "Quim Vázquez serà el proper Síndic de Greuges de Vilafranca".

Penedès Televisió va dedicar, el dijous 16-2-23, el programa L'Entrevista al Síndic sortint Jaume Rafecas, que va mantenir una conversa molt distesa amb el Josep M. Soler en el transcurs de la qual va explicar en què havia consistit la seva feina com a Síndic i en va destacar les forteses i febleses més importants. També va comentar algunes de les casuístiques amb les quals s'havia trobat. El seu balanç, malgrat tot, va ser molt positiu.

En el Ple municipal del 21 de febrer vaig ser nomenat oficialment com a nou Síndic municipal de Greuges de Vilafranca, notícia que va ser novament recollida per tots els mitjans de comunicació locals i comarcals.

Ja una mica més endavant, el 9 de març de 2023, l'Eix Diari va publicar una entrevista que m'havien fet pocs dies abans, en la qual em van preguntar per les sensacions que tenia a l'hora d'encarar la feina al capdavant de la Sindicatura.

I el 16-3-23 va ser Penedès Televisió el mitjà que també va interessar-se pels meus primers dies en el càrrec i em va dedicar el programa L'Entrevista. Més enllà de fer un repàs a la meua trajectòria professional i personal en altres càrrecs que he desenvolupat, vam parlar de les funcions de la Sindicatura i de la il·lusió, així com el respecte per la responsabilitat que comporta, amb què encetava aquesta nova etapa i per a la qual em serà molt útil, sens dubte, la vocació de servei a la societat que sempre m'ha guiat.

Pocs dies després, el síndic Rafecas va tornar a ser notícia i a aparèixer en tots els mitjans de comunicació, ja que en el transcurs del Ple ordinari del 21 de març de 2023 va presentar el seu darrer Informe anual, que era el corresponent al 2022 però que també incloïa un balanç dels seus cinc anys de mandat.

En el seu número del 5 d'abril, el magazín El Cargol va publicar una entrevista que m'havien fet pocs dies abans en què ja em preguntaven sobre meves les primeres sensacions en l'exercici

del càrrec de Síndic de Greuges, el funcionament del servei i la tipologia dels casos més recurrents.

## **2.2. Participació en actes públics de la vila**

Tal i com havien fet els meus predecessors en el càrrec, a partir del meu nomenament com a Síndic municipal de Greuges vaig intentar multiplicar la meua presència en els diversos actes públics que es convocaven a la Vila, ja que vaig entendre que no era només una manera de demostrar interès i implicació en les activitats que tenen lloc a Vilafranca, sinó que també era un mitjà molt útil per fer visible la institució que represento i mostrar-me proper i accessible per a la ciutadania.

Durant el 2023 vaig assistir a:

### **2.2.1. Conferència institucional del 8M**

El primer acte públic al qual vaig assistir com a Síndic va ser la conferència institucional que es va celebrar el 7 de març de 2023, a l'Auditori del VINSEUM, amb motiu del Dia Internacional de les Dones, al qual vaig assistir amb l'encara síndic en funcions Jaume Rafecas.

L'acte va consistir en uns breus parlaments institucionals, la lectura del manifest i la conferència *El feminisme no es pateix, es gaudeix*, a càrrec de la Raquel Riba Rossy - Lola Vendetta, que ens va oferir un monòleg distès i còmic sobre el feminisme que ens va semblar poc institucional.

En canvi, vam trobar magnífica l'actuació musical del grup penedesenc Koren.



### **2.2.2. Presentació al Ple de l'Informe 2022**

Com a segon punt de l'ordre del dia del Ple ordinari del 21 de març de 2023, va tenir lloc la presentació al Consistori –i a la ciutadania– de l'Informe 2022 de la Sindicatura municipal de Greuges.

Com era lògic i just, aquesta presentació encara va anar a càrrec del síndic Jaume Rafecas, que la va aprofitar no només per presentar l'activitat de la institució desenvolupada durant l'any anterior, sinó també per fer balanç dels seus cinc anys de mandat.

El Jaume va explicar amb força detall els assumptes que l'havien preocupat més, com ara l'habitatge, l'empadronament i els casos relacionats amb les persones més vulnerables, i va demanar una mica més d'atenció i empatia per als casos particulars que arriben a la Sindicatura, algun dels quals va esmentar força explícitament. Tampoc es va oblidar de fer referència als problemes detectats en alguns serveis no estrictament municipals com ara l'Organisme de Gestió Tributària, Aigües o el Tanatori.



Malgrat això, va agrair el diàleg que sempre havia pogut mantenir amb els responsables municipals (“molt útil encara que poques vegades li donessin la raó”) i va fer un balanç altament satisfactori del seu pas per la institució.

El Jaume va acabar desitjant el millor per a Vilafranca i sortí encert als Consistoris present i futur (atès la proximitat de les eleccions municipals), i els va demanar respecte i consideració per a la Sindicatura de Greuges i també que em donessin tot el suport que em calgués en el desenvolupament de la meua tasca, cosa que li vaig agrair sincerament.

Els assistents vam aprovar amb una llarga i forta ovació les paraules del síndic Rafecas, moment emotiu que va precedir les intervencions dels portaveus dels diversos grups polítics del Consistori i del mateix Alcalde de Vilafranca, que van coincidir en reconèixer-li i agrair-li la tasca duta a terme durant els darrers cinc anys, i van posar en valor tant la feina feta com les recomanacions i propostes de millora defensades durant el seu mandat.

A part de força membres de la seva família i de mi mateix, van acompanyar el Jaume en aquest moment tan especial per a ell la síndica emèrita M. Glòria Valeri; la Dolors Vallejo Calderón, presidenta del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya (FòrumSD) i síndica municipal de greuges de Sant Boi de Llobregat; el Francesc Mateu i Hosta, director del FòrumSD, i el Josep M. Albertí, l'administratiu/tècnic amb el qual havia treballat durant els cinc anys al capdavant de la institució.



### **2.2.3. Acte institucional de la Diada de Sant Jordi**

El divendres 21 d'abril de 2023 vaig assistir, al Saló de sessions de la Casa de la Vila, a l'acte institucional que va suposar el tret de sortida de les diverses activitats que hi havia programades per celebrar la Diada de Sant Jordi a Vilafranca.

Aquest acte va consistir en una conferència pronunciada pel filòleg i escriptor Ramon Marrugat Cuyàs, que va portar per títol *La festa de Sant Jordi vista per un vilafranquí de fora* i que va resultar ser molt interessant i amena. La seva exposició va ser brillant, i va saber combinar la informació seriosa i ben documentada amb tot d'anècdotes que van fer que la seva intervenció gairebé es fes curta.

Va ser un preludi perfecte per a una gran Diada de Sant Jordi.



### **2.2.4. Acte patronal de la Policia Local**

El dijous 26 d'octubre de 2023, la Sindicatura de Greuges també va assistir, com cada any, a l'acte de celebració de la Diada de la Policia Local que es va celebrar a l'Auditori Municipal Maria Rosa Juncosa.

En la primera intervenció, l'inspector en cap, l'Albert Romero, va posar en valor la tasca policial i va demostrar estadísticament que cada any augmenten les actuacions en tots els àmbits (detencions, investigacions, denúncies i serveis assistencials), cosa que acredita la professionalitat dels membres del cos. Però potser el més destacat i emotiu del seu parlament va ser el seu comiat, ja que a mitjan novembre tenia previst deixar la prefectura de Vilafranca per anar, en comissió de serveis, al municipi de Calafell com a cap de la Policia Local. Va aprofitar l'ocasió per agrair la col·laboració i el compromís de tots els seus companys i companyes.



També van ser celebrades i aplaudides les intervencions del tinent d'alcalde de Seguretat i Convivència, Ramon Zaballa, i de l'alcalde, Francisco Romero, que van lloar la vàlua del cos i es van comprometre a treballar per millorar la proximitat en el servei, les instal·lacions, el nombre d'efectius i els mitjans per poder dur a terme la seva tasca de la millor manera possible.

Com és habitual, en el transcurs de la vetllada es van fer diversos reconeixements: a les col·laboracions ciutadanes destacades, a les d'altres cossos de seguretat, a Protecció Civil, als



membres de la Policia Local que havien dut a terme actuacions de mèrit durant l'any 2023 i a aquells agents que portaven més anys de servei.

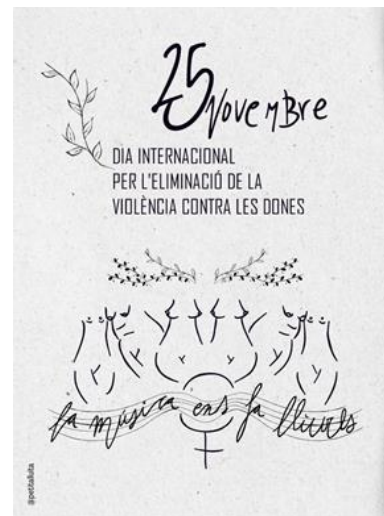
També es va comptar, per amenitzar l'acte, amb les actuacions de la coral Essència de Gòspel i de la monològista Lourdes Bayonas.

### **2.2.5. Dia per a l'Erradicació de la Violència vers les Dones**

El dissabte 25 de novembre de 2023 vaig assistir a l'acte institucional celebrat amb motiu del Dia Internacional per a l'Erradicació de la Violència vers les Dones que va tenir lloc a la Plaça de la Vila.

L'acte va comptar amb la lectura del manifest, a càrrec del grup de dones del Taller de Teatre del Servei d'Igualtat, i amb la interpretació de la *Cançó sense por* per part de més de 200 veus femenines de les Corals de Vilafranca i del taller de musicoteràpia del Servei d'Igualtat.

Les diferents intervencions que hi va haver davant del nombrós públic concentrat a la Plaça de la Vila van demanar amb contundència respecte per a totes les dones i la fi de les violències masclistes. També hi va haver un recordatori per a les dones que havien perdut la vida a mans de les seves parelles al llarg de l'any.







### 3. RELACIONS AMB LES ALTRES SINDICATURES I FORMACIÓ

Com és habitual, durant el 2023 la Sindicatura municipal de Greuges de Vilafranca també va assistir i participar en totes aquelles reunions, trobades i jornades de formació que es van convocar, principalment des del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya – FòrumSD i des de la Sindicatura de Greuges de Catalunya.

Des del primer moment, el síndic Jaume Rafecas em va recomanar que mantingués i fomentés aquests contactes, ja que és molt útil –i a voltes necessari– saber que no s'està sol davant de l'Administració i que es pot demanar ajut, suport i consell a altres síndics i defensors municipals o a entitats i institucions col·laboradores.

Per altra banda, és ben evident que intercanviar coneixements i experiències és sempre útil, però encara més per als que fa poc que ens hem estrenat en el càrrec.

El detall d'aquestes assistències és el següent:

#### 3.1. Jornada sobre l'Emergència en l'Habitatge

L'endemà mateix del meu nomenament com a Síndic de Greuges de Vilafranca, el dimecres 22 de febrer de 2023, va tenir lloc, a la seu de la Síndica de Greuges de Catalunya, una jornada de formació organitzada conjuntament per la seva institució i el Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya – FòrumSD.

Tot i que el Jaume em va convidar a acompanyar-los (a ell i al Josep M.), em va semblar una mica prematur presentar-me davant dels companys síndics i síndiques del país sense haver pres possessió, com aquell qui diu, de la meua pròpia Sindicatura.

Segons els seus comentaris, però, la jornada va ser molt interessant i va constar d'una primera part en la qual un membre de l'Observatori DESC va presentar una diagnosi força acurada del panorama del moment en matèria d'habitatge. Va destacar que el dret a l'habitatge és un dret essencial que facilita l'accés i l'exercici d'altres drets, però que aquest dret fonamental no es troba prou protegit. Això fa que sigui molt difícil accedir a un habitatge digne fins i tot tenint feina, i que es produeixin situacions injustes i dramàtiques com els desnonaments, l'assetjament immobiliari, la gentrificació, el racisme immobiliari, etc.

El ponent va reclamar un pla de xoc per contenir els preus i facilitar l'accés de les famílies a aquest dret essencial, ja que darrere de la fredor de les dades sempre hi ha vides de persones que pateixen.





A la segona part de la jornada van comptar amb cinc càrrecs tècnics de la Generalitat, que els van presentar els diversos recursos de què disposa aquesta administració per fer front a l'emergència de l'habitatge. Tot i que aquestes eines són diverses, útils i considerables, els assistents van tenir la sensació que no estaven prou dotades de recursos ni arribaven a les parts més vulnerables i necessitats de la societat.

El programa desenvolupat i els ponents van ser:

## JORNADA L'EMERGÈNCIA EN L'HABITATGE

FÒRUM DE  
SÍNDICS I SÍNDIQUES  
DEFENSORS I DEFENSORES  
LOCALS DE CATALUNYA

**SÍNDIC**  
EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

**DIMECRES 22 DE FEBRER DE  
2023, DE 10.00 A 14.00  
C. LLUÍS COMPANYS 7  
08003 BARCELONA**

**INSCRIPCIONS**  
<https://bit.ly/FSDinscripcioHabitatge22Feb>

### PROGRAMA

**10.00>11.30**  
**EL DRET A L'HABITATGE**  
Guillem Domingo, de l'Observatori DESC

**11:30>12:00** Descans

**12.00>13.30**  
**POLÍTIQUES DE LA GENERALITAT ALS MUNICIPIS  
DAVANT L'EMERGÈNCIA EN L'HABITATGE. El repte  
de sumar sinèrgies amb el Síndic de Greuges de  
Catalunya i els síndics i les síndiques locals**

**12.00-12.15**  
Obertura

- **Esther Giménez-Salinas i Colomer**, Síndica de Greuges de Catalunya
- **Dolors Vallejo**, Presidenta del FòrumSD i Síndica de Sant Boi de Llobregat
- **Sílvia Grau Fontanals**, directora de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya

**12.20-13.00**

- **Les prestacions Econòmiques d'Espècial Urgència (PEEU)**, a càrrec de **Francesc Ferrés Chavarria**, responsable d'ajuts personalitzats
- **El servei d'assessorament sobre el deute hipotecari (OFIDEUTE)**, a càrrec de **Toni Algaba Calvo**, cap de l'àrea d'Assessorament del Deute Hipotecari (OFIDEUTE)
- **Les meses d'emergències econòmiques i socials**, a càrrec de **Sílvia Rosell Pastor**, responsable de la Mesa d'emergències de Catalunya
- **La gestió de les situacions de violència masclista**, a càrrec de **Janina Pinyol Vives**, treballadora social d'habitatge
- **El programa Reallotgem**, a càrrec de **Mar Sender Guirao**, tècnica interlocutora financera

**13.00-13.30**  
Debat i preguntes

### 3.2. Atenció a la discapacitat intel·lectual

La Sindicatura de Greuges de Vilafranca també va assistir a la jornada de formació convocada pel FòrumSD el 9 de març de 2023, que es va celebrar de manera de virtual i que va abordar el tema de com cal atendre les persones amb discapacitat intel·lectual.

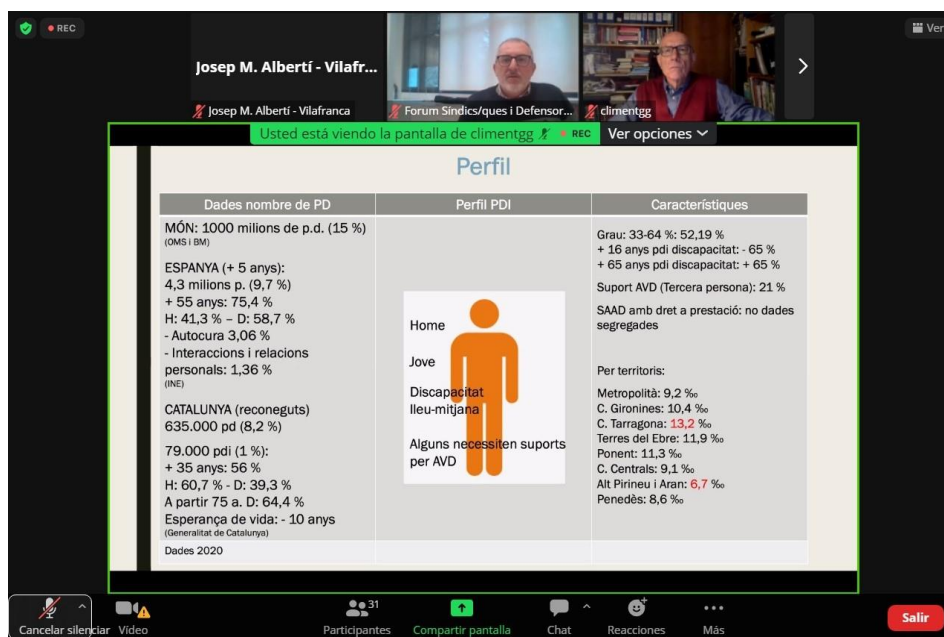
Per a aquesta jornada es va comptar amb la col·laboració de DINCAT (federació que vetlla per la defensa dels drets, la dignitat i la millora de la qualitat de vida de les persones amb discapacitat intel·lectual), que ens va presentar l'informe *La situació de les persones amb discapacitat intel·lectual a Catalunya*.



Les dades d'aquest Informe, que ens van sintetitzar dos membres del Consell Assessor del LabDincat, van posar de manifest que actualment no se sap del cert quantes persones pateixen discapacitat intel·lectual a Catalunya, però sí que se sap que cada any van en augment i que no es disposa de prou mitjans per fer el seguiment adequat de les seves necessitats de salut i de medicació.

Pel que fa als aspectes legals, la llei estableix que les persones amb discapacitat intel·lectual tenen els mateixos drets i la mateixa capacitat jurídica, en tots els àmbits, que qualsevol altra persona: relacions amb l'Administració, habitatge, educació, salut, treball, esport, cultura, etc. El problema, però, és que no s'hi posen els recursos ni els suports necessaris.

El tracte amb aquest col·lectiu, doncs, no ha de ser gaire diferent del que s'ofereix a qualsevol altra persona, i l'únic requisit és ser sensibles, atents i curiosos amb les paraules. Cal eliminar les barreres físiques i mentals (ens hem de centrar en les capacitats de les persones i no en les discapacitats) i crear un entorn inclusiu i accessible per a ells.



Usted está viendo la pantalla de climentgg

### Perfil

Dades nombre de PD	Perfil PDI	Característiques
<p>MÓN: 1000 milions de p.d. (15 %) (OMS i BM)</p> <p>ESPANYA (+ 5 anys): 4,3 milions p. (9,7 %) + 55 anys: 75,4 %</p> <p>H: 41,3 % - D: 58,7 %</p> <p>- Autocura 3,06 %</p> <p>- Interaccions i relacions personals: 1,36 % (INE)</p> <p>CATALUNYA (reconeputs) 635.000 pd (8,2 %)</p> <p>79.000 pdi (1 %): + 35 anys: 56 %</p> <p>H: 60,7 % - D: 39,3 %</p> <p>A partir 75 a. D: 64,4 %</p> <p>Esperança de vida: - 10 anys (Generalitat de Catalunya)</p> <p>Dades 2020</p>	<p>Home</p> <p>Jove</p> <p>Discapacitat lleu-mitjana</p> <p>Alguns necessiten suports per AVD</p>	<p>Grau: 33-64 %: 52,19 %</p> <p>+ 16 anys pdi discapacitat: - 65 %</p> <p>+ 65 anys pdi discapacitat: + 65 %</p> <p>Suport AVD (Tercera persona): 21 %</p> <p>SAAD amb dret a prestació: no dades segregades</p> <p>Per territoris:</p> <p>Metropolità: 9,2 %</p> <p>C. Gironines: 10,4 %</p> <p>C. Tarragona: 13,2 %</p> <p>Terres del Ebre: 11,9 %</p> <p>Ponent: 11,3 %</p> <p>C. Centrals: 9,1 %</p> <p>Alt Pirineu i Aran: 6,7 %</p> <p>Penedès: 8,6 %</p>

Cancelar silenciar Video

Participantes Compartir pantalla Chat Reacciones Más


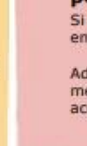
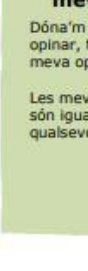
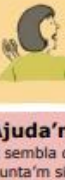
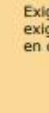
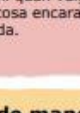


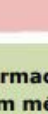
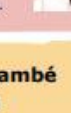
Salir







Decàleg pràctic i concret per a tenir en compte:

# 10 Recomanacions per donar suport a una persona amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament

**Dona'm suport**  
Sovint les persones amb discapacitat intel·lectual ens trobem amb barreres que ens impedeixen participar en igualtat de condicions que la resta de la ciutadania. Aquestes barreres en les podem trobar en el nostre entorn o també en l'actitud de les persones, i fan que no es respectin els nostres drets. Aquestes recomanacions t'ajudaran a ser-ne conscient i a convertir-te en un suport perquè jo pugui gaudir d'aquests drets i exercir les meves obligacions.

- 1. Fora prejudicis**  
La discapacitat intel·lectual només fa que algunes coses em resultin més difícils, sobretot comprendre el meu entorn i de vegades comunicar-me.  
Tinc els mateixos sentiments que tu, les mateixes necessitats i m'agrada fer les mateixes coses.  
Tot allò que em passa i que veus no sempre està relacionat amb la meva discapacitat intel·lectual.  

- 2. Jo també soc ciutadana**  
Jo soc ciutadana i tinc els mateixos drets que qualsevol altra persona i he de poder exercir-los.  
Només pel fet de ser una persona amb discapacitat intel·lectual sovint se'm neguen aquests drets i la gent em tracta diferent.  

- 3. Tracta'm com a una persona adulta**  
Si soc una persona adulta, no em tractis com a un infant.  
Adreça't a mi quan vulguis dir-me alguna cosa encara que vagi acompanyada.  

- 4. Parla'm de manera clara i pausada**  
Dóna'm missatges clars, concrets i amb paraules senzilles.  
Si m'has d'explicar o demanar alguna cosa, fes-ho pas a pas i dóna'm informació endreçada i comprensible.  

- 5. La informació escrita, com més clara, millor**  
No t'oblidis que la informació escrita també l'he d'entendre.  
Fes servir un llenguatge planer, lletra gran i clara i acompanya-ho amb imatges o fotografies.  

- 6. Ajuda'm a sentir-me còmoda**  
Sovint em resulta difícil entendre aquelles situacions a les quals no estic acostumada tot i que a tu et semblin fàcils.  
Si m'expliques el que passarà, estaré més tranquil·la.  

- 7. Ajuda'm si ho necessito**  
Si et sembla que puc tenir alguna dificultat, pregunta'm si necessito un cop de mà. Però tampoc cal que t'avancis, deixa'm temps per comprovar que ho puc fer per mi mateixa.  

- 8. Respecta el meu ritme**  
Tothom té una velocitat diferent a l'hora de fer les coses: parlar, llegir, entendre el que algú diu, pensar, etc.  
Necessito que siguis respectuós amb el meu ritme.  

- 9. Respecta les meves decisions**  
Dóna'm l'espai per poder opinar, tingues en compte la meva opinió i respecta-la.  
Les meves opinions i decisions són igual de vàlides que les de qualsevol altra persona.  

- 10. Exigeix-me perquè també tinc obligacions com tothom**  
Exigeix-me les mateixes obligacions que exigeixes a la resta de persones, però tenint en compte totes les recomanacions anteriors.  


**dincat**    

2019. Edició a l'abril de 2019. 07/16/2019

### 3.3. XXVII Assemblea Ordinària del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya – FòrumSD

El dimecres 15 de març de 2023 em vaig desplaçar fins a la seu de la Síndica de Greuges de Catalunya, a Barcelona, per assistir a l'Assemblea general ordinària del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya – FòrumSD. En aquest desplaçament, que va suposar la meua presentació davant dels companys i companyes de l'associació, em van acompanyar els síndics emèrits Jaume Rafecas i M. Glòria Valeri, i l'administratiu/tècnic adscrit a la Sindicatura, el Josep M. Albertí.

La primera part de la jornada va ser l'assemblea pròpiament dita, que va consistir en la presentació formal de la documentació que acreditava l'activitat duta a terme durant el 2022, l'estat de comptes, el pla anual 2023, etc. Tots els documents i propostes de la Junta van ser aprovats.



Després d'una pausa breu hi va haver una taula rodona sobre el Bon Govern, concepte que ens van explicar el Juli Ponce (Catedràtic de Dret Administratiu de la UB) i la Silvia Montañés (Cap de Servei de Qualitat, Transparència i Innovació de l'Ajuntament de Sant Boi). El primer ho va fer des d'una visió més acadèmica i la segona des del dia a dia que es viu en un ajuntament. La conclusió que en vam treure és que encara tenim, en general, molt marge de millora.

L'ordre del dia va ser:

Horari	Activitat
09:55 1a conv	1. Presentació i aprovació de l'acta de la 26a assemblea
10:00 2a conv	2. Presentació i aprovació de la memòria anual i dels comptes del 2022 3. Presentació i aprovació del pla anual 2023 4. Presentació i aprovació de la modificació dels estatuts 5. Ratificació nous membres de la Junta. 6. Precs i preguntes
12:00 h	Salutació Esther Gimenez-Salinas
12:15 h	Descans i esmorzar
12:45 h	Taula sobre el Bon Govern. Juli Ponce i Silvia Montañés
14:00 h	Dinar
15:00 h	S2S. Les violències i com les tractem a les sindicatures

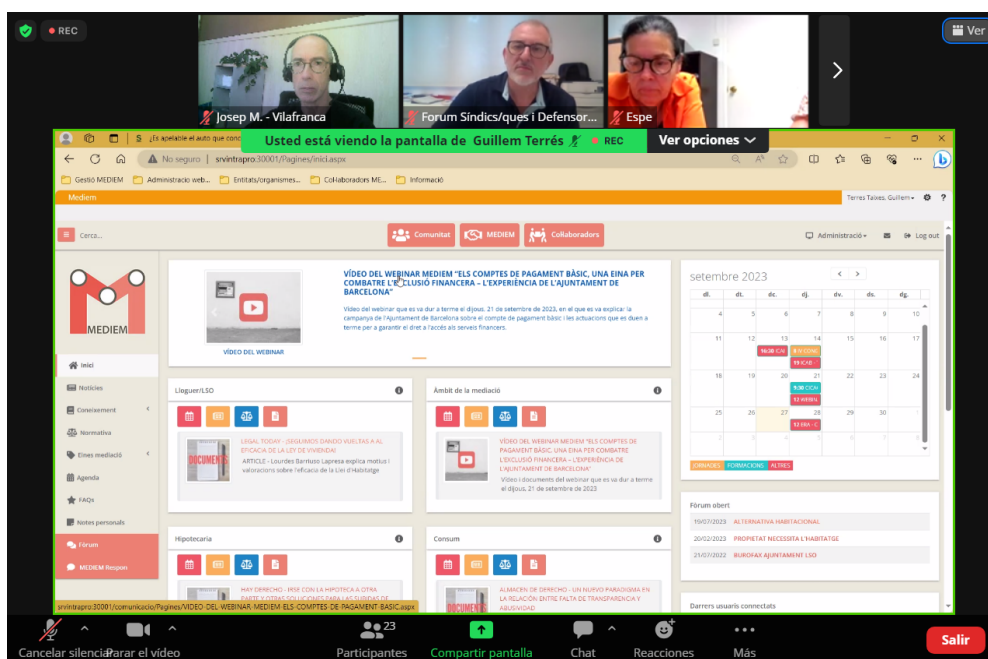
### 3.4. Conveni amb MEDIEM

Arran de la gran quantitat de casuístiques que hi ha, així com de la gravetat i de la profunditat del problema de l'habitatge a tot el país, la Comissió d'Habitatge del FòrumSD va fer un pas més en la relació que mantenim amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC) i a mitjan juliol de 2023 va signar el conveni MEDIEM. L'objectiu era fer encara més fluït el nostre accés als diversos recursos de l'AHC a l'hora d'abordar i ajudar a resoldre els problemes particulars i concrets que puguin arribar a les nostres oficines.

MEDIEM és una comunitat virtual que busca i fomenta la mediació en l'àmbit de l'habitatge, impulsa l'intercanvi de bones pràctiques, posa a disposició continguts d'interès (notícies, base de dades jurídica, articles, supòsits pràctics, models de documents, etc.) i potencia la interconnexió i la comunicació mitjançant fòrums oberts i bústies. MEDIEM és una iniciativa de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

Posteriorment, i durant tot l'estiu, les diverses sindicatures vam anar signant el document concret d'adhesió, de tal manera que el dia 27 de setembre es va celebrar una sessió de formació –virtual– en què un tècnic de MEDIEM ens va mostrar els recursos que posa al nostre abast la seva pàgina web (<http://mediem.agenciahabitatge.gencat.cat/>), entre els quals va destacar el cercador de notícies, normativa i documentació, el fòrum on posar en comú casos concrets i propostes de solució, i el formulari per a realitzar preguntes concretes que serien ateses de manera individualitzada (MEDIEM Respon).

Malgrat això, el ponent també ens va aclarir que MEDIEM és una plataforma de coneixements i aprenentatges, un portal de recursos, però que no emet resolucions ni soluciona problemes directament. El que pot fer, en tot cas, és posar en contacte la persona o la sindicatura interessades amb el servei de l'AHC que ens pot oferir la millor solució per al problema concret que se'ns hagi plantejat.



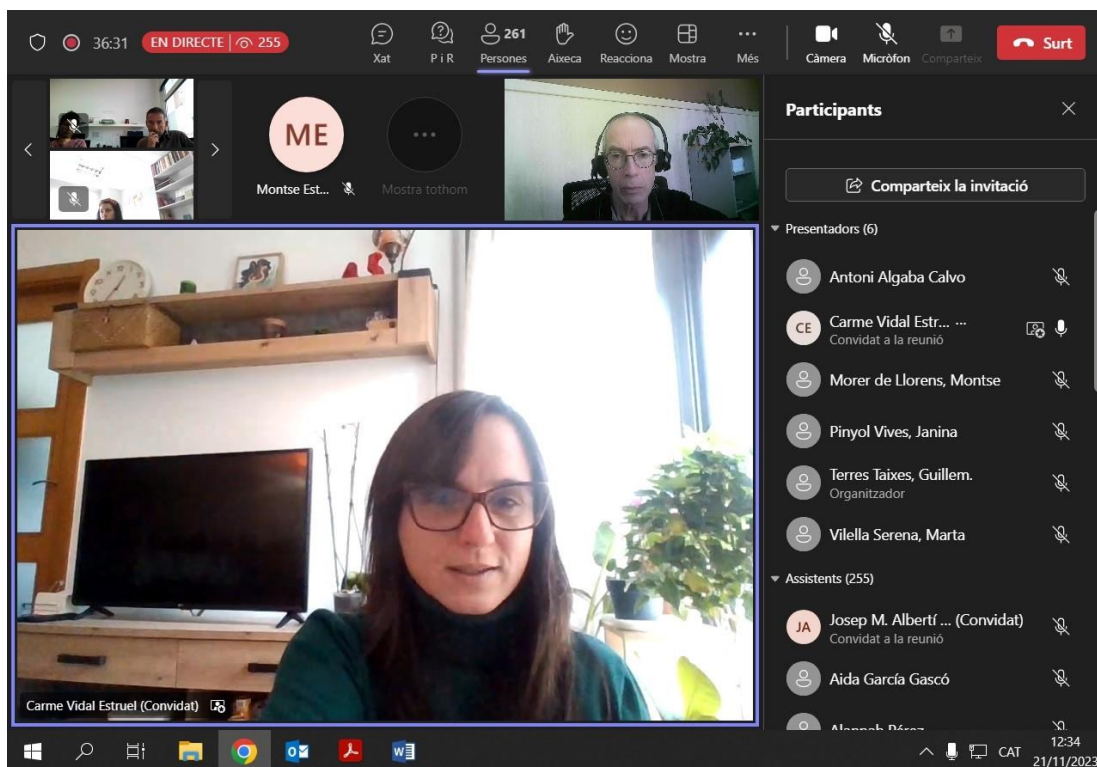
### 3.5. La importància de l'habitatge en casos de violència masclista

Amb motiu del Dia Internacional per a l'Eliminació de la Violència contra les Dones, que es commemora el 25 de novembre de cada any, i en el marc del conveni de col·laboració signat amb MEDIEM, el dimarts 21 de novembre de 2023 vam poder assistir a la conferència *Com abordar les violències masclistes des de l'atenció a les dones amb dificultats amb l'habitatge*.

L'acte, que es va celebrar en línia per mitjà de la plataforma TEAMS, va ser presentat per la Sílvia Grau Fontanals, directora de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, i va comptar amb la ponència de la Carme Vidal Estruel, politòloga especialitzada en l'atenció a dones víctimes de violències masclistes, que ens va fer notar la importància de l'habitatge en un procés de ruptura i fugida. La incertesa i la inseguretat en què es veu immersa una dona que hagi estat víctima de violència masclista és molt més fàcil de superar si es disposa d'un habitatge alternatiu i d'un bon acompanyament emocional.

Malauradament, els recursos residencials existents són escassos i del tot insuficients. Això fa que moltes vegades els recursos d'urgència s'acabin convertint en habitatges de llarga durada, cosa que dificulta l'atenció immediata a noves víctimes. La conseqüència és que, tot i que s'acull i s'atén a tothom, no sempre resulta tan fàcil i reconfortant com seria desitjable.

Es constata que l'Agència de l'Habitatge de Catalunya compta amb diversos programes i ajuts, però alguns d'ells són a llarg termini i el parc residencial actual es veu desbordat davant les grans i diverses necessitats d'avui dia, ja que no només s'han d'atendre les casuístiques de violència sinó també les derivades de la pobresa, els desnonaments, etc.









## 4. ACTUACIÓ DE LA SINDICATURA

Tot seguit relataré, per ordre cronològic i classificant-los per àrees i serveis, els casos que han estat atesos per aquesta Sindicatura durant el passat 2023.

### 4.1. Síntesi de les queixes

#### 4.1.1. Expedients

En aquest punt es detallen els casos que han suposat l'obertura d'un expedient, l'obtenció i estudi d'informació i l'adopció d'una resolució.

Tot i l'esforç del meu predecessor, el síndic Jaume Rafecas, per deixar-me el mínim d'expedients oberts possible, va ser inevitable arrossegar diversos casos del 2022 (i algun d'anterior) cap al 2023. Alguns d'aquests expedients, però, encara van ser tancats pel mateix Jaume, que va tenir l'amabilitat d'acompanyar-me i ajudar-me durant els meus primers mesos en el càrrec.

#### **Expedient 49/18**

#### ***TERRITORI, ESPAI PÚBLIC I TRANSICIÓ ECOLÒGICA – Urbanisme***

A finals d'octubre de 2018 telefona XXX i es queixa de la catalogació urbanística d'un immoble de la seva propietat. No entén que consti com a geriàtric pel sol fet de ser veí d'un edifici amb aquesta funció. Hi té moltes despeses i no en pot treure cap benefici. Ha presentat moltes sol·licituds i ha mantingut diverses reunions amb Urbanisme, però la solució no arriba.

Consultem el cas amb la cap de servei d'Urbanisme i es valoren diverses possibilitats (que XXX demani l'expropiació forçosa, la modificació del POUM...), però totes són lentes i complicades. Al 2019, després de les eleccions, es reactiva el cas, es visita l'immoble i l'Ajuntament considera la possibilitat de comprar-lo. Al 2020 se'n fa una taxació independent i l'assumpte queda pendent d'una decisió política i de l'existència de dotació pressupostària. Durant el 2021 i el 2022 parlem diverses vegades amb el Regidor, però la inversió en qüestió no es considera prioritària. També s'ofereix la compra a la Fundació Amàlia Soler, però el seu interès només seria a llarg termini. Una consulta al Registre de la Propietat sembla indicar que quan la família de XXX va adquirir l'immoble ja estava catalogat com a equipament, però XXX ho nega (sense aportar proves). A finals de 2022 hem d'admetre que l'actuació de l'Ajuntament potser va ser injusta, però no irregular, així que suggerim a XXX que demani l'expropiació *per ministeri de la llei*. La interessada i la seva família, però, continuen sense veure-ho clar.

Com a darrer intent, a primers de 2023 consultem el cas al Servei d'Orientació Jurídica del FòrumSD (SOJ) per tenir un informe extern i totalment imparcial sobre la legalitat –o no– de la catalogació urbanística en qüestió. Després de diversos contactes i de facilitar-los tota mena de

detalls, el SOJ emet un informe que resulta definitiu: l'Ajuntament no va actuar amb arbitrarietat (l'immoble estava en desús) sinó amb previsió i pensant en l'interès general, ningú va presentar al·legacions durant el període d'exposició pública del POUM i, d'una manera o altra, els interessats rebran una compensació econòmica. Es considera, doncs, que no hi ha hagut greuge ni vulneració de drets.

El síndic Rafecas, en una de les seves darreres actuacions com a tal, facilita una còpia de l'informe als interessats, els en comenta els detalls, els torna a proposar la via de l'expropiació *per ministeri de la llei* i tanca el cas, tot i que amb certa recança, **a favor de l'Ajuntament**.

#### **Expedient 41/2021/1171**

##### **SERVEIS A LES PERSONES I PROMOCIÓ SOCIAL – Esports**

A mitjan novembre de 2021, XXX es presenta i es queixa que a primers de febrer de 2019 va demanar una subvenció esportiva per als seus fills i encara no en té resposta. Li van dir que, després de diversos entrebancs, s'havien aprovat a primers de 2021, però l'any s'està acabant i els diners no arriben.

Truquem a Esports i admeten que hi ha força subvencions pendents de pagar. En la resolució d'aquesta convocatòria, en concret, s'havia produït un error i la Junta de Govern Local (JGL) no les havia aprovat. Ho han detectat fa poc arran d'una altra queixa. Demanem celeritat en la reparació dels errors i en l'abonament de les quantitats, però a finals de 2021 encara no s'ha solucionat. De manera absolutament incomprensible i injustificable durant tot el 2022 tampoc es paguen les subvencions: les nostres trucades al cap de servei d'Esports i a la Regidora obtenen comprensió, empatia, promeses i bona voluntat, però diversos problemes burocràtics, organitzatius, administratius i pressupostaris fan que els interessats no rebin l'ingrés (unes quantitats certament irrisòries) fins a mitjan febrer de 2023, moment en què podem tancar l'expedient **a favor de la interessada**.

#### **Expedient 12/2022/1171**

##### **TERRITORI, ESPAI PÚBLIC I TRANSICIÓ ECOLÒGICA – Urbanisme**

A primers de juny de 2022 es presenten, en nom propi i de quatre companyes més, XXX i YYY. Exposen que treballen per a l'empresa que gestiona la zona blava i que ara, que l'Ajuntament ha deixat extingir la concessió sense que hi hagi hagut una nova licitació i adjudicació, tenen por de quedar-se sense feina. Consideren que hi ha hagut manca de previsió.

El regidor d'Urbanisme ens confirma que s'ha compromès amb les interessades a recomanar a la nova empresa adjudicatària que les contracti, tot i que no se'ls pot imposar. També ens justifica la presumpta manca de previsió: es vol passar d'un contracte de concessió a un de gestió, més beneficiós per al municipi. Fem seguiment del progrés de la licitació i veiem que avança d'acord amb els terminis previstos, però l'adjudicació definitiva no es fa fins a primers de 2023. Afortunadament, l'empresa guanyadora confirma que contractarà les antigues treballadores i que els mantindrà les condicions que tenien, així que l'expedient queda resolt. El tanquem **a favor de les interessades** perquè, si bé sembla clar que l'Ajuntament no ha fet res d'irregular en tot el procediment, també considerem que si hagués actuat amb la previsió necessària hauria evitat el patiment i l'angoixa de les afectades durant tots aquests mesos.

**Expedient 19/2022/1171**  
**ORGANISME DE GESTIÓ TRIBUTÀRIA**

A mig octubre de 2022 XXX es queixa, per via telemàtica, que l'ORGT li va intentar notificar dues taxes per correu ordinari i que, com que no se'n va sortir, va acabar per embargar-li el compte. Va al·legar que ell, en iniciar els respectius tràmits a l'Ajuntament havia demanat explícitament la gestió electrònica, però l'Organisme li va respondre que això no els afectava.

Com que la Sindicatura entén, igual que l'interessat, que la petició de comunicacions electròniques afecta tot el tràmit, considerem que l'ORGT li hauria de tornar els recàrrecs i els interessos, ja que es van generar per una demora no imputable a l'interessat. Demanem la col·laboració dels Serveis Jurídics i convenim que també cal millorar la comunicació entre l'Ajuntament i l'Organisme per tal que aquest problema no es repeteixi. Durant la primera meitat de 2023, i després d'algun malentès, l'Ajuntament emet sengles resolucions que ordenen a l'ORGT la devolució dels diners en qüestió, de manera que queda resolt el greuge a XXX. La modificació tècnica del tràmit, en coordinació amb l'ORGT per evitar futurs incidents similars, encara costa una mica més i no es duu a terme fins a mig octubre, després d'haver hagut de demanar la intervenció de l'Alcalde. Tanquem l'expedient **a favor de l'interessat**.

**Expedient 22/2022/1171**  
**TERRITORI, ESPAI PÚBLIC I TRANSICIÓ ECOLÒGICA – Urbanisme**

A mitjan novembre de 2022 telefona XXX per queixar-se del soroll que fan les bandes reductores de velocitat d'un dels carrers de la Vila. Diu que no pot dormir i que l'associació de veïns també se'n queixa. Ha demanat que es canviï el sistema però se li ha desestimat.

Plantegem el cas al responsable de Mobilitat i ens confirma que les alternatives que proposa XXX es van descartar per tenir un cost desproporcionat. Per altra banda, les bandes reductores fa anys que hi són i les queixes han estat mínimes. A més, compleixen bé la seva funció de protecció d'un pas de vianants que abans era molt perillós, així que entén que són la solució més adequada. Malgrat la solidesa d'aquests arguments, XXX recull signatures entre els veïns i demana que es faci una sonometria, cosa que se li concedeix a primers de 2023. El resultat és negatiu de dia però positiu de nit, així que sí que cal intervenir-hi. Afortunadament, però, la solució és més fàcil del que semblava: s'aprofita una operació de reasfaltatge que ja estava programada per substituir les bandes sonores per unes "esquenes d'ase" fetes amb el mateix asfalt. Esdevenen una solució fàcil, ràpida, econòmica i efectiva que ens permet tancar l'expedient **a favor de la interessada**.

**Expedient 24/2022/1171**  
**SERVEIS A LES PERSONES I PROMOCIÓ SOCIAL – Drets Socials i Gent Gran**

A finals de novembre de 2022 telefona XXX i es mostra descontenta amb la seva assistenta social. És víctima de violència de gènere i considera que la seguretat i les condicions del pis on viu són insuficients. Recentment ha patit un robatori i ella i la seva filla viuen amb por, però la seva referent les tracta amb fredor i gens d'empatia. Demana més ajuts.



Com és habitual, contrastem la seva versió amb la dels Serveis Socials (SS), que m'informen que XXX fa anys que hauria d'haver deixat del pis pont on viu però que, com que no té mitjans –les feines no li duren–, properament n'hi facilitaràn un altre. Cobra l'Ingrés Mínim Vital (IMV) i el complement de la Renda Garantida (RGC). No fa res per millorar les relacions amb la seva família i les circumstàncies del suposat robatori són una mica estranyes. Malgrat això, li han canviat la persona referent. Amb tota aquesta informació, comuniquem a XXX que no detectem greuge en l'actuació dels SS i que ha de procurar seguir el pla de treball establert amb el SIAD. Mantenim l'expedient obert fins que es duu a terme el canvi de pis, a mitjan febrer de 2023, i com que aquest trasllat ha trigat molt més del que estava previst i anunciat, el cas queda tancat **a favor de la interessada**.

**Expedient 25/2022/1171**  
**SEGURETAT I CONVIVÈNCIA – Policia Local**

A primers de desembre de 2022 es presenta XXX per queixar-se contra una multa que li van posar a l'aparcament del CAP Nord quan hi havia anat per fer-se una analítica. Va presentar al·legacions i hi va ajuntar l'SMS de cita prèvia, però se li han desestimat perquè l'agent actuant afirma que ja hi era a les 7:00 h. Finalment ha estat embargada.

Després d'aconseguir el justificant explícit de la visita al CAP Nord, XXX presenta recurs extraordinari de revisió. Des de la Sindicatura parlem amb l'Inspector i li observem que el vehicle en qüestió mai va infringir la senyalització del recinte: encara que hi hagués estat a les 7:00 h, cosa que XXX nega, fins a 2/4 de 8 qualsevol vehicle hi pot ser; i a partir de 2/4 de 8 també podia ser-hi perquè era usuària de l'ambulatori. L'Inspector parla amb l'agent actuant i inicialment es referma en la multa; després parla amb XXX i reconeix que la seva versió li ha generat un dubte raonable que l'agent actuant també accepta. Finalment es considera oportú estimar el recurs de la interessada i es resol la devolució dels diners embargats. A primers de juliol de 2023 l'ORGT fa la devolució i l'expedient queda tancat **a favor de la interessada**.

**Expedient 27/2022/1171**  
**TERRITORI, ESPAI PÚBLIC I TRANSICIÓ ECOLÒGICA – Urbanisme**

A finals de desembre de 2022 es presenten XXX i YYY per queixar-se contra la concessió d'una llicència d'obres a una comunitat de propietaris que no estava formalment constituïda i, per tant, no era un interlocutor vàlid per fer cap gestió. No estan d'acord amb les respostes obtingudes a les seves múltiples instàncies.

Tot i que es fa evident que el problema de fons és d'àmbit privat, estudiem la documentació presentada i sembla que indiqui que l'Ajuntament no va concedir la llicència fins que la part contrària va esmenar les mancances que inicialment sí que hi havia. Malgrat això, parlem amb Urbanisme i amb els Serveis Jurídics, que ens confirmen que l'Ajuntament tan sols ha de vetllar que es compleixi el POUM, sense que pugui opinar sobre qui demana la llicència (sempre que sigui una persona física o jurídica), qui fa l'obra o qui la paga. Aquests temes corresponen al dret privat i són els copropietaris els que s'han de posar d'acord. Malgrat aquestes explicacions, XXX sosté que hi va haver una cessió de drets irregular que hauria d'haver fet reiniciar la tramitació, així que demanem que es revisi aquest detall. Els Serveis Jurídics, però, confirmen que la llicència és correcta i ens veiem obligats a tancar el cas **a favor de l'Ajuntament**.

**Expedient 28/2022/1171**  
**SERVEIS GENERALS – Serveis Jurídics**

A finals de desembre de 2022 es presenta XXX, treballador d'aquest Ajuntament, i exposa que al febrer de 2021 va demanar que se li paguessin unes ulleres que se li havien trencat i perdut durant el desenvolupament de les seves funcions. Després de múltiples contactes a diferents nivells encara no ha rebut una resposta oficial.

Es contrasta la versió de l'interessat amb la premsa i els informes policials, de manera que sembla acreditat que l'incident es va produir en acte de servei i que la relació causa-efecte és evident. Es parla amb el regidor de Seguretat Ciutadana i també amb els Serveis Jurídics municipals, que posen en qüestió la relació causa-efecte per no haver estat provocat, el trencament i pèrdua de les ulleres, per la intervenció directa d'una tercera persona o un impacte directe. Com que no s'aconsegueix acostar posicions, finalment el síndic Rafecas emet, a finals de gener de 2023, una resolució en què recomana que es respongui la petició de l'interessat (la manca de resposta és un greuge que, a més, li produeix indefensió) i que aquesta resposta sigui positiva. L'expedient queda resolt **a favor de l'interessat**. Malgrat el seguiment de la Sindicatura, diversos oblitats i malentesos fan que la resolució –que finalment sí que és positiva– no arribi fins a primers de juny de 2023.

**Expedient 1/2023/1171**  
**SEGURETAT I CONVIVÈNCIA – Governació**

A primers de gener de 2023 es presenta XXX i es queixa contra les molèsties que produeix a tot el veïnat el gimnàs que tenen als baixos del seu immoble. Fa anys que aquesta Sindicatura ja hi va intervenir, però les millores pactades no es van acabar d'implementar i les molèsties perduren. Ara tenen una sonometria positiva, però l'Ajuntament tampoc actua amb fermesa.

En parlar amb els responsables municipals, ens demostren que ja s'ha enviat un requeriment als propietaris del gimnàs i que hi han mantingut diversos contactes verbals, però admeten que potser no han estat prou curosos en la informació als interessats. Durant els mesos següents es fan proves per acotar l'activitat que molesta i per trobar mesures correctores concretes que puguin posar-hi remei de la manera més eficient possible, sense que calgui fer-hi una inversió desproporcionada i de resultat incert. A mitjan maig s'acorda l'eliminació d'un exercici concret, que és el que generava més soroll. També es parla amb les activitats dels locals veïns. Constatem que els tècnics municipals han dut a terme una tasca de mediació important que no només ha buscat el compliment de la normativa sinó la restauració de la convivència. L'expedient es tanca **a favor de l'interessat** perquè inicialment sí que hi havia un greuge de manca d'informació.

**Expedient 2/2023/1171**  
**SERVEIS A LES PERSONES I PROMOCIÓ SOCIAL – Drets Socials i Gent Gran**

XXX es presenta i ve acompanyada de YYY i ZZZ, que són germanes i immigrants. YYY ja fa temps que viu aquí, en un pis de protecció oficial i cobra IMV, però ZZZ acaba d'arribar, té una filla menor, viu com a ocupa i necessita atenció mèdica especialitzada i urgent. Ha vingut perquè el tractament que necessita és de pagament al seu país i aquí és gratuït. Consideren que a Convivència i Ciutadania (CiC) i a Serveis Socials (SS) no l'han atesa prou bé.

Contrastem el relat de les interessades amb els serveis implicats i parlem amb els regidors corresponents. Veiem que inicialment es va actuar de pressa i que es van posar en marxa ajuts i solucions, algun dels quals ZZZ va rebutjar. També es van detectar comportaments estranys, com el fet que tot just arribar ZZZ ja ocupés un pis en lloc de ser acollida per YYY o per una tercera germana que també viu a Vilafranca) i alguna incoherència en les seves explicacions. Constatem que els serveis municipals estan actuant amb objectivitat i professionalitat, d'acord amb les possibilitats i els recursos existents, i que les pretensions de les interessades eren excessives. També hem d'admetre que no es pot fomentar la idea que la Seguretat Social d'aquí ha de cobrir les mancances de les "seguretats socials" d'altres països, així que tanquem l'expedient **a favor de l'Ajuntament**.

Poques setmanes més tard, en una operació internacional contra el tràfic de droga duta a terme a Vilafranca, es van detenir diversos familiars directes de YYY i ZZZ. XXX es va reconèixer enganyada i utilitzada.

**Expedient 3/2023/1171**  
**SEGURETAT I CONVIVÈNCIA – Policia Local**

Es presenta XXX per queixar-se d'una multa d'estacionament que se li va imposar en un lloc on no feia nosa i a una hora en què ja no hi ha trànsit. També al·lega un error en l'adreça de la infracció que li va fer pensar que s'havien equivocat i que li acceptarien les al·legacions, però les hi han desestimat. Reclama, com a mínim, recuperar el dret a pagar amb bonificació.

Comprovem que el lloc on va aparcar és un carril de circulació de l'interior d'un espai d'aparcament públic, de manera que la infracció sembla evident. Malgrat això, demanem explicacions a la Policia, principalment sobre la imprecisió de l'adreça del document de notificació i la possibilitat que això provoqués un malentès en l'interessat. L'Inspector ens confirma que la infracció va existir i que el cotxe sí que feia nosa. La grua no va actuar perquè era de nit, però ho podia haver fet. Sobre l'adreça de referència, explica que és la més propera al lloc de la infracció; admet que podia haver estat més precisa, però no ho considera un error greu. A més, coincideix amb la que constava a la butlleta que li van deixar al cotxe, de manera que el malentès no era possible. La conclusió és que la infracció va existir i que la Policia va actuar amb prou consideració, així que tanquem el cas **a favor de l'Ajuntament**.

**Expedient 4/2023/1171**  
**SEGURETAT I CONVIVÈNCIA – Policia Local**

Després d'haver concertat entrevista per telèfon, XXX es presenta i es queixa contra una multa d'estacionament imposada al Camp del Cellerot per no haver posat cap indicació amb l'hora d'arribada. Reconeix que va veure la senyalització que obligava a utilitzar un rellotge/disc horari, però al·lega que és de fora, que no en portava i que tampoc sabia on aconseguir-lo.

Tot i que, ja d'entrada, la multa sembla correcta i els seus arguments poc consistents, parlem amb la Policia i es consulta l'informe de l'agent actuant. El Síndic Rafecas ho va a comprovar personalment i concloem que la senyalització del recinte és explícita, suficient i perfectament visible. L'Inspector també ens observa que si XXX no disposava de rellotge hauria d'haver posat, com fa molta gent que es troba en la mateixa situació, un paperet on indiqués l'hora d'arribada. Hauria estat suficient. La conclusió és que XXX va estacionar en aquell indret, de

manera lliure i conscient, tot i saber que no complia els requisits necessaris per fer-ho, de manera que és ell qui n'ha d'assumir les conseqüències. L'actuació policial es troba correcta i no agreujant, i l'expedient es tanca, tot i el desacord de l'interessat, **a favor de l'Ajuntament**.

**Expedient 5/2023/1171**  
**SEGURETAT I CONVIVÈNCIA – Policia Local**

Després d'haver concertat entrevista per telèfon, es presenta XXX i exposa que el seu fill YYY va rebre una multa de civisme del tot irregular, ja que els agents ni es van aturar, ni el van identificar, ni li van lliurar la butlleta en mà. També es queixa d'errors en el procediment de notificació. Admet que aquest incident va tenir lloc després que YYY fos aturat en un control d'alcoholèmia i traslladat a la Comissaria, però entén que cal desvincular tots dos fets.

Demanam el justificant de l'empresa que fa les notificacions i comprovem que els intents es van fer correctament, així com la publicació al BOE posterior. També veiem que a l'acta dels agents actuants hi consta que YYY no la va voler signar ni en va voler una còpia. Malgrat això, parlem amb l'Inspector, que ens confirma l'incident previ en el control de alcoholèmia i que YYY té diversos antecedents i amonestacions per actes d'incivisme. Com que la versió de l'interessat no és gaire sòlida i no es detecta cap irregularitat en l'actuació policial ni en el procés de notificació, el cas queda tancat **a favor de l'Ajuntament**.

**Expedient 6/2023/1171**  
**ORGANISME DE GESTIÓ TRIBUTÀRIA**

Després d'una consulta telefònica prèvia i d'haver concertat entrevista, es presenta XXX i exposa que l'Organisme de Gestió Tributària li cobra la brossa com a activitat comercial quan ja fa temps que l'ús de l'immoble és només residencial. El seu recurs no ha rebut resposta.

Com que el greuge per manca de resposta és evident, per mitjà de l'Alcaldia exigim celeritat a l'ORGT, però la seva resposta encara triga més d'un mes. Afortunadament, donen la raó a XXX i li retornen els diners cobrats de massa, però ella encara discrepa del concepte i de l'import que se li ha retingut com a taxa de 2022. Analitzem la resposta de l'ORGT, la contrastem amb les ordenances i també consultem el cas a Urbanisme, des d'on ens expliquen que a l'immoble de la interessada, que és molt gran i irregular, hi pot romandre algun conflicte amb els usos. La regularització podria ser complicada i molt costosa, així que atès que XXX té força problemes econòmics, potser és millor que no toqui res. Li traslладem tota la informació i deixem la decisió final a les seves mans. El cas queda tancat **a favor de la interessada**.

**Expedient 7/2023/1171**  
**SEGURETAT I CONVIVÈNCIA – Policia Local**

Es presenta XXX i exposa que el seu fill YYY ha rebut una multa, que implica retirada de punts, per una infracció que no va cometre, ja que qui conduïa el seu cotxe era la seva esposa, ZZZ. Denuncia que les notificacions no es van fer correctament i que quan ells van comunicar a nom de qui havia d'anar la multa no es va admetre.

Observem que el relat que defensa XXX és força peculiar i que tampoc qüestiona l'actuació de l'agent, però demanam informes a la Policia i, especialment, proves dels intents de notificació.



En rebre la documentació demanada, verifiquem que la multa es va intentar notificar a l'adreça correcta i d'acord amb el procediment establert, que va acabar amb la seva publicació al BOE. Tampoc detectem cap irregularitat en l'actuació policial i constatem que quan els interessats van intentar notificar que qui conduïa era ZZZ, ja estaven fora de termini, de manera que no queda clar que es produís cap greuge i hem de tancar el cas **a favor de l'Ajuntament**.

**Expedient 8/2023/1171**

**TERRITORI, ESPAI PÚBLIC I TRANSICIÓ ECOLÒGICA – Urbanisme**

XXX es presenta i exposa que fa temps que manté un conflicte amb l'Ajuntament de Vilafranca arran de la propietat d'una plaça pública. Afirmar que dels terrenys on es troba ubicada són de la seva família i que no van ser mai segregats, expropiats, comprats o cedits. Acusa de prevaricació els polítics que en van disposar. També es queixa que ha presentat diverses instàncies que no han estat suficientment contestades.

Després d'estudiar la documentació aportada, parlo diverses vegades amb els responsables del servei d'Urbanisme i dels Serveis Jurídics municipals, que –en diverses etapes– em faciliten tota la documentació de què disposen, així com les explicacions i els aclariments que necessito. Comprovo que l'Ajuntament ha fet una tasca de recerca i investigació considerable i que ha comunicat correctament i suficient la seva postura a l'interessat, informació que ha estat complementada en diverses reunions presencials. Entenc que si bé no s'ha contestat explícitament cadascuna de les seves instàncies, sí que se li ha ofert una resposta genèrica i global. Els serveis municipals afirmen que l'espai que actualment ocupa la plaça en qüestió va ser adquirit per l'Ajuntament d'acord amb el sistema de cessions obligatòries previst a la legislació urbanística del moment, cosa que queda força acreditada, però també trobo indicis que podria haver-hi una reserva important de superfície que no apareix al Registre, sense que em quedi clar si això es va deure a un oblit de tramitar-ne la segregació / cessió / expropiació / compra o si el que havia quedat pendent era la inscripció al Registre. En qualsevol cas, no detecto cap voluntat de perjudicar la família de l'interessat ni cap indicati de mala fe.

Comunico les meves conclusions i les meves observacions a XXX i tanco l'expedient **a favor de l'Ajuntament** perquè considero que se l'ha atès suficientment i que ja se li ha facilitat tota la informació de què es disposa. Malgrat això, i atès que no correspon a aquesta Sindicatura determinar-ho, deixo a la seva consideració l'opció de presentar reclamacions i/o denúncies per via judicial per acabar d'aclarir els fets, les propietats i si es va cometre algun delict.

**Expedient 9/2023/1171**

**TERRITORI, ESPAI PÚBLIC I TRANSICIÓ ECOLÒGICA – Urbanisme**

Es presenta XXX i exposa que, arran de les obres fetes a la zona on viu i de la conversió dels carrers en illa de vianants, amb la consegüent instal·lació de pilones, la seva filla té problemes per portar-li la neta fins a casa (les estones que n'ha de tenir cura) perquè no se li ha concedit comandament d'accés.

Reviso el reglament i els criteris que regeixen la concessió dels comandaments i considero que són correctes i adequats si es vol mantenir l'essència d'una illa de vianants. També comprovo que ni XXX ni la seva filla compleixen cap d'aquests requisits, de manera que la denegació sembla correcta. Pregunto si es podrien acollir a alguna de les excepcions previstes, però és evident que no estem davant d'unes circumstàncies de força major. La proposta és que intentin



ajustar-se als horaris d'obertura de l'illa, que facin l'últim tram de recorregut a peu o que mirin de complir algun dels criteris de concessió dels comandaments. El cas queda tancat **a favor de l'Ajuntament**.

**Expedient 10/2023/1171**

**SERVEIS A LES PERSONES I PROMOCIÓ SOCIAL – Drets Socials i Gent Gran**

Es presenta XXX i exposa que, arran del seu estat de salut i de la seva situació econòmica, necessita que els Serveis Socials li paguin els medicaments que li calen. Afirma que fa poc que han canviat el procediment a seguir i que ara és molt complicat i molt poc àgil, especialment per a persones que, com ella, tenen problemes de mobilitat.

Parlo amb SS i constato que XXX té ingressos suficients, però que també té problemes afegits de tipus emocional (solitud, relació amb la família, etc.). Veig que en fan un seguiment adequat. Reviso el protocol de pagament de medicaments –que és públic i universal– i em sembla correcte, ja que entenc que cal contenir la despesa i verificar la situació econòmica real de les persones interessades. Malgrat això, sí que proposo la introducció d'alguna millora que el faci més fàcil i àgil per a determinats perfils, patologies i casuístiques, però la responsable del servei em respon que ja es tenen en compte les particularitats de cada cas. Demano a XXX que intenti adaptar-se a la normativa i tanco l'expedient **a favor de l'Ajuntament**.

**Expedient 11/2023/1171**

**SERVEIS A LES PERSONES I PROMOCIÓ SOCIAL – Habitatge**

Per mitjà del formulari de la nostra pàgina web, XXX es manifesta en desacord amb una resolució del Servei d'Habitatge. Ens amplia la informació per telèfon i per correu-e, però no ens presenta cap document. Explica que va optar als pisos de la Casa Feliu i que va ser afavorida pel sorteig, però que quan va presentar la documentació per acreditar que complia les condicions requerides per les bases va ser descartada en considerar que no les complia.

Consulto el cas a Habitatge i em faciliten unes primeres explicacions, força detallades, que justificarien la demora i la imprecisió en alguna de les respostes que van donar a les preguntes de XXX, ja que es va produir una situació no prevista a les bases i es va haver de consultar als Serveis Jurídics. Trasllado aquesta informació a la interessada i m'ofereixo a revisar si es va produir algun greuge en el seu cas concret així que ens faciliti la seva documentació, però no ens envia res. Al cap d'uns dies li fem una nova trucada de recordatori, però sembla que ha assumit que no hi va haver cap irregularitat i tampoc ens fa arribar cap document. Un mes més tard, tanquem l'expedient com a **desistit per la interessada**.

**Expedient 12/2023/1171**

**SEGURETAT I CONVIVÈNCIA – Policia Local**

Telefona XXX per queixar-se contra una multa que considera injusta. Estava aturat ocupant parcialment una parada de bus, amb els quatre intermitents posats, i ell era dins del cotxe mentre la seva esposa feia un encàrrec. Una patrulla li ho va recriminar i el va sancionar, però ho va fer per "Utilitzar, subjectant-lo amb la mà, un dispositiu de telefonia mòbil mentre condueix", cosa que XXX afirma que és rotundament falsa i del tot impossible, perquè té Bluetooth.



Parlo amb l'interessat i reviso la documentació que ens ha presentat, que inclou la factura de la seva companyia de telefonia. Sembla que la seva versió és força coherent, però no tinc proves que la confirmin de manera irrefutable. També estudio les resolucions de la Policia, segons les quals l'agent actuant aporta una versió dels fets força diferent i una mica inversemblant, ja que XXX hauria iniciat la marxa davant seu i amb el mòbil a la mà, cosa que seria molt poc lògica. Demano més informació a l'Inspector i em dona nous detalls que fan una mica més creïble l'informe policial, però només una mica. Tot i que XXX sosté que la Policia menteix, no hem trobat proves que ho demostrin i s'acaba imposant la seva presumpció de veracitat. Això m'obliga a tancar el cas **a favor de l'Ajuntament**, però ho faig amb moltes reserves i dubtes raonables.

#### **Expedient 13/2023/1171**

#### **TERRITORI, ESPAI PÚBLIC I TRANSICIÓ ECOLÒGICA – Espai Públic i T. Ecològica**

A finals de maig telefona XXX per queixar-se de les molèsties que els ocasiona una bateria de contenidors que fa 5 anys que van posar "provisionalment" davant del portal del seu immoble. Darrerament la bateria encara ha crescut i les respostes obtingudes a les seves queixes –que "s'està fent un estudi"– li semblen massa ambigües. Proposa un lloc alternatiu.

Reviso les respostes del servei de Via Pública i és cert que no li donen terminis, però són prou correctes i atentes. Li expliquen que cal valorar diversos factors a l'hora d'emplaçar una bateria de contenidors i li confirmen que la que ens ocupa es reubicarà. A mitjan juny demano més informació a la responsable del servei i em comunica que l'estudi que s'està elaborant avança a bon ritme, però que encara no em pot donar un termini. Tenen presents totes les queixes, però justifica l'allargament de la provisionalitat per les obres que es fan a la zona. Li demano que em mantingui informat. A primers de novembre, davant la manca de notícies per ambdues parts, demano informes a Via Pública, on em comuniquen que els contenidors es van reubicar al mes de setembre. Truco a XXX i m'ho confirma, així que tanco l'expedient **a favor de l'interessat**.

#### **Expedient 14/2023/1171**

#### **SERVEIS GENERALS – Serveis Jurídics**

Després d'haver concertat entrevista per telèfon, es presenta XXX i exposa que les obres realitzades per convertir la zona on viu en illa de vianants la van obligar a llogar un pàrquing per tancar-hi el cotxe, i també li van trencar la llosa de marbre del portal. Va demanar que se li indemnitzés però se li ha desestimat una petició i no se li ha contestat l'altra.

Comprovo que sí que hi ha hagut algun problema amb la notificació de les resolucions dels Serveis Jurídics i facilito a XXX la resposta que li faltava, que també és desestimatòria. En canvi, no puc considerar que les denegacions siguin agreujants, ja que la relació causa-efecte no és sòlida. En el cas del lloguer del pàrquing, XXX podia haver deixat el cotxe al carrer o en algun dels aparcaments públics i gratuïts que hi ha. I en el cas de la llosa del portal, s'han trobat fotografies que demostren que ja estava esberlada al 2016. Per altra banda, veig que se li han atès dues peticions relacionades amb la ubicació d'un banc i amb l'espai entre uns escocells. També li observem que a partir d'ara ja no caldrà que pagui la placa de gual, ja que en una illa de vianants no hi pot aparcar ningú. El cas queda tancat **a favor de l'Ajuntament**.

**Expedient 15/2023/1171**  
**SEGURETAT I CONVIVÈNCIA – Policia Local**

Es presenta XXX i es queixa de dues multes, una de les quals considera discriminatòria i l'altra, incorrecta. La primera va ser per fer gresca i soroll de matinada, i reconeix que és veritat, però es queixa que no van ser sancionades totes les persones implicades. La segona va ser per insultar els agents, cosa que assegura que no va fer ningú.

Demano informes a l'Inspector en cap de la Policia Local i em confirma que els agents, que van anar al lloc dels fets a requeriment dels veïns, afirmen que quan van arribar només van veure tres persones fent soroll, que van ser identificades i sancionades. Pot ser que una d'elles encara no hagi rebut les multes si es va produir algun error en prendre-li les dades, però no hi va haver cap ànim de discriminació. Els agents també s'han ratificat en la falta de respecte, de manera que, en no tenir proves en sentit contrari i malgrat les protestes de XXX, es torna a imposar la presumpció de veracitat de la Policia i he de tancar el cas **a favor de l'Ajuntament**.

**Expedient 16/2023/1171**  
**SERVEIS A LES PERSONES I PROMOCIÓ SOCIAL – Habitatge**

XXX es presenta i es queixa que fa gairebé deu anys que està apuntat a Habitatge com a sol·licitant d'un pis de protecció oficial; compleix tots els requisits però tothom li passa al davant i a ell sempre li diuen que no hi ha res. Ha de viure en una habitació rellogada i això li impedeix portar la seva esposa des del seu país. Ell tampoc pot marxar perquè perdria les prestacions.

Parlem amb Habitatge i ens expliquen com funcionen i els criteris que s'apliquen per a la gestió dels pisos de protecció oficial i dels de la borsa d'habitatge. De seguida veiem que les circumstàncies econòmiques i familiars de l'interessat fan que no pugui pagar-se un pis *normal* i que tampoc tingui prioritat quan hi hagi disponibilitat. Explorem la via dels Serveis Socials però passa el mateix: la seva situació no és crítica i, quan hi hagi algun pis buit, qualsevol família li passarà al davant. Finalment, tot i que com a Síndic de Greuges no hi tinc competències, demano informació a la Fundació Amàlia Soler, on també han atès l'interessat però també l'han descartat perquè no compleix diversos dels requisits que demanen. Constato que no se li pot oferir una solució, però també he comprovat que els serveis municipals funcionen de manera correcta i no agreujant, de manera que he de tancar el cas **a favor de l'Ajuntament**.

**Expedient 17/2023/1171**  
**SERVEIS A LES PERSONES I PROMOCIÓ SOCIAL – Salut Pública**

A finals de juny de 2023 telefona XXX i exposa que fa tres mesos que es va queixar, per escrit, contra l'excés de coloms que hi ha a la zona del parc Tívoli i els problemes de brutícia i salut que comporten, però no ha rebut cap resposta. Al 2020 ja es va queixar i ja s'hi va actuar, però els resultats no van ser gaire satisfactoris.

Parlem amb el tècnic de Salut comunitària i ens explica que s'ha encarregat un estudi a una empresa externa i especialitzada que permetrà tenir una vista global de la situació a tota la Vila, que es continua el tractament amb pinso esterilitzant i que també es controlen els alimentadors de coloms. Descarta una possible campanya de captura i sacrifici perquè considera que la situació actual no és tan greu i, a més, un acord de Ple ho impedeix. Malgrat això, admet que

hauria d'haver dit alguna cosa a la interessada, així que en qüestió de pocs dies li truca i li trasllada totes aquestes explicacions personalment, atenció que complementa amb la tramesa d'un informe escrit. Entenc que la qüestió dels coloms s'està gestionant correctament i que el greuge per manca de resposta ha estat reparat. Tanco el cas **a favor de la interessada**.

**Expedient 18/2023/1171**

**SERVEIS A LES PERSONES I PROMOCIÓ SOCIAL – Drets Socials i Gent Gran**

Es presenta XXX i exposa que fa dos mesos que la Generalitat li va retirar la Renda Garantida de Ciutadania (RGC). Va intentar presentar recurs dintre de termini, però no ho va aconseguir perquè al SOC no li donaven cita prèvia en persona. Tan sols li deien que havia de trucar a cert número de telèfon i no li oferien alternatives quan ella els explicava que és sorda.

Tot i que és evident que el servei on ha tingut el problema no és municipal i, per tant, no hi tenim competències, obrim expedient per parlar amb els Serveis Socials i comprovar si s'ha fet el seguiment adequat de XXX i d'aquest problema. Ens expliquen que la RGC que rebia la interessada era de tipus *laboral*, de manera que depenia completament del SOC. També ens posen al corrent de totes les circumstàncies de XXX i dels ajuts que han activat per compensar la reducció dels seus ingressos fins que, d'una manera o altra, es pugui recuperar la RGC –que ara intentaran que sigui de tipus *social*. Constatem que el seguiment que en fan és suficient i adequat a les seves necessitats, cosa que ens permet tancar el cas **a favor de l'Ajuntament**.

**Expedient 19/2023/1171**

**SEGURETAT I CONVIVÈNCIA – Policia Local**

Després d'haver demanat visita per telèfon, es presenta XXX per queixar-se que la grua se li va endur el cotxe d'un espai on creu que estava ben estacionat i no feia nosa. En tot cas, considera que la senyalització no és prou clara. Va presentar al·legacions i unes fotografies que havia fet l'endemà, però se li van desestimar.

En revisar l'expedient observem que el Google Street View i les fotografies fetes pels agents contradiuen la seva versió (i les seves fotos), de manera que el seu cotxe no només envaïa parcialment un gual, sinó que també ocupava un espai reservat per a les maniobres del bus urbà, un lloc on no s'hi pot parar ni estacionar sota cap concepte. La senyalització horitzontal era correcta, però XXX la va confondre amb una reserva per a càrrega i descàrrega. La Policia, a més, va actuar a requeriment d'un conductor d'autocar afectat. Aclarit el malentès, es constata l'adequació de la multa i de l'actuació de la grua, així que tanco l'expedient **a favor de l'Ajuntament**.

**Expedient 20/2023/1171**

**SEGURETAT I CONVIVÈNCIA – Policia Local**

A primers de setembre es presenten XXX i YYY i demanen ajut per resoldre una multa d'aparcament que els ha imposat la Policia Local i que consideren injusta. Demostren, amb fotografies, que el carrer en qüestió estava obert i que no està senyalitzat, però la Policia els ha desestimat les al·legacions tot dient que ja es veu que allò és una zona de vianants.



Estudiem la zona de la multa i els arguments de les parts, i constatem que aquell carrer normalment sí que funciona com a illa de vianants –amb accés exclusiu per als veïns– gràcies a unes pilones mòbils que en barren l'accés, però que el dia dels fets les pilones havien estat retirades arran de les activitats d'una obra que s'hi feia. Entenc que aquesta circumstància, sumada al fet que el carrer no comptava amb cap senyal de cap mena (ni fix ni provisional d'obres), facilitava el malentès i habilitava qualsevol vehicle a entrar-hi i estacionar-hi, cosa que defenso davant la Policia. Tot i la solidesa d'aquestes evidències, la Policia només reconeix que la senyalització és millorable, però es ratifica en la denúncia. Elevo el cas al Regidor i ell demana al nou Inspector que el revisi, cosa que fa i que el porta a admetre que hi ha un dubte més que raonable. Emet un informe favorable que permetrà a XXX la presentació d'un recurs extraordinari de revisió. A finals d'any li expliquem com ho ha de fer, però el 2023 s'acaba amb aquest tràmit encara pendent i l'expedient **obert**.

#### **Expedient 21/2023/1171**

##### **SERVEIS A LES PERSONES I PROMOCIÓ SOCIAL – Drets Socials i Gent Gran**

Es presenta XXX i es queixa que a Serveis Socials (SS) no li fan el seguiment adequat, tot i que reconeix que ella va faltar a la darrera visita. Afirmar que ara la seva situació ha empitjorat (se li ha reconegut una discapacitat important) i que els seus fills també tenen problemes, però se li ha rebaixat el complement de la RGC. Necessita més ajut i amb caràcter urgent.

Consulto el cas a SS i m'informen del seguiment que fan a XXX i els seus fills. Reconeixen que és un cas complicat, però l'estan treballant conjuntament amb els serveis de salut mental i d'atenció als menors. La família té concedits diversos ajuts, alguns d'ells molt específics, d'acord amb les seves necessitats, però hi ha ajuts dels que reclama la interessada que, tot i existir, no els corresponen o no depenen de SS. La rebaixa de la RGC, per exemple, es deu al fet que XXX ha desistit del pla d'inserció laboral i se li ha retirat el complement que rebia per aquest concepte. Malgrat això, s'estan explorant altres possibilitats, com ara la Llei de Dependència. Considero que l'actuació dels SS és correcta i ajustada a les seves necessitats, així que tanco l'expedient **a favor de l'Ajuntament**.

#### **Expedient 22/2023/1171**

##### **SEGURETAT I CONVIVÈNCIA – Policia Local**

Per via telemàtica XXX es queixa d'una multa d'estacionament que considera que se li hauria d'haver retirat quan va presentar, en les seves al·legacions, la targeta d'aparcament d'usuari no conductor de la persona que transportava. No era al vehicle perquè aquesta persona –a qui estava ajudant a pujar a casa– se l'havia de quedar per utilitzar-la, l'endemà, en un altre cotxe.

De seguida convenim que, atès que el vehicle estava parcialment sobre la vorera i no tenia targeta d'aparcament, la multa és tècnicament correcta. A més, el fet que XXX la va pagar aprofitant la bonificació justifica que ja no es considerés el seu recurs de reposició i dificulta qualsevol rectificació. Malgrat això, detectem alguna irregularitat en l'actuació i la versió de l'agent que posen de manifest algunes mancances que cal corregir. Trasllado aquesta opinió a l'Inspector i al Regidor de Seguretat Ciutadana per tal que prenguin les mesures correctores oportunes, però l'any s'acaba sense cap comentari en aquest sentit i l'expedient resta **obert**.

**Expedient 23/2023/1171**

**SERVEIS A LES PERSONES I PROMOCIÓ SOCIAL – Cultura**

A primers de novembre XXX demana, per mitjà de la seu electrònica, ajut per resoldre un conflicte laboral que manté amb l'Ajuntament. Explica que va guanyar un concurs públic i que després dels dos anys inicials i de les pròrrogues previstes, no se li ha pagat tot el que establia el contracte. Tampoc se li ha retornat la fiança que havia hagut de dipositar. Considera que ell ha complert i que l'Ajuntament, no. El període de la pandèmia també el va perjudicar.

Demanem a l'interessat que ens presenti la documentació que acrediti les seves reclamacions, però passen les setmanes i no ens fa arribar res. Diu que està molt enfeinat. Demanem aquesta documentació al servei de Cultura i també parlo amb el seu responsable, que confirma que XXX és un bon professional i un bon col·laborador, però que va mal interpretar el text del plec de clàusules de la licitació. Fins i tot els Serveis Jurídics li han confirmat que l'import previst a la licitació era un topall màxim, no pas un import garantit. Les clàusules també especificaven que l'adjudicatari cobraria per hores de servei i materials, com així ha estat, i no preveïen cap indemnització per extinció de contracte ni per causes sobrevingudes com va ser la pandèmia. Sí que li correspon la devolució de la fiança, i ja està en marxa. L'any s'acaba sense haver pogut traslladar aquestes explicacions a l'interessat i el cas continua **obert**.

**Expedient 24/2023/1171**

**SERVEIS GENERALS – Recursos Humans i Organització**

Per la via de la seu electrònica XXX exposa que és treballador en excedència de l'Ajuntament de Vilafranca i que ha demanat un certificat de serveis prestats per presentar-lo a la seva nova empresa. El primer informe emès contenia errors, i el segon era molt genèric i no concretava prou els períodes d'activitat. Tot i haver-ho demanat explícitament, el certificat bo no arriba.

En parlar amb Recursos Humans de seguida es comprometen donar una resposta satisfactòria a l'interessat. Tant és així que al cap de pocs dies ja li envien el certificat detallat que volia. Pel que ens va dir després XXX, aquest certificat encara contenia algun error, però va ser esmenat sense cap demora i el cas va quedar resolt de manera extraordinàriament ràpida. L'expedient queda tancat **a favor de l'interessat**.

**Expedient 25/2023/1171**

**SEGURETAT I CONVIVÈNCIA – Governació**

A mitjan novembre es presenta XXX i exposa que fa anys que viu a Vilafranca, on té la família, les amistats, els metges, etc. El problema és que ara viu en una autocaravana i l'Ajuntament li posa pegues per empadronar-l'hi. Com que no es pot estar més de tres dies al mateix lloc, la comprovació d'adreça és complicada.

Valorem la possibilitat que s'empadroni a casa d'algun familiar, però constatem que la relació no és bona. Parlo amb el Regidor, que també considera que s'ha de poder empadronar la interessada, amb els Serveis Socials i amb Convivència i Ciutadania, on afirmen que no han rebut mai la seva petició de verificació de domicili. Els serveis implicats acorden que, ateses les moltes circumstàncies desfavorables que pateix XXX, se li farà un acompanyament força personalitzat, però l'any s'acaba amb el cas encara **obert** i pendent de resolució.

**Expedient 26/2023/1171**

**SERVEIS A LES PERSONES I PROMOCIÓ SOCIAL – Igualtat, Solidaritat i Cooperació**

A mitjan novembre, XXX es presenta i exposa que té problemes amb YYY, la llogatera d'un dels seus pisos. Tot i que sembla una relació entre particulars (on no tenim competències), XXX afirma que YYY és usuària dels Serveis Socials (SS) i que són aquests els que li paguen el lloguer. Davant la possibilitat que sigui un pis social, de gestió municipal, obrim expedient.

Constatem que el propietari i la inquilina s'acusen respectivament de provocar destrosses al pis i de falta de manteniment. El contracte de lloguer expira al maig de 2024 i XXX ja ha comunicat a YYY que no li renovarà, però sospita que ella i els seus dos fills –menors– no marxaran. Comprovem que fa 7 anys, quan es va signar el primer contracte de lloguer, YYY no era usuària dels SS, i que ara la porten des del servei d'Atenció a la Dona (SIAD). Ens hi posem en contacte i ens confirmen que l'ajuden i l'assessoren en el que diu que necessita (no han comprovat les seves afirmacions), però que no tenen cap relació amb el seu habitatge. Arribo a la conclusió que l'Ajuntament no té cap responsabilitat en els problemes entre XXX i YYY, però l'any s'acaba sense haver-ho pogut traslladar a l'interessat i l'expedient resta **obert**.

**Expedient 27/2023/1171**

**SERVEIS A LES PERSONES I PROMOCIÓ SOCIAL – Drets Socials i Gent Gran**

A mitjan novembre telefona XXX per queixar-se dels seus problemes d'habitatge, ja que fa temps que viu en una habitació rellogada i li agradaria poder disposar d'un pis sencer. Ni als Serveis Socials (SS) ni a Habitatge li donen cap solució, i ja fa 9 anys que s'espera. A finals de maig, a més, ja ens va demanar que hi intervinguéssim i tampoc li hem dit res.

Revisem les consultes i veiem que sí que vaig parlar amb ella, però que no va concretar cap queixa ni cap petició i vam tancar la consulta sense obrir expedient. Ara, doncs, parlo amb Habitatge i em confirmen que XXX consta com a sol·licitant d'un pis de protecció oficial des de 2014, però el problema és que no n'hi ha i que els seus ingressos no li permeten aspirar a un pis del mercat lliure. També parlo amb els SS i constato que la relació és bona, però que és difícil que li adjudiquin un pis social perquè hi ha llista d'espera i ella no té càrregues familiars. Fa formació i busca feina, però el seu estat d'ànim és fràgil i de moment és impossible oferir-li cap alternativa. Veig que hauré de parlar personalment amb la interessada, però l'any s'acaba sense haver tingut temps de convocar-la. A 31 de desembre el cas continua **obert**.

**Expedient 28/2023/1171**

**SERVEIS A LES PERSONES I PROMOCIÓ SOCIAL – Drets Socials i Gent Gran**

A primers de desembre es presenta XXX i exposa que els seus problemes d'habitatge, que coneixem d'altres vegades, s'acaben d'agreujar perquè el propietari del local on viu li ha notificat que no li renovarà el contracte i que haurà de marxar-ne a finals de gener de 2024.

Ens consta que fa anys que els Serveis Socials coneixen i fan seguiment de les circumstàncies de l'interessat (econòmiques, socials, de salut física i mental...). També sabem que se li va tramitar la mesa d'emergència i que li va venir denegada, però ens assegurem que hagin estat informats d'aquestes novetats i que tinguin la previsió adequada per evitar situacions límit. També constatem que està correctament inscrit com a sol·licitant habitatge de protecció oficial,

tot i que sabem que la disponibilitat és gairebé nul·la. A finals d'any mantenim l'expedient **obert** i en fase de seguiment.

**Expedient 29/2023/1171**  
**SEGURETAT I CONVIVÈNCIA – Governació**

A mitjan desembre XXX es queixa, per correu-e, de la resposta que ha rebut a un escrit que havia presentat, a l'estiu, contra la denegació d'instal·lar elements de cocció a l'exterior del seu local durant el període de la Festa Major. Ho considera discriminatori perquè a les carpes que gestionen els Administradors sí que s'hi permet cuinar. També es queixa de la resposta verbal inicial, en què un funcionari va fer servir arguments falsos per justificar la denegació.

Comprovem, en el document que acaba de rebre, que el servei de Governació reconeix que fins l'any 2022 sí que se li havia concedit aquest permís. Entenc que és una mena de disculpa implícita, però no hauria costat res reconèixer l'error inicial més explícitament. Per altra banda, constato que és cert que hi ha hagut un canvi de criteri respecte d'anys anteriors, però que s'ha aplicat per igual, amb l'objectiu d'evitar molèsties als veïns, a tots els establiments de pública concurrència de la vila. També verifiquem que els establiments ambulants i provisionals (foodtrucks, xurreries, carpes de la FM...) es regeixen per altres normatives que no són d'aplicació al local de XXX. Així doncs, no sembla que hi hagi cap greuge comparatiu, però l'any s'acaba sense haver pogut parlar amb l'interessat i amb l'expedient encara **obert**.

**Expedient 30/2023/1171**  
**SEGURETAT I CONVIVÈNCIA – Governació**

A mig desembre de 2023 i per la via de la seu electrònica, XXX es presenta com a advocat i representant d'una família de quatre membres (YYY) que ha estat desempadronada del seu pis sense comunicació ni justificació. Van demanar una rectificació i no han rebut resposta.

En revisar la documentació de l'expedient i parlar amb qui gestiona el Padró, comprovo que YYY van adquirir un pis del seu immoble, però que van ser empadronats erròniament en un altre. I quan els propietaris d'aquest altre pis se'n van adonar, en van demanar el desempadronament, procés que es va fer correctament però del qual la família YYY no va rebre cap notificació per l'error en el domicili. Descobert el problema, demano que es rectifiqui de seguida i amb efectes retroactius des del dia que van ser desempadronats, per no trencar la continuïtat de la residència (efectiva i demostrada) a Vilafranca. L'any s'acaba amb l'expedient en vies de solució però encara **obert**.

**Expedient 31/2023/1171**  
**SEGURETAT I CONVIVÈNCIA – Policia Local**

A primers de desembre telefona XXX per queixar-se contra l'actuació de la Policia Local en un accident de trànsit que va patir. Considera que es van cometre diverses irregularitats en tot el procés i que no es van documentar prou bé les circumstàncies dels fets. Afirma que van treure conclusions errònies i que la multa que li van imposar a posteriori és del tot injusta.

Inicialment no obrim expedient perquè algunes de les peticions de la interessada encara estan en via administrativa, però a finals d'any sí que ho fem perquè ja ha rebut alguna resposta





SINDICATURA  
MUNICIPAL DE GREUGES  
Vilafranca del Penedès

escrita i s'hi mostra en desacord. Parlo amb l'Inspector i m'informa que de seguida van emetre el seu informe i el van enviar a la companyia asseguradora, així que entén que la seva tasca ja ha acabat perquè, en no haver-hi indicis de delicte, es tracta d'un conflicte entre particulars. Malgrat això, l'any s'acaba amb el cas tot just **obert** i la documentació pendent d'estudi.

#### **4.1.2. Consultes sense expedient**

A més dels expedients detallats, aquesta Sindicatura de Greuges va atendre tots els altres ciutadans i ciutadanes que s'hi van adreçar, encara que fos evident que el problema exposat no entrava dins de les nostres competències.

En aquests casos, en què no procedia l'obertura d'un expedient però calia orientar o assessorar qui feia la consulta, es va actuar de la manera següent:

#### **Consulta 1/2023/1169 – Assessorada**

XXX es queixa, per correu-e, que al teatre Cal Bolet no se li ha permès l'entrada quan l'obra ja havia començat. Al·lega un problema amb el seu cotxe i vol que li tornin els diners.

Tot i que no ha presentat res per via administrativa, comprovo que el servei de Cultura li ha explicat que la companyia ho havia demanat explícitament i que l'entrada ho indicava. Com que no es dona per satisfet, li suggereixo que presenti una queixa escrita al registre d'entrada.

#### **Consulta 2/2023/1169 - Orientada**

Rebem un correu-e on XXX exposa que fa més de mig any que va demanar un document a la Generalitat i no n'ha rebut resposta. El necessita urgentment, però li han dit que encara trigarà.

Se li explica que no tenim competències fora de l'administració municipal, però que es pot adreçar a la Síndica de Catalunya perquè ella sí que pot intervenir davant de la Generalitat.

#### **Consulta 3/2023/1169 – Assessorada**

XXX exposa, per correu-e, que el propietari del pis on viu (amb el contracte extingit des de fa anys) li vol pujar el lloguer. Demana ajut perquè no hi està d'acord ni ho pot assumir.

Tot i que és clar que el cas no és competència de la Sindicatura, traslladem la seva consulta al servei d'Habitatge i li fem arribar les seves observacions i els seus consells. En darrera instància, s'hi pot adreçar directament o pot acudir al servei de Mediació.

#### **Consulta 4/2023/1169 - Orientada**

Es presenten XXX, YYY i ZZZ i exposen els problemes que tenen per recuperar l'aportació que havia fet la seva família a un Celler Cooperatiu del qual es volen donar de baixa com a socis. Han detectat operacions financeres de dubtosa legalitat i pèssims resultats.

Se'ls informa que aquesta Sindicatura no hi pot intervenir, però consultem el cas a l'OMIC i els recomanem acudir a un servei de mediació especialitzat de la Generalitat. Les interessades també valoren la possibilitat de fer-ho públic i d'acudir a la via judicial, que seria l'últim recurs.

#### **Consulta 5/2023/1169 – Assessorada**

Es presenta XXX i exposa que una empresa de desocupació li va cobrar la meitat de la tarifa per endavant i després va desaparèixer sense haver fet la feina. També pregunta com ha de procedir per recuperar el seu pis ara que els ocupes han marxat per voluntat pròpia.

Se li explica que des de la Sindicatura no fem aquesta mena d'assessoraments, però que es pot adreçar a l'Oficina del Consumidor i a Habitatge respectivament, on sí que la podran ajudar.

#### **Consulta 6/2023/1169 - Orientada**

XXX es presenta i exposa els molts i diversos problemes amb què es va trobar en anar a prendre possessió d'un pis, adquirit via subhasta judicial, que va resultar que estava ocupat. Al bloc hi ha tràfic de droga i no s'ha sentit ben atès pels Mossos.

Li expliquem que no tenim competències per intervenir-hi. La Policia Local i Convivència i Ciutadania saben que és un pis ocupat, però els consta com a no conflictiu. Li recomanem la via judicial per al desallotjament i la Síndica de Catalunya si vol queixar-se contra els Mossos.

#### **Consulta 7/2023/1169 – Assessorada**

Es presenta XXX i es queixa, en general, de les despeses que tenen ella i el seu marit (multes, impostos, preus a l'alça...) i dels pocs ajuts que reben. Creu que les coses no funcionen bé.

Li aclarim dubtes i malentesos i li proposem que, si tenen problemes econòmics, vagin a demanar ajut als Serveis Socials de Gent Gran. Diu que no els cal, que només en volia parlar.

#### **Consulta 8/2023/1169 - Orientada**

XXX es queixa, per correu-e, del mal funcionament de la Hispano Igualadina i del transport públic en general.

Si bé no tenim competències per intervenir-hi directament, fem arribar la queixa a l'Alcaldia, des d'on ens informen que estan negociant millores amb la Generalitat. Ho traslladem a XXX. També li suggerim que els afectats omplin fulls de reclamació i vagin a la Síndica de Catalunya.

#### **Consulta 9/2023/1169 – Assessorada**

Telefona XXX i exposa que el seu fill va patir un accident en una cruïlla amb poca visibilitat. Creu que l'Ajuntament hi té part de culpa i es planteja demanar una indemnització.

Li confirmem que té dret a intentar-ho, cosa que ha de fer per via administrativa, però també li observem que la senyalització era clara i que les millores fetes a la cruïlla dies després de l'accident potser no indiquen forçosament culpa, sinó voluntat de millora. Diu que s'ho rumiarà.

#### **Consulta 10/2023/1169 - Orientada**

Es presenta XXX i exposa que se sent estafat per una compra feta per internet: el producte rebut no coincideix amb el que va demanar i pagar. Els Mossos l'han adreçat cap aquí.

Li aclarim que els Mossos no l'han orientat correctament, però que es pot adreçar a l'Oficina del Consumidor. Com que és d'un altre municipi, ha d'anar a la del Consell Comarcal.

#### **Consulta 11/2023/1169 – Assessorada**

Telefona XXX i afirma que el mal funcionament d'una piona automàtica li va produir desperfectes importants al cotxe. Ha sabut que aquella piona ha provocat altres accidents.

Li confirmem que pot demanar una indemnització a l'Ajuntament i li indiquem com ha de fer la via administrativa, ja que sense aquest pas previ la Sindicatura no hi pot intervenir.

#### **Consulta 12/2023/1169 - Orientada**

XXX telefona i exposa que un camió li va escantonar el balcó de casa seva. No té diners per reparar-ho i pregunta si l'Ajuntament té algun fons per pagar aquest tipus de desperfectes.

Se li observa que ho hauria de cobrir l'assegurança del camió en qüestió, però resulta que no el va veure. Pot presentar petició escrita a l'Ajuntament, però segurament se li desestimarà.

#### **Consulta 13/2023/1169 – Assessorada**

Es presenta XXX i es queixa contra el cobrament de l'impost de circulació d'un vehicle que no circula perquè l'any passat va tenir un accident. Reconeix que no el va donar de baixa.

Se li explica com funciona l'impost: meritació, excepcions, prorrateig, etc., i que tot és a l'ordenança. Pot queixar-se per via administrativa, però no sembla que hi hagi cap greuge.

#### **Consulta 14/2023/1169 – Assessorada**

XXX es presenta i demana ajut per trobar un pis de protecció oficial. El pressionen perquè deixi el seu pis actual i, tot i que ja està apuntat a Habitatge, la llista d'espera és llarga.

Sabem que la manca d'habitatge a Vilafranca és important, però que la gestió de l'oficina d'Habitatge sol ser correcta. Allà el podran ajudar, si cal, en matèria d'assetjament immobiliari.

#### **Consulta 15/2023/1169 – Assessorada**

Telefona XXX per queixar-se que el seu banc li ha cobrat l'assegurança d'un pis que havia sigut de la seva mare i que ella es va vendre fa anys.

Li expliquem les nostres competències i que, si bé des de la Sindicatura no la podem ajudar, sí que ho podran fer les companyes de l'Oficina del Consumidor. Els derivem la trucada.

#### **Consulta 16/2023/1169 - Orientada**

Es presenta XXX i exposa que la volen fer fora d'un pis d'acollida per a dones víctimes de violència domèstica. La seva treballadora social, d'un altre municipi, no l'ajuda prou. Ja ha demanat ajut a la Síndica de Catalunya, però vol solucions immediates.

Com que al 2021 vam atendre un cas similar i ja vam explorar totes les possibilitats, expliquem a XXX que no tenim competències per intervenir-hi. Ni tan sols el SIAD hi va poder fer res, però ens oferim a trucar-hi. Finalment diu que no cal, que hi anirà en persona.

#### **Consulta 17/2023/1169 – Assessorada**

Telefona XXX i exposa que li van posar una multa correcta, així que entén que li desestimessin les al·legacions. En canvi, es queixa que mai se li va donar l'opció de pagar-la amb bonificació.

Una consulta a Procediment Sancionador ens aclareix que no la van sancionar d'acord amb la llei de Trànsit, sinó d'acord amb la d'Accessibilitat, que no preveu l'opció de pagament bonificat. XXX ho accepta i diu que no cal que obrim expedient.

#### **Consulta 18/2023/1169 - Orientada**

XXX, d'un altre municipi, telefona i exposa que té problemes amb el seu ajuntament i amb diversos veïns. Tot i explicar-li que no hi tenim competències, demana per parlar amb el Síndic.

Se celebra l'entrevista i XXX tampoc concreta gaire. Tan sols diu que properament exposarà els seus problemes en un acte públic i ens convida a anar-hi. Ja ens avisarà.

#### **Consulta 19/2023/1169 - Orientada**

Telefona XXX, des d'un altre municipi, per queixar-se d'una construcció irregular a la finca veïna i de la nul·la actuació municipal malgrat les seves denúncies. També exposa una complicada i tensa relació amb els propietaris i que els intents de mediació han fracassat.

Li expliquem que no tenim competències en altres municipis ni en relacions entre particulars, però que la Síndica de Catalunya la pot ajudar en la relació amb el seu ajuntament. Pel que fa a la relació amb els veïns, li desaconsellem la via judicial.

#### **Consulta 20/2023/1169 – Assessorada**

XXX telefona per queixar-se contra la companyia del gas. Afirma que li han cobrat per una revisió que no li van fer.

Li aclarim que si bé la Síndica de Catalunya sí que atén queixes contra companyies de serveis, el Síndic municipal no ho pot fer. Derivem la trucada a l'Oficina del Consumidor.

#### **Consulta 21/2023/1169 – Assessorada**

Telefona XXX i es queixa que se li hagi exigit una taxa per presentar-se a un procés de selecció de personal. Assegura que, segons l'ordenança, n'hauria d'estar exempta.

Veiem que tot just acaba de presentar la seva queixa per via administrativa, així que li recordem que, de moment, el Síndic no hi pot intervenir.

#### **Consulta 22/2023/1169 - Orientada**

Telefona XXX i es mostra molt indignada perquè l'Agència Tributària de Catalunya li ha cobrat l'impost de CO2 d'un cotxe que fa 15 anys que no té. A altres veïns també els ha passat.

Li confirmem que ens consta que el problema és força general, però que si presenten recurs ho podran solucionar. Com que diu que ja ho ha fet i no se n'ha sortit, i la gestió d'aquest impost és de la Generalitat, li recomanem que demani ajut a la Síndica de Catalunya.

#### **Consulta 23/2023/1169 – Assessorada**

XXX i YYY es queixen, per via telemàtica, que l'Ajuntament els exigeixi mesures correctores per atenuar el soroll que fa la seva activitat i que molesta els veïns. Se senten assetjats.

Tot i que no queda clar que hagin presentat cap protesta per via administrativa a l'Ajuntament, els convoquem per parlar del cas, però no troben mai el moment de venir.

#### **Consulta 24/2023/1169 – Assessorada**

Arriba, per via telemàtica, una queixa contra les molèsties (seguretat, risc sanitari, higiene, etc.) que causen els molts coloms que hi ha al Parc Tívoli. L'Ajuntament ja hi va actuar al 2020, però el problema s'ha reproduït –i agreujat– i demana més control.

Com que XXX no ha presentat aquesta petició per via administrativa, li suggerim que ho faci, ja que sense aquest pas previ la Sindicatura no pot actuar. També li proposem que actualitzi el text, les fotos i la recollida de signatures de 2020, ja que aleshores el cas ja va ser atès i tancat.

#### **Consulta 25/2023/1169 – Assessorada**

Es presenta XXX i pregunta si pot optar a un dels pisos de lloguer assequible que no s'han adjudicat. Va quedar exclòs en el sorteig inicial, però li consta que han quedat pisos buits.

Li proposo que ho demani per via administrativa (encara no ho ha fet), però també pregunto pel tema a la Regidora d'Habitatge i trasllado a l'interessat les explicacions obtingudes.

#### **Consulta 26/2023/1169 - Orientada**

Telefona XXX i explica que YYY, que té contractada una tarifa plana de gas, ha rebut una factura que multiplica per 10 l'import habitual. La companyia no li ho soluciona.

Li expliquem que la Sindicatura no intervé en assumptes de consum, però que pot anar a l'Oficina del Consumidor. En el cas de YYY, que no és de Vilafranca, a la del Consell Comarcal.

#### **Consulta 27/2023/1169 – Assessorada**

Es presenta XXX i es queixa que el propietari del seu pis li vol apujar molt el lloguer. També li sembla que hi ha clàusules estranyes al nou contracte.

Després d'explicar-li que la Sindicatura no s'ocupa d'aquests assumptes, l'adreçem al Servei municipal d'Habitatge, on segurament podran revisar que tot sigui correcte.

#### **Consulta 28/2023/1169 - Orientada**

Telefona XXX per queixar-se contra l'Hospital de Vilafranca, on han fet diverses intervencions als ulls del seu marit que han tingut conseqüències nefastes.

Li expliquem que no tenim competències per intervenir-hi perquè el Servei de Salut depèn de la Generalitat, però que el primer que haurien de fer és presentar una queixa escrita al mateix Hospital. Després, si cal, podran demanar ajut a la Síndica de Greuges de Catalunya.

#### **Consulta 29/2023/1169 - Orientada**

Els presenta XXX i exposa que un veí del seu bloc va tenir molts problemes amb la porta del seu pis quan es va quedar tancat a fora. Algun detall li va semblar una mica estrany.

Li fem notar que l'assumpte és de caire privat i que no hi podem intervenir, però que cap dels fets que ha relatat sembla sospitós. Si no queda tranquil·la, però, pot trucar a la Policia.

#### **Consulta 30/2023/1169 – Assessorada**

Es presenten XXX i YYY i pregunten què poden fer en relació a una multa que els han imposat. La consideren injusta perquè van ser ells els que van trucar a la Policia per demanar-los ajut.

Tot i que la Sindicatura no fa funcions d'assessoria, els ajudem a analitzar els fets, les proves i les possibles conseqüències, però la decisió de presentar recurs o no és només seva.

#### **Consulta 31/2023/1169 – Assessorada**

En una trobada casual pel carrer, XXX m'exposa un conflicte amb la seva asseguradora de la llar arran d'una reparació que inicialment li van dir que cobriren i que després no han assumit.

Li aclareixo que la Sindicatura no intervé en aquest tipus d'assumptes, però que segur que des de l'Oficina del Consumidor el poden ajudar a revisar la pòlissa i, si cal, queixar-se.

#### **Consulta 32/2023/1169 – Assessorada**

XXX, que ja va ser atès l'any passat, es presenta i reitera que pateix problemes d'assetjament veïnal i d'espionatge als seus aparells electrònics. Ni el Defensor del Pueblo, ni el seu advocat, ni els Mossos, ni la Policia, ni Mediació l'han atès prou bé. Demana entrevista amb el Síndic.

L'avisem que només podem entomar les queixes contra serveis municipals i que ens haurà de presentar documentació que les fonamenti. Concertem la visita però finalment la declina.

#### **Consulta 33/2023/1169 - Orientada**

Per mitjà del formulari de la nostra pàgina web, XXX, que és d'un altre municipi, exposa que el propietari del bloc on viu no hi fa el manteniment adequat. Pregunta què hi pot fer.

Tot i que l'assumpte no és competència d'aquesta Sindicatura, preguntem a Habitatge com pot procedir i traslladem les seves recomanacions a la interessada.

#### **Consulta 34/2023/1169 - Orientada**

Telefona XXX i explica que fa dies que la seva mare va rebre l'avís que ella, XXX, hauria d'anar a una mesa electoral, però que no li han arribat ni instruccions concretes ni cap documentació. Ha anat a l'Ajuntament i al Jutjat (on l'han atesa molt malament) i no li ho han sabut aclarir.

Com que les eleccions són imminents, parlem amb Governació, on troben que la notificació es va considerar fallida i que XXX es va descartar. Diumenge no s'ha de presentar enlloc.

#### **Consulta 35/2023/1169 – Assessorada**

Es presenta XXX i exposa que voldria no haver de compartir pis, però reconeix que està contenta del tracte que rep de Serveis Socials i d'Habitatge.

Finalment no concreta cap queixa ni cap petició i diu que més endavant, quan s'hagi constituït el nou Consistori, ja demanarà hora per parlar amb el Regidor.

#### **Consulta 36/2023/1169 – Assessorada**

XXX pregunta, per mitjà del formulari de la nostra pàgina web, si el podem ajudar en un conflicte amb una entitat bancària.

Si bé en aquest contacte inicial no descriu el detall del problema ja li avancem, per correu-e, que segurament no el podem ajudar. Li proposem que es posi en contacte amb l'OMIC.



#### **Consulta 37/2023/1169 – Assessorada**

XXX es queixa, per via telemàtica, que la seva empresa ha estat exclosa injustament en un procés de licitació. Suposa que part de la documentació presentada no s'ha tingut en compte.

Observem que és un recurs adreçat a Urbanisme i XXX ens ho confirma. Li expliquem que hem de donar-los temps a respondre i que només hi podem intervenir si no ho fan o si la seva resolució no li sembla satisfactòria.

#### **Consulta 38/2023/1169 – Assessorada**

Es presenta XXX i exposa que li acaben d'imposar una multa molt rigorosa. Al·lega una sèrie de circumstàncies atenuants i observa que en altres vies anàlogues es permeten aquest tipus d'aparcaments. Pregunta si val la pena recórrer o és millor pagar amb bonificació.

La informem que la Sindicatura no fa funcions d'assessoria prèvia, però constatem que si bé la multa és tècnicament correcta, el greuge comparatiu amb altres carrers sembla que existeixi. Fem una consulta ràpida a la Policia i finalment li recomanem que pagui amb bonificació, perquè ens han fet notar matisos que desconexíem. Amb tot, la decisió és seva.

#### **Consulta 39/2023/1169 - Orientada**

Telefona XXX i exposa que és discapacitat, però que no se li concedeix la targeta d'aparcament perquè no té reconeguda la mobilitat reduïda. Ha demanat una revisió de grau però pot trigar més d'un any. Demana que el Síndic li faci un informe extraordinari d'excepcionalitat.

Li aclarim que el Síndic no pot fer aquest tipus d'informes i que només el tribunal mèdic li pot concedir la mobilitat reduïda. És un servei que depèn de la Generalitat i, si es vol queixar del col·lapse que hi ha, haurà d'acudir a la Síndica de Greuges de Catalunya.

#### **Consulta 40/2023/1169 - Orientada**

XXX es queixa, per correu-e, d'una mala atenció mèdica i també administrativa (del Servei d'Atenció al Ciutadà) rebuda a l'Hospital de Vilafranca.

També per correu-e li expliquem que no tenim competències per ajudar-la, però que es pot adreçar a la Sindicatura de Greuges de Catalunya. N'hi facilitem les dades de contacte.

#### **Consulta 41/2023/1169 – Assessorada**

Es presenten XXX i YYY i pregunten què poden fer davant d'una multa d'aparcament que els ha imposat la Policia Local i que consideren injusta.

Els informem que han de decidir si presenten al·legacions o la paguen amb bonificació. La Sindicatura només hi podrà intervenir si presenten recurs i no obtenen el resultat desitjat.

#### **Consulta 42/2023/1169 - Orientada**

Telefona XXX i exposa que fa uns quants dies que va presentar la seva declaració de renda per via telefònica i amb l'ajut d'una treballadora d'Hisenda. Ara hi ha detectat un error important.

Li expliquem que no tenim competències ni coneixements per ajudar-la, però li recomanem que busqui l'ajut d'una gestoria o vagi directament a parlar amb Hisenda.

#### **Consulta 43/2023/1169 – Assessorada**

XXX em comenta, pel carrer, que l'ascensor del seu bloc no va bé i que l'empresa de manteniment no només no l'arregla, sinó que sembla que se'ls tregui de sobre.

Li explico que aquest conflicte queda fora de les meves competències, però que segur que la podran ajudar des de l'Oficina del Consumidor. Li proposo que demani dia i hora.

#### **Consulta 44/2023/1169 – Assessorada**

Telefona XXX i exposa que fa gairebé tres mesos que va presentar un escrit en què reclamava un habitatge. Pregunta si té dret a una resposta escrita.

Li confirmem que sí, però que no hi podem intervenir fins que es compleixi el tercer mes. Malgrat això, truquem a Habitatge i els demanem que li responguin al més aviat possible.

#### **Consulta 45/2023/1169 - Orientada**

XXX telefona, des d'un altre municipi, per exposar els greus problemes de convivència que ella i la seva família tenen amb un llogater malalt mental. Viu sol, no es medica i té brots perillosos. Han anat a la via judicial, però les denúncies no prosperen perquè és vulnerable.

Tot i comprendre la seva angoixa, li fem saber que no tenim competències per intervenir-hi. Sembla que el metge i els Serveis Socials del seu poble en fan un seguiment prou adequat.

#### **Consulta 46/2023/1169 - Orientada**

Es presenta XXX per queixar-se contra un dels dermatòlegs de l'Hospital de Vilafranca, que fa les visites telefòniques i sense contacte físic amb el pacient. N'està molt descontenta.

Després d'explicar-li que el Síndic, encara que sigui metge, no hi pot intervenir, li proposem que es queixi per escrit al mateix Hospital i que, si la seva resposta no li sembla satisfactòria, acudeixi a la Síndica de Greuges de Catalunya.

#### **Consulta 47/2023/1169 - Orientada**

XXX m'atura pel carrer i es queixa que el servei de transport sanitari que porta el seu marit a fer-se tractament a Bellvitge fa una ruta molt llarga que li causa marejos i malestar.

Tot i que com a Síndic no puc entomar el cas, li explico que el Servei Català de la Salut garanteix el transport, però no la ruta, i que sembla lògic que s'intenti optimitzar cada viatge. Pot demanar un transport exclusiu al seu especialista, que decidirà amb criteris mèdics, o queixar-se per escrit. L'últim recurs seria demanar ajut a la Síndica de Greuges de Catalunya.

#### **Consulta 48/2023/1169 - Orientada**

Telefona XXX, des d'un altre municipi, per queixar-se contra el mal funcionament del Jutjat de Rubí, ja que creu que s'han equivocat en una sentència i no volen rectificar.

Li comentem que si el seu recurs per via judicial no arriba a bon terme potser pugui demanar ajut al Defensor del Pueblo, però que ni el Síndic de Vilafranca ni el de Rubí hi podem entrar.

#### **Consulta 49/2023/1169 - Orientada**

XXX, per mitjà del formulari web i d'una visita presencial, es queixa contra una escola de Vilafranca. Afirmar que toleren que es faci bullying al seu fill i també exposa tot d'altres conflictes addicionals. Demana un canvi de centre, però a un de molt concret.

Li aclarim que no tenim competències sobre el funcionament de les escoles ni sobre la Inspecció escolar, però li suggerim que demani ajut a la Síndica de Catalunya. Malgrat això, informem de les queixes de la interessada a la direcció de l'escola en qüestió.

#### **Consulta 50/2023/1169 – Assessorada**

XXX exposa, per correu-e, que la seva família s'ha trobat diversos problemes ocults quan s'ha instal·lat en el pis que han llogat, però que el propietari no atén les seves reclamacions.

Consultem a l'OMIC si poden entomar el cas, però resulta que no perquè el propietari és un particular. XXX pot anar al Servei de Mediació o, en darrera instància, a la via judicial.

#### **Consulta 51/2023/1169 – Assessorada**

Telefona XXX per queixar-se contra els Mossos d'Esquadra i la Policia Local, ja que considera que no van actuar correctament quan van ser requerits arran d'un aldarull al seu bloc.

Com que els fets són recents i encara no s'ha queixat per via administrativa, li expliquem com i on ho ha de fer, ja que la Policia Local és administració municipal i els Mossos d'Esquadra, no.

#### **Consulta 52/2023/1169 – Assessorada**

En una trobada casual pel carrer, XXX em pregunta com ha de renovar la targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda (PMR), ja que li han obert el cotxe i la hi han robada.

Després d'informar-me a Serveis a les Persones, li explico que el primer pas és denunciar el robatori. Després, ha de presentar tota la documentació necessària i des d'aquest mateix servei s'anul·larà la targeta robada (per evitar-ne usos fraudulents) i se n'hi farà una de nova.

#### **Consulta 53/2023/1169 – Assessorada**

XXX es queixa, per mitjà de la seu electrònica, d'una presumpta informació incorrecta que se li va donar –dies enrere– des de la centraleta de l'Ajuntament.

Per enèsima vegada, l'informem que la Sindicatura de Greuges no és una *Oficina de queixes i reclamacions* de primera instància. Si es vol queixar, primer ho ha de fer per via administrativa.

#### **Consulta 54/2023/1169 – Assessorada**

A través del nostre formulari web, XXX exposa un conflicte relacionat amb Airbnb i un apartament turístic. Demana ajut urgent.

De seguida se li explica que des de la Sindicatura no el podem ajudar, però nosaltres mateixos derivem el cas a l'Oficina del Consumidor.

#### **Consulta 55/2023/1169 – Assessorada**

La vigília de la Festa Major es presenta XXX per queixar-se que no se li ha concedit un permís que havia demanat per al seu establiment de restauració.

Se li recorda que la Sindicatura no és un servei d'urgència i que abans de venir s'ha de queixar per via administrativa. Malgrat això, i ateses les circumstàncies, fem la consulta corresponent i li aclarim els motius de la denegació.

#### **Consulta 56/2023/1169 - Orientada**

Es presenta XXX i pregunta si podem actuar davant de l'Agència Tributària de Catalunya. Explica que han retirat una subvenció a la seva filla i que no hi estan d'acord.

Li confirmem que només podem actuar davant de l'administració municipal. En el seu cas, poden presentar recurs per escrit i acudir, segons la resposta, a la Síndica de Catalunya.

#### **Consulta 57/2023/1169 - Orientada**

Telefona XXX per preguntar si hi ha un reglament general d'aplicació a les residències de gent gran. A la que viu la seva mare apliquen unes normes i unes prohibicions una mica estranyes.

Tot i que no és el nostre àmbit, ho consultem a Gent Gran i li expliquem que cada centre té el seu propi reglament, que és públic i que se'ls pot demanar en qualsevol moment. També és possible que quedi alguna restricció del temps de la covid que encara no hagi estat derogada.

#### **Consulta 58/2023/1169 – Assessorada**

XXX telefona i exposa que es vol donar de baixa d'un servei privat de subministrament d'aigua potable a domicili, però que l'empresa es fa l'orni i li continua girant factures.

Com que és evident que es tracta d'un conflicte de consum, li ho expliquem a la interessada i nosaltres mateixos derivem la trucada a l'OMIC.

#### **Consulta 59/2023/1169 - Orientada**

Telefona XXX, d'un altre municipi, i exposa un conflicte d'expropiacions i reparcel·lació entre l'Ajuntament i uns propietaris que no es van adherir a una Junta de Compensació. Sap que no hi tenim competències però demana si la podem orientar.

Li confirmem que no hi podem intervenir i li suggerim que demani ajut a la Síndica de Catalunya, ja que no som advocats i tampoc estem avesats a aquest tipus de conflictes.

#### **Consulta 60/2023/1169 - Orientada**

XXX telefona i exposa un problema relacionat amb la tutoria legal d'una familiar amb Down. El nomenament ha d'arribar per via judicial i ja fa mig any que s'esperen. Comença a ser urgent.

Li expliquem que el Jutjat és administració estatal i que no hi tenim competències, però que pot elevar la seva queixa al Defensor del Pueblo. N'hi facilitem les dades.

#### **Consulta 61/2023/1169 – Assessorada**

Es presenta XXX i es queixa d'un concessionari de Vilafranca, on fa 6 mesos que té el cotxe pendent d'una peça de recanvi que no arriba. Tampoc li han facilitat cap solució alternativa.

És evident que aquesta queixa no és competència de la Sindicatura de Greuges sinó de l'Oficina del Consumidor, així que li ho expliquem i l'adreçem cap allà.

#### **Consulta 62/2023/1169 - Orientada**

XXX es presenta i exposa que creu que s'han produït les circumstàncies necessàries perquè el seu fill cobri una assegurança d'una entitat bancària, però que el banc els posa moltes pègues.

Li aclarim que no tenim competències en aquests assumptes, però que potser a l'OMIC els podrien ajudar. La via judicial, que ja tenen iniciada, també sembla adequada.

#### **Consulta 63/2023/1169 – Assessorada**

Es presenta XXX i exposa un conflicte que manté amb la comunitat de veïns i amb la seva gestoria arran d'unes reparacions i millores que han fet a la façana i a les terrasses de cada pis.

Atès que qui ha contractat i coordinat les intervencions és la gestoria, li proposem que demani ajut a l'Oficina del Consumidor, ja que com a Sindicatura no hi podem intervenir.

#### **Consulta 64/2023/1169 - Orientada**

XXX i YYY es presenten i es queixen que la rehabilitació rebuda arran d'una intervenció duta a terme a l'Hospital de Vilafranca no va bé. S'està allargant molt, el progrés és mínim i sembla que els metges no troben ni el motiu ni la solució. El pitjor és que ningú no els explica res.

Tot i que els puc aclarir algun dubte, també els he de dir que no tinc competències per entomar el cas. Els proposo que parlin amb el Servei d'Atenció al Pacient del mateix Hospital o que demanin ajut, en darrera instància, a la Síndica de Greuges de Catalunya.

#### **Consulta 65/2023/1169 - Orientada**

Es presenta XXX i exposa que temps enrere va pactar la compra d'un cotxe amb una amiga. Ara, la relació s'ha refredat i no acaba de veure clara la solució que aquesta amiga li proposa.

Li expliquem que ni som advocats ni podem intervenir en les relacions personals, però que potser el servei de Mediació les podrà ajudar. També pot buscar el consell legal d'un lletrat.

#### **Consulta 66/2023/1169 - Orientada**

XXX es presenta i exposa que YYY ha demanat la baixa d'uns guals. L'Ajuntament ho ha acceptat, però l'Organisme de Gestió Tributària li ha enviat un avís d'embargament.

Observem que la resolució municipal és de pocs dies abans que el requeriment de l'ORGT, així que suposem que les comunicacions s'han creuat pel camí. XXX s'arriba a l'Organisme a comprovar-ho i li ho confirmen. Tot queda anul·lat i no cal obrir expedient.

#### **Consulta 67/2023/1169 - Orientada**

Es presenta XXX i es queixa que el pagament d'una reparació en el seu dipòsit d'aigua ha generat un conflicte entre ella i la comunitat de propietaris del seu edifici.

Inicialment sembla un assumpte entre particulars i és evident que no hi tenim competències, però comprovem que també hi va intervenir la gestoria que porta els assumptes de la comunitat i que l'Oficina del Consumidor ja hi està treballant. De moment en restarem al marge.

#### **Consulta 68/2023/1169 – Assessorada**

XXX em comenta, per WhatsApp, que li han posat una multa per aparcar en una reserva de PMR, a l'Hospital, sense tenir targeta. Al·lega que portava la seva mare a una visita mèdica.

Li faig veure que la infracció és clara i que la multa és correcta. Pot presentar al·legacions, però se li desestimaran. Li recomano que pagui amb bonificació i li explico què ha de fer si vol aconseguir una targeta d'estacionament (de titular no conductor) per a la seva mare.

#### **Consulta 69/2023/1169 - Orientada**

Es presenta XXX per queixar-se contra l'Hospital de Vilafranca, ja que fa més d'un any que espera una intervenció. Fins i tot li han caducat les proves preoperatòries. Sap que no hi tenim competències, però vol fer constar el seu malestar i denunciar que el sistema no funciona.

Constatem que XXX ja s'ha queixat al Servei d'Atenció al Pacient, però també intentem parlar-hi per fer-los arribar aquesta i les altres queixes que hem rebut darrerament. XXX encara pot recórrer a la Síndica de Greuges de Catalunya.

#### **Consulta 70/2023/1169 – Assessorada**

Telefona XXX per queixar-se contra l'actuació de la Policia Local en un accident de trànsit que va patir i d'una multa, imposada a posteriori, que considera injusta.

Tot i interessar-nos en el cas, li observem que tot just ha iniciat la via administrativa i que encara no hi podem intervenir. Malgrat això, comento la queixa a l'Inspector en cap.

#### **Consulta 71/2023/1169 - Orientada**

XXX, d'un altre municipi, telefona i exposa que ha rebut una multa d'estacionament de l'Ajuntament de Barcelona, però que no hi està d'acord perquè el dia en qüestió no hi va anar.

Li expliquem que no hi podem intervenir però que, tal com ja li han dit a Barcelona, sembla que es puguin haver produït diversos errors humans. Haurà de presentar al·legacions i arriscar-se a perdre la bonificació. Si calgués, després encara podria demanar ajut al Síndic de Barcelona.

#### **Consulta 72/2023/1169 - Orientada**

Telefona XXX, d'un altre municipi, per exposar que el seu marit és a la presó i que està pendent d'una prova d'ADN, però que ni el Jutjat ni el laboratori sembla que tinguin cap pressa.

Li comentem que aquests organismes queden fora del nostre àmbit d'actuació, però que es pot queixar de la lentitud de la Justícia davant del Defensor del Pueblo. N'hi facilitem les dades.

#### **Consulta 73/2023/1169 – Assessorada**

XXX telefona, força indignada, i diu que l'Ajuntament li ha pagat menys diners dels que li havia promès per la recompra d'un nínxol. Ningú n'hi ha explicat el motiu.

Suposem que hi deu haver una explicació raonable (alguna possible taxa), així que li proposem que presenti la seva queixa per escrit i sortirà de dubtes. Si no fos així, obriríem expedient.



**Consulta 74/2023/1169 – Assessorada**

Es presenta XXX i es queixa que se li vol cobrar una multa d'estacionament tres vegades. També considera que, a Vilafranca, les multes són molt cares.

Li aclarim que ha pagat dos conceptes: l'aparcament irregular i la grua. Tot sembla correcte, segons la normativa, i no hi ha cap tercer càrrec. XXX agraeix l'aclariment i diu que no cal que obrim expedient. També té una multa de zona blava, però encara ha de fer via administrativa.



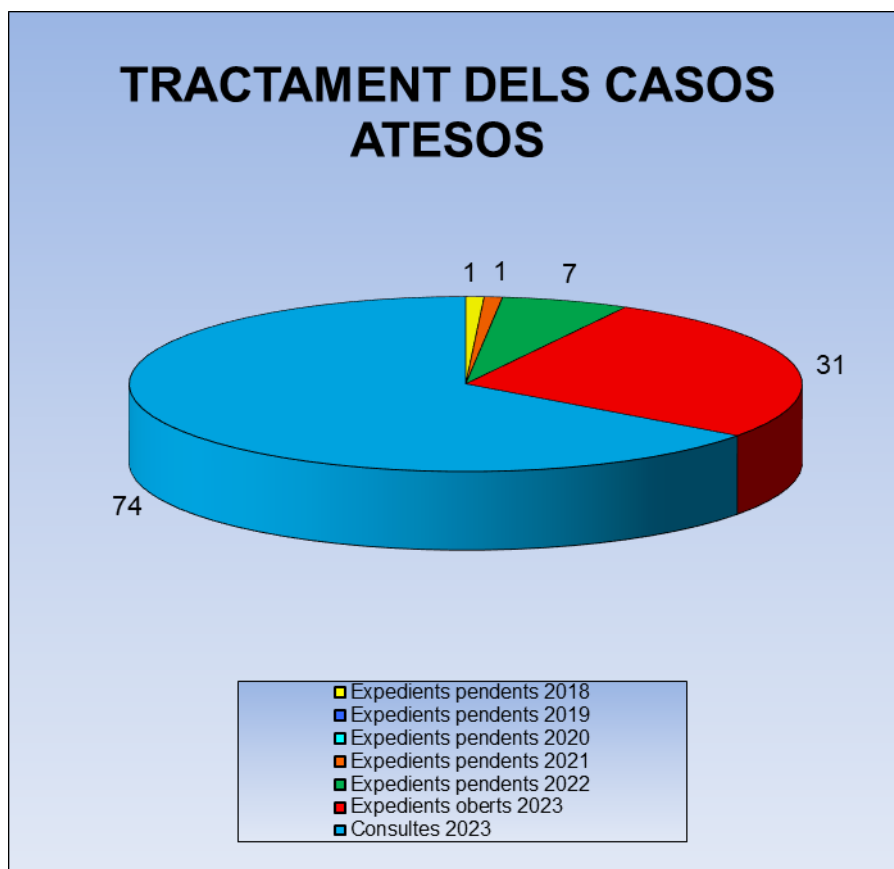


## 4.2. Informació estadística

### 4.2.1. Curs donat als casos presentats

En aquest punt hi ha englobats **TOTS** els casos que, d'una manera o altra, han estat atesos per la nostra Sindicatura de Greuges durant el 2023. D'aquest total, s'han separat els que han donat lloc a l'obertura d'**expedient** –també classificats per anys– dels que s'han desestimat i s'han atès com a **consulta**.

Expedients pendents 2018	1
Expedients pendents 2019	0
Expedients pendents 2020	0
Expedients pendents 2021	1
Expedients pendents 2022	7
Expedients oberts 2023	31
Consultes 2023	74
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>



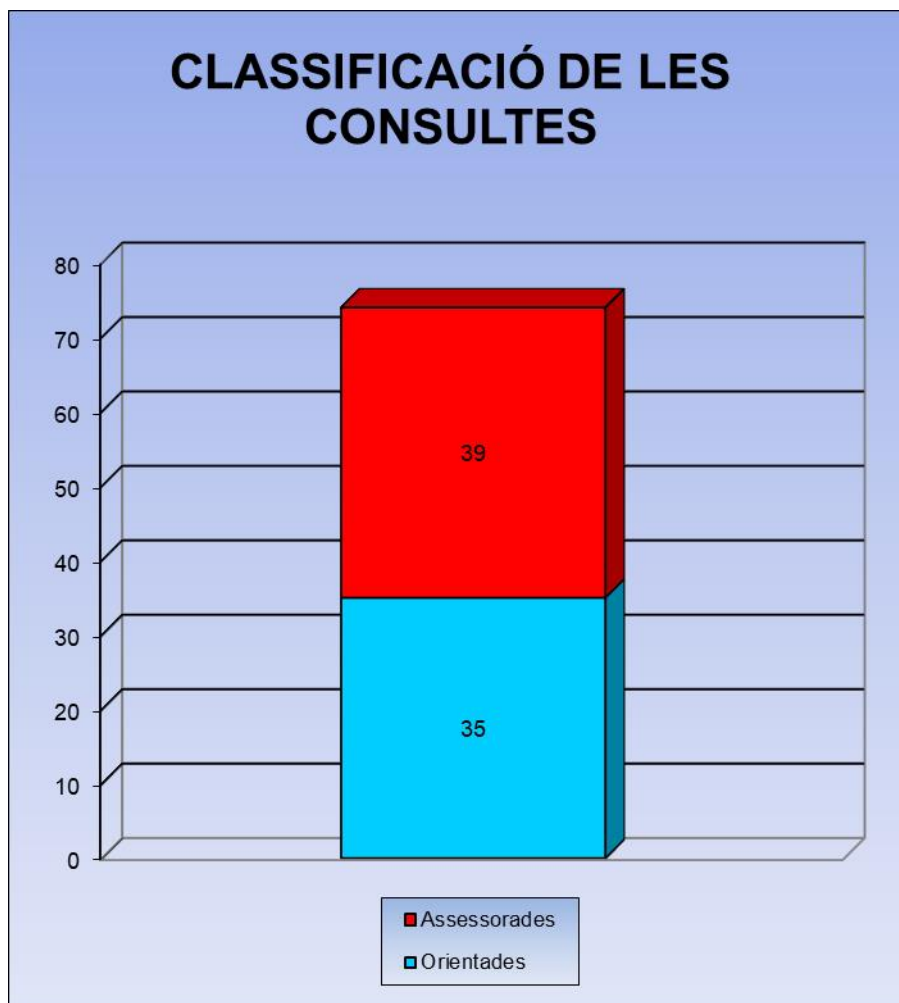


#### 4.2.2. Classificació de les consultes

Les 74 **consultes sense expedient** registrades el 2023 s'han classificat com a *orientades* o *assessorades* d'acord amb el criteri següent:

- **Consultes orientades (35)**: es classifica com a *orientada* aquella consulta referent a assumptes que no són de competència municipal i, per tant, ni l'Ajuntament ni aquesta Sindicatura de Greuges hi poden intervenir. Malgrat això, sempre s'ha intentat oferir una via de solució als ciutadans i ciutadanes que han vingut a demanar ajut.

- **Consultes assessorades (39)**: reben aquesta classificació les consultes sobre assumptes que impliquen la manca d'actuació o la presumpta actuació irregular de l'Ajuntament, però que encara resten fora de la competència de la Sindicatura per no estar esgotada (en algun cas ni tan sols iniciada) la via administrativa. En aquests casos, la persona que fa la consulta és informada al respecte i/o adreçada al servei corresponent.





#### 4.2.3. Resolució dels casos estudiats

Els 40 expedients estudiats (el pendent de 2018, el pendent de 2021, els 7 pendents de 2022 i els 31 casos nous de 2023) han estat resolts de diferents maneres.

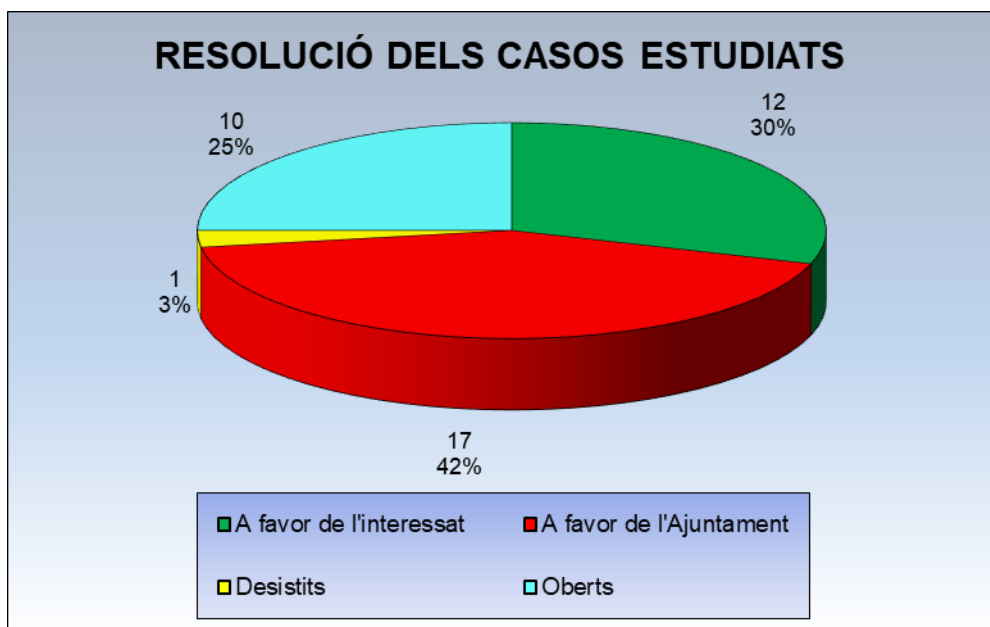
En alguns d'ells, s'ha entès que la queixa del ciutadà / de la ciutadana era motivada i s'ha procedit a *intermediar* amb l'Ajuntament una resolució del conflicte. Són els casos que s'han tancat **A favor de l'interessat / la interessada**.

Un altre grup de casos el constitueixen aquells en què s'ha comprovat que l'actuació de l'administració municipal havia estat correcta, cosa que s'ha comunicat de manera clara i entenedora a les persones interessades i els expedients s'han tancat **A favor de l'Ajuntament**.

Només un dels expedients tractats s'ha vist **Desistit per la interessada**, ja que la promotora del cas, amb les primeres explicacions que li vam oferir, devia assumir que no hi havia hagut cap irregularitat en l'actuació municipal i ja no ens va enviar la documentació compromesa ni es va tornar a posar en contacte amb nosaltres.

Com en anys anteriors, les particularitats d'alguns dels expedients i/o la data tardana en què es van obrir han fet que a 31 de desembre encara no s'hagin tancat. Aquests casos s'han classificat com a **Oberts** i pendents de resolució.

A favor de l'interessat	12
A favor de l'Ajuntament	17
Desistits per l'interessat	1
Oberts i pendents de resolució	10
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

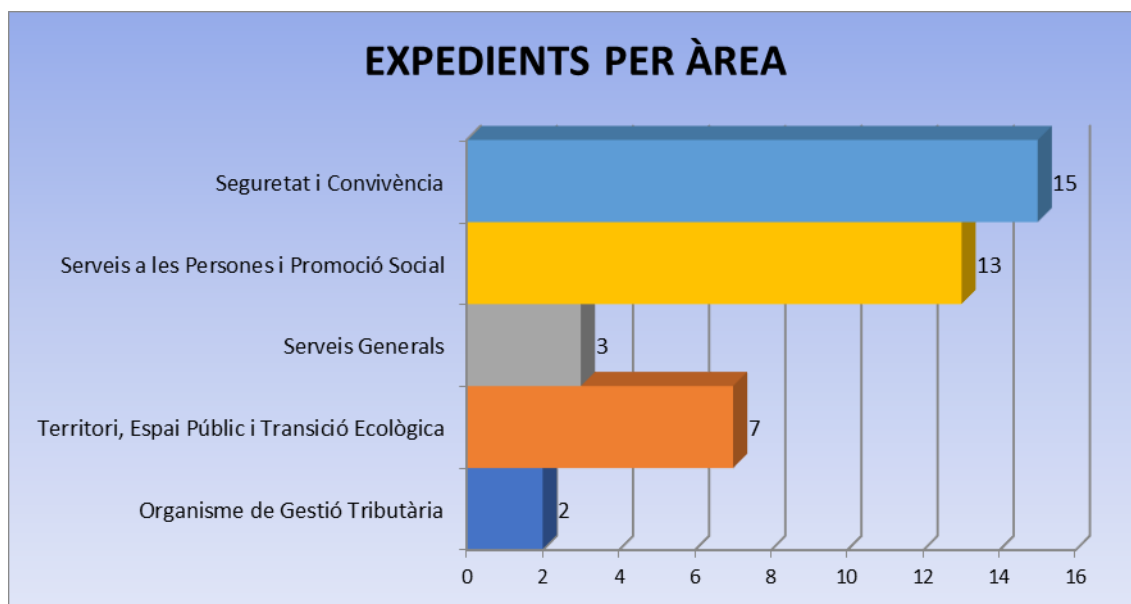


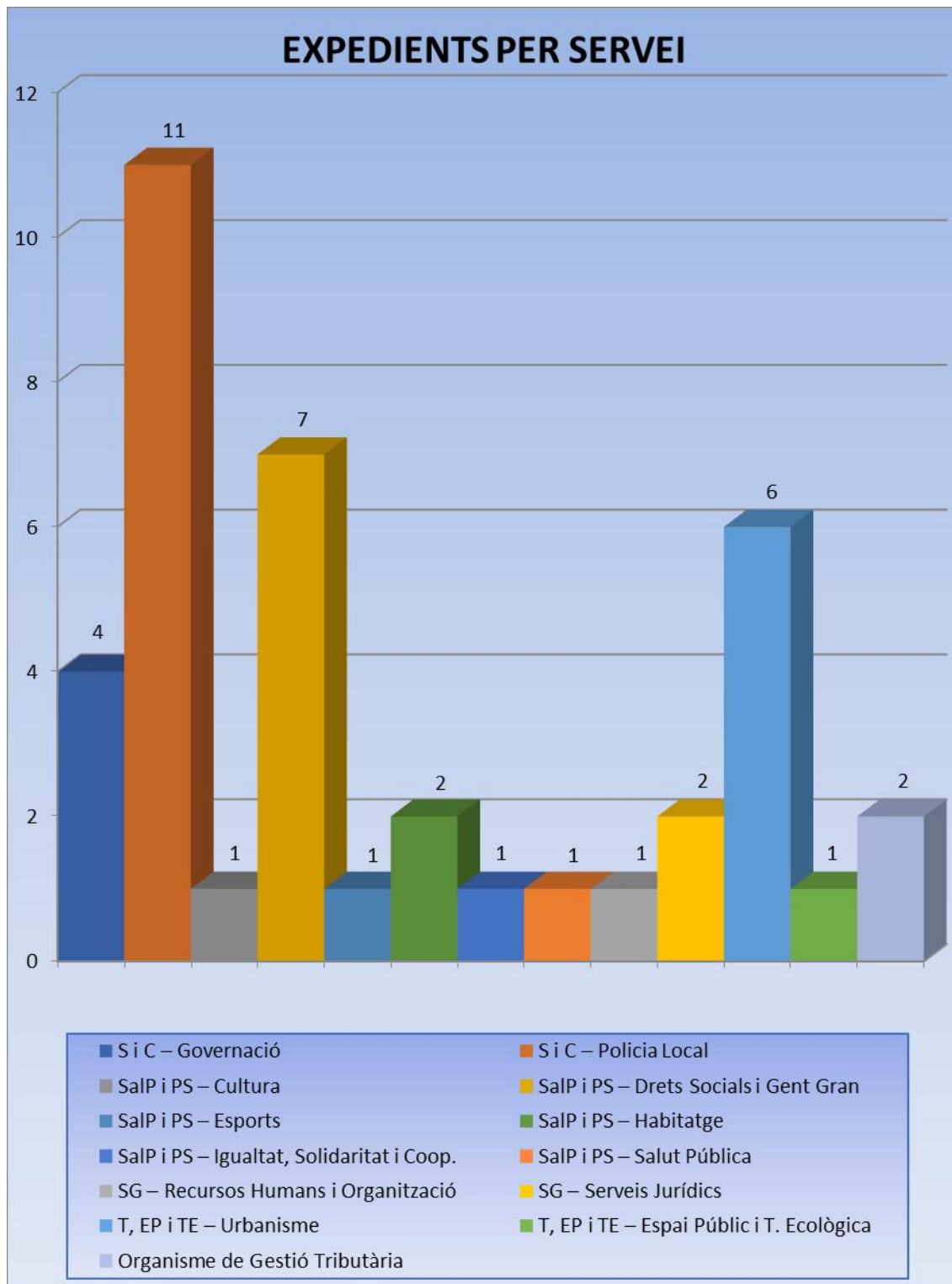


#### 4.2.4. Expedients per Àrees i Serveis

En aquest apartat es classifiquen el total dels expedients estudiats segons les Àrees i Serveis que havien causat, per acció o per omisió, la disconformitat de la persona interessada.

Seguretat i Convivència – Governació	4
Seguretat i Convivència – Policia Local	11
Serveis a les Persones i Promoció Social – Cultura	1
Serveis a les Persones i Promoció Social – Drets Socials i Gent Gran	7
Serveis a les Persones i Promoció Social – Esports	1
Serveis a les Persones i Promoció Social – Habitatge	2
Serveis a les Persones i Promoció Social – Igualtat, Solidaritat i Coop.	1
Serveis a les Persones i Promoció Social – Salut Pública	1
Serveis Generals – Recursos Humans i Organització	1
Serveis Generals – Serveis Jurídics	2
Territori, Espai Públic i Transició Ecològica – Urbanisme	6
Territori, Espai Públic i Transició Ecològica – Espai Públic i T. Ecològica	1
Organisme de Gestió Tributària	2
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>









## 5. REGLAMENT ORGÀNIC MUNICIPAL

L'articulat que regula el funcionament de la Sindicatura Municipal de Greuges de Vilafranca del Penedès, les seves competències i les seves atribucions es troba recollit en el Títol IV del reglament orgànic de l'Ajuntament. El seu text és el següent:

### TÍTOL QUART

#### Síndic de greuges de Vilafranca

##### Art. 104. Definició del síndic de greuges

1. El síndic o la síndica de greuges de Vilafranca és una institució que té per missió defensar els drets i les llibertats públiques dels veïns del municipi, especialment en relació amb l'actuació de l'Ajuntament de Vilafranca del Penedès i dels organismes que en depenen. Amb aquesta finalitat, supervisa l'actuació de l'administració municipal i investiga les queixes que li presenten, i pot actuar també d'ofici.
2. El síndic o la síndica de greuges compleix les seves funcions amb independència i objectivitat, investigant i resolent els expedients iniciats d'ofici i les queixes formulades a petició de particulars.
3. L'administració municipal, i en general tots els organismes i les empreses que depenen de l'Ajuntament, està obligada a auxiliar, amb caràcter preferent i urgent, el síndic o la síndica de greuges en les seves investigacions.
4. El síndic o la síndica de greuges informa anualment el Ple municipal de les seves actuacions presentant l'informe corresponent.

##### Art. 105. Nomenament i cessament del síndic de greuges

1. El síndic o la síndica de greuges és elegit pel Ple municipal per majoria de les tres cinques parts, almenys, del nombre legal de membres de la corporació en primera votació; si no s'assoleix aquesta majoria, en la segona votació és suficient la majoria absoluta. El seu mandat és de cinc anys, però una vegada esgotat pot continuar exercint les funcions del seu càrrec fins al nomenament del seu successor.
2. Per poder ser elegit com a síndic o síndica, la persona escollida ha de ser major d'edat, tenir la condició política de català i gaudir de la plenitud de drets civils i polítics. La condició de síndic de greuges és incompatible amb qualsevol mandat representatiu i amb qualsevol càrrec polític o funció administrativa al servei de l'Ajuntament.
3. L'acord de nomenament del síndic o síndica determina el nivell de dedicació exigible a la seva tasca, els mitjans que li assignin i les compensacions econòmiques que puguin correspondre-li. El

síndic només pot cessar per alguna de les causes següents: renúncia expressa, finalització del mandat de cinc anys, mort, incapacitat sobrevinguda o condemna ferma per delictes dolós.

4. El síndic de greuges de Vilafranca no és subjecte a cap mandat imperatiu. No rep instruccions de cap autoritat i compleix les seves funcions amb autonomia i segons el seu criteri.

#### **Art. 106. Procediment i actuació del síndic de greuges**

1. Pot adreçar-se al síndic sol·licitant-li que actuï qualsevol persona física o jurídica que invoqui un interès legítim relatiu a l'objecte de la queixa, sense restricció de cap mena. Les queixes s'han de presentar per escrit i s'hi han d'acompanyar els documents que puguin servir per aclarir el cas.

2. Totes les actuacions del síndic de greuges són gratuïtes per a la persona interessada, i no és necessària l'assistència d'un advocat ni d'un procurador.

3. El síndic de greuges ha de registrar i acusar recepció de totes les queixes que li formulin, que pot tramitar o rebutjar; en aquest darrer cas ho ha de comunicar a l'interessat mitjançant un escrit motivat. El síndic no pot investigar les queixes o reclamacions l'objecte de les quals estigui pendent d'una resolució judicial.

4. El síndic de greuges ha de vetllar perquè l'administració municipal resolgui en temps i en forma adequats les peticions i els recursos que li hagin formulat o presentat.

5. Les decisions i les resolucions del síndic de greuges no poden ser objecte de recurs de cap mena, sense perjudici dels recursos administratius o jurisdiccionals que convingui fer contra l'acte, la resolució o l'actuació que n'hagi motivat la intervenció.

6. Havent estat admesa la queixa a tràmit o havent iniciat l'expedient d'ofici, el síndic ha de prendre les mesures d'investigació que consideri oportunes i pot donar-ne compte al departament o dependència afectat per tal que dins de quinze dies el cap li'n trameti un informe escrit.

7. Si la queixa afecta la conducta de persones al servei de l'Ajuntament, el síndic de greuges ho ha de comunicar al cap del servei i al regidor delegat corresponent, i ha de sol·licitar a l'afectat que li trameti l'informe i la documentació que necessiti.

8. Les autoritats, els funcionaris i en general tot el personal dependent de l'Ajuntament o afecte a un servei públic ha de facilitar al síndic de greuges la informació, l'assistència i l'entrada a totes les dependències que sol·liciti, i també les dades, els expedients i els altres documents que el síndic cregui que són necessaris per dur a terme les seves investigacions.

Les actuacions que s'hagin de practicar s'hauran de dur amb la reserva i la discreció més absoluta.

9. El síndic de greuges pot fer públic el nom de les persones i el departament o òrgans que obstaculitzin l'exercici de les seves funcions i també destacar aquesta actuació en l'informe anual al Ple municipal.

10. Si durant les investigacions s'observen indicis que s'han comès infraccions disciplinàries o s'han produït conductes delictuoses, el síndic ho ha de comunicar a l'òrgan competent o ho ha de fer avinent al ministeri fiscal.





11. En l'exercici de les seves funcions d'investigació i de resolució d'una queixa, el síndic de greuges pot formular a les autoritats i al personal de l'Ajuntament les advertències, les recomanacions, els suggeriments i els recordatoris convenients, si bé no pot modificar o anul·lar actes o resolucions administratius. Igualment, el síndic de greuges pot proposar fórmules de conciliació o d'acord amb els interessats.

12. El síndic de greuges ha d'informar del resultat de les investigacions l'autor de la queixa, la persona al servei de l'administració afectada i l'organisme en relació amb el qual s'ha formulat la queixa o iniciat l'expedient d'ofici.

#### **Art. 107. Relacions amb el Ple municipal**

1. Anualment, i amb caràcter general abans del dia 30 d'abril, el síndic de greuges ha de presentar al Ple municipal un informe de les actuacions que hagi dut a terme durant l'any complet anterior. En aquest informe, si més no, hi ha de constar:

- a) El nombre i la mena de queixes formulades o dels expedients iniciats d'ofici.
- b) Les queixes que hagi rebutjat, les que es trobin en tràmit i les que ja hagi investigat i el resultat que n'hagi obtingut, i també les causes que van donar lloc a la seva intervenció.

D'altra banda, el síndic pot formular en el seu informe els suggeriments que estimi convenients.

2. El síndic pot presentar també informes extraordinaris quan ho requereixin la urgència o la importància dels fets que motiven la seva intervenció.