



FÒRUM DE
SÍNDICS I SÍNDIQUES
DEFENSORS I DEFENSORES
LOCALS DE CATALUNYA

INFORME 2024

Sindicatures de Greuges
Locals de Catalunya



FÒRUM DE
SÍNDICS I SÍNDIQUES
DEFENSORS I DEFENSORES
LOCALS DE CATALUNYA

20
ANYS

INFORME 2024

Dades agregades de
l'activitat de les sindicatures
i defensories locals
de Catalunya



© 2025 Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya

Plaça de la Vila 1
08921 Santa Coloma de Gramenet
www.sindicatureslocals.cat
forumsd@forumsd.cat

Autora
Muntsa Costa

Disseny i edició
Essabedé Comunicació SCP (www.essabede.cat)

ÍNDEX

7		Presentació
9		Resum executiu
10		El FòrumSD
11		Les sindicatures i defensories locals
12		Sindicatures i defensories del FòrumSD
16		Cobertura territorial i població atesa
18		La importància de la proximitat
19		Consultes i atencions
20		Queixes
21		Queixes traslladades
22		Temàtica de les queixes
24		Bona administració i classificació per drets vulnerats
26		Les resolucions
27		Les recomanacions
29		Conclusions i recomanació general

Una mirada i un compromís



JOSEP ESCARTÍN

President del
Fòrum de Síndics,
Síndiques,
Defensors i
Defensores Locals
de Catalunya.

Foto: David Chao

Aquest recull és el **testimoni de la tasca que les sindicatures locals de Catalunya han dut a terme al llarg del 2024**. Les dades mostren una **activitat constant i rigorosa**, alhora que reflecteixen el **compromís amb la defensa dels drets i les necessitats de la ciutadania**.

Les sindicatures locals som **institucions de proximitat** creades per escoltar i acompanyar la població en un context en què la confiança en les administracions sovint es veu afeblida. Exercim la responsabilitat de **vetllar per la bona administració i de recordar que els serveis públics han d'estar sempre al servei de les persones**. Amb aquesta missió, treballem dia rere dia per **garantir els principis d'equitat, proximitat, escolta, acompanyament i millora de l'administració**, contribuint a una societat més justa i cohesionada.

En aquest marc, **el Fòrum de Síndics i Síndiques Locals de Catalunya ha estat un element clau**, facilitant l'intercanvi d'experiències, reptes i solucions. Vint anys després de la seva creació, **el projecte de les sindicatures locals continua avançant** amb la voluntat de dotar-se de noves eines i d'estendre's per garantir que cada vegada més ciutadans i ciutadanes disposin d'una institució que vetlli pels seus drets.

Aquest document és, alhora, una mirada al treball realitzat durant el 2024 i un **compromís amb el futur**: consolidar-nos com a veu de la ciutadania i com a instrument de confiança, equitat i justícia arreu del territori.

RESUM EXECUTIU

L'objectiu d'aquest Informe és proporcionar una **visió global i estructurada de l'activitat desenvolupada per les sindicatures/defesories locals de greuges agrupades al FòrumSD durant l'any 2024**, destacant especialment:

- Les **qüestions més rellevants i recurrents** plantejades per la ciutadania.
- Les **actuacions d'ofici i recomanacions** més significatives.
- Les **dades quantitatives** de queixes, consultes i resolucions.
- Els **àmbits de millora administrativa** identificats de manera transversal.

L'informe respon a la voluntat de consolidar un **marc de coneixement compartit** que

permeti identificar bones pràctiques, detectar problemàtiques comunes i reforçar la coordinació entre sindicatures locals.

Alhora, vol **posar en valor la tasca d'aquestes institucions** garants, que actuen com a pont entre la ciutadania i els ajuntaments, i que vetllen per una administració més transparent, eficaç i respectuosa amb els drets.

La sistematització de la informació recollida constitueix també un pas previ per a l'**elaboració futura d'indicadors comuns** i per a la definició de línies de treball conjunt, en coherència amb els objectius de millora democràtica i de consolidació d'una cultura de bona administració.

ACTIVITAT GENERAL

3.892

Queixes tramitades

- 32%** Espai urbà i ordenació del territori
- 27%** Administració general
- 20%** Medi ambient
- 17%** Atenció social i salut
- 4%** Educació i cultura

111

Actuacions d'ofici, a iniciativa pròpia de les sindicatures

14.609

Consultes /atencions

(inclou orientacions que no generen expedients)

2.575

Resolucions

- 39%** Resoltes amb greuge
- 15%** Resoltes durant la tramitació
- 19%** Resoltes amb mediació
- 24%** Desestimades
- 3%** Tancades per renúncia

73%

A favor de la ciutadania

1.248

Recomanacions

- 48%** Acceptades totalment
- 6%** Acceptades parcialment
- 13%** No acceptades
- 33%** Pendants de resposta (a 31/12/2024)

El FòrumSD

El Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FòrumSD) és una associació sense ànim de lucre que **agrupa els síndics/ques i defensors/es dels ajuntaments de Catalunya**. Actualment, **reuneix 46 sindicatures que ofereixen servei a més de la meitat de la població catalana**.

La missió principal del FòrumSD és **enfortir** les sindicatures locals de greuges com a mecanismes de garantia dels drets humans de proximitat i, així, contribuir a la seva **protecció en l'àmbit municipal**. L'entitat impulsa la creació i consolidació de la figura del síndic/a o defensor/a arreu del territori i desenvolupa models de treball i procediments comuns que aporten coherència i solidesa a la institució.

El FòrumSD és també un espai de **coordinació i suport mutu** que facilita l'intercanvi d'experiències i informació entre sindicatures i defensories locals, reforçant-ne la capacitat d'incidència i la resposta davant les necessitats de la ciutadania. Els síndics i síndiques vetllen per garantir una bona administració, examinen les queixes amb **critèris de legalitat i equitat, i promouen fórmules de mediació i conciliació per resoldre conflictes**.

L'activitat del FòrumSD es fonamenta en valors com **la independència, la imparcialitat, la transparència i la vocació de servei públic**, que legitimen la institució i la consoliden com una eina clau per apropar la defensa dels drets humans a l'àmbit local.

Una història d'èxit

El primer síndic local de Catalunya va ser creat a Lleida el 1990; posteriorment en sorgiren a Vilafranca del Penedès (1993), Tiana i Granollers (1997) i Santa Coloma de Gramenet i Girona (1999).

Aquell mateix any es va convocar a Granollers la primera trobada de sindicatures locals. **L'any 2005, les trobades anuals van donar lloc a la constitució de l'associació**

estable que avui coneixem com a FòrumSD, que facilita un contacte permanent i la definició d'objectius comuns.

Des del 20 de febrer de 2025, **Josep Escartín, Síndic de Sabadell, n'assumeix la presidència**. La nova junta directiva, validada aquell mateix dia, queda configurada de la manera següent:

- **Presidència: Josep Escartín** (Síndic de Sabadell)
- **Vicepresidència: Pepa González** (Defensora de Santa Coloma de Gramenet)
- **Tresoreria: Fina Camós** (Síndica de Palamós)
- **Secretaria i àrea jurídica: Helena López Macho** (Síndica de Sant Cugat)
- **Vocalies:**
 - **Salvador Torres** (Defensor de Vidreres, responsable de sindicatures petites)
 - **David Tejero** (Síndic de Lloret, responsable de comunicació interna)
 - **Dora Padial** (Síndica de Lleida, responsable de formació)
 - **Marcel·la Fort** (Síndica de Tiana)

A més de coordinar les sindicatures i oferir suport tècnic i jurídic, el FòrumSD organitza jornades de formació, participa en comissions i projectes d'incidència política i **promou bones pràctiques de bona administració**.

L'associació també col·labora amb entitats com les diputacions, entitats municipalistes i del Tercer Sector, entre d'altres; i pren part en processos legislatius vinculats a la institució del síndic o defensora. El 2024, per exemple, va constituir el **Consell Consultiu del FòrumSD**, format per exsíndics i exdefensores, amb l'objectiu de reforçar la tasca de difusió i formació. A més, Josep Escartín, en qualitat de president del FSD ocupa la vicepresidència del Consell Assessor de Drets Humans de Catalunya.

Les sindicatures i defensories locals

A Catalunya, **la figura del Síndic de Greuges té un reconeixement jurídic que s'inicia amb l'Estatut d'Autonomia de 1979.**

L'article 35 li atribuïa la missió essencial de defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques de la ciutadania, així com de supervisar l'activitat de l'Administració de la Generalitat.

Amb l'aprovació del nou Estatut el 2006, la regulació del Síndic s'amplia i es reforça als articles 78 i 79, que li atorguen més

competències i estenen la seva capacitat de supervisió no només sobre l'Administració de la Generalitat, sinó també sobre organismes públics i privats vinculats o dependents, així com sobre empreses que gestionen serveis d'interès públic o universal. Per primera vegada, **l'Estatut reconeix de manera expressa l'existència de defensors locals** de la ciutadania i d'altres figures anàlogues, sense entrar en el seu desenvolupament.

En realitat, la sindicatura municipal de greuges de Catalunya es crea formalment el 2002, amb cobertura legal pròpia i amb la funció de complementar l'organització municipal per defensar els drets fonamentals dels veïns i veïnes davant l'Administració local. Fins llavors, les primeres experiències de sindicatures locals no disposaven d'una cobertura legal sòlida més enllà del seu reglament municipal. **L'Estatut del 2006 consolida definitivament aquesta figura i l'eleva al màxim nivell normatiu autonòmic.**

Les sindicatures locals tenen com a funció principal **garantir els drets fonamentals i les llibertats públiques en l'àmbit municipal.** Disposen d'un ampli ventall de competències: supervisar l'activitat de l'administració, atendre queixes i peticions de la ciutadania, vetllar per la correcta prestació dels serveis públics, actuar com a mediadores i conciliadores, recomanar canvis normatius, participar en òrgans consultius i defensar especialment els drets dels col·lectius en situació de vulnerabilitat.

Aquestes atribucions s'emmarquen en

principis i estàndards internacionals com els **Principis de Venècia del Consell d'Europa**, que estableixen que les institucions de supervisió han d'actuar amb **independència, objectivitat, professionalitat i transparència.** Igualment, la **Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat** situa els governs locals com a garants de drets en l'àmbit més proper a la ciutadania i **reforça el paper de les sindicatures com a mecanismes de supervisió i protecció.**

En aquest context, les sindicatures locals són **institucions plenament emparades per la normativa catalana i alineades amb els estàndards europeus.** No només actuen com a canals de defensa i protecció de drets davant l'administració municipal, sinó que **contribueixen a millorar la governança local, reforçar la confiança ciutadana i consolidar la democràcia** en el nivell més proper a la vida quotidiana de les persones.

Amb aquesta finalitat, **el FòrumSD va presentar oficialment una proposta de llei de sindicatures o defensories locals de Catalunya al Parlament.** La iniciativa va ser registrada l'1 de desembre de 2022, impulsada per diversos grups parlamentaris —ERC, PSC-Units, Junts, CUP i ECP— amb l'objectiu d'establir un marc jurídic comú per a les sindicatures locals.

El 13 de març de 2025, el Parlament va validar novament la tramitació de la llei, sota el títol de **Llei de Sindicatures i Defensories Locals de Greuges de Catalunya.** La proposta va superar el debat de totalitat i continua la seva tramitació.

La proposta de llei estableix la universalització de les defensories locals com a servei essencial de proximitat. **Obliga els municipis de 20.001 a 100.000 habitants a disposar de sindicatura pròpia** i preveu fórmules comarcals o mancomunades per als municipis més petits. També regula els recursos personals i materials, el rang institucional dels síndics i síndiques i els procediments per a la tramitació de queixes.

Sindicatures i defensories del FòrumSD

El FòrumSD aplega actualment prop d'una cinquantena de sindicatures i defensories locals de Catalunya i, a més, compta amb la participació d'algunes defensories d'altres territoris, com Palma, Vitòria-Gasteiz o Burjassot, fet que evidencia la **voluntat d'expandir el model més enllà de Catalunya**.

Tot i això, cal destacar que **molts ajuntaments catalans han aprovat un reglament per crear la Sindicatura de Greuges local, però no sempre han fet el pas d'escollir la persona titular**, la qual cosa limita la consolidació efectiva de la institució.

Població coberta i no coberta per sindicatures locals (2024)

54,4%

45,6%

Municipis amb sindicatura
4.387.848 habitants

Municipis sense sindicatura
3.679.606 habitants

Membres del FòrumSD

- Sindicatura Municipal de Greuges d'**Alella**
- Defensora de la Ciutadania d'**Arenys de Mar**
- Defensora del Vilatà/na d'**Argentona**
- Defensa de la Ciutadania de **Badalona**
- Sindicatura de Greuges de **Barcelona**
- Síndica Municipal de Greuges de **Calella**
- Síndic Municipal de Greuges de **Calonge**
- Síndic de Greuges de **Cornellà de Llobregat**
- Defensor dels Veïns de **Cruïlles-Monells-St Sadurní de l'Heura**
- Sindicatura de Greuges de **Deltebre**
- Síndic Municipal de Greuges de **Gavà**
- Defensora de la Ciutadania de **Girona**
- Síndic de Greuges d'**Igualada**
- Síndic de Greuges de **L'Escala**
- Síndica Municipal de Greuges de la **Seu d'Urgell**
- Síndica de Greuges de **L'Hospitalet de Llobregat**
- Síndica de Greuges de **Lleida**
- Síndic del Ciutadà de **Lloret de Mar**
- Síndic de Greuges de **Manlleu**
- Defensor del Ciutadà de **Mataró**
- Síndic Personer de **Mollet del Vallès**
- Defensora de la Ciutadania de **Montblanc i pedanies**
- Defensor del Ciutadà de **Palafrugell**
- Síndica de Greuges de **Palamós**
- Sindicatura de Greuges de **Reus**
- Defensoria de la Ciutadania de **Ripollet**
- Sindicatura de Greuges de **Rubí**
- Sindicatura de Greuges de **Sabadell**
- Defensora del Ciutadà de **Salt**
- Síndica Municipal de Greuges de **Sant Boi de Llobregat**
- Síndica de Greuges de **Sant Cugat del Vallès**
- Síndic Municipal de Greuges de **Sant Feliu de Guíxols**
- Sindicatura Municipal de Greuges de **Sant Feliu de Llobregat**
- Defensor del Ciutadà de **Sant Jaume d'Enveja**
- Defensora de la Ciutadania de **Santa Coloma de Gramenet**
- Síndic Municipal de Greuges de **Terrassa**
- Síndica de Greuges de **Tiana**
- Síndic Municipal de Greuges de **Vic**
- Defensor del Ciutadà de **Vidreres**
- Síndic Municipal de Greuges de **Viladecans**
- Síndic Municipal de Greuges de **Vilafranca del Penedès**
- Síndic Municipal de Greuges de **Vilanova del Vallès**
- Defensora de la Ciutadania de **Vilanova i la Geltrú**
- Defensa Ciutadana de **Vilassar de Dalt**
- Defensora de la Ciutadania de **Palma**
- Sindikoa-Defensoría de la Ciutadania de **Vitoria-Gasteiz**

Municipis que han aprovat el reglament de la sindicatura però no han creat/ desenvolupat aquesta institució

- Defensoria del Ciutadà de **Castelldefels**
- Sindicatura de Greuges de **Blanes**
- Defensoria del Ciutadà d'**Altafula**
- Defensoria de la Ciutadania de **Cardedeu**
- Sindicatura de la Ciutadania de **Montornès del Vallès**
- Sindicatura de Drets Ciutadans de **Sant Pere de Ribes**
- Sindicatura Municipal de Greuges de **la Masó**
- Sindicatura de la Ciutadania de **Vallromanes**
- Sindicatura Municipal de Greuges de **Sant Jordi Devalls**
- Sindicatura de Greuges de **Vilanova de la Barca**
- Defensoria de la Ciutadania de **Cambrils**
- Sindicatura Municipal de Greuges d'**Ulldecona**
- Sindicatura de Greuges de **Manresa**
- Defensoria dels Pobles de **les Franqueses del Vallès**
- Sindicatura Defensorial Local d'**Ascó**
- Sindicatura Defensoria de la Ciutadania de **la Pobla de Mafumet**
- Sindicatura de Greuges de **Figueres**
- Sindicatura Municipal de Greuges de **Tarragona**
- Sindicatura Municipal de Greuges de **Ripoll**
- Sindicatura Municipal de Greuges d'**Alcanar**
- Sindicatura Municipal de Greuges de **Sant Fost de Campsentelles**
- Sindicatura Municipal de Greuges de **Tona**
- Defensoria del Ciutadà de **Banyoles**
- Defensoria del Ciutadà de **Parets del Vallès**
- Sindicatura Municipal de Greuges del **Masnou**
- Sindicatura Municipal de Greuges de **Falset**
- Sindicatura Municipal de Greuges de **Sitges**
- Defensoria del Ciutadà de **Castelló d'Empúries**
- Defensoria del Ciutadà de l'Ajuntament de la Reial Ciutat de **Sant Carles de la Ràpita**
- Sindicatura Municipal de Greuges de **Sant Adrià del Besós**.

Municipi amb sindicatura no membre del FòrumSD (Catalunya, 2024)

- Defensoria de la Ciutadania d'**Amposta**
- Defensoria de la Ciutadania de **Montblanc i pedanies**
- Defensor de la Ciutadania de **Tortosa**

Informe 2024 del FòrumSD

Aquest document recopila i analitza les memòries anuals de 2024 de les sindicatures i defensories locals de Catalunya adherides al Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FòrumSD). S'hi recullen les principals dades quantitatives i qualitatives, les recomanacions destacades i els temes recurrents, així com un conjunt de propostes de millora per a totes les administracions locals.

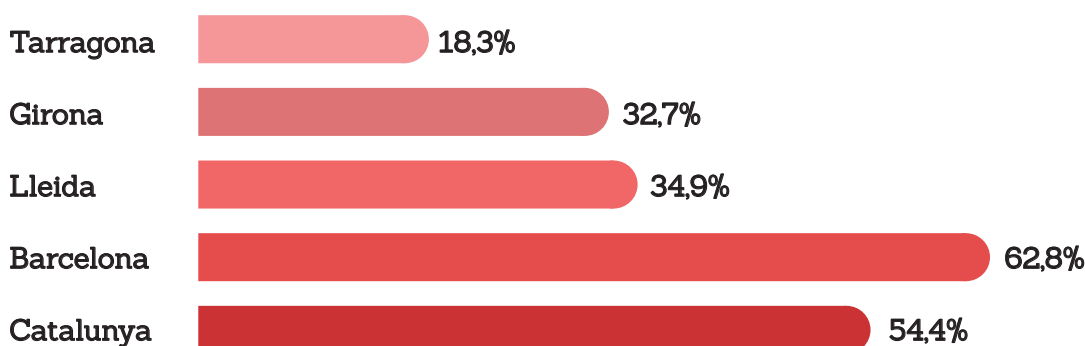
Cobertura territorial i població atesa

Les sindicatures locals adherides al FòrumSD **presten servei a 4.387.848 habitants**, cosa que representa aproximadament **el 54% de la població catalana** (8,06 milions d'habitants).

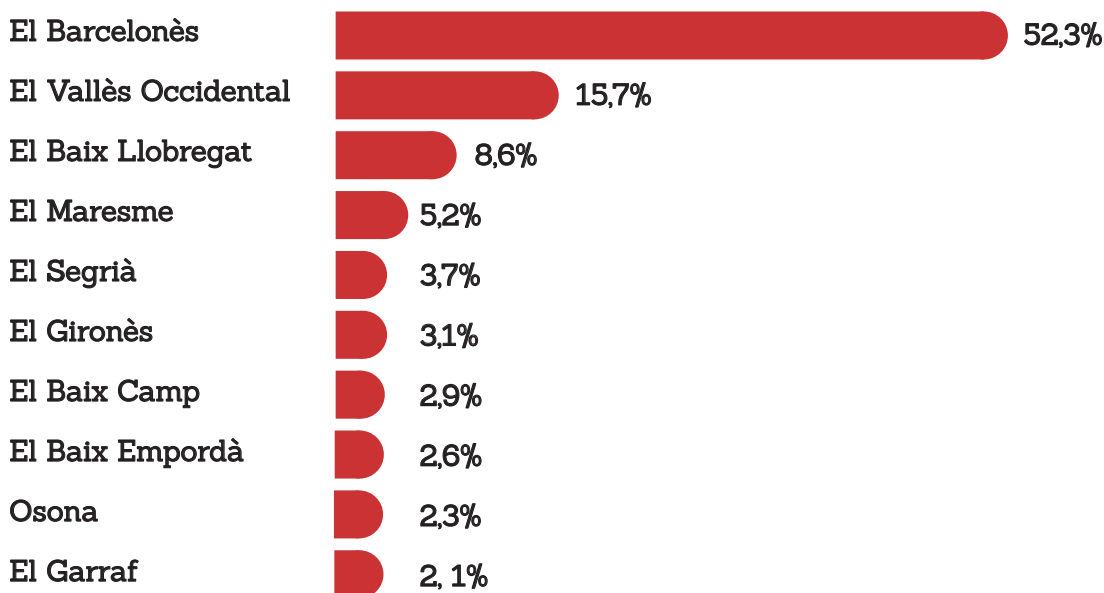
La cobertura d'aquestes institucions no és ho-

mogènia: a les comarques de Barcelona el 63% de la ciutadania disposa d'una sindicatura local al seu municipi, mentre que a Girona aquest percentatge és del 33%, a Lleida del 35% i a Tarragona, amb una cobertura molt menor, és del 18%.

GRÀFIC 1.- Habitants atesos per demarcació en poblacions amb sindicatura



GRÀFIC 2.- Habitants coberts per sindicatura local per comarca (top 10)



La distribució de sindicatures no és uniforme: mentre que el Barcelonès i el Vallès Occidental concentren oficines en ciutats molt poblades, com Barcelona, L'Hospitalet, Terrassa o Sabadell, d'altres comarques només disposen d'una sindicatura que atén municipis petits. El cas més significatiu és el de Cruïlles, Monells i Sant Sadurní de l'Heura, amb 1.330 habitants, mentre que el més gran és Barcelona, amb més d'1,6 milions d'habitants.

Aquesta cobertura posa de manifest la **importància de la proximitat de les sindicatures locals**: figures accessibles que coneixen la

realitat de cada municipi, poden reunir-se amb la ciutadania sense desplaçaments llargs i detecten problemàtiques molt concretes (sorolls, trànsit, neteja, manca d'informació...) que sovint no arriben a instàncies supramunicipals. La seva presència facilita una **resposta més àgil** a les queixes, fomenta la **cultura de bona administració** i ofereix a la ciutadania un **interlocutor de confiança** dins del mateix ajuntament.

Alhora, el fet que un quart de la població no disposi encara de defensoria local evidencia que hi ha **marge d'expansió per consolidar aquest model** de proximitat arreu del territori.

La importància de la proximitat

Les sindicatures locals integrades al FòrumSD donen servei a municipis que sumen més de quatre milions d'habitants (més de 54% de la població catalana). Aquesta presència territorial fa que la institució sigui **accessible i conegui les problemàtiques concretes de cada ciutat o poble**.

Les dades mostren una **gran diversitat de municipis atesos**: des de grans ciutats com L'Hospitalet de Llobregat (282.299 habitants) i Girona (106.476) fins a petites poblacions com Sant Jaume d'Enveja (3.671)

Aquesta proximitat garanteix:

- **Accessibilitat immediata**: la ciutadania pot presentar consultes i queixes sense desplaçaments llargs i és atesa per persones que coneixen bé l'entorn.
- **Coneixement del territori**: els síndics i síndiques detecten més ràpidament vulneracions de drets i poden recomanar solucions adaptades a la realitat local.
- **Confiança i implicació**: en municipis petits, la figura del síndic/a genera confiança i fomenta la participació.

La majoria d'oficines es concentren a les comarques de Barcelona: les sindicatures de Badalona, Barcelona, L'Hospitalet de Llobregat, Terrassa, Sabadell, Santa Coloma de Gramenet, Sant Cugat, Sant Boi, Cornellà, Viladecans, Rubí, Vilafranca del Penedès, entre d'altres, donen servei a una població agregada de més de 3,8 milions d'habitants

Les comarques de Girona (uns 281.000 habitants coberts), Tarragona (166.000) —que és **l'única capital catalana sense sindicatura**— i Lleida (157.878) sumen menys oficines i, per tant, atenen una població globalment menor.

En síntesi, el FòrumSD té una implantació molt desigual: és **majoritari a l'àrea metropolitana de Barcelona, present a la majoria de capitals de comarca** i, alhora, té experiències significatives en municipis molt petits. A mesura que s'estenguin sindicatures a altres comarques —sobretot a Tarragona i Lleida— s'acostarà l'objectiu de garantir la proximitat a tot el territori.

Comarques i poblacions

Comarques amb més població atesa

- **El Barcelonès**: Barcelona, L'Hospitalet de Llobregat, Badalona, Santa Coloma de Gramenet...
- **El Vallès Occidental**: Terrassa, Sabadell, Sant Cugat del Vallès...
- **El Maresme**: Mataró, Alella, Argentona, Calella, Vilassar de Dalt...

Conjuntament, aquestes comarques concentren la major part de la població coberta.

Comarques i municipis més petits coberts per una sindicatura local

- **Cruïlles, Monells i Sant Sadurní de l'Heura** (1.330 habitants)
- **Sant Jaume d'Enveja** (3.671 habitants)
- **Vilanova del Vallès** (5.644 habitants)
- **Vidreres** (8.655 habitants)
- **Tiana** (9.323 habitants)
- Aquestes experiències demostren que el model s'estén també a municipis de menys de 10.000 habitants.

Ciutats més grans amb sindicatura local

- **Barcelona** (1,68 milions d'habitants)
- **L'Hospitalet de Llobregat** (282.299 habitants)
- **Terrassa** (228.785)
- **Badalona** (225.957)
- **Sabadell** (221.564)
- **Lleida** (144.878)
- **Mataró** (130.887)
- **Reus** (109.961)
- **Girona** (106.476)

Aquestes ciutats acumulen un volum elevat de consultes i queixes i són claus per garantir l'accés als drets d'una gran part de la població catalana.

Consultes i atencions

El volum de 14.609 consultes o atencions registrades el 2024 suposa **més de quatre vegades el nombre de queixes tramitades**. Aquestes consultes inclouen **orientacions i assessoraments que no generen un expedient formal**; sovint es tracta de ciutadans i ciutadanes que demanen informació sobre normes municipals, impostos, empadronament o tràmits d'altres administracions i que reben una resposta immediata sense necessitat d'obrir cap expedient.

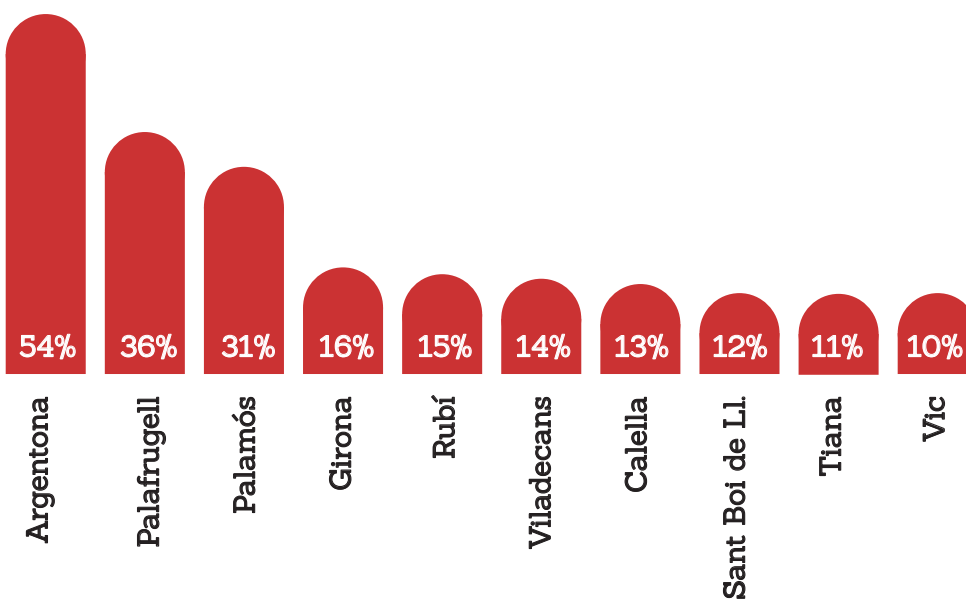
Això mostra com **les sindicatures locals exerceixen una funció d'acompanyament i pedagogia**. Per cada expedient admès hi ha diverses persones que necessiten aclariments o ajuda puntual i que, un cop informades, no formalitzen una reclamació. Aquest patró evidencia que **les defensories són la porta d'entrada més propera a l'administració per a moltes persones**.

Pel que fa a la presentació de queixes, es constata una diferència entre la via telemàtica i la presencial: la primera afavoreix persones amb competències digitals, però pot excloure col·lectius vulnerables; **la segona continua essent la preferida perquè genera confiança i ofereix orientació immediata**. Per això cal mantenir i reforçar l'atenció presencial, alhora que es garanteix l'accessibilitat dels canals digitals.

Les 14.609 atencions, sumades a 111 actuacions d'ofici i al fet que prop del 73% de les queixes acaben en resolucions favorables o acordades, mostren que **la funció d'orientació que realitzen les sindicatures evita litigis i incomoditats administratives**. Alhora, l'elevada demanda d'informació revela mancances de transparència municipal: **quan els ajuntaments informen de manera clara i puntual, disminueix la necessitat de recórrer a la sindicatura**.

També hi ha una **relació directa entre el nombre de consultes i el de queixes**: les oficines amb més atencions solen registrar més expedients. **La majoria de sindicatures obren una queixa per cada cinc consultes; però en alguns municipis la proporció supera el 20%**. En aquests casos, una part molt alta de les persones que demanen informació o assessorament acaba formalitzant una queixa. Això és rellevant perquè, en la majoria de localitats, només una petita part de les consultes es converteixen en expedients. **Quan més d'un de cada cinc casos deriva en queixa, pot ser un indicador de problemes de fons o de disfuncions estructurals que l'ajuntament no està resolent** i que generen un volum elevat de conflictes.

GRÀFIC 3.- Relació de consultes/queixes (Top 10)



Distribució de queixes per gènere

GRÀFIC 4.- Distribució de queixes per gènere o origen



Del conjunt de dades recopilades durant el 2024 per les diferents sindicatures i defensories locals agrupades al FòrumSD se'n desprèn que **les dones presenten lleugerament més queixes que els homes**. Les entitats i col·lectius utilitzen la sindicatura per canalitzar les seves reclamacions, mentre que hi ha un cas registrat de persona no binària.

Les dades també mostren **diferències significatives en les queixes que presenten homes i dones**. En general, les dones s'adrecen a les sindicatures de proximitat més per qüestions relacionades amb serveis socials, habitatge,

dependència o escoles bressol, àmbits on les desigualtats de gènere i les càrregues de cura tenen un impacte més gran.

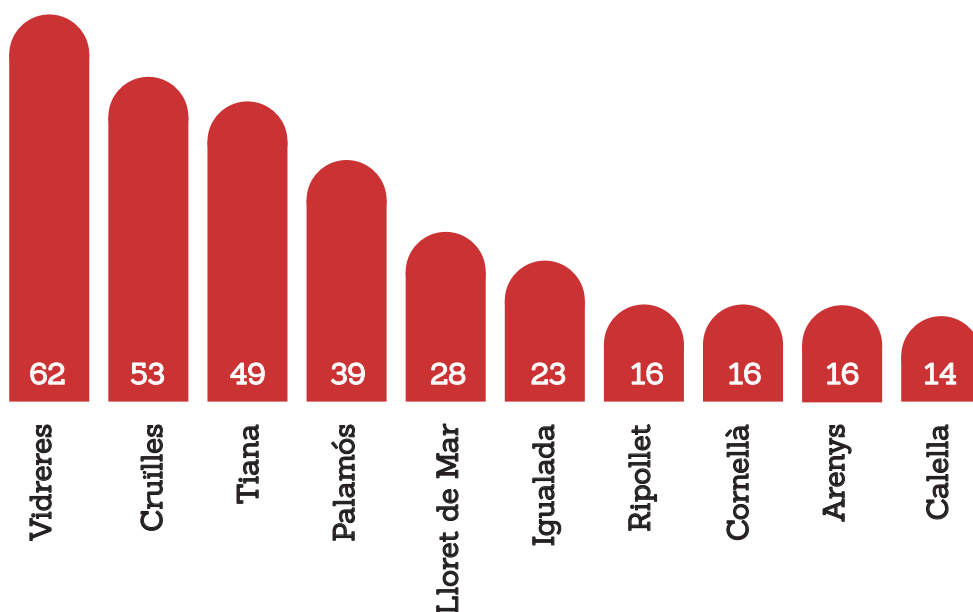
Els homes, en canvi, presenten proporcionalment més queixes vinculades a qüestions urbanístiques, de mobilitat o de relació administrativa amb l'ajuntament.

Aquesta diferència posa de manifest que **les sindicatures de proximitat també reflecteixen les desigualtats socials i de gènere**, i reforça la necessitat d'incorporar la perspectiva de gènere tant en la seva actuació com en les recomanacions que traslladen a l'administració local.

Volum de queixes

GRÀFIC 5.- Numero de queixes per cada 10.000 habitants (Top 10)

Aquesta ràtio mostra quines sindicatures reben més queixes per cada 10.000 habitants, cosa que ajuda a contextualitzar l'activitat de les defensories en funció de la dimensió del municipi.



Expedients de queixa traslladats

GRÀFIC 6.- Trasllet de queixes de les sindicatures locals a d'altres estaments

80% SINDICA DE CATALUNYA

20% DEFENSOR DEL PUEBLO

Un total de 409 expedients de queixa recollits a les sindicatures i defensories locals s'han derivat a la Síndica de Catalunya i 63 al Defensor del Pueblo. Aquestes derivacions es produeixen quan l'objecte de la reclamació transcendeix l'àmbit de competència local. **Un 13,8% de les queixes formulades a sindicatures de proximitat s'ha de traslladar a d'altres estaments**, cosa que demostra que la ciutadania prefereix adreçar-se primer a una institució de proximitat, fins i tot quan el cas afecta l'administració autonòmica o estatal, ja que és el punt de proximitat i confiança més accessible.

A partir dels resultats es poden extreure algunes conclusions sobre les derivacions i la relació amb la percepció de proximitat:

- **Xifres reduïdes.** El 2024 es van derivar 409, de gairebé 3.900 queixes tramitades. Això significa que menys d'un 11% dels casos escapen de la competència municipal i requereixen la intervenció d'una altra institució. La majoria de conflictes atesos a les oficines locals estan relacionats amb serveis i normatives municipals (espai públic, urbanisme, residus, tràmits administratius, etc.).
- **La proximitat com a clau d'accés.** Encara que la queixa no sigui competència municipal, moltes persones recorren primer a la sindicatura local perquè **és l'òrgan que tenen més a mà i que més coneixen**. El contacte directe genera confiança i facilita

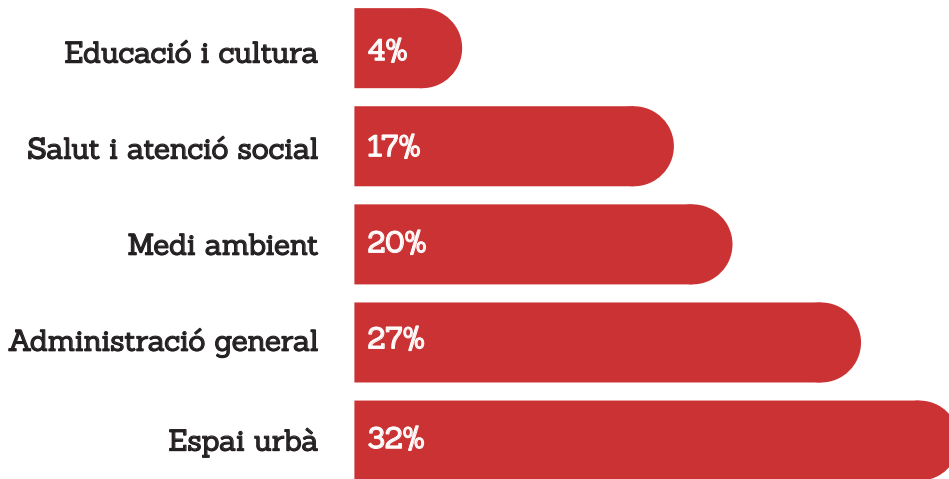
l'orientació, i posteriorment és la mateixa oficina local qui deriva el cas a una defensoria supramunicipal.

- **Desconeixement o sensació de llunyania.** La baixa xifra de derivacions al Defensor del Pueblo pot indicar que **la ciutadania percep els assumptes estatals com a llunyans i difícils d'incidir-hi**. També pot reflectir que hi ha menys queixes vinculades a competències estatals o bé que no es té clar quan correspon adreçar-s'hi, i per això es canalitzen a través de la via local o autonòmica.
- **Paper d'orientació de les sindicatures locals.** Com que el marc competencial no sempre és evident, **les sindicatures locals actuen com a "porta d'entrada"**: informen la persona si la seva queixa correspon a l'ajuntament i, en cas contrari, la redirigeixen. Aquest acompanyament és essencial per evitar que la ciutadania es freni davant institucions que percep com a llunyanes o burocràtiques.

En resum, les dades mostren que la major part de les problemàtiques són estrictament municipals i que la ciutadania veu les sindicatures locals com a referent de confiança. La derivació a la Síndica de Catalunya o al Defensor del Pueblo és menys freqüent, però indispensable per garantir que cada queixa arriba a l'òrgan competent quan supera l'àmbit local.

Temàtica de les queixes

GRÀFIC 7.- Distribució de les queixes per temàtica



Les queixes registrades per les sindicatures i defensories municipals es concentren principalment en el terreny de l'espai urbà i l'ordenació del territori, seguides de l'administració general i del medi ambient. Les reclamacions relatives a la salut i l'atenció social i a l'educació i la cultura tenen menys presència, però reflecteixen problemàtiques puntuals vinculades a habitatge, serveis socials, accés a equipaments i sorolls. Quins són els aspectes que generen més queixes en cadascun d'aquests àmbits?

- **Administració general:** transparència, cites prèvies, silencis administratius, accessibilitat als serveis, procediments administratius, fiscalitat i gestió tributària, funció pública i responsabilitat patrimonial.
- **Espai públic i urbanisme:** mobilitat, urbanisme, seguretat ciutadana, parcs i jardins, llicències d'obres i activitats, neteja viària i manteniment de la via pública.
- **Medi ambient:** residus, recollida selectiva, contaminació acústica, odorífera i lumínica.
- **Serveis a les persones:** atenció social, padró municipal, habitatge, salut mental, atenció a la dona i a la gent gran.
- **Educació i cultura:** incidències en escoles, activitats culturals i accés a equipaments municipals.

L'anàlisi qualitativa de les memòries de les sindicatures i defensories locals indica que els

principals motius de queixa el 2024 han estat: **la gestió del nou sistema de recollida de residus, els sorolls derivats de l'oci nocturn, el retard o la manca de notificació de sancions, l'empadronament, la dificultat d'accés a l'habitatge social i la lentitud dels procediments urbanístics.** També es repeteixen consultes sobre **taxes i impostos (aigua, residus) i sobre possibles vulneracions del dret a una bona administració** (silenci administratiu o manca d'informació, per exemple).

Un cas significatiu és el de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, que va resoldre una queixa d'ECAS arran de la decisió municipal de donar de baixa l'empadronament col·lectiu que permetia a unes 1.700 persones sense domicili fix figurar empadronades a les seues d'entitats socials.

Tot i admetre que aquesta pràctica no s'ajustava al principi legal de residència efectiva, la Sindicatura va posar de manifest la manca de diàleg amb les entitats i va alertar del risc que la mesura deixés persones en situació de gran vulnerabilitat sense accés a drets bàsics. Per això, va recomanar garantir la continuïtat de l'empadronament, millorar els mecanismes de notificació i establir un treball conjunt amb les entitats socials.

En aquest context, **el FòrumSD, com a membre de la Xarxa d'Entitats pel Padró a Catalunya, se suma a la defensa del dret universal a l'empa-**

dronament i a la incidència política i institucional per assegurar que cap persona quedi exclosa del registre municipal, requisit imprescindible per accedir a serveis i prestacions essencials.

A més, **les sindicatures locals actuen d'ofici (111 actuacions el 2024) quan detecten possibles vulneracions de drets que no han estat denunciades**. Quan la qüestió supera l'àmbit municipal.

Les sindicatures integrades al Fòrum de Síndics/es també poden **agrupar-se i treballar conjuntament** en aquells casos o vulneracions de drets que traspassin l'àmbit local i tinguin un impacte territorial més ampli

Aquesta col·laboració aporta més força i legitimitat a les recomanacions, permet compartir criteris i metodologies, reforça la coherència de les actuacions i incrementa la incidència política i institucional.

Un exemple és l'expedient d'ofici obert conjun-

tament per les sindicatures i defensories locals de Palafrugell, Palamós, Sant Feliu de Guíxols i Cruïlles-Monells-Sant Sadurní de l'Heura sobre la mobilitat al Baix Empordà. L'informe denuncia dèficits estructurals en el transport públic: serveis que no cobreixen necessitats laborals, sanitàries o educatives; trajectes interns molt lents, manca de connexions directes amb Girona i Barcelona; i enllaços ferroviaris insuficients. Davant la renovació de la concessió, les sindicatures reclamen un replantejament global del model per garantir una mobilitat eficient, equitativa i ambientalment sostenible.

En definitiva, les sindicatures locals són una **peça clau per garantir el dret a una bona administració i per apropar l'administració a la ciutadania**. La seva presència facilita l'accés a la informació, evita que molts conflictes arribin als tribunals i serveix d'alarma davant problemàtiques estructurals que requereixen reformes més profundes.

Bona administració i classificació per drets vulnerats

La normativa que inspira les sindicatures locals —com la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat o la Carta dels Drets i Deures dels Ciutadans de Catalunya— estableix que **els ajuntaments han de garantir el dret a una bona administració**. Les queixes recollides el 2024 reflecteixen que moltes vulneracions es concentren en aquest àmbit.

Es poden agrupar en tres grans blocs de drets:

- **Dret a una bona administració:** inclou el dret a rebre informació clara i accessible (transparència), a un tracte igualitari i no discriminatori (funció pública), a la tramitació dels procediments dins dels terminis i amb respecte a la normativa (procediments administratius), a una fiscalitat justa i comprensible (taxes i impostos), a la responsabilitat patrimonial pels danys causats per l'administració i, en general, al bon govern. **Moltes queixes denuncien inacció o silenci administratiu, retard en la resolució d'expedients, confusió en ordres de pagament o sancions, i manca de claredat en la normativa.** Per exemple, el Síndic de Terrassa destaca que diversos ciutadans es queixen de la falta de resposta municipal a sol·licituds i consultes, així com de problemes d'empadronament o d'embargaments indeguts.
- **Drets de les persones:** agrupa qüestions vinculades als serveis socials (ajuts d'emergència, ingressos mínims, atenció a la gent gran), a l'habitatge (accés al lloguer social i a allotjaments d'emergència), a l'educació (places d'escoles bressol o centres municipals), a la salut i l'atenció sanitària, i a la cultura. **Les memòries evidencien un augment de consultes sobre habitatge (ocupació del parc social, desnonaments) i sobre serveis socials (accés a prestacions o manca d'informació).** També s'hi han recollit **queixes per la manca d'activitats culturals inclusives o per l'absència d'accessibilitat en equipaments.**
- **Dret a la ciutat:** inclou l'ús de l'espai públic (sorolls, ocupació de terrasses, parcs i jardins), la mobilitat (transport públic, senyalització viària, estacionament per a persones amb discapacitat), l'urbanisme i el medi ambient (planificació urbanística, protecció d'espais naturals, neteja viària i recollida de residus), la seguretat ciutadana i l'activitat econòmica (mercats, llicències). La memòria de Girona destaca, per exemple, que el **nou**

sistema de recollida de residus ha generat un volum notable de queixes i consultes. En altres municipis, com Vilafranca o Santa Coloma, s'han evidenciat **problemes de sorolls nocturns i de convivència en zones d'oci.**

El FòrumSD té com a objectiu principal avançar cap a una manera de treballar més homogènia i coordinada. **Una de les seves línies estratègiques és la classificació de les queixes rebudes per les sindicatures locals segons els drets vulnerats i les matèries afectades.**

Aquest sistema comú de classificació permet identificar, en cada cas, quin dret s'ha vist compromès i en quin àmbit concret s'ha produït la vulneració. Així, no només es dona resposta individual a la ciutadania, sinó que també **es poden detectar patrons i problemàtiques recurrents**, fer-ne un seguiment global i contribuir a la millora de les polítiques públiques.

Tot i que el FòrumSD impulsa una metodologia comuna, **les sindicatures locals tenen recursos molt desiguals segons el respectiu ajuntament.** Aquesta diversitat dificulta la plena unificació de criteris i procediments

Amb tot, la voluntat és clara: **avançar cap a una classificació i un tractament homogenis de les queixes perquè totes les sindicatures, sigui quina sigui la seva dimensió, treballin amb criteris compartits.** Així es reforça la seva funció essencial: garantir els drets de la ciutadania i millorar l'administració local.

La tipologia de drets establerta dins del FòrumSD per classificar les queixes segons els drets vulnerats es divideix en tres grans blocs:

Dret a una bona administració

Recull totes aquelles situacions en què la ciutadania pot veure afectat el seu dret a rebre una gestió pública eficient, transparent i ajustada a la legalitat. Inclou aspectes com:

- Transparència i accés a la informació.
- Accessibilitat a l'administració, tant física com digital.
- Procediments administratius i terminis.
- Fiscalitat: gestió tributària, impostos i sancions.
- Funció pública i actuació del personal municipal.
- Responsabilitat patrimonial de l'administració.
- Principis de bon govern i ètica pública.

Drets de les persones

Recull les queixes relatives a la garantia de drets fonamentals i socials, especialment pel que fa a l'accés a serveis bàsics i a la qualitat de vida:

- Serveis socials i atenció a les persones vulnerables.
- Habitatge i problemàtiques associades (emergències residencials, desnonaments)
- Educació i igualtat d'oportunitats.
- Salut i atenció sanitària.
- Cultura i accés als equipaments culturals
- Convivència i civisme.
- Contaminació acústica, lumínica, odorífera i atmosfèrica.

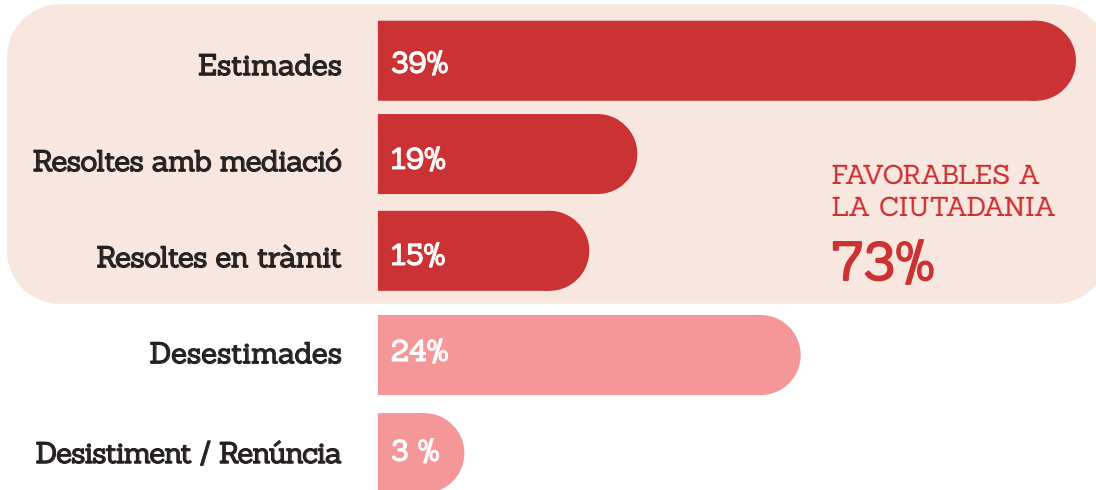
Dret a la ciutat

Fa referència als aspectes vinculats amb la vida col·lectiva en l'espai urbà i amb la qualitat dels serveis i infraestructures municipals

- Ús i manteniment de l'espai públic.
- Mobilitat i transport.
- Urbanisme i planejament.
- Medi ambient i sostenibilitat.
- Parcs i jardins.
- Seguretat ciutadana.
- Activitat econòmica local (comerç i mercats).
- Disciplina urbanística i obres.
- Llicències d'activitats i establiments.
- Residus i neteja viària.
- Manteniment i conservació de la via pública.

Tipus de resolucions

GRÀFIC 8.- Tipologia de les resolucions adoptades per les sindicatures locals



Si agrupem les resolucions estimades, les resoltes en tràmit i les mediacions –que totes suposen un resultat favorable per a la ciutadania– **obtenim un total de 1.880 casos, és a dir, el 73 % del conjunt de resolucions.**

Les sindicatures locals exerceixen un paper clau de mediació administrativa entre la ciutadania i els ajuntaments. Sovint, moltes de les queixes que hi arriben no responen tant a una vulneració greu de drets com a problemes de comunicació, manca d'informació clara o disfuncions en els procediments administratius. **En aquests casos, la tasca del síndic o la síndica és actuar com a intermediari imparcial,** escoltant la persona afectada, analitzant la situació i traslladant la seva veu a l'administració per trobar una solució justa i equilibrada.

La mediació administrativa no només resol conflictes concrets, sinó que també contribueix a prevenir-los, fomentant el diàleg i

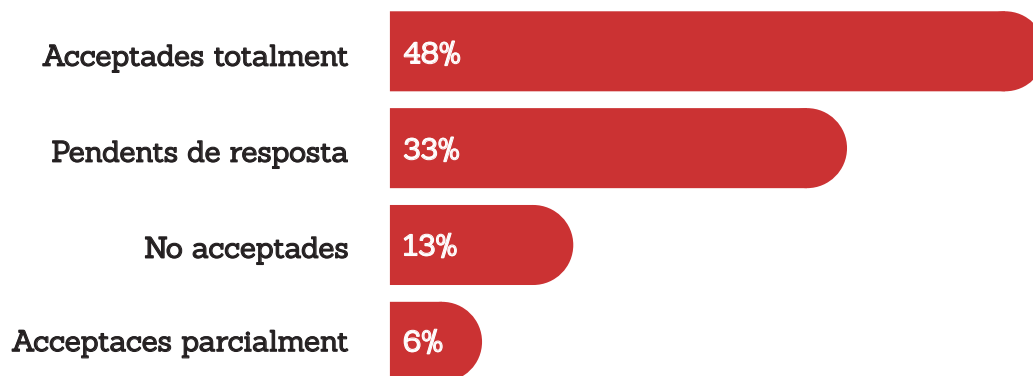
la confiança entre la ciutadania i els serveis municipals. Alhora, ajuda a millorar el funcionament de l'administració local, posant de manifest pràctiques o procediments que poden generar malentesos o dificultats.

El paper de les sindicatures és, doncs, doble: d'una banda, **garanteixen la protecció dels drets individuals i col·lectius; de l'altra, actuen com a eina de millora contínua per a l'administració,** proposant recomanacions que afavoreixen una gestió més propera, transparent i eficaç.

Aquesta funció de mediació és especialment valuosa en l'àmbit local, on la proximitat fa que les decisions municipals tinguin un impacte directe i immediat en la vida quotidiana de les persones. Les sindicatures contribueixen així a reforçar la cohesió social i a consolidar una administració al servei de la ciutadania.

Recomanacions

GRÀFIC 9.- Estat de les recomanacions de les sindicatures locals



Les sindicatures locals van formular el 2024 1.248 recomanacions als respectius ajuntaments. El 48 % es van acceptar totalment, el 6% parcialment, el 16% van ser rebutjades i el 33% resten pendents de resposta per part dels consistoris. Aquestes dades evidencien la capacitat d'influència de les sindicatures, tot i que **caldría millorar el seguiment per incrementar el grau d'acceptació.**

Les recomanacions són l'eina amb què les sindicatures locals transformen els greuges en millores concretes de l'administració. El balanç del 2024 mostra que la majoria de consistoris valoren el criteri dels síndics i síndiques i estan disposats a adaptar procediments i normatives per garantir una bona administració.

Els informes anuals de les sindicatures i defensories de proximitat reflecteixen la diversitat de temàtiques abordades.

En l'àmbit de l'accessibilitat, per exemple, el defensor del ciutadà de **Palafrugell** va instar l'Ajuntament a aprovar un pla plurianual per adequar les voreres i eliminar barreres arquitectòniques, dotat amb la corresponent partida pressupostària. A **Tiana**, la síndica va recomanar a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) informar dels terminis de resposta a les instàncies, garantir espais de privacitat i millorar la claredat de les respostes. En matèria d'urbanisme, va proposar revisar el seguiment dels permisos d'obra, aclarir l'ordenança fiscal d'aprofitament especial de la via

pública i impulsar un pacte local per l'habitatge.

La Sindicatura de **Sabadell** va obrir una actuació d'ofici per la manca de taxis adaptats, una situació que vulnera el dret a la mobilitat i altres drets com la igualtat d'oportunitats, el treball o la salut. L'Ajuntament, en aquest cas, no garantia l'accessibilitat universal del servei, fet que suposa un greuge

Altres recomanacions destacades inclouen la millora de la senyalització de radars i de les notificacions de sancions (**Terrassa**), l'ajustament de les ordenances fiscals i dels contractes d'habitatges socials (**Vilafranca**), la flexibilització del pagament de factures d'aigua domiciliades (**Vilafranca**), la revisió del sistema de recollida de residus i l'adaptació del transport públic per a la gent gran (**Girona**), o l'establiment de taxis adaptats i la revisió de la taxa de residus (**Sabadell i Rubí**).

En conjunt, aquestes propostes aborden qüestions de transparència, fiscalitat, espai públic, medi ambient, urbanisme, mobilitat i serveis socials.

El fet que gairebé la meitat de les recomanacions siguin acceptades totalment reflecteix una **col·laboració efectiva entre sindicatures i ajuntaments**, que repercuteix en una gestió més justa i eficient. Les recomanacions pendents o rebutjades, en canvi, assenyalen àmbits on cal incidir: **sovint impliquen canvis que requereixen**

inversió o modificacions normatives, com la creació de nous serveis d'habitatge o la revisió de determinades taxes. El seguiment d'aquests casos forma part de la tasca de les defensories, que poden reobrir expedients o insistir en l'adopció de les mesures proposades.

En definitiva, l'emissió de recomanacions no només resol casos puntuals, sinó que també contribueix a **consolidar una cultura de bona administració**. Cada recomanació acceptada introdueix una millora que beneficia un col·lectiu més ampli i serveix de precedent per a altres municipis. **Per això és important difondre-les i compartir bones pràctiques en espais com el FòrumSD, de manera que l'experiència acumulada per les sindicatures locals es tradueixi en reformes estructurals a tots els ens locals.**

L'anàlisi de les memòries del 2024 mostra que els problemes recurrentment denunciats s'agru-

pen al voltant de cinc eixos principals:

- **Presumpció de veracitat:** la ciutadania considera que l'ajuntament atorga massa pes a les denúncies policials sense contrastar proves.
- **Silenci administratiu:** retards i manca de resposta dins dels terminis legals.
- **Responsabilitat patrimonial:** reclamacions per indemnitzacions derivades de danys causats per l'ajuntament (voreres malmeses, arbres caiguts, etcètera).
- **Padró:** dificultats per empadronar-se, especialment en casos d'infrahabitatge o ocupació irregular, que impedeixen accedir a serveis bàsics.
- **Habitatge:** problemes d'accés al parc públic, retards en les adjudicacions i manca d'oferta d'habitatge social.

Conclusions i recomanació general

L'anàlisi de les memòries de 2024 de les sindicatures i defensories de proximitat agrupades al FòrumSD evidencia una **creixent confiança de la ciutadania en aquestes institucions**, reflectida en l'augment tant de consultes com de queixes tramitades. Aquest increment indica que més persones coneixen aquesta institució i que els ajuntaments disposen d'un instrument útil per detectar disfuncions i introduir millores.

Una recomanació general per als ens locals és implementar un protocol comú de bona administració, que garanteixi:

- **Resposta en terminis raonables:** evitar el silenci administratiu mitjançant un sistema de registre i seguiment de totes les peticions i queixes.
- **Transparència i claredat informativa:** publicar de forma accessible les ordenances fiscals, els procediments sancionadors i els canals d'atenció perquè la ciutadania conegui els seus drets i obligacions.
- **Accessibilitat universal:** assegurar que la informació i els serveis municipals —tant presencials com digitals— siguin accessibles per a persones amb discapacitat, gent gran o col·lectius vulnerables.
- **Coordinació entre serveis socials i habitatge:** establir circuits àgils de derivació i acompanyament per a persones en risc d'exclusió.
- **Participació ciutadana i mediació:** fomentar la mediació com a eina per resoldre conflictes, impulsar auditories participatives dels serveis municipals i crear espais de diàleg sobre sorolls, mobilitat o urbanisme.

Les administracions locals, per ser les més properes a la ciutadania, tenen una **responsabilitat especial en l'ús d'un llenguatge clar i fàcil d'entendre**. Comunicar-se amb paraules senzilles, frases curtes i missatges directes facilita que totes les persones, independentment del seu nivell de formació o de la seva situació personal, puguin comprendre la informació i exercir plenament els seus drets. **El llenguatge planer**

reforça la transparència, millora la confiança en les institucions i contribueix a una administració més inclusiva i accessible.

Amb aquest marc, els ajuntaments poden anticipar problemes, reduir queixes i reforçar la confiança ciutadana.

Les memòries i les dades agregades de 2024 permeten extreure **conclusions que van més enllà de les xifres**.

D'una banda, el nombre de casos d'orientació i assessorament, juntament amb les queixes registrades, demostra la **confiança creixent de la ciutadania** en aquest mecanisme de garantia de drets. L'elevat volum de consultes sense expedient formal evidencia que **la major part dels conflictes es resolen mitjançant informació i mediació**, fet que evita litigis innecessaris, redueix la càrrega administrativa i ajuda a prevenir vulneracions de drets.

La diversitat temàtica de les queixes confirma que **els problemes locals són transversals**, i les actuacions d'ofici mostren que les sindicatures no només reaccionen davant les queixes, sinó que també proposen millores estructurals a l'administració.

Tanmateix, **l'anàlisi també posa de manifest mancances estructurals**. Moltes oficines treballen amb pocs recursos, sense prou personal o sense local propi, i algunes no disposen de codi ètic ni de carta de serveis. **Les diferències en procediments, terminologia i capacitat de resposta generen desigualtats territorials**. Cal recordar, a més, que només un 54 % de la població catalana viu en municipis amb sindicatura local; la resta no disposa d'aquest recurs.

És necessari que els municipis que encara no tenen aquesta institució creïn la figura del síndic o la síndica local, i que les administracions supramunicipals dotin de recursos i formació les sindicatures existents. Només així es podrà consolidar un sistema de bona administració que garanteixi drets, promogui la confiança ciutadana i permeti una resposta àgil i efectiva a les problemàtiques locals.

Agraïments

Agraïm la col·laboració de totes les sindicatures locals que han facilitat la informació, i esperem que aquest informe sigui una eina útil tant per als responsables polítics i tècnics dels governs locals com per a la ciutadania interessada en la defensa dels seus drets i la qualitat institucional del món local.





FÒRUM DE
**SÍNDICS I SÍNDIQUES
DEFENSORS I DEFENSORES**
LOCALS DE CATALUNYA

Plaça de la Vila 1
08291 Santa Coloma de Gremenet

www.sindicatureslocals.cat
forumsd@forumsd.cat



El Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya compta amb el suport de



Diputació
Barcelona



Diputació de Girona



Diputació de Lleida



Associació
Catalana
de Municipis



Federació de
Municipis de
Catalunya