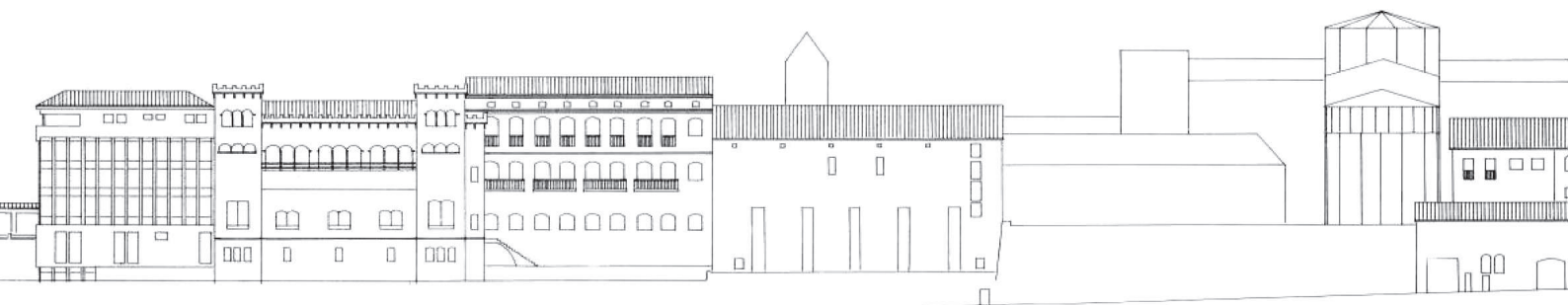


Síndica Municipal de Greuges

Informe 2025



Ajuntament de
la Seu d'Urgell





Informe 2025

2

Síndica Municipal de Greuges

Tots els éssers humans neixen
lliures i iguals en dignitat i en drets.
Són dotats de raó i de consciència, i
han de comportar-se fraternalment
els uns amb els altres.

Declaració universal de drets humans



Informe 2025

4

Síndica Municipal de Greuges

Síndica Municipal de Greuges de la Seu d'Urgell

Anna Martí Pellicer

Plaça dels Oms, 1
25700 La Seu d'Urgell

Tel. 973 350 010 (Extensió 8055)
sindicamunicipalgreuges@laseu.cat
www.sindicadegreugesdelaseudurgell.cat

Horari d'atenció al públic:

de dilluns a divendres de les 8h a les 14h.

Dies de visita:

Dimarts i divendres de 10h a 12h, en hores concertades.

Tràmit per fer arribar una queixa a la Síndica Tràmit en "Serveis de Registre"



Índex general



Informe 2025

6

Síndica Municipal de Greuges

Pàg.	
4	1. Índex general
5	2. Presentació
9	3. Funció de la Síndica
11	4. Organització i funcionament de l'oficina de la Síndica
14	5. Dades de les actuacions
14	5.1. Tipus d'actuació
14	5.2. Iniciativa de les actuació
14	5.3. Tipus de presentació
14	5.4. Actuacions per franges d'edat
15	5.5. Comparativa
16	5.6. Tipologia de les actuacions
17	6. Detall de les actuacions
28	7. Activitats
29	8. Annexos

Presentació

L'ordenança del "Defensor del ciutadà" de la Seu d'Urgell preveu en el capítol IV, article 26 que: "Anualment la defensora de la ciutadania de la Seu d'Urgell lliurarà formalment a l'Ajuntament un informe-memòria on s'exposaran les actuacions que hagi dut a terme l'any anterior", per donar transparència a les activitats desenvolupades per la Síndica, tot posant a disposició de la ciutadania i els seus representants polítics la informació més rellevant de les actuacions dutes a terme al llarg de l'any i per donar compliment a aquestes disposicions, fem avui la presentació de l'informe anual.

La Síndica compleix les seves funcions amb la màxima independència i objectivitat, de manera altruista, alhora que investiga i resol tant els expedients que es puguin iniciar d'ofici com les queixes o consultes que li adrecen els ciutadans i ciutadanes de la Seu i en alguns casos dels municipis veïns, (tot i que aquests municipis van signar un acord amb el llavors Síndic Rafel Ribó per gestionar els seus casos). Com saben la institució és un òrgan unipersonal complementari de l'administració municipal que, com hem dit, té la funció de defensar els drets i les llibertats públiques de la ciutadania. Aquesta figura està ja present en 47 municipis de Catalunya i s'hauria de desenvolupar en dues línies d'actuació: d'una banda la defensa del dret del ciutadà davant un presumpte greuge i de l'altra la prevenció de les garanties dels drets fonamentals dels ciutadans davant les possibles omissions de l'Ajuntament. L'informe recull totes aquelles activitats rellevants de la Sindicatura que tenen com a finalitat que els nostres conciutadans i conciutadanes trobin resposta a les consultes o queixes plantejades, ja siguin de tipus econòmic, social, cultural...

És obligació de la Síndica informar i orientar les persones sobre els seus drets i deures; i difondre la seva figura com a garant del bon govern, la transparència i la bona gestió. La figura del síndic/a local està creada i definida per la Llei Municipal 8/1987, de 15 d'abril i de règim local de Catalunya i és –en l'àmbit municipal– anàloga a la del Síndic de Greuges de Catalunya o del Defensor del Pueblo. L'obligació de defensa de la ciutadania que se sent agreujada té rang de llei i, per tant, és el mandat prioritari. La institució de la Sindicatura de Greuges municipal ostenta, com ja hem manifestat altres anys, auctoritas, que és l'autoritat moral, prestigi o saber reconegut socialment que permet a un individu o institució influir, a diferència de la potestas (poder legal/coactiu). La paraula auctoritas prové del concepte romà *augere* que significa augmentar o garantir una voluntat, fer créixer, incrementar o fer progressar i es basa en la reputació més que en la imposició. En el dret romà, era la legitimació social que conferia capacitat per emetre opinions qualificades. Seria el contrapunt a la potestas que és el poder formal o imposat (el càrrec), l'auctoritas és la capacitat d'influència no vinculant legalment, però amb pes moral.

La Sindicatura de greuges, per tant manifesta o ha de manifestar auctoritas per la seva capacitat moral per emetre una opinió qualificada sobre una decisió. Tot i que aquesta decisió no és vinculant legalment. Cal destacar en aquest sentit el treball realitzat per la Comissió de Venècia (la Comissió Europea per a la Democràcia a través del Dret) per establir els "Principis per a la protecció i promoció de la institució del Defensor del poble". La Comissió de Venècia (òrgan consultiu del Consell d'Europa) ha emès diverses declaracions i dictàmens rellevants recentment (2025-2026), destacant especialment l'actualització dels seus criteris sobre l'estat



de dret (principis de Venècia, adoptats el mes de març de l'any 2019). Aquests principis tenen com a finalitat establir unes bases per a garantir que els ombudsmen de tots els nivells puguin actuar amb independència, objectivitat, transparència, justícia i imparcialitat, per poder defensar els drets de la ciutadania.

La Sindicatura de Greuges de la Seu està al servei de tots els ciutadans i les ciutadanes per donar veu als seus suggeriments, respondre les seves consultes i tramitar les seves reclamacions, en segona instància, respecte a l'atenció rebuda per part dels serveis municipals de l'Ajuntament. Com ja vaig dir l'any passat vaig ser conscient des de que vaig assumir el càrrec del compromís i la responsabilitat que suposa posar-se al davant de la Sindicatura ja que la ciutat pertany als seus habitants que tenen tot el dret a trobar-hi les condicions per a la seva plena realització com a persones i perquè és a la ciutat on vivim més de prop els nostres neguits, les nostres preocupacions, els nostres èxits i fracassos. Per tant hem d'estar atents des del nostre càrrec a les inquietuds del teixit humà que la configura, cosa que implica escoltar, dialogar, mediar, acompanyar, resoldre conflictes individuals...en definitiva estar a prop de la ciutadania. De l'experiència acumulada en la gestió de queixes i consultes per part de la ciutadania, així com de la resta d'activitats desenvolupades per l'Oficina de la Síndica i de la col.laboració dels funcionaris municipals i polítics en resulten un conjunt de recomanacions i propostes a l'Ajuntament de la Seu que són les que contenen aquesta memòria. Aquest any s'han fet un total de 73 atencions, 6 més que l'any passat . En atencions incloem tant consultes com queixes. D'aquestes actuacions 28 són consultes, assessoraments i 45 són queixes. En el moment de tancar aquesta memòria 9 expedients resten en tràmit, pendents de resolució de les actuacions que recull la memòria. També hem de dir que 6 actuacions pertanyen a municipis de la Comarca.

Les atencions s'agrupen en tres blocs: Administració general, Espai públic i Serveis a les persones.

A l'àrea d'Administració general hi consten 5 accions.

Pel que fa a la destinació de la resta d'accions la majoria es concentra en l'apartat relacionat amb l'Espai públic ,concretament 35 actuacions, un nombre lleugerament inferior al de l'any passat (49) Hem de tenir en compte que aquesta àrea engloba temes força polèmics com: medi ambient, soroll, neteja viària, via pública, seguretat ciutadana, convivència entre veïns... L'altra gran àrea, amb temes força sensibles on també es concentren les queixes és l'àrea de Serveis a les persones, amb un total de 33 atencions , 14 més que l'any anterior(9) Ambdós àmbits tenen una especial incidència en la nostra vida quotidiana. Ens sembla especialment preocupant aquesta dada, ja que és la més elevada des de que estic al davant de la Sindicatura. Hi ha molts factors que hi poden contribuir, entre ells l'augment de la població de la Seu, doncs hem passat de 13.009 (oficial) , a1-1-2025 a 13.452 (provisional) a 1-1-2026.

De fet, i parlant ara de manera més general, l'any 2025 començà amb augments en uns quants impostos que repercutiren directament en els preus de productes i serveis essencials. Aliments, llum, aigua i residus han estat els àmbits amb més encariment. El 24,8% de la població de Catalunya s'ha trobat en risc de pobresa o exclusió social el 2025, vuit dècimes més que el 2024, una xifra que trenca la dinàmica decreixent que va començar el 2021. És una de les conclusions de l'enquesta de condicions de vida publicada per l'Idescat , que evidencia un empitjorament de la situació en tots els grups d'edat. En especial, entre els menors de 16 anys, on la taxa s'enfila fins al 36,1% del col·lectiu, 1,3 punts més que l'any passat. La població que declara trobar-se en situació de privació material i social severa repunta fins al 8,9%, i baixen lleugerament els qui declaren no poder mantenir la llar a una temperatura adequada (16,8%) o tenir problemes per arribar a final de mes (47,3%).

La taxa de risc de pobresa o exclusió social (taxa AROPE indicador europeu que mesura la proporció de població en risc de pobresa, exclusió social o carència material severa) és un estàndard europeu relacionat amb els Objectius 2030 que mesura la pobresa relativa a partir del nombre de persones en risc de pobresa o amb privació material i social extrema o amb baixa intensitat en el treball. En aquest sentit, dos dels tres indicadors empitjoren: la taxa de risc de pobresa se situa en el 18,9%, 1,5 punts més que l'any anterior (17,4% el 2024), i la població amb privació material i social severa assoleix el 8,9%, tres dècimes més que l'any anterior. Pel que fa a la població amb baixa intensitat en el treball, se situa en el 5,9%, dues dècimes menys que el 2024.



El món de 2025: més multipolar i menys multilateral. Es proclamen principis que no es respecten o s'apliquen de forma selectiva i en què l'ús de la força per resoldre conflictes es normalitza sense que la comunitat internacional, fins ara, pugui posar fre a aquestes situacions .

Davant d'aquest escenari Europa hauria de liderar el món lliure, liderar no és declamar: és dotar-se de capacitats. Europa necessita avançar en la unió política per superar el bloqueig de la unanimitat en política exterior.

Al mateix temps, necessitem coherència interna: reforçar la unitat energètica per no tornar a ser ostatges del gas forà; blindar un mercat únic que impulsi tecnologies netes i segures;

Liderar també significa teixir aliances més enllà dels reflexos atlantistes. Europa ha de dirigir-se al Sud Global sense paternalisme, escoltant les seves prioritats "desenvolupament, deute, energia assequible, transferència tecnològica, mobilitat" i oferint associacions entre iguals. internacional i mediació en conflictes. Europa s'ha de presentar no com a «predicadora», sinó com a proveïdora fiable de béns públics globals.

Europa pot limitar-se a gestionar la seva vulnerabilitat, o pot convertir el seu projecte polític en una proposta universal: llibertat, dignitat, igualtat entre estats i entre persones, prosperitat compartida i respecte a la llei.

Si ens centrem en Catalunya la situació econòmica i social l'any 2025 es caracteritza per una combinació de creixement econòmic i reptes socials importants. Després d'uns quants anys marcats per la pandèmia, la inflació i la incertesa internacional, l'economia catalana mostra signes de recuperació i estabilitat. No obstant això, aquest creixement no beneficia de la mateixa manera tota la població, cosa que genera desigualtats i preocupacions socials.

El 2025, Catalunya presenta una economia dinàmica, amb un creixement del Producte Interior Brut (PIB) de 2,5-3%, superior, per tant, a la mitjana espanyola, cosa que indica una evolució positiva. Aquest creixement està impulsat principalment pel sector serveis, el turisme, el comerç i algunes branques de la indústria i la tecnologia.

El mercat laboral també mostra una millora. Es creen nous llocs de treball i la taxa d'atur disminueix en comparació als anys anteriors. No obstant això i precisament a això ens referíem anteriorment, una part de l'ocupació continua sent temporal o amb salaris baixos, especialment entre els joves i les persones amb un nivell de formació més baix, fet que limita l'estabilitat econòmica de moltes famílies, malgrat les bones dades generals.

Tot i existir un creixement econòmic destacable, el model econòmic actual presenta problemes estructurals, com la baixa productivitat en alguns sectors i l'excessiva dependència del turisme, que genera ocupació, però no sempre de qualitat. Això posa en evidència la necessitat d'un canvi de model productiu, basat en la innovació, la digitalització, la indústria tecnològica i la transició ecològica.

Invertir en recerca, educació i noves tecnologies permetria crear ocupació més estable i més ben remunerada, a més de fer l'economia catalana més competitiva a llarg termini.

Un any més, s'ha posat en evidència la necessitat de reformar el finançament públic i la gestió dels recursos, cosa que hauria de permetre reforçar serveis públics com ara la sanitat, l'educació i les polítiques socials, fonamentals per reduir desigualtats.

Des del punt de vista social, el balanç del 2025 mostra contrastos importants. Tot i que l'economia creix, no totes les persones perceben aquesta millora a la seva vida diària. Un dels problemes principals és l'augment del cost de la vida, especialment a l'habitatge. Els preus del lloguer i de la compra d'habitatge continuen sent molt elevats, sobretot a les grans ciutats, cosa que dificulta l'emancipació dels joves i afecta les famílies amb menys recursos.



La pobresa i l'exclusió social continuen sent una realitat per a una part de la població, havent-hi persones que, tot i tenir feina, no arriben a tenir prou ingressos per cobrir totes les seves necessitats, fet que demostra que el creixement econòmic per si mateix no garanteix el benestar social. Constituint les preocupacions principals de la població temes com l'ocupació, l'habitatge, l'educació i els serveis públics.

En conclusió, el balanç de la situació econòmica i social de Catalunya el 2025 és mixt. D'una banda, l'economia mostra un creixement sòlid, amb creació d'ocupació i una posició destacada dins del conjunt d'Espanya, mentre que, d'altra banda, aquest creixement no es reparteix de forma equitativa i conviu amb problemes socials importants, com la precarietat laboral, l'accés a l'habitatge i la pobresa. Problemes, tots ells, que vivim també en la nostra ciutat. S'hauria doncs, de cara al futur més immediat, transformar aquest creixement en un desenvolupament més just i inclusiu, que permeti garantir una millor qualitat de vida per a tota la població catalana en els pròxims anys.

Recordem, encara que potser la pandèmia ens queda una mica llunyana, que va contribuir en gran manera a agreujar problemàtiques ja existents com la de l'habitatge i en va fer aflorar d'altres com la de la solitud sobrevinguda i la de la vulnerabilitat de la infància i l'adolescència. Dissortadament tots aquests problemes no s'han resolt, han augmentat com acabem de veure i de manera significativa a la Seu. En aquestes circumstàncies, hem après que els governs locals són, avui per avui, l'administració que pot estar més a prop de la ciutadania i la que disposa d'un coneixement social més precís de la realitat pel seu impacte en franges significatives de la població. Per tant convé persistir en iniciatives que tendeixin a alleugerir l'impacte de la manca d'habitatge assequible i social a la ciutat, canals d'informació dirigits a les persones interessades, especialment el jovent, i apostant per la mediació entre propietaris i llogaters quan està en perill la continuïtat a l'habitatge. En el mateix context, cal remarcar que la defensa del dret a un habitatge digne implica també la garantia dels subministraments bàsics (aigua, gas i electricitat). També s'ha d'actuar per revertir la bretxa digital, supervisant que la implantació de l'Administració electrònica no generarà nous obstacles. Cal avançar també en altres àmbits: prestar atenció a la infància i adolescència, a la gent gran, col·lectius vulnerables, i sobretot al tema sanitari. Cal enfortir amb recursos humans i materials els serveis socials, peça clau de l'estat del benestar, dotant-los d'una major capacitat en la tasca d'acompanyament dels ciutadans que s'hi adrecen. Diàleg, acord, capacitat per canalitzar l'esperit participatiu i col·laboratiu de la ciutadania, informació, mediació, subsidiarietat i lleialtat institucional són conceptes amb els quals la institució de la Síndica també se sent identificada. Formen part de la mecànica que identifica un bon govern i esdevenen peces essencials a l'hora de bastir propostes per afrontar els reptes de futur.

En l'inventari de les diferents actuacions hi ha un altre factor a destacar. La Sindicatura de la Seu ha vetllat, des de la perspectiva dels drets humans, per a preservar les columnes bàsiques de l'estat del benestar: accés i garantia d'habitatge digne, educació inclusiva i en igualtat i sanitat, a més de l'atenció a la gent gran, dependència, drets de les dones, mobilitat i accessibilitat i millora dels procediments administratius per evitar resolucions injustes i discriminatòries. Ha persistit en el criteri de funcionar com a finestreta única, recollint les demandes d'empara amb independència de l'administració competent i impulsant mecanismes de coordinació, especialment amb la Institució de la Síndica de Greuges de Catalunya.

Ens permetem fer algunes recomanacions que, en alguns casos són reiteratives, com:

- Fer l'esforç d'explicar d'una manera clara i entenedora les decisions municipals a la ciutadania, per tal de crear confiança i mostrar transparència.
- Millorar la coordinació entre àrees municipals, intentant facilitar respostes parcials i que es facin dins dels terminis legalment establerts.
- Revisar protocols d'inspecció i control d'activitats per fer-los més efectius, sobretot si existeixen denúncies reiterades.
- Mostrar empatia i aplicar el sentit comú en conflictes ciutadans, i més si es tracta de casos vulnerables.



-Lluitar per oferir a la ciutadania un transport públic, amb varietat d'horaris i destinacions, sobretot tenint en compte la llunyania de la nostra ciutat respecte als grans centres.

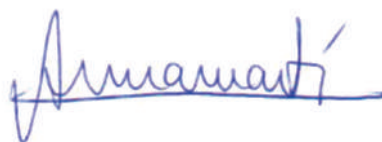
M'agradaria acabar aquesta introducció amb les conclusions de les jornades de formació de Lloret, que van celebrar les sindicatures i defensories locals els dies 16 i 17 d'octubre, que recullen de manera significativa moltes de les situacions i circumstàncies que hem comentat en aquesta introducció:

Les sindicatures i defensories locals de Greuges reunides a Lloret de Mar en el marc de les Jornades del FòrumSD 2025, ACORDEM : FER PÚBLICA AQUESTA DECLARACIÓ, que alhora es formula com una recomanació d'ofici adreçada als ajuntaments i institucions competents. Les Sindicatures constatem que:

Els conflictes de convivència s'han intensificat i sovint es gestionen des d'una mirada estrictament reactiva o punitiva. Tot això evidencia la necessitat de noves polítiques públiques locals centrades en els drets de la ciutadania. Com a institucions garants dels drets ciutadans, les sindicatures i defensories recomanem als ajuntaments, entre altres:

- Impulsar espais oberts de diàleg amb tots els actors implicats en matèria de convivència
- Substituir progressivament els models exclusivament sancionadors per polítiques preventives, educatives i mediadores.
- Reforçar els serveis municipals de mediació comunitària i les estratègies de diàleg social.
- Limitar el creixement turístic i plantejar-ne el decreixement en els municipis altament tensionats.

Moltes gràcies,



Anna Martí Pellicer

Síndica de greuges



Funció de la Síndica



La Síndica Municipal de Greuges de La Seu té la funció de defensar les llibertats públiques i els drets fonamentals dels urgellencs i urgellenques, per la qual cosa pot supervisar l'activitat municipal per a una bona administració i bon govern del municipi. Aquesta funció es concreta en el següents actuacions:

- ★ Resoldre les queixes presentades pels ciutadans, després d'una reclamació prèvia a l'Ajuntament.
- ★ Respondre a consultes dels ciutadans i assessorar, sense duplicar l'actuació municipal.
- ★ Vetllar perquè l'administració resolgui en temps i forma les peticions dels ciutadans.
- ★ Fer recomanacions a l'Administració Municipal.
- ★ Actuar d'ofici mitjançant informes per corregir o millorar les actuacions de l'Administració de l'Ajuntament.
- ★ Supervisar l'actuació de l'Administració.

Organització i funcionament de l'oficina de la Síndica

Un ciutadà o ciutadana necessita fer una consulta, assessorar-se, informar-se o presentar una queixa perquè se sent agreujat per l'Administració.

La forma de presentació pot ser:

- ★ Presencial.
- ★ Per telèfon.
- ★ Per correu electrònic.

Si la Síndica considera que no hi ha fonament no l'admet. Seria el cas d'aquells temes en què la sindicatura no hi té competències (qüestions privades, qüestions alienes a l'Administració Local, etc.). Tampoc s'accepten queixes anònimes o que siguin ofensives i irrespectuoses i amb mala fe, ni aquelles queixes que encara no han estat prèviament formulades a l'Ajuntament.

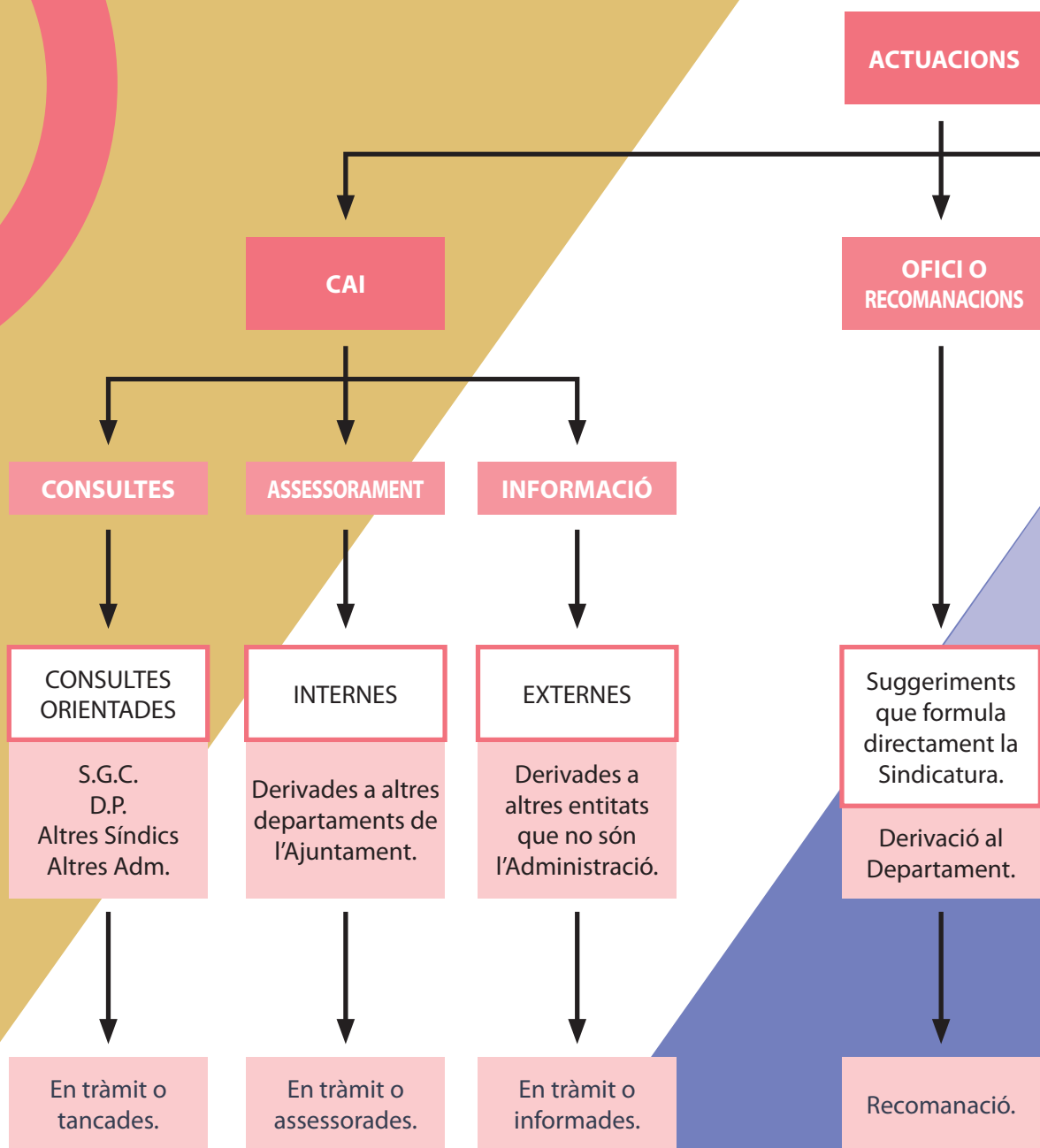
La Síndica comunica a l'Alcalde que inicia la investigació dels fets.

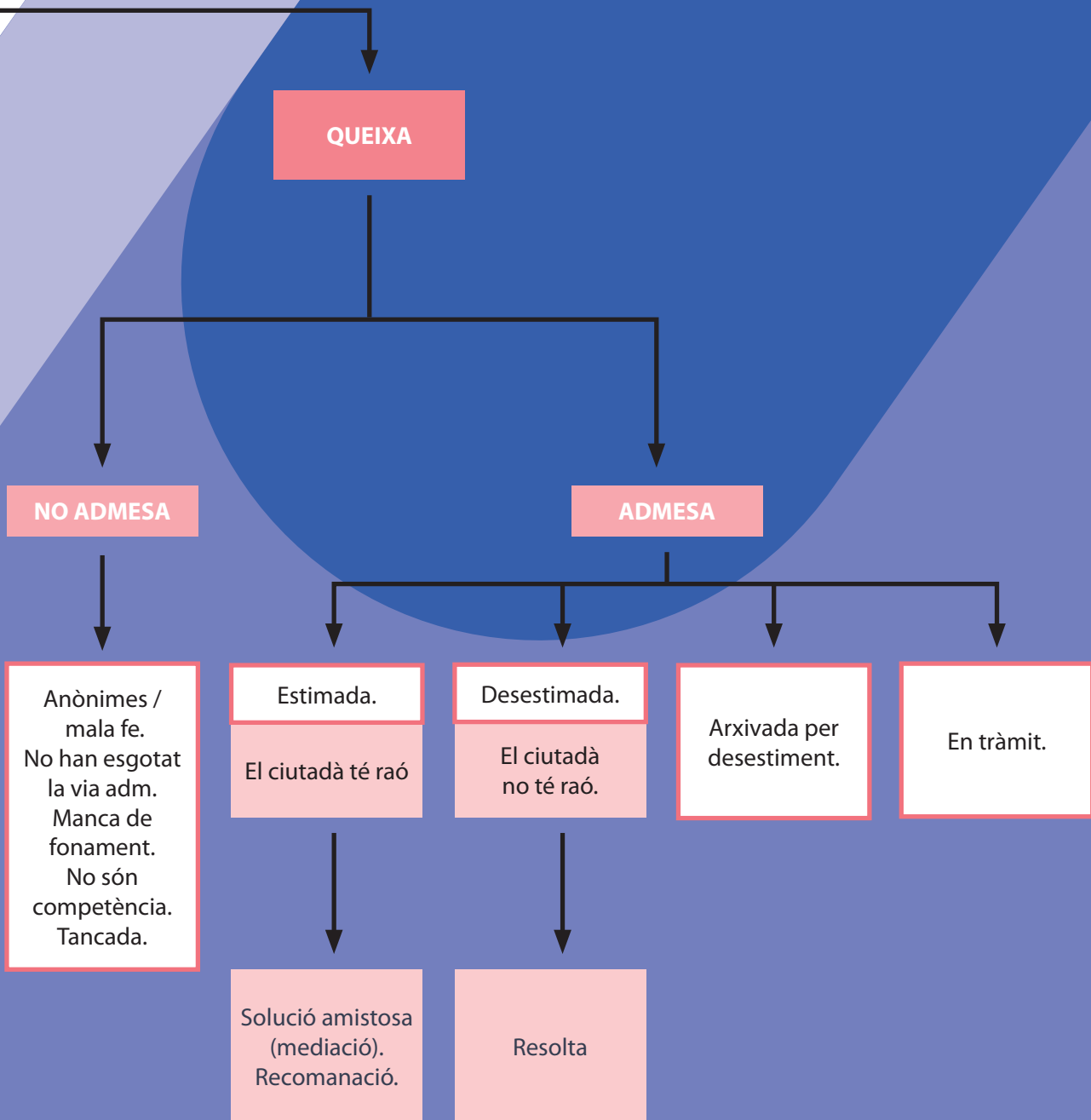
La investigació del cas es realitza a través de:

- ★ Peticions a les Regidories.
- ★ Informes dels Tècnics Municipals.
- ★ Informes del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya.
- ★ Altres estaments implicats...

Si cal la Síndica es desplaça al lloc objecte de la queixa per comprovar in situ les afirmacions de la persona agreujada, fent fotografies si s'escau.







Dades de les actuacions

Tipus d'actuació



45

Queixes



28

Consultes i assessoraments

Iniciativa de les actuacions



35

Dones



20

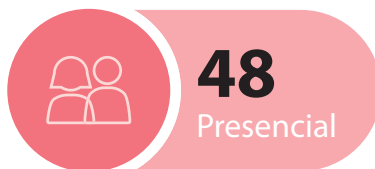
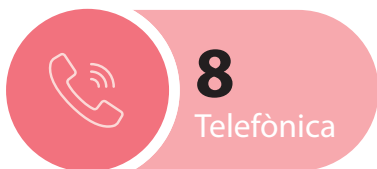
Homes



18

Col·lectiu

Tipus de presentació

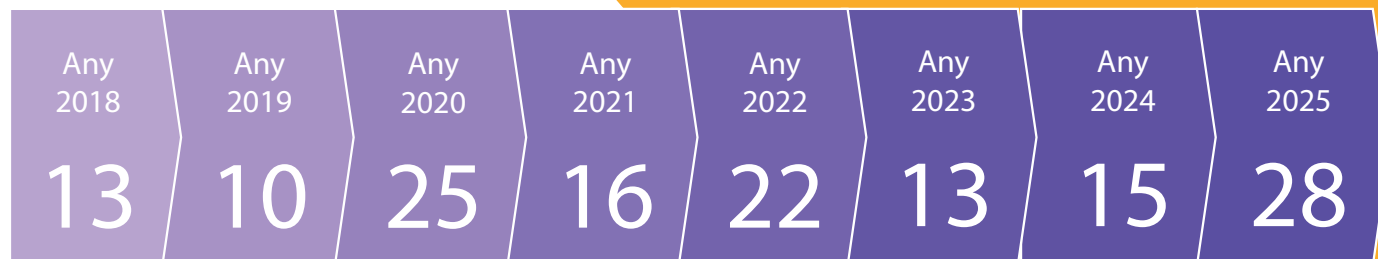


Actuacions per franja d'edat



Comparativa

Consultes



Queixes



Nombre d'actuacions



Tipus de presentació



Tipologia de les actuacions

35

Espai públic

6		Medi ambient
5		Sorolls
3		Habitatge
14		Via pública
4		Convivència entre veïns
1		Mercat
1		Paqueteria
1		Escombraries

33

Serveis a les persones

11		Serveis a les persones
3		Habitatge
2		Ensenyament
3		Sanitat
2		Transports
1		Capau
1		Paqueteria
1		Seguretat social
1		SEPE
1		Associació
1		Centre cívic
1		Cementiri
1		Patrimoni
1		Padró

5

Administració General

1		Assegurança
1		Recaptació
1		Recursos humans
2		Registre



Detall de les actuacions

Expedient 1/25. Consulta serveis a les persones. Sanitat

Un familiar d'una persona que va caure a la via pública intercedeix perquè se li aboni una quantitat compensatòria, tot i que l'assegurança li havia denegat.

Estat: No admesa

Expedient 2/25. Consulta serveis a les persones.(Municipi veí)

Una persona d'un municipi veí es queixa de la poca informació que li facilita el seu Ajuntament, així com de problemes relacionats amb el transport públic al seu municipi. Després de constatar la situació derivem el cas a la Síndica de greuges de Catalunya.

Estat: Assessorada

Expedient 3/25. Consulta administració general

Se'ns adreça un ciutadà per demanar-nos assessorament sobre la devolució d'una assegurança. Derivem la consulta al secretari-interventor.

Estat: Assessorada

Expedient 4/25. Queixa espai públic. Sorolls

Una comunitat de veïns d'un bloc ubicat prop d'un establiment de restauració es queixa dels problemes que els genera: soroll, sortida de fums, taules i cadires al carrer.

Després de diverses inspeccions, reunions amb els veïns i requeriments a l'establiment per part de l'Ajuntament, amb la mediació de la Sindicatura es resol parcialment el conflicte.

Estat: Solució amistosa-mediació

Expedient 5/25. Consulta serveis a les persones. Patrimoni (Municipi veí)

Una persona d'un municipi veí ens consulta un problema relacionat amb una herència. El cas està judicialitzat, l'assessorem però ni hi podem intervenir.

Estat: Assessorada





Expedient 6/25. Queixa espai públic. Medi ambient

Una persona es queixa del perill que suposen uns nius de vespes asiàtiques en un dels ponts de la ciutat. Contactem amb el departament de medi ambient de l'Ajuntament que resol el problema.

Estat: Solució amistosa-mediació

Expedient 7/25. Queixa espai públic. Medi ambient

Uns veïns d'una plaça de la ciutat manifesten la seva por per l'estat d'un arbre ubicat en aquest indret. Contactem amb el servei de parcs i jardins municipal que, després d'inspeccionar l'arbre, ens comunica que no existeix cap perill i així ho fem saber als veïns.

Estat: Solució amistosa-mediació

Expedient 8/25. Queixa espai públic. Sorolls

Uns veïns que viuen a prop d'un gran magatzem als afores de la ciutat es queixen dels sorolls que provoca la descarrega de mercaderies durant la nit. Tot i que s'han fet gestions tant des d'aquesta sindicatura, com de l'Ajuntament el problema no s'ha resolt

Estat: En tràmit

Expedient 9/25. Queixa Serveis a les persones. CAPAU

Una persona que pateix una sèrie de problemes de tipus social es queixa de la poca atenció que ha rebut per part del CAPAU. Ens posem en contacte amb aquest organisme i intentem buscar una sortida. Es tracta d'un problema força complex que, tot i que s'ha pal·liat, encara no s'ha resolt completament.

Estat: Solució amistosa-mediació

Expedient 10/25. Queixa serveis a les persones

Un usuari es queixa dels impagaments d'un empresa que té relació amb l'Ajuntament, però que no la gestiona. Tot i que fem algunes actuacions per tal de resoldre-ho, l'usuari desisteix de seguir endavant amb el conflicte.

Estat: Desistiment de l'interessat

Expedient 11/25. Consulta serveis a les persones. Transport públic

Una usuària del transport públic ens demana si podem fer arribar a l'empresa concessionària del transport la Seu- Lleida l'estat precari en què sovint es troben els autobusos. Fem la gestió, juntament amb una altra sèrie de queixes relacionades amb els transports.

Estat: Assessorada

Expedient 12/25. Queixa espai públic. Via pública/Sorolls/Convivència entre veïns

Un grup de veïns i veïnes del centre de la ciutat es queixa del soroll que provoquen alguns bars de la ciutat, així com d'aldarulls durant la nit i sensació d'inseguretat. La situació, de la qual l'Ajuntament ja n'era coneixedor, s'ha alleujat momentàniament, amb la clausura d'un bar i l'aprovació, per part del Plenari municipal, de l'ordenança que regula l'ús de patinets i bicicletes

Estat: Solució amistosa-mediació

Expedient 13/25. Consulta serveis a les persones. Sanitat

Una ciutadana ens consulta sobre la situació del seu pare, dependent, perquè se li reconeguin determinats drets. Fem la consulta amb els treballadors socials del CAP que ja són coneixedors del cas. Actualment el problema està resolt.

Estat: Assessorada

Expedient 14/25. Queixa serveis a les persones. Sanitat

Un ciutadà que viu en unes condicions molt precàries: malalties, falta d'un habitatge digne se'ns adreça per demanar accés a unes condicions més favorables. Amb l'ajuda del CAPAU aconseguim una millora substancial de la situació.

Estat: Solució amistosa-mediació

Expedient 15/25. Queixa espai públic. Convivència entre veïns/Sorolls

Una veïna es queixa d'un bar musical, ubicat al bloc on viu, pels sorolls que provoca a altes hores de la nit. Es fa un reforç policial i posteriorment es clausura provisionalment el local.

Estat: Solució amistosa- mediació

Expedient 16/25. Queixa serveis a les persones. Via pública/Convivència entre veïns

Una persona es queixa dels problemes que li genera un bar, pels sorolls, per l'ocupació de la via pública, davant del seu habitatge...Concertem una reunió amb les parts implicades, l'Ajuntament i la Síndica que ha donat, de moment els seus fruits.

Estat: Solució amistosa-mediació

Expedient 17/25. Queixa administració general. Recursos humans

Ens arriba una queixa d'un treballador municipal per un problema relacionat amb la seva jubilació. Donada la situació hi podem actuar parcialment, però sí que hem fet recomanacions als responsables municipals.

Estat: Solució amistosa-mediació

Expedient 18/25. Queixa espai públic. Via pública

Un ciutadà proposa la reordenació del sentit de circulació a la ciutat i que l'Ajuntament faci una reflexió sobre el tema. Així mateix es queixa dels problemes que té, com a vianant, i la inseguretat que li suposa travessar determinats passos de vianants. Traslladem la queixa a l'oficina tècnica municipal que estudia el tema.

Estat: Solució amistosa-mediació

Expedient 19/25. Queixa espai públic. Via pública

Diverses persones es queixen de la falta de poda als arbres de l'Avinguda Salòria, segons ells fa tres anys que no s'ha fet. El posem en contacte amb el Servei de parcs i jardins que els expliquen la problemàtica que presenten aquest tipus d'arbres, així com les futures actuacions.

Estat: Solució amistosa-mediació



Expedient 20/25. Consulta espai públic. Convivència entre veïns

Un ciutadà ens consulta sobre l'habitatge d'un veí que ha obert un balcó en una antiga finestra que dona al seu jardí, tot i que reconeix que no li causa cap molèstia. Consultem amb l'oficina tècnica municipal que ens comenta que compleix amb la normativa urbanística.

Estat: Assessorada

Expedient 21/25. Consulta serveis a les persones. Padró

Una persona s'interessa pels tràmits d'empadronament i acollida d'un ciutadà sense papers ni domicili. Fem els tràmits pertinents. Actualment el ciutadà està allotjat en un pis social i l'empadronament resol.

Estat: Assessorada

Expedient 22/25. Consulta espai públic. Habitatge

Un veí mostra la seva preocupació per un problema de límits amb la casa propera. L'adreçem a l'oficina tècnica municipal que resol el problema.

Estat: Assessorada.

Expedient 23/25. Consulta espai públic. Via pública

Una ciutadana ens consulta sobre la falta d'aigua a la font situada al carrer Sant Josep de Calassanç. Després de fer una sèrie de consultes sembla que la font està avariada i resulta difícil de resoldre el problema.

Estat: Assessorada

Expedient 24/25. Consulta serveis a les persones.

Se'ns presenta un problema de relacions familiars complexes, que no podem admetre perquè està sota judici, però sí que hi donem suport.

Estat: Assessorada

Expedient 25/25. Consulta serveis a les persones (Municipi veí)

Es tracta d'un problema social de gran complexitat, en el qual no podem intervenir perquè està sota judici, però col·laborem amb els diversos serveis que hi intervenen.

Estat: Assessorada

Expedient 26/25. Queixes espai públic. Via pública

Agrupem aquí una sèrie de queixes dels veïns sobre la Plaça Joan Sansa. Constaten la necessitat d'una reordenació, el soroll provocat per la tirolina i altres elements esportius. Es tracta d'una antiga reivindicació. S'han fet reunions amb els veïns i l'oficina tècnica municipal en té coneixement i estudia possibles solucions.

Estat: en tràmit

Expedient 27/25. Queixa espai públic. Via pública

Una ciutadana es queixa del desordre de la Plaça del Camp del Codina i del soroll que es percep a diverses hores i que molesta els veïns. La plaça s'ha arranjat i ha millorat la situació.

Estat: solució amistosa-mediació

Expedient 28/25. Queixa serveis a les persones

Se'ns presenta novament un problema de relacions familiars complexes, que no podem admetre perquè està sota judici.

Estat: No admesa

Expedient 29/25. Consulta serveis a les persones. Paqueteria

Una usuària ens consulta sobre una empresa de paqueteria (Correu exprés CTT) ja que no rep els paquets. Totes les consultes i investigacions que fem reulten infructuoses.

Estat: Assessorada

Expedient 30/25. Queixa serveis a les persones. Habitatge

Una veïna ens planteja un problema que té amb un pis de protecció oficial. Ho posem en coneixement del CAPAU, que resol el problema.

Estat: Solució amistosa-mediació

Expedient 31/25. Queixa via pública. Medi ambient (Municipi veí)

Un grup de veïns d'un municipi proper a la Seu es queixa d'un veí del poble pels conflictes que provoca: gossos solts, cotxes abandonats...L'alcalde del municipi és coneixedor dels fets, així com el Consell Comarcal. Finalment el veí conflictiu abandona el poble i de moment el tema sembla resolt.

Estat: Solució amistosa-mediació

Expedient 32/25. Queixa espai públic. Habitatge

Una veïna de la Costa carreus es queixa de les filtracions d'aigua a casa seva, ja que les rieres estan tapades i això fa que l'aigua no es canalitzi pel torrent. Comuniquem la incidència a l'oficina tècnica, que ja tenia informació prèvia del problema, que el resol .

Estat: Solució amistosa-mediació

Expedient 33/25. Queixa espai públic. Via pública

Un ciutadà ha presentat una denúncia contra l'Ajuntament de la Seu a causa d'una caiguda a la via pública, cosa que li suposa tres mesos de baixa. Tant l'informe de l'oficina tècnica, com la companyia d'assegurances de l'Ajuntament deneguen la culpabilitat en l'accident. Presentant els corresponents documents justificatius.

Estat: Resolta.





Expedient 34/25. Consulta espai públic. Habitatge

Una veïna s'interessa per la situació del soterrani de la seva propietat després d'un fort episodi de pluges. Ens interessem pel tema, tot i que l'assumeix l'Oficina tècnica municipal. El tema està resolt.

Estat: Assessorada

Expedient 35/25. Consulta administració general

Una persona propietària d'un local de restauració es mostra preocupada per les cartes d'embargament que rep per falta de pagaments d'aigua, terrassa, cadires..., l'adrecem a recaptació i arriba a un amb els responsables per ajornar els pagaments.

Estat: Assessorada

Expedient 36/25. Consulta serveis a les persones

Un ciutadà ens fa una consulta sobre una situació familiar complicada. L'assessorem, però no podem intervenir-hi ja que el cas està sota judici.

Estat: Assessorada

Expedient 37/25. Queixa espai públic. Conflicte entre veïns

Uns veïns es queixen dels sorolls que provoca un bar, situat al afores de la ciutat. Soroll i crits a altes hores del la nit. Se'ls comunica que contactin amb la policia municipal quan es produeixin sorolls i fem una gestió des de la Sindicatura per intentar resoldre la situació.

Estat: Solució amistosa-mediació

Expedient 38/25. Queixa espai públic. Mercat

Aquesta és una queixa que fa tres anys que es repeteix i fa referència al fet que les parades dels mercats setmanals no exhibeixin els preus dels seus productes, cosa que suposa un greuge per al consumidor. També es queixen els veïns de les taques que provoquen determinades parades. Ho parlem amb els responsables polítics que són conscients del problema i estan treballant en el tema.

Estat: En tràmit

Expedient 39/25. Consulta espai públic. Via pública

Una ciutadana demana informació sobre el tema dels recs a la nostra ciutat, l'adrecem a l'oficina tècnica.

Estat: Assessorada

Expedient 40/25. Queixa espai públic. Via pública

Un ciutadà presenta una queixa per una caiguda en un pas de vianants amb un cotxet, a causa d'un forat. L'informe que aprova la Junta de govern local és negativa, donat que l'espai és ampli per a circular amb seguretat. No es produeix cap ferida, ni cap desperfecte.

Estat: Solució amistosa-mediació

Expedient 41/25. Queixa serveis a les persones

Queixa d'una persona que pateix una situació familiar molt complicada. Donada la importància del cas la derivem a la Síndica de greuges de Catalunya.

Estat: en tràmit

Expedient 42/25. Queixa espai públic . Escombraries (Municipi veí)

Unes persones d'un municipi veí ens fan arribar la seva queixa per la falta de recollida d'escombraries, així com de voluminosos, tot hi que hi ha uns dies fixats per fer-ho. Mantenim reunions amb els veïns afectats i trametem també la queixa a la Presidenta del Consell Comarcal i a la Secretària de Migraum. Tot i que momentàniament es pal·lia la situació no està resolta completament.

Estat: En tràmit

Expedient 43/25. Consulta administració general. Registre

Un ciutadà s'interessa pel recorregut que segueix una instància, una vegada entrada al servei de registre, ja que no ha rebut cap resposta . Després de parlar amb el responsable de l'OAC li expliquem quin és aquest recorregut i lamentem la falta de resposta ràpida.

Estat: Assessorada

Expedient 44/25. Consulta serveis a les persones. (Municipi veí)

Es tracta d'un cas complicat dins d'una unitat familiar. El cas està sota judici, però dins de les nostres possibilitats fem un assessorament.

Estat: Assessorada

Expedient 45/25. Queixa espai públic. Paqueteria /via pública

Una veïna es queixa dels problemes que li genera una empresa de paqueteria, situada als baixos del bloc on viu , sobretot per aparcar davant de l'entrada del seu habitatge,provocant sorolls, conflictes, etc... Actualment l'empresa s'ha traslladat a un espai als afores de la ciutat.

Estat: Solució amistosa-mediació

Expedient 46/25. Queixa serveis a les persones. Ensenyament

Una persona d'un centre d'ensenyament, de titularitat municipal ens presenta una sèrie de queixes laborals. Fem una mediació entre la persona afectada i la tècnica responsable. De moment la situació s'ha resolt.

Estat: Solució amistosa-mediació

Expedient 47/25. Queixa espai públic. Sorolls. Conflicte entre veïns

Se'ns adreça un grup de veïns per queixar-se de les molèsties que genera un bar musical a tot el veïnat, amb aldarulls, crits i baralles a altes hores de la nit, tot i la intervenció de cossos policials. L'Ajuntament el sanciona amb la clausura de l'establiment, donada la reiteració d'avisos i notificacions.

Estat: Solució amistosa-mediació





Expedient 48/25. Queixa espai públic. Medi ambient

Una ciutadana es queixa del problema que pot suposar encendre uns focs d'artifici prop d'uns matolls i de la facilitat amb què es podria propagar un incendi. Feta la consulta al'oficina tècnica ens confirmen que el grup responsable dels focs disposava de permís municipal i que complia la normativa de seguretat.

La veïna manifesta també la falta de resposta a la trucada que va fer a la policia local. Ens disculpem de la falta d'atenció.

Estat: Solució amistosa-mediació

Expedient 49/25. Queixa espai públic. Via pública

Una veïna es queixa de la lentitud amb què s'estan fent les obres d'un parc infantil en un indret de la ciutat. Des de l'oficina tècnica se'ns diu que el problema és la falta d'un material de recobriment que no se'ls subministra.

Actualment les obres estan finalitzades.

Estat: Solució amistosa mediació

Expedient 50/25. Queixa espai públic. Habitatge

Un ciutadà es queixa dels desperfectes que va causar un fort aiguat en un local de la seva propietat. Segons la seva opinió el problema el va generar unes obres fetes de manera deficient per Ajuntaments anteriors a l'actual. Fetes les investigacions veiem que no és aquest el problema que va originar la inundació.

Estat: Resolta

Expedient 51/25. Queixa espai públic. Medi ambient

Una veïna es queixa d'un problema de contaminació lumínica., ja que un focus encesos tota la nit, prop del seu habitatge, li causen problemes. Des de l'oficina tècnica es fa una gestió i es resol el problema. La veïna es queixa també de la falta de resposta a la instància que va enregistrar a l'Ajuntament.

Estat: Solució amistosa-mediació

Expedient 52/25. Consulta espai públic. Via pública

Un ciutadà ens fa una consulta sobre la desaparició d'uns bancs de pedra ubicats davant d'un bar musical, que creava molts problemes als veïns del bloc on hi ha el bar. Els bancs eren un punt conflictiu, per aquest motiu es va decidir treure'ls. D'altra banda l'indret està pendent d'una remodelació.

Estat: Assessorada

Expedient 53/25. Queixa espai públic. Conflictes entre veïns

Uns veïns d'un local de restauració es queixen dels sorolls que genera aquest espai, posant la música més alta del que els està permesa i creant problemes als veïns. Tot i els repetits avisos de la policia municipal i la intervenció dels responsables polítics la situació no millora. S'estant estudiant alternatives per a solucionar el problema.

Estat: Solució amistosa-mediació

Expedient 54/25. Queixa serveis a les persones. Associació

La presidenta d'una associació sense ànim de lucre se'ns adreça per queixar-se de l' EAP. Fem una reunió amb les persones afectades, la directora de l'EAP, el director de la zona i aquesta mateixa Sindicatura . En realitat el problema es tractava d'una sèrie de malentesos. Es resol la situació.

Estat: Amistosa-mediació

Expedient 55/25. Queixa administració general. Registre

Un membre d'una família presenta una queixa perquè no se'ls facilita una còpia renovada del certificat d'empadronament. Ja que només dos dels seus membres estan empadronats a la Seu. Ens comuniquem amb el servei d'empadronament que ens diu que és per qüestions de seguretat (Problemes de pàtria potestat, etc.) El tècnic de l'OAC els dona les explicacions pertinents a través d'un informe on es detalla el cas.

Estat: Solució amistosa-mediació

Expedient 56/25. Queixa serveis a les persones. Transports

Es segueixen repetint les queixes sobre el tema dels transports, des dels incompliments dels horaris de parada i recollida de viatgers en el seu recorregut pels diferents pobles que passen els autobusos, fins a les poques freqüències d'autobusos a Lleida.

Així mateix existeix una demanda i una necessitat de proporcionar, els caps de setmana, un transport per als estudiants que s'han de desplaçar a Girona i Tarragona

Des de l'Ajuntament (Alcaldia) s'estan fent gestions per millorar i pal.liar la situació i s'han mantingut reunions amb l'empresa concessionària

Estat: En tràmit

Expedient 57/25. Consulta espai públic. Via pública

Una persona ens consulta sobre la possibilitat d'estacionar una autocaravana dins de la ciutat. Li comuniquem que segons la normativa pot estacionar sempre que no mostri senyals externs que la utilitza com a vivenda.

Estat: Assessorada

Expedient 58/25. Consulta serveis a les persones (Municipi veí)

Una ciutadana ens consulta sobre el fet que no pot cobrar una jubilació. Després d'una sèrie de consultes esbrinem que no ha cotitzat mai a la seguretat social.

Estat: Assessorada

Expedient 59/25. Queixes serveis a les persones. SEPE

Recollim aquí una sèrie de queixes sobre les desatencions del SEPE, derivació a altres municipis... Des d'aquesta sindicatura fem constar que la situació és insostenible. Des de l'Ajuntament de la Seu s'han fet actuacions que de moment han resultat infructuoses.

Estat: En tràmit



Expedient 60/25. Queixa serveis a les persones Centre cívic

Un usuari d'una entitat que té la seu al Centre cívic es queixa de la falta d'espai i de la necessitat d'una remodelació dels espais. Els responsables de l'equipament ens comuniquen que properament es faran unes obres de reforma.

Estat: Solució amistosa-mediació

Expedient 61/25. Queixes Serveis a les persones. Seguretat social

Nombrosos usuaris se'ns adrecen per la falta d'atenció a l'oficina de la seguretat social. Segons ens comuniquen la persona responsable està de baixa i no té substitució. Actualment el cas està resolt.

Estat: Solució amistosa-mediació

Expedient 62/25. Consulta Serveis a les persones. Cementiri

Una ciutadana ens demana quins tràmits s'han de fer per determinats temes relacionats amb els trasllats d'uns nínxols. La posem en contacte amb la tècnica municipal que li resol els dubtes.

Estat: Assessorada

Expedient 63/25. Consulta Serveis a les persones

Una ciutadana ens consulta sobre el retard en el pagaments (Programa Apropem famílies) per les visites que fa ha fet al centre Caser d'Oliana. Finalment es resol el problema i la persona sol.licitant pot percebre la quantitat estipulada.

Estat: Assessorada

Expedient 64/25. Queixa espai públic. Via pública

Una ciutadana es queixa de la brutícia dels espais propers a la seva vivenda, així com d'una estructura obsoleta d'un local de restauració en el mateix lloc... Després de fer una inspecció a la zona constatem la situació, amb el compromís de l'oficina tècnica de millorar-la.

Estat: Solució amistosa-mediació

Expedient 65/25. Queixa serveis a les persones

Un usuari ens presenta un problema molt complicat que no podem admetre per estar judicialitzat.

Estat: No admesa

Expedient 66/25. Queixa serveis a les persones. Habitatge

Uns ciutadants ens presenten una queixa per la situació precària en què viuen en unes habitacions de lloguer, amb filtracions d'aigua, desperfectes i altres problemes. L'oficina tècnica fa un informe que assegura que l'immoble no presenta cap perill i que és habitable.

Estat: Solució amistosa-mediació

Expedient 67/25. Queixa espai públic. Sorolls. Convivència entre veïns

Aquesta és una queixa recurrent d'uns veïns es queixen del soroll que provoca l'assaig d'unes entitats locals, amb tambors i altres elements sonors en un lloc molt proper al seu domicili que els impedeix el descans.. Tot i que els responsables polítics en són conscients i que aquesta Síndica ha intervingut en el tema diverses vegades, el cas no està resolt.

Estat: En tràmit

Expedient 68/25. Consulta serveis a les persones. Habitatge

Una persona ens informa de les condicions precàries en què viu i de les possibles solucions que podríem implementar. Treballem conjuntament amb CAPAU per tal de resoldre el problema.

Estat: Solució amistosa-mediació

Expedient 69/25. Consulta serveis a les persones. Habitatge

Se'ns presenta un cas que no podem admetre per la situació complicada amb diverses immobiliàries.

Estat: No admesa

Expedient 70/25. Consulta serveis a les persones. Ensenyament

Es tracta d'un conflicte produït en un centre d'ensenyament. Les diverses parts implicades consulten a la Sindicatura, que no pot actuar per estar judicialitzada. Se'ls intenta assessorar

Estat: Assessorada

Expedient 71/25. Consulta espai públic. Via pública

Se'ns demana assessorament sobre un rètol lluminós que s'ha hagut de desplaçar per unes obres municipals. Posem els propietaris en contacte amb l'oficina tècnica que resol el problema.

Estat: Assessorada

Expedient 72/25. Queixa espai públic. Medi ambient

Agrupem aquí nombroses queixes sobre les defecacions i miccions dels gossos al carrer. Aquest és un tema recurrent que no s'acaba de resoldre.

Estat: en tràmit

Expedient 73/25. Queixa espai públic. Via pública

Són nombroses les queixes que hem rebut sobre la circulació de patinets i bicicletes, en direcció contrària, que provoquen situacions de perill per als vianants. S'ha resolt , en part, la situació gràcies a la publicació d'una ordenança municipal que en regula el seu ús.

Estat: Solució amistosa mediació



Activitats



Relacions amb la Corporació municipal i altres institucions

És deure de la Síndica tenir al Ple informat sempre que se li demani o per iniciativa pròpia. Així s'ha fet. Per tant la Síndica ha mantingut durant tot l'exercici reunions de treball i entrevistes amb l'alcalde de la ciutat, Sr. Joan Barrera, amb una periodicitat d'una al mes, així com amb diversos regidors i regidores

La Síndica s'ha entrevistat també amb portaveus i càrrecs electes de diversos grups municipals.

Així mateix per resoldre la majoria de casos hem hagut de recórrer a diversos organismes i serveis municipals: Oficina tècnica, Habitatge, Servei de recaptació, CAPAU, Policia municipal, Serveis de neteja, Empadronament, Treballadors socials del CAP ...als quals agreixo ben sincerament l'interès i el suport prestats.

Quan ha estat necessari ens hem adreçat a la Síndica de greuges de Catalunya per a buscar assessorament, així com al Fòrum de Síndics i Síndiques de Catalunya.

La Síndica forma part de la taula de mobilitat local, dels Plens de joves i infants, de la taula sanitària...

També hem tingut trobades i hem col.laborat amb altres institucions locals: La Seu solidària, Càritas, tècnics del Consell Comarcal, Consell municipal de la gent gran, Germandat de Sant Sebastià, Íntegra Pirineus...

Hem participat en diversos actes organitzats per institucions, entitats...

Voldria remarcar especialment la reunió, feta amb el Raonador del Ciutadà d'Andorra, Sr. Xavier Cañada, el passat mes de juliol, on vam poder intercanviar opinions i debatre alguns temes que afecten a les dues defensories.



Xavier Cañada i Anna Martí reunits a la Seu



Així mateix vàrem participar en les jornades organitzades pel raonador a Andorra, sota el lema "El tràfic d'éssers humans", que van resultar de gran interès tant pel tipus de debats, com per la categoria dels ponents,

Des de la seva presa de possessió la Síndica ha procurat assistir a tots aquells actes als quals ha estat convidada ja sigui per la Corporació municipal o per altres institucions.

Així mateix una vegada presentat l'informe es fa arribar a les cases de la Seu un fulletó explicatiu i resumit de l'informe esmentat.

Seguim mantenint el programa mensual que ofereix Ràdio Seu: "Parlem amb la Síndica" que té una durada d'uns 25 minuts i que permet fer pedagogia i difusió de càrrec, així com atendre queixes en directe. Podeu escoltar els programes a

<https://www.alacarta.radioseu.cat/programs/ladefensoradelciutada>

Fòrum de Síndics i Síndiques Defensors i Defensores Locals de Catalunya.

El Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FòrumSD) és una associació sense ànim de lucre integrada pels síndics, síndiques, defensors i defensores dels Ajuntaments de Catalunya.

Actualment agrupa a un total de 47 sindicatures (41 a Catalunya i 6 de la resta de l'Estat) que presten aquest servei a més de la meitat de la població del Principat.

Els objectius del FòrumSD són promoure el creixement i el desenvolupament de la institució, facilitar la seva extensió i implantació als municipis, el desenvolupament de models de treball i d'actuació conjunts, així com disposar d'una xarxa de coordinació, informació, suport, intercanvi i assessorament entre les diverses sindicatures de proximitat.

Els síndics/ques i defensors/es de proximitat vetllen perquè la ciutadania pugui gaudir d'una bona administració local. L'objectiu de la institució és la defensa dels drets de la ciutadania en l'àmbit local, per la qual cosa poden supervisar l'Administració municipal. La seva actuació permet examinar i resoldre les queixes formulades pels ciutadans i ciutadanes d'acord amb els criteris de legalitat i d'equitat. Els síndics/ques i defensors/es també desenvolupen tasques de mediació sempre que les parts ho consentin o bé proposar fórmules de conciliació o acord entre l'administració i la ciutadania.

La Sindicatura de la Seu forma part del Fòrum. Com saben es tracta d'un òrgan d'una gran eficàcia pel que suposa d'assessorament i suport. Aquest any, com es fa habitualment, s'han realitzat una sèrie de cursos de formació per tractar els problemes de diversos col·lectius...



Durant l'any 2025 el Fòrum SD ha realitzat diferents actuacions: L'Assemblea general del Fòrum, el dia 20 de febrer, a Badalona. Aquestes assemblees que es relitzen periòdicament són molt interessants perquè posen en contacte les sindicatures, sobretot les que estem més allunyades. Va ser especialment interessant aquesta darrera que es va poder il·lustrar amb casos pràctics.

El proper gener s'iniciarà una ronda de contactes amb els grups parlamentaris per tal d'iniciar els treballs de la Llei de Sindicatures locals.

Es crea també l'Observatori del Padró per treballar conjuntament les dificultats d'accés a l'empadronament.

En les jornades fetes a Lloret, el passat octubre on es van debatre diversos temes es va posar especial èmfasi en demanar polítiques municipals basades en els drets humans per afrontar l'impacte del turisme en la convivència i habitatge.

Com a detall significatiu, relacionat amb el Fòrum SD, hem de dir que les Sindicatures i defensories locals van fer 19.000 actuacions l'any 2024 (10 d'octubre de 2025).

El passat 14 de maig una dotzena de Sindicatures, entre les quals la de la Seu, i defensories d'Espanya es van reunir a Madrid per tal d'impulsar una xarxa estatal de col·laboració i establir canals de comunicació i accions conjuntes en la defensa dels drets de la ciutadania des de la proximitat.

Aquesta reunió de Madrid que finalitzà amb una visita al Senat, suposa un primer pas per avançar cap a una futura xarxa estatal de sindicatures locals, basada en la cooperació i l'intercanvi.

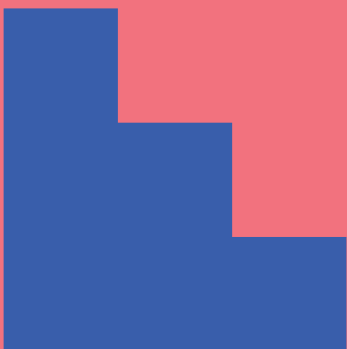
S'han fet des del Fòrum diverses publicacions sobre temes que afecten molt directament les Sindicatures. Totes aquestes activitats es concreten en una sèrie de materials i publicacions que orienten les Sindicatures i difonen el paper del Fòrum.





Agraïments

Vull agrair ben sincerament l'interès i el suport prestats a les persones i col·lectius indicats i en especial a la Montse Rovira, Maria Ramírez i l'Enric Mañà, secretari d'aquesta Sindicatura.



Annexos

SÍNDICA DE GREUGES DE LA SEU D'URGELL

L'ordenança del "Defensor del ciutadà" preveu en el capítol IV, article 26 que: "Anualment la defensora del ciutadania de la Seu d'Urgell lliurarà formalment a l'Ajuntament un Informe-memòria on s'exposaran les actuacions que hagi dut a terme l'any anterior" per tal de donar transparència a les activitats desenvolupades per la Síndica, tot posant a disposició de la ciutadania i els seus representants polítics la informació més rellevant de les actuacions dutes a terme al llarg de l'any, en defensa dels drets fonamentals i les llibertats públiques, per tal de contribuir a fer una ciutat millor i més justa.

Per donar compliment a aquestes disposicions el passat 14 d'abril vaig presentar, davant del Consistori, l'Informe anual.

Aquest ha estat el setè any davant de la Sindicatura, després que l'equip de govern anterior em fes confiança, per tant he d'estar a l'alçada d'aquesta confiança essent conscient del compromís i la responsabilitat que suposa posar-se al davant de la Sindicatura ja que la ciutat pertany als seus habitants que tenen tot el dret a trobar-hi les condicions per a la seva plena realització com a persones i perquè és a la ciutat on vivim més de prop els nostres neguits, les nostres preocupacions, els nostres èxits i fracassos.

Aquest any volem posar èmfasi pel que fa les queixes en tres punts que considerem importants:

- Falta d'habitatge.
- Conciliació de l'oci nocturn i la salut dels veïns.
- I els problemes derivats del nou sistema de recollida d'escombraries.

L'Informe, del qual us faig arribar un breu resum, recull totes aquelles activitats rellevants de la Sindicatura que tenen com a finalitat que els nostres conciutadans i conciutadanes trobin resposta a les consultes o queixes plantejades, ja siguin de tipus econòmic, social, cultural... ; És obligació de la Síndica, que desenvolupa la seva funció d'una manera altruïsta, informar i orientar les persones sobre els seus drets i deures; i difondre la seva figura com a garant del bon govern, la transparència i la bona gestió.

Com sempre estic a la vostra disposició per a qualsevol consulta o queixa.



Anna Martí Pellicer
Síndica de Greuges

Consulteu l'Informe anual 2024 complet a:

<https://sindicadegreugesdelaseudurgell.cat/memories>



L'habitatge constitueix, abans de res, un pilar central del benestar social en tant que lloc de desenvolupament de la vida privada i familiar, i centre de totes les polítiques urbanes. Però també, des del punt de vista del seu suport físic, és un bé que delimita un sector econòmic dedicat a la seva producció, posada en el mercat i la seva gestió. De fet, en el conjunt de l'edificació urbana, l'habitatge ocupa el 80% de l'espai construït i, com a tal, és un factor determinant de l'estructuració espacial.



Cal un canvi de paradigma en la consideració jurídica de l'habitatge, per reforçar-ne la funció com a servei social d'interès general. Només d'aquesta manera és possible garantir el dret efectiu a un habitatge digne i assequible per a totes les persones joves, i especialment als col·lectius en risc d'exclusió, reconegut i executable com un dret humà fonamental i inclouent-hi l'accés als serveis bàsics definits en la legislació urbanística i d'ordenació del territori, i contribuir així a garantir la vida digna en un entorn adequat i a erradicar la pobresa en totes les seves formes.

COM PUC RECLAMAR?

Horari d'atenció al públic:
de dilluns a divendres de les 8h a les 14h
Tel. 973 350 010 (Extensió 8055)
sindicamunicipalgreuges@aj-laseu.cat



Dies de visita:
Dimarts i divendres de 10h a 12h i en hores concertades.
Plaça dels Oms, 1 - 25700 La Seu d'Urgell

www.sindicadegreugesdelaseudurgell.cat

ACTUACIÓ

TIPUS D'ACTUACIÓ



52
Queixes

INICIATIVA DE
LES ACTUACIONS



29
Dones

TIPUS DE
PRESENTACIÓ



10
Telefònica

ACTUACIONS PER
FRANJA D'EDAT

Menys de
18 anys

2



Síndica Municipal de Greuges de la Seu d'Urgell

Memòria 2024



Desplegable resum memòria 2024

CONSULTES 2024



15

Consultes i assessoraments



20

Homes



18

Col·lectiu



43

Presencial



14

E-mail



Entre
18 i 55
anys

50



Més de
55 anys

15

COMPARATIVA

CONSULTES

Any 2018	Any 2019	Any 2020	Any 2021	Any 2022	Any 2023	Any 2024
13	10	25	16	22	13	15

QUEIXES

Any 2018	Any 2019	Any 2020	Any 2021	Any 2022	Any 2023	Any 2024
30	50	33	56	54	49	52

NOMBRE D'ACTUACIONS

Any 2018	Any 2019	Any 2020	Any 2021	Any 2022	Any 2023	Any 2024
43	60	58	72	76	62	67

TIPUS DE PRESENTACIÓ

Any 2018	Any 2019	Any 2020	Any 2021	Any 2022	Any 2023	Any 2024
Presencial 41 Telefònica 1 E-mail 1	Presencial 54 Telefònica 2 E-mail 4	Presencial 43 Telefònica 5 E-mail 10	Presencial 51 Telefònica 9 E-mail 12	Presencial 58 Telefònica 8 E-mail 10	Presencial 38 Telefònica 6 E-mail 18	Presencial 43 Telefònica 10 E-mail 14



Síndica Municipal de Greuges

Plaça dels Oms, 1 - 25700 La Seu d'Urgell
Tel. 973350010 (Extensió 8092)
E-mail sindicamunicipalgreuges@aj-laseu.cat

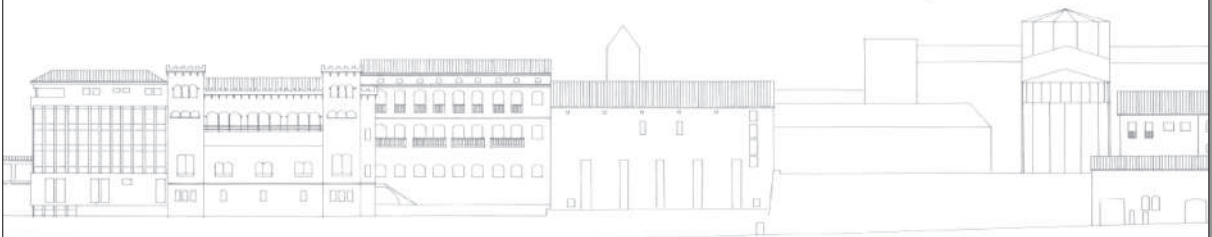
Horari d'atenció al públic:
de dilluns a divendres de 9h a 14h.

Dies de visita:
Dimarts i divendres de 10h a 12h i en hores concertades.

Es pot fer arribar una queixa a la Síndica a
l'Oficina d'atenció al ciutadà
(Ajuntament de la Seu d'Urgell)



Ajuntament de
la Seu d'Urgell



Sóc l'Anna Martí, i actualment sóc la **Síndica de Greuges de la Seu**. Vaig néixer a Arfa i he viscut des dels 10 anys a la Seu. He treballat, durant 41 anys a l'Institut Joan Brudieu de la Seu, on he exercit com a professora de llengua i literatura catalanes.

Vaig ser regidora de l'Ajuntament de la Seu d'ensenyament i cultura i tinent d'alcalde d'aquestes àrees i de festes i esports (1987- 2007).

El meu compromís actual és amb la promoció i defensa dels drets de les persones com a Síndica de Greuges de la Seu, tasca que confio poder compartir i dur a terme amb el vostre suport.

QUE ÉS LA SÍNDICA MUNICIPAL DE GREUGES?

La Defensora de la Ciutadania **és la institució que, en l'àmbit de la nostra ciutat, té la missió de vetllar pels drets i llibertats de les persones** en relació amb l'actuació exercida directament per l'Administració municipal, els seus organismes públics derivats, les empreses municipals i les empreses contractistes de l'Administració que presten a la ciutat serveis públics.

La Defensora no està subjecte a cap mandat imperatiu, no rep instruccions de cap autoritat i compleix les seves funcions amb autonomia i segons el seu criteri, basant-se en els principis d'indpendència i objectivitat.

QUINES SÓN LES SEVES FUNCIONS?

- Preservar els drets i les llibertats de les persones reconeguts en el nostre ordenament jurídic.
- Supervisar l'activitat de l'Administració municipal i dels seus organismes derivats.
- Vetllar pel bon govern administratiu i procurar que els serveis públics es prestin correctament.
- Suggestir nous criteris d'actuació o recomanar canvis normatius dirigits a millorar el funcionament de l'administració i les garanties, drets i deures, de la ciutadania.

La Defensora pot actuar per pròpia iniciativa, amb les actuacions d'ofici, quan ho consideri convenient.

COM PUC PRESENTAR UNA QUEIXA O RECLAMACIÓ?

La queixa es pot fer arribar presencialment a l'oficina de la Síndica Municipal de Greuges o per correu electrònic, la queixa es pot acompanyar amb els documents que estimi adients per acreditar-la.

El termini per formular queixa davant la Defensora de la Ciutadania **és el d'un any** des que es van produir o es van poder conèixer els fets que la motiven. No seran admeses les queixes anònimes, aquelles en les quals s'adverteixi mala fe o aquelles mancades de fonament.





5.3. Declaració Universal dels Drets Humans

Preàmbul

Considerant que el reconeixement de la dignitat inherent i dels drets iguals i inalienables de tots els membres de la família humana és el fonament de la llibertat, la justícia i la pau en el món,

Considerant que el desconeixement i el menyspreu dels drets humans han originat actes de barbàrie que han ultratjat la consciència de la humanitat; i que s'ha proclamat com l'aspiració més elevada de tothom l'adveniment d'un món on els éssers humans, deslliurats del temor i la misèria, puguin gaudir de llibertat d'expressió i de creença,

Considerant que és essencial que els drets humans siguin protegits per un règim de dret per tal que les persones no es vegin forçades, com a últim recurs, a la rebel·lió contra la tirania i l'opressió,

Considerant també que és essencial de promoure el desenvolupament de relacions amistoses entre les nacions,

Considerant que els pobles de les Nacions Unides han ratificat en la Carta llur fe en els drets humans fonamentals, en la dignitat i el valor de la persona humana i en la igualtat de dret d'homes i dones; i que han decidit de promoure el progrés social i millorar el nivell de vida dins d'una llibertat més àmplia,

Considerant que els Estats membres s'han compromès a assegurar, en cooperació amb l'Organització de les Nacions Unides, el respecte universal i efectiu dels drets humans i les llibertats fonamentals,

Considerant que una concepció comuna d'aquests drets i llibertats és de la més gran importància per al ple compliment d'aquest compromís,

L'Assemblea General

Proclama aquesta Declaració Universal de Drets Humans com l'ideal comú a assolir per a tots els pobles i nacions amb el fi que cada persona i cada institució, inspirant-se constantment en aquesta Declaració, promoguin, mitjançant l'ensenyament i l'educació, el respecte a aquests drets i llibertats i assegurin, amb mesures progressives nacionals i internacionals, el seu reconeixement i aplicació universals i efectius, tant entre els pobles dels Estats membres com entre els dels territoris sota llur jurisdicció.

Article 1

Tots els éssers humans neixen lliures i iguals en dignitat i en drets. Són dotats de raó i de consciència, i han de comportar-se fraternalment els uns amb els altres.

Article 2

Tothom té tots els drets i llibertats proclamats en aquesta Declaració, sense cap distinció de raça, color, sexe, llengua, religió, opinió política o de qualsevol altra mena, origen nacional o social, fortuna, naixement o altra condició.

A més, no es farà cap distinció basada en l'estatut polític, jurídic o internacional del país o del territori al qual pertanyi una persona, tant si és independent com si està sota administració fiduciària, si no és autònom, o està sota qualsevol altra limitació de sobirania.

Article 3

Tota persona té dret a la vida, a la llibertat i a la seva seguretat.

Article 4

Ningú no serà sotmès a esclavitud o servitud: l'esclavitud i el tràfic d'esclaus són prohibits en totes llurs formes.

Article 5

Ningú no serà sotmès a tortures ni a penes o tractes cruels, inhumans o degradants.

Article 6

Tota persona té el dret arreu al reconeixement de la seva personalitat jurídica.

Article 7

Tots són iguals davant la llei i tenen dret, sense cap distinció, a igual protecció per la llei. Tots tenen dret a igual protecció contra qualsevol discriminació que violi aquesta Declaració i contra qualsevol incitació a una tal discriminació.

Article 8

Tota persona té dret a un recurs efectiu prop dels tribunals nacionals competents que l'empari contra actes que violin els seus drets fonamentals reconeguts per la constitució o per la llei.

Article 9

Ningú no serà detingut, pres o desterrat arbitràriament.





Article 10

Tota persona té dret, en condicions de plena igualtat, a ser escoltada públicament i amb justícia per un tribunal independent i imparcial, per a la determinació dels seus drets i obligacions o per a l'examen de qualsevol acusació contra ella en matèria penal.

Article 11

Tots els acusats d'un delictes tenen el dret que hom presumeixi la seva innocència fins que no es provi la seva culpabilitat segons la llei en un judici públic, en què hom li hagi assegurat totes les garanties necessàries per a la seva defensa.

Ningú no serà condemnat per actes u omissions que en el moment que varen ésser comesos no eren delictius segons el dret nacional o internacional. Tampoc no s'imposarà cap pena superior a l'aplicable en el moment de cometre el delictes.

Article 12

Ningú no serà objecte d'intromissions arbitràries en la seva vida privada, la seva família, el seu domicili o la seva correspondència, ni d'atacs al seu honor i reputació. Tothom té dret a la protecció de la llei contra tals intromissions o atacs.

Article 13

Tota persona té dret a circular lliurement i a triar la seva residència dins les fronteres de cada Estat.

Tota persona té dret a sortir de qualsevol país, àdhuc el propi, i a retornar-hi.

Article 14

En cas de persecució, tota persona té dret a cercar asil en altres països i a beneficiar-se'n.

Aquest dret no podrà ser invocat contra una persecució veritablement originada per delictes comuns o per actes oposats als objectius i principis de les Nacions Unides.

Article 15

Tota persona té dret a una nacionalitat.

Ningú no serà privat arbitràriament de la seva nacionalitat, ni del dret de canviar de nacionalitat.

Article 16

Els homes i les dones, a partir de l'edat núbil, tenen dret, sense cap restricció per motius de raça, nacionalitat o religió, a casar-se i a fundar una família. Gaudiran de drets iguals pel que fa al casament, durant el matrimoni i en la seva dissolució.

Nomes es realitzarà el casament amb el lliure i ple consentiment dels futurs esposos.

La família és l'element natural i fonamental de la societat i té dret a la protecció de la societat i de l'Estat.

Article 17

Tota persona té dret a la propietat, individualment i col_lectiva.

Ningú no serà privat arbitràriament de la seva propietat.

Article 18

Tota persona té dret a la llibertat de pensament, de consciència i de religió; aquest dret inclou la llibertat de canviar de religió o de creença, i la llibertat, individualment o col_lectivament, en públic o en privat, de manifestar la seva religió o creença per mitjà de l'ensenyament, la pràctica, el culte i l'observança.

Article 19

Tota persona té dret a la llibertat d'opinió i d'expressió; aquest dret inclou el de no ser molestat a causa de les pròpies opinions i el de cercar, rebre i difondre les informacions i les idees per qualsevol mitjà i sense límit de fronteres.

Article 20

Tota persona té dret a la llibertat de reunió i d'associació pacífiques.

Ningú no pot ser obligat a pertànyer a una associació.

Article 21

Tota persona té dret a participar en el govern del seu país, directament o per mitjà de representants lliurement elegits.

Tota persona té dret, en condicions d'igualtat, a accedir a les funcions públiques del seu país.

La voluntat del poble és el fonament de l'autoritat de l'Estat; aquesta voluntat ha d'expressar-se mitjançant eleccions autèntiques, que hauran de fer-se periòdicament



per sufragi universal i igual i per vot secret o per altre procediment equivalent que garanteixi la llibertat del vot.

Article 22

Tota persona, com a membre de la societat, té dret a la seguretat social i a obtenir, mitjançant l'esforç nacional i la cooperació internacional, segons l'organització i els recursos de cada país, la satisfacció dels drets econòmics, socials i culturals indispensables per a la seva dignitat i el lliure desenvolupament de la seva personalitat.

Article 23

Tota persona té dret al treball, a la lliure elecció de la seva ocupació, a condicions equitatives i satisfactòries de treball, i a la protecció contra l'atur.

Tota persona, sense cap discriminació, té dret a salari igual per igual treball.

Tothom que treballa té dret a una remuneració equitativa i satisfactòria que asseguri per a ell i la seva família una existència conforme a la dignitat humana, completada, si cal, amb altres mitjans de protecció social.

Tothom té dret a constituir sindicats per a la defensa dels seus interessos i a afiliars'hi.

Article 24

Tota persona té dret al descans i al lleure i, particularment, a una limitació raonable de la jornada de treball i a vacances periòdiques pagades.

Article 25

Tota persona té dret a un nivell de vida que asseguri, per a ell i la seva família, la salut i el benestar, especialment quant a alimentació, vestir, habitatge, assistència mèdica i als serveis socials necessaris; també té dret a la seguretat en cas d'atur, malaltia, incapacitat, viduïtat, vellesa o altra manca de mitjans de subsistència independent de la seva voluntat.

La maternitat i la infantesa tenen dret a una cura i a una assistència especials.

Tots els infants, nascuts d'un matrimoni o fora d'un matrimoni, gaudeixen d'igual protecció social.

Article 26

Tota persona té dret a l'educació. L'educació serà gratuïta, si més no, en la instrucció elemental i fonamental. La instrucció elemental serà obligatòria.



L'ensenyament tècnic i professional es posarà a l'abast de tothom, i l'accés a l'ensenyament superior serà igual per a tots en funció dels mèrits respectius.

L'educació tendirà al ple desenvolupament de la personalitat humana i a l'enfortiment del respecte als drets humans i a les llibertats fonamentals; promourà la comprensió, la tolerància i l'amistat entre totes les nacions i grups ètnics o religiosos, i fomentarà les activitats de les Nacions Unides per al manteniment de la pau.

El pare i la mare tenen dret preferent d'escollir la mena d'educació que serà donada als seus fills.

Article 27

Tota persona té dret a participar lliurement en la vida cultural de la comunitat, a gaudir de les arts i a participar i beneficiar-se del progrés científic.

Tota persona té dret a la protecció dels interessos morals i materials derivats de les produccions científiques, literàries o artístiques de què sigui autor.

Article 28

Tota persona té dret a un ordre social i internacional en què els drets i llibertats proclamats en aquesta Declaració puguin ser plenament efectius.

Article 29

Tota persona té deures envers la comunitat, ja que només en aquesta li és possible el lliure i ple desenvolupament de la seva personalitat.

En l'exercici dels drets i les llibertats, tothom estarà sotmès només a les limitacions establertes per la llei i únicament amb la finalitat d'assegurar el reconeixement i el respecte deguts als drets i llibertats dels altres i de complir les justes exigències de la moral, de l'ordre públic i del benestar general en una societat democràtica.

Aquests drets i llibertats mai no podran ser exercits en oposició als objectius i principis de les Nacions Unides.

Article 30

Res en aquesta Declaració no podrà interpretar-se en el sentit que doni cap dret a un Estat, a un grup o a una persona a emprendre activitats o a realitzar actes que tendixin a la supressió de qualsevol dels drets i llibertats que s'hi enuncien.







Ajuntament de la Seu d'Urgell

ORDENANÇA DEL DEFENSOR DEL CIUTADÀ DE LA SEU D'URGELL.

ÍNDEX

PREÀMBUL.

Capítol. De la definició de la figura del Defensor del ciutadà de La Seu d'Urgell i les seves funcions.

Capítol II. Del nomenament i cessament del defensor del ciutadà de La Seu d'Urgell.

Capítol III. Procediment de l'actuació del defensor del ciutadà.

Capítol IV. De la memòria-informe.

DILIGÈNCIA: Aquest text refós el va provar inicialment el ple en sessió de 02.06.2008 i va quedar aprovat definitivament de forma automàtica el dia 31.07.2008 en no haver-s'hi presentat al·legacions en el període d'informació pública.

La Seu d'Urgell, 31 de juliol de 2008.
El secretari

Ramon Miñambres Rebés





Ajuntament de la Seu d'Urgell

PREÀMBUL

La institució del defensor del ciutadà de La Seu d'Urgell és un servei a la ciutadania que pren com a referència experiències d'altres països d'Europa i, a casa nostra, les figures del Defensor del Pueblo, instaurada l'any 1981, i del Defensor del ciutadà de Catalunya, l'any 1984.

El defensor del ciutadà de La Seu d'Urgell s'entén, doncs, com un nou punt de proximitat i de relació entre la ciutadania i el món local, que seguint una de les característiques del nostre municipalisme va començar a prendre forma com a iniciativa aïllada i, de ben segur, s'implantarà progressivament al territori. Cal entendre el defensor del ciutadà de La Seu d'Urgell com una institució que tindrà per finalitat defensar els drets de la ciutadania en relació a l'Ajuntament de i als organismes que en depenen per tal que s'hi puguin adreçar tots els ciutadans i totes les ciutadanes que se sentin agreujats per alguna actuació o resolució de l'Ajuntament de La Seu d'Urgell o de qualsevol dels organismes que en depenen.

La regulació que en fa aquesta ordenança vol facilitar el màxim consens sobre la persona escollida sense establir requisits excessivament estrictes que puguin limitar la decisió. És per això que no s'estableix cap requisit professional ni de formació per a accedir al càrrec. Malgrat això, s'aprecia que, per a la peculiaritat de la tasca que se li encomana, un dels aspectes a tenir en compte en l'elecció, entre els altres que es puguin valorar, podria ser la vinculació al món jurídic o de l'administració pública.

CAPÍTOL I. De la definició de la figura del Defensor del ciutadà de La Seu d'Urgell i les seves funcions.

Article 1.

1.1. El defensor del ciutadà de La Seu d'Urgell té per funció atendre les queixes i peticions efectuades pels ciutadans i vetllar pel compliment dels drets dels ciutadans en les seves relacions amb l'Ajuntament de La Seu d'Urgell i dels organismes que en depenen.

1.2. Queden, per tant, fora del seu àmbit d'actuació la intervenció en problemes derivats exclusivament de les relacions entre particulars i d'aquests amb altres administracions.

Article 2.

DILIGÈNCIA: Aquest text refós el va provar inicialment el ple en sessió de 02.06.2008 i va quedar aprovat definitivament de forma automàtica el dia 31.07.2008 en no haver-s'hi presentat al·legacions en el període d'informació pública.

La Seu d'Urgell, 31 de juliol de 2008.
El secretari


Ramon Miñambres Rebés



Ajuntament de la Seu d'Urgell

El defensor del ciutadà de La Seu d'Urgell ha d'exercir les seves funcions dins l'àmbit, en la forma que es regula en el present reglament, amb independència i objectivitat i sense subjecció a cap mandat imperatiu.

Article 3.

L'Ajuntament de La Seu d'Urgell i tots els organismes que en depenen tenen l'obligació de col·laborar i d'auxiliar el defensor del ciutadà de La Seu d'Urgell en les gestions que aquest els demani i de facilitar-li la informació que sol·liciti sempre que estigui en relació a la tasca que li encomana aquest reglament.

CAPÍTOL II. Del nomenament i cessament del defensor del ciutadà de La Seu d'Urgell.

Article 4.

Per a elegir el defensor del ciutadà de La Seu d'Urgell se seguirà el procediment següent:

- L'alcalde, un cop consultada i escoltada la Junta de Portaveus, presentarà al Ple de l'Ajuntament de La Seu d'Urgell el candidat al càrrec amb dos mesos d'antelació a l'expiració del termini pel qual fou escollit o des del seu cessament en els supòsits previstos a l'article 9.2.
- El defensor del ciutadà és elegit pel Ple municipal en primera votació per unanimitat del nombre legal de regidors.
- Si la persona proposada no assoleix la unanimitat dins el termini de dos mesos a comptar des de la primera sessió on s'hagi debatut aquest punt, en la votació següent n'hi haurà prou amb les dues terceres parts.
- Si varia el nom de la persona proposada, caldrà reiniciar el procediment d'acord amb l'apartat a) d'aquest article.
- Un cop escollida la persona haurà de manifestar per escrit que accepta el càrrec, presentar una declaració de no tenir cap causa d'incompatibilitat i prendrà formalment possessió amb les mateixes formalitat que els regidors.

Article 5.

DILIGÈNCIA: Aquest text refós el va provar inicialment el ple en sessió de 02.06.2008 i va quedar aprovat definitivament de forma automàtica el dia 31.07.2008 en no haver-s'hi presentat al·legacions en el període d'informació pública.

La Seu d'Urgell, 31 de juliol de 2008.
El secretari


Ramon Miñambres Rebés





Ajuntament de la Seu d'Urgell

5.1. La durada del càrrec de defensor del ciutadà serà per un període de 5 anys.

5.2. Es procurarà que aquest mandat no coincideixi amb el mandat corporatiu.

5.3. Finalitzat aquest període, i en cas que no s'hagi designat encara el seu successor, el defensor del ciutadà quedarà prorrogat en l'exercici de les funcions del càrrec fins aquella designació i sempre que no manifesti per escrit la voluntat de no continuar durant aquest termini.

5.4. La durada màxima total d'una persona en el càrrec serà de 10 anys, siguin o no consecutius, incloent els períodes de pròrroga indicats al punt anterior.

Article 6.

Per poder ser elegit defensor del ciutadà, les persones que es proposin han de ser veïnes de La Seu d'Urgell, majors d'edat, han de tenir ple ús dels drets civils i polítics i ser persones de reconegut prestigi.

Article 7.

7.1. És incompatible la condició de defensor del ciutadà amb els càrrecs i activitats següents:

- a. Qualsevol mandat representatiu de naturalesa pública.
- b. Qualsevol càrrec polític o funció administrativa al servei de l'Ajuntament de La Seu d'Urgell o dels organismes que en depenen.
- c. L'exercici de les carreres judicial, fiscal i militar.
- d. El compliment de les funcions directives a partits polítics, sindicats de treballadors i associacions empresarials.
- e. La condició de membre del Consell Consultiu de la Generalitat o del Tribunal Constitucional.
- f. L'exercici de càrrecs directius en associacions, fundacions i col·legis professionals.
- g. Qualsevol activitat professional, mercantil i laboral en el moment en què comporti l'existència d'un conflicte de l'interessat, personalment o com a representant d'altres, amb l'Ajuntament.
- h. L'existència de plets en curs entre l'Ajuntament i la persona afectada.

7.2. En el cas d'incompatibilitat sobrevinguda una vegada hagi pres possessió del càrrec, s'entendrà que la persona escollida cessa en el càrrec amb efectes de la mateixa data que s'hagi produït la incompatibilitat.

DILIGÈNCIA: Aquest text refós el va provar inicialment el ple en sessió de 02.06.2008 i va quedar aprovat definitivament de forma automàtica el dia 31.07.2008 en no haver-s'hi presentat al·legacions en el període d'informació pública.

La Seu d'Urgell, 31 de juliol de 2008.

El secretari


Ramon Miñambres Rebés



Ajuntament de la Seu d'Urgell

Article 8.

8.1. El ple decidirà si atorga retribucions al Defensor del Ciutadà.

8.2. Si no se li atorguen, l'Ajuntament el compensarà per les despeses ocasionades per exercir l'activitat inherent al càrrec.

Article 9.

9.1. El defensor del ciutadà només serà cessat per alguna de les causes següents:

- a. Finalització del termini pel qual fou escollit.
- b. Renúncia.
- c. Mort o incapacitat sobrevinguda
- d. Pèrdua de les requisits per a l'elecció.
- e. Incapacitat o inhabilitació per a l'exercici dels drets polítics, declarada judicialment per sentència ferma.
- f. Condemna a causa de delictes dolós per sentència ferma.
- g. Negligència notòria en el compliment dels seus deures apreciada pel Ple Municipal.

9.2. El cessament en els 6 primers casos indicats el farà l'alcalde mitjançant decret i donarà compte a la Junta de Portaveus en la primera sessió següent. En el darrer cas, el cessament s'ha de decidir en el Ple de forma justificada, un cop reunida la Junta de Portaveus, i per majoria de dos terços del nombre legal de regidors.

9.3. Si es produeix el cessament, s'iniciarà el procediment per a l'elecció del nou defensor del ciutadà, de conformitat amb allò previst a l'article 4 d'aquest Reglament.

9.4. Fora dels casos de l'article 9.1.a i 9.1.b no hi haurà pròrroga en la durada en el càrrec fins l'elecció del nou defensor del ciutadà.

Article 10.

10.1. El Ple Municipal, en l'acord de nomenament del defensor del ciutadà, determinarà el nivell de dedicació exigible inicialment a la seva tasca.

10.2. Els mitjans i espais que li seran assignats els fixarà l'alcalde després d'escoltar la seva opinió i un cop escoltada la Junta de Portaveus.

DILIGÈNCIA: Aquest text refós el va provar inicialment el ple en sessió de 02.06.2008 i va quedar aprovat definitivament de forma automàtica el dia 31.07.2008 en no haver-s'hi presentat al·legacions en el període d'informació pública.

La Seu d'Urgell, 31 de juliol de 2008.

El secretari


Ramon Miñambres Rebés



Ajuntament de la Seu d'Urgell

10.3. Les persones que es designin per assistir el defensor del ciutadà seran treballadors de l'Ajuntament que, si s'escau, podran destinar la part de jornada que no dediquin a aquesta activitat, a altres serveis de l'Ajuntament.

10.4. El defensor del ciutadà disposarà d'una oficina accessible al públic preferentment dins de les dependències municipals.

CAPÍTOL III. Procediment de l'actuació del defensor del ciutadà.

Article 11.

11.1. El defensor del ciutadà de La Seu d'Urgell actuarà sempre a instància de part.

11.2. S'hi podrà adreçar, per sol·licitar que actuï, qualsevol persona física o jurídica que invoqui un interès legítim en relació al greuge que formuli, sense cap altre tipus de restricció.

11.3. El defensor del ciutadà assistirà activament a les persones que no tinguin capacitat suficient per a redactar els escrits de queixa de forma comprensible i clara.

Article 12.

Els greuges, els ha de presentar la persona interessada o el seu representant legal, en un escrit raonat on haurà de constar el seu nom i els cognoms i el seu domicili i hi adjuntarà tots els documents que puguin servir per aclarir el cas.

Article 13.

Totes les actuacions del defensor del ciutadà de La Seu d'Urgell seran gratuïtes per a la persona interessada i no serà necessària l'assistència d'advocat ni de procurador. En cas que s'actui a través de representant, s'haurà d'acreditar plenament la representació.

Article 14.

Entre la producció del fet que és objecte de greuge i la presentació i formulació escrita d'aquest al defensor del ciutadà de La Seu d'Urgell no podrà transcórrer més d'un any.

Article 15.

DILIGÈNCIA: Aquest text refós el va provar inicialment el ple en sessió de 02.06.2008 i va quedar aprovat definitivament de forma automàtica el dia 31.07.2008 en no haver-s'hi presentat al·legacions en el període d'informació pública.

La Seu d'Urgell, 31 de juliol de 2008.
El secretari


Ramon Miñambres Rebés



Ajuntament de la Seu d'Urgell

15.1. El defensor del ciutadà de La Seu d'Urgell haurà de registrar i acusar recepció de tots els greuges que li formulin.

15.2. El defensor del ciutadà podrà admetre a tràmit o rebutjar les queixes. En aquest últim cas, haurà de comunicar-ho a l'interessat mitjançant un escrit motivat.

15.3. En tot cas, el defensor del ciutadà rebutjarà de forma raonada la tramitació de les peticions següents:

- a. Les que es formulin de forma anònima o sense acreditar la representació.
- b. Aquelles en les quals s'adverteixi mala fe.
- c. Les mancades fonament o de pretensió.
- d. Aquells que versin sobre una matèria que no sigui competència del defensor del ciutadà o es trobin fora del seu àmbit d'actuació.

15.4. El defensor del ciutadà no podrà investigar els greuges que tinguin un objecte que es trobi pendent de resolució judicial. Si mentre s'està tramitant la queixa o petició s'interposa un recurs en via judicial, el defensor del ciutadà suspensarà la seva actuació fins que hi hagi sentència ferma.

15.5. La intervenció del defensor del ciutadà en un assumpte no exclou ni paralitza els terminis de presentació dels recursos administratius o jurisdiccionals que siguin procedents de l'acte, la resolució o l'actuació que hagi motivat la seva intervenció.

Article 16.

16.1. Un cop admès el greuge a tràmit, el defensor del ciutadà de La Seu d'Urgell, per tal d'aclarir els fets que en són objecte, podrà adoptar les mesures que es considerin més adients.

16.2. Si de les primeres gestions que realitzi en resulta que l'actuació municipal ha estat correcta, no serà necessari que a l'expedient de la queixa hi consti informe del servei afectat.

16.3. Si no es dona el cas indicat al punt anterior, la persona responsable del servei afectat haurà de conèixer la queixa i de fer les apreciacions o informe que consideri convenient dins el termini màxim de quinze dies naturals des de la data que el defensor del ciutadà li demani l'informe. Aquest termini el podrà prorrogar el defensor del ciutadà per un altre igual si resulta convenient per a l'aclariment de la qüestió plantejada.

DILIGÈNCIA: Aquest text refós el va provar inicialment el ple en sessió de 02.06.2008 i va quedar aprovat definitivament de forma automàtica el dia 31.07.2008 en no haver-s'hi presentat al·legacions en el període d'informació pública.

La Seu d'Urgell, 31 de juliol de 2008.

El secretari


Ramon Miñambres Rebés





Ajuntament de la Seu d'Urgell

16.4. El procediment quedarà tancat si, abans del compliment dels terminis previstos, la petició del ciutadà ha quedat atesa.

Article 17.

El defensor del ciutadà de La Seu d'Urgell podrà demanar als responsables de cada servei l'estudi de l'expedient, la informació verbal i les dades que siguin necessàries per a la investigació dels greuges que tramiti.

Article 18.

Les actuacions pròpies de la institució es duran a terme amb la reserva i la discreció més absolutes, sens perjudici d'incloure'n el contingut en els informes de l'Ajuntament, si el defensor del ciutadà ho creu absolutament necessari.

Article 19.

19.1. Si el greuge afecta la conducta de persones que estiguin al servei de l'Ajuntament de La Seu d'Urgell o dels organismes que en depenen, el defensor del ciutadà ho ha de comunicar al regidor encarregat de la gestió del personal.

19.2. Al mateix temps, requerirà la persona afectada per tal que en el termini que prevegi el defensor del ciutadà, que no serà mai inferior a quinze dies naturals, respongui per escrit sobre els fets o les circumstàncies que són objecte del greuge o de l'expedient i per tal que aporti els documents, els testimonis i les proves complementàries que consideri més adients. Sens perjudici d'aquesta documentació, el defensor del ciutadà de La Seu d'Urgell pot requerir la persona afectada per tal que comparegui a informar verbalment.

19.3. En els casos previstos en aquest article, abans de formular la recomanació pertinent, el defensor del ciutadà necessàriament haurà d'escoltar el cap de servei i el regidor delegat corresponents.

Article 20.

Si durant les investigacions s'observen indicis que s'han comès infraccions susceptibles de correcció disciplinària o que s'han produït conductes delictives, la Defensor del ciutadà ho comunicarà per escrit a l'alcalde, que adoptarà les mesures establertes en la normativa aplicable.

Article 21.

DILIGÈNCIA: Aquest text refós el va provar inicialment el ple en sessió de 02.06.2008 i va quedar aprovat definitivament de forma automàtica el dia 31.07.2008 en no haver-s'hi presentat al·legacions en el període d'informació pública.

La Seu d'Urgell, 31 de juliol de 2008.
El secretari


Ramon Miñambres Rebés



Ajuntament de la Seu d'Urgell

21.1. En l'exercici de les seves funcions d'investigació i de resolució d'un greuge, el defensor del ciutadà de la Seu d'Urgell pot formular a les autoritats i al personal de l'Ajuntament de la Seu d'Urgell, o organismes que en depenguin, les advertències, les recomanacions, els suggeriments i els recordatoris que correspongui. Les recomanacions que formulï no tenen caràcter executiu i no podran modificar actes o resolucions administratives.

21.2. Igualment, podrà proposar al departament, organisme o entitat afectats, fórmules de conciliació o d'acord que facilitin una resolució positiva i ràpida dels greuges.

21.3. Si en la investigació d'un greuge o d'un expedient creu que l'aplicació de les disposicions normatives municipals condueix a un resultat que lesioni un dels drets dels ciutadans, podrà recomanar o suggerir a l'Ajuntament les mesures o els criteris que consideri adequats per remeiar-ho i les modificacions que cregui oportunes introduir en les ordenances i textos normatius municipals.

Article 22.

22.1. El defensor del ciutadà de la Seu d'Urgell informará per escrit del resultat de les investigacions i de la seva proposta a l'interessat, a l'Ajuntament i, si és necessari, a la persona al servei de l'administració que hi estigui afectada.

22.2. Les decisions i resolucions del defensor del ciutadà de la Seu d'Urgell, que adoptaran la forma de recomanació, no poden ser objecte de recurs de cap mena.

Article 23.

El defensor del ciutadà de la Seu d'Urgell trametrà al Defensor del Pueblo o al Defensor del ciutadà de Catalunya, segons correspongui, les queixes relatives a l'activitat de qualsevol òrgan de l'administració pública diferent de la municipal, i ho comunicarà als interessats.

Article 24.

El defensor del ciutadà disposarà de models de documents per a fer les gestions inherents al seva tasca amb garanties.

CAPÍTOL IV. De la memòria-informe.

Article 25.

DILIGÈNCIA: Aquest text refós el va provar inicialment el ple en sessió de 02.06.2008 i va quedar aprovat definitivament de forma automàtica el dia 31.07.2008 en no haver-s'hi presentat al·legacions en el període d'informació pública.

La Seu d'Urgell, 31 de juliol de 2008.
El secretari


Ramon Miñambres Rebés





Ajuntament de la Seu d'Urgell

El defensor del ciutadà de La Seu d'Urgell es relaciona amb el Ple de l'Ajuntament de La Seu d'Urgell mitjançant l'alcalde.

Article 26.

26.1. Anualment, abans del dia 31 de març, el defensor del ciutadà de la Seu d'Urgell lliurarà formalment a l'Ajuntament un informe memòria on s'exposaran les actuacions que hagi dut a terme durant l'any natural anterior.

26.2. L'informe memòria tindrà el contingut mínim següent:

- a. El nombre i el tipus de greuges formulats o els expedients iniciats d'ofici.
- b. Els greuges rebutjats, els que es troben en tràmit i els que s'hagin investigat amb el resultat obtingut, i també les causes que hi van donar lloc.
- c. Els suggeriments que el defensor del ciutadà consideri adients.

26.3. No hi podran constar les dades personals que permetin la identificació pública de les persones interessades en el procediment d'investigació.

26.4. El Defensor del Ciutadà presentarà públicament aquest informe en una sessió plenària.

26.5. El defensor del ciutadà de La Seu d'Urgell també podrà presentar informes extraordinaris quan estimi que així ho requereix la urgència o la importància dels fets que motivin la seva intervenció.

DILIGÈNCIA: Aquest text refós el va provar inicialment el ple en sessió de 02.06.2008 i va quedar aprovat definitivament de forma automàtica el dia 31.07.2008 en no haver-s'hi presentat al·legacions en el període d'informació pública.

La Seu d'Urgell, 31 de juliol de 2008.
El secretari

Ramon Miñambres Rebés

DILIGÈNCIA: Aquest text refós el va provar inicialment el ple en sessió de 02.06.2008 i va quedar aprovat definitivament de forma automàtica el dia 31.07.2008 en no haver-s'hi presentat al·legacions en el període d'informació pública.

La Seu d'Urgell, 31 de juliol de 2008.
El secretari

Ramon Miñambres Rebés



