

SINDICATURA MUNICIPAL DE GREUGES DE REUS

INFORME-MEMÒRIA 2024



Foto cedida per Ferran Estivill

TAULA DE CONTINGUT

1.INTRODUCCIÓ	1
2.INFORMACIÓ DEL CONTEXT	2 - 4
2.1 MARC LEGAL	2
2.2 FINALITAT I OBJECTIUS	2
2.3 RECURSOS HUMANS , ASPECTES ORGANITZATIUS, PROCÉS DE LA QUEIXA	2-3-4
3. GRÀFICS CONCEPTUALS DE LES ACTUACIONS	5 - 12
-CONSULTES I ACTUACIONS	6
-PRESENTACIÓ DE LES ACTUACIONS	7
-INICIATIVA DE LES ACTUACIONS	8
-GRÀFIC D'ACTUACIONS A ALTRES ORGANISMES	9
-GRÀFIC PER REGIDORIES	10
-GRÀFIC PER EDATS	11
-COMPARATIVA D'ATENCIIONS ANY 2024-2020	12
4. RESUM ACTUACIONS ANY 2024	13 - 33
4.1 RESUM DE QUEIXES I CONSULTES	14-34
4.2 ACCIONS DE VESSANT INTERNA	34
4.3 ACCIONS DE VESSANT EXTERNA	34-35
a) DIFUSIÓ DE LA SINDICATURA	
b) FORMACIÓ	
c) COL·LABORACIONS	
5. VALORACIÓ	36-37-38

1. INTRODUCCIÓ

Aquesta memòria té com a objectiu principal donar a conèixer la contribució de la Sindicatura de Greuges Municipal de Reus en la salvaguarda dels drets de la ciutadania en relació amb l'Administració municipal.

L'article 27 del Reglament de la Sindicatura Municipal de Greuges de Reus exigeix que anualment, abans del 31 de març, la Sindicatura lliuri a la Junta de portaveus un informe-memòria on s'exposaran les actuacions dutes a terme durant l'any anterior complet, perquè sigui presentat al Ple municipal.

Indica l'article que en l'informe-memòria ha de constar-hi:

- El nombre i el tipus de greuges formulats o els expedients iniciats d'ofici.
- Els greuges rebutjats, els que es troben en tràmit i els que s'hagin investigat amb el resultat obtingut i també les causes que els van motivar.
- Els suggeriments que cregui adequats.

Atenent aquest mandat que correspon al segon any davant la Sindicatura, presento l'informe-memòria de l'any 2024. En les pàgines que segueixen podran trobar, a més del que indica el reglament:

- Breu informe de context, interessant per a conèixer la Sindicatura.
- Gràfics i taules que s'han elaborat a partir de l'activitat de la sindicatura i que fan visible d'una manera més ràpida les actuacions dutes a terme, regidories a les quals afecten, iniciativa de les actuacions i altres.
- Valoració del desenvolupament de l'activitat de la Sindicatura en el 2024.

Per fer més entenedor aquest informe-memòria, explico que es distingeixen les actuacions segons siguin: CONSULTES O QUEIXES; QUEIXES ADMESES O INADMESES, en referència a la decisió presa per la sindicatura; QUEIXES ACCEPTADES O NO ACCEPTADES paraules emprades per referir-nos a la decisió de l'Ajuntament.

Referent a QUEIXES DERIVADES, corresponen a temes en els quals la Sindicatura Municipal de Greuges de Reus no té competència i han de ser derivades a: Sindicatura de Greuges de Catalunya, Defensor del Pueblo, Oficina del Consumidor de Reus i Comarca, altres Sindicatures, etc.

Amb la presentació d'aquest l'informe-memòria podran conèixer no tan sols el detall de l'activitat de la Sindicatura durant el 2024, sinó també de diagnòstic i incidència per a la millora de la protecció i garantia dels drets de la ciutadania.

2. INFORMACIÓ DEL CONTEXT

2.1 MARC LEGAL

- Reglament de la Sindicatura Municipal de Greuges de Reus, publicat en el BOPT número 258 de 10/11/2006.
- Decret legislatiu 2/2003 de 28 d'abril pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya (*Decret legislatiu que refon el text de la Llei 21/2002 de 5 de juliol amb el de la Llei 8/1987 de 15 d'abril*).
- L'Estatut d'Autonomia de Catalunya (2006), reconeix l'existència de defensors locals de la ciutadania i altres figures anàlogues creades en l'àmbit públic. En l'article 78.4, l'Estatut reconeix la possibilitat d'establir relacions entre el/la Síndic/a de Greuges de Catalunya i els/les Síndics/ques i els Defensors/es locals. Tot i que la Sindicatura de Greuges Municipal, compta amb cobertura legal a Catalunya des del 2002, amb l'Estatut (2006), va ser reforçada en el màxim nivell normatiu autonòmic.

2.2 FINALITAT I OBJECTIUS

La Sindicatura Municipal de Greuges té com a finalitat defensar, amb total independència i objectivitat, els drets de la ciutadania de Reus en les seves relacions amb l'Ajuntament de Reus i els organismes que en depenen. És a dir la sindicatura arbitra les relacions entre la ciutadania i l'administració a través de la interlocució directa.

S'hi poden adreçar tots els ciutadans i ciutadanes, tant persones físiques com a jurídiques, que se sentin agreujats per alguna actuació o resolució municipal en relació amb els seus drets fonamentals.

La Sindicatura pot actuar d'ofici o a instància de les persones que s'hi adrecen.

2.3. RECURSOS HUMANS, ASPECTES ORGANITZATIUS, PROCÉS DE LA QUEIXA

Davant la Sindicatura de Greuges Municipal de Reus, s'hi troben dues persones:

- La Secretaria de la sindicatura, en aquest cas funcionària de l'Ajuntament.
- La Síndica, escollida pel Ple de l'Ajuntament i amb caràcter honorífic.

La secretaria exerceix la primera atenció de la persona ciutadana que vols ser atesa per la síndica, s'informa sobre la queixa o consulta per valorar si és competència o no de la sindicatura i també si la persona que demana ser atesa ha procedit a dirigir-se en primera instància als serveis que l'ajuntament posa a disposició de la ciutadania.

En cas de rebre una queixa o suggeriment en primera instància, informará sobre el circuit establert per l'Ajuntament per a tramitar-la.

Per facilitar la tasca de la síndica és important la seva funció com a nexa d'unió entre les diverses àrees de l'ajuntament, coneixement de les tasques de cadascuna d'elles i de les persones que les componen.

Seguint les indicacions de la síndica, sol·licita informació en relació a la queixa i en cas de que aquesta no sigui competència de la sindicatura, farà el seu trasllat a l'àrea corresponent o a la institució corresponent.

Quant a la síndica, la tasca inherent al seu càrrec és atendre a la ciutadania, escoltar, assabentar-se del fets, decidir si s'admet la queixa o no, investigar i resoldre les queixes que se li presenten i les actuacions que tramiti d'ofici.

Suggerir o recomanar, arran de procediments d'investigació, al departament o a les entitats municipals competents, les mesures o els criteris que consideri adequats per corregir disposicions normatives municipals que puguin conduir a un resultat injust o a un perjudici innecessari. Els suggeriments i les recomanacions no tenen caràcter executiu.

La seva actuació ha de ser totalment objectiva i independent.

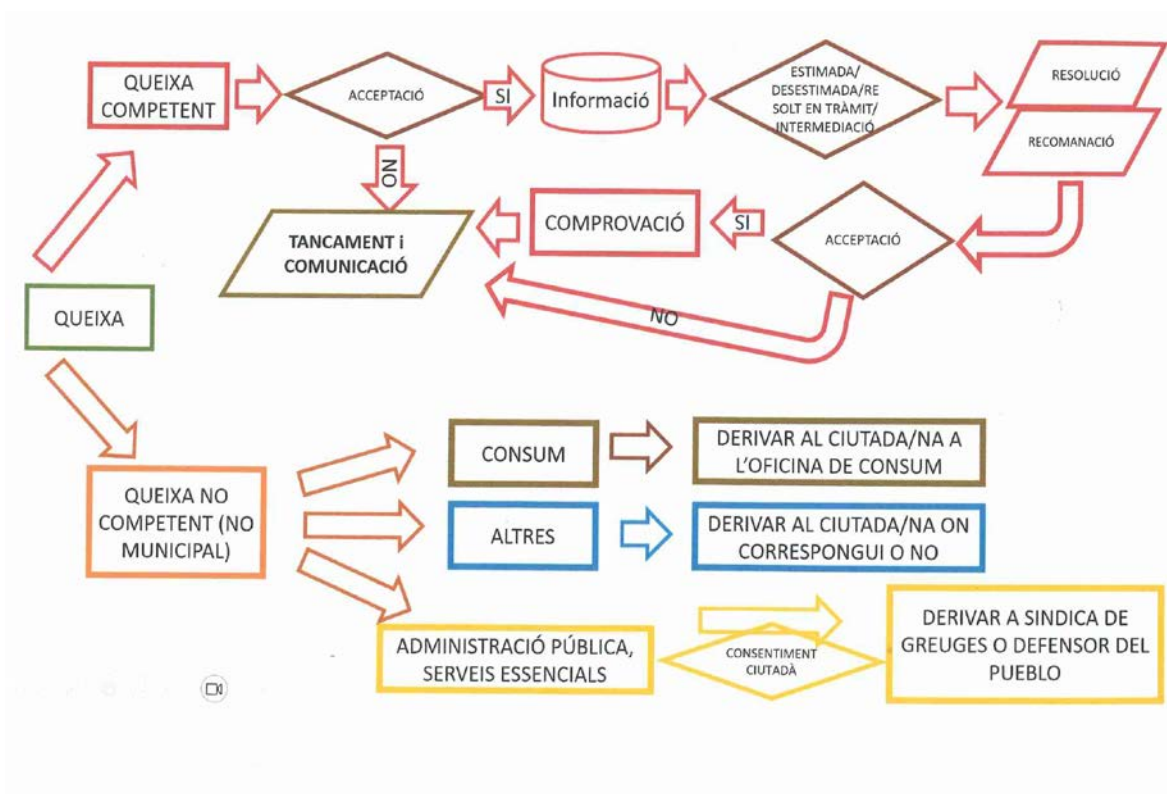
En cas de no admetre la queixa, raona i comunica el perquè de la seva decisió.

Si la queixa és admesa farà el seguiment de tot el procés de la queixa fins a la comprovació final del resultat de l'actuació i comunicació del tancament de l'expedient.

Respecte a la gestió de la queixa, la sindicatura té definit el procés que es detalla en la següent pàgina.

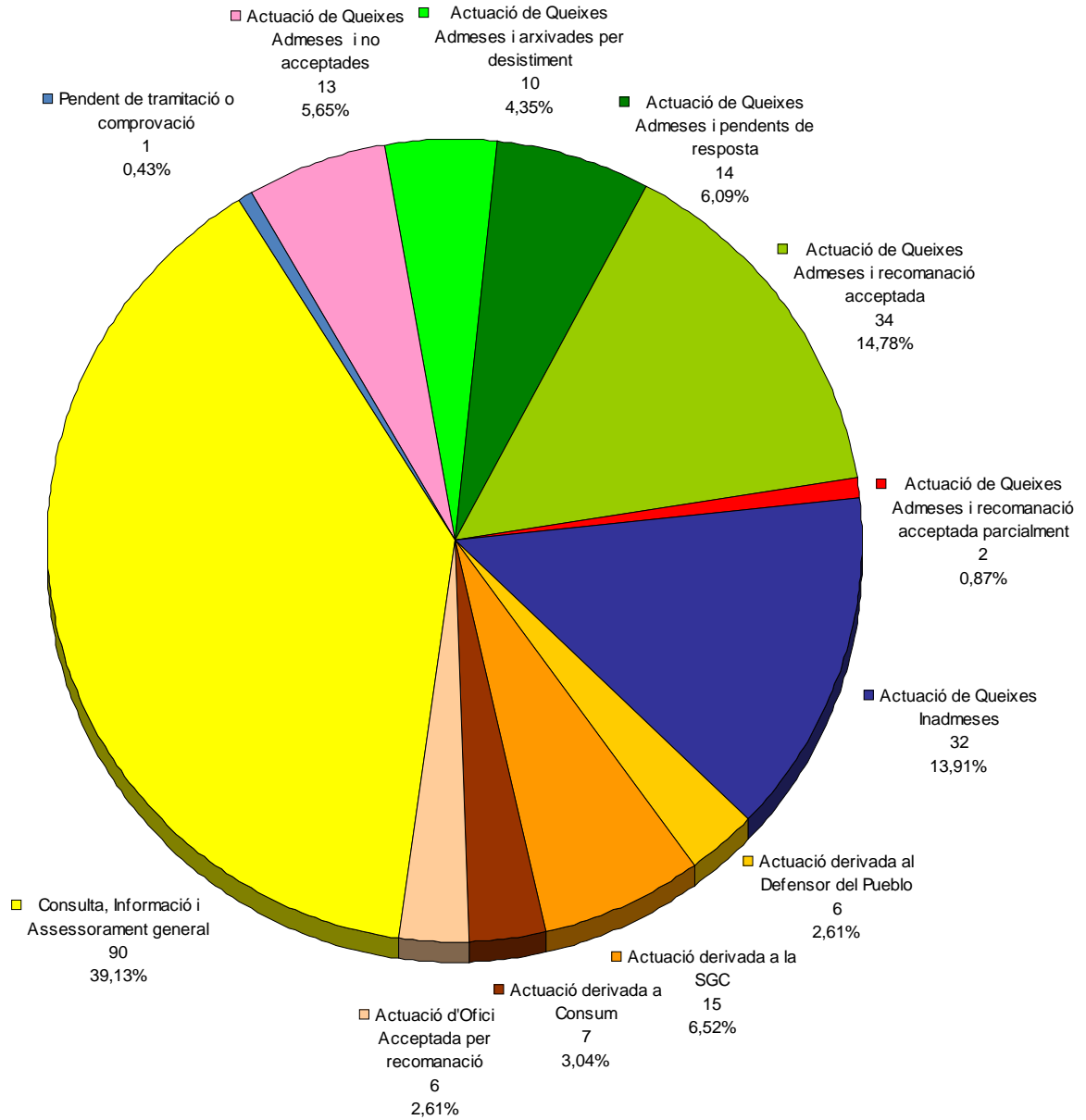
La Sindicatura de Reus està oberta de dilluns a divendres de vuit del matí a tres de la tarda i l'atenció a la ciutadania es realitza de nou a dues de tarda.

PROCÈS DE LA QUEIXA

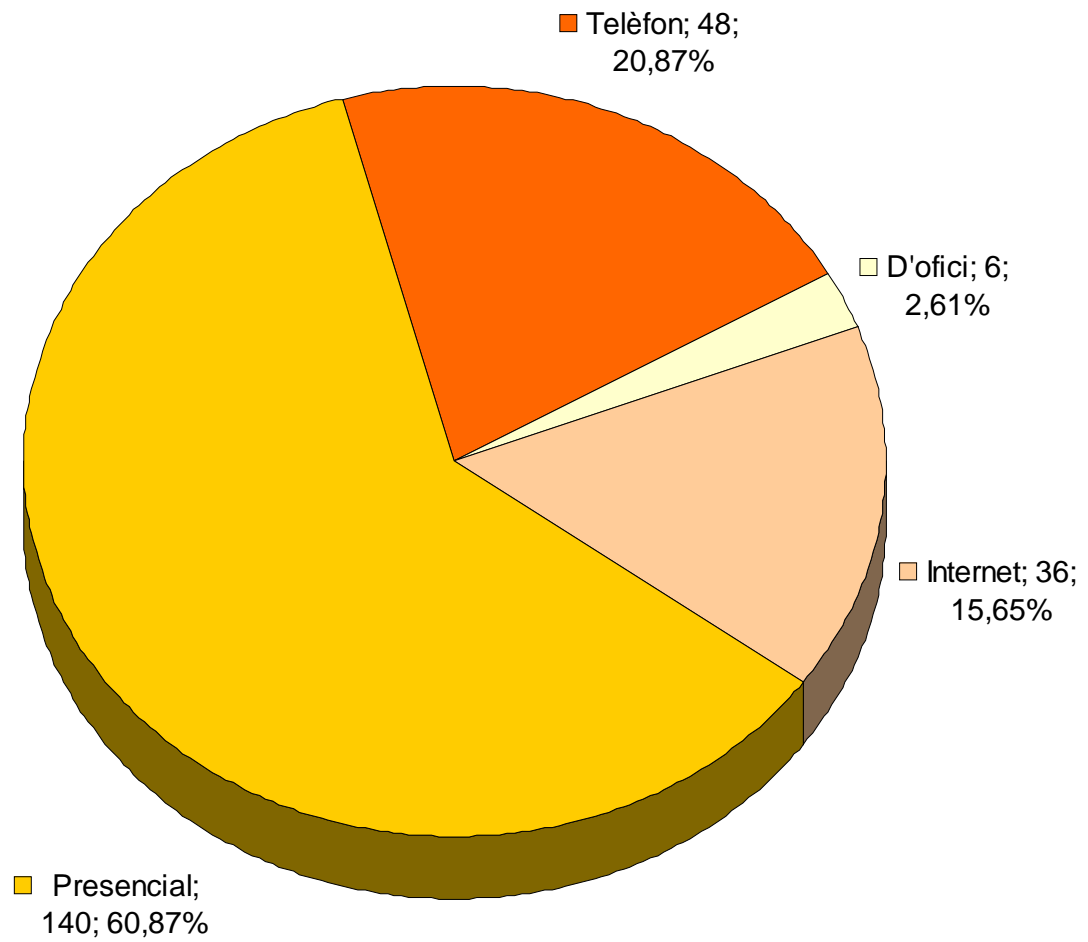


3. GRÀFICS CONCEPTUALS DE LES ACTUACIONS

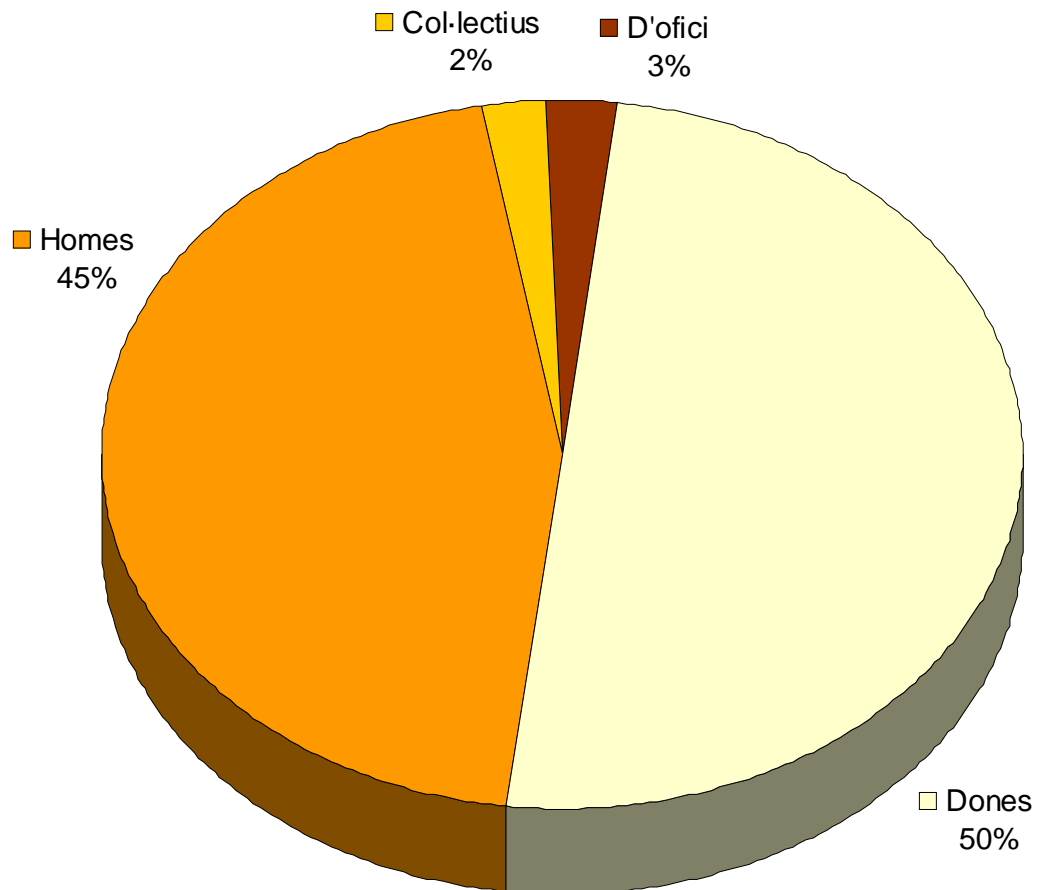
CONSULTES I ACTUACIONS



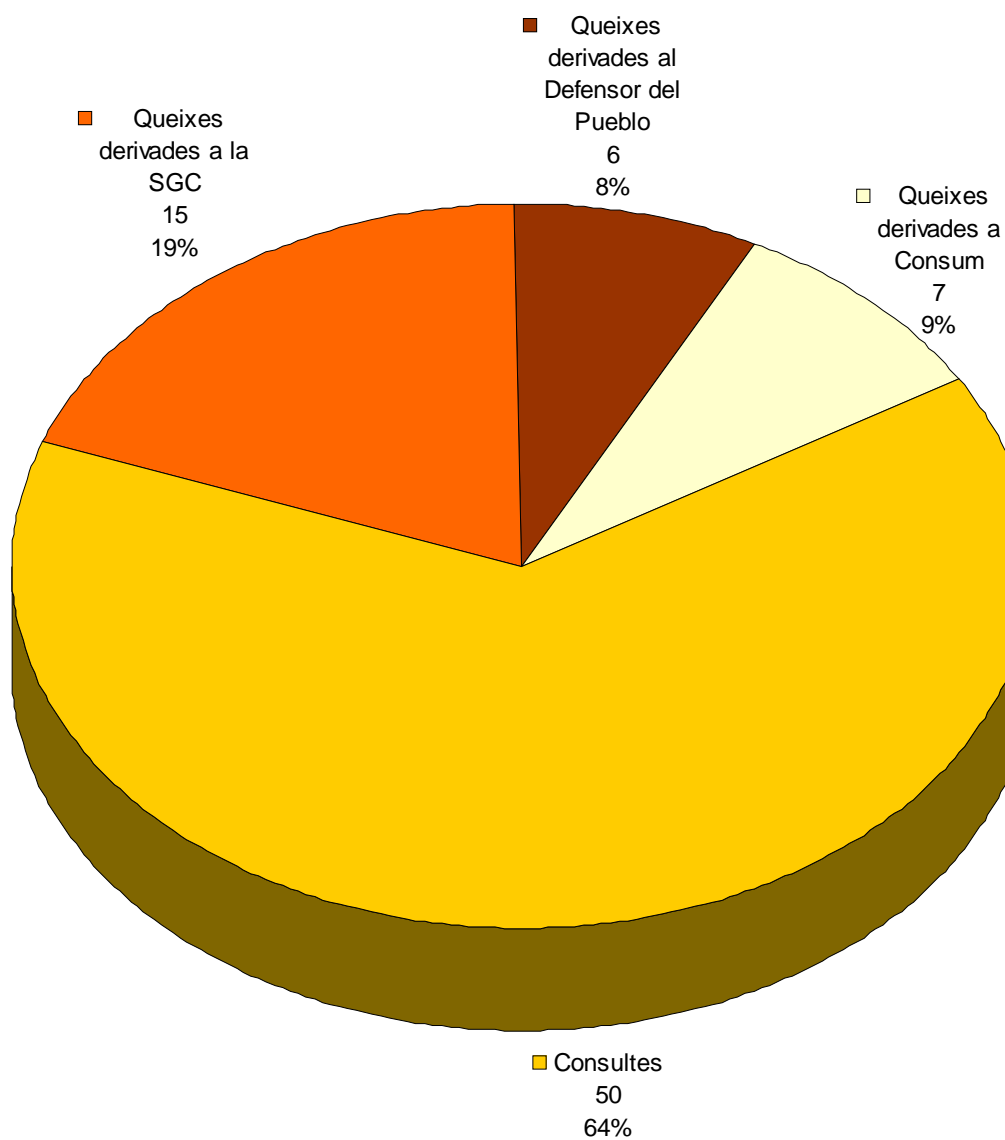
PRESENTACIÓ DE LES ACTUACIONS



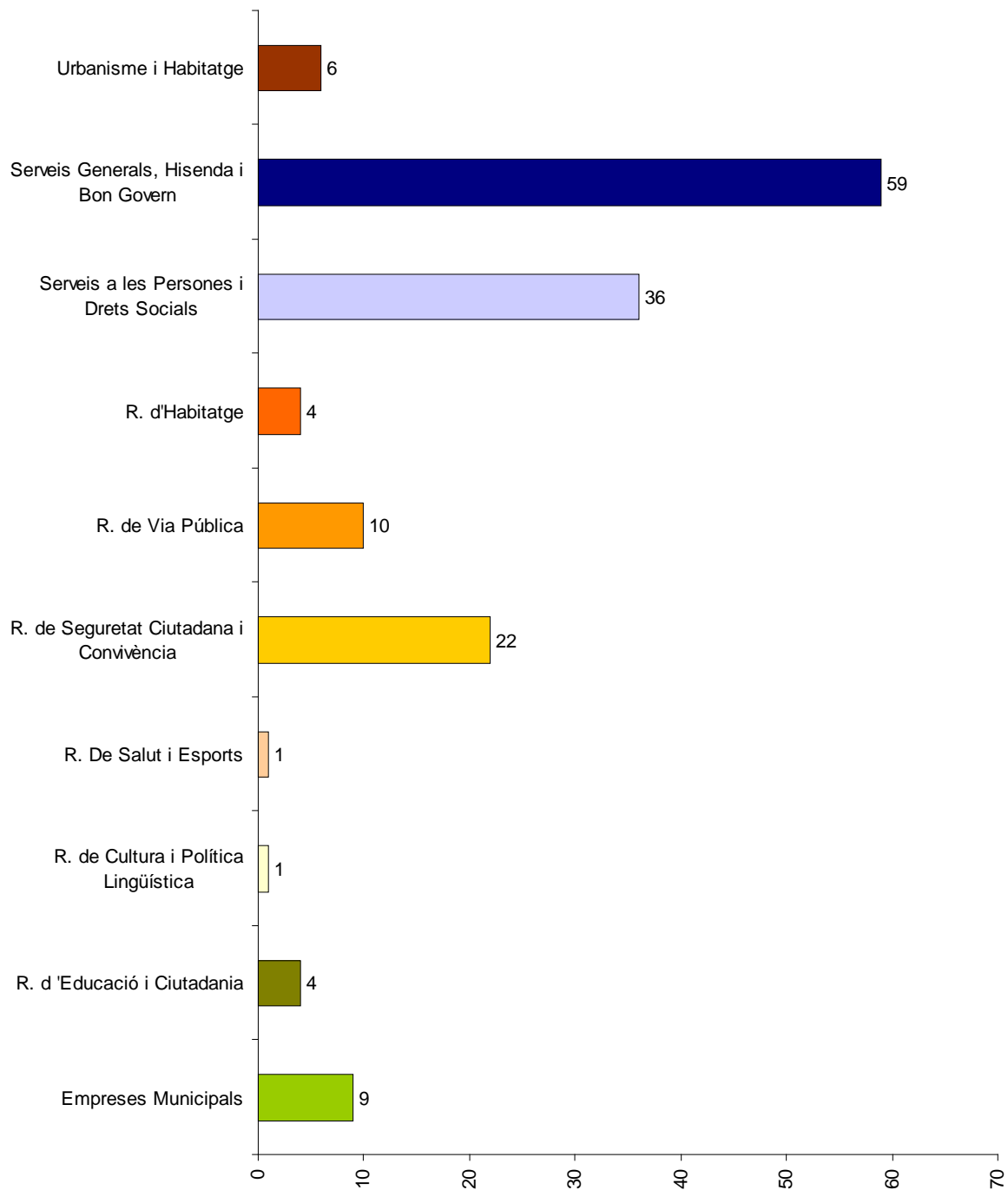
INICIATIVA DE LES ACTUACIONS



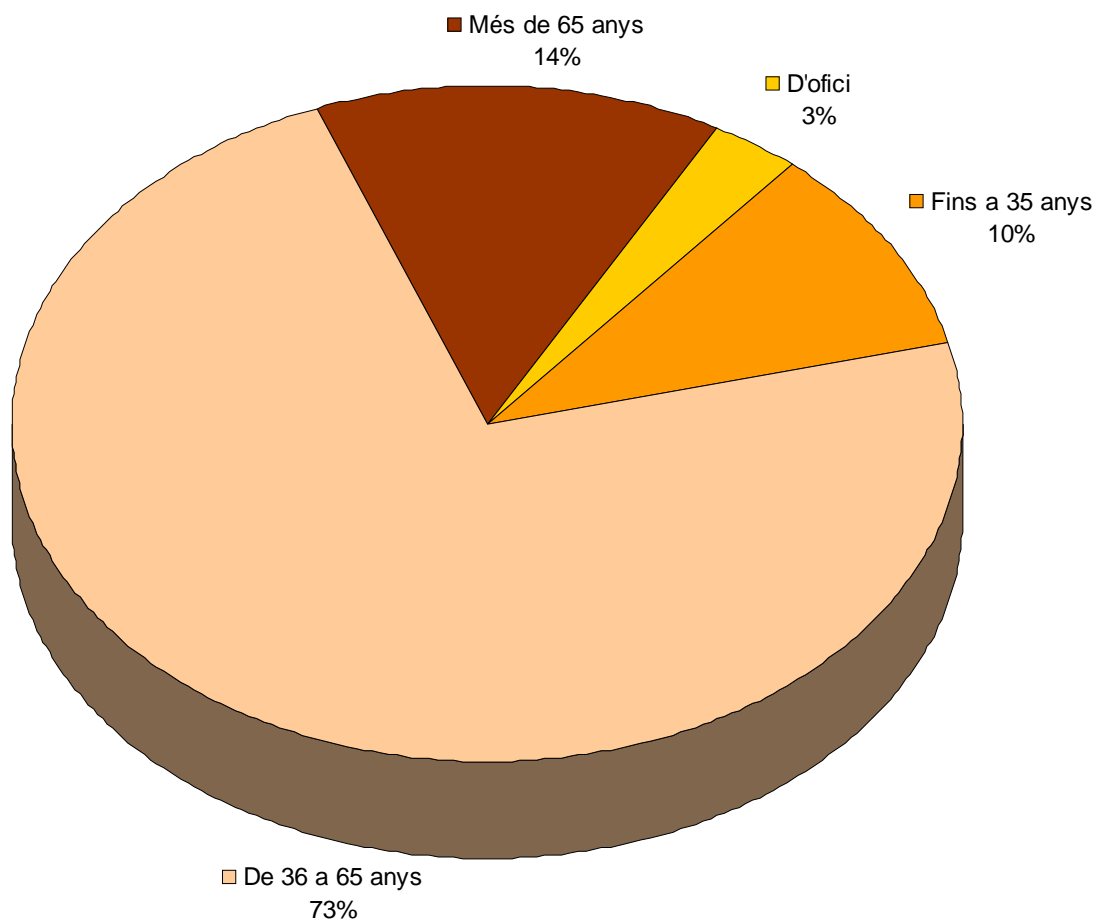
ACTUACIONS A ALTRES ORGANISMES



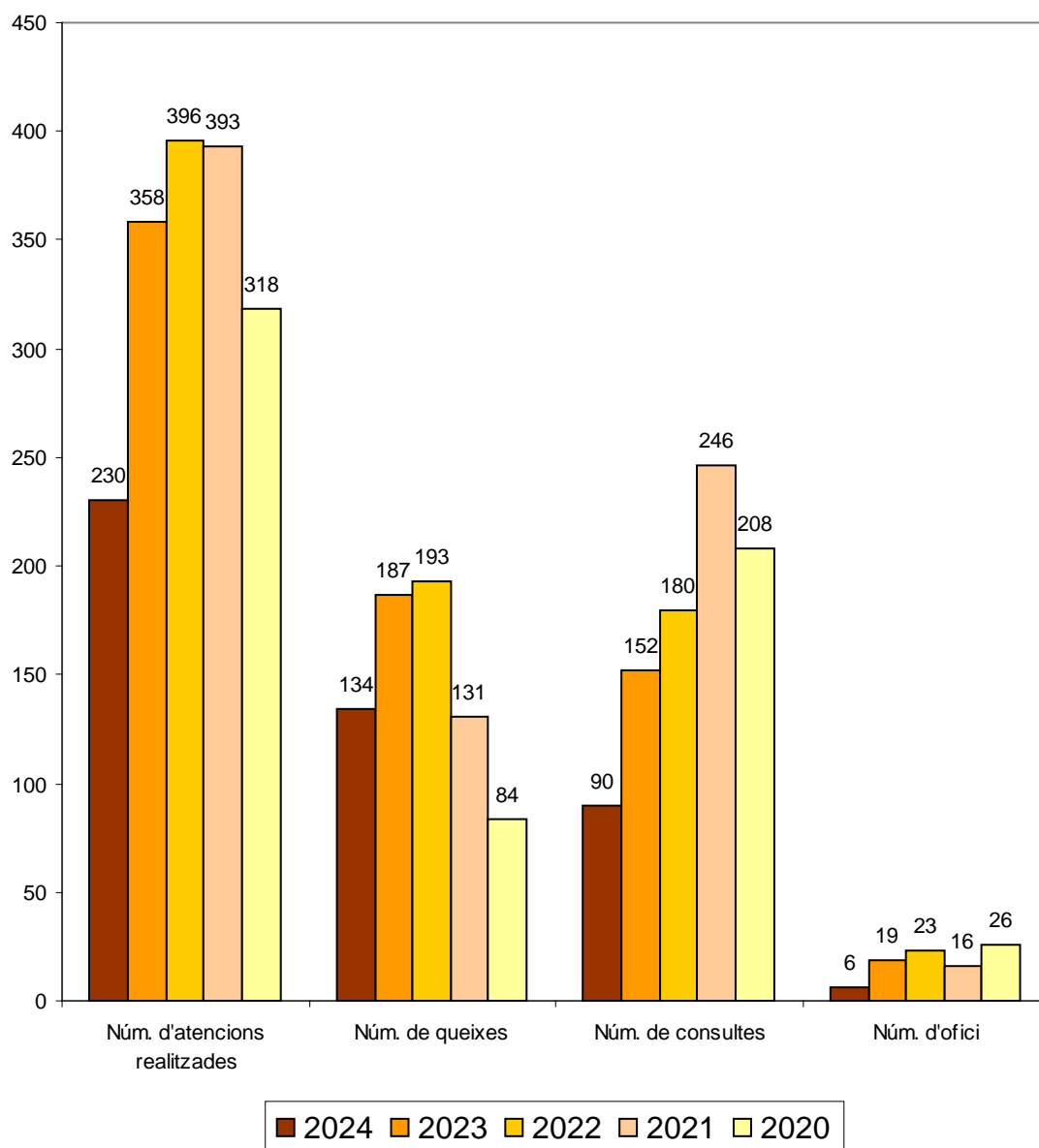
GRÀFIC PER REGIDORIES



GRÀFIC PER FRANGES D'EDAT DE LES PERSONES USUÀRIES



COMPARATIVA D'ATENCIÓNS ANYS 2024-2020



4. RESUM ACTUACIONS ANY 2024

4.1 RESUM DE QUEIXES I CONSULTES:

2024001 Hisenda	09/01/24	Consulta referent una casa que va heretar i no sap si ha de pagar algun impost. Se li indica tràmit a fer.
2024002 Altres Organismes	11/01/24	Queixa perquè ha rebut una multa de l'Agència Tributària i no sap de què és. Intenta fer una reclamació des d'internet, però li dona error. Se li informa que l'Agència Tributària no és competència de la Sindicatura i se l'assessora dels tràmits que ha de fer. Si no té resposta, ha de tornar a venir i li enviariem al Defensor del Pueblo. Queixa inadmesa.
2024003 Altres Organismes	11/01/24	Consulta referent a la denegació de la prestació de l'atur. Se li fa constar la no competència d'aquesta Sindicatura en el tema, si bé, des de la Sindicatura se li explica el motiu de la denegació.
2024004 Altres Organismes	12/01/24	Consulta referent a com poder obtenir el certificat de naixement del seu fill. Se l'assessora del que ha de fer i finalment ens truca l'interessat i ens diu que ja ho ha solucionat.
2024005 Població	12/01/24	Queixa per estar de baixa al padró d'habitants. Es fan gestions sobre el tema i des de l'Ajuntament s'inicia el procés per poder-se empadronar. Queixa acceptada.
2024006 Habitatge	16/01/24	Sol·licita un nou habitatge i explica a la síndica la seva situació personal. Des de l'oficina d'Habitatge ja coneixen el cas d'aquest ciutadà i s'hi està treballant, en el moment que hagi algun canvi, ens el comunicaran.
2024007 Hisenda	16/01/24	Consulta referent a una renda garantida. Se li fa constar la no competència d'aquesta Sindicatura en el tema, si bé se l'assessora de com ha de portar a terme la sol·licitud.
2024008 S. Socials	18/01/24	Consulta referent a què pot fer per poder cobrir les seves necessitats bàsiques. Se li demana cita prèvia a Serveis Socials perquè es pot tractar d'una família vulnerable.
2024009 S. Socials	18/01/24	Queixa referent a l'haver-li denegat un servei domiciliari al seu fill per part de Serveis Socials. La queixa no està tancada, se li segueix fent un seguiment. La interessada va rebre un servei mínim per part del SAD. La Sindicatura segueix estant en contacte amb la interessada.
2024010 Hisenda	22/01/14	Queixa per haver pagat suposadament el rebut de l'IBI per duplicat. La queixa queda sense efecte perquè la interessada soluciona el problema amb l'Ajuntament.



2024011	22/01/24	Queixa pel retard en una devolució de plusvàlua. Des de la Sindicatura es fan gestions amb Hisenda municipal per interessar-se per l'expedient de la interessada. Queixa resolta, l'Ajuntament porta a terme la seva devolució. Queixa admesa.
2024012	22/01/24	Consulta referent a una residència per gent gran. Se li fa constar la no competència d'aquesta Sindicatura en el tema, si bé, se l'aconsella que parli amb la directora del centre i exposi el seu cas.
2024013	23/01/24	Queixa perquè no li donen permisos per poder tornar a obrir el seu negoci. Aporta documentació, es fan les gestions pertinents per conèixer l'estat de l'expedient. Queixa acceptada.
2024014	23/01/24	Consulta referent a què pot fer arran de la seva situació precària i amb un possible desnonament. Des de la Sindicatura exposem el cas a Serveis Socials i ens comuniquen que hi contactaran directament.
2024015	24/01/24	Consulta referent al què pot fer arran de la seva situació econòmica. Des de la Sindicatura se li demana cita prèvia al SOC i també se l'aconsella que no deixi d'estar en contacte amb Serveis Socials.
2024016	23/01/24	Queixa pel retard en la devolució d'uns rebuts d'escombraries. Es fa una recomanació a la Regidoria corresponent. Queixa acceptada atès que l'interessat rep l'ingrés corresponent.
2024017	24/01/24	Queixa referent a un contracte que té amb Movistar per haver-li canviat les condicions. Es deriva la queixa a l'oficina del Consumidor de Reus i Baix Camp.
2024018	30/01/24	Consulta per obtenir un domicili fictici per poder sol·licitar ajudes. Se'l posa en contacte amb Serveis Socials.
2024019	31/01/24	Consulta referent a la compra d'un vehicle entre particulars, atès que presenta averies dins el període de garantia, al ser un tema entre particulars, queda tant sols la via judicial, s'informa a la interessada i se li facilita el contacta del Servei d'Orientació Jurídica.
2024020	31/01/24	Queixa perquè des del departament de CATSALUT no li han donat resposta a un recurs que va presentar sol·licitant la devolució d'una prestació farmacèutica ambulatoria, al no ser competència de la Sindicatura, es deriva la queixa a la SGC.
2024021	31/01/24	Consulta referent als tràmits que ha de fer per tenir un padró fictici. Des de la Sindicatura, una vegada havent escoltat la situació en què es troba l'interessat, es deriva a Serveis Socials.
2024022	31/01/24	Consulta referent a un expedient de Responsabilitat Patrimonial, des de la Sindicatura es fa la consulta al Departament i ens diuen que està dins del tràmit d'audiència i que rebrà la resolució.



SINDICATURA MUNICIPAL
DE GREUGES DE REUS

2024023	31/01/24	Consulta referent a com es pot sol·licitar la teleassistència. Es fa la consulta a Serveis Socials i es dona la informació a la interessada.
S. Socials		
2024024	31/01/24	Queixa referent a uns fets esdevinguts en una escola de Reus. Queixa admesa parcialment. Els talls de llum estan solucionats, resta el tema de climatització.
Educació		
2024025	05/02/24	Queixa perquè no actua davant les diverses actuacions que ha fet aquest organisme i es continuen perdent moles la persona que reparteix les cartes de Correus no li deixa dins la bústia i es perden moltes cartes. L'interessat ha presentat diverses reclamacions a Correus, però no en té constància. Se l'aconsella que faci la reclamació per escrit a Correus i si no li donen resposta o no està d'acord amb la resposta que li donen, podem derivar-li la queixa al Defensor del Pueblo.
Altres Organismes		
2024026	05/02/24	Queixa referent a un pagament d'IBI que suposadament va fer per duplicat i no rep l'abonament. Es tanca l'expedient perquè la interessada no ve a l'entrevista amb la síndica i no la podem localitzar.
Hisenda		
2024027	05/02/24	Consulta referent a una targeta d'autobús per si ha de fer la renovació o ja és definitiva. Se li explica que la targeta té un venciment i que en el moment que arribi, ha de fer de nou la sol·licitud per la seva renovació.
Altres Organismes		
2024028	12/02/24	Consulta referent a les borses de treball de l'Ajuntament. Se li facilita un portal i l'enllaç de la borsa de treball del Mas Carandell.
Altres Organismes		
2024029	12/02/24	Queixa pel retard en la devolució d'un pagament d'IVTM. Des de la Sindicatura es fa la consulta a la regidoria corresponent. Posteriorment, l'interessat es posa en contacte amb la Sindicatura i ens informa que se li ha fet la devolució. Queixa admesa.
Hisenda		
2024030	12/02/24	Queixa per unes al·legacions enviades a la Caixa les quals han estat desestimades. Des de la Sindicatura es fan gestions amb l'oficina del Consumidor i ens diuen que els derivem la queixa.
Consum		
2024031	12/02/24	Consulta referent a una multa de circulació. Se li demana cita prèvia per poder presentar al·legacions.
Seguretat		
2024032	12/02/24	Queixa per diverses denúncies interposades per la Guàrdia Urbana per una suposada ocupació il·legal. Queixa no acceptada. El desnonament es va efectuar i la interessada i els seus fills van haver de marxar de la ciutat.
Seguretat		
2024033	12/02/24	Queixa referent al retard en rebre un pis social. Està apuntat des de fa temps a Habitatge. Té por de ser agredit pels veïns de l'immoble on viu actualment. La Sindicatura està en contacte amb Serveis Socials per trobar una solució al problema exposat pel ciutadà. Queixa no acceptada.
S. Socials		



2024034	13/02/24	Queixa per no poder obtenir una cita prèvia amb Serveis Socials. Des de la Sindicatura ens posem en contacte amb la Regidoria corresponent i ens indiquen que la ciutadana ja té cita concertada per ser atesa al Centre Cívic Llevant. Informació a la ciutadana. Queixa inadmesa.
S. Socials		
2024035	13/02/24	Queixa per una sanció amb recàrrec sense que hagués rebut cap avís. Fetes les gestions oportunes, es deix sense efecte la queixa, atès que l'Ajuntament ha actuat correctament.
Seguretat		
2024036	13/02/24	Consulta sobre unes molèsties mediambientals d'una finca d'oliveres propera al seu domicili. Al pertànyer a una localitat veïna, Se li recomana que faci la queixa per escrit a l'Ajuntament del seu municipi.
Altres Organismes		
2024037	14/02/24	Queixa per no haver-li aplicat la bonificació de l'IVTM en un vehicle híbrid. Queixa pendent de resposta.
Hisenda		
2024038	14/02/24	Queixa per la manca de seguretat vial en la zona on viu. Pendent de resposta.
Seguretat		
2024039	15/02/24	Queixa pel barem que posa l'Ajuntament vers els ajuts de pobresa energètica. La síndica es reuneix amb la cap de gestió i podem informar a la ciutadana que s'estan revisant els percentatges. Finalment l'Ajuntament modifica els percentatges. Queixa acceptada.
Hisenda		
2024040	15/02/24	Queixa contra uns educadors socials d'un centre de menors. Es parla amb la Regidoria, sembla ser que els fets estiguin arxivats a favor del centre de menors. Queixa no acceptada per l'Ajuntament
Educació		
2024041	16/02/24	Consultes Jurídiques referent a un establiment de Reus que va tancar i va deixar tractaments pagats sense realitzar. Se li demana cita prèvia al SOJ.
SOJ		
2024042	16/02/24	Comunicat d'ofici, mobiliari abandonat a la plaça Morlius. Es passa comunicat a Asstel.
V. Pública		
2024043	16/02/24	Consulta referent a com pot posar-se en contacte amb Serveis Socials per saber si té dret a algun tipus d'ajut. Se li facilita el contacte.
S. Socials		
2024044	19/02/24	Queixa vers una suposada mala praxis en un CAP d'una localitat veïna. Se li facilita el contacte de la Sindicatura de greuges de Catalunya.
Altres Organismes		
2024045	20/02/24	Queixa vers unes multes que li han arribat de la DGT quan suposadament no sabia que el vehicle anava al seu nom. S'informa a al ciutadana que la Sindicatura no en té competència.
Altres Organismes		



2024046	21/02/24	Consulta referent a un desnonament. Se l'aconsella que vagi a un advocat amb l'informe que li ha donat Serveis Socials per si poden aturar-lo.
S. Socials		
2024047	21/02/24	Consulta referent a un desnonament. La interessada disposa d'un altre pis que té assignat des de fa 12 anys. La interessada sol·licita si pot recollir les seves pertinences del pis que va haver de deixar. Es fa la consulta a Serveis Socials.
S. Socials		
2024048	23/02/24	Queixa per no obtenir la targeta de residència permanent. Se li deriva la queixa al Defensor del Pueblo.
D. Pueblo		
2024049	23/02/24	Queixa per un embargament. Des de la Sindicatura es fan gestions amb la Regidoria corresponent i finalment ens informa l'interessat que ha pogut solucionar el seu greuge. Queixa acceptada.
Hisenda		
2024050	28/02/24	Queixa per no aconseguir hora a la policia nacional de Tarragona per un tema d'asil. No és competència de la Sindicatura. El ciutadà ha dirigit escrit al Defensor del Pueblo. Des de la Sindicatura ens hi posem en contacte i ens diuen que ben aviat rebran la resolució al seu escrit.
D. Pueblo		
2024051	28/02/24	Queixa arran d'unes factures d'electricitat molt elevades. La interessada ha presentat diverses reclamacions a l'empresa i també s'ha posat en contacte amb l'oficina del Consumidor. La síndica, revisa la documentació aportada i amb un escrit deriva la queixa al Defensor del Pueblo.
D. Pueblo		
2024052	28/02/24	Reclamació d'uns desperfectes en uns vidres d'un local comercial arran de la cremada d'uns contenidors del servei de recollida de residus. Es desestima la queixa.
Altres Organismes		
2024053	28/02/24	Consulta referent si l'Ajuntament té previst plantar un arbre en un carrer que l'any 2020 va caure i ara ha quedat el forat. En aquell moment no hi havia pressupost i ara s'ha tornat a fer la sol·licitud. Des de la Regidoria corresponent ens informen que intentaran que es pugui portar a terme aquest any. Durant el 2024 no s'ha dut a terme.
V. Pública		
2024054	04/03/24	Queixa per cobrar-li uns rebuts d'IBI i Escombraries d'un local comercial quan és un habitatge. Des de la Sindicatura es fan gestions amb l'Ajuntament i ens informen que que han comprovat que es tracta d'un habitatge i no pas de dos locals comercials. Per la qual cosa s'estima el recurs presentat per la interessada. Queixa acceptada.
Hisenda		
2024055	04/03/24	Queixa per no donar-li solució a la seva situació personal ja que té una discapacitat i no té on viure. Contactem amb Serveis Socials. Finalment es troba solució. Queixa acceptada.
S. Socials		
2024056	07/03/24	Queixa vers un robatori esdevingut en el vestidors d'un pavelló municipal, la societat que presta el servei no disposa de vigilància ni de custòdia dels objectes que es puguin perdre o deteriorar a l'interior de les instal·lacions, Queixa no acceptada.
Esports		

2024057	07/03/24	Consulta referent a una documentació que ha d'emplenar per presentar un recurs contra una empresa de Reus que va tancar amb tractaments abonats sense realitzar. Des de la Sindicatura se li indica com ho ha de fer.
Altres Organismes		
2024058	07/03/24	Consulta per informar-se de com poder tenir còpia dels rebuts pagats de manera fraccionada durant l'any 2023. Des de la Sindicatura se la informa com fer-ho.
Hisenda		
2024059	08/03/24	Demana informació per poder aconseguir una partida de naixement dels seus fills. Com que viu fora de Catalunya i se li fa molt difícil poder-se posar en contacte amb el Registre Civil, ens demana la nostra intervenció. Des de la Sindicatura se li fa la gestió i ens informen que li enviaran la documentació al seu domicili.
Altres Organismes		
2024060	08/03/24	Consulta referent a com presentar una queixa a l'Ajuntament. Se li explica com demana cita prèvia.
OAC		
2024061	08/03/24	Queixa per una possible desinformació de l'Hospital Sant Joan de Reus. Es fa constar la no competència d'aquesta Sindicatura en el tema. Se l'assessora i queda la queixa sense efecte.
Altres Organismes		
2024062	08/03/24	Suggeriment referent als passos de vianants. Transmès suggeriment a la Guàrdia Urbana.
Seguretat		
2024063	08/03/24	Consulta referent a una plusvàlua. L'interessat serà atesa per una persona del SAIC.
Hisenda		
2024064	08/03/24	Consulta referent a una plusvàlua. La interessada serà atesa per una persona del SAIC.
Hisenda		
2024065	08/03/24	Queixa per una multa de circulació per una senyalització mòbil. Ha passat més d'un any de la infracció i en el seu moment el ciutadà va rebre la denúncia i la va acceptar. Queixa inadmesa.
Seguretat		
2024066	08/03/24	Tancament residència ICASS. Queixa derivada en el seu dia a la SGC, es fan gestions com ha evolucionat l'expedient. Finalment la residència es tanca.
SGC		
2024067	18/03/24	Queixa per un impost que li ha arribat del Departament de Salut de la Generalitat, en recàrrec, sent la primera vegada que rebia la notificació. Se li fa constar la no competència d'aquesta Sindicatura en el tema, si bé se l'assessora del que pot fer.
Altres Organismes		



2024068	18/03/24	Queixa pel pagament d'una plusvàlua que suposadament no li pertocava. Des de la Sindicatura ens posem en contacte amb el ciutadà però fa cas omís als nostres correus i trucades telefòniques. Queixa tancada per desistiment.
Hisenda		
2024069	21/03/24	Queixa pel pagament d'una plusvàlua que suposadament no li pertocava. Des de la Sindicatura ens posem en contacte amb la ciutadana però fa cas omís als nostres correus i trucades telefòniques. Queixa tancada per desistiment.
Hisenda		
2024070	21/03/24	Queixa per no aconseguir un pis de lloguer social quan en el mes d'octubre van lliurar una carta a l'oficina d'Habitatge on se'ls informava que se'ls concedir un pis. Es realitzen gestions amb la Regidoria. Al cap d'uns mesos la ciutadana ens indica que li han concedit el pis. Queixa acceptada.
Habitatge		
2024071	21/03/24	Queixa per haver-li carregat amb els impostos un vehicle que el va vendre l'any 2023. Des de la Sindicatura es fa la consulta a la Regidoria corresponent i ens informen que el que se li ha enviat és un simulacre de l'any passat, però que enguany aquest vehicle ja consta que es va vendre l'any 2023, per la qual cosa, no li sortirà com a càrrec. Queixa inadmesa.
Hisenda		
2024072		Queixa referent a un gual de la seva propietat:té dificultat per poder accedir al seu garatge. Des de la Sindicatura es fan gestions amb el Departament de Mobilitat i ens indiquen que repintaran la zona. Queixa acceptada.
Mobilitat		
2024073	21/03/24	queixa referent a una multa de circulació. S'informa al ciutadà que la multa està imposada segons normativa. Queixa inadmesa.
Seguretat		
2024074	21/03/24	Queixa referent a una plusvàlua. Des de la Sindicatura es fan gestions i la queixa és acceptada.
Hisenda		
2024075	21/03/24	Queixa referent a un embargament per l'adquisició d'uns immobles que va comprar a la ciutat de Barcelona. Se li informa de la no competència d'aquesta Sindicatura en el tema. Se'l dirigeix a a SGC.
SGC		
2024076	22/03/24	Consulta referent a una notificació que ha rebut del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya sobre una pensió no contributiva. Se li indica que presenti les al·legacions corresponents.
Altres Organismes		
2024077	22/03/24	Consulta referent a temes jurídics. Se li fa constar la no competència d'aquesta Sindicatura en el tema. Se la deriva a SOJ.
Altres Organismes		
2024078	22/03/24	Comunicat d'ofici. Mobiliari abandonat a la via pública en el carrer Vidal cantonada amb el carrer Alt de Sant Pere.
V. Pública		

2024079	25/03/24	Consulta referent a una alta al padró. Se li explica el procediment de com demanar cita prèvia.
Padró		
2024080	27/03/24	Queixa per la denegació d'un de visat per un familiar. Es deriva la queixa al Defensor del Pueblo.
D. Pueblo		
2024081	27/03/24	Consulta que ens fa una ciutadana que té un grau de discapacitat i que necessita ajuda per fer front a les necessitats bàsiques. Des de la Sindicatura ens posem contacte amb Serveis Socials.
S. Socials		
2024082	27/03/24	Consulta referent a com pot millorar la seva situació personal arran d'uns problemes familiars. Se la dirigeix a Serveis Socials.
S. Socials		
2024083	02/04/24	Consulta referent a un contracte de lloguer. Se li fa constar la no competència d'aquesta Sindicatura en el tema.
Altres Organismes		
2024084	04/04/24	Queixa pel servei que reben els ciutadans i ciutadanes que han de fer-se el tractament de diàlisi. Se li fa constar la no competència d'aquesta Sindicatura en el tema, si bé la síndica contacta a l'empresa exposant la situació per a què les persones afectades puguin tenir un millor servei.
Altres Organisme		
2024085	04/04/24	Queixa per l'augment de lloguer d'un pis adquirit a través de la Generalitat. En tractar-se d'un poble veí, se'n fa càrrec la Sindicatura de Greuges de Catalunya.
SGC		
2024086	04/04/24	Queixa per no haver rebut resposta a unes sol·licituds de beques menjador. Queixa acceptada.
S.Socials		
2024087	08/04/24	Queixa pel retard en una devolució d'una plusvàlua. S'informa a la interessada que el seu expedient està en tràmit. Queixa acceptada.
Hisenda		
2024088	08/04/24	Reclamació d'una factura d'aigües de Reus per l'aplicació d'un a fórmula arrodoneix no universal. Queixa inadmesa .
Aigües		
2024089	09/04/24	Consulta referent a un tema laboral. Se li fa constar la no competència d'aquesta Sindicatura en el tema. Ell ciutadà també explica a la síndica que el seu cas li està portant un advocat. Queixa inadmesa.
R. Humans		
2024090	09/04/24	Queixa per un tema d'habitatge. Viu en un pis de lloguer social i segons ens informa la volen treure. Des de la Sindicatura es fan gestions amb Serveis Socials i l'Oficina d'Habitatge. Posteriorment ens informen des de l'Ajuntament i també per part de la ciutadana que han arribat amb un acord i la ciutadana continuarà vivint en el mateix lloc. Queixa acceptada.
S. Socials		

2024091	12/04/24	Queixa referent a una de resolució que té pendent d'un IBI i escombraries. Des de la Sindicatura es fan gestions amb Hisenda Municipal, ens informen que està en tràmit i que molt aviat rebrà la resolució. Queixa acceptada.
Hisenda		
2024092	12/04/24	Consulta referent a com presentar una reclamació de responsabilitat patrimonial. Des de la Sindicatura se li dona el model de sol·licitud i se li demana cita prèvia.
OAC		
2024093	12/04/24	Consulta referent on pot sol·licitar el permís de residència per acció humanitària.
D. Pueblo		
2024094	12/04/24	Queixa pel retard en el cobrament d'una plusvàlua que està pendent segons ens informa l'interessat de l'any 2019. Des de la Sindicatura es fan gestions i podem informar a l'interessat que actualment el seu expedient està pendent de finalització per poder-li fer ben aviat la devolució. Queixa acceptada.
Hisenda		
2024095	15/04/24	Queixa per retard en la programació d'una una intervenció a l'Hospital Sant Joan de Reus. L'interessat deix sense efecte la queixa perquè ja li han donat dia i hora per la intervenció.
Hospital		
2024096	15/04/24	Queixa per no aconseguir cita prèvia a la policia nacional per la renovació de la targeta de resident. La interessada ja té una cita a Tarragona. Per a qual cosa, se li explica que a Reus no podrà obtenir cap cita abans de la cita a Tarragona. Necessita presentar a la policia un volant d'empadronament que li caduca el mateix dia de la seva vinguda a la Sindicatura. Se li fa el tràmit per aconseguir el volant.
Altres Organismes		
2024097	16/04/24	Queixa per tenir els contenidors davant de casa seva. Se li fa constar la no competència d'aquesta Sindicatura en el tema atès que la interessada no viu a Reus, si bé, se l'ajuda a fer un escrit per presentar-lo al Jutjat de Pau del seu Poble.
Altres Organismes		
2024098	19/04/24	Consulta referent a una residència de la tercera edat pel seu germà que té 87 anys. Els interessats es posaran en contacte directament amb Serveis Socials.
S. Socials		
2024099	19/04/24	Comunicat d'ofici els semàfors de la riera de Miró, no funcionen.
V. Pública		
2024100	19/04/24	Comunicat d'ofici per un solar que està ple d'herba.
V. Pública		
2024101	24/04/24	Consulta referent a on pot anar per tenir una adreça de padró per tenir assistència mèdica. Des de la Sindicatura ens posem en contacte amb Serveis Socials, Indiquem com a de procedir per a primera acollida.
S. Socials		

2024102	24/04/24	Consulta referent a una comunitat de propietaris.
Altres Organismes		
2024103	24/04/24	Presenten queixa per no aconseguir l'arrelament familiar per un tema d'empadronament. Contactem amb el regidor de Serveis Generals, Hisenda i Bon Govern, explicant la situació de la interessada. Posteriorment ens informen que van atendre a la ciutadana a l'OAC i la van empadronar. Queixa acceptada.
Padró		
2024104	25/04/24	Queixa per la manca de resposta en unes al·legacions que va presentar per una multa per senyalització mòbil. Des de la Sindicatura es fan gestions i posteriorment, ens informa el ciutadà que ha rebut una notificació de l'Ajuntament on se li estimen les seves al·legacions. Queixa acceptada.
Seguretat		
2024105	29/04/24	Queixa per un contracte que té amb Aigües de Reus. Queixa acceptada parcialment.
Aigües		
2024106	30/04/24	Queixa arran de les baixes que s'estan portant a terme per parts dels treballadors de la residència ICASS de la Gent Gran de Reus. Queixa derivada.
SGC		
2024107	02/05/24	Queixa pel canvi de números d'habitatge que ha portat a terme l'Ajuntament. Queixa tancada com a no admesa per no haver obtingut resolució definitiva de l'Ajuntament.
Cadastre		
2024108	02/05/24	Queixa per uns retards de Renfe i no responen les al·legacions. Es deriva la queixa a l'oficina del Consumidor de Reus i Comarca.
Consum		
2024109	08/05/24	Problemes en sol·licitar cita prèvia per Serveis Socials per demanar ajuda econòmica pel lloguer del pis i recollida d'aliments. Es contacta amb Serveis Socials. Ens informen que es posaran en contacta amb la interessada.
S. Socials		
2024110	08/05/24	Problemes en sol·licitar cita prèvia per Serveis Socials per demanar ajuda econòmica pel lloguer del pis i recollida d'aliments. Es contacta amb Serveis Socials. Ens informen que es posaran en contacta amb la interessada.
S. Socials		
2024111	09/05/24	Queixa per la manca de resposta en unes al·legacions per una multa de circulació (senyalització mòbil). Queda la queixa sense efecte atès que l'interessat no es presenta a la cita donada perquè exposi el cas.
Seguretat		
2024112	09/05/24	Consulta judicial referent a una empresa de paqueteria internacional. Se li demana cita prèvia al SOJ.
SOJ		



2024113 SOJ	09/05/24	Consulta referent a una hipoteca variable. Se li fa constar la no competència d'aquesta Sindicatura en el tema, si bé, se li facilita el contacte del SOJ per si vol fer la consulta a un advocat.
2024114 SOJ	15/05/24	Consulta referent a un tema legal d'un negoci. Se li demana cita prèvia al SOJ.
2024115 Altres Organismes	15/05/24	Consulta referent a la renovació de la inscripció del registre de sol·licitants d'HPO. Se li explica com ho ha de fer i a través de l'oficina d'Habitatge se la informa que ha portat a terme la renovació correctament i que se li ha renovat fins a l'octubre de 2024.
2024116 Consum	17/05/24	Consulta referent a com presentar una reclamació per un incident que va tenir en establiment de Reus. Se li demana cita prèvia a l'oficina del Consumidor de Reus i Comarca.
2024117 Altres Organismes	21/05/24	Consulta referent a un tema d'Endesa. Es fa constar la no competència de la Sindicatura en aquest tema, si bé, se li explica el contingut de l'escrit emès per l'esmentada empresa.
2024118 Altres Organismes	21/05/24	Queixa referent a la denegació de la targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat. Se li explica que se li ha denegat basant-se en el certificat emès per la Generalitat de Catalunya. Se li recomana que ho torni a sol·licitar i que el seu metge de família li revisi l'informe mèdic. Queixa inadmesa.
2024119 V. Pública	27/05/24	Queixa per la falta de protocol de mediació/arbitratge en el pàrquings municipals en el moment que es produeix un incident. Queixa acceptada per entesa entre companyies.
2024120 Padró	05/06/24	Queixa per la situació en què es troben 40 joves senegalesos que la Creu Roja a portar en un hotel de Reus el setembre de 2023. Expedient pendent de resposta.
2024121 SGC	05/06/24	Queixa per la falta de resposta en un recurs que va presentar per haver-se-li suspès la renda garantida. Es deriva la queixa a la Sindicatura de Greuges de Catalunya.
2024122 Hisenda	05/06/24	Queixa referent al cobrament de l'IVTM. Queda sense efecte la queixa perquè l'interessat primer presentarà la queixa per escrit a l'Ajuntament.
2024123 Altres Organismes	05/06/24	Consulta referent a un contracte de lloguer. Es fa consta la no competència d'aquesta Sindicatura en el tema. Se li facilita el contacte del SOJ.
2024124 Altres Organismes	05/06/24	Reclamació d'àmbit laboral. Se li fa constar la no competència d'aquesta Sindicatura en el tema, si bé, la síndica l'assessora que vagi a Recursos Humans de l'empresa de la qual va plegar.

2024125	06/06/24	Queixa per no aconseguir cita prèvia a la Policia Nacional. Es deriva la queixa al Defensor del Pueblo.
D. Pueblo		
2024126	06/06/24	Queixa per uns interessos a pagar en uns rebuts de l'IBI. Queda sense efecte la queixa perquè la interessada té cita prèvia a Hisenda municipal.
Hisenda		
2024127	06/06/24	Consulta per saber com pot aconseguir l'ajuda d'aliments perquè segons explica la interessada no té res per menjar. Des de la Sindicatura ens posem en contacte amb Serveis Socials.
S. Socials		
2024128	11/06/24	Presenta queixa pel consum elevat en la factura d'aigua. Família possiblement vulnerable.No s'accepta la queixa perquè es tracta d'una fuita i el consum és correcte. Després de diverses gestions amb Aigües de Reus i Serveis Socials, se'ls indica que haurien de portar a terme la reparació al més aviat possible per evitar la facturació i, en el cas de no poder fer front a les despeses i a les factures pendents s'haurà d'intentar arribar en un acord entre Serveis Socials i l'empresa d'Aigües per trobar la manera d'abonar el deute.
Aigües		
2024129	14/06/24	Queixa pel retard en la devolució d'un IBI i escombraries que segons diu la interessada, havia pagat de més. Es fan gestions amb Hisenda municipal i s'accepta la queixa.
Hisenda		
2024130	14/06/24	Queixa perquè el propietari del pis va donar l'ordre per donar de baixa el comptador d'aigües. Queixa inadmesa.
Aigües		
2024131	14/06/24	Queixa per l'extracció de fums de la cuina d'una escola. La Sindicatura fa gestions amb la Regidoria d'Educació i queda resolt el problema de les olors que provocava molèsties als veïns.
Educació		
2024132	19/06/24	Queixa per les barreres arquitectòniques que té dins el seu habitatge. Des de la Sindicatura es fa un escrit a la Sindicatura de Greuges de Catalunya, explicant tota la problemàtica que ens ha exposat l'interessat i en ser un pis adquirit a través de l'Agència de l'Habitatge de la Generalitat de Catalunya, se'ls deriva la queixa.
SGC		
2024133	19/04/24	Queixa pels sorolls i vibracions, d'una banda municipal. Des de La Sindicatura es fan gestions amb la Guàrdia Urbana i no s'admet la queixa.
Seguretat		
2024134	19/06/24	Consulta referent a com pot treure del padró a la seva filla que ja no hi viu. Des de la Sindicatura ens posem en contacte amb Població i ens diuen que està en tràmit. Finalment, la interessada comprova que ja s'ha portat a terme la modificació del padró.
Padró		
2024135	19/04/24	Consulta referent a una sanció. En ser un tema que la Sindicatura no en té competència, se l'aconsella que vagi al SOJ.
Altres Organismes		

2024136 Padró	19/06/24	Queixa per no aconseguir un canvi d'empadronament. Des de la Sindicatura es fan gestions amb el Departament corresponent. Posteriorment, la ciutadana ens informa que ja està empadronada correctament. Queixa acceptada.
2024137 Hisenda	20/06/24	Queixa per un embargament arran d'una multa de circulació. No s'admet la queixa atès que falta presentar documentació a DGT.
2024138 Hisenda	20/06/24	Queixa per l'IVTM d'un vehicle de més de vint-i-cinc anys. Queixa inadmesa.
2024139 Cadastre	20/06/24	Consulta per uns canvis en els números d'habitatges. Demana que els números dels portals coincideixin amb els que posa a les escriptures. Des de la Sindicatura es fan gestions amb Cadastre i es dona la informació al ciutadà.
2024140 Seguretat	20/06/24	Queixa per l'import que se li ha aplicat en una multa per estacionament. No s'accepta la multa per estar ben imposada segons descripció de la Guàrdia Urbana.
2024141 Altres Organismes	20/06/24	Queixa perquè li han donat un grau de discapacitat inferior al que l'interessat pensa que té. Se li explica que ha de tornar a sol·licitar la valoració, on ha d'anar i com ha de portar a terme aquest tràmit. Queixa inadmesa.
2024142 Altres Organismes	20/06/24	Queixa perquè no li assignen cap advocat d'ofici en relació amb l'entitat que li porta la curatela. La síndica assessora a l'interessat però no s'accepta la queixa atès que la Sindicatura no en té competència.
2024143 Activitats	20/06/24	Queixa pels sorolls que provoquen els motors dia i nit d'un supermercat. Des de la Sindicatura es fan gestions amb el Negociat d'Activitats. Posteriorment, se'ns comunica que la situació s'ha solucionat. Queixa acceptada.
2024144 S. Socials	20/06/24	Sol·licitud de canvi de treballadora social. Se li indica que ho ha de demanar per escrit a través d'una instància presentada a l'Ajuntament.
2024145 Padró	04/07/24	Queixa per no aconseguir el certificat d'empadronament. Des de la Sindicatura se l'ajuda a fer tots els tràmits, aquesta queixa es tanca perquè la interessada marxa de la ciutat.
2024146 Padró	04/07/24	Consulta referent a un empadronament. S'informa la ciutadana del procediment.
2024147 OAC	10/07/24	Consulta per demanar una cita prèvia a l'OAC per poder presentar una sol·licitud per la subvenció anual. Des de la Sindicatura se li demana cita prèvia

2024148 RP	10/07/24	Presenten queixa per un expedient de Responsabilitat Patrimonial. Queixa inadmesa.
2024149 Seguretat	10/07/24	Queixa per una multa ordenança de civisme. No s'accepta la queixa atès que està fora de termini.
2024150 Altres Organismes	10/07/24	Consulta referent a una carta que ha rebut de l'OCU que no sap si és verídica o es tracta d'una fake news. La sindica parla amb la interessada.
2024151 S. Socials	10/07/24	Consulta referent a una beca menjador.
2024152 SGC	10/07/24	Queixa derivada a la SGC per un canvi d'habitatge atès que el pis on viu actualment en té la competència la Generalitat de Catalunya.
2024153 Hisenda	11/07/24	Queixa per l'IVTM en un vehicle que té més de vint-i-cinc anys. Pendent de resposta.
2024154 Altres Organismes	11/07/24	Consulta de com pot fer arribar el seu currículum a una empresa que necessiten persones per treballar. No sap com ho ha de fer. Des de la Sindicatura se l'ajuda a fer-ho.
2024155 OAC	11/07/24	Consulta per aconseguir un padró atès que ha de portar a terme la seva renovació i no viu en lloc estable. Des de la Sindicatura se l'ajuda a fer la sol·licitud i es demana cita prèvia per lliurar-la a l'OAC.
2024156 S. Socials	11/07/24	Sol·licita ajuda de Serveis Socials per cobrir les necessitat bàsiques, però té problemes per contactar amb ells. S'envia comunicat a Serveis Socials per obtenir una cita prèvia.
2024157 Padró	11/07/24	Demana informació de com pot empadronar-se una persona al seu domicili quan no n'és el propietari. Des de la Sindicatura es fa la consulta a Població i es dona la informació al ciutadà.
2024158 Altres Organismes	12/07/24	Consulta referent a un contracte d'electricitat. Se li fa constar la no competència d'aquesta Sindicatura en el tema. Si bé el ciutadà rep l'assessorament de la síndica.
2024159 OTE	12/07/24	Demana informació per poder posar un rètol informatiu del centre on treballa. Se l'informa de com realitzar el tràmit, indicant l'enllaç l'enllaç del Departament on s'ha de dirigir i com pot demanar cita prèvia.

2024160	19/07/24	Queixa per una multa que li ha arribat d'una companyia d'electricitat. Se li demana cita prèvia a l'oficina del Consumidor de Reus i Comarca.
Consum		
2024161	19/07/24	Consulta referent a uns deutes pendents que té amb Hisenda Municipal. Es parla amb Hosenda per saber quan podran atendre al ciutadà.
Hisenda		
2024162	19/07/24	Queixa perquè el seu Ajuntament fa cas omís de la reclamació que els presenta referent a la falta de neteja d'uns solars. Des de la Sindicatura se l'aconsella que les queixes les faci per escrit al seu Ajuntament i que en el cas que no li contestin o que no estigui d'acord amb la resposta, es pot dirigir a la Sindicatura de Greuges de Catalunya i se li facilita l'enllaç perquè hi pugui formular la queixa. Queixa no acceptada.
Altres Organismes		
2024163	22/07/24	Sol·licita un nou habitatge i ajuda per part de Serveis Socials. Ens posem en contacte amb Serveis Socials i els expliquem la situació de la ciutadana.
S. Socials		
2024164	24/07/24	Queixa referent a l'Hospital Sant Joan. Es deriva la queixa a la Sindicatura de Greuges de Catalunya.
SGC		
2024165	25/07/24	Queixa per no haver rebut resposta referent a la sol·licitud d'empadronament. Des de la Sindicatura es fan gestions amb l'Ajuntament que ens diuen que està en tràmit. Queixa acceptada.
Padró		
2024166	26/07/24	Queixa pels sorolls nocturns a la plaça de la Patacada. Des de la Sindicatura es fa una recomanació a la Regidoria corresponent i s'accepta la queixa.
Seguretat		
2024167	26/07/24	Queixa referent a una assegurança per accident. Se li fa constar la no competència d'aquesta Sindicatura en el tema, si bé, se li facilita l'enllaç perquè pugui demanar cita prèvia a l'oficina del Consumidor de Reus i Comarca.
Consum		
2024168	26/07/24	Consulta referent a un tema de fiscalia. Se li fa constar la no competència d'aquesta Sindicatura en el tema, si bé, se li recomana que parli amb el Consolat.
Altres Organismes		
2024169	20/08/24	Queixa per unes obres que es porten a terme al carrer Sant Magí. Des de la Sindicatura s'informa l'interessat que a primera instància ha de presentar una queixa a l'Ajuntament i en el cas de no rebre cap resposta o que no hi estigui d'acord, hi podrà intervenir la Sindicatura. Queixa no acceptada.
Urbanisme		
2024170	29/08/24	Queixa per una multa imposada per la Guàrdia Urbana que la interessada no hi està d'acord. Des de la Sindicatura se la informa que pot presentar al·legacions a l'Ajuntament. La Sindicatura hi podria intervenir però a segona instància. Se li demana cita prèvia.
Seguretat		

2024171	29/08/24	Consulta referent a com posar-se en contacte amb la seva treballadora social per fer-li un seguiment. Se li demana cita prèvia.
S. Socials		
2024172	30/08/24	Consulta referent a què pot fer atès que a la farmàcia no li han volgut subministrar la medicació que li havia receptat el metge per no estar empadronat a Reus.
Altres Organismes		
2024173	06/09/24	Sol·licita informació referent a l'oficina de Benestar de la Generalitat per un tema de valoració de grau de discapacitat. Se li facilita el contacte.
Altres Organismes		
2024174	06/09/24	Consulta referent a un canvi de padró. Se li dona la informació i se li demana cita prèvia.
Padró		
2024175	16/09/24	Queixa per no poder pagar l'import mensual de l'escola que li ha tocat per zona. La síndica s'entrevista amb la interessada i l'assessora. Queixa inadmesa.
Educació		
2024176	16/09/24	Sol·licitud de canvi de treballadora social. Es comunica la situació de la interessada a Serveis Socials per la seva valoració.
S. Socials		
2024177	19/09/24	Consulta referent a un canvi d'empadronament d'una ciutat veïna. Se l'aconsella que presenti un escrit demanant el canvi de domicili.
Altres Organismes		
2024178	19/09/24	Queixa per un recàrrec imposat a l'IVTM quan la interessada estava acollida al pagament fraccionat. Se l'aconsella que presenti al·legacions, atès que la interessada ja ha pagat el rebut amb el recàrrec aplicat. Queixa inadmesa.
Hisenda		
2024179	19/09/24	Comunicat d'ofici rajola aixecada de la riera de Miró, 84.
V. Pública		
2024180	19/09/24	Consulta referent a la devolució d'una fiança. Des de la Sindicatura es fa la consulta i ens informen que l'esmentada fiança ha estat resolta favorablement i s'ha fet la devolució.
Hisenda		
2024181	19/09/24	Es demana l'arranjament de les voreres de la urbanització Sant Joan i netejar solars que estan plens d'herbes. La Sindicatura comunica la sol·licitud de l'interessat a la Regidoria corresponent. Queixa acceptada.
V. Pública		
2024182	23/09/24	Consulta referent a com demanar una cita prèvia per parlar amb un arquitecte municipal. Des de la Sindicatura se li demana cita.
Urbanisme		



2024183	26/09/24	Queixa per la inseguretat ciutadana pels carrers on passa el seguici festiu. Pendent de resposta.
Seguretat		
2024184	26/09/24	Queixa per un IVTM d'un vehicle de més de vint-i-cinc anys. Pendent de resposta.
Hisenda		
2024185	02/10/24	Queixa referent al tracte rebut per un funcionari. Se li demana cita prèvia perquè pugui presentar la queixa. Des de la Sindicatura es fan gestions amb la Guàrdia Urbana però, no s'accepta la queixa.
Seguretat		
2024186	02/10/24	Consulta referent a un habitatge. La ciutadana rep l'assessorament de la síndica.
Habitatge		
2024187	02/10/24	Consulta referent a uns plànols d'un edifici. Des de la Sindicatura ens posem en contacte amb un el Servei d'Arquitectura i ens donen dia i hora de visita pel ciutadà.
Urbanisme		
2024188	16/10/24	Sol·licita que l'alliberi la consignació realitzada per la Junta de compensació H-12 " Mas Suñer". Pendent de tramitació
Hisenda		
2024189	16/10/24	Queixa per un escrit del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya on se li notifica que ha cobrat uns diners indeguts de la pensió no contributiva. Queixa derivada a la SGC.
SGC		
2024190	16/10/24	Sol·licita poder accedir a la prestació per desocupació. Se li fa constar la no competència d'aquesta Sindicatura en el tema, si bé, la síndica l'assessora i se li facilita el contacte de l'organisme on s'ha de dirigir.
Altres Organismes		
2024191	16/10/24	Consulta referent a un tema de l'EIA. La ciutadana rep l'assessorament de la Sindicatura.
Altres Organismes		
2024192	16/10/24	Reclamació per la beca Menjador. Des de la Sindicatura es fan gestions. Queixa acceptada.
Altres Organismes		
2024193	16/0/24	Queixa referent a d'uns exàmens portats a terme a la UPF. Se li facilita el contacte de la síndica de la UPF i també de l'assessora especialitzada amb temes d'educació de la SGC.
SGC		
2024194	17/10/24	Queixa referent a la manca de resposta a un escrit que va dirigir a l'Ajuntament per una plusvàlua. Pendent de resposta.
Hisenda		
2024195	17/10/24	Queixa pel retard en la tramitació d'un canvi de domicili d'un poble de la comarca de Ribera d'Ebre. Es deriva la queixa a la Sindicatura de Greuges de Catalunya.
SGC		



SINDICATURA MUNICIPAL
DE GREUGES DE REUS

2024196	21/10/24	Consulta referent a l'estat en què es troba un expedient de Responsabilitat Patrimonial. Des de la Sindicatura es fa la consulta al Departament i ens diuen que està en tràmit pendent de rebre un informe del Departament d'Arquitectura. Aquesta informació es trasllada a l'interessat.
RP		
2024197	21/10/24	Queixa vers el tracte rebut per part d'una funcionària. Pendent de resposta.
R. Humans		
2024198	24/10/24	Queixa perquè el seu fill no té servei de vetlladora a l'escola. La síndica fa gestions amb el Departament d'Educació. Posteriorment, ens informa la interessada que el seu fill ja té vetlladora a l'escola. Queixa acceptada.
Educació		
2024199	28/10/24	Consulta referent a una empresa de repartiment que li va causar uns desperfectes al seu domicili. La síndica li recomana que ho parli amb la seva companyia d'assegurances i el cas que no obtingui cap resposta o que no hi estigui d'acord, pot presentar reclamació a l'Oficina del Consumidor de Reus i Comarca.
Altres Organismes		
2024200	28/10/24	Queixa per una suposada mala praxi de l'Hospital de Sant Joan de Reus. No s'admet la queixa perquè la ciutadana ja ha obtingut resposta de l'Hospital i del CAP de Sant Pere.
Altres Organismes		
2024201	29/10/24	Queixa pel retard en la resolució de dues sol·licituds d'empadronament: una per baixa i l'altra per alta. Des de la Sindicatura s'han fet diverses gestions. Finalment, el ciutadà ens comunica que ha pogut portar a terme els dos tràmits. Queixa acceptada.
Padró		
2024202	29/10/24	Queixa pel retard en la resposta d'un expedient de Responsabilitat Patrimonial. Es fan gestions amb el Departament corresponent i ens diuen que l'expedient està dins del tràmit reglamentari i que el ciutadà ben aviat rebrà la resolució. Es transmet la informació al ciutadà.
RP		
2024203	31/10/24	Consulta referent a un canvi de treballadora social. Des de la Sindicatura ens posem en contacte amb Serveis Socials i ens confirmen que aquest canvi, ja s'ha portat a terme. Des de la Sindicatura traslladem la informació a l'interessat.
S. Socials		
2024204	31/10/24	Queixa per unes obres que va fer en un habitatge de la comarca de Ribera d'Ebre i l'Ajuntament li fa enderrocar. Se li fa constar la no competència d'aquesta Sindicatura en el tema, si bé, se li dona el contacte del Servei d'Orientació Jurídica per fer la consulta. Queixa Inadmesa.
Altres Organismes		
2024205	05/11/24	Queixa per unes rajoles que té aixecades davant del seu immoble que no li deixen obrir la porta d'entrada. Des de la Regidoria ens informen que ho aniran a veure. Està pendent de realitzar l'obra. Actualment, s'està pendent del seu arranjamant.
V. Pública		
2024206	05/11/24	Queixa per no obtenir la targeta de persona amb discapacitat. La síndica fa les gestions adients i ens informen que el ciutadà pot passar a recollir la nova targeta.
R. Mobilitat		
2024207	05/11/24	Comunicat d'ofici, rajoles aixecades al carrer Sant Magí Alegre. 5.
V. Pública		



SINDICATURA MUNICIPAL
DE GREUGES DE REUS

2024208	07/11/24	Consulta referent a la possibilitat de poder estar en una residència de gent gran juntament amb el seu fill amb discapacitat. Des de Serveis Socials es fan gestions per aconseguir trobar una solució per aquesta família, però ens diuen que s'ha d'esperar que el fill faci els cinquanta anys que serà l'any 2025.
2024209	11/11/24	Queixa referent al tracte rebut per un funcionari. Se li demana cita prèvia perquè pugui presentar la queixa. Des de la Sindicatura es fan gestions amb la Guàrdia Urbana però, no s'accepta la queixa.
2024210	11/11/24	Queixa per no aconseguir un abonament de pàrquing a la plaça de la Llibertat. No s'accepta la queixa atès que des de Reus Transport ens informen que, actualment, no hi ha places vacants.
2024211	12/11/24	Queixa per un cop que li va donar un autobús i va continuar la marxa. Des de la Sindicatura es fan gestions però no ens accepten la queixa atès que no hi ha proves suficients dels fets exposats.
2024212	12/11//24	Queixa per l'accés que ha deixat per anar a la Biblioteca Pere Anguera. Des de la Regidoria ens informen que s'han començat a portar a terme les obres de recuperació de la porta de la Biblioteca. Queixa acceptada però mp resolta.
2024213	14/11//24	Queixa per la instal·lació d'unes pilones al carrer Maria Aurèlia Capmany. Se l'aconsella que a primera instància, presenti un escrit a l'Ajuntament. Queixa inadmesa.
2024214	20/11/24	Queixa pel mal servei que porta una empresa d'ambulàncies. Com que la Sindicatura no en té competència, se li demana cita prèvia a l'oficina del Consumidor de Reus i Comarca.
2024215	25/11/24	Queixa per uns terrenys que estan en mal estat i que dificulten l'entrada al seu habitatge. Com que pertany a un altre municipi que no tenen la figura del síndic o síndica, se l'ha derivat a la SGC.
2024216	26/11/24	Sol·liciten una ajuda per poder fer front a les despeses d'uns electrodomèstics que són de primera necessitat. Se la deriva a Serveis Socials.
2024217	26/11/24	Consulta referent a una multa de circulació. Des de la Sindicatura es fan gestions amb la Guàrdia Urbana i amb Hisenda Municipal i se li pot explicar a la ciutadana el motiu de la sanció, atès que ja la tenia amb un recàrrec.
2024218	26/11/24	Queixa per un recàrrec d'IBI quan tenia el pagament fraccionat. Queixa pendent.
2024219	26/11/24	Queixa perquè no està elaborat el PIA que li permet conveni especial amb la Seguretat Social. El ciutadà rep l'assessorament de la síndica i transmet la queixa de l'interessat a Serveis Socials.
2024220	28/11/24	Queixa per una multa (ordenança de civisme). Pendent de resposta.

2024221	03/12/24	Consulta referent a la baixa del padró. La síndica l'aconsella dels tràmits que ha de portar a terme.
Padró		
2024222	04/12/24	Queixa per haver-li denegat l'ingrés mínim vital. Des de la Sindicatura se li deriva la queixa al Defensor del Pueblo, atès que és l'organisme que en té la competència.
D. Pueblo		
2024223	09/12/24	Consulta referent a una plusvàlua. Pendent de resposta.
Hisenda		
2024224	11/12/24	Consulta referent a la denegació d'una prestació per desocupació. El ciutadà rep l'assessorament de la síndica.
Altres Organismes		
2024225	17/10/24	Sol·licita que des de la Sindicatura de Reus, enviem una documentació a la SGC referent a un expedient que tenen obert per una renda garantida.
SGC		
2024226	12/12/24	Consulta referent als passos de vianants que no s'ajusten a la marca viària M 4.3, per la manca de ratlles o per l'ús de colors no contemplats pel Reglament de Circulació.
Seguretat		
2024227	13/12/24	Queixa pel tracte rebut per una persona del SAD i per la treballadora social. Pendent de resposta.
S. Socials		
2024228	16/12/24	Queixa pels sorolls excessius i aldarulls que provoca un bar musical en horari nocturn . Pendent de resposta.
Seguretat		
2024229	18/12/24	Consulta referent a uns fets esdevinguts en una escola. La síndica li recomana que presenti queixa a Educació de Tarragona en el cas que no estigui d'acord amb la resolució del centre.
Altres Organismes		
2024230	20/12/24	Queixa per una multa de la DGT d'un vehicle que no pertany a la interessada. No s'accepta la queixa atès que aquest vehicle encara que no el va arribar a comprar, durant uns mesos sí que va estar al seu nom.
Altres Organismes		

TOTAL ATENCIONS 2024	230
QUEIXES	134
CONSULTES	90
ACTUACIONS D'OFICI	06

4.2 ACCIONS DE VESSANT INTERNA:

Al llarg de l'any m'he entrevistat amb regidores i regidors de diverses àrees, amb el gerent de Serveis Generals, amb el director gerent de Reus Transport Públics, amb el director gerent D'Aigües de Reus, així com amb tècnics de l'Ajuntament de diferents àrees per resoldre expedients de queixes oberts en la Sindicatura.

4.3 ACCIONS DE VESSANT EXTERNA

a) DIFUSIÓ DE LA SINDICATURA A LA CIUTADANIA

Reunió amb el sr. Xavier Veraguas, director de la Fundació de Mn. Frederic Bara.

b) FORMACIÓ

- Reunions mensuals amb el Fòrum de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya amb el lema Sindicatures a prop de la ciutadania.
- Les presentacions dels informes anuals a la ciutadania.
- Mediem; « garantim i PEEU, els instruments de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya per a la intermediació».
- Formació jurídica en dret al padró.
- Procediment de tramitació a les sindicatures locals.
- Radar 2024 vulneració de drets de les persones amb discapacitat.
- Protocol de relació amb l'Ajuntament.
- Com podem actuar amb les queixes relacionades amb SEPE, Seguretat Social, Direcció General de Trànsit, RENFE o similars.

c) COL-LABORACIONS

La sindicatura de greuges de Reus forma part de l'Associació Fòrum de síndics, sindiques, defensors i defensores dels Ajuntaments de Catalunya (Fòrum SD).

Durant l'any 2024 la nostra sindicatura ha col·laborat en les iniciatives i projectes del Fòrum SD i valoro molt positivament les possibilitats que ofereix l'associació: possibilitats de consultes, sol·licitar o donar informació, recomanacions, serveis d'orientació jurídica.

El Fòrum de Síndics té signat conveni de col·laboració amb:

- La Sindicatura de Greuges de Catalunya amb la voluntat d'avançar conjuntament en la defensa dels drets de les persones. El conveni estableix bases de col·laboració, cooperació i comunicació mútues que puguin derivar en intercanvi d'informació i d'experiències.
- MEDIEM, de l'Agència Catalana d'Habitatge, la xarxa de serveis de mediació en matèria d'habitatge de Catalunya, que ens permet a estar al dia de normatives, tenir a l'abast guies, articles i altres recursos en l'àmbit de l'habitatge.
- Conveni empadronament. Un conveni sobre seguiment del tema del padró amb la Direcció de Drets Humans del departament d'igualtat i feminismes.
- Acord de col·laboració amb la Comissió Promotora de la Renda Garantida de Ciutadania.

5. VALORACIÓ

5. VALORACIÓ

Segon any de treball davant la sindicatura. Després d'una presa de contacte exhaustiva amb els problemes i necessitats de la ciutadania durant el primer any, aquest segon any ha representat una oportunitat per consolidar i aprofundir en altres objectius establerts en el pla de treball presentat en el moment del meu nomenament. Hem escoltat a tothom, hem gestionat i hem treballat per aconseguir una major eficiència.

Quant al desenvolupament conjunt de la nostra feina amb els tècnics i el personal administratiu dels diferents departaments, valoro positivament i agraeixo la seva dedicació i explicacions relacionades en els expedients que tractem.

En el 2024 s'han obert 230 expedients, dels que 134 han estat queixes, 90 consultes i 6 actuacions d'ofici. Les queixes dirigides a l'ajuntament han estat 106, d'aquestes, 13 tretze no han estat admeses i 14 resten pendents de contestar.

La disminució, en relació al 2023, en el nombre d'expedients ve donada, evidentment perquè menys ciutadans han demanat empara a la sindicatura, però també en la consideració i canvis de criteri que s'han dut a terme en el tancament i obertura d'expedients. En el 2024 no s'ha tancat cap expedient de queixa fins no saber del cert que la queixa admesa havia estat totalment solucionada. Això ha suposat haver de fer més seguiment, però també ha comportat una situació més real del nombre d'atencions per a una mateixa queixa.

També hem atès ciutadans que han plantejat el seu problema o bé han expressat la seva crítica, però que finalment no s'ha formalitzat la seva queixa. Aquestes entrevistes han estat resoltes amb l'assessorament adequat.

Les queixes no admeses són gairebé exactes al nombre que va haver-hi en el 2023.

Soc conscient que hi ha temes de difícil solució i d'altres que depenen de la burocràcia d'altres institucions i, per tant, no totes les queixes tenen el resultat que el ciutadà espera. No obstant la ciutadania mereix de l'administració una contesta a les seves pretensions conforme a la legalitat vigent, una resposta acurada, degudament estudiada, ràpida i clara, que de vegades no serà de la seva satisfacció.

En aquest sentit, he de posar en manifest el retard generalitzat de l'administració municipal en donar resposta als requeriments de la ciutadania. És una realitat a la qual caldria donar-hi solució.

Tinc un cert grau d'insatisfacció en quant crec que no s'aconseguit la difusió de la institució als usuaris potencials. Des de la sindicatura s'expliquen les funcions de la sindicatura a tots els ciutadans que se'ns adrecen, però no puc ni he d'obviar que un dels meus propòsits era promoure i fer difusió de la sindicatura.

En l'anterior informe vaig manifestar aquesta insatisfacció de desconeixement de la

sindicatura pel que fa a la ciutadania i també el desconeixement del seu context en l'àmbit de la mateixa administració. Ratiico el meu criteri. Possiblement serà solucionable amb una actuació proactiva tant per part de la sindicatura com de l'ajuntament.

Sent coneixedora que les recomanacions realitzades pel síndic/a no són vinculants, que no és freqüent que portin a implementar canvis en els procediments o maneres d'actuar dels ajuntaments i encara menys habitual que incideixin en canvis de normatives municipals, continuo valorant positivament la feina feta per la sindicatura i considerant que la figura del síndic/a és útil per apropar la ciutadania a l'administració pública i, per tant, a humanitzar la burocràcia.

Torno a manifestar que la informació obtinguda des de la sindicatura pot considerar-se una foto sobre les problemàtiques del municipi i aquesta informació, hauria de tenir conseqüència. Si més no, seria positiu que servis de reflexió.



Anna Civit Inglès
Síndica Municipal de Greuges de Reus
Març 2025