

INFORME MEMÒRIA 2025



SINDICATURA
DE GREUGES
DE SABADELL

ÍNDIX

1. Presentació del Síndic	4
2. Procediment sindicatura	5
3. Acompliment carta de serveis	7
4. Breu analítica social	8
5. Dades anuals 2025	11
a. Canals d'entrada	12
b. Casos oberts 2025 i procediment inicial	13
c. Temàtica dels casos oberts	15
d. No admissions i trasllats	19
e. Estat dels casos en tramitació a 31/12/2025	20
f. Actuacions d'ofici	21
g. Resolucions emeses el 2025	22
h. Resolucions amb Recomanacions	25
i. Estat i grau d'acceptació de les recomanacions	27
j. Resolucions dialogades	28
k. Indicadors de Bona Administració	30
l. D'on arriben les queixes	32
m. L'activitat per secció censal	34
n. Districte 1	35
o. Districte 2	38
p. Districte 3	40
q. Districte 4	42
r. Districte 5	44
s. Districte 6	46
t. Districte 7	48
6. Conclusions	50
7. Altres activitats de la Sindicatura	55
8. Liquidació pressupost 2025	62
9. Consell assessor de la Sindicatura i Comissió de lectura	64
10. Equip Sindicatura i Agraïments	66

PRESENTACIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES



La Sindicatura és, abans que res, proximitat. És escolta activa, és explicar i deixar-se explicar, és acompanyar i fer-se entendre. És intentar, cada dia, millorar una mica la ciutat.

És obrir la porta a la ciutadania quan sent que l'Administració local no ha respost com calia o no ha sabut explicar-se prou bé. És generar un espai de confiança on les persones se sentin escoltades de veritat, no només ateses.

La nostra vocació de servei públic va més enllà d'aplicar la norma en la seva literalitat. La norma és imprescindible, però no sempre és suficient. Cal interpretar-la amb una mirada àmplia, situant les persones al centre, entenent les seves circumstàncies i promovent decisions que siguin no només correctes, sinó també justes.

Defensar el dret a la ciutat i el dret a una bona administració vol dir, precisament, això: garantir que tothom sigui escoltat, que rebi una resposta entenedora i que l'actuació pública sigui eficaç, equitativa i respectuosa. Vol dir assumir el compromís d'explicar millor, de respondre millor i, si cal, de rectificar.

No es tracta de vendre fum ni de proclamar objectius inassolibles. Es tracta de caminar, amb constància, cap a una administració més propera, més clara i més sensible. Aquest és el full de ruta de la Sindicatura: escoltar, respondre, detectar disfuncions, proposar millores i reforçar la confiança entre la ciutadania i l'Ajuntament.

Aquest compromís és compartit. Tant pel Síndic com pel seu equip, a qui només puc agrair la seva implicació, el seu rigor i la seva autèntica vocació de servei públic. Sense aquesta dedicació, sense aquesta manera d'entendre la proximitat i el servei, res del que recull aquest informe seria possible.

Josep Escartin
Síndic

PROCEDIMENT SINDICATURA

QUE ÉS UNA QUEIXA?

FASE 1. FASE DE PRESENTACIÓ	COM?
En la fase de presentació de la queixa qualsevol persona o entitat pot presentar una queixa a la Sindicatura.	Si t'has sentit agreujat, indegudament tractat o que els teus drets s'han vulnerat per una actuació –o manca d'actuació– per part de l'Ajuntament de Sabadell o ens dependents. La pots presentar per diferents canals: presencial i telemàtic. La Sindicatura fa moltes atencions a la ciutadania, rep moltes queixes, reclamacions i consultes que no acaben en l'obertura d'un expedient sinó en assessoraments i acompanyaments a la ciutadania.

ANALITZEM LA TEVA QUEIXA

FASE 2. FASE D'ADMISSIÓ A TRÀMIT	I QUÈ TENIM EN COMPTE?
En la fase d' admissió a tràmit de la queixa, a la Sindicatura valorem si podem tramitar-la.	Determinar que el tema es derivi d'una actuació prèvia municipal. No es podrà admetre per falta de competència, és a dir, si l'actuació o l'omissió és produïda d'una altra administració, tot i que en aquest cas es podrà traslladar, és a dir, derivar a la Síndica de Catalunya o al Defensor del Poble. Després analitzem que s'hagi exhaurit la via administrativa prèviament, és a dir, si la persona no s'ha queixat a l'Ajuntament i no ha donat opció que la mateixa administració rectifiqui o esmeni la seva actuació. La Sindicatura és en aquest sentit una segona instància. Posteriorment valorem que no hagi transcorregut més d'un any dels fets. També examinem si el tema està o ha estat al jutjat, i si és així tampoc podrem admetre el cas. En aquest punt potser cal solucionar la queixa, és a dir, necessitem documentació o informació extra i necessària per tramitar la queixa, i que serà requerida a la persona interessada, perquè l'aporti. Per tant, de totes les queixes presentades ens trobarem les que entren en la següent fase d'investigació, les que estan pendents de solucionar per part de la persona interessada i les no admeses per algun dels motius esmentats. En aquesta fase passem de les queixes a l'obertura dels expedients. La Sindicatura, a banda dels casos oberts per queixes de la ciutadania, pot obrir expedients d'ofici quan rep moltes queixes sobre una mateixa temàtica, o quan el Síndic consideri necessari o oportú investigar sobre un tema de la seva competència.

INVESTIGUEM SOBRE EL TEU CAS

FASE 3. FASE D'INVESTIGACIÓ	I QUÈ FEM?
En la fase d' investigació , treballem en els casos que hem pogut admetre a tràmit	La Sindicatura estudia i treballa sobre el cas, parla, visita, interactua i demana informes als diferents departaments municipals per determinar si l'actuació municipal ha vulnerat els teus drets. Per tant, les queixes en aquest punt, poden estar: en investigació general perquè manquen dades, tràmits, informació o dades; en investigació pendent de rebre l'informe de l'Ajuntament, o en investigació amb l'informe municipal i pendents que la Sindicatura resolgui.

RESOLEM EL TEU CAS

FASE 4. FASE DE RESOLUCIÓ	QUÈ RESOLEM?
En la fase de resolució , el síndic dictamina, i es pronuncia, sobre el cas	Si hi ha greuge o ESTIMACIÓ de la queixa: considera que s'han vulnerat els drets per una manca d'actuació diligent per part de l'Administració. Si no hi ha greuge o DESESTIMACIÓ de la queixa: l'Ajuntament ha actuat diligentment. Si hi havia greuge, però el cas s'ha resolt durant la tramitació: l'Ajuntament esmena la seva actuació abans d'enviar-nos l'informe sol·licitat. També archiva els casos per desistiment (perquè la persona manifesta que no vol continuar amb el cas) o caducitat (inactivitat manifesta de la persona interessada, previ advertiment). Alguns casos també es resolen per la intermediació del Síndic.

RECOMANEM A L'AJUNTAMENT

FASE 5. FASE DE RECOMANACIÓ	QUÈ RECOMANEM?
En la fase de recomanació , el síndic emet una orientació, indicació, suggeriment o consell a l'Ajuntament	La Sindicatura recomana modelar l'actuació administrativa, en un sentit o altre, per garantir el compliment dels drets de la ciutadania, i perquè els casos concrets siguin útils per millorar la vida de totes les persones. L'Ajuntament respon a la recomanació del Síndic amb ACCEPTADA o NO ACCEPTADA, en funció de si aprova i assumeix modificar la seva actuació en els termes proposats per la Sindicatura. Des de la Sindicatura treballem en el seguiment grau d'acompliment de les recomanacions per part de l'Ajuntament, amb l'objectiu de determinar si: les recomanacions acceptades s'han dut a la pràcticament finalment, i en quin grau i mesura; i si les que a priori no s'han acceptat, finalment s'han implantat.

ACOMPLIMENT CARTA DE SERVEIS

Durant l'any 2025, la Sindicatura de Greuges de Sabadell ha assolit **plenament tots els indicadors de la Carta de Serveis**, consolidant un model de treball basat en l'eficiència, la diligència i el respecte als drets de la ciutadania.

En relació amb la **comunicació d'admissió o no admissió de les queixes**, el termini compromès de 10 dies hàbils s'ha complert amb una mitjana de **9 dies naturals**, garantint una resposta àgil i clara a les persones que s'adrecen a la institució.

Pel que fa a la **petició d'informe a l'Ajuntament**, establerta amb un objectiu de 25 dies hàbils, la mitjana d'actuació ha estat de **10 dies naturals**, fet que evidencia una gestió proactiva i un impuls immediat de les actuacions des de l'inici dels expedients.

Finalment, la **notificació de la resolució a les persones interessades i a l'Ajuntament**, amb un termini màxim de 90 dies naturals des de la recepció de l'informe municipal, s'ha dut a terme amb una mitjana de **49 dies naturals**, molt per sota del límit fixat.

Aquests resultats reflecteixen el **compromís de la Sindicatura amb una administració propera, eficient i orientada a la ciutadania**, així com la voluntat de garantir procediments àgils sense renunciar al rigor en l'anàlisi i la resolució de les queixes.

INDICADOR	OBJECTIU	MITJANA 2025	GRAU D'ACOMPLIMENT 2025
Comunicació d'admissió o no admissió d'una queixa	10 dies hàbils	9 dies naturals	✓
Petició d'informe a l'Ajuntament	25 dies hàbils	10 dies naturals	✓
Notificació de la resolució a les persones interessades i a l'Ajuntament	90 dies naturals des de recepció informe de l'Ajuntament	49 dies naturals	✓

BREU ANALÍTICA SOCIAL

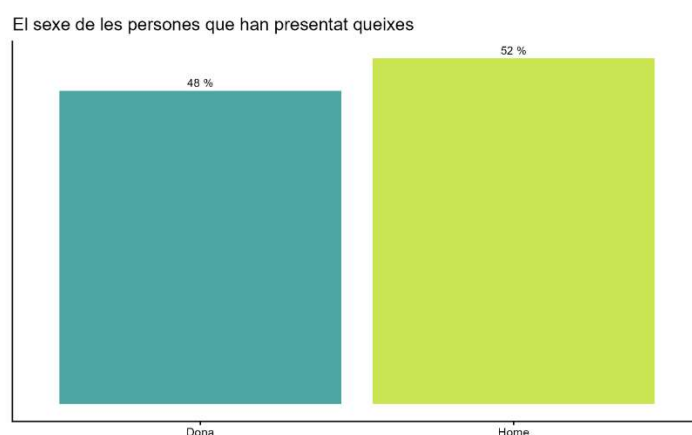
L'anàlisi de les **característiques socials de les persones que acudeixen a la Sindicatura** permet aprofundir en el coneixement del perfil de la ciutadania que utilitza aquesta institució de garantia de drets. Més enllà del contingut de les queixes, l'estudi de variables com el sexe, l'edat o el nivell d'estudis **aporta informació rellevant sobre l'accessibilitat del servei**, el seu abast real i el grau de penetració en els diferents segments de població.

L'anàlisi de les dades segons el sexe de les persones que s'adrecen a la Sindicatura es realitza actualment d'acord amb la informació facilitada en la instància, que recull aquesta variable amb finalitats estadístiques. Cal assenyalar, però, que **la Sindicatura incorpora en els seus formularis el camp de *nom sentit***, amb l'objectiu de garantir el respecte a **la identitat de gènere** de totes les persones i assegurar un tracte adequat i no discriminatori en les comunicacions i actuacions.

En coherència amb els principis d'igualtat i no-discriminació, i amb la voluntat de millora contínua en la qualitat de la informació recollida, es valorarà en futures edicions la possibilitat d'ampliar la variable estadística relativa al sexe cap a una **recollida més inclusiva** que permeti reflectir amb més precisió la **diversitat de gènere de la ciutadania** que s'adreça a la institució.

Aquesta mirada social no té una finalitat merament descriptiva, sinó que constitueix una eina d'avaluació de la Sindicatura: **permet detectar possibles desigualtats en l'accés**, identificar col·lectius infrarepresentats i orientar accions de millora en matèria de difusió, proximitat i adaptació dels canals d'atenció. En definitiva, contribueix a valorar fins a quin punt la Sindicatura compleix la seva funció de servei públic accessible, universal i proper a tota la ciutadania.

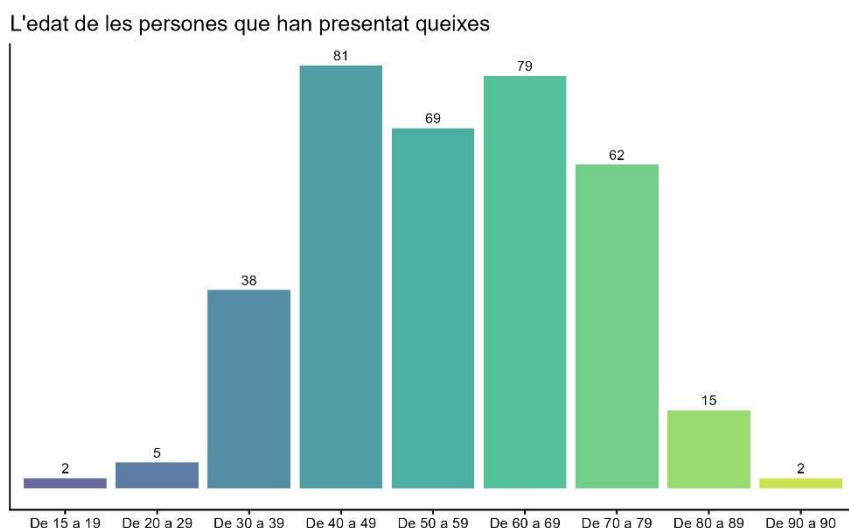
Pel que fa al sexe de les persones que han presentat queixa, la distribució és molt equilibrada, amb un **52% d'homes** i un **48% de dones**. Aquesta lleugera diferència no és significativa i evidencia que el recurs a la Sindicatura és utilitzat de manera pràcticament paritària per ambdós sexes.



Pel que fa a l'edat de les persones que han presentat queixa, s'observa una concentració clara en les franges d'edat intermèdies i avançades. El grup més nombrós és el de **40 a 49 anys (81 persones)**, seguit molt de prop pel de **60 a 69 anys (79 persones)** i el de **50 a 59 anys (69 persones)**. També destaca la franja de **70 a 79 anys (62 persones)**.

En canvi, la presència de persones joves és notablement inferior: només **2 casos de menors de 18 anys** i **5 entre 20 i 29 anys**. Igualment, a partir dels 80 anys el volum disminueix de manera significativa.

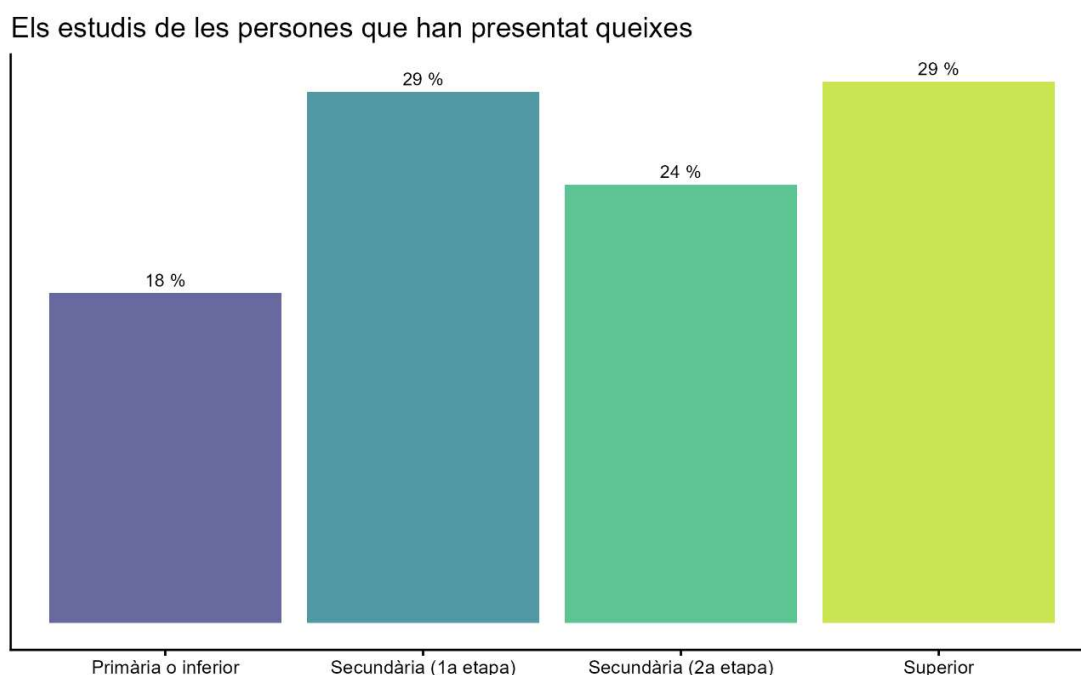
Aquestes dades indiquen que el perfil majoritari de persona que acudeix a la Sindicatura se situa principalment entre els **40 i els 70 anys**, és a dir, en etapes vitals amb més interacció amb l'administració (habitatge, urbanisme, serveis socials, fiscalitat o espai públic).



Pel que fa al nivell d'estudis, la distribució és força equilibrada entre els diferents grups formatius. Les persones amb **estudis secundaris de primera etapa (29%)** i amb **estudis superiors (29%)** són els grups més representats, seguits per les persones amb **secundària de segona etapa (24%)**. El col·lectiu amb **estudis de primària o inferiors** és el menys present, amb un **18%** del total.

Aquestes dades evidencien que la Sindicatura és un recurs utilitzat per persones amb perfils formatius diversos, fet que confirma el seu caràcter transversal. No obstant això, la menor presència de persones amb menor nivell d'estudis pot indicar l'existència de determinades barreres d'accés o un menor coneixement del servei.

En aquest sentit, els resultats qüestionen parcialment la hipòtesi que associa un nivell més alt d'estudis amb una relació més activa amb les institucions públiques, atès que la participació es manté relativament homogènia entre els diferents nivells formatius.



En aquest context, cal tenir en compte també **l'impacte de la progressiva implantació de l'administració electrònica** i la **possible bretxa digital** que aquesta pot generar. Les dificultats d'accés o d'ús dels canals telemàtics poden afectar especialment les persones d'edat avançada, però també persones novingudes, col·lectius en situació de vulnerabilitat social o econòmica i aquelles que no disposen de dispositius adequats, connexió a internet o competències digitals suficients. Aquesta realitat pot incidir tant en la **capacitat de presentar tràmits administratius** com en la possibilitat de conèixer i utilitzar els mecanismes de defensa de drets, com és la mateixa Sindicatura. Per aquest motiu, esdevé **fonamental mantenir canals presencials accessibles** i reforçar les actuacions d'acompanyament, informació i proximitat territorial per garantir una veritable igualtat d'accés.

DADES ANUALS 2025

L'any 2025 ha suposat un increment molt significatiu de l'activitat de la Sindicatura. El nombre total de casos oberts ha passat de 245 l'any 2022 a 416 l'any 2025, el que representa un **augment del 70% en quatre anys**.

Especialment rellevant és l'evolució dels **expedients admesos a tràmit, que pràcticament s'han duplicat des del 2023**. Aquest increment no només evidencia una major visibilitat i confiança ciutadana en la institució, sinó també una intensificació de la intervenció efectiva de la Sindicatura en defensa dels drets de les persones davant l'Administració.

Els casos d'ofici es mantenen en xifres estables, mentre que les inadmissions han tendit a reduir-se respecte del pic del 2023, fet que pot indicar una millor orientació i informació a la ciutadania.

Un model d'atenció multicanal amb especial incidència de la proximitat

ATENCIIONS	2025
Presencial a la Sindicatura	1.103
Atencions concertades fora d'horari oficina	195
Oficines de barri	273
Correu electrònic	1.962
Telefòniques	1.456
TOTAL	4.989

Durant l'any 2025, la Sindicatura de Greuges de Sabadell ha prestat un total de **4.989 atencions a la ciutadania**, fet que posa de manifest un volum d'activitat elevat i sostingut, així com la diversitat de canals utilitzats per garantir l'accessibilitat del servei.

Pel que fa a l'atenció presencial, s'han registrat **1.103 atencions a la seu de la Sindicatura**, a les quals cal afegir **195 atencions concertades fora de l'horari habitual d'oficina** i **273 atencions realitzades a les oficines de barri**. Aquestes xifres evidencien l'aposta decidida per un model de **proximitat territorial i flexibilitat horària**, que permet adaptar el servei a les necessitats de la ciutadania i facilitar l'accés a la institució.

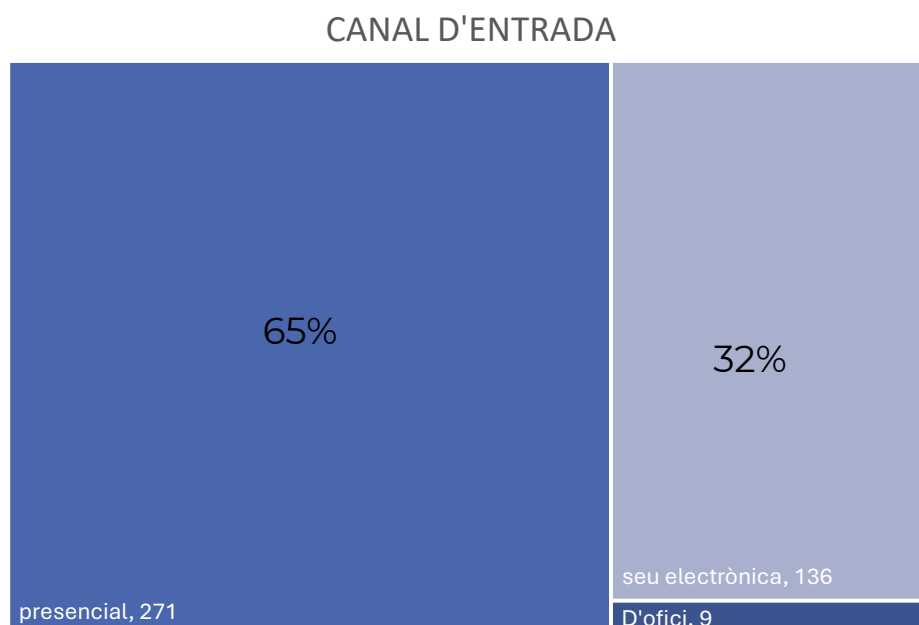
Paral·lelament, els canals no presencials continuen tenint un pes rellevant en l'activitat quotidiana de la Sindicatura. Durant el 2025 s'han atès **1.962 consultes per correu electrònic** i **1.456 atencions telefòniques**, que constitueixen una via àgil i immediata de contacte, especialment útil per a consultes informatives, seguiments d'expedients o orientació inicial.

Aquest conjunt de dades reflecteix un **model d'atenció multicanal**, en què l'atenció presencial —tant al Casal Pere Quart com al territori— conviu amb els canals digitals i telefònics. La combinació d'aquests instruments permet oferir una resposta més propera, accessible i ajustada a les diferents situacions personals, reforçant el paper de la Sindicatura com a institució de confiança i de suport efectiu a la ciutadania.

CANALS D'ENTRADA DE LES QUEIXES

Al llarg de l'any 2025, la Sindicatura de Greuges de Sabadell ha consolidat l'aposta per reforçar l'atenció presencial com a via principal de relació amb la ciutadania, amb l'objectiu de fomentar la proximitat, la confiança i una atenció més personalitzada. Aquesta orientació respon a la voluntat d'oferir un servei accessible i proper, especialment rellevant en aquells casos que requereixen escolta activa i una comprensió acurada de les situacions plantejades.

Increment de les atencions presencials i consolidació del model de proximitat



Les dades de tancament de l'any mostren que el **canal presencial ha estat el principal canal d'entrada**, concentrant **271 atencions**, que representen aproximadament **dos terços del total de tràmits registrats**. En paral·lel, la **seu electrònica** ha canalitzat **136 actuacions**.

Aquesta distribució confirma la preferència d'una part significativa de la ciutadania per l'atenció directa, i reforça la idoneïtat del model de proximitat impulsat per la Sindicatura. Alhora, es manté l'ús dels canals digitals com a via complementària, garantint una atenció multicanal que permet adaptar el servei a les diverses necessitats i preferències de les persones usuàries.

En conjunt, l'evolució dels canals d'entrada durant el 2025 posa de manifest el compromís de la Sindicatura amb una **atenció propera, accessible i de qualitat**, sense renunciar a la utilització dels mitjans electrònics com a eina de suport al servei públic.

CASOS OBERTS 2025 I PROCEDIMENT INICIAL

Evolució dels casos oberts durant els darrers quatre anys

El quadre mostra l'evolució dels **casos oberts per la Sindicatura de Greuges de Sabadell durant el període 2022-2025**, així com el seu desglossament en funció del tipus d'actuació duta a terme en el moment inicial de l'anàlisi.

Tal com es pot observar, **l'any 2025 registra un increment significatiu del nombre total de casos oberts**, amb **416 expedients**, enfront dels **323 casos de 2024**, els **240 de 2023** i els **245 de 2022**. Aquesta evolució confirma una **tendència clarament ascendent**, especialment accentuada en el darrer exercici, que posa de manifest un augment de la demanda d'intervenció de la Sindicatura per part de la ciutadania.

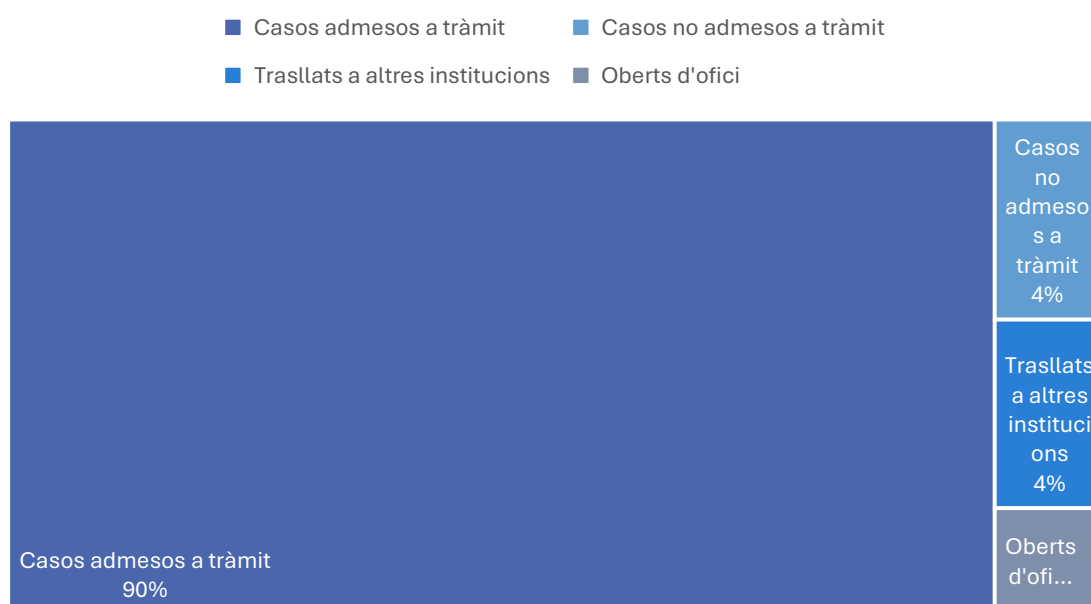
	2025	2024	2023	2022
Admesos a tràmit	374	279	192	216
Casos d'ofici	9	14	8	10
No admesos a tràmit	17	19	27	11
Trasllats de casos	16	11	13	8
Casos oberts	416	323	240	245

Un cop rebudes les queixes o consultes, tots els casos oberts són objecte d'una **anàlisi prèvia**, en què es valora si compleixen els requisits per ser **admesos a tràmit**, d'acord amb les competències de la institució i la normativa aplicable. En aquest sentit, l'any 2025 s'han registrat **17 casos no admesos a tràmit**, una xifra que es manté en una línia similar a la d'exercicis anteriors i que reflecteix la funció de filtre i orientació que exerceix la Sindicatura, especialment en aquells supòsits que no són de la seva competència.

Pel que fa als **trasllats de casos** a altres administracions o organismes competents, durant el 2025 se n'han efectuat **16**, una xifra lleugerament superior a la de 2024, però coherent amb l'increment global de casos oberts. Aquestes actuacions responen a la voluntat d'assegurar que les demandes de la ciutadania siguin ateses per l'òrgan més adequat, fins i tot quan no correspon una intervenció directa de la Sindicatura.

Finalment, cal destacar els **casos oberts d'ofici**, que l'any 2025 han estat **9**, una xifra lleugerament inferior a la de 2024, però similar a la d'altres exercicis. Aquest tipus d'actuacions reflecteixen la funció proactiva de la Sindicatura en la detecció de possibles situacions de vulneració de drets o de disfuncions en l'actuació administrativa, més enllà de les queixes presentades directament per la ciutadania.

En conjunt, l'anàlisi comparativa dels darrers quatre anys posa de manifest tant **l'increment de la càrrega de treball** de la Sindicatura com el paper consolidat de la institució com a **espai de garantia, orientació i defensa dels drets de la ciutadania**, en un context de creixent complexitat de les relacions entre l'administració i les persones.



TEMÀTICA DELS CASOS OBERTS

La Sindicatura ha consolidat enguany una **classificació temàtica estructurada en vuit grans àmbits**, amb l'objectiu d'ordenar de manera homogènia les queixes i facilitar-ne l'anàlisi comparativa. Aquesta sistematització permet identificar tendències, detectar àrees de millora i vincular les actuacions amb els principis de bona administració.

La classificació de les queixes rebudes per la Sindicatura **s'ha elaborat a partir d'un enfocament centrat en la persona, la defensa dels drets i el principi de bona administració**.

Les queixes s'agrupen atenent principalment la situació social viscuda per la persona que formula la queixa i als drets afectats, més enllà de l'àmbit estrictament procedimental o competencial de l'actuació administrativa de l'Ajuntament de Sabadell. Paral·lelament, s'ha incorporat l'anàlisi **del grau de compliment dels principis de bona administració** com a eix transversal, que permet identificar disfuncions en el funcionament administratiu, com ara el silenci, les dilacions indegudes o la manca de motivació de les decisions.

A continuació es descriu el sistema de classificació i el contingut de cada temàtica:

1. ESPAI PÚBLIC I MEDI URBÀ

- **Espai públic i manteniment urbà:** Manteniment de carrers, voreres, enllumenat, clavegueram, fonts i mobiliari urbà.
- **Convivència i civisme:** Conductes incíviques a l'espai públic que afecten el descans o la convivència veïnal.
- **Contaminació acústica:** Sorolls procedents d'activitats, veïnat, infraestructures o espais públics.
- **Contaminació lumínica:** Excés, mala orientació o intensitat inadequada dels punts de llum que afecten el descans, la qualitat de l'entorn o el benestar del veïnat, així com situacions de dèficit o insuficiència d'il·luminació a l'espai públic que poden generar percepció d'inseguretat o dificultats de mobilitat.
- **Plagues urbanes:** Presència de rates, paneroles, coloms, xinxes i altres plagues.
- **Benestar animal i tinença d'animals:** Queixes relacionades amb animals domèstics o el seu tractament a l'espai públic.
- **Urbanisme i obres:** Obres públiques o privades, disciplina urbanística i impacte a l'entorn.

2. HABITATGE I EMERGÈNCIA RESIDENCIAL

Agrupa les situacions de vulnerabilitat residencial i el dret a l'accés a l'habitatge públic o d'emergència.

- **Habitatge i emergència residencial:** Desnonaments, habitatge públic, estades en pensions, VIMUSA i sensellarisme.

3. SERVEIS SOCIALS I ATENCIÓ A LES PERSONES

Inclou l'atenció social municipal i l'accés a prestacions i suports bàsics.

- **Atenció social, dependència i prestacions:** Serveis socials, reconeixement de dependència, prestacions i ajuts socials.

4. GENT GRAN I DEPENDÈNCIA

Recull les problemàtiques específiques que afecten les persones grans.

- **Gent gran:** Serveis, activitats, residències, viatges i recursos adreçats a la gent gran.

5. MOBILITAT TRANSPORT I SEGURETAT VIÀRIA

Fa referència a la mobilitat urbana, el transport públic i la seguretat a la via pública.

- **Mobilitat i seguretat viària:** Circulació, estacionament, guais, accessibilitat, transport públic i senyalització.

6. ACT ECONÒMIQUES, CONSUM I HISENDA

Inclou la relació econòmica de la ciutadania amb l'administració i les activitats privades.

- **Impostos, taxes i ajuts:** IBI, IVTM, plusvàlues, taxes municipals i bonificacions.
- **Activitats econòmiques i llicències:** Bars, terrasses, horaris, sortides de fums i llicències d'activitat.
- **Consum i OMIC:** Conflictes de consum i actuacions vinculades a l'OMIC.

7. SERVEIS A LES PERSONES (EDUCACIÓ I SALUT)

Agrupa els serveis municipals vinculats a l'educació i la salut.

- **Educació:** Centres educatius, infraestructures escolars i serveis educatius.
- **Salut:** Atenció sanitària, centres de salut i actuacions municipals en salut.

8. ORG. MUNICIPAL. GARANTIES I DRETS

Inclou el funcionament intern de l'administració i la garantia dels drets de la ciutadania.

- **Bona administració i garanties:** Funcionament administratiu correcte, motivació i proporcionalitat.
- **Manca de resposta i silenci administratiu:** Incompliment dels terminis de resposta.
- **Organització municipal i atenció ciutadana:** Funcionament dels serveis municipals i qualitat de l'atenció a la ciutadania, incloent-hi el tracte dispensat pel personal municipal en l'exercici de les seves funcions (oficines d'atenció, policia municipal, serveis socials i altres serveis).
- **Potestat sancionadora:** Multes i procediments sancionadors.
- **Responsabilitat patrimonial:** Reclamacions per danys causats per l'administració.
- **Padró municipal:** Empadronament i gestió del padró.
- **Transparència i dret a la informació:** Accés a la informació pública i transparència.
- **Drets de ciutadania i estrangeria:** Situacions vinculades a drets civils i estrangeria.

L'any 2025 s'han obert un total de **416 expedients**, que permeten identificar amb claredat quins són els principals àmbits de preocupació ciutadana.

Gran àmbit	Temàtica	OBERTS AL 2025
Espai públic i medi urbà	Contaminació acústica	54
Espai públic i medi urbà	Contaminació lumínica	1
Espai públic i medi urbà	Convivència i civisme	14
Espai públic i medi urbà	Espai públic i manteniment urbà	58
Espai públic i medi urbà	Plagues urbanes	20
Espai públic i medi urbà	Urbanisme i obres	7
Habitatge i emergència residencial	Habitatge i emergència residencial	32
Serveis socials i atenció a les persones	Atenció social, dependència i prestacions	17
Mobilitat, transport i seguretat viària	Mobilitat i seguretat viària	40
Activitats econòmiques, consum i hisenda	Activitats econòmiques i llicències	9
Activitats econòmiques, consum i hisenda	Consum i OMIC	11
Activitats econòmiques, consum i hisenda	Impostos, taxes i ajuts	52
Serveis a les persones (educació i salut)	Educació	8
Serveis a les persones (educació i salut)	Salut	3
Organització municipal, garanties i drets	Benestar animal. Tinença d'animals	5
Organització municipal, garanties i drets	Bona administració i garanties	16
Organització municipal, garanties i drets	Infraestructures socials	3
Organització municipal, garanties i drets	Cultura	2
Organització municipal, garanties i drets	Gent Gran	16
Organització municipal, garanties i drets	Infraestructures escolars	9
Organització municipal, garanties i drets	Manca de resposta i silenci administratiu	24
Organització municipal, garanties i drets	Padró municipal	7
Organització municipal, garanties i drets	Potestat sancionadora	4
Organització municipal, garanties i drets	Responsabilitat patrimonial	4

416

El bloc amb més volum és el d'**Espai públic i medi urbà**, amb **154 casos (37%)**. Destaquen especialment les incidències vinculades al manteniment de l'espai públic (58) i la contaminació acústica (54). Aquestes dades confirmen que la qualitat de vida quotidiana —soroll, estat de la via pública, convivència— continua essent el principal àmbit de preocupació ciutadana i d'incidència en les queixes presentades.

El segon gran àmbit en volum és el d'**Organització municipal, garanties i drets**, amb **90 casos (21,6%)**. En aquest bloc sobresurt la manca de resposta i el silenci administratiu (24 casos), així com les queixes relacionades amb el dret a una bona administració.

Aquestes dades evidencien que una part significativa de la intervenció de la Sindicatura no només se centra en el contingut de les decisions municipals, sinó també en la qualitat del procediment i el respecte a les garanties administratives.

També té un pes rellevant l'àmbit d'**Activitats econòmiques, consum i hisenda**, amb **72 casos (17%)**, especialment en matèria d'impostos, taxes i ajuts (52 casos). La relació econòmica entre ciutadania i administració continua generant un volum destacat de queixes.

Finalment, la **mobilitat i la seguretat viària** acumulen 40 casos (9,6%), consolidant-se com un àmbit d'incidència recurrent.

En conjunt, les dades mostren que gairebé la meitat de les queixes estan vinculades a la qualitat de l'espai urbà, mentre que més d'una cinquena part tenen relació directa amb el dret a una bona administració i el correcte funcionament dels procediments municipals.

NO ADMISSIONS I TRASLLATS

Dels 416 expedients oberts durant l'any 2025, una part no van ser admesos a tràmit o van ser traslladats a altres institucions per raons competencials.

En concret, **17 casos no van ser admesos a tràmit**, amb la distribució següent:

- **10** per manca de competència municipal
- **6** per no haver esgotat prèviament la via administrativa
- **1** per no haver estat esmenada la sol·licitud en el termini atorgat

Així mateix, **16 expedients van ser traslladats a altres institucions de defensa de drets**, en tractar-se de qüestions fora de l'àmbit competencial local.

- **15** a la Síndica de Greuges de Catalunya
- **1** al Defensor del Poble

Aquestes dades reflecteixen la funció d'orientació institucional que exerceix la Sindicatura, garantint que les queixes siguin canalitzades cap a l'òrgan competent quan excedeixen l'àmbit municipal.

ESTAT DELS CASOS EN TRÀMITACIÓ A 31/12/2025

Els expedients treballats durant l'any 2025 **no corresponen únicament als casos oberts aquest mateix any**, sinó que inclouen també expedients iniciats l'any 2024 que han continuat en fase d'investigació i seguiment. Aquesta continuïtat respon a la naturalesa mateixa de la tasca de la Sindicatura, que acompanya els expedients fins a la seva resolució, amb independència de l'any d'inici.

- **257 informes sol·licitats a l'Ajuntament de Sabadell**

Durant l'any 2025, la Sindicatura ha **sol·licitat un total de 257 informes a l'Ajuntament** en el marc de la tramitació dels expedients. En **107 casos no ha estat necessari demanar informe**, ja que els expedients estaven **agrupats per una mateixa temàtica**, fet que permet una gestió més eficient.

A data **31 de desembre de 2025**, de les sol·licituds d'informe formulades:

- **151 informes havien estat rebuts**, amb la corresponent resposta municipal,
- **31 informes es trobaven pendents dins del termini legal de resposta** (un mes)
- **75 informes restaven pendents i fora de termini**

Aquestes dades permeten visualitzar l'estat real de la tramitació dels expedients i reforcen la importància del seguiment actiu per part de la Sindicatura per garantir una actuació administrativa diligent i respectuosa amb els drets de la ciutadania.

Situació de les sol·licituds d'informe (a 31/12/2025)

Estat dels informes	Nombre	Percentatge
Informes rebuts	151	58,8
Pendents dins de termini	31	12,1
Pendents fora de termini	75	29,2

ACTUACIONS D'OFICI

Durant l'any 2025, la Sindicatura ha obert **nou expedients d'ofici** com a resultat de la detecció directa de situacions d'especial rellevància social. Aquests expedients permeten intervenir de manera proactiva, sense necessitat de queixa prèvia de la ciutadania, amb l'objectiu de garantir els drets de les persones i promoure una actuació administrativa ajustada als principis de bona administració.

Els expedients d'ofici tramitats aborden àmbits diversos, com la **protecció dels drets de les persones consumidores**, la **gestió de tributs i taxes**, la **mobilitat i l'estacionament**, la **protecció de dades**, l'**atenció ciutadana**, o situacions d'**emergència social i humanitària**. Pel que fa al seu estat, alguns expedients es troben encara en fase d'investigació, mentre que d'altres han estat resolts mitjançant **resolucions dialogades** o **estimacions amb recomanació**, amb un grau significatiu d'acceptació per part de l'Ajuntament, fet que evidencia la utilitat d'aquesta eina per millorar el funcionament dels serveis municipals.

NUM EXPEDIENT	DESCRIPCIÓ	ESTAT DE L'EXPEDIENT
SGR/2025/409	SOF. OMIC	En investigació
SGR/2025/350	SOF. Ocupació antiga caserna de la Guardia Civil	RESOLUCIÓ DIALOGADA
SGR/2025/265	SOF. Subvencions	En investigació
SGR/2025/189	SOF. Normativa llicència de guals de vehicles	En investigació
SGR/2025/127	SOF. Protecció de dades en la dació de comptes d'expedients sancionadors al Ple	ESTIMACIÓ AMB RECOMANACIÓ (Pendent de rebre l'acceptació de l'ajuntament, però executada)
SGR/2025/106	SOF. Informació atenció presencial. Calendari fiscal	En investigació
SGR/2025/105	SOF. Taxa comarcal de residus	ESTIMACIÓ AMB RECOMANACIÓ (Recomanació acceptada)
SGR/2025/102	SOF. Parquímetres. Detecció numero de matrícula errònia	DESESTIMACIÓ
SGR/2025/66	SOF. Atenció pacients Ucraïna al Taulí. Fundació Sor Lucia Caram	RESOLUCIÓ DIALOGADA

RESOLUCIONS EMESES DURANT EL 2025

Les **resolucions** són el resultat final de l'actuació de la Sindicatura davant una queixa: és el moment en què, un cop analitzats els fets, escoltada la persona afectada i rebuda la informació de l'Ajuntament, el Síndic es pronuncia sobre el cas. Aquest pronunciament pot concloure amb l'estimació o desestimació de la queixa, amb la resolució del cas amb l'expedient en tràmit, amb una proposta de recomanació a l'Ajuntament o, en alguns casos, mitjançant una resolució dialogada.

Tipus de resolució	Què representa
Desestimació	Es conclou que l'actuació municipal s'ha ajustat a la normativa vigent i que no s'ha produït vulneració de drets ni irregularitat administrativa.
Desestimació amb recomanació	L'actuació és conforme a dret, però es formula una recomanació per millorar aspectes d'equitat, qualitat del servei, informació o aplicació del principi de bona administració.
Estimació amb recomanació	Es constata una vulneració de drets o una actuació administrativa incorrecta i s'emet una recomanació per corregir-la.
Resolució en tràmit	La situació es resol durant la tramitació de l'expedient, sense que sigui necessari un pronunciament final amb recomanació.
Resolució en tràmit amb recomanació	El cas es resol durant la tramitació, però s'emet una recomanació per millorar procediments o prevenir situacions similars.
Resolució dialogada	El cas es resol mitjançant el diàleg i la mediació entre les parts, evitant un pronunciament estimatori o desestimatori formal.

Durant l'any 2025, la Sindicatura de Greuges de Sabadell ha resolt un total de **384 casos**, que s'han tancat mitjançant diferents tipus de resolució en funció de l'anàlisi de cada cas.

RESOLUCIONS	
DESESTIMACIÓ AMB RECOMANACIÓ	96
RESOLT EN TRAMIT AMB RECOMANACIÓ	16
ESTIMACIÓ AMB RECOMANACIÓ	72
DESESTIMACIÓ	93
RESOLT EN TRAMIT	93
RESOLUCIÓ DIALOGADA	14

ANY	2025	2024	2023	2022
Resolucions	384	176	80	143
	384	176	80	143

Des del punt de vista temàtic, les resolucions evidencien quins àmbits generen més conflictivitat o incomoditat ciutadana. Destaquen especialment les queixes relatives a **Impostos, taxes i ajuts (105 casos)**, que representen amb diferència el volum més elevat. Aquesta dada confirma que la relació econòmica amb l'administració —liquidacions tributàries, recàrrecs, ajornaments o accés a ajuts— continua sent un dels principals focus de desacord i de necessitat d'intervenció garantista.

També sobresurten les qüestions vinculades a la vida quotidiana a l'espai urbà: **Espai públic i manteniment urbà (44 casos)**, **Mobilitat i seguretat viària (38 casos)** i **Convivència i civisme (34 casos)**. Aquests àmbits incideixen directament en la qualitat de vida i posen de manifest la importància d'una gestió propera, preventiva i equilibrada dels interessos col·lectius.

En l'àmbit d'**Habitatge i emergència residencial (25 casos)**, les resolucions reflecteixen situacions de vulnerabilitat que requereixen coordinació interdepartamental i una mirada social transversal.

D'altra banda, dins de l'àmbit d'**Organització municipal, garanties i drets**, cal remarcar les queixes relatives a la **manca de resposta i silenci administratiu (17 casos)** i a la **bona administració i garanties (14 casos)**. Aquestes dades són especialment rellevants perquè incideixen en el dret de la ciutadania a obtenir una resposta en temps i forma, amb motivació suficient i respecte als principis d'objectivitat, imparcialitat i transparència.

La distribució global de les resolucions posa de manifest, en definitiva, que la Sindicatura no només intervé en conflictes puntuals, sinó que actua com a mecanisme de millora institucional, detectant àmbits de fricció recurrent i formulant recomanacions orientades a reforçar la qualitat democràtica i la bona administració municipal.

Gran àmbit	Temàtica	RESOLTS AL 2025
Espai públic i medi urbà	Contaminació acústica	13
Espai públic i medi urbà	Contaminació lumínica	2
Espai públic i medi urbà	Convivència i civisme	34
Espai públic i medi urbà	Espai públic i manteniment urbà	44
Espai públic i medi urbà	Plagues urbanes	13
Espai públic i medi urbà	Urbanisme i obres	7
Habitatge i emergència residencial	Habitatge i emergència residencial	25
Serveis socials i atenció a les persones	Atenció social, dependència i prestacions	8
Mobilitat, transport i seguretat viària	Mobilitat i seguretat viària	38
Activitats econòmiques, consum i hisenda	Activitats econòmiques i llicències	13
Activitats econòmiques, consum i hisenda	Consum i OMIC	2
Activitats econòmiques, consum i hisenda	Impostos, taxes i ajuts	105*
Serveis a les persones (educació i salut)	Educació	8
Serveis a les persones (educació i salut)	Salut	0
Organització municipal, garanties i drets	Benestar animal. Tinença d'animals	5
Organització municipal, garanties i drets	Bona administració i garanties	14
Organització municipal, garanties i drets	Infraestructures socials	3
Organització municipal, garanties i drets	Cultura	3
Organització municipal, garanties i drets	Gent Gran	13
Organització municipal, garanties i drets	Infraestructures escolars	6
Organització municipal, garanties i drets	Manca de resposta i silenci administratiu	17
Organització municipal, garanties i drets	Padró municipal	4
Organització municipal, garanties i drets	Potestat sancionadora	5
Organització municipal, garanties i drets	Responsabilitat patrimonial	2
		384

* La majoria pertanyen a la taxa comarcal d'escombraries

RESOLUCIONS AMB RECOMANACIONS

Del conjunt de resolucions, 184 han incorporat una recomanació a l'Ajuntament, sigui en casos estimats, desestimats o resolts en tràmit. Aquest volum posa de manifest el paper actiu de la Sindicatura no només en l'anàlisi de les queixes, sinó també en la formulació de propostes de millora dirigides a l'Administració municipal.

RECOMANACIONS	
DESESTIMACIÓ AMB RECOMANACIÓ	96
RESOLT EN TRAMIT AMB RECOMANACIÓ	16
ESTIMACIÓ AMB RECOMANACIÓ	72

Del total de 184 recomanacions emeses l'any 2025, s'observa una concentració molt clara en determinats àmbits, fet que permet identificar quins són els espais on la Sindicatura ha tingut un paper més proactiu en la millora de l'actuació municipal.

El pes més significatiu correspon a Activitats econòmiques, consum i hisenda, amb 91 recomanacions, de les quals 86 es concentren en impostos, taxes i ajuts. Aquest volum indica que l'àmbit tributari continua generant situacions que requereixen revisió, millora de criteris, major informació o adequació procedimental.

En segon lloc, destaca Espai públic i medi urbà, amb un total de 41 recomanacions, que evidencien que la qualitat de l'espai urbà i la convivència veïnal continuen sent un focus rellevant d'intervenció.

També és rellevant l'àmbit de Mobilitat i seguretat viària, amb 13 recomanacions, així com les 12 recomanacions en matèria de manca de resposta i silenci administratiu, dins l'àmbit d'organització municipal i garanties, que posen de manifest la importància de reforçar el dret a una bona administració i a una resposta en temps i forma.

En altres àmbits, com Salut, Atenció social, dependència i prestacions, Infraestructures escolars o Contaminació lumínica, no s'han formulat recomanacions aquest any. Això pot respondre bé a un menor volum de queixes estimades, bé a una resolució satisfactòria sense necessitat de proposta addicional.

La distribució de les recomanacions confirma que la Sindicatura no es limita a determinar si hi ha o no greuge, sinó que exerceix una funció correctora i preventiva, formulant propostes de millora especialment en aquells àmbits amb més impacte econòmic per a la ciutadania i en els que afecten directament la qualitat de vida urbana.

Gran àmbit	Temàtica	RECOMANACIONS
Espai públic i medi urbà	Contaminació acústica	5
Espai públic i medi urbà	Contaminació lumínica	0
Espai públic i medi urbà	Convivència i civisme	7
Espai públic i medi urbà	Espai públic i manteniment urbà	19
Espai públic i medi urbà	Plagues urbanes	9
Espai públic i medi urbà	Urbanisme i obres	1
Habitatge i emergència residencial	Habitatge i emergència residencial	8
	Atenció social, dependència i prestacions	0
Serveis socials i atenció a les persones		
Mobilitat, transport i seguretat viària	Mobilitat i seguretat viària	13
Activitats econòmiques, consum i hisenda	Activitats econòmiques i llicències	4
Activitats econòmiques, consum i hisenda	Consum i OMIC	1
Activitats econòmiques, consum i hisenda	Impostos, taxes i ajuts	86
Serveis a les persones (educació i salut)	Educació	1
Serveis a les persones (educació i salut)	Salut	0
Organització municipal, garanties i drets	Benestar animal. Tinença d'animals	2
Organització municipal, garanties i drets	Bona administració i garanties	5
Organització municipal, garanties i drets	Infraestructures socials	2
Organització municipal, garanties i drets	Cultura	1
Organització municipal, garanties i drets	Gent Gran	2
Organització municipal, garanties i drets	Infraestructures escolars	0
	Manca de resposta i silenci administratiu	12
Organització municipal, garanties i drets	Padró municipal	1
Organització municipal, garanties i drets	Potestat sancionadora	2
Organització municipal, garanties i drets	Responsabilitat patrimonial	3

184

ANY	2025	2024	2023	2022
Recomanacions	184	114	70	72
	184	114	70	72

ESTAT I GRAU D'ACCEPTACIÓ DE LES RECOMANACIONS

L'any 2025 el Síndic ha formulat un total de **184 recomanacions** a l'Ajuntament de Sabadell, com a resultat de l'anàlisi dels expedients resolts. Les recomanacions constitueixen una eina essencial de la institució: no tenen caràcter vinculant, però sí una forta autoritat moral i tècnica, orientada a corregir disfuncions, millorar procediments i garantir els drets de la ciutadania.

Del total de recomanacions emeses:

- **124 (67,4%) han estat acceptades íntegrament**
- **5 (2,7%) han estat acceptades parcialment**
- **15 (8,2%) no han estat acceptades**
- **19 (10,3%) resten pendents de resposta** per part de l'Ajuntament dins termini
- **21 (11,4%) resten pendents de resposta** per part de l'Ajuntament fora termini

Les dades mostren un **alt nivell d'acceptació (70,1% si es compten les acceptacions totals i parcials)**, fet que evidencia la utilitat de les recomanacions com a instrument de millora institucional i la voluntat de col·laboració en una part significativa dels casos.

Tanmateix, cal posar especial atenció en el volum de recomanacions pendents de resposta. De les **40 recomanacions encara no resoltes, 21 (52,5%) es troben fora de termini**, mentre que **19 (47,5%) es mantenen dins del termini establert**.

Aquest indicador és rellevant des de la perspectiva de la bona administració. El compliment dels terminis de resposta no és una qüestió merament formal, sinó una garantia del dret de la ciutadania a obtenir una resposta motivada en temps adequat. El retard en l'acceptació o rebuig d'una recomanació pot dilatar la correcció d'una possible disfunció administrativa i afectar la confiança en les institucions.

En conjunt, les dades de 2025 confirmen que la recomanació continua sent una eina eficaç d'incidència i millora, però també posen de manifest la necessitat de reforçar els mecanismes de seguiment i resposta dins dels terminis establerts.

RESOLUCIONS DIALOGADES

La resolució dialogada: escoltar abans de resoldre

Muntsa Costa i Puig

Tècnica de la Sindicatura de Greuges de Sabadell · Psicòloga social i Mediadora

Un dels principals reptes de les administracions públiques avui no és només donar resposta a les demandes de la ciutadania, sinó **fer-ho de la manera adequada**. Ens trobem en un context cada cop més complex, amb conflictes que no sempre encaixen bé dins dels procediments establerts i amb persones que, més enllà d'una resolució formal, necessiten sentir-se escoltades i compreses.

En molts casos, el conflicte arriba a la Sindicatura quan el procediment ja s'ha esgotat o quan la resposta administrativa, tot i ser correcta des del punt de vista formal, no ha estat suficient per resoldre el problema de fons. Això posa de manifest que el conflicte no és només una qüestió jurídica o administrativa, sinó també relacional. Sovint té a veure amb expectatives no resoltes, amb manca d'informació o amb la sensació de no haver estat tingut en compte.

La resolució dialogada parteix d'aquesta realitat. No pretén substituir els procediments ni qüestionar el marc legal, sinó **complementar-los**. És una manera diferent d'afrontar els conflictes, posant l'accent en el diàleg, en l'escolta activa i en la recerca de solucions possibles dins dels marges que permet l'administració.

Des de la Sindicatura Municipal de Greuges, la resolució dialogada s'entén com un **procés**, no com un resultat immediat. Un procés que comença escoltant el relat de la persona que presenta la queixa, continua amb la comprensió de la posició i les limitacions de l'administració, i intenta apropar les parts per explorar vies de solució. No sempre s'arriba a un acord, ni sempre és possible satisfer totes les expectatives, però gairebé sempre aquest enfocament permet reduir la tensió, aclarir situacions i millorar la relació entre la ciutadania i la institució.

L'experiència demostra que, quan hi ha espais de diàleg, molts conflictes es poden reconduir abans d'escalar. La resolució dialogada no busca culpables ni imposa solucions, sinó que facilita la comunicació i ajuda a construir respostes més ajustades a la realitat de cada cas.

En aquest sentit, parlar de bona administració també és parlar de **com s'escolta**. No només de què es decideix, sinó de com s'arriba a la decisió. La resolució dialogada posa l'accent en aquesta manera de fer: una administració que explica, que escolta i que intenta trobar solucions compartides sempre que és possible.

Potser, al final, la resolució dialogada no garanteix solucions perfectes, però sí una cosa essencial: que el conflicte s'hagi abordat amb respecte, amb voluntat d'entesa i amb la convicció que escoltar és sempre el primer pas per resoldre.

RESOLUCIONS DIALOGADES

SGR/2024/221	SGR. Carter de baixa. No disposen del servei
SGR/2024/238	SGR. Servei de correus. Notificació Ajuntament Barcelona no arriba
SGR/2025/190	SGR. Desnonament pis de VIMUSA. Carrer Susqueda
SGR/2024/103	SGR. Reposició porteries pistes de Sant Julià.
SGR/2024/129	SGR. Autobús urbà gratuït. Autobús interurbà de pagament per anar Hospital de Terrassa
SGR/2024/15	SGR. Sol·licitud discapacitat per TEA. No resposta des de 31 de març de 2023
SGR/2024/195	SGR. Endesa. Contracte permanència. Casa a Ourense
SGR/2024/27	SGR. Residència gent gran. Trasllat Sindica de Catalunya
SGR/2024/29	SGR. Renda Garantida. Extinció
SGR/2025/312	SGR. Volum música Institut Ribot i Serra
SGR/2025/344	SGR. Molèsties per pas helicòpter Taulí
SGR/2024/230	SOF. Servei de correus
SGR/2025/350	SOF. Ocupació antiga caserna de la Guardia Civil
SGR/2025/66	GESTIÓ SINDIC. Pis i atenció pacients Ucraïna al Taulí. fundació de sor Lucia Caram

Les 14 resolucions dialogades formalitzades aquest any tenen un valor qualitatiu rellevant. Cal tenir en compte que **2025 ha estat el primer any d'implementació efectiva d'aquesta metodologia de treball**, orientada a la mediació, la interlocució directa i la recerca de solucions acordades.

El nombre encara reduït de casos respon, doncs, al fet que es tracta d'una eina recentment incorporada al funcionament ordinari de la Sindicatura. La seva aplicació progressiva permetrà consolidar-la com una via complementària a la resolució formal amb recomanació, especialment en aquells supòsits en què el conflicte requereix diàleg, flexibilitat i intervenció proactiva.

La resolució dialogada reforça el paper de la Sindicatura com a institució de proximitat, capaç no només d'analitzar i recomanar, sinó també de facilitar espais de mediació orientats a la solució efectiva del problema plantejat.

Les **resolucions dialogades** són aquells expedients en què la intervenció de la Sindicatura no es limita a emetre una recomanació formal, sinó que promou un **espai de mediació i interlocució directa** entre la persona afectada i l'administració o l'ens implicat, amb l'objectiu d'assolir una solució pràctica, àgil i acordada.

Durant el 2025 s'han formalitzat **14 resolucions dialogades**, que han abordat situacions diverses, moltes d'elles amb una forta càrrega social o de convivència.

INDICADORS DE BONA ADMINISTRACIÓ

L'any 2024 vam incorporar els indicadors de bona administració com a eina per sistematitzar i analitzar les recomanacions emeses per aquesta Sindicatura. Aquest 2025 consolidem aquesta metodologia, que ens permet identificar de manera objectiva quins principis de bona administració es veuen més afectats en l'actuació municipal.

Els indicadors no només ens ajuden a ordenar les recomanacions, sinó també a detectar àrees de millora estructural i a avançar cap a una cultura d'avaluació basada en dades, transparència i millora contínua.

DEFINICIÓ INDICADOR I NÚMERO DE RECOMANACIONS EMESES

Dret a ser escoltat

18



Aquest indicador mesura el grau en que l'Ajuntament garanteix que les persones poden expressar la seva opinió o fer propostes i que aquestes siguin realment ateses i considerades

Dret a obtenir resposta

20



Aquest indicador mesura el grau en que l'Ajuntament rep les comunicacions de la ciutadania, les atén correctament i proporciona una resposta a les qüestions que se li hagi plantejat, garantint una correcta comunicació en ambdós sentits.

Dret a un termini raonable

5



Aquest indicador mesura que l'Ajuntament no només doni resposta sinó que la resposta es doni dins dels marges que estableix la normativa

Dret a una decisió motivada

3



Aquest indicador mesura el grau en que l'Ajuntament sustenta les seves decisions en criteris legals i objectius, fugint de l'arbitrarietat i de decisions sense una base sòlida.

Dret a un llenguatge entenedor

4



Aquest indicador mesura el grau en que l'Ajuntament utilitza un llenguatge que tothom pugui entendre i no dificulti la comprensió dels actes administratius

Dret d'accés a la informació

4



Aquest indicador mesura el grau en que l'Ajuntament garanteix el dret de la ciutadania a accedir a la informació pública de manera fàcil, comprensible, en els terminis establerts i sense traves injustificades.

Dret a l'eficàcia i l'eficiència

106 ^{*(84)}



Aquest indicador mesura si l'Ajuntament compleix amb els seus objectius fixats (eficàcia) i si ho fa disposant dels recursos de la millor manera possible (eficiència).* 84 de les recomanacions pertanyen a la recomanació sobre la taxa comarcal d'escombraries

Dret a la sensibilitat social i l'equitat

16



Aquest indicador mesura el grau d'aplicació que l'Ajuntament fa de principis rectors de l'ordenament, com pot ser l'equitat, per tal de no només seguir la normativa sinó que les actuacions dutes a terme compleixin amb l'interès general que s'espera

Dret a l'objectivitat i imparcialitat

0



Aquest indicador mesura el grau en que l'Ajuntament adopta les seves decisions sense afavorir injustament una de les parts implicades, respectant els principis reguladors de l'ordenament i els drets fonamentals de les persones.

Dret a la justícia restaurativa

8



Aquest indicador mesura el grau en que l'Ajuntament intenta acostar la seva postura amb la d'una persona a la que li ha causat un perjudici, per tal d'intentar restaurar la situació perjudicial, els drets de les persones i tots els altres elements que calgui.

Les dades d'enguany mostren que el gruix de les recomanacions es concentra en el **dret a l'eficàcia i l'eficiència**, fet que evidencia que moltes de les intervencions de la Sindicatura tenen a veure amb la qualitat del funcionament administratiu i no necessàriament amb vulneracions greus de drets fonamentals. Es tracta, sovint, de millorar procediments, optimitzar recursos o garantir una actuació més diligent.

També destaquen els indicadors vinculats a la comunicació amb la ciutadania —**dret a obtenir resposta** i **dret a ser escoltat**—, que continuen posant de manifest la importància de reforçar la relació bidireccional entre administració i persones.

La continuïtat d'aquests indicadors ens permetrà, en els anys vinents, establir comparatives i detectar evolucions, consolidant així una cultura d'avaluació basada en dades i orientada a la millora contínua de la bona administració.



D'ON ENS ARRIBEN LES QUEIXES

L'anàlisi territorial de les queixes ens permet identificar quins districtes i barris de la ciutat tenen una activitat més elevada davant la Sindicatura, posant en relació el nombre d'expedients amb la població de cada districte. Aquesta mirada no només mostra el volum absolut de queixes, sinó també el seu pes proporcional respecte al nombre d'habitants, fet que ens ajuda a detectar possibles desequilibris territorials i a comprendre millor la realitat social de cada zona.

Les dades següents reflecteixen el nombre de queixes per districte i barri, així com el percentatge que representen en relació amb la població del districte.

DISTRICTE 1		55.582 habitants
Avinguda - Eixample	15	
Covadonga	12	
Centre	73	
Hostafrancs	2	
Nostra Llar	1	
Sol i Padrís	18	
	121	0.21% habitants del districte

DISTRICTE 2		25.169 habitants
Can Puiggener	20	
La Creu Alta	28	
	48	0.19% habitants del districte

DISTRICTE 3		32.992 habitants
Ca n'Oriac	10	
Can Deu	1	
El torrent del Capellà	1	
La Plana del Pintor	2	
La Roureda	4	
Sant Julià	1	
Torreguitart	3	
	22	0.06% habitants del districte

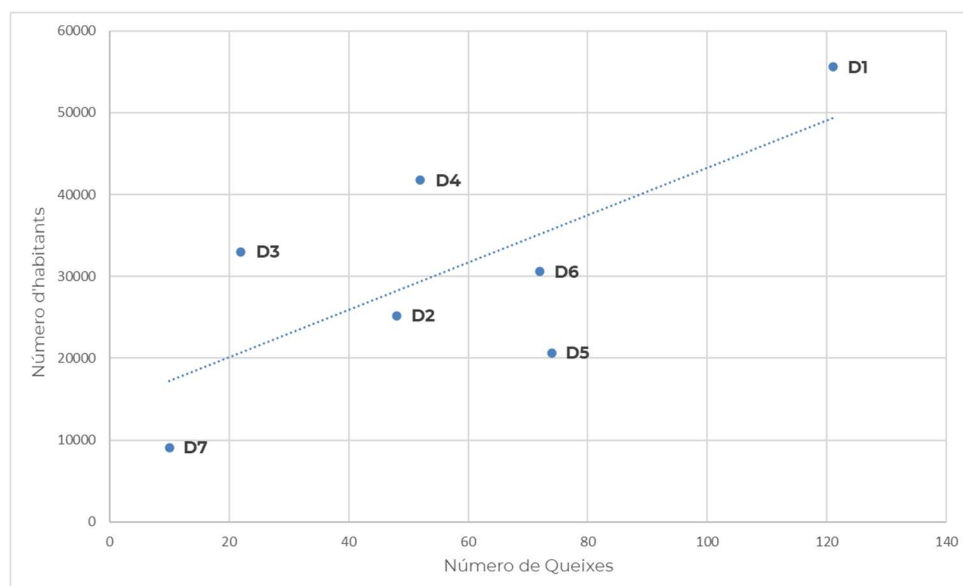


DISTRICTE 4		41.761 habitants
Can Llong	5	
Can Rull	26	
Castellarnau	2	
Cifuentes	5	
La concòrdia	14	
	52	0.12% habitants del districte

DISTRICTE 5		20.663 habitants
Can Feu	3	
Els Merinals	17	
Gràcia	46	
La Serra d'en Camaró	8	
	74	0.35% habitants del districte

DISTRICTE 6		30.591 habitants
Campoamor	8	
Espronceda	6	
La Creu de Barberà	55	
Les Termes	3	
	72	0.23% habitants del districte

DISTRICTE 7		9.072 habitants
Torre romeu	9	
Poble Nou	1	
	10	0.11% habitants del districte



L'ACTIVITAT PER SECCIÓ CENSAL

Tot i que el Reglament de la Sindicatura estableix l'obligació de presentar les dades agregades pels **7 districtes de la ciutat**, es considera d'interès incorporar també l'anàlisi per **seccions censals**, atès que ofereix una lectura territorial més detallada i precisa de la distribució de l'activitat.

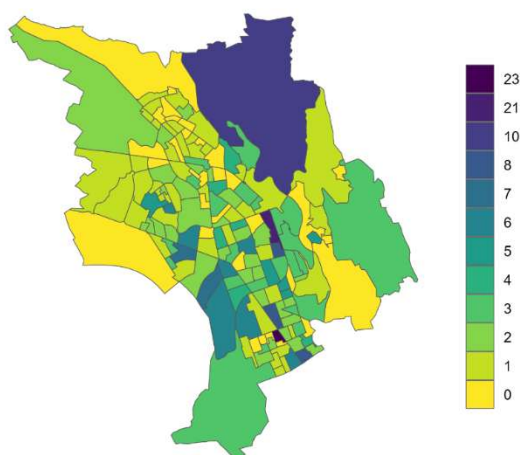
La ciutat es divideix en **158 seccions censals**, unitats administratives utilitzades amb finalitats estadístiques i electorals. L'explotació d'aquesta variable permet identificar amb més exactitud la implantació territorial de la Sindicatura i detectar concentracions o absències d'activitat.

L'any 2025, en **32 seccions (una cinquena part del total)** no hi consta cap persona interessada. A l'altre extrem, dues seccions concentren **23 i 21 persones respectivament**, configurant els punts de major intensitat.

Cal destacar que l'any 2024 les seccions sense cap queixa eren 41. La reducció fins a 32 el 2025 apunta a una **major presència territorial** i a un millor coneixement de la Sindicatura per part de la ciutadania.

La major part de les seccions (el 63%) registren entre **una i tres persones**, fet que evidencia una presència territorial extensa però distribuïda de forma dispersa. Un 15% (24 seccions) presenten una activitat intermèdia, amb entre quatre i deu persones.

Nombre de persones, per secció censal



En conjunt, aquesta lectura complementària permet aprofundir en l'anàlisi territorial de la demanda, aportant una visió més fina que pot resultar útil per orientar accions de proximitat o detectar àrees amb una concentració més alta de conflictes o necessitats.



Districte 1

Durant el 2025, el Districte 1 concentra un volum elevat de queixes obertes, principalment vinculades a la contaminació acústica, les activitats econòmiques i llicències i la bona administració i garanties. Aquest patró reflecteix la complexitat pròpia d'un districte amb una elevada densitat d'activitat urbana i comercial, així com una alta interacció entre ciutadania i administració.

DISTRICTE 1	EIXAMPLE	COVADONGA	CENTRE	HOSTAFRANCS	NOSTRA LLAR	SOL I PADRÍS
Impostos, taxes i ajuts	7		7			5
Atenció social, dependència i prestacions		1	1			
Organització municipal i atenció ciutadana	1		5			
Gent gran		1	1			4
Convivència i civisme	1	1				1
Responsabilitat patrimonial		1				
Urbanisme i obres			3			1
Bona administració i garanties	1	3	1	2		
Potestat sancionadora	1					
Manca de resposta i silenci administratiu		1	2			1
Espai públic i manteniment urbà	1	1	17		1	
Habitatge i emergència residencial			2			
Benestar animal i fauna urbana		1	2			
Salut		2	1			
Contaminació acústica	1		15			2
Activitats econòmiques i llicències			5			3
Mobilitat i seguretat viària	2		3			
Educació			7			1
Drets de ciutadania i estrangeria			1			
	15	12	73	2	1	18



Pel que fa a les resolucions, el Síndic ha intervingut majoritàriament en aquestes mateixes temàtiques. Tot i que una part important de les queixes es resolen sense recomanació formal, mitjançant actuacions d'interlocució, aclariment o mediació, les **recomanacions emeses** es concentren sobretot en **bona administració i garanties, manca de resposta i silenci administratiu i contaminació acústica**. Això posa de manifest que, més enllà del conflicte concret, en alguns casos es detecten disfuncions en la gestió administrativa o en el compliment dels procediments.

Temàtica	Obertes	Resoltes	Recomanacions
Activitats econòmiques i llicències	8	7	2
Atenció social, dependència i prestacions	2	2	2
Benestar animal i fauna urbana	3	2	1
Bona administració i garanties	7	0	0
Consum i OMIC		2	1
Contaminació acústica	18	7	2
Convivència i civisme	3	14	6
Padró municipal		1	1
Drets de ciutadania i estrangeria	1	2	2
Educació	8	5	1
Espai públic i manteniment urbà	20	33	17
Plagues urbanes		9	2
Gent gran	6	4	2
Habitatge i emergència residencial	2	1	0
Impostos, taxes i ajuts	19	17	13
Manca de resposta i silenci administratiu	4	7	4
Mobilitat i seguretat viària	5	5	4
Organització municipal i atenció ciutadana	6	0	0
Potestat sancionadora	1	1	1
Responsabilitat patrimonial	1	1	1
Salut	3	3	2
Urbanisme i obres	4	2	1
	121	125	65

El districte 1 és el més prolífic en queixes, i per tant fa que les temàtiques que es poden observar siguin més diverses i variades que en la resta de districtes. Però hi ha 3 temàtiques que destaquen per sobre de la resta, que són les següents:

- **Espai públic i manteniment urbà.** En el cas concret d'aquest districte les queixes sobre l'espai públic principalment provenen d'una problemàtica que va patir un bloc de pisos, relacionada amb la manca de pressió en el subministrament d'aigua. Aquesta actuació es va acabar resolent mitjançant la mediació, de forma satisfactòria per al veïnat.



- **Impostos, taxes i ajuts.** La problemàtica principal que s'encabeix en aquest apartat prové de les queixes que una Plataforma va interposar contra la implantació de la més recent Taxa de Gestió de Residus. Aquestes queixes es van finalitzar amb una resolució determinant la legalitat de la Taxa i l'explicació dels ítems rellevants de la mateixa.
- **Contaminació acústica.** Les principals queixes dins d'aquest apartat es poden dividir en dos aspectes: per una banda, el soroll provocat pels autobusos i la seva circulació en l'Estació Centre d'autobusos; per una altra banda, trobem queixes originades pel soroll provocat per diversos establiments comercials de la zona. En aquest cas hi ha una diversitat de resolucions, en funció de la casuística concreta de cada cas, sense poder generalitzar com en els altres aspectes a destacar.



Districte 2

Al Districte 2, les queixes obertes durant el 2025 es concentren principalment en **contaminació acústica, convivència i civisme i mobilitat i seguretat viària**, totes elles relacionades amb la convivència quotidiana i l'ús de l'espai públic.

DISTRICTE 2	CAN PUIGGENER	LA CREU ALTA
Impostos, taxes i ajuts		3
Atenció social, dependència i prestacions	1	2
Gent gran	1	
Convivència i civisme	8	
Bona administració i garanties	1	2
Potestat sancionadora		1
Manca de resposta i silenci administratiu	1	1
Espai públic i manteniment urbà		2
Habitatge i emergència residencial	4	6
Benestar animal i fauna urbana		1
Salut		2
Contaminació acústica	3	1
Activitats econòmiques i llicències		1
Mobilitat i seguretat viària	1	1
Educació		2
Plagues urbanes		1
Padró municipal		2
	20	28

Les resolucions tramitades pel Síndic mostren una actuació orientada a la resolució pràctica dels conflictes, especialment en matèria de convivència. No obstant això, les **recomanacions formulades** es vinculen sobretot a **bona administració i garanties** i, en menor mesura, a **convivència i civisme**, fet que indica que alguns conflictes deriven de mancances en la gestió, la coordinació o la resposta municipal més que no pas del fet denunciat en si mateix.



Temàtica	Obertes	Resoltes	Recomanacions
Activitats econòmiques i llicències	1	2	
Benestar animal i fauna urbana	1		
Gent gran	1	1	
Plagues urbanes	1	4	1
Potestat sancionadora	1		
Educació	2		
Espai públic i manteniment urbà	2	5	2
Manca de resposta i silenci administratiu	2	1	1
Transparència i dret a la informació		1	1
Mobilitat i seguretat viària	2	2	1
Padró municipal	2		
Salut	2	1	1
Atenció social, dependència i prestacions	3	2	
Bona administració i garanties	3		
Impostos, taxes i ajuts	3	5	4
Contaminació acústica	4		
Convivència i civisme	8	3	1
Habitatge i emergència residencial	10	9	5
	48	36	17

En el districte 2 també podem observar que les temàtiques que han portat la gent a interposar una queixa amb la Sindicatura són molt diverses, però n'hi ha una que destaca per sobre de la resta de forma molt clara:

- **Habitatge i emergència residencial.** El dret a l'habitatge és un dels més controvertits en l'actualitat i Sabadell no està exempt d'aquesta problemàtica social. En el districte 2 els problemes relacionats amb l'habitatge que hem pogut observar han sigut els desnonaments i diferents problemes relacionats amb VIMUSA (manca de resposta a les instàncies, poc seguiment dels expedients, poca transparència, comunicacions poc personalitzades...). En aquests casos hi ha una tendència a estimar la queixa de les persones basant-se en criteris de la bona administració principalment.



Districte 3

El Districte 3 presenta un nombre més moderat de queixes obertes, amb una presència destacada de les temàtiques de **bona administració i garanties, potestat sancionadora i mobilitat i seguretat viària**. Les queixes fan referència, principalment, a sancions, tràmits administratius i procediments percebuts com a poc clars o poc garantistes.

DISTRICTE 3	CA N'ORRIAC	CAN DEU	EL TORRENT DEL CAPELLÀ	LA PLANA DEL PINTOR	LA ROUREDA	SANT JULIÀ	TORREGUITART
Impostos, taxes i ajuts	3					1	
Atenció social, dependència i prestacions	1						
Gent gran	1						
Convivència i civisme				1			
Responsabilitat patrimonial						1	1
Bona administració i garanties	2	1				1	
Espai públic i manteniment urbà							1
Habitatge i emergència residencial	2			1		1	1
Contaminació acústica	1						
Educació							1
Drets de ciutadania i estrangeria			1				
	10	1	1	2	4	1	3

En coherència amb aquest perfil, una part rellevant de les resolucions amb recomanació se centra en **potestat sancionadora i garanties administratives**, posant l'accent en la necessitat de reforçar la motivació de les decisions, el respecte als drets de defensa i el correcte seguiment dels procediments.



Temàtica	Obertes	Resoltes	Recomanacions
Impostos, taxes i ajuts	4	27	27
Activitats econòmiques i llicències		1	
Atenció social, dependència i prestacions	1	1	
Gent gran	1	2	1
Convivència i civisme	1	4	3
Benestar animal i fauna urbana		1	
Plagues urbanes		2	1
Consum i OMIC		1	1
Responsabilitat patrimonial	2	1	
Bona administració i garanties	4		
Espai públic i manteniment urbà	1	5	4
Potestat sancionadora		1	
Mobilitat i seguretat viària		1	1
Habitatge i emergència residencial	5	4	1
Contaminació acústica	1		
Educació	1		
Drets de ciutadania i estrangeria	1		
	22	51	39

El tercer districte és un dels que menys queixes ha rebut la Sindicatura i les xifres que queden reflectides en aquesta memòria així ho corroboren. Però hi ha una temàtica que sobresurt per sobre la resta de forma molt contundent:

- **Impostos, taxes i ajuts.** En aquest districte, igual que en el districte 1, aquesta problemàtica també és gairebé exclusiva de les queixes provinents dels membres de la Plataforma contra la Taxa i el resultat amb què s'han tancat les queixes és el mateix que s'ha esmentat abans.



Districte 4

Les queixes obertes al Districte 4 mostren un perfil divers, amb incidència d'**espai públic i manteniment urbà, mobilitat i seguretat viària i atenció social, dependència i prestacions**. Aquestes dades evidencien la coexistència de problemàtiques urbanes amb situacions de vulnerabilitat social.

DISTRICTE 4	CAN LLONG	CAN RULL	CASTELLARNAU	CIFUENTES	LA CONCÒRDIA
Impostos, taxes i ajuts	1	3		1	3
Consum i OMIC		1			1
Atenció social, dependència i prestacions					1
Organització municipal i atenció ciutadana		2			
Gent gran	1				
Convivència i civisme					1
Responsabilitat patrimonial			1		
Urbanisme i obres					1
Bona administració i garanties		1			
Potestat sancionadora					3
Manca de resposta i silenci administratiu		1			
Espai públic i manteniment urbà		6		1	
Habitatge i emergència residencial		2			1
Benestar animal i fauna urbana		1		1	1
Contaminació acústica		6	1		
Activitats econòmiques i llicències		1			
Mobilitat i seguretat viària	1	1			2
Educació	1	1		1	
Plagues urbanes	1				
Padró municipal				1	
	5	26	2	5	14

Les resolucions adoptades pel Síndic reflecteixen aquesta diversitat temàtica. Les **recomanacions**, però, es concentren principalment en **bona administració i garanties** i en **atenció social, dependència i prestacions**, especialment quan es detecten mancances en la resposta, en la coordinació de serveis o en l'acompanyament a les persones afectades.



Temàtica	Obertes	Resoltes	Recomanacions
Impostos, taxes i ajuts	8	14	14
Consum i OMIC	2	1	1
Atenció social, dependència i prestacions	1	2	2
Salut		1	1
Organització municipal i atenció ciutadana	2	1	
Gent gran	1	2	
Convivència i civisme	1	1	1
Responsabilitat patrimonial	1		
Urbanisme i obres	1		
Bona administració i garanties	1	1	
Potestat sancionadora	3		
Manca de resposta i silenci administratiu	1	4	3
Espai públic i manteniment urbà	7	10	6
Habitatge i emergència residencial	3	2	2
Benestar animal i fauna urbana	3	2	
Contaminació acústica	7	3	1
Activitats econòmiques i llicències	1	3	1
Mobilitat i seguretat viària	4	7	5
Educació	3	3	1
Plagues urbanes	1	1	
Transparència i dret a la informació		2	1
Padró municipal	1		
	52	60	39

Sense arribar a ser dels districtes que més queixes té, el quart districte té una gran varietat de queixes, totes elles amb un bon número respecte dels apartats analitzats. Tot i això, hi ha tres temàtiques que sobresurten de la resta de forma notòria.

- **Impostos, taxes i ajuts.** Les queixes envers la Taxa de Gestió de Residus han sigut el principal objecte de controvèrsia relacionat amb impostos o taxes, rebent el mateix resultat en els altres districtes on també ha sobresortit.
- **Espai públic i manteniment urbà.** Les queixes d'aquest àmbit es concentren principalment en l'estat dels carrers i en el manteniment d'elements de titularitat pública (contenidors, arbrat, mobiliari urbà, etc.). Les resolucions han estat diverses, segons les circumstàncies específiques de cada cas.
- **Mobilitat i seguretat viària.** Les queixes es divideixen principalment entre qüestions vinculades al transport públic (servei i estat dels vehicles i equipaments) i aspectes relacionats amb la mobilitat privada (com les reserves d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda). Una part significativa dels expedients es troba encara en fase d'investigació, tot i que la problemàtica està clarament identificada.



Districte 5

El Districte 5 registra un volum important de queixes obertes, amb un pes destacat de **mobilitat i seguretat viària, espai públic i manteniment urbà i activitats econòmiques i llicències**. Aquest patró posa de manifest una elevada conflictivitat vinculada a l'ús de l'espai públic i a l'activitat econòmica del districte.

DISTRICTE 5	CAN FEU	ELS MERINALS	GRÀCIA	SERRA D' EN CAMARÓ
Impostos, taxes i ajuts		1	8	1
Consum i OMIC		1		
Atenció social, dependència i prestacions		1	2	
Gent gran	1		1	
Convivència i civisme		7	1	
Responsabilitat patrimonial			1	
Urbanisme i obres			4	1
Bona administració i garanties		2	3	1
Manca de resposta i silenci administratiu		1	3	2
Espai públic i manteniment urbà	2	1	9	2
Habitatge i emergència residencial		2	1	
Contaminació acústica		1	3	1
Mobilitat i seguretat viària			2	
Educació			4	
Transparència i dret a la informació			4	
	3	17	46	8

En les resolucions tramitades, el Síndic ha actuat sovint com a element de mediació i aclariment. Tanmateix, les **recomanacions formulades** incideixen de manera recurrent en **bona administració i garanties** i en **manca de resposta i silenci administratiu**, evidenciant la necessitat de reforçar la qualitat de la gestió i el compliment dels terminis.



Temàtica	Obertes	Resoltes	Recomanacions
Impostos, taxes i ajuts	10	4	4
Consum i OMIC	1	1	1
Atenció social, dependència i prestacions	3	4	2
Gent gran	2	1	1
Convivència i civisme	8	11	8
Responsabilitat patrimonial	1		
Urbanisme i obres	5		
Bona administració i garanties	6	2	1
Manca de resposta i silenci administratiu	6	8	6
Espai públic i manteniment urbà	14	14	4
Habitatge i emergència residencial	3	2	
Contaminació acústica	5	1	1
Mobilitat i seguretat viària	2	4	3
Educació	4	1	
Plagues urbanes		3	2
Benestar animal i fauna urbana		1	1
Urbanisme i obres		2	2
Transparència i dret a la informació	4	2	2
	74	61	38

El districte cinquè és el segon amb més queixes tramitades amb la Sindicatura, englobant una multitud de temàtiques molt diverses que afecten gairebé la totalitat d'aspectes en què la ciutadania es relaciona amb l'Administració, però s'ha de destacar tres concrets que han tingut més incidència durant l'any 2025.

- **Impostos, taxes i ajuts.** D'igual forma que la resta de districtes en aquest la majoria de queixes que tenen a veure amb taxes o impostos estan relacionades amb la Taxa de Gestió de Residus, tot i que hi ha altres relacionades amb l'IBI.
- **Convivència i civisme.** Gairebé la totalitat de les queixes relacionades amb la convivència provenen d'un bloc de pisos on es va detectar un problema de presència de xinxes al carrer Fuerteventura, on es va poder millorar notablement la situació gràcies a l'actuació conjunta del veïnat, l'Ajuntament i el Síndic.
- **Espai públic i manteniment urbà.** En relació amb aquesta temàtica no hi ha una tendència generalitzada, donat que s'han rebut moltes queixes amb orígens molt diferents; si més no es podria dir que el corrent general parla de problemes relacionats amb vehicles (abandonament i problemes amb tallers de mecànica) i de l'estat de les voreres i els elements públics relacionats (senyalització vertical, pals d'enllumenat, etc.).



Districte 6

Al Districte 6, les queixes obertes es concentren especialment en **impostos, taxes i ajuts, bona administració i garanties i mobilitat i seguretat viària**. Aquestes queixes estan sovint relacionades amb la gestió tributària municipal i amb procediments administratius que la ciutadania percep com a complexos o poc transparents.

DISTRICTE 6	CAMPOAMOR	ESPRONCEDA	CREU DE BARBERÀ	LES TERMES
Impostos, taxes i ajuts		1	6	2
Consum i OMIC		4	1	
Atenció social, dependència i prestacions			3	1
Gent gran	2		1	
Convivència i civisme			24	
Responsabilitat patrimonial	1			
Urbanisme i obres			1	
Bona administració i garanties		1	4	
Potestat sancionadora			1	
Espai públic i manteniment urbà	2		6	
Habitatge i emergència residencial			2	
Salut	1			
Contaminació acústica	1			
Activitats econòmiques i llicències			1	
Mobilitat i seguretat viària			3	
Plagues urbanes			1	
Padró municipal	1		1	
	8	6	55	3

Les resolucions amb recomanació es focalitzen sobretot en **impostos, taxes i ajuts** i en **garanties administratives**, posant en relleu la importància de millorar la informació, la claredat dels procediments i l'acompanyament a la ciutadania en aquest àmbit.



Temàtica	Obertes	Resoltes	Recomanacions
Impostos, taxes i ajuts	9	6	2
Consum i OMIC	5	1	1
Atenció social, dependència i prestacions	4	1	2
Gent gran	3	2	
Educació		1	
Convivència i civisme	24	5	4
Responsabilitat patrimonial	1		
Urbanisme i obres	1	1	
Bona administració i garanties	5		
Potestat sancionadora	1		
Espai públic i manteniment urbà	8	10	5
Habitatge i emergència residencial	2	3	1
Salut	1	1	1
Contaminació acústica	1	2	1
Activitats econòmiques i llicències	1	1	1
Mobilitat i seguretat viària	3	1	1
Plagues urbanes	1	4	2
Benestar animal i fauna urbana		2	1
Manca de resposta i silenci administratiu		1	1
Padró municipal	2		
	72	42	23

El districte sisè és el tercer amb més activitat d'acord amb l'anàlisi que s'ha efectuat per a aquesta memòria. Hi ha molts elements a analitzar, però n'hi ha dos que es pot dir que han tingut més rellevància d'acord amb les xifres resultants:

- **Convivència i civisme.** Gairebé la totalitat de les queixes relacionades amb la convivència i el civisme en aquest districte provenen d'una plaça on hi havia una forta discrepància en l'ús d'uns bancs instal·lats entre el veïnat de la zona i gent que venia d'altres punts propers per les seves característiques. Fruit de la col·laboració entre les persones afectades, l'Ajuntament i la Sindicatura es va aconseguir resoldre la problemàtica satisfactòriament per a totes les parts.
- **Espai públic i manteniment urbà.** En aquest districte s'ha detectat que l'origen principal de les queixes d'aquesta temàtica, tot i no poder parlar de forma completament homogènia, prové dels elements públics ubicats als carrers i el seu estat (fonts d'aigua, arbres, voreres, etc.).



Districte 7

El Districte 7 presenta un nombre reduït de queixes obertes, principalment relacionades amb **espai públic i manteniment urbà** i **bona administració i garanties**. Tot i el volum menor, les problemàtiques detectades són similars a les d'altres districtes, especialment pel que fa a la resposta administrativa.

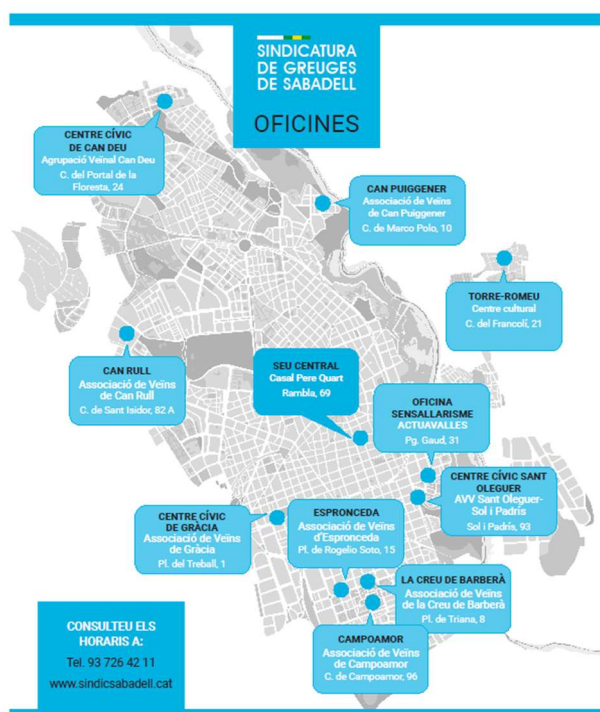
DISTRICTE 7	EL POBLENOU	TORRE-ROMEU
Impostos, taxes i ajuts		1
Consum i OMIC		1
Atenció social, dependència i prestacions		1
Bona administració i garanties		2
Espai públic i manteniment urbà	1	1
Habitatge i emergència residencial		3
	1	9

Temàtica	Obertes	Resoltes	Recomanacions
Impostos, taxes i ajuts	1		
Consum i OMIC	1	1	1
Atenció social, dependència i prestacions	1	2	2
Bona administració i garanties	2		
Educació		1	
Espai públic i manteniment urbà	2	2	
Transparència i dret a la informació		1	
Habitatge i emergència residencial	3	2	1
	10	9	4

El districte 7, juntament amb el districte 3, és un dels que menys queixes ha originat durant el 2025 tal com es pot veure en els gràfics compilats en la memòria. Donades les xifres de les quals parlem no s'ha pogut observar cap temàtica predominant, però si podem dir que les queixes presentades van molt en sintonia amb la resta de districtes: problemes amb l'habitatge o la manca d'aquest, elements públics del carrer, com arbres o voreres, que generen interferències en la mobilitat, etc.

Les resolucions tramitades mostren una actuació del Síndic orientada a garantir el correcte funcionament dels serveis municipals. Les **recomanacions emeses** tenen un caràcter preventiu i corrector, amb l'objectiu d'evitar la reiteració de disfuncions i contribuir a la millora contínua de l'actuació administrativa.

L'anàlisi **de les queixes per districtes i seccions censals** posa de manifest una distribució desigual de la demanda d'intervenció, amb una concentració més elevada en determinades zones de la ciutat. Les temàtiques vinculades a l'espai públic, el manteniment urbà, la convivència i l'habitatge continuen essent les més recurrents, fet que evidencia la centralitat d'aquests àmbits en la qualitat de vida quotidiana. Al mateix temps, l'existència de seccions censals sense cap queixa registrada convida a reflexionar sobre possibles desigualtats en el coneixement o l'accés a la institució.



Precisament per reforçar aquesta dimensió territorial i garantir una major proximitat, el Síndic es desplaça un cop al mes a cada districte de la ciutat, on obre una **oficina d'atenció presencial**. Aquest model **d'oficines itinerants** permet apropar la Sindicatura als diferents districtes, facilitar el contacte directe amb la ciutadania en el seu entorn habitual i detectar de manera més immediata les problemàtiques específiques de cada zona.

Aquesta **lectura territorial** de les dades, combinada amb la presència activa als barris, consolida el paper de la **Sindicatura com a observatori de la realitat urbana** i com a eina útil per a la millora de les polítiques públiques, amb una atenció especial als territoris on es concentren més situacions de vulnerabilitat o major volum d'incidències.

CONCLUSIONS

Una Sindicatura local és una porta d'entrada de la ciutadania cap a un espai de protecció de drets, una institució que amb el màxim rigor i independència procura que totes aquelles garanties que s'han de respectar es vegin efectivament respectades i un mecanisme d'enllaç entre l'Administració local i les persones qui conformen el municipi. **No som únicament un canal de queixa** o una entitat que hagi de donar la raó a la ciutadania per sistema. Nosaltres ens encarreguem de rebre les queixes de la gent, analitzar-les i estudiar-les, sempre seguint els nostres principis: **independència, objectivitat, rigorositat jurídica i equitat.**

Les lleis no són realitats rígides ni immutables, sinó que admeten interpretacions diverses: poden aplicar-se des d'una mirada restrictiva o, per contra, des d'una visió àmplia i garantista. Des de la nostra manera d'entendre l'acció pública, defensem una interpretació que posi les persones al centre i que, juntament amb el **principi d'equitat, sigui el nostre màxim** i la guia principal a l'hora de resoldre les situacions que se'ns plantegen.

El que es pretén aconseguir amb aquest informe és posar en relleu i de manifest tota la feina que ha fet la Sindicatura l'any 2025, que molt sovint és invisible als ulls de la ciutadania. Una feina que, com hem dit abans, no només consisteix a rebre les queixes de la gent qui acudeix a la Sindicatura i donar-li la raó o no sense més ni més. La nostra feina és rebre la queixa, fer una anàlisi inicial per a determinar si hi ha motius per a iniciar un procediment administratiu pròpiament dit, estudiar la controvèrsia i els diferents punts de vista des dels que es pot enfocar, buscar la millor estratègia per a trobar una solució justa i adequada i, finalment, resoldre.

En aquestes conclusions no es parlarà de números exactes ni dades concretes. Qui vulgui examinar detingudament la informació de forma específica, ho veurà en els diferents gràfics i taules que conté aquesta memòria anual. És en aquest apartat on podreu veure la radiografia del treball de la Sindicatura durant tot l'any 2025: nombre de queixes rebudes, actuacions fetes, expedients oberts, estimacions i recomanacions emeses, etc. **En aquestes conclusions parlarem de situacions concretes que hem pogut detectar** i que, en cas de resoldre's, farien de Sabadell una millor ciutat. I aquesta, entre d'altres, és una de les tasques de la Sindicatura i, possiblement, en la que més esforç i temps dediquem: a fer de Sabadell un millor indret per a residir, venir o simplement estar. A continuació us parlem d'algunes de les problemàtiques que la Sindicatura troba més rellevants i majoritàries per al conjunt de la ciutadania, des d'un prisma de proximitat i de recerca de solucions, no estant ordenades de cap manera ni prioritant unes per sobre d'altres.

Per començar amb les problemàtiques que ha detectat la Sindicatura que preocupa a la ciutadania i que realment suposa un punt de conflicte podem parlar de les **reclamacions de responsabilitat patrimonial** cap a l'Ajuntament. En tots els casos a què ha tingut accés la Sindicatura s'ha pogut observar una dilació temporal desmesurada i desproporcionada, arribant a quadruplicar el temps que marca la normativa com a màxim per a resoldre un procediment; juntament amb el problema temporal ens hem trobat amb un problema de negació sistemàtica. És evident que no totes les reclamacions patrimonials reuneixen els requisits necessaris per a ser estimades, però el Síndic dubta que cap els reuneixi, ni tan sols per a fer una estimació parcial.

En relació amb **la resposta que dona l'Ajuntament cap a la ciutadania** ens hem trobat amb la següent de les qüestions que plantejarem en aquestes conclusions: les mateixes respostes que dona l'Ajuntament davant les comunicacions que se li adrecen. Reiterats cops ens hem trobat amb respostes que deixen molt clar que són models estàndards sense la deguda personalització i individualització que exigeix la normativa, respostes que sovint contravenen la mateixa normativa interna de l'Ajuntament, respostes que tenen com a únic objectiu desprendre's de responsabilitats pròpies de l'Administració qui les proporciona... I això sense entrar a valorar una de les queixes més recurrents i de les que més estimacions i recomanacions emet la Sindicatura: la **manca de resposta**. El silenci administratiu no és una figura que permeti no respondre, l'obligació de donar resposta a tota comunicació que es rebí continua existint. Però no val qualsevol resposta per sortir del pas, sinó que ha de ser, pròxima, individualitzada i proactiva.

Qualsevol Administració Pública té dues formes d'actuar envers les pretensions i demandes de la ciutadania: de forma reactiva i de forma proactiva. I la Sindicatura creu que hi ha matèries que, per la seva importància i impacte, no haurien de ser tractades de forma reactiva. I precisament un dels aspectes on s'ha detectat que això passa és en l'habitatge públic de Sabadell, específicament amb l'empresa qui la dirigeix: **VIMUSA**. L'habitatge públic de Sabadell no pot tractar-se com si fos el parc privat: les necessitats no són les mateixes, el tracte no pot ser el mateix i els procediments han de ser radicalment diferents. Moltes vegades es tracta amb persones en situacions extremes i se'ls dona el mateix tractament que a qualsevol persona amb necessitats i oportunitats normatives. I això no pot ser així de cap de les maneres.

Un altre aspecte on la Sindicatura creu que l'Ajuntament sovint oblida amb qui tracta són les **Vacances per a la Gent Gran**. Aquest any 2025 hem tingut diverses queixes de diversos tipus, però totes amb un denominador comú: l'assegurança dels viatges i la manca de comprensió. S'ha de tenir en compte que les persones qui acudeixen a aquests viatges són grans, moltes pateixen diferents malalties i patologies, algunes tenen dificultats per a la lectura i comprensió dels documents que es proporcionen... És per això que cal adaptar-se a les circumstàncies i a les persones amb qui s'està tractant, per tal de fer-ho fàcil i comprensible i que no es donin situacions com les ja viscudes durant el 2025. Cal que cadascú pugui escollir quina és l'assegurança vol contractar, la que més li agradi i de cap manera obligar a pagar una assegurança que ja d'entrada saps que no et servirà perquè tens, per exemple, una malaltia preexistent.

Un altre exemple de manca d'adaptació cap a les persones que hem pogut veure són els **taxis per a persones amb mobilitat reduïda o amb necessitats especials**. Hi ha una normativa molt clara que no s'està complint avui en dia a Sabadell i això genera moltíssims greuges i perjudicis a un col·lectiu especialment vulnerable que moltes vegades perd oportunitats o veu altament modificades les seves intencions pel fet de no poder accedir a aquests taxis adaptats en igualtat de condicions que la resta de la ciutadania qui pot accedir als taxis normatius i sense cap modificació especial.

Parlant sobre la igualtat de condicions hem de fer esment d'una altra problemàtica que ens hem trobat que afecta la ciutadania i que prové de gairebé tots els serveis i departaments de l'Ajuntament: la **claredat normativa**. És innegable que els conceptes jurídics i els tecnicismes són imprescindibles per a poder garantir el dret a la seguretat jurídica i per a poder elaborar la normativa correctament. Però no podem oblidar que no tothom disposa dels coneixements tècnics o lingüístics per a entendre les fórmules emprades. I és per això que la Sindicatura advoca perquè no només s'utilitzin aquestes frases grandiloqüents i eternes extretes de la normativa, sinó que també ens parem a pensar en qui pot estar rebent la carta que enviarem i afegim una petita explicació addicional per a clarificar el contingut de les notificacions i facilitar la comprensió d'aquestes a la ciutadania. La ciutadania té dret que l'Administració s'expressi de manera clara, entenedora i accessible. Fer-se entendre no és només una qüestió de bona pràctica, sinó una obligació democràtica que garanteix la transparència, la confiança i l'exercici efectiu dels drets de totes les persones.

Facilitar a la ciutadania un correcte enteniment dels aspectes jurídics que l'envolta és una tasca molt important a dur a terme per part de l'Administració. I més encara quan el concepte o element que genera confusió i discordança prové exclusivament de l'Ajuntament, com per exemple els **guals i la seva senyalització**. Tothom sap identificar i reconèixer un senyal de gual, així com el mateix gual; però ningú pot saber la vigència o validesa d'aquest senyal. Ni tan sols els mateixos treballadors municipals encarregats de fiscalitzar el seu o mal ús. A la Sindicatura hem tingut coneixement de retirades de vehicles per un suposat mal ús d'un gual que no estava al corrent de pagament, pel simple fet que els diferents departaments de l'Ajuntament no estan prou bé interconnectats i no gaudeixen de la necessària interoperabilitat de les dades i la informació per a poder dur a terme una millor tasca de fiscalització i control d'il·lícits.

Una eina per al control d'il·lícits molt a tenir en compte és la **presumpció de veracitat**: per si algú desconeix la figura jurídica es podria resumir en què allò que digui un funcionari públic en exercici de les seves funcions es presumeix veritat. Però és molt important recordar que aquesta presumpció no és absoluta ni inatacable: aquesta **presumpció de veracitat admet prova en contra** i ha d'anar acompanyada d'elements que reforcin la paraula del treballador o treballadora qui emet la resolució. Són nombrosos els casos dels quals hem tingut coneixement i que hem tractat on la simple paraula d'un agent de policia s'utilitza com a base inequívoca i total per a imposar sancions, sense acompanyar-la de cap mena de suport tal com exigeix la normativa.

Des de la Sindicatura compartim i encoratgem fermament que es faci complir la normativa sempre, però tenint en compte que aquest fet no pot ser perjudicial per a la ciutadania. Sobre aquesta problemàtica ens agradaria destacar el compliment del Reglament de Consum Humà d'Aigua que regeix les actuacions de la **Companyia d'Aigües de Sabadell**. Ens hem trobat molts casos, ubicats en llocs de la ciutat molt diferents entre ells, on el fet de fer complir el que diu el Reglament, per exemple en matèria de pressions del subministrament, tenia com a resultat una impossibilitat manifesta d'accedir a l'aigua. La Sindicatura defensa que s'ha de mirar més enllà del que diu la norma en casos com aquest i que s'ha de vetllar pel que realment la gent necessita.

Continuem parlant del que la gent necessita i de **drets fonamentals com és deambular per la ciutat**. En moltes ocasions una cosa tan planera i senzilla com desplaçar-se per Sabadell pot suposar tota una travessia per a moltes persones. Sobretot persones amb necessitats especials o vulnerables com poden ser la gent gran, persones amb dificultats de mobilitat, persones amb cadires de rodes, etc. Som coneixedors de l'existència i aplicació del Pla de Mobilitat i la voluntat de reparar i millorar l'espai públic, però també som coneixedors de l'alta necessitat que tenen molts barris i carrers concrets de reparació, contenidors en mal estat o mal ubicats. Es tracta d'un problema generalitzat i de lenta solució, però comencem per parar-nos a escoltar a les persones afectades i ponderar les seves necessitats amb la voluntat de l'Administració i, potser així, trobarem solucions més efectives i eficaçes.

Problemes generalitzats i que afecten molta gent de Sabadell amb disparitats de circumstàncies n'hi ha molts. Exemples en podrien ser els **cotxes abandonats**, on el principal problema radica en la lentitud i dificultat que entranya el procediment destinat a denunciar-ho i posar-hi remei; els **tallers de reparació de vehicles** que deixen els vehicles en reparació a la via pública generant situacions desagradables i problemàtiques per la gent dels voltants (manca de llocs d'aparcament, abocament de productes tòxics i nocius en la via pública, generació de residus perillosos, etc.); **contaminació acústica** de forma generalitzada, generada molts cops per activitats privades, però d'altres també per activitats que compten amb suport de l'Ajuntament, permissivitat i laxitud en l'aplicació d'ordenances públiques sobre el soroll, etc.

Quan parlem de **convivència**, ens referim a situacions molt concretes que afecten el dia a dia, com el soroll nocturn, les concentracions alcoholitzades o la celebració de festivals al cor de la ciutat entre altres. Davant d'aquests conflictes cal escoltar el veïnat i oferir respostes, acompanyar-los i donar solucions eficaçes. Ara bé, els conflictes veïnals o les **actituds delictives** no poden ni han d'assenyalar persones per raó de color de pell o origen: el delicte és delicte, el cometi qui el cometi, i així és com s'ha d'abordar des d'una societat justa i cohesionada.

No podem oblidar les **persones sense llar ni la greu dificultat d'accés a l'habitatge privat** que viu la nostra ciutat. No pot ser que la resposta institucional es limiti a habilitar uns dies l'any un local i donar el problema per resolt. L'Administració ha de fer un seguiment constant i activar tots els mecanismes disponibles per garantir una vida digna: espais on dutxar-se, lavabos públics, llocs on refugiar-se del fred o de la calor i una atenció continuada. Tot això també és bona administració i una obligació ètica inajornable.

Hi ha moltíssims **problemes que afecten Sabadell** i la seva gent. I des de la Sindicatura treballem dia a dia per a posar-li solució a tots els que detectem i ens fan arribar. Però no som els únics. L'Ajuntament també treballa per a fer de Sabadell una ciutat millor, més acollidora i més oberta als nous temps i les noves necessitats de les persones. I aquesta intenció es tradueix en una enorme **col·laboració amb la Sindicatura**, a banda d'en molts altres aspectes i moltes altres actuacions que sovint, igual que la tasca de la Sindicatura, és invisible a ulls dels sabadellencs i sabadellenques.

Aquest any 2025 ha sigut un any ple de reptes i novetats. Els números que ha obtingut la Sindicatura han sigut excel·lents, tal com s'ha pogut veure durant l'informe complet. I això comporta dues coses: un alt volum de treball i nous objectius a establir. Perquè no ens quedem només amb un any amb bons números, també tenim al cap les dificultats amb què ens hem trobat, els problemes que no hem sigut capaços de resoldre i les situacions a les quals volem dedicar encara més temps per a millorar les circumstàncies d'encara més persones.

Volem tornar a fer èmfasi en el suport i l'altíssim grau de col·laboració que l'Ajuntament ens brinda, els regidors i regidores del Govern, els de l'oposició i els equips tècnics de tots els serveis amb qui hem tractat, que tot i l'alt volum de feina que tenen sempre ens han prioritzat. Sense aquesta simbiosi res del que fem i volem fer seria possible. També cal agrair a entitats i associacions que ens brinden ajut sempre que ho hem necessitat i demanat: escoles, instituts, gremis, federacions, etc. I sobretot a la gent de Sabadell, qui confia en nosaltres, qui acudeix a les oficines i ens ofereix oportunitats de millora i aprenentatge.

ALTRES ACTIVITATS DE LA SINDICATURA

Més enllà de la tramitació de queixes i actuacions individuals, durant el 2025 la Sindicatura ha desenvolupat un conjunt d'activitats orientades a **apropar la institució a la ciutadania**, reforçar la seva funció **pedagògica i preventiva** i contribuir a l'**apoderament de col·lectius especialment vulnerables**.

Aquestes actuacions responen a la voluntat de la Sindicatura d'anar més enllà de la resolució de conflictes concrets, promovent espais de **diàleg, reflexió i corresponsabilitat** entre administració, ciutadania i teixit social. Alhora, han permès contrastar el diagnòstic que fa el Síndic a partir de les queixes rebudes amb la **percepció directa del veïnat**, així com fomentar el coneixement dels drets i de les eines de defensa davant possibles situacions de vulneració.

Les activitats desenvolupades al llarg de l'any 2025 posen de manifest el paper de la Sindicatura com a **institució de proximitat**, compromesa amb la cohesió social, la defensa dels drets humans i la millora contínua del funcionament de l'administració pública.

Presentació Informe memòria 2024 als barris



Aquest any s'ha optat per un format descentralitzat de presentació de la memòria, portant-la directament als instituts dels diferents barris de la ciutat. A cada sessió s'hi ha convidat el regidor o regidora del districte, els portaveus municipals, les associacions veïnals del barri, la Policia Local i la coordinació del districte.

Per a cada trobada s'ha elaborat un informe específic del barri corresponent, en el qual s'han exposat les queixes estimades pel Síndic i s'han contrastat amb la percepció del veïnat. A més, s'ha implicat activament l'alumnat dels centres educatius, convidant-lo a valorar si compartia els diagnòstics formulats.

Aquest format ha afavorit un debat obert i enriquidor entre representants institucionals, veïnat i joves, generant un espai de diàleg constructiu i de reflexió compartida sobre la realitat de cada barri.

Les presentacions s'han dut a terme als centres següents: **Col·legi Creu Alta, Institut Agustí Serra i Fontanet, Institut Miquel Crusafont, Institut Les Termes i Escola Industrial**.

Apoderament persones que viuen al carrer



Amb l'objectiu de reforçar el seu coneixement jurídic, promoure el seu apoderament, i dins el marc de l'**Oficina de Sensellarisme de la Sindicatura**, es va organitzar una sessió formativa adreçada a aquest col·lectiu. La xerrada va ser impartida per Joan Tamayo, advocat i activista pels drets humans, que va abordar de manera clara i accessible els drets fonamentals, els límits de l'actuació policial i els mecanismes de defensa davant possibles vulneracions.

Aquesta iniciativa s'emmarca en la voluntat de la Sindicatura de no limitar-se a la tramitació de queixes, sinó també de desenvolupar accions preventives i pedagògiques que contribueixin a la garantia efectiva dels drets de les persones en situació de més vulnerabilitat.

Junta de coordinadors i coordinadores municipals

El mes de juny, el Síndic va participar en la Junta de coordinadors i coordinadores de l'Ajuntament de Sabadell, amb l'objectiu d'**exposar** el funcionament de la Sindicatura i, alhora, **recollir propostes per avaluar i millorar** la relació institucional entre ambdues parts.

La trobada va esdevenir un espai de treball compartit orientat a reforçar la coordinació, revisar circuits interns i avançar cap a una major agilitat i eficiència en les respostes a les sol·licituds d'informe formulades per la Sindicatura.

Aquesta iniciativa s'emmarca en la voluntat de consolidar una relació de col·laboració lleial i constructiva amb els serveis municipals, amb l'objectiu final de garantir una millor atenció a la ciutadania i una tramitació més eficient dels expedients.

Conveni amb Col·legi API's de Catalunya



La Sindicatura va detectar un important desconeixement dels drets i deures de les persones llogateres en el moment de formalitzar un contracte d'arrendament.

Per contribuir a millorar aquesta situació, es va impulsar una iniciativa amb el Col·legi d'Agents de la Propietat Immobiliària de Catalunya, amb la col·laboració de l'Observatori DESC, que ha donat lloc a l'edició de **dues guies pràctiques sobre drets i deures de les persones llogateres**. Les guies s'han distribuït a associacions

veïnals, entitats de defensa del dret a l'habitatge i immobiliàries col·legiades, amb una clara voluntat preventiva i pedagògica.

Reunió amb les concessionàries municipals

Tot i que determinats serveis bàsics municipals — com l'aigua, la neteja viària, el transport, els serveis funeraris o la recollida de residus— són gestionats per empreses concessionàries, l'Ajuntament en continua essent el responsable últim. Correspon, per tant, a l'administració municipal garantir la qualitat del servei, vetllar pel compliment dels contractes, supervisar-ne l'execució i defensar els drets de la ciutadania.

Amb aquesta premissa, la Sindicatura va mantenir diverses reunions amb les **empreses concessionàries de la ciutat**, amb l'objectiu de recordar aquest marc de responsabilitat pública, traslladar les incidències detectades a través de les queixes i escoltar la seva visió sobre el funcionament dels serveis i la realitat de la ciutat.



Aquesta iniciativa reforça la funció de la Sindicatura com a pont entre la ciutadania, l'administració i els operadors que gestionen serveis públics.

Exposició itinerant



Amb la voluntat de reforçar el coneixement i la visibilitat de la institució, durant l'any s'ha impulsat una acció de difusió mitjançant una exposició itinerant que explica què és la Sindicatura de Greuges, quines funcions té i com pot adreçar-s'hi la ciutadania.

Aquest material divulgatiu ha recorregut diversos centres cívics de la ciutat, facilitant que la informació arribi als diferents barris i apropant la figura del Síndic a espais de participació i vida comunitària. L'objectiu ha estat reforçar el coneixement de la institució i contribuir a reduir possibles desigualtats en l'accés al servei.

Aquesta iniciativa s'inscriu dins d'una estratègia més àmplia de proximitat, transparència i pedagogia institucional, que combina l'anàlisi territorial de les queixes amb la presència activa als barris i accions de difusió accessibles i entenedores.

Participació en consells municipals

El Síndic forma part de diversos òrgans de participació municipal de la ciutat de Sabadell, concretament:

- Consell d'Acció Social
- Consell Local de Seguretat Viària
- Taula LGTBI
- Comissió de la Convivència
- Consell de Salut

Durant l'any, el Síndic ha assistit a pràcticament totes les sessions convocades, contribuint amb aportacions vinculades a la defensa dels drets de la ciutadania i mantenint un seguiment directe de les principals línies de treball municipals en aquests àmbits.

Educació en valors

Durant aquest any s'han dut a terme un total de **10 sessions educatives en diferents escoles i instituts de la ciutat de Sabadell**, majoritàriament a educació secundària, però també a primària.



En aquestes sessions s'expliquen els drets i deures de la ciutadania d'una manera adaptada a cada edat i, alhora, es genera un espai d'escolta activa perquè l'alumnat pugui expressar la seva visió sobre la ciutat i el seu entorn més proper: què valoren positivament i quins aspectes consideren que caldria millorar.

Aquesta activitat reforça la dimensió pedagògica de la Sindicatura i contribueix a fomentar una cultura de drets, responsabilitats i participació des de les primeres etapes educatives.

Programa d'inserció laboral

Amb la voluntat de contribuir a la formació i inclusió laboral de persones amb discapacitat intel·lectual, la Sindicatura va formalitzar un conveni de col·laboració amb ANDI Down Sabadell.

En el marc d'aquest acord, persones usuàries del seu programa d'inserció laboral van conèixer de prop la institució del Síndic i van col·laborar en tasques vinculades a l'obertura de les oficines de barri. Concretament, **van participar en la col·locació de rètols informatius anunciant l'obertura de l'oficina de proximitat** i en tasques d'informació, recollint impressions i observacions sobre el barri.



Aquesta iniciativa combina la dimensió social i comunitària de la Sindicatura amb el compromís per la inclusió i la participació activa de totes les persones en la vida de la ciutat.

Dia Universal dels Drets dels Infants

Amb motiu del Dia Universal dels Drets dels Infants, la Sindicatura de Greuges de Sabadell va organitzar un acte commemoratiu amb la participació de **300 alumnes** de diversos centres de secundària de la ciutat.

Durant la jornada, cada grup va presentar el treball elaborat sobre la temàtica dels delictes d'odi, utilitzant el format creatiu de *vision board*. En total, es van exposar 30 propostes que van abordar qüestions de gran actualitat i rellevància per al jovent, com el *bullying*, l'edatisme, les violències de gènere, la pressió estètica vinculada a les marques de roba, les *fake news*, la convivència als barris, el masclisme, l'orientació sexual i altres formes de discriminació.

L'acte va esdevenir un espai de reflexió col·lectiva i de participació activa, posant en valor la mirada crítica i el compromís dels joves en la defensa dels drets i la convivència.



Dia Internacional dels Drets Humans



La Sindicatura de Greuges de Sabadell, conjuntament amb l'Ajuntament de Sabadell, va organitzar un acte públic amb motiu del Dia Internacional dels Drets Humans, amb l'objectiu de **posar el focus en la fragilitat de les democràcies** i en la responsabilitat col·lectiva en la defensa dels drets fonamentals.

L'acte va comptar amb la participació de l'activista hongarès Gábor Gyulai, que va oferir el seu testimoni i una anàlisi sobre l'evolució política d'Hongria, exposant com el país ha passat, en pocs anys, de ser

considerat una democràcia plena a presentar trets creixentment autoritaris. La seva intervenció va convidar a reflexionar sobre els riscos de normalitzar la pèrdua progressiva de drets i llibertats, també en el context europeu actual.

Durant l'acte també es van exhibir els cartells elaborats amb motiu del Dia dels Drets dels Infants. Els murals van ser portats a l'escenari per representants de la societat civil i de serveis essencials de la ciutat, en un gest simbòlic de corresponsabilitat en la defensa i promoció dels drets humans.

Guies Fàcils

Amb la finalitat d'apropar la normativa municipal a la ciutadania d'una manera entenedora i accessible, la Sindicatura ha editat cinc *Guies Fàcils* sobre qüestions que generen un volum rellevant de consultes i queixes. Aquest projecte s'ha dut a terme gràcies a una subvenció de la Diputació de Barcelona.



Les guies aborden les temàtiques següents:

- Soroll
- Responsabilitat patrimonial
- Espais privats d'ús públic
- Serveis socials
- Multes de trànsit

Aquestes publicacions tenen una clara vocació pedagògica i preventiva, facilitant informació comprensible sobre drets, deures i procediments, i contribuint a millorar la relació entre la ciutadania i l'administració.

Carta de serveis



L'11 de desembre de 2025 va quedar aprovada definitivament la Carta de Serveis de la Sindicatura de Greuges de Sabadell, que va entrar en vigor el 2 de gener de 2026.

Aquest document estableix els compromisos de qualitat, els estàndards de funcionament i els drets de la ciutadania en la seva relació amb la institució, reforçant els principis de transparència, eficàcia i rendició de comptes.

Codi ètic

La Sindicatura disposa d'un Codi Ètic que recull els principis de conducta, imparcialitat, independència i integritat que han de guiar l'actuació de la institució. Aquest instrument reforça la confiança ciutadana i garanteix una actuació basada en els valors de servei públic i defensa dels drets fonamentals.



Compromís de limitació de despesa



En coherència amb els principis de responsabilitat i bona administració, la Sindicatura aplica criteris de contenció i racionalització de la despesa pública, vetllant per una gestió eficient dels recursos assignats i garantint que aquests es destinin prioritàriament a la defensa dels drets de la ciutadania.

Podeu trobar els tres documents a

<https://web.sabadell.cat/sindicatura/transparencia/normativa-d-aplicacio>

LIQUIDACIÓ DEL PRESSUPOST DE LA SINDICATURA

En compliment dels principis de transparència i bon govern, la Sindicatura incorpora anualment a la memòria un resum de l'execució pressupostària, tot i que el detall complet de la informació econòmica es troba publicat al portal de transparència.

El pressupost inicial assignat a la Sindicatura per a l'exercici 2025 va ser de **9.949,00 €**, distribuït principalment en partides destinades a treballs duts a terme per altres empreses i professionals, despeses diverses, dietes i locomoció, així com l'aportació institucional al Fòrum de Síndics i Síndiques Defensors Locals.

La despesa executada durant l'any ha estat de **8.808,14 €**, fet que suposa una gestió ajustada als recursos disponibles i un **romanent no gastat de 1.140,86 €**.

Data	Import	Nom tercer	Justificació
01/01/2025	549,04 €	ESSABEDE COMUNICACIO SCP	Comunicació i xarxes (gener-febrer)
22/01/2025	3.000,00 €	DATAPLANNING ESPAÑA SL	Comunicació, xarxes i enganxar cartells barris (maig 25 anual)
13/02/2025	605,00 €	ESSABEDE COMUNICACIO SCP	Comunicació i xarxes (Març Abril)
13/02/2025	381,15 €	CIPO SCCL	Enganxada cartells oficines de Barri (gener i febrer)
19/02/2025	229,95 €	AVORIS RETAIL DIVISION SL	Viatge a Angers (França) del dia 11 al 14 de març de 2025. Congrés de Sindicatures Europees
20/03/2025	56,00 €	BEN BO I FET S L	Presentació memòria 2024 a mitjans de comunicació - càterring
13/04/2025	2.099,00 €	FORUM DE SINDICS LOCALS	Quota anual Fòrum de Síndics i Síndiques Defensors ens Locals - quota 2025
02/07/2025	83,54 €	BEN BO I FET S L	Reunió consell assessor - càterring
10/09/2025	1.032,50 €	ANDI DOWN SABADELL	Enganxada cartells xarxes (setembre a desembre)
20/10/2025	82,28 €	GREMI DE LA FUSTA	Dia dels Drets de la Infància, taulers de fusta tallats a mida A3
21/11/2025	568,81 €	FORN DE PA J ARMENGOL SL	Dia dels Drets humans 10 de desembre - càterring
05/12/2025	120,87 €	BESTRETA	Liquidació bestreta segons compte justificatiu J/2025/112 (*)
	8.808,14 €		

Detall bestreta de 120€

IKEA IBERIA SA	45,97 €	Marc per comodat dibuixos Jordi Roca per la Sala de la Sindicatura
Safin 2013 SL	28,90 €	2 termos per reunions
Distribuidores automáticos de bebidas y alimentos	46,00 €	Cafè per reunions
	120,87 €	

Pressupost inicial 2025

Crèdits inicials	Descripció
500,00 €	Altres despeses diverses
10,00 €	Estudis i treballs tècnics
6.340,00 €	Altres treballs realitzats per altres empreses i prof.
0,00 €	Altres treballs realitzats per altres empreses i prof.
500,00 €	Dietes personal no directiu departaments
500,00 €	Locomoció personal no directiu departaments
2.099,00 €	Subvencions i aportacions institucionals
9.949,00 €	

Romanent no gastat 1.140,86 €

CONSELL ASSESSOR I COMISSIÓ DE LECTURA

Consell assessor de la Sindicatura



Al llarg de l'any s'han celebrat dues reunions del Consell de la Sindicatura, en les quals s'han posat sobre la taula diversos documents i línies de treball de la institució, amb l'objectiu de compartir diagnòstics, recollir aportacions i reforçar la transparència i la participació.

A la sessió del 7 de juliol hi va assistir la secretària d'Igualtats, Gina Pol, que va participar en l'intercanvi de reflexions sobre les polítiques d'igualtat en l'àmbit local.



Posteriorment, el dijous 26 de febrer de 2026 es va celebrar una nova reunió del Consell amb la finalitat específica de revisar la memòria anual, contrastar-ne els continguts i incorporar-hi les aportacions dels seus membres abans de la seva presentació pública.

Comissió de lectura de la Memòria-Informe

Amb l'objectiu de garantir que la memòria anual sigui clara, entenedora i accessible, la Sindicatura constitueix cada any una comissió de lectura prèvia a la seva publicació.

Aquesta comissió està integrada habitualment per ciutadans i ciutadanes sense vinculació institucional, que revisen el document des d'una mirada externa i aporten observacions sobre la seva comprensió, llenguatge i estructura. Aquest any ha estat formada per Júlia Lacruz, Quim Góngora, Ma Teresa Soler i Jordi Jesús Muñoz.

Aquest mecanisme reforça el compromís de la Sindicatura amb la transparència, la comunicació clara i la voluntat d'adreçar-se a la ciutadania amb un llenguatge accessible i comprensible.



EQUIP SINDICATURA I AGRAÏMENTS

Josep Escartín	Sindic de greuges de Sabadell
Eric Romero	Assessor Jurídic de la Sindicatura
Muntsa Costa	Atenció a les persones i Secretaria Tècnica
Jordi Calvet (<i>col·laboració</i>)	<i>Col·laboració en anàlisis de dades</i>

Vull expressar el meu sincer agraïment a totes les persones que fan possible la tasca de la Sindicatura.

En primer lloc, a l'equip de la Sindicatura, pel seu compromís, la seva professionalitat i la dedicació constant en l'atenció a la ciutadania. La sensibilitat, el rigor i la vocació de servei amb què es treballa cada expedient són essencials per garantir una defensa efectiva dels drets de les persones.

També vull reconèixer la col·laboració dels treballadors i treballadores dels diferents departaments de l'Ajuntament i regidors i regidores que amb la seva disponibilitat i esperit de cooperació contribueixen de manera decisiva a la tramitació de les queixes i a la recerca de solucions. La bona administració és una responsabilitat compartida i només es construeix des del respecte institucional i el diàleg.

A totes i tots, gràcies per la vostra implicació i per ajudar a fer de la Sindicatura una eina útil al servei de la ciutadania.

Josep Escartín
Síndic



SINDICATURA DE GREUGES DE SABADELL

Casal Pere Quart. Rambla, 69. 08202
Sabadell
93 726 42 11
oficina@sindicasabadell.cat
www.sindicsabadell.cat
[@sindicsabadell](https://www.instagram.com/sindicsabadell)