

SINDICATURA MUNICIPAL DE GREUGES DE REUS

INFORME-MEMÒRIA 2025



Foto cedida per Ferran Estivill

Anna Civit Inglès - Síndica Municipal de Greuges de Reus
Març 2026

TAULA DE CONTINGUT

1.INTRODUCCIÓ	1
2.INFORMACIÓ DEL CONTEXT	2 - 4
2.1 MARC LEGAL	2
2.2 FINALITAT I OBJECTIUS	2
2.3 RECURSOS HUMANS , ASPECTES ORGANITZATIUS,	2-3
2.4 PROCÉS DE LA QUEIXA	4
3. GRÀFICS CONCEPTUALS DE LES ACTUACIONS	5 - 10
-CONSULTES I ACTUACIONS	6
-COMPARATIVA D'ATENCIIONS ANY 2025-2021	7
-PRESENTACIÓ DE LES ACTUACIONS	8
-INICIATIVA DE LES ACTUACIONS	9
-GRÀFIC PER EDATS	10
4. RESUM ACTUACIONS ANY 2024	11 - 41
4.1 RESUM DE QUEIXES I CONSULTES	12-39
4.2 ACCIONS DE VESSANT INTERNA	39
4.3 ACCIONS DE VESSANT EXTERNA	39-41
a) DIFUSIÓ DE LA SINDICATURA	39-40
b) FORMACIÓ	40
c) COL·LABORACIONS	41
5. VALORACIÓ	42-44

1. INTRODUCCIÓ

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

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

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

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

Atenent aquest mandat que correspon al segon any davant la Sindicatura, presento l'informe-memòria de l'any 2025. En les pàgines que segueixen podran trobar, a més del que indica el reglament:

- Breu informe de context, interessant per a conèixer la Sindicatura.
- Gràfics i taules que s'han elaborat a partir de l'activitat de la sindicatura i que fan visible d'una manera més ràpida les actuacions dutes a terme, regidories a les quals afecten, iniciativa de les actuacions i altres.
- Valoració del desenvolupament de l'activitat de la Sindicatura en el 2025.

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

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

Amb la presentació d'aquest l'informe-memòria podran conèixer no tan sols el detall de l'activitat de la Sindicatura durant el 2025, sinó també de diagnòstic i incidència per a la millora de la protecció i garantia dels drets de la ciutadania.

2. INFORMACIÓ DEL CONTEXT

2.1 MARC LEGAL

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

2.2 FINALITAT I OBJECTIUS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La seva actuació ha de ser totalment objectiva i independent.

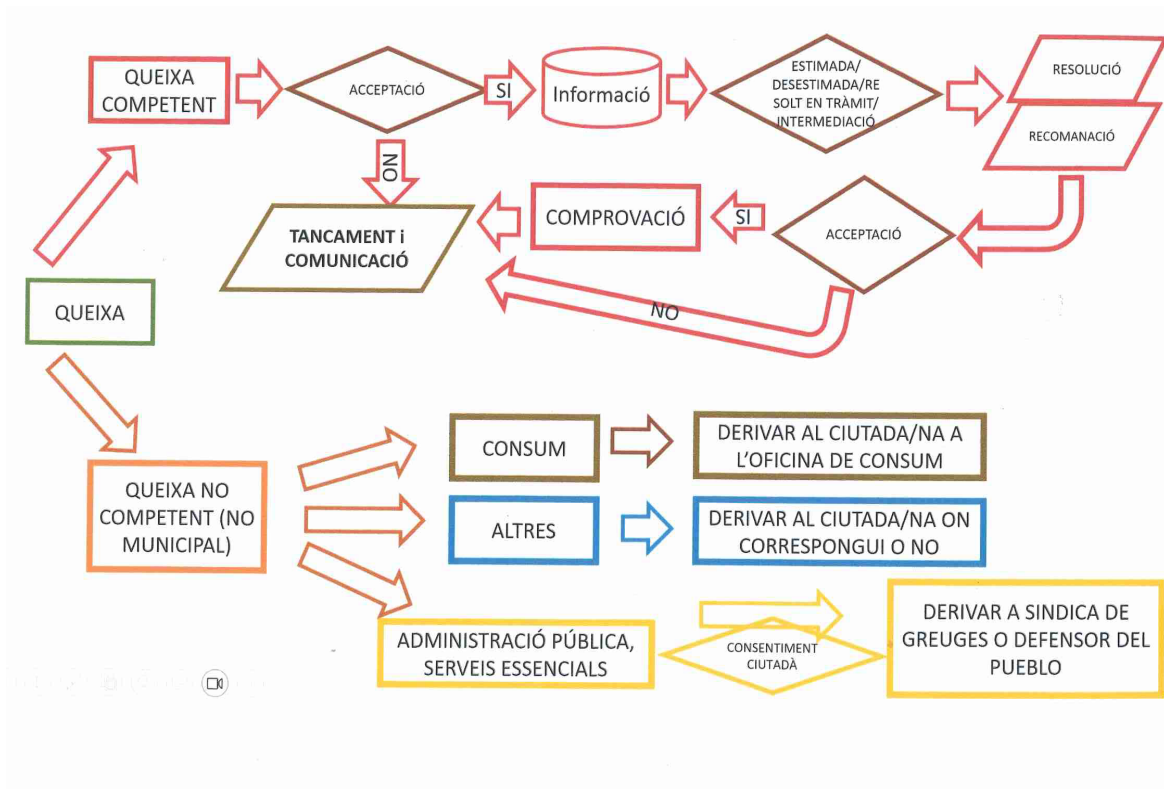
En cas de no admetre la queixa, raona i comunica el perquè de la seva decisió.

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

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

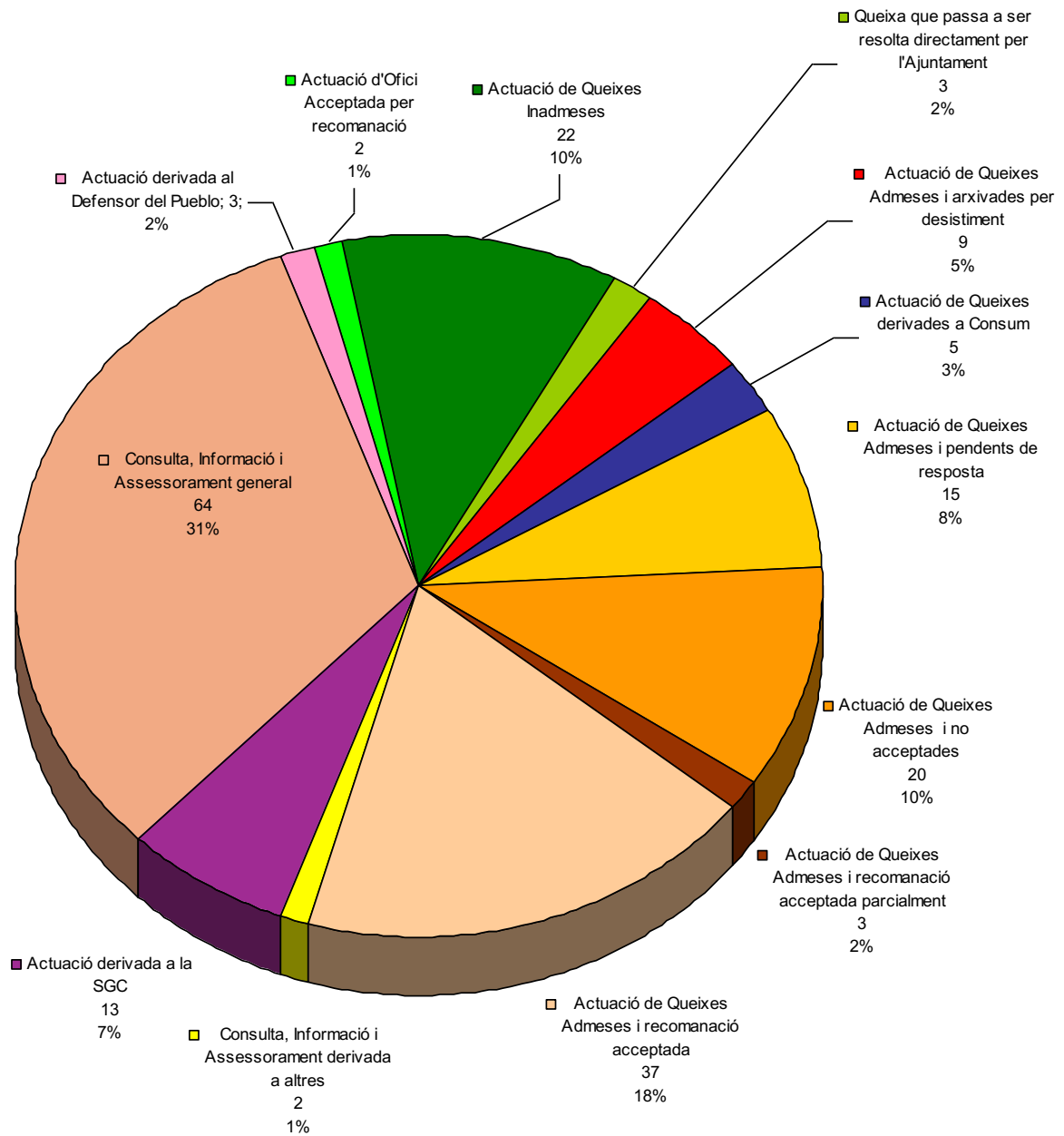
La Sindicatura de Reus està oberta de dilluns a divendres de vuit del matí a tres de la tarda i l'atenció a la ciutadania es realitza de nou a dues de tarda.

2.4 PROCÈS DE LA QUEIXA

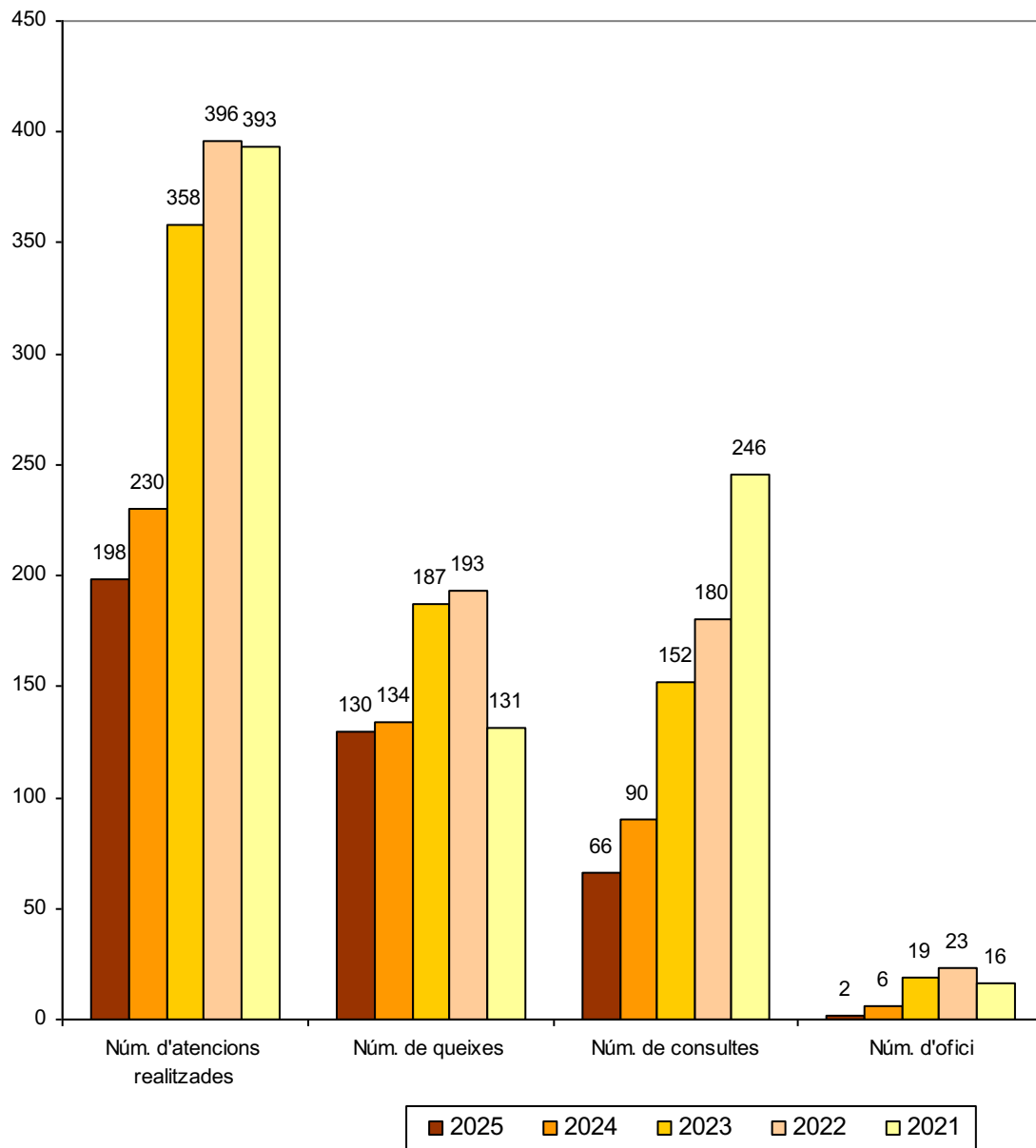


3. GRÀFICS CONCEPTUALS DE LES ACTUACIONS

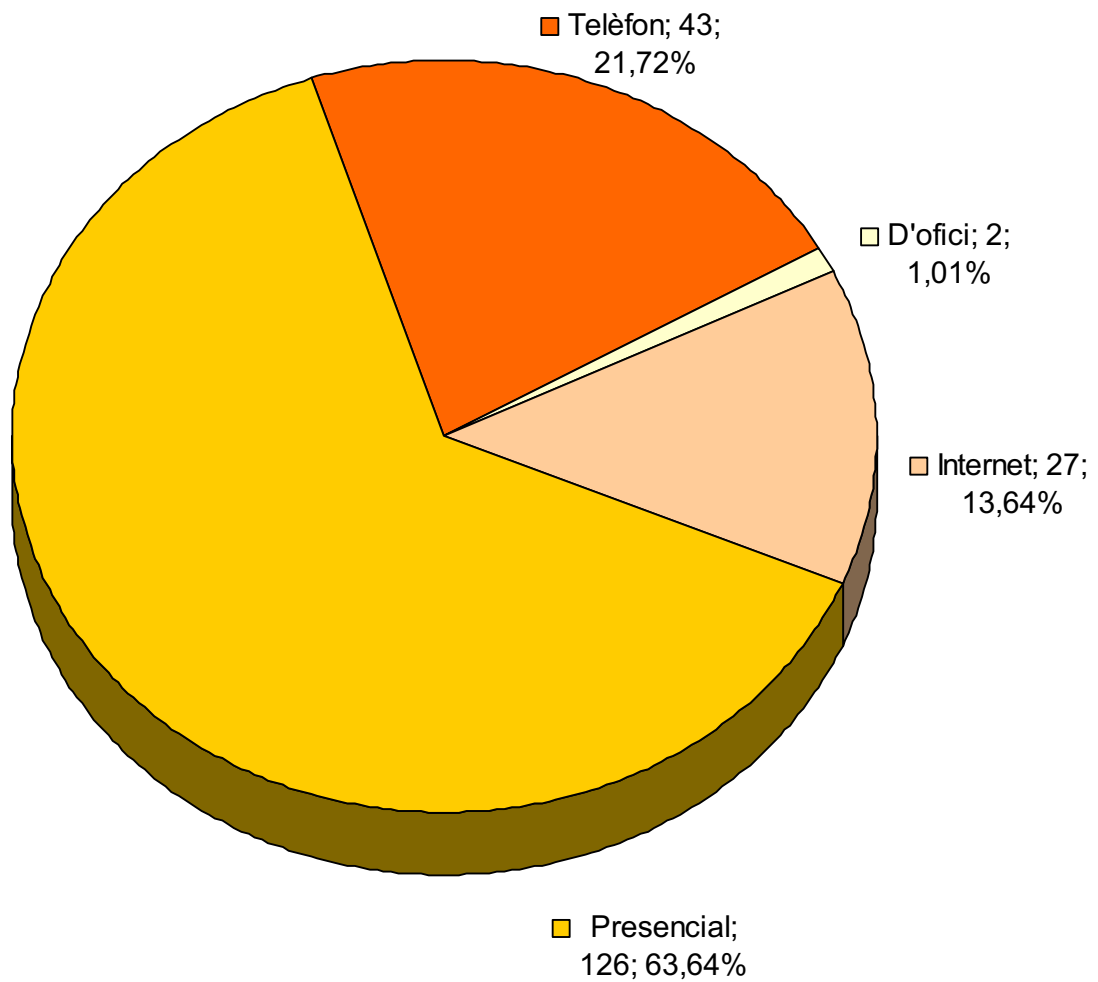
CONSULTES I ACTUACIONS



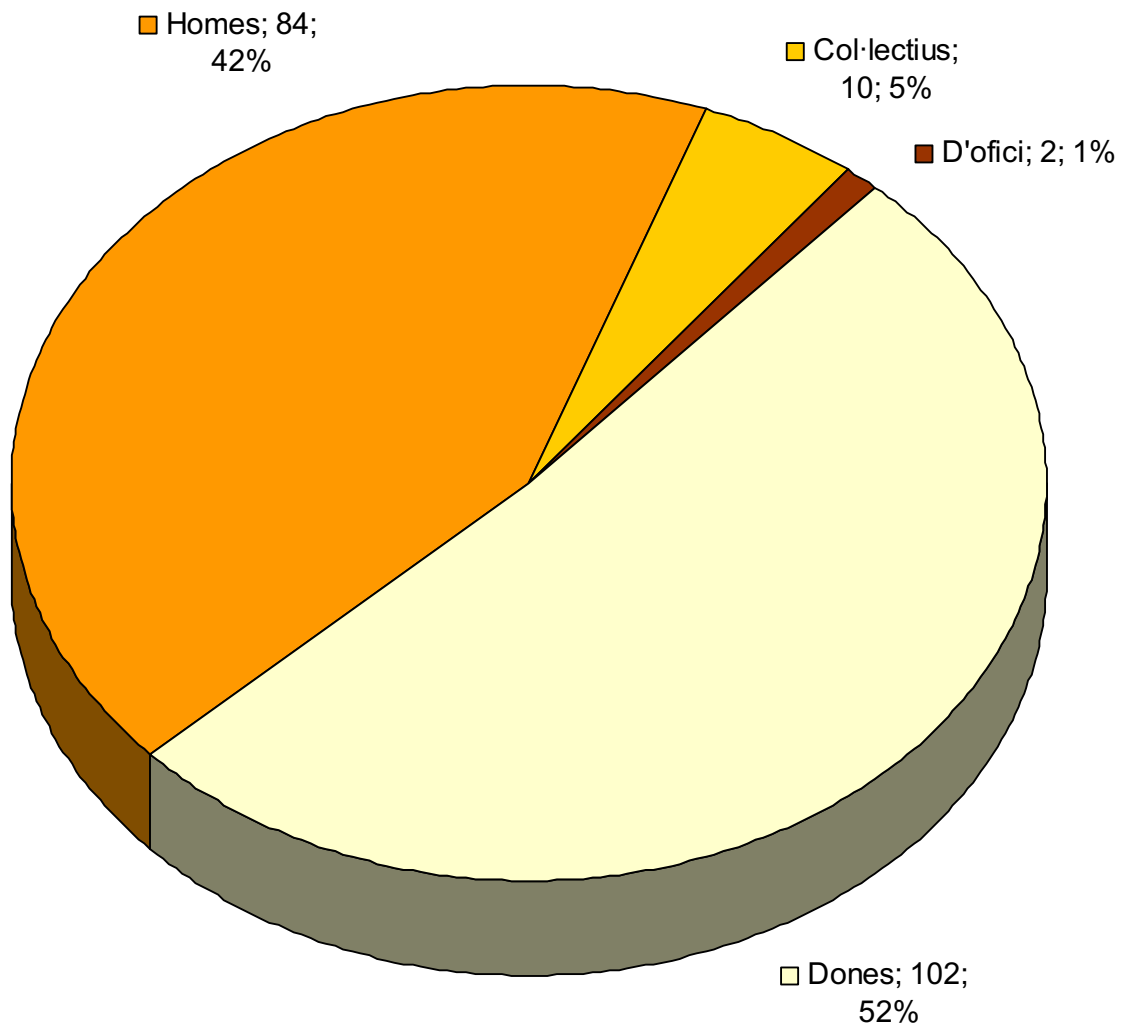
COMPARATIVA D'ATENCIIONS ANYS 2025-2021



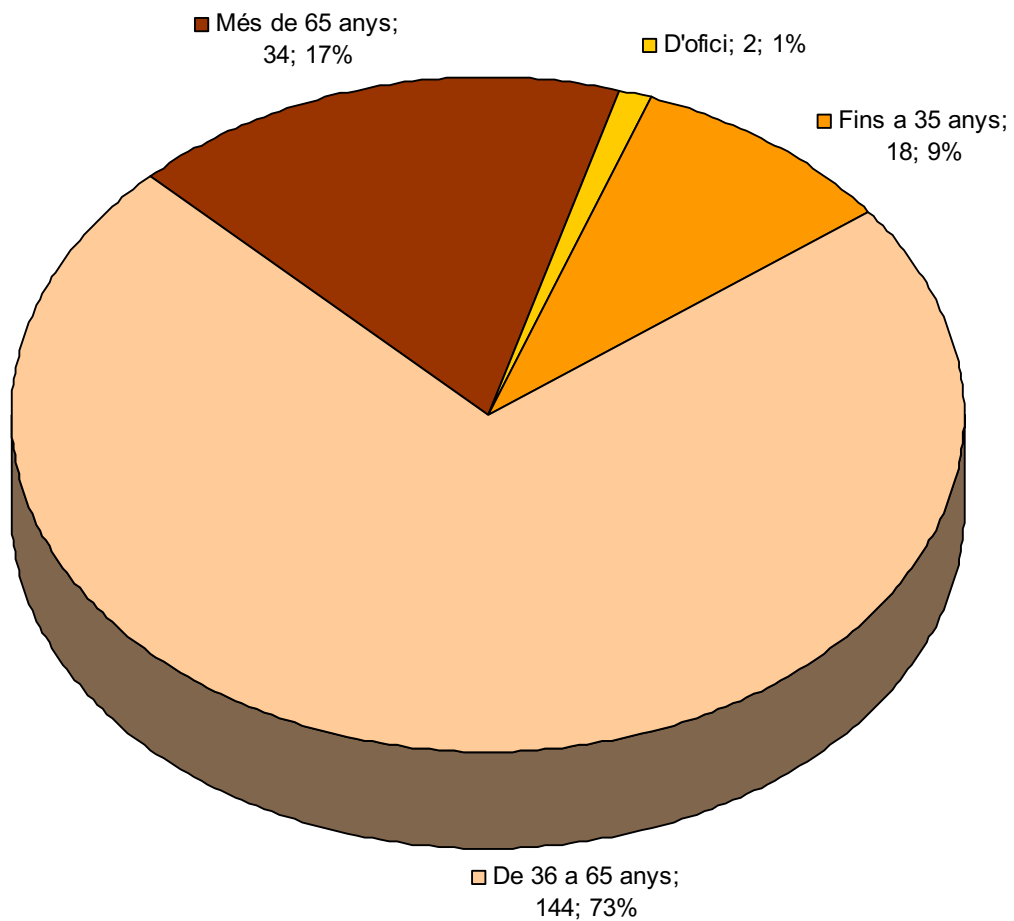
PRESENTACIÓ DE LES ACTUACIONS



INICIATIVA DE LES ACTUACIONS



GRÀFIC PER FRANGES D'EDAT DE LES PERSONES USUÀRIES



4. RESUM ACTUACIONS ANY 2025

4.1 RESUM DE QUEIXES I CONSULTES

<i>Núm.</i>	<i>Data</i>	
<i>Expedient</i>	<i>Entrada</i>	<i>Extracte</i>
2025001	13/1/2025	02 Consulta, Informació i Assessorament general
Padró		Té tres fills per escolaritzar, se l'indica que ha de fer i se li demana cita prèvia urgent.
2025002	13/1/2025	02 Consulta, Informació i Assessorament general
Ajudes		Sol·licita poder recollir aliments de Càritas, atès que està en una situació econòmica difícil. Es transmet la sol·licitud a Serveis Socials.
2025003	16/1/2025	02 Consulta, Informació i Assessorament general
Altres		Sol·licita cita prèvia a la Comissaria per renovar un document. Es fa constar la no competència de la Sindicatura en el tema. Se li explica com fer-ho.
2025004	16/1/2025	11 Queixa factura proveïdor de telefonia. Derivada a Consum
Consum		Consulta referent a una factura i un escrit de Movistar. Com que el ciutadà ja s'havia dirigit a l'oficina del Consumidor i allí té un expedient obert, s'aconsella que torni a l'oficina del Consumidor.
2025005	16/1/2025	12 Queixa per no aconseguir cita prèvia /Arxivada per desistiment
Padró		Queixa per no aconseguir cita prèvia per tramitar un canvi de padró. El ciutadà demana anul·lació de la queixa per haver aconseguit la cita.
2025006	16/1/2025	02 Consulta, Informació i Assessorament general
Grau Dependència		Sol·licita la valoració del grau de dependència. Com que és una persona que té problemes de mobilitat, se li faciliten els impresos perquè els empleni i se li dona facilitats per lliurar-los a l'organisme corresponent.
2025007	17/1/2025	02 Consulta, Informació i Assessorament general
Ajudes		Consulta referent a què pot fer per trobar un pis per ella i el seu fill de 9 anys: Se li facilita el contacte de Serveis Socials.
2025008	20/1/2025	09 Queixa tema Plusvàlua/ Admesa i no acceptada
Impostos-Plusvàlua		Queixa per falta de resposta a un recurs presentat per la devolució d'una plusvàlua. S'obté al cap d'un temps resposta conforme no s'accepta perquè el ciutadà va liquidar l'import de la plusvàlua en data anterior a la sentència del TC de 26/10/2021.
2025009	23/1/2025	07 Queixa soroll / Admesa i recomanació acceptada
Escoles i Instituts		Queixa referent al soroll que fa un compressor instal·lat en una escola pública. L'Ajuntament accepta la queixa i pren les mesures correctores adients. Una vegada corroborat que el soroll s'ha minimitzat es tanca l'expedient.

2025010 23/1/2025 **07 Queixa per falta de vetlladors/es /Admesa i recomanació**

Vetllador/a **acceptada**
Presenten queixa per no tenir l'escola un/a vetllador/a pel seu fill.
Es parla amb Generalitat i s'assessora a la ciutadana.
La queixa és acceptada per la Generalitat.

2025011 27/1/2025 **12 Queixa import execució subsidiària /arxivades per desistiment**
Execució subs. Queixa per una errada en el coeficient de propietat. Queda la queixa sense efecte atès que l'Ajuntament ha resolt portar a terme la devolució de l'excés cobrat en concepte del cost d'execució subsidiària.

2025012 27/1/2025 **07 Queixa soroll activitat / Admeses i recomanació acceptada**
Sorolls activitat Bar. Queixa per molèsties causades per un bar. Des de la Sindicatura es fan diverses gestions amb la Regidoria corresponent. L'Ajuntament precinta el local mentre es porten a terme modificacions necessàries.
El 4 de novembre s'emet nou informe d'obertura de local.

2025013 27/1/2025 **02 Consulta, Informació i Assessorament general**
UMIRC Consulta referent al que pot fer per l'estat del pis on viu i el propietari fa cas omís. Se l'aconsella què vagi a la UMIRC de la Guàrdia Urbana per si hi pot haver una mediació. Se li facilita el contacte.

2025014 28/1/2025 **07 Queixa per retard devolució IBI i taxa escombraries / Admesa i Recomanació acceptada**
Impostos-IBI Queixa pel retard en la devolució d'un IBI i d'un rebut escombraries de l'any 2024. Des de la Regidoria ens informen que es portarà a terme la devolució. És efectiva el 12/03/25.

2025015 29/1/2025 **02 Consulta, Informació i Assessorament general**
UMIRC Consulta referent amb un tema de mediació entre veïns. La Sindicatura es posa en contacte amb la UMIRC per exposar el cas del ciutadà i ens informen de la situació. Es dona al ciutadà la informació.

2025016 29/1/2025 **11 Queixa derivada a Consum**
Altres Queixa contra una companyia de telefonia. Se'l deriva a l'oficina del Consumidor una vegada demanada cita prèvia

2025017 29/1/2025 **02 Consulta, Informació i Assessorament general**
Habitatge Consulta referent a la possibilitat de canviar d'habitatge de lloguer baix atès que al lloc on està ubicat produeix al ciutadà angoixa i inseguretat.
S'assessora al ciutadà sobre les possibilitats de canvi que té.

2025018 4/2/2025 **07 Queixa manca de resposta a al·legacions /Admesa i recomanació**

Hisenda -taxes **acceptada**

Queixa per la manca de resposta en una sol·licitud referent a les taxes de dues terrasses d'un bar. L'interessat rep la resposta a la seva sol·licitud i s'accepten les al·legacions.

2025019 4/2/2025	07 Queixa taxa residus / Admeses estimades i recomanació acceptada
Taxes residus	Queixa per no haver-li aplicat la bonificació de la taxa de residus atès que l'empresa té contractada una empresa que ho gestiona. Es gestiona la queixa a Hisenda Municipal. La queixa és acceptada i el ciutadà rep la devolució de la taxa i els interessos generats.
2025020 3/2/2025	03 Actuació derivada al SGC
Discapacitat	Queixa per la data d'efecte de la valoració de grau de discapacitat del seu fill, que li comporta no poder accedir a una beca i no poder tenir-ho en compte en la declaració de renda Es deriva la queixa a la SGC.
2025021 4/2/2025	02 Consulta, Informació i Assessorament general
Padró	Consulta referent a la renovació del padró.
2025022 4/2/2025	02 Consulta, Informació i Assessorament general
F. Vulnerable	Consulta referent a com pot demanar ajuda atès que la seva situació familiar ha canviat, està sola amb dos fills, un d'ells amb discapacitat. Es deriva la sol·licitud a Serveis Socials.
2025023 6/2/2025	12 Queixa per no rebre suficient ajuda de Serv. Socials/ Desistiment
F. Vulnerable	Sol·licita ajuda per poder cobrir les seves necessitats bàsiques i les dels seus quatre fills. Tenen sol·licitud de pensió compensatòria. El pare dels seus fills no abona la pensió d'aliments. Des de la Sindicatura es fa seguiment amb Serveis Socials. La ciutadana deix de venir a les cites i de respondre al telèfon. Finalment tanquem l'expedient per desistiment
2025024 6/2/2025	03 Actuació derivada al SGC
Altres	Queixa per la falta de resposta referent a una denúncia que va presentar a Consum de la Generalitat de Catalunya. Després de diverses gestions i finalment es deriva la queixa a la Sindicatura de Greuges de Catalunya.
2025025 11/2/2025	02 Consulta, Informació i Assessorament general
Impostos-IBI	Consulta referent a una bonificació d'IBI.
20250261 1/2/2025	02 Consulta, Informació i Assessorament general
Altres	Consulta referent al retard en plantar un arbre en el carrer Duesaigües en substitució del que es va retirar. En el seu dia es va informar a la ciutadana que en plantarien un altre. Segons indica la Regidoria, està pendent de pressupost. S'informa a la ciutadana de la resposta i que si ho estima convenient pot posar queixa a l'Ajuntament.

2025027	11/2/2025	02 Consulta, Informació i Assessorament general
Beca menjador		Consulta referent a una beca menjador que se li havia denegat. Es deriva la consulta a Serveis Socials.
2025028	11/2/2025	12 Queixes per denegació ajuda lloguer/ Arxivada per desistiment
Ajudes- Serv.Soc.		Queixa per haver-li vingut denegada l'ajuda de lloguer. Queda la queixa sense efecte atès que interessada no aporta la documentació necessària.
2025029	11/2/2025	02 Consulta, Informació i Assessorament general
Altres		Consulta referent a una reclamació que va presentar al SEPE per una prestació d'atur. Es fa constar la no competència de la Sindicatura en el tema si bé el ciutadà ep l'assessorament de la síndica.
2025030	14/2/2025	02 Consulta, Informació i Assessorament general
Padró		Consulta referent al temps de contesta d'una sol·licitud de padró. S'informa el ciutadà del temps que pot tardar l'Ajuntament en respondre sempre i quan la documentació presentada sigui completa i correcte.
2025031	14/2/2025	02 Consulta, Informació i Assessorament general
Altres		Consulta referent a una sol·licitud que va presentar a l'Ajuntament i no en té resposta. Des de la Sindicatura es fa el seguiment i es pot informar a l'interessat que rebrà la resposta ben aviat. El ciutadà informa que ja està solucionat.
2025032	14/2/2025	14 Queixa per la no retirada d'un arbre/ Admesa i no acceptada
Mediambient		Queixa perquè l'Ajuntament no vol treure un arbre que té davant el seu gual i l'impedeix l'entrada. L'arbre ja hi era quan va comprar de segona mà l'habitatge. En el seu dia ja va preguntar a l'ajuntament (anterior legislatura), i se li va dir de paraula que quan fessin obres en aquell carrer li traurien. Ara l'Ajuntament li respon que si el vol treure haurà de fer-se'n càrrec de totes les despeses i que a més haurà de plantar-ne un altre en el lloc que l'indicaran i fer-se'n responsable del seu manteniment durant un any. La Regidoria no vol atendre a raons i no accepta la queixa.
2025033	14/2/2025	02 Consulta, Informació i Assessorament general
Altres		Sol·licita l'ajuda per una documentació que li demanen referent a un històric del padró. Tramitem sol·licitud a Serveis Socials.
2025034	18/2/2025	11 Actuació de Queixes derivada a Consum
Altres		Queixa referent a unes humitats que té en el seu immoble i la propietària fa cas omís Se li deriva la queixa a l'oficina del Consumidor de Reus I Baix Camp.
202503	18/2/2025	02 Consulta, Informació i Assessorament general
Altres		Consulta referent a un rusc de vespes que hi ha a la Boca de la Mina. Ens informen des de l'Ajuntament que s'hi està treballant.

2025036	18/2/2025	02 Consulta, Informació i Assessorament general
Altres		Consulta referent a com obtenir la targeta de residència permanent. Es dona la informació al ciutadà. Passat un temps ens informa que l'obtingut
2025037	18/2/2025	02 Consulta, Informació i Assessorament general
Gent gran		Consulta referent a com poder estar en una mateixa residència de gent gran la mare i el fill que té una discapacitat. Es parla amb Serveis Socials i ells se'n fan càrrec de trobar-hi solució. Finalment no se'n troba i la mare anirà a una residència de gent gran i el fill en un altra tutelada per l'IPM.
2025038	21/2/2025	02 Consulta, Informació i Assessorament general
Habitatge		Consulta referent a la previsió d'un possible desnonament i quins són els passos a dur a terme per evitar-ho. Donat que la unitat familiar supera el barem, no pot haver-hi certificat de vulnerabilitat per raons econòmiques. Se l'assessora de que fer per aconseguir un pis de lloguer social.
2025039	21/2/2025	07 Queixa per ressalt desproporcionat /Admesa recomanació acceptada
Altres		Queixa pel ressalt desproporcionat que hi ha a l'avinguda de la Pau 206 aproximadament. Mobilitat informa que està homologat però reconeixen que falta posar un preavis per informar del mateix, indiquen que el posaran de manera immediata.
2025040	21/2/2025	12 Queixa import factura aigua / Arxivades per desistiment
Aigües de Reus		Queixa per l'elevat import d'unes factures d'aigua. La queixa queda sense efecte per part del ciutadà.
2025041	21/2/2025	02 Consulta, Informació i Assessorament general
Impostos		Consulta referent al fraccionament d'impostos anuals que en el mes de febrer no li han vingut carregats. Hisenda municipal informen que els cobraran a partir del mes de març.
2025042	25/2/2025	07 Queixa per devolució pendent / Admeses estimades i recomanació acceptada
Taxes		Queixa per una devolució pendent que té d'un rebut d'escombraries. Després de les gestions realitzades la ciutadana rep la devolució corresponent.
2025043	25/2/2025	02 Consulta, Informació i Assessorament general
Altres		Sol·licita la intervenció de la síndica per obtenir uns informes mèdics. Se li fa constar la no competència d'aquesta Sindicatura en el tema, si bé, la ciutadana rep assessorament sobre el tema.

- 2025044 25/2/2025 **02 Consulta, Informació i Assessorament general**
Habitatge Sol·licita informació per uns ajuts d'habitatge.
Se li facilita la informació a la ciutadana i se l'ajuda a demanar cita prèvia.
- 2025045 25/2/2025 **03 Actuació derivada al SGC**
Escoles i Instituts Queixa contra una escola per no disposar del protocol en casos de diabetis.
Se li facilita el protocol en vigor i es deriva la queixa a la Sindicatura de Greuges de Catalunya.
- 2025046 4/3/2025 **03 Actuació derivada al SGC**
Ajudes Queixa perquè se'ls ha suspès la renda garantida. Es deriva la queixa a la Sindicatura de Greuges de Catalunya.
- 2025047 4/3/2025 **03 Actuació derivada al SGC**
Padró Consulta referent a un tema de padró d'un ajuntament de la Comarca del Tarragonès. La ciutadana rep l'assessorament de la síndica i se li facilita el contacte de la SGC perquè puguin enviar la queixa.
- 2025048 4/3/2025 **15 Actuació d'Ofici / Acceptada**
Altres Comunicat d'ofici un contenidor de matèria orgànica trencat que hi ha a la plaça Francesc Tosquellas.
- 2025049 4/3/2025 **02 Consulta, Informació i Assessorament general**
R. Patrimonial Consulta referent a un expedient de Responsabilitat Patrimonial. Se l'ajuda a demanar cita prèvia a l'OAC perquè pugui aportar nova documentació.
- 2025050 10/3/2025 **10 Queixes Admeses estimades i pendents de resposta**
Arbres Queixa per la inseguretat que generen uns arbres que el ciutadà creu s'haurien de tallar o buscar una solució abans de que el vent els facin caure.
S'ha reclamat diverses vegades la resposta però diuen que ha passat a assessoria jurídica però de moment, ni la sindicatura ni el ciutadà hem rebut resposta.
- 2025051 13/3/2025 **02 Consulta, Informació i Assessorament general**
Habitatge Consulta referent a poder regularitzar la seva situació quant a habitatge. Es gestiona amb Serveis Socials i es resol la situació a través de la Mesa d'Emergència.
- 2025052 13/3/2025 **14 Queixa per no obtenir pis / Inadmesa**
F. Vulnerable Queixa per la situació en la que es troben. Estan al carrer, no tenen on dormir i tenen 4 fills menors. No s'admet la queixa perquè ja estan rebent suport de Serveis Socials.

- 2025053 20/3/2025 **14 Queixa entre veïns / Inadmesa**
Altres Queixes entre veïns. S'aconsella a la ciutadana que ho parli amb el president de la comunitat i no s'admet la queixa.
- 2025054 20/3/2025 **09 Queixa horari de gimnàs municipal / Admeses i no acceptada**
Altres Queixa per no està d'acord amb una actuació que s'ha portat a terme en un gimnàs municipal al dir-li al ciutadà que hauria d'anar-hi en un horari que al ciutadà no li convé. El ciutadà considera que l'Ajuntament no posa prou mitjans que afavoreixin a la gent gran. Queixa no és acceptada.
- 2025055 24/3/2025 **07 Queixa retard devolució taxes / Admeses i recomanació acceptada**
Taxes Queixa pel retard en la devolució d'un rebut d'escombraries d'un local que es va tancar el març de 2024. Queixa acceptada i posteriorment el ciutadà avisa de que la devolució s'ha portat a terme.
- 2025056 24/3/2025 **02 Consulta, Informació i Assessorament general**
Habitatge Sol·licitud d'ajut per llogar un habitatge. Serveis Socials ens indica que coneixen la situació del ciutadà i s'hi posaran en contacte.
- 2025057 24/3/2025 **14 Queixa Inadmesa**
Beca menjador Queixa per haver-li denegat la beca menjador. No s'admet la queixa atès que la interessada supera el nivell d'ingressos establerts per normativa.
- 2025058 26/3/2025 **07 Queixa per retard cobrament plusvàlua / Admesa i recomanació acceptada**
Impostos-Plusvàlua Queixa pel retard en el cobrament d'una plusvàlua. S'accepta la queixa i la ciutadana rep la devolució i els interessos corresponents.
- 2025059 26/3/2025 **09 Queixa per haver-se desestimat recurs / Admeses i no acceptades**
Impostos-Plusvàlua Queixa per haver desestimat un recurs presentat per la devolució d'una plusvàlua. No s'accepta per aplicació de la sentència del TC de 26/10/2021.
- 2025060 26/3/2025 **14 Queixa Inadmesa**
Altres Queixa per haver-la donat de baixa d'una associació. No s'admet la queixa atès que és una entitat privada i l'Ajuntament solament els cedeix un espai.
- 2025061 26/3/2025 **02 Consulta, Informació i Assessorament general**
Altres Consulta referent a una sentència de divorci i la patria potestat. No hi ha seguiment, atès que la Sindicatura no en té competència.
- 2025062 26/3/2025 **14 Queixa Inadmesa**
Multa Circulació Queixa per una sanció al sobrepassar el temps d'estacionament en el pàrquing de l'Hospital de Sant Joan. No s'admet la queixa atès que no hi ha arguments per defensar-la.

- 2025063 26/3/2025 **07 Queixa manca de neteja solar d'Adif/ Admesa i recomanació acceptada**
Altres Queixa per la manca de neteja en un solar. La competència d'aquest solar és d'ADIF. La Regidoria corresponent dona resposta de què actuarà de manera subsidiària per la neteja del solar.
- 2025064 27/3/2025 **02 Consulta, Informació i Assessorament general**
Altres Consulta referent a l'impost de transmissions. Se li fa constar la no competència d'aquesta Sindicatura en el tema.
2025065. 27/3/2025 **14 Queixes Inadmeses**
Altres Queixa per haver-li retirat el comptador de la llum i portar 6 mesos sense llum. La Sindicatura no en té competència, se l'assessora sobre possibles coses a fer.
- 2025066 28/3/2025 **14 Queixes Inadmeses**
Altres Queixa perquè l'empresa on treballava no lliure el certificat d'empresa al SEPE. Es tanca la queixa per no tenir-ne competència.
- 2025067 28/3/2025 **14 Queixes Inadmeses**
Multa Estacionament Queixa per un expedient sancionador de trànsit. No s'accepta la queixa per falta de proves.
- 2025068 1/4/2025 **07 Queixa per no obtenir subvenció / Admesa i recomanació acceptada**
Subvenció unificada Queixa per no obtenir subvenció sol·licitada.
Es pregunten motius a l'Ajuntament. Finalment es presenta documentació requerida i s'obté la subvenció.
- 2025069 2/4/2025 **07 Queixa taxa gual / Admesa i recomanació acceptada**
Taxes gual Queixa per la quota que li surt a pagar d'un gual que no s'ajusta a l'import correcte atès que viu en un habitatge unifamiliar i la quota del gual surt com a local independent. Es fa la inspecció i s'accepten les al·legacions.
- 2025070 4/4/2025 **09 Queixa multa estacionament/Admeses estimades i no acceptades**
Multa Estacionament Queixa per una multa per estacionar en lloc prohibit.
La Unitat de Multes revisa el cas i consideren que la multa és correcta i està ajustada a dret.
- 202507 19/4/2025 **10 Queixa Admeses i pendents de resposta**
Altres Desacord referent als horaris de competició de voleibol a nivell de Catalunya. S'envia a Comitè de Competició. Sense resposta.

- 2025072 11/4/2025 **07 Queixa per error en dades personals / Admesa i recomanació acceptada**
Salut Queixa per les dades personals que s'han fet constar en el pla d'inclusió social. Es parla amb Serveis Socials, s'aporta informe i accepten rectificar les dades
- 2025073 23/4/2025 **03 Actuació derivada al SGC**
Habitatge Queixa relativa a una llicència d'obres donada per un Ajuntament de la Comarca del Priorat sense l'aprovació de la Comunitat de Propietaris. Al no tenir competència es deriva la queixa a la Sindicatura de Greuges de Catalunya.
- 2025074 25/4/2025 **02 Consulta, Informació i Assessorament general**
Altres Consulta sobre l'actuació de l'Institut Pere Mata i possibilitats jurídiques. Se li fa constar la no competència d'aquesta Sindicatura en el tema.
- 2025075 25/4/2025 **11 Actuació de Queixes derivada a Consum**
Consum Queixa per una compra que va fer per internet, després de diverses gestions, es deriva la queixa a l'Oficina del Consumidor de Reus i Baix Camp.
- 2025076 29/4/2025 **07 Queixa referent a multa / Admesa i recomanació acceptada**
Multa Circulació Queixa per una multa interposada per la Guàrdia Urbana que li van notificar en una adreça que no és la seva. Després de les gestions realitzades, s'arxiva la queixa per error de notificació.
- 2025077 29/4/2025 **03 Actuació derivada al SGC**
Altres Queixa pel mal estat d'una finca situada en una població veïna. S'indica la no competència de la sindicatura i quina és l'actuació que ha de dur a terme la ciutadana. La ciutadana presentarà queixa en el seu Ajuntament. Finalment, l'ajuntament fa cas omís les seves sol·licituds i es deriva la queixa a la SGC.
- 2025078 8/5/2025 **02 Consulta, Informació i Assessorament general**
Gent gran Consulta referent en quin procés es troba el PIA de la seva mare. Es fan consultes i s'informa al ciutadà.
- 2025079 6/5/2025 **30 Actuació derivada al Defensor del Pueblo**
Altres Queixa pels desperfectes en el seu habitatge ocasionats pels trens de gran tonatge. Es deriva la queixa al Defensor del Pueblo.
- 2025080 6/5/2025 **12 Queixa per no obtenir la RG /arxivades per desistiment**
Renda garantida Consulta referent a la renda garantida. La ciutadana no presenta a la Sindicatura la documentació requerida per poder valorar si es pot fer algun tràmit.

- 2025081 7/5/2025 **08 Queixa per no ser atès ni escoltat/ Admeses estimades i**
Serv. Socials **recomanació acceptada parcialment**
Queixa perquè l'Ajuntament no l'ha volgut atendre per a demostrar que no era correcte la vulnerabilitat d'una família que ocupa la seva propietat. El certificat de vulnerabilitat ha tirat enrere el desnonament dictat pel jutge. Hi ha indicis clars d'activitat econòmica per lloguer d'habitacions de la propietat ocupada i també de serveis d'immobiliària. L'Ajuntament considera que el certificat de vulnerabilitat és un tràmit, per aquest motiu no accepta la queixa. Finalment accepten parlar amb el ciutadà. El jutge, davant les proves, no accepta la vulnerabilitat.
- 2025082 8/5/2025 **09 Queixa sobre reparació d'una averia d'aigua / Admeses i no acceptada**
Aigües
Reparació d'un escapament d'aigua que el ciutadà considera que l'obligació de solucionar-ho és 'Aigües de Reus'. Aigües de Reus facilita les normes on queda clar que la reparació l'ha de dur a terme el ciutadà amb l'autorització de l'Ajuntament per treballs en via pública. Queixa no acceptada.
- 2025083 8/5/2025 **02 Consulta, Informació i Assessorament general**
Transport
Sol·licitud de la T16. Se li explica com ha de portar a terme el tràmit.
- 2025084 14/5/2025 **08 Queixa per la zonaficació escolar / Admesa i recomanació acceptada parcialment.**
Escoles i Instituts
Queixa per afecta'ls negativament la nova zonaficació escolar (zona D). La zona D ha quedat amb menys escoles que les altres zones. Els pares no poden dur als seus fills a les escoles que havien triat dins la seva zona. Tot i que la Regidoria accepta que possiblement s'hagués pogut millorar van haver-hi altres factors on decidia la Generalitat. Manifesta que igual hi han modificacions en el moment d'assignar les escoles. En el mes de setembre els pares van manifestar que se sentien decebuts per no haver estat escoltada i tinguda en compte la seva queixa, tots van haver de portar els seus fills a escoles que ells no havien triat.
- 2025085 14/5/2025 **02 Consulta, Informació i Assessorament general**
Ajudes
Sol·licita que Serveis Socials es posin en contacte amb la interessada atès que té greus problemes de Mobilitat. S'informa a Serveis Socials i ens indiquen que hi acudeixen setmanalment.
- 2025086 15/5/2025 **10 Queixa per contaminació acústica i inseguretat en una escola /Admesa, estimada, acceptada parcialment. Pendent de realitzar-se.**
Escoles i Instituts
L'Associació de pares de l'Escola Prat de la Riba presenten queixa sobre la contaminació acústica que pateixen els alumnes de l'escola, per no canviar-se els vidres de les finestres. Ho han sol·licitat moltes vegades.

Demanen també canvis o controls en via pública que donin seguretat a l'entrada i sortida de l'alumnat.

S'obté el compromís de canvi dels vidres de les finestres i el facilitar que no passin cotxes a la sortida de l'escola per l'avinguda President Companys.

I2025087 15/5/2025 13 Queixa per contaminació acústica / Passa a fer-se'n càrrec de donar-hi solució directament l'Ajuntament

Sorolls Queixa per no complir-se la normativa de sorolls en la majoria d'actes que es duen a terme en la plaça de La Llibertat.
Se'ns informa que la queixa serà contestada una vegada hagi passat la Festa Major de Reus.
El tema s'agreuja i es constitueix plataforma de persones afectades pels sorolls dels actes en la Plaça de La Llibertat.
La Plataforma es dirigeix a l'Alcaldessa per obtenir resposta.
Es tanca la queixa atès que passa a ser resolta directament per l'Ajuntament.
Posteriorment es va rebre resposta de la Regidoria de Cultura dient que en els actes que depenguin d'ells es mirarà de que compleixin les normes.
També que es treballarà per distribuir els actes per altres zones.

2025088 15/5/2025 09 Queixa per desconsideració a una persona gran / Admeses estimades i no acceptada

Multa O. Civisme Queixa per una sanció imposada per la Guàrdia Urbana per deixar una capsa de cartró fora del contenidor. Es tracta d'una persona de 88 anys que no tenia força per doblegar la capsa. La GU l'ajuda, li dobleguen la capsa es posa en el contenidor adient però se la multa igualment.

2025089 21/5/2025 02 Consulta, Informació i Assessorament general

Salut Consulta per una possible mediació amb l'Institut Català de la Salut.
Se li fa constar la no competència d'aquesta Sindicatura en el tema.

2025090 21/5/2025 09 Queixa Admeses estimades i no acceptades

Impostos-Deutes Queixa per l'embargament del compte per uns deutes pendents.
S'admet la queixa per la precària situació econòmica del ciutadà.
Hisenda municipal no accepta la queixa atès que l'embarg està ajusta a llei.

2025091 27/5/2025 02 Consulta, Informació i Assessorament general

Gent gran Quines possibilitats d'estar en residència de gent gran juntament amb el seu fill o tenir ajuda a domicili.
Traslladem el cas a Serveis Socials.

2025092 27/5/2025 02 Consulta, Informació i Assessorament general

Impostos Consulta IVTM. El ciutadà rep l'assessorament sol·licitat.

2025093 28/5/2025 02 Consulta, Informació i Assessorament general

F. Vulnerable Consulta referent a la sol·licitud de certificat de vulnerabilitat i sol·licitud de mediació entre Serveis Socials i una Fundació. S'indica com sol·licitar-lo.
No es pot fer mediació perquè el cas està al jutjat.

- 2025094 28/5/2025 **02 Consulta, Informació i Assessorament general**
Altres Consulta sobre possibles cursos a distància i com fer-los si no es disposa d'ordinador. Es dona la informació al ciutadà.
- 2025095 28/5/2025 **02 Consulta, Informació i Assessorament general**
Gent gran Consulta referent a una residència de la gent gran.
Els ciutadans reben l'assessorament sol·licitat.
- 2025096 28/5/2025 **03 Actuació derivada al SGC**
Altres Queixa contra un ajuntament de la comarca del Priorat per no obtenir el certificat de final d'obra .
Es deriva la queixa a la Sindicatura de Greuges de Catalunya
- 2025097 4/6/2025 **10 Queixa per no obtenir empadronament i per no aconseguir l'alta del comptador pel subministrament d'aigua /Admesa, estimades, acceptada parcialment i pendent de resposta tema subministrament d'aigua.**
F. Vulnerable Presenta queixa per un tema d'empadronament i també per no tenir subministrament d'aigua.
Es gestiona amb els tècnics de població. Dificultats per ser l'habitatge heretat juntament amb altres membres de la família.
Després de quasi sis mesos s'aconsegueix l'empadronament.
En el mes de març de 2026 encara continuen sense aigua.
Actualment la queixa encara està en curs.
- 2025098 4/6/2025 **02 Consulta, Informació i Assessorament general**
Padró Sol·licita informació per poder-se empadronar. En ser una persona que no domina l'idioma, se li fa el tràmit de la cita prèvia per alta padró des de la Sindicatura.
- 2025099 4/6/2025 **03 Actuació derivada al SGC**
Altres Queixa per no poder-se posar en contacte amb l'ICAM. En ser un organisme que pertany a la Generalitat de Catalunya i la Sindicatura de Reus no en té competència, se li facilita el contacte de la Sindicatura de Greuges de Catalunya.
- 2025100 4/6/2025 **02 Consulta, Informació i Assessorament general**
Altres Consulta referent a un recurs que va presentar a la Generalitat i que no en té resposta.
El ciutadà rep l'assessorament de com contactar amb la Generalitat.
- 2025101 4/6/2025 **07 Queixa per no poder obtenir padró / Admeses estimades i recomanació acceptada**
Padró Sol·licita que la donin d'alta en padró municipal atès que la ciutadana viu a Reus, però no té adreça fixa.
Es fan gestions amb l'oficina del padró.
Finalment la ciutadana aconsegueix l'empadronament.

- 2025102 5/6/2025 **30 Queixa per no obtenir drets fonamentals / Queixa derivada al Defensor del Pueblo**
Ajudes Refugiats, sol·liciten drets fonamentals: habitatge, aliments, treball que segons Carta de Drets Humans de les Nacions Unides tothom té dret a tenir.
Des de l'Ajuntament ens informen que disposaran del menjador social.
Es deriva la queixa al Defensor del Pueblo.
- 2025103 6/6/2025 **10 Queixa sobre un gual /Admesa ,estimades i pendants de resposta**
Impostos-Gual Queixa per el cobrament taxa d'un gual que el ciutadà diu no existeix.
La GU difereix d'aquest criteri i manifesta que possiblement es tracti de l'entrada per un altre carrer.
Continua el desacord.
- 2025104 9/6/2025 **14 Queixes per manca inscripció en el Registre Civil /Inadmesa**
Altres Queixa perquè no pot inscriure a les seves filles al Registre Civil.
No es competència de la Sindicatura.
Se li demana cita prèvia al SOJ.
- 2025105 9/6/2025 **14 Queixa per incivisme / Inadmesa**
Multes O. Civisme Queixa per una multa imposada per la Guàrdia Urbana (O. Civisme) per una suposada interpretació errònia segons manifesta la ciutadana.
No s'admet perquè la ciutadana va signar conforme havia comès la infracció.
De tota manera s'informa que quan rebi la multa pot presentar al·legacions.
- 2025106 9/6/2025 **09 Queixes rrhh empresa municipal / Admesa i no acceptada.**
Altres Queixa per unes proves de selecció per un lloc de treball a Serveis Funeraris.
Exposats el fet que manifesta el ciutadà a la direcció de l'empresa, contesten que s'ha revisat el cas i consideren que no hi ha hagut cap error en el procés de selecció.
Queixa no acceptada.
- 2025107 12/6/2025 **09 Queixa per desestimació devolució plusvàlua / Admesa, estimada i no acceptades**
Impostos- Plusvàlua Queixa per desestimar la devolució d'una plusvàlua.
S'obté al cap d'un temps resposta conforme no s'accepta perquè el ciutadà va liquidar l'import de la plusvàlua en data anterior a la sentència del TC de 26/10/2021.
Aquesta sentència que anul·la la fórmula per la valoració de la plusvàlua estableix que no tindrà caràcter retroactiu.
- 2025108 13/6/2025 **15 Actuació d'Ofici / Acceptada**
Ofici-Medi Ambient Comunicat d'ofici per tota la brossa acumulada a terra i altres deixalles al costat dels contenidors de la plaça Francesc Tosquellas i av. Sant Jordi.

2025109 16/6/2025 **07 Queixa per retard en devolució plusvàlua / Admesa, estimades i recomanació acceptada.**

Impostos-Plusvàlua Queixa pel retard en la devolució d'una plusvàlua.
Gestionada la queixa la ciutadana rep resolució d'acceptació de devolució.

2025110 16/6/2025 **10 Queixa embargament compte per unes taxes / Admeses estimades i acceptada però no conclosa.**

Taxes Queixa per l'embargament d'un compte bancari per les taxes d'un gual que no és propietat de la ciutadana que presenta la queixa.
Després de ser gestionada la queixa, la ciutadana rep la devolució de la taxa
Actualment està pendent de cobrar els interessos.

2025111 16/6/2025 **03 Queixes diverses pel CEE Font del Lleó/ Acceptada per Ajuntament i Derivada a la SGC**

Escoles Queixes relatives al mal funcionament de l'escola: el menjar no és Apropiat i hi ha alumnes que no mengen res, el menjador té deficiències i hi ha alumnes que han de dinar a la classe, és necessari un arranjament del menjador, canvi de vidres per uns altres en què els alumnes no es puguin fer mal, insuficients vetlladors/es. La directora està de baixa des de fa mesos.

Es gestiona la queixa separant el que pot gestionar l'Ajuntament i el Consell Comarcal, la resta es deriva a la SGC.

La Regidoria competent pren compromís en solucionar els temes de manteniment que siguin competència seva.

El Consell Comarcal es compromet a parlar amb l'empresa del càtering.

El tema de vetlladors/es es deriva a la SGC, donat que és la Generalitat qui té contractat amb empresa externa el servei.

2025112 16/6/2025 **14 Queixa multa circulació / Inadmeses**

Altres Organismes Multa de circulació imposada per la Guàrdia Urbana a BCN.
No s'admet la queixa per no tenir competència.

2025113 18/6/2025 **07 Queixa per problema en una CDAD. De propietaris / /Admesa, estimades i recomanació acceptada.**

Altres Queixa per la falta de resposta per escrit a una instància que va presentar a l'Ajuntament en referència amb el canvi de numeració d'una comunitat de veïns.

Es fan les gestions corresponents. La Regidoria contacta telefònicament amb el ciutadà per aclarir la situació.

2025114 8/7/2025 **02 Consulta, Informació i Assessorament general**

Grau de Dependència Consulta referent a la tardança a rebre resposta de la Generalitat referent a la seva discapacitat. Ens informen que el temps d'espera actual és de catorze mesos.

2025115 14/7/2025 **03 Actuació derivada al SGC**

Salut Queixa pel retard en una intervenció quirúrgica.
L' ICS no és competència de la Sindicatura.
Es deriva la queixa a la SGC.

2025116 14/7/2025 **03 Actuació derivada al SGC**

Gent gran Queixa pel servei d'ambulàncies que va traslladar a la seva mare del seu domicili a l'hospital i de l'hospital al seu domicili, el temps d'espera va ser de quatre hores. L'empresa que fa el servei està contractada per l'ICS i aquest no és competència de la Sindicatura. Es deriva la queixa a la SGC.

2025117 14/7/2025 **07 Queixa per problema en una CDAD. DE PROPIETARIS / Admesa i recomanació acceptada.**

Habitatge Queixa per la falta de resposta per escrit a una instància que va presentar a l'Ajuntament en referència amb el canvi de numeració d'una comunitat de veïns. L'Ajuntament accepta la queixa i té reunions periòdiques amb el ciutadà per aclarir la situació.

2025118 14/7/2025 **30 Actuació derivada al Defensor del Pueblo**

Ajudes Presenten queixa d'una família siriana procedent del Líban. Van venir a Catalunya l'any 2023 a través d'un dels programes d'Acnur.
Passats 18 mesos, haurien d'haver après l'idioma, aconseguida feina i tenir mitjans o ajudes per poder viure. No han aconseguit res.
La fundació que els acull els diuen que han de deixar l'habitació on viuen. No saben on anar i no mengen perquè passats els 18 mesos no tenen dret a cuina. Tampoc tenen res per poder cuinar.
Dels tres fills de la família, dos es van escolaritzar però tan sols una continua estudiant perquè és l'única de la família que entén i parla una mica de castellà. La situació de la família per poder cobrir les necessitats bàsiques és nul·la.
Es posa en coneixement de Serveis Socials i a la vegada es deriva la queixa al Defensor del Pueblo.
Uns mesos més tard ens assabentem que cobren la Renda Garantida.

2025119 14/7/2025 **07 Queixa referent a possible error en import IBI de tota una Comunitat de Propietaris / Admeses estimades i recomanació acceptada.**

Altres Sol·liciten que es revisi la superfície dels IBIS atès que tots els pisos haurien de tenir-ne la mateixa quota. L'Ajuntament accepta la queixa i té reunions periòdiques per arribar a aclarir el tema que sembla bé per error en les primeres escriptures.

2025120 14/7/2025 **07 Queixa relativa a Habitatge. Admeses estimades i recomanació acceptada.**

Habitatge Queixa per uns desperfectes ocasionats en un habitatge provocats pel veí del pis superior i que, segons indica la ciutadana és un pis gestionat per l'Ajuntament de Reus.
L'oficina d'Habitatge es posa en contacte amb la ciutadana per donar solució a la queixa.

- 2025121 14/7/2025 **02 Consulta, Informació i Assessorament general**
Habitatge Consulta referent a com accedir a uns pisos que estan en construcció i que un percentatge dels mateixos seran gestionats per l'Ajuntament de Reus.
S'informa a la ciutadana que han d'anar a inscriure's a l'oficina d'Habitatge.
- 2025122 15/7/2025 **02 Consulta, Informació i Assessorament general**
Altres Consulta referent a una targeta de transport que li van retirar a l'estació de Renfe quan estava a Barcelona. La ciutadana està empadronada a Biscaia.
S'aconsella que exposi el seu cas a l'oficina del Consum i se li facilita el contacte.
- 2025123 15/7/2025 **02 Consulta, Informació i Assessorament general**
Grau de Dependència Consulta per la falta de resposta en una sol·licitud de grau de dependència.
Des de la Sindicatura es fa una consulta a Serveis Socials per saber si tenen expedient obert d'aquesta família i se'ls explica la situació en la qual es troben.
S'informa al ciutadà.
- 2025124 15/7/2025 **10 Queixa per no rebre grau de dependència / Admeses estimades i pendants de resposta**
Dependència Queixa pel retard en la resolució del grau de dependència del seu fill.
Es fan gestions a la Generalitat.
Estem a l'espera de resposta de la Generalitat o que els pares informin.
- 2025125 15/7/2025 **05 Consulta, Informació i Assessorament derivada a altres**
Habitatge Denegació de l'habitatge per Mesa d'emergència.
S'explica a la ciutadana que ha de presentar recurs, com fer-ho i on ho ha de presentar.
Li tornen a denegar per no haver presentat documentació en termini i no valoren el contingut del recurs.
Es parla amb Mesa d'emergència atès que la documentació que es reclama va ser presentada per la treballadora social i hi ha data de registre de l'enviament.
No ho admeten perquè aquesta presentació que s'al·lega estava fora de termini i a més diuen que la ciutadana no compleix el que estipula la Mesa d'emergència atès que té un pis de propietat.
No valoren que tan sols té el 50% del pis, que el pis no està en condicions de ser habitable segons informe de l'arquitecte municipal i que ella té una situació màxima de vulnerabilitat econòmica que no li permet fer front a les reparacions de l'habitatge.
Se li diu que tan sols li queda anar al contenciós administratiu.
Es posa en coneixement de Serveis Socials per si la poden ajudar atès que en portat el seu cas des de bon principi.

- 2025126 21/7/2025 **14 Queixa Inadmesa**
Altres Queixa per coacció en fer-li signar una baixa voluntària de l'empresa.
Se li fa constar la no competència d'aquesta Sindicatura en el tema.
Se li aconsella que es dirigeixi a un advocat laboralista o a un sindicat.
- 2025127 21/7/2025 **14 Queixa Inadmesa**
Altres Queixa per un desnonament.
El ciutadà viu en un municipi del Baix Camp.
S'informa de la no competència de la Sindicatura i de què es dirigeixi a l'Ajuntament del seu poble o al Jutge de Pau si n'hi tenen.
- 2025128 21/7/2025 **07 Queixa cobrament de taxes que no corresponen /Admeses, estimades i recomanació acceptada.**
Taxes residus Queixa per uns rebuts que els arriben d'escombraries i que no corresponen donat que tenen contractada una empresa que els gestiona.
Es tramita la queixa i es parla amb la Regidoria.
L'empresa que ha presentat la queixa rep la resposta favorable a la devolució.
- 2025129 21/7/2025 **02 Consulta, Informació i Assessorament general**
Padró Sol·licita informació per poder tenir una adreça de padró.
Se'l dirigeix Serveis Socials.
- 2025130 21/7/2025 **02 Consulta, Informació i Assessorament general**
Habitatge Sol·licita informació per poder accedir a un pis de protecció oficial.
Se li facilita la informació i se li programa una visita amb l'oficina d'Habitatge.
- 2025131 22/7/2025 **03 Queixa menors tutelats La Pastoreta**
Escoles i Instituts Queixa de dues treballadores del CRAE La Pastoreta, Centre d'Acció Educativa que acull menors tutelats. Manifesten la falta de recursos, el mal estat del Centre i la poca protecció dels menors tutelats que hi resideixen.
En ser un Centre competència de la Generalitat de Catalunya, es deriva la queixa a la SGC.
- 2025132 22/7/2025 **07 Queixa contaminació acústica i seguretat / Admeses estimades i recomanació acceptada però difícil de solucionar.**
Seguretat Queixa per la contaminació acústica dels bars i del parc en la zona on viu la ciutadana. També denuncia la falta de civisme i manca de seguretat.
S'accepta la queixa.
S'exposa el cas de la Regidoria de Seguretat, Convivència i Civisme.
Ens indiquen que estan al cas de tots els problemes de la zona motiu de la queixa i ens informen que es porten a terme accions molt continuades de la Guàrdia Urbana perquè el cercle de conflicte és important, i si està treballant a molts nivells. Intentaran solucionar tema de soroll.

2025133 25/7/2025 **02 Consulta, Informació i Assessorament general**

Impostos Consulta referent a com fer el pagament d'uns impostos. Se li dona la informació sol·licitada.

2025134 25/7/2025 **10 Queixa pel mal estat Camí Mas de la Sena / Admeses estimades i pendents de resposta i actuació.**

Urbanisme/Via P- Reiteració de queixa que ja havia realitzat la ciutadana a tots els nivells per el mal estat del Camí ma de la Sena i la inseguretat que comporta.
Tot i que s'ha parlat amb urbanisme més d'una vegada i que la mateixa regidoria va parlar amb la ciutadana en la primera queixa, el problema no s'ha solucionat a nivell de cap de les actuacions que es va acordar es portarien a terme. La regidora i altres tècnics van parlar amb la ciutadana però no s'ha aconseguit que es faci cap actuació.
El compromís hi torna a ser esperarem si s'arriba a realitzar alguna de les accions.

2025135 25/7/2025 **07 Queixa contaminació lumínica / Admesa estimades i recomanació acceptada**

Contam. Lumínica. Queixa per la contaminació lumínica provocada per un establiment obert l dia i nit.
Es gestiona la queixa. La Guàrdia Urbana intervé i ho gestiona parlant am amb el responsable de l'establiment i els veïns, arribant a un acord amb ambdues parts.

2025136 25/7/2025 **07 Queixa falta de resposta a sol·licitud devolució / Admesa estimades i recomanació acceptada**

Impostos- IBI /Taxes Queixa per la falta de resposta en una sol·licitud que fa referència a un rebut d'IBI i a unes taxes d'escombraries.
Es gestiona la queixa amb la Regidoria.
La ciutadana rep resolució favorable.

2025137 25/7/2025 **09 Queixa per no disposar de menjar /Admeses estimades i no acceptades**

Ajudes Sol·licita ajuda alimentària amb urgència i es queixa de que no l'escolten.
Es gestiona la queixa amb Serveis Socials.
Ens informen de que la sol·licitud ha de ser desestimada donat que el ciutadà supera el barem establert..

2025138 28/7/2025 **02 Consulta, Informació i Assessorament general**

Altres Consulta referent a un accident de circulació de fa tretze anys però del que creu ara hi ha noves proves. .
Informem que la sindicatura no té competència en aquest tema.

2025139 1/8/2025 **11 Queixes derivada a Consum**

Altres Queixa per la manca de disponibilitat del servei de taxi.
S'informa que la Sindicatura no té competència en aquest tema.
Se li facilita el contacte de l'oficina del Consumidor de Reus i Baix Camp.

- 2025140 5/8/2025 **10 Actuació de Queixes Admeses estimades i pendents de resposta.**
Aldarulls
Queixes pel soroll excessiu de les festes de barri.
Es parla amb la Regidoria de Relacions Ciutadanes.
És un problema entre els veïns i l'Associació de Veïns que és qui organitza les festes. Es mirarà de trobar alguna solució.
Es parla també amb la Guàrdia Urbana per si tenen alguna idea d'on podrien posar-se els diferents elements de la festa però, no troben cap on realment no molestessin donat que és una mancomunitat que té un espai concret.
- 025141 6/8/2025 **10 Queixa soroll, incivisme i altres / Admeses estimades i pendents de resposta.**
Aldarulls
Queixa per sorolls, incivisme i inseguretat que pateixen els veïns del Carrer Banys i Plaça Teresa Miquel i Pàmies.
Les regidories implicades manifesten el següent:
Urbanisme, no hi ha cap actuació prevista que pugui ajudar.
Via Pública, manifesta que han col·locat unes torretes per ajudar a que no hi hagi tanta facilitat en jocs que molesten.
Seguretat, Convivència i Civisme informen que tot i que la GU hi vagi més sovint, quan marxen les actuacions incíviques tornen a produir-se.
Preguntat al representant dels veïns, ens confirma que les torretes no han servit per a res, com tampoc les càmeres de vídeo-vigilància.
Donat que ningú troba solució i els veïns pateixen, ho exposaré a l'Alcaldessa en la pròxima reunió del 12 de març.
- 2025142 7/8/2025 **07 Queixa per no resposta a recurs / Admesa estimades i recomanació acceptada.**
Multa O. Civisme
Queixa per la falta de resposta en un recurs presentat per una multa imposada per la Guàrdia Urbana (ordenança de civisme). Des de la Sindicatura es fan gestions amb la GU.
L'interessat rep la resposta al seu recurs.
- 2025143 8/8/2025 **14 Queixa Inadmesa**
Multa Circulació
Queixa perquè l'Ajuntament no va aplicar la bonificació a una multa.
Des de la Sindicatura es fan gestions i no s'admet la queixa atès que la resolució al seu recurs està ajustada a la llei.
- 2025144 4/9/2025 **07 Queixa rebut amb recàrrec / Admeses estimades i recomanació acceptada.**
Impostos-IBI
Queixa per tenir un rebut amb recàrrec el qual va ser notificat en una adreça incorrecta.
Es gestiona la queixa. S'accepten les al·legacions i es fa la devolució al ciutadà amb els interessos corresponents.
- 2025145 4/9/2025 **08 Queixa sol·licitud canvi d'escola / Admeses estimades i recomanació acceptada parcialment.**
Ajudes
Queixa per no poder fer front a les despeses del material escolar que l'escola, que no és pública, demana que porti l'alumne. La ciutadana

demana un canvi d'escola per no poder fer front a aquesta despesa. La queixa no és acceptada per la Regidoria atès que no hi ha places disponibles a l'escola sol·licitada. Es parla amb l'escola per tal que ajudi a la família amb la despesa i s'informa a la ciutadana que el curs vinent demani inscripció a escola pública.

2025146 5/9/2025 **02 Consulta, Informació i Assessorament general**

Altres Consulta referent a uns temes bancaris.

2025147 5/9/2025 **14 Queixa Inadmesa**

Grau de Dep. Queixa per haver-li denegat la sol·licitud de grau de dependència. La denegació és correcta, queixa inadmesa.

2025148 8/9/2025 **09 Queixa per no poder entrar al ple /Admeses estimades i no acceptades**

Queixa indicant coacció per no permetre a diverses persones l'entrada a l'Ajuntament per l'assistència al ple.

S'argumenta en la queixa que la coacció es fa efectiva per part de la Guàrdia Urbana en ser escorcollats per ordre de l'alcalde i prohibir l'assistència al Ple.

Es gestiona la queixa i es rep informe de la Guàrdia urbana on s'indica que una de les dues dates que s'esmenten en la queixa no era dia de Ple i que la sol·licitud d'identificació es van fer dintre de la legitimitat i de les seves atribucions, sense necessitat de rebre ordre de l'alcalde.

Es rep també informe de l'alcalde on es manifesta que en cap moment es va donar ordre que no es deixés entrar en el ple ni es demanés la identificació.

Per tant, queixa no acceptada per l'Alcalde i la Guàrdia Urbana.

2025149 8/9/2025 **09 Queixa per brutícia en zona de contenidors / Admesa estimades i no acceptades**

Neteja Queixa per la brutícia que hi ha fora dels contenidors de la zona on viu la ciutadana. Els serveis municipals de neteja quan se'ls avisa tant per les deixalles fora de contenidors com per la brutícia generada per aquestes, tarden a venir. La proliferació d'insectes, rates i la mala olor que es desprèn i en general l'incivisme motiva la queixa de la ciutadana. Sol·licita neteja més exhaustiva i que es canviïn els contenidors de lloc.

Es gestiona la queixa, però no és acceptada perquè han comprovat que la zona està neta. No obstant ho aniran revisant.

Quant al trasllat dels contenidors, tampoc s'accepta per considerar que estan ben ubicats.

2025150 9/9/2025 **09 Queixes per assetjament escolar / Admeses estimades i no acceptades**

Escoles i Instituts Queixa per un tema d'assetjament en una escola de Reus.

La ciutadana amb motiu de l'assetjament demana canvi a una escola en concret.

Després de diverses gestions amb la Regidoria, es considera que no hi ha assetjament i no s'accepta el canvi d'escola.

2025151 9/9/2025 **10 Queixa per desacord amb implantació ordenança /Admeses estimades i pendents de resposta**

ZBE Queixa per estar en desacord en la implantació de la ZBE.
S'escolta el criteri dels ciutadans i es gestiona la queixa amb la intenció de formular preguntes concretes.
Des de la Regidoria corresponent ens informen que donat que es va interposar recurs contra l'ordenança no s'accepta parlar-ne fins que no hi hagi decisió judicial.
Es comunica als ciutadans i s'està a l'espera de la decisió del jutge sobre l'ordenança.

2025152 15/9/2025 **02 Consulta, Informació i Assessorament general**

Altres Consulta referent a un nínxol que el rebut va a nom d'una persona difunta. La ciutadana rep l'assessorament tenint en compte els canvis haguts en aquesta matèria.

2025153 16/9/2025 **12 Queixa recàrrec IBI / Arxivada per desistiment**

Impostos Queixa per un recàrrec del 50% d'IBI per un pis desocupat.
L'Ajuntament no havia acceptat la queixa presentada per el ciutadà en primera instància.
El ciutadà no ve el dia que se'l cita per estudiar possibilitats de recurs.

2025154 18/9/2025 **02 Consulta, Informació i Assessorament general**

Renda garantida Consulta referent a modificació import renda garantida.
Se l'ajuda a presentar recurs, tot i que se li aconsella ser assistit per un advocat.
Es tanca l'expedient perquè aquest tema finalment li portarà un advocat.

2025155 18/9/2025 **09 Queixa assetjament escolar / Admesa estimades i no acceptades**

Escoles i Instituts Queixa per un suposat cas d'assetjament escolar.
Després de diverses reunions amb la Regidoria es considera que no hi ha assetjament i no s'accepta la queixa.

2025156 22/9/2025 **02 Consulta, Informació i Assessorament general**

Altres Consulta referent a la interpretació d'un escrit que han rebut de la SGC referent a les obres de la residència ICASS.

2025157 22/9/2025 **02 Consulta, Informació i Assessorament general**

Habitatge Consulta referent a què pot fer per obtenir un pis de lloguer social.
S'ha d'aclarir la situació actual de la ciutadana atès no està clar si està inscrita a la demanda d'habitatge o no.
S'aconsella a la ciutadana que vagi a l'oficina d'habitatge.

2025158 23/9/2025 **02 Consulta, Informació i Assessorament general**

Habitatge Sol·licita l'adquisició d'un habitatge.
La ciutadana rep assessorament de com sol·licitar-ho.

2025159 30/9/2025 **07 Queixa per retirada de mobiliari urbà /Admesa estimades i recomanació acceptada**

Altres Queixa per haver-se retirat un banc per seure al costat d'una parada d'autobús.
Gestionada la queixa a la Regidoria corresponent ens indiquen que ben aviat el tornaran a posar.

2025160 30/9/2025 **09 Queixa per import factura d'aigua Admeses estimades i no acceptades**

Aigües Queixa pel preu elevat d'unes factures d'aigua.
Es gestiona la queixa i es rep informació del motiu de l'import de les factures. Informen també del frau comprovat per enganxar-se il·legalment a la xarxa.
Aigües de Reus no accepta la queixa i tampoc vol considerar la possibilitat d'ajornament de l'import del deute quan el mateix prové d'un frau.

2025161 3/10/2025 **14 Queixa per cobrament duplicat / Inadmeses**

Multa O. Civisme Queixa per haver-li cobrat dues multes pel mateix concepte.
Es gestiona la queixa i es comprova que el ciutadà no ha pagat dues multes pel mateix concepte. Un pagament corresponia a multa segons Ord.Civisme i l'altre a un embargament per un impost de circulació.

2025162 6/10/2025 **07 Queixa desperfecte pis d'Habitatge / Admeses estimades i recomanació acceptada**

Habitatge Queixa per uns desperfectes que té en el seu pis de lloguer amb l'oficina d'Habitatge.
Gestionada la queixa se'ns informa que la companyia d'assegurances contactarà amb la ciutadana.

2025163 6/10/2025 **02 Consulta, Informació i Assessorament general**

Ajudes Un ciutadà demana deixar de viure a la casa de Misericòrdia per una sèrie de problemes de convivència. Vol viure de manera independent.
El ciutadà té com a referent a l'IPM.
Es demana a Serveis Socials si poden fer una mediació en el cas que sigui factible i aconsellable segon estat de salut del ciutadà sortir de la casa de Misericòrdia.
S'aconsella que el ciutadà es dirigeixi a Serveis Socials.

2025164 10/10/2025 **02 Consulta, Informació i Assessorament general**

Renda garantida Consulta referent a una pensió no contributiva.
La ciutadana rep l'assessorament

2025165 15/10/2025 **14 Queixa Inadmeses**

Escoles i Instituts Sol·licitud de canvi d'institut per no adaptar-se al que tenen assignat.
No s'admet la queixa pels arguments que motiven la sol·licitud.
A més l'OME ja havia ofert canvi d'escola i la família la va rebutjar.

2025166 16/10/2025 **07 Queixa per multa / Admeses estimades i recomanació acceptada**

Multa Estac. Queixa per una multa imposada per la Guàrdia Urbana per estacionar en un lloc prohibit de manera eventual.
Es gestiona la queixa i amb la informació que es rep queda constància de l'hora en què es posa la senyalització i l'hora de retirada per la grua.
El ciutadà té possibilitats de demostrar quan va estacionar i a més es comprova que entre la col·locació de la senyalització i la retirada del vehicle per la grua no han passat les 48 hores que en principi s'han de respectar. S'anul·la la multa.

2025167 16/10/2025 **02 Consulta, Informació i Assessorament general**

Altres Consulta referent a neteja una finca.
La ciutadana rep l'assessorament.

2025168 20/10/2025 **12 Queixes arxivada per desistiment**

Sensellarisme Queixa per no tenir lloc on viure i trobar-se obligada a viure al carrer.
La ciutadana no ve a la cita programada per buscar solucions.

2025169 22/10/2025 **13 Queixa per no poder parlar amb l'alcalde / Passa a ser resolta directament pel mateix Ajuntament.**

Altres Queixa perquè no li donen hora per parlar amb l'alcalde.
Es parla amb alcaldia i ens informen que se li ha donat hora per parlar amb regidors/es que tenen competència amb el tema que exposa, però la ciutadana no vol ser atesa per ningú que no sigui l'alcalde.
Es remet la queixa a Alcaldia perquè la gestionin des d'allí.

2025170 24/10/2025 **13 Queixa per no poder parlar amb l'alcalde / Passa a ser resolta directament pel mateix Ajuntament**

Altres Presenta queixa per no aconseguir dia i hora per parlar amb l'alcalde.
Es deriva el contacte de la ciutadana a l'Alcaldia.

2025171 24/10/2025 **02 Consulta, Informació i Assessorament general**

Ajudes Refugiats amb carta de Nacions Unides. Sol·liciten ajudes per cobrir les necessitats bàsiques per tota la família.
Des de la Sindicatura ens posem en contacte amb Serveis Socials perquè aquesta família sigui atesa per les persones de primera acollida per valorar la situació.

2025172 3/11/2025 **07 Queixa per improcedència cobro de taxa /Admesa estimades i recomanació acceptada**

Taxes- Gual Queixa per haver cobrat al ciutadà taxa d'un gual que ja estava donat de baixa.
Es gestiona la queixa amb la Regidoria corresponent i després de diverses revisions, es comprova que no procedeix la liquidació i s'estimarà el recurs.

2025173 3/11/2025 **10 Queixa soroll / Admeses estimades i pendents de resposta**

Sorolls Queixa pel soroll que fan a primera hora del matí (quarts de set), els gossos que entren al Parc de Sant Jordi per anar al lloc establert com per esbarjo de gossos.

Els ciutadans es queixen del soroll que no respecta no tan sols les hores de repòs sinó que tampoc es respecta l'horari d'obertura del parc, les 8 del matí.

Donat que el soroll és tan intens tant al matí com a la nit, demanen s'estudiï la possibilitat de buscar un altre emplaçament per la zona d'esbarjo que no pugui molestar a cap ciutadà. Si això no és possible que es valori obrir el parc a les 9.

Es gestiona la queixa i la Regidoria desestima buscar un nou emplaçament i també obrir a les 9.

Informa que l'obertura dels parcs de Reus la du a terme una empresa contractada i que es parlarà amb ells perquè compleixin horari.

En el mes de febrer l'horari d'obertura encara no es complia. Els ciutadans reiteren la queixa, es comunica a la Regidoria i donen la mateixa resposta.

2025174 4/11/2025 **07 Queixa per no tenir on viure / Admeses estimades i recomanació acceptada**

Sensellarisme Queixa per no aconseguir un contracte de lloguer i no tenir on viure.

Se'ls informa de totes les possibilitats que tenen, però sempre a través de Serveis Socials. Se'ls recomana que demanin cita.

Finalment aconsegueixen llogar una habitació amb el seu corresponent contracte.

S'han inscrit a la borsa d'Habitatge per un pis de lloguer social.

2025175 4/11/2025 **07 Queixa per no haver-se admès canvi d'escola/ Admeses estimades i recomanació acceptada**

Escoles i Instituts Sol·licitud de canvi d'escola pel seu fill. La queixa és acceptada pels motius exposats per la ciutadana

Es gestiona la queixa. S'aconsegueix el canvi d'escola.

2025176 6/11/2025 **02 Consulta, Informació i Assessorament general**

Habitatge Sol·licita un pis arran d'un possible desnonament.

S'envia a Serveis Socials.

El desnonament no s'ha produït però es continua fent el seguiment.

2025177 10/11/2025 **07 Queixa soroll assaig per un acte / Admeses estimades i recomanació acceptada**

Sorolls Queixa per l'incompliment en la normativa de sorolls durant l'assaig a la nit d'un acte que s'havia de celebrar dies després a l'exterior del Santuari de Misericòrdia.

Es gestiona la queixa i per part de la Regidoria s'accepta la queixa i es compromet a què no es repetiran més aquests fets, demanant disculpes també a la ciutadana.

2025178 10/11/2025 **12 Queixes arxivades per desistiment**

Ajudes Queixa per no aconseguir ajudes per poder cobrir les necessitats bàsiques. La queixa queda sense efecte perquè el ciutadà ens escriu i literalment ens diu que ha solucionat la seva situació.

2025179 10/11/2025 **02 Consulta, Informació i Assessorament general**

Vetllador/Vetlladora Sol·licita informació per poder aconseguir més hora de vetllador pel seu fill amb discapacitat, Ho necessita per una possible operació.
No veu clares les opcions que se li poden oferir.
Es tanca l'expedient.

2025180 11/11/2025 **05 Consulta, Informació i Assessorament derivada a altres**

Desnonament Consulta referent a un possible desnonament. En tractar-se d'una ciutadana que està empadronada en una localitat veïna.
Se la deriva al jutge de Pau del seu poble.

2025181 17/11/2025 **09 Queixa per cobrament taxa nínxol /Admeses estimades i no acceptades**

Taxes Queixa per el cobrament de la taxa d'un nínxol a nom d'una persona ja difunta i denuncia de sentir-se coaccionada a pagar.

Feia molts anys que la persona difunta havia deixat de pagar la taxa i els descendents no en tenien ni coneixement de l'estat de la concessió.
Se gestiona la queixa i la Regidoria contesta que es continuarà emeten el rebut a càrrec de la difunta, que se atenen a les dades facilitades per Funecamp.
Queixa no acceptada.
Es continuarà fent un seguiment d'aquest cas.

2025182 18/11/2025 **02 Consulta, Informació i Assessorament general**

Salut Consulta referent a un tema de salut.
Es fa constar la no competència d'aquesta Sindicatura en el tema.

2025183 25/11/2025 **10 Queixa Admeses estimades i pendents de resposta**

Impostos Queixa per un recàrrec del 50% d'IBI per un pis desocupat.
El ciutadà argumenta que l'habitatge, a nom de tres germans que el van rebre com herència, està afectat per un pla urbanístic que no li permet la venda de l'habitatge i que ja van haver d'actuar per evitar l'ocupació del mateix.
Considera que l'Ajuntament l'obliga a tenir-lo desocupat.
Es gestiona la queixa però l'Ajuntament no accepta els raonaments del ciutadà.
El ciutadà reitera la queixa.

2025184 25/11/202509 Queixes per no tenir vetllador/a pel seu fill/ Admesa estimades i no acceptades

Escoles i Instituts Sol·licitud d'una vetlladora a l'escola per la seva filla diagnosticada d'autisme.
Es gestiona la queixa però no es acceptada. No és una escola pública ni un CEE.
S'informa a la mare de l'existència a Reus d'un CEE específic però ella no vol canviar a la seva filla d'escola.
La queixa no és acceptada.

2025185 25/11/202507 Queixa IVTM / Admesa estimades i recomanació acceptada.

Impostos Queixa per haver-li cobrat l'IVTM a un vehicle considerat històric, quan no se li havia cobrat mai.
Es gestiona la queixa a la Regidoria corresponent.
La queixa és acceptada i es fa la devolució de l'import al ciutadà.

2025186 25/11/202514 Actuació de Queixes Inadmeses

Animals companyia Sol·licita la revisió immediata de la nova normativa que afecta els gossos vers una notícia que sortí publicada en mitjans de comunicació. La queixa queda sense efecte atès que immediatament l'alcaldeessa va fer un aclariment de la mateixa.

2025187 25/11/202514 Actuació de Queixes Inadmeses

Animals companyia Sol·licita la revisió immediata de la nova normativa que afecta els gossos vers una notícia que sortí publicada en mitjans de comunicació. La queixa queda sense efecte atès que immediatament l'alcaldeessa va fer un aclariment de la mateixa.

2025188 25/11/202514 Actuació de Queixes Inadmeses

Animals companyia Sol·licita la revisió immediata de la nova normativa que afecta els gossos vers una notícia que sortí publicada en mitjans de comunicació. La queixa queda sense efecte atès que immediatament l'alcaldeessa va fer un aclariment de la mateixa.

2025189 25/11/202510 Actuació de Queixes Admeses estimades i pendents de resposta

Impostos Queixa per un recàrrec del 50% d'IBI per mantenir un pis pis desocupat.
El ciutadà no està conforme en el recàrrec perquè considera que no està desocupat. Paga subministraments d'aigua, llum i telefonia. L'utilitza normalment per hores de descans.
Es gestiona la queixa, però encara no s'ha rebut resposta.
El ciutadà presentarà recursos tal com l'indiquen en notificació rebuda.
Els recursos tampoc han estat contestats.

2025190 27/11/202502 Consulta, Informació i Assessorament general

Habitatge Sol·licitud d'un habitatge de lloguer social.
S'informa del que ha de fer, però se li demana es posi en contacte amb la seva treballadora social.

- 2025191 2/12/2025 **09 Queixa per multa / Admesa estimades i no acceptades**
 Multa O. Civisme Queixa per una sanció (ordenança de civisme) Considera que no és responsable dels fets que se li imputen i que no va donar les seves dades ni va signar l'acta, que, per altra banda, la signatura no es correspon.
 La Guàrdia Urbana té l'acta d'infracció on consten totes les dades de la ciutadana i que se li va notificar la infracció.
 No s'accepta la queixa.
 Amb tot i això la ciutadana continua reivindicant que no era ella la infractora.
- 2025192 2/12/2025 **07 Queixa per la no devolució total d'un IBI /Admeses estimades i recomanació acceptada**
 Impostos Queixa per un IBI que a la ciutadana no li corresponia pagar i que quan li fan la devolució no es correspon la quantitat.
 Es gestiona la queixa. Hisenda Municipal comprova que faltava la devolució d'uns interessos.
 S'abonen aquests interessos.
- 2025193 9/12/2025 **09 Queixa recàrrec IBI / Admeses estimades i no acceptades**
 Impostos Queixa pel recàrrec de l'IBI en un 50% per tenir un pis desocupat.
 La queixa no és acceptada per no haver presentat recurs.
- 2025194 9/12/2025 **09 Queixa recàrrec IBI /Admeses estimades i no acceptades**
 Impostos Queixa pel recàrrec de l'IBI en un 50% per tenir un pis desocupat.
 La queixa no és acceptada per no haver presentat recurs
- 2025195 9/12/2025 **02 Consulta, Informació i Assessorament general**
 Habitatge Consulta per si pot vendre un habitatge de protecció oficial i obtenir-ne un altre de lloguer social.
 Se l'assessora i se li fa veure que els pis no va al seu nom.
 Consulta sobre un tema de la pensió del seu marit. És un tema que ha de parlar amb el seu advocat.
- 2025196 11/12/2025 **10 Queixa recàrrec IBI / Admeses estimades i pendents de resposta**
 Impostos Queixa pel recàrrec de l'IBI en un 50% per tenir un pis desocupat.
 Considera que no poden considerar-li un pis desocupat que el mateix Ajuntament ha donat permís per obres amb anterioritat al 2021 i també amb posterioritat.
 La ciutadana està arreglant tot l'edifici justament per a poder-lo llogar. Les obres van al ritme que li permet la seva economia,
 Es gestiona la queixa. Pendent de resposta.
 Per la seva part la ciutadana presenta recursos que es troben pendents de contestar.

2025197 18/12/202507 Queixa per denegació Mesa Emergència / Admeses estimades i recomanació acceptada

Mesa d'Emergència Queixa per haver-se denegat la Mesa d'Emergència donat que faltava la presentació d'un document.
Es comprova que el document a què fan referència si estava inclòs en la sentència judicial que es trobava en poder de Mesa.
Parlo amb Mesa, es comprometen a revisar-ho.
Mesa comunica que certament estava inclòs i que reconsideraran el cas.
Posteriorment, la ciutadana rep la resposta favorable de Mesa d'Emergència.

2025198 15/12/202514 Actuació de Queixes Inadmeses

Altres Queixa perquè no li accepten el carnet de conduir a Espanya que es va treure al Marroc quan ja estava empadronada a Catalunya.
Se li fa constar la no competència d'aquesta Sindicatura en el tema, tot i que se l'indica que no li acceptaran i s'haurà de tornar a examinar.

TOTAL ATENCIONS 2025	198
QUEIXES	130
CONSULTES	66
ACTUACIONS D'OFICI	2

4.2 ACCIONS DE VESSANT INTERNA:

Al llarg de l'any m'he entrevistat amb regidores i regidors de diverses àrees, amb personal d'Aigües de Reus, així com amb tècnics de l'Ajuntament de diferents àrees per resoldre expedients de queixes obertes en la Sindicatura.

4.3 ACCIONS DE VESSANT EXTERNA

a) DIFUSIÓ DE LA SINDICATURA A LA CIUTADANIA

Per part de la sindicatura no s'ha efectuat cap difusió concreta i remarcable a Reus, tret de l'explicació que es dona a qui accedeix per primera vegada a la sindicatura.

Fora de Reus s'han mantingut reunions amb l'escola de Vilallonga per impartir unes classes de Drets Humans i Igualtat. Aquesta acció va ser sol·licitada per la Conselleria d'Igualtat i Feminisme de la Generalitat al Fòrum de Síndics.

De Reus hi havia l'Institut Josep Tapiró interessat en el tema, però finalment els Instituts van quedar exclosos de la petició.

b) FORMACIÓ

- Reunions mensuals amb el Fòrum de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya amb el lema Sindicatures a prop de la ciutadania.
- Jornada Mediem “la intermediació en la resolució de conflictes en l'habitatge i la mediació en l'edificació i la rehabilitació”, Generalitat de Catalunya.
- Formació Fòrum de Síndics:
 - com fer la memòria o informe anual.
 - La mediació: què estem fent de mediació, intermediació o qualsevol cosa que si assembli a les nostres sindicatures o defensories? Quina experiència en tenim? Quins dubtes ens ha generat la seva pràctica?
 - Com funciona el padró Repercussions i conseqüències.
 - Jornades Noves Perspectives de la participació en els municipis.
 - Presumpció de veracitat.
 - Contaminació acústica.
 - Novetats Llei d'estrangeria.
 - Aclariments sobre el padró.
- Espais de Sindicatura a Sindicatura: “Els estudiants i becaris a les sindicatures.”
- Espais de Sindicatura a Sindicatura: “solars abandonats”, hem tingut queixes? Per higiene, per animals o per altres temes? Com abordem els temes de solars abandonats) Què ens diu l'ajuntament?
- Conferència Mediem “L'accés a l'habitatge, peça clau per a combatre el sensellarisme”.

c) COL·LABORACIONS

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

Durant l'any 2025 la nostra sindicatura ha col·laborat en les iniciatives i projectes del Fòrum SD.

Valoro positivament el que ofereix el Fòrum: possibilitats de consultes, sol·licitar o donar informació, recomanacions, serveis d'orientació jurídica.

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

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

5. VALORACIÓ

5. VALORACIÓ

L'any 2025 ha estat marcat per dos objectius:

- Mantenir el compromís d'una escolta activa
- Continuar el canvi començat en el 2024 per tal de fer un gir al treball que es realitza a la sindicatura amb la finalitat d'aconseguir més claredat en l'atenció de queixes.

El compromís d'una escolta activa a tothom, dia a dia, aportant el nostre petit gra de sorra per a defensar els seus drets com a persones, com a ciutadans i com a administrats no és una feina ni fàcil ni difícil, senzillament porta temps i més en una societat tan fragmentada. Però ho considero un fet inherent al meu concepte de síndic.

Quant al canvi en la manera de treballar de la sindicatura, de moment no s'ha produït cap alarma que comporti pensar que he errat en la decisió. S'ha treballat per procurar no arxivar els expedients de queixa acceptada fins no saber del cert que la queixa ha estat totalment solucionada. Aquest criteri suposa haver de fer més seguiment, però ho considero una deferència cap al ciutadà i una tranquil·litat per la sindicatura.

En el 2025 no s'ha produït increment de queixes:

- S'han rebut 130 queixes, 66 consultes i s'han fet dues actuacions d'ofici.

La diferència de queixes amb relació a l'any 2024 ha estat mínima: quatre queixes menys. Les queixes dirigides a l'ajuntament han estat de 80, per tant, una disminució d'un 24,5% respecte a l'any anterior.

D'aquestes 80, 37 han estat acceptades, 3 acceptades parcialment, 3 resoltes directament per l'Ajuntament no sabem si acceptades o no, 20 no han estat acceptades i 15 resten pendents de contestar.

Aquests valors gairebé, no difereixen de l'any 2024.

Mantenim un descens continuat pel que fa a les consultes. Valoro en positiu aquest descens perquè, tot i que aquestes atencions han rebut sempre l'assessorament adequat, hem escoltat igualment i no hem tancat la porta a ningú, possiblement hem adreçat al ciutadà al camí adient per resoldre els seus problemes.

Tot i ser conscient que hi ha temes de difícil solució i d'altres que depenen de la burocràcia d'altres institucions i que no totes les queixes tenen el resultat que el ciutadà espera, la ciutadania mereix de l'administració com a mínim una contesta a les seves pretensions una resposta acurada, degudament estudiada, ràpida i clara.

Dos problemes esmentats en memòries anteriors no s'han resolt:

- Lentitud en donar resposta als ciutadans.
- El temps d'espera per accedir a determinats serveis que resulta massa llarg pel ciutadà i la insatisfacció es fa evident.

El 2026 la sindicatura compleix vint-i-cinc anys. Una data en què hi ha costum no tan sols de celebració sinó també de valoració. Faig aquesta valoració i em pregunto com és que amb tants anys i hores de dedicació per part de persones que de manera voluntària han dedicat el seu temps a donar suport als ciutadans, la Sindicatura sigui encara una institució desconeguda per a la majoria dels ciutadans de Reus?

Em costa trobar contesta i és una llàstima perquè una sindicatura pot ser el reflex d'una administració conscient de la importància de l'administrat.

Valoro positivament la feina feta per la sindicatura i considero que la figura del síndic/a és útil per apropar la ciutadania a l'administració pública i, per tant, a humanitzar la burocràcia.



Anna Civit Inglès
Síndica Municipal de Greuges de Reus
Març 2026