



Ajuntament
de Vidreres



Defensor
del Ciutadà

MEMORIA DEL DEFENSOR DEL CIUTADA DE VIDRERES

2025



MEMÒRIA ANUAL 2025

DEFENSOR DEL CIUTADÀ DE VIDRERES

1. Presentació

La present memòria recull l'activitat desenvolupada pel/la Defensor/a del Ciutadà de Vidreres durant l'any 2025, en compliment de les funcions atribuïdes per l'Ajuntament de Vidreres i amb l'objectiu de garantir la defensa dels drets de la ciutadania en les seves relacions amb l'administració municipal.

Aquesta institució actua amb plena independència, objectivitat i imparcialitat, i té com a finalitat millorar la qualitat democràtica, la transparència i el bon funcionament dels serveis públics municipals.

2. Marc normatiu i funcions

El/la Defensor/a del Ciutadà exerceix les seves funcions d'acord amb el reglament municipal vigent i amb els principis generals de bona administració.

Funcions principals:

- Atendre queixes, consultes i suggeriments de la ciutadania.
- Supervisar l'actuació de l'administració municipal.
- Formular recomanacions i propostes de millora.
- Vetllar pels drets fonamentals i les llibertats públiques.
- Actuar com a mediador/a entre la ciutadania i l'Ajuntament.

3. Metodologia de treball

Les actuacions del/la Defensor/a del Ciutadà durant l'any 2025 s'han desenvolupat mitjançant:

- Atenció presencial, telefònica i escrita.
- Anàlisi de documentació administrativa.
- Comunicació amb els diferents serveis municipals.
- Seguiment dels expedients oberts.
- Emissió de recomanacions i informes.



4. Activitat desenvolupada durant el 2025

4.1 Nombre d'actuacions

Durant l'any 2025 s'han registrat un total de **98 actuacions**, repartides de la manera següent:

- Consultes: **42**
- Actuacions del Defensor: **27**
- Fòrum: **25**
- Escrits: **4**

(Total d'actuacions: **98**)

4.2 Àmbits més freqüents de les queixes

Les actuacions s'han concentrat principalment en els àmbits següents:

- Serveis socials
- Urbanisme i via pública
- Hisenda i tributs municipals
- Medi ambient i neteja
- Atenció ciutadana
- Altres

5. Resultats i resolucions

De les actuacions tramitades durant l'any 2025:

- Expedients en curs: **9**
- Expedients derivats a altres serveis o organismes: **13**
- Expedients desestimats: **3**
- Expedients resolts: **15**

A més, durant l'any 2025:

- S'han emès **2 recomanacions**.

Repertiment de consultes

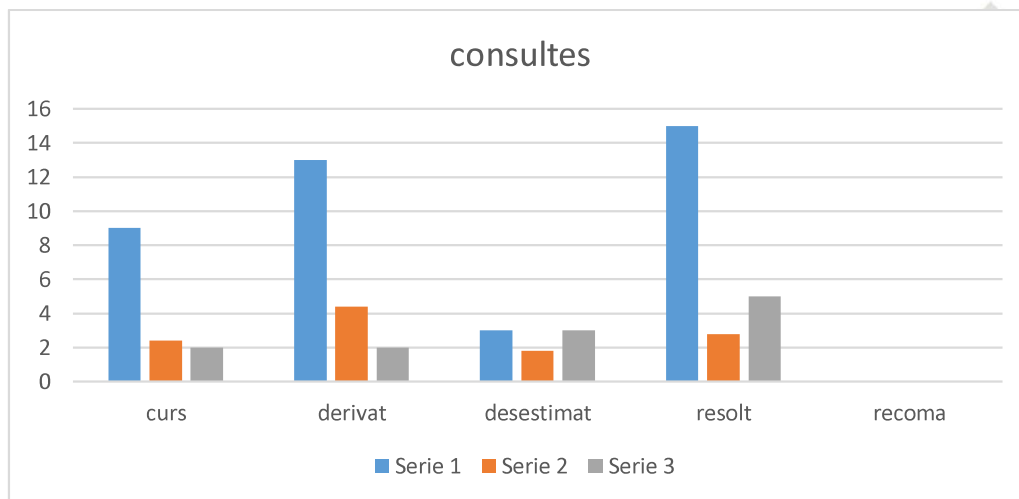
- . Serveis socials 4



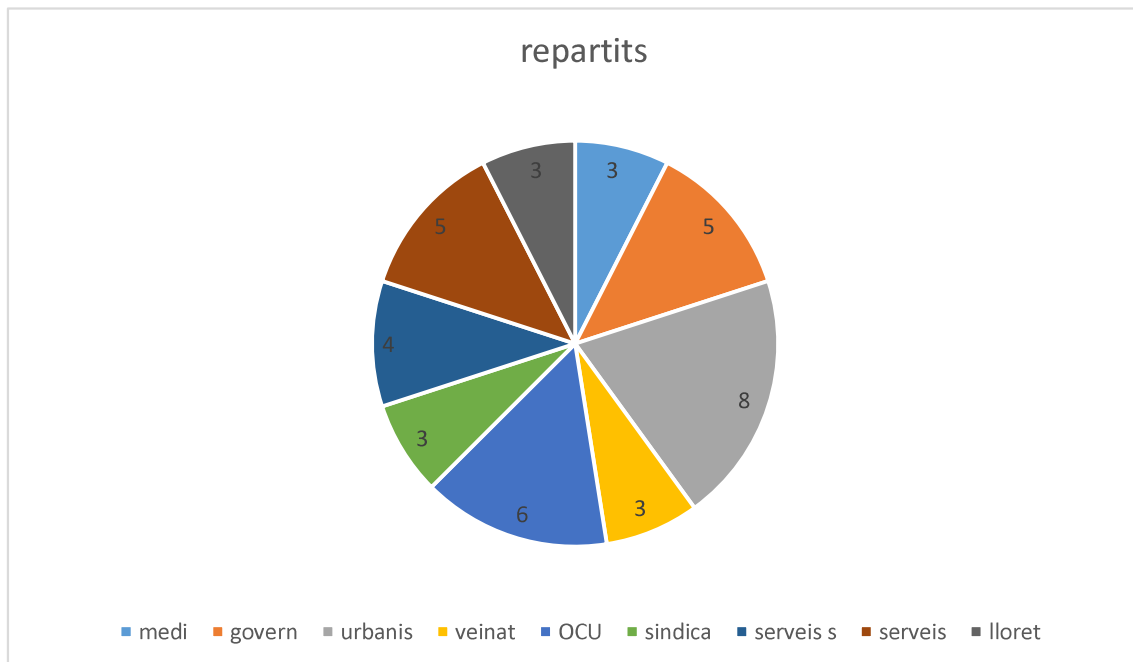
- Urbanisme i via pública 8
- Ocu 6
- Medi ambient i neteja 3
- Veinantge 3
- Govern 5
- Sindica 3
- Serveis 5
- Lloret 3
- Serveis S 4

Aquest anys son un total de contactes presencials 36

Via mail 4



En el següent grafic el repertiment per causes de consulta



En la majoria dels casos, la intervenció del Defensor del Ciutadà ha permès aclarir situacions, millorar la comunicació entre les parts i oferir respostes més entenedores a la ciutadania.

6. Recomanacions i propostes de millora

Durant l'any 2025 s'han formulat diverses recomanacions als serveis municipals, entre les quals destaquen:

- Millora dels terminis de resposta administrativa.
- Simplificació de tràmits.
- Reforç de la informació a la ciutadania.

Aquestes recomanacions tenen com a objectiu contribuir a una administració més propera, eficient i transparent.

7. Reconeixement institucional i responsabilitats

Cal destacar que, durant l'any 2025, el Defensor del Ciutadà de Vidreres ha estat novament escollit pel **Fòrum SD de Catalunya** com a **responsable del Fòrum a les comarques gironines i de desenvolupament territorial**, càrrec que exerceix per **quart any consecutiu**.



Aquest nomenament suposa un reconeixement a la tasca desenvolupada, a l'experiència acumulada i al compromís amb la defensa dels drets de la ciutadania i la millora de les institucions públiques.

8. Valoració general

L'any 2025 ha estat un període de consolidació de la figura del/la Defensor/a del Ciutadà de Vidreres com a eina útil i accessible per a la població.

Es constata una confiança creixent de la ciutadania en aquesta institució i una bona disposició dels serveis municipals a col·laborar en la resolució de les problemàtiques plantejades.

9. Agraïments

El Defensor del Ciutadà vol expressar el seu agraïment a tots els estaments municipals —càrrecs electes, equips tècnics, personal administratiu i serveis municipals— per la seva col·laboració, disponibilitat i actitud constructiva al llarg de l'any 2025.

Especialment aquest exercici la resposta i gran ajut que he rebut en diferents expedients per tal de poder resoldre de les regidories de serveis socials i ensenyament

La cooperació, el respecte institucional i la voluntat de millora demostrades han estat determinants per fer possible una tasca més àgil, eficient i òptima en benefici de la ciutadania de Vidreres.

10. Conclusions

Malgrat que encara resten molts aspectes pendents de solucionar i nombroses qüestions a les quals cal donar resposta, la valoració general de l'any és moderadament positiva. Amb l'obertura de l'Oficina de l'Aigua de Vidreres, el nombre de queixes rebudes no ha estat tan elevat com en anys anteriors, fet que indica una millora en la gestió i l'atenció a la ciutadania en aquest àmbit concret.



Tanmateix, continuen registrant-se reclamacions relacionades amb l'estat dels carrers en diverses zones del municipi. La brutícia i les actituds incíviques segueixen sent molt evidents i constitueixen una preocupació recurrent expressada pels veïns i veïnes.

La problemàtica de l'habitatge persisteix, malauradament, com una de les qüestions més greus i complexes. No obstant això, confiem i desitgem que amb el proper acord es pugui dur a terme la construcció d'habitatges destinats a persones de diferents edats que tenen la necessitat d'accedir a un habitatge digne.

Cal destacar que la mediació ha estat, aquest any, una eina efectiva per a la resolució de diversos conflictes de veïnatge, contribuint a millorar la convivència i a evitar l'escalada de situacions conflictives.

En altres àmbits, m'he trobat limitat per manca de competències pròpies d'aquesta oficina, fet que ha obligat a derivar determinades problemàtiques a la Sindicatura de Greuges de Catalunya o bé a l'OCU, com a organismes competents per a la seva resolució.

Finalment, cal remarcar que resto a l'espera d'obtenir novament el permís necessari per poder accedir al despatx del local d'Aiguaviva, amb la finalitat de continuar, tal com he fet durant gairebé cinc anys, atenent un cop al mes els veïns i veïnes d'aquest barri. Aquesta atenció presencial ha estat una eina propera i útil per escoltar les seves problemàtiques i donar-los orientació directa, i considero important poder-la reprendre al més aviat possible.

El/la Defensor/a del Ciutadà reafirma el seu compromís amb la defensa dels drets de la ciutadania i amb la millora contínua de l'administració municipal, tot restant a disposició de l'Ajuntament i de la població de Vidreres.

Vidreres, 23 de gener de 2026

Salvador Torres i Blanco
Defensor del Ciutadà de Vidreres
Responsable del Fòrum SD de Catalunya a les comarques gironines
i de desenvolupament territorial