



# MEMÒRIA 2025



Defensora de la Ciutadania  
de Girona



# Índex

<b>1. Marc jurídic</b> .....	<b>3</b>
1.1. Normativa pròpia .....	4
1.2. Proposició de llei al parlament .....	4
<b>2. Introducció</b> .....	<b>5</b>
2.1. Presentació .....	6
2.2. Equip i funcionament .....	7
<b>3. Resum de l'any amb dades i gràfiques</b> .....	<b>9</b>
<b>3.1. Actuacions generals</b> .....	<b>10</b>
3.1.1. Canals d'entrada .....	10
3.1.2. Consultes o pre-queixes .....	10
3.1.3. Queixes rebudes durant l'any (de part i d'ofici) .....	11
<b>3.2. Queixes no admeses</b> .....	<b>11</b>
<b>3.3. Queixes admeses</b> .....	<b>12</b>
3.3.1. Classificació per temes .....	12
3.3.2. Queixes destacades .....	13
3.3.3. Classificació per barris .....	14
3.3.4. Queixes obertes en fase d'estudi.....	15
3.3.5. Classificació per tipus de tancament .....	16
<b>4. Conclusions i propostes de futur</b> .....	<b>23</b>
<b>4.1. Conclusions</b> .....	<b>24</b>
4.1.1. Sobre les queixes .....	24
4.1.2. Sobre el compliment de les recomanacions .....	25
<b>4.2. Propostes de futur</b> .....	<b>26</b>
<b>5. Balanç econòmic</b> .....	<b>27</b>
<b>5.1. Despeses</b> .....	<b>28</b>
<b>6. Altres activitats</b> .....	<b>31</b>
<b>6.1. Col·laboracions i aliances nacionals i internacionals</b> .....	<b>32</b>
<b>6.2. Reunions, trobades institucionals i visites</b> .....	<b>33</b>
<b>6.3. Formació, jornades i publicacions</b> .....	<b>33</b>
<b>6.4. Convenis</b> .....	<b>34</b>
<b>6.5. Recurs educatiu</b> .....	<b>34</b>
<b>6.6. Celebració dels 25 anys de la defensoria de la ciutadania a girona</b> .....	<b>35</b>
<b>7. Annexos</b> .....	<b>37</b>
<b>7.1. Agraïments</b> .....	<b>38</b>
<b>7.2. Galeria d'imatges</b> .....	<b>39</b>
<b>7.3. Entitats col·laboradores</b> .....	<b>42</b>



## **1. Marc jurídic**

---

## 1.1. NORMATIVA PRÒPIA

---

La figura del Síndic o Defensor local està prevista a l'article 46.2 de la Llei 8/1987 de 15 d'abril, Municipal i de Règim Local de Catalunya, i l'actuació del Defensor de la Ciutadania de Girona es troba regulada en el Reglament Orgànic Municipal (ROM) de Girona, que estableix:

*Secció 5a. – del Defensor de la ciutadania*

*Article 61. Definició del defensor/a de la ciutadania*

- 1. El Defensor o Defensora de la Ciutadania de Girona és una institució que té per missió vetllar pels drets dels ciutadans/es en relació amb l'actuació de l'Administració municipal i dels organismes administratius que en depenen, així com de les empreses de servei públic amb capital que pertanyi total o parcialment a l'Ajuntament, i dels concessionaris dels serveis públics municipals. Amb aquesta finalitat, estudia les queixes que se li presentin, sense perjudici de les accions que pugui promoure per la seva pròpia iniciativa.*
- 2. El Defensor o Defensora de la Ciutadania compleix les seves funcions amb independència i objectivitat, examinant i donant tràmit a les queixes que se li formulin o promovent accions per la seva pròpia iniciativa. També podrà actuar com a mediador envers les parts enfrontades i proposar fórmules de conciliació o acord, sempre que les parts ho hagin consentit a l'inici del procés.*
- 3. (...)*
- 4. El Defensor o Defensora de la Ciutadania informa trimestralment a la Comissió de Presidència, i anualment al Ple de la Corporació de les seves actuacions presentant l'informe corresponent.*  
*(...)*

*Article 64.- Relacions amb el Ple de la Corporació*

- 1. Anualment, abans del dia 31 de març, el Defensor o Defensora de la Ciutadania ha de presentar al Ple de la Corporació un informe de les seves actuacions durant l'any complet anterior, en el qual ha de constar-hi:*
  - a) El nombre i mena de les queixes formulades*
  - b) Les queixes rebutjades, les que es trobin en tràmit i les ja investigades amb el resultat obtingut, i també els fets que les varen causar.*
  - c) No han de constar a l'informe les dades personals que permetin la identificació dels interessats en la tramitació de les queixes.*

---

## 1.2. PROPOSICIÓ DE LLEI AL PARLAMENT

---

El novembre de l'any 2024 es va admetre a tràmit la iniciativa legislativa de la Llei de Sindicatures Locals de Greuges de Catalunya en la que es defensa la universalització de les sindicatures i defensories locals com a servei essencial de proximitat obligatori per als ajuntaments. La proposta de llei ha prosperat i en aquest punt es troba pendent de debat en ponència i comissió abans de la votació final.

Actualment, les sindicatures o defensories locals estan implantades en 46 municipis de Catalunya i donen servei a prop de 4,4 milions d'habitants. La seva actuació permet resoldre la major part de les queixes de la ciutadania, alhora que reforça els principis de bona administració, equitat i proximitat institucional.

## 2. Introducció

---

## 2.1. PRESENTACIÓ

---

L'any 2025 ha estat un bon any per a nosaltres, no perquè s'hagin esvaït els problemes de la ciutadania ni perquè els drets ciutadans ja siguin plenament respectats, sinó per motius potser menys importants però igualment satisfactoris. Com ja sabeu, el 10 de juny vam celebrar els 25 anys del naixement d'aquesta institució a Girona amb un merescut acte d'homenatge als anteriors defensors i de reconeixement als seus impulsors, i ho vam fer amb la dignitat que es mereix aquesta Institució i amb la implicació de totes les persones que van fer possible el naixement i la continuïtat de la defensoria municipal de Girona.

També ha estat l'any de la nova i definitiva oficina de la Defensora de la ciutadania al carrer Ferreries Velles 4, que ens permet disposar d'un espai -petit però acollidor- sense la interferència exterior que patíem en les anteriors ubicacions -llocs de pas- i on podem atendre les persones amb més respecte i dignitat, al costat de la Casa de la No Discriminació amb qui podem treballar en problemàtiques que compartim.

Igualment, el 2025 ha estat un any en què hem assolit gran part dels propòsits de futur fixats el 2024: hem potenciat les funcions d'acompanyament i d'intermediació amb la ciutadania i l'administració; hem col·laborat amb les associacions veïnals, amb algunes de les quals ja hem signat els primers convenis, i hem creat un recurs educatiu que ha començat a caminar amb èxit amb l'objectiu de difondre els drets humans i ciutadans entre els més joves.

Però l'any 2025 també ha tingut aspectes negatius, com podrem veure en aquest informe, per l'increment de les queixes relatives a temes de mobilitat i sostenibilitat, que són les que han augmentat més, i a temes relacionats amb la neteja, la recollida de residus, multes i sancions, si bé hem detectat una disminució de temes relacionats amb la manca d'habitatge, que s'expliquen per cansament de la ciutadania davant la constatació que des de l'oficina de la Defensora no podem oferir-los cap solució. Hem continuat rebent moltes queixes amb relació al funcionament de l'administració, la manca de resposta, i la dificultat dels tràmits en determinades àrees, especialment urbanisme.

Això, juntament amb el fet que l'estimació de les recomanacions que ens semblen més rellevants per l'interès públic no s'acaben de fer realitat, posen de nou en qüestió l'eficiència de l'administració, fet que legitima la funció de la Defensora de la ciutadania com a òrgan corrector de les deficiències de l'administració que escapen a altres controls. En aquest sentit, el futur de la institució passa per potenciar el seu paper de mediatra en la resolució de conflictes amb l'administració, que sovint en la seva situació de privilegi aboca a l'administrat a acceptar a contràcor decisions que no pot recórrer als tribunals, per trobar solucions alternatives i restauratives. Aquesta aposta l'ha de fer la mateixa administració, amb la col·laboració imprescindible de les defensories locals, per l'assoliment d'una bona administració, àgil, moderna, eficaç i propera a la ciutadania. Cal disposar de mecanismes que facilitin als administrats la resolució dels seus problemes des de la proximitat i la comprensió mútua, i no des de la distància i la fredor del procediment administratiu. En els anys vinents només aconseguirem agilitzar l'administració si els poders públics fan una aposta decidida per facilitar aquests mitjans i no enrocar-se en la rigidesa dels procediments.



Marta Alsina i Conesa

## 2.2. EQUIP I FUNCIONAMENT

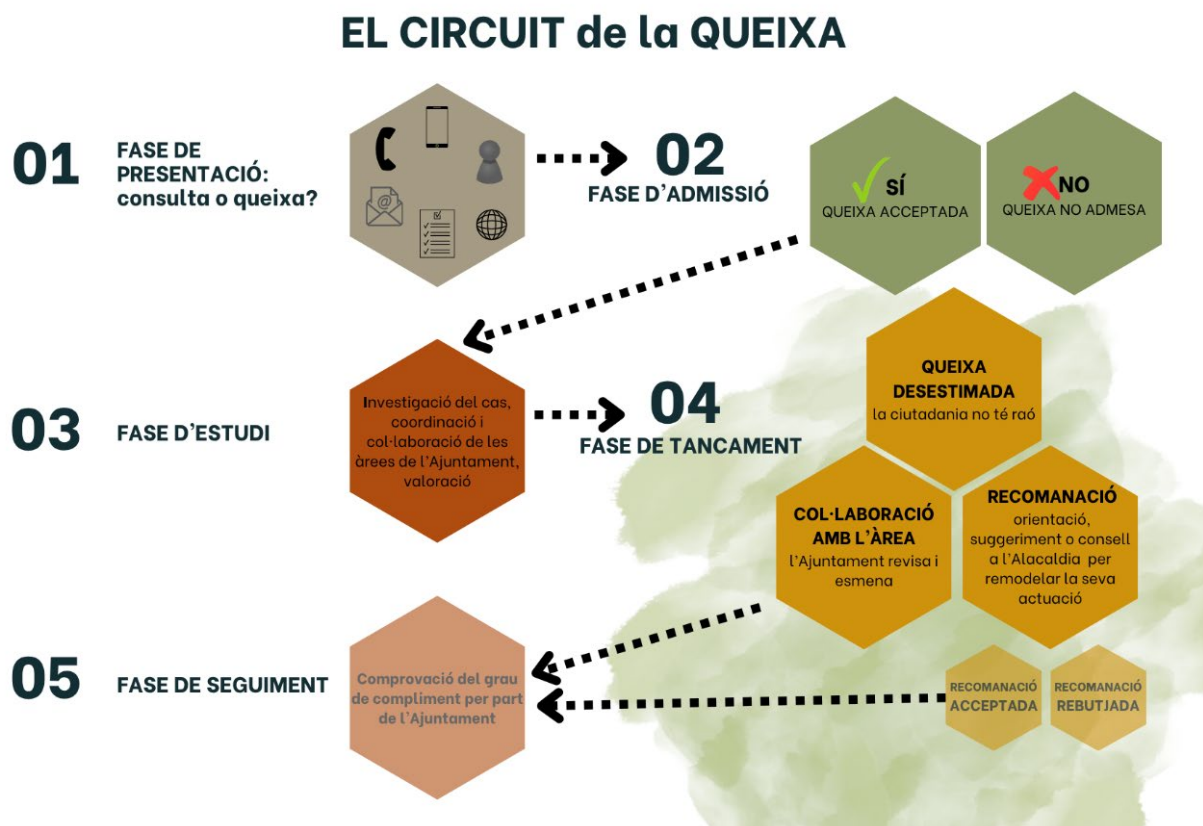
Pel que fa a l'equip, durant el 2025 l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania a Girona ha estat formada per la Defensora de la ciutadania, Marta Alsina i Conesa, la tècnica de gestió Laura Aguilar i Pérez i l'auxiliar administrativa Mireia Mir i Comas.

Després de molts mesos d'espera, de reclamacions i de reunions per trobar un lloc adient i definitiu per a l'Oficina de la Defensora (des del mes de maig de 2024 fins al novembre de 2025 ubicada provisionalment a l'Edifici del Modern), se celebra que l'any va acabar amb la nova seu feta realitat, concretament, al C/Ferrerries Velles 4. Un espai cedit per la Secció de Serveis Educatius, compartit amb l'Oficina d'Escolarització i la Casa de la No-Discriminació.

Pel que fa al funcionament, cal recordar que La Defensora de la Ciutadania és una institució que compleix les seves funcions amb independència i objectivitat. Amb tot això, es pot definir les seves actuacions amb dues línies diferenciades: el treball de cas i el treball estratègic.

El primer lloc, el TREBALL DE CAS es defineix com tot allò relacionat amb les queixes i les consultes que presenta la ciutadania, l'estudi i seguiment que en deriva de cadascuna.

A continuació es mostra una infografia que resumeix el funcionament de l'Oficina de la Defensora i el circuit que fan les queixes quan arriben al servei.



Cal recordar que la funció d'anàlisi de cadascuna de les entrades que arriben al servei permet definir si la queixa s'admet com a tal o no. El filtratge que ajuda a diferenciar si es tracta d'una queixa o d'una consulta, a la qual cal donar-li derivació o assessorament, és fonamental per a un bon funcionament de l'oficina i de l'Ajuntament en general. En aquest sentit, sempre es recorda a la ciutadania que abans d'adreçar-se a aquesta oficina cal esgotar totes les vies administratives.

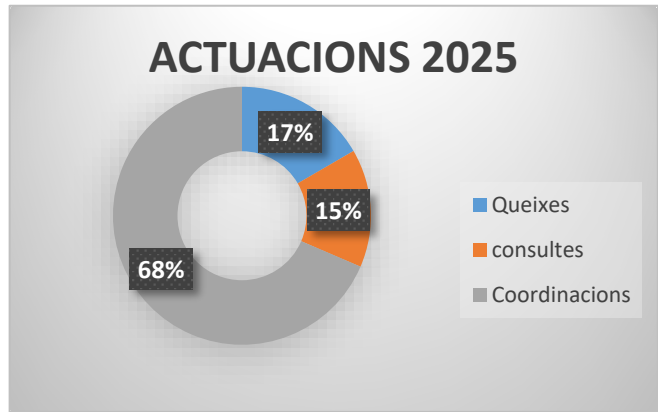
El segon lloc, el TREBALL ESTRATÈGIC té a veure amb les actuacions de promoció, anàlisi, formació i avaluació. És en aquest sentit, es realitzen coordinacions amb altres entitats (FÒRUM SD, Casa de la No-Discriminació, Universitat de Girona, etc.); es participa en jornades de temes rellevants i d'interès general (habitatge, turisme, discriminació, administració electrònica, etc.); i es fa difusió i conscienciació dels drets i els deures de la ciutadania mitjançant els recursos educatius destinats especialment a col·lectius d'estudiants o trobades amb associacions de veïns/es i entitats de la ciutat.

### **3. Resum de l'any amb dades i gràfiques**

### 3.1. ACTUACIONS GENERALS

Enguany, des de l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania, s'han registrat 1672 actuacions que s'agrupen en: treball de cas (queixes i consultes) i coordinacions generals.

Queixes: <b>278</b>
Consultes: <b>248</b>
Coordinacions: <b>1.146</b>



#### 3.1.1. Canals d'entrada

Principalment, els canals d'entrada de les queixes i consultes són:

- via telefònica
- @ correu electrònic
- presencialment
- formulari OFICINA DE LA DEFENSORA
- registre entrada (e-tram)

#### 3.1.2. Consultes o pre-queixes

Es defineix com a consulta (o pre-queixa) totes aquelles intervencions prèvies a la formalització d'una queixa com a tal. En molts dels casos, les actuacions que es fan des de l'Oficina de la Defensora es resumeixen en assessoraments a la ciutadania i resolució de dubtes concrets relacionats amb les intervencions de l'Administració.

Algunes de les consultes esdevenen queixes formals i altres es tanquen amb la intervenció de la Defensora des d'un acompanyament i assessorament vers la ciutadania.

Tot seguit la comparació de les consultes registrades en els darrers anys:

Consultes l'any 2023	Consultes l'any 2024	Consultes l'any 2025
167	272	248

### 3.1.3. Queixes rebudes durant l'any (de part i d'ofici)

El total de queixes rebudes durant el 2025 és de 278:

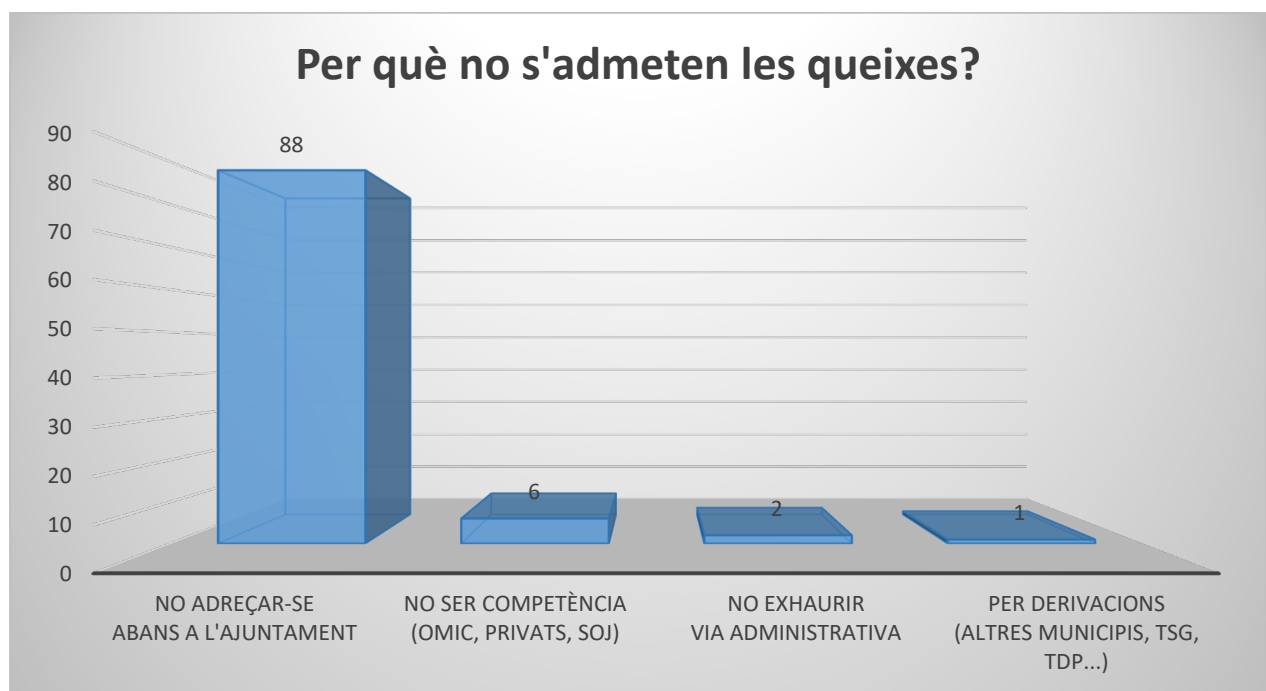
Expedients de part	Expedients d'ofici	Total
252	26	278

### 3.2. QUEIXES NO ADMESSES

Del total de queixes presentades, n'hi ha algunes que s'admeten a tràmit i d'altres passen a considerar-se NO ADMESSES pels motius següents:

- Per no ser competència de la Defensora de la Ciutadania
- Per no haver-se adreçat prèviament a l'Ajuntament
- Per no haver exhaurit la via administrativa (pendent de recurs...)
- Per manca de dades
- Per derivacions a altres SÍNDICS

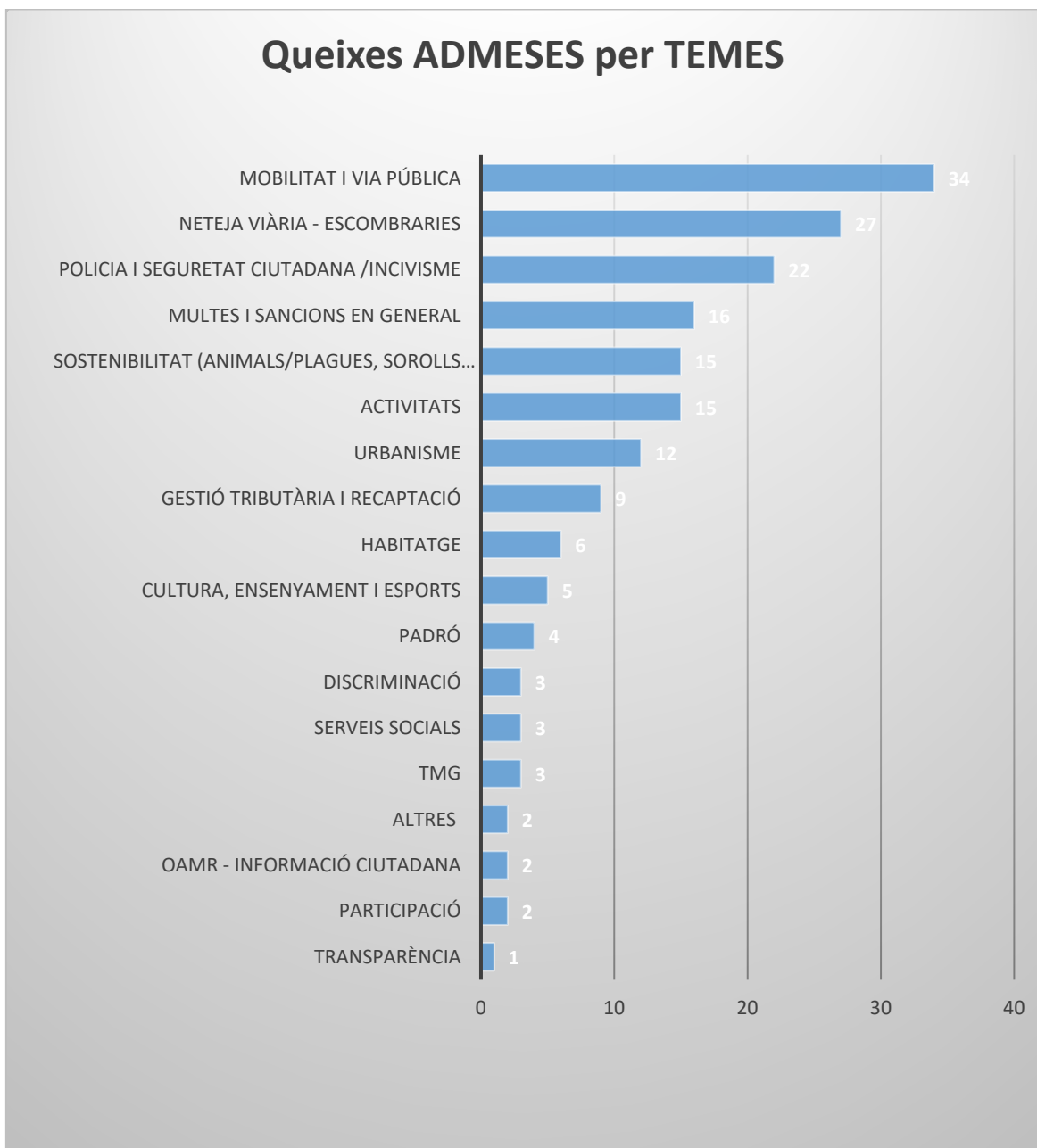
Queixes admeses	Queixes no admeses	Total
181	97	278



### 3.3. QUEIXES ADMESES

#### 3.3.1. Classificació per temes

De les 181 queixes admeses a tràmit, a la imatge es pot veure quins són els temes més treballats durant l'any 2025:



### 3.3.2. Queixes destacades

Mobilitat i via pública
Queixes de la ciutadania per temes relacionats amb senyalitzacions insuficients o poc clares de circulació, aparcament, guals, i sobretot amb les targetes PMR (persones amb mobilitat reduïda); normativa permissiva i manca de control sobre els patinets i bicicletes; canvis en les Zones de Baixes Emissions i els cotxes elèctrics; mobiliari urbà, etc.

**18,8 %**  
**MOBILITAT I VIA PÚBLICA**

Neteja viària i escombraries
Queixes dels ciutadans i ciutadanes per: el sistema de gestió i tractament de residus, la brutícia al carrers, la recollida porta-porta, els contenidors, el turisme de deixalleria, etc.

**14,9 %**  
**NETEJA VIÀRIA I ESCOMBRARIES**

Polícia i seguretat ciutadana
Queixes de la ciutadania amb relació a la manca de seguretat a tota la ciutat, manca de presència de patrulles de policia a peu i necessitat d'agents cívics als barris.

**12,2 %**  
**POLICIA I SEGURETAT CIUTADANA**

**8,8 %**  
**MULTES**

Multes
Queixes dels ciutadans i ciutadanes per defectes en les notificacions de les sancions i per no tenir en compte les proves i els arguments tant en les al·legacions com en els recursos.

**8,3 %**  
**SOSTENIBILITAT**

Sostenibilitat (animals, sorolls, etc.)
Queixes de la ciutadania per la manca d'actuació a peticions relacionades amb: la cura i el manteniment de zones verdes, jardins, parcs; problemàtiques amb animals exòtics, gossos, plagues; assumptes de qualitat ambiental (sorolls); etc.

**8,3 %**  
**LLEURE NOCTURN**

Activitats i lleure nocturn
Queixes per l'afectació a la bona convivència i per la vulneració del dret al descans per alguns locals d'oci de la ciutat. Sorolls, ordenança permissiva, actuacions policials insuficients, manca d'inspeccions i sancions fermes.

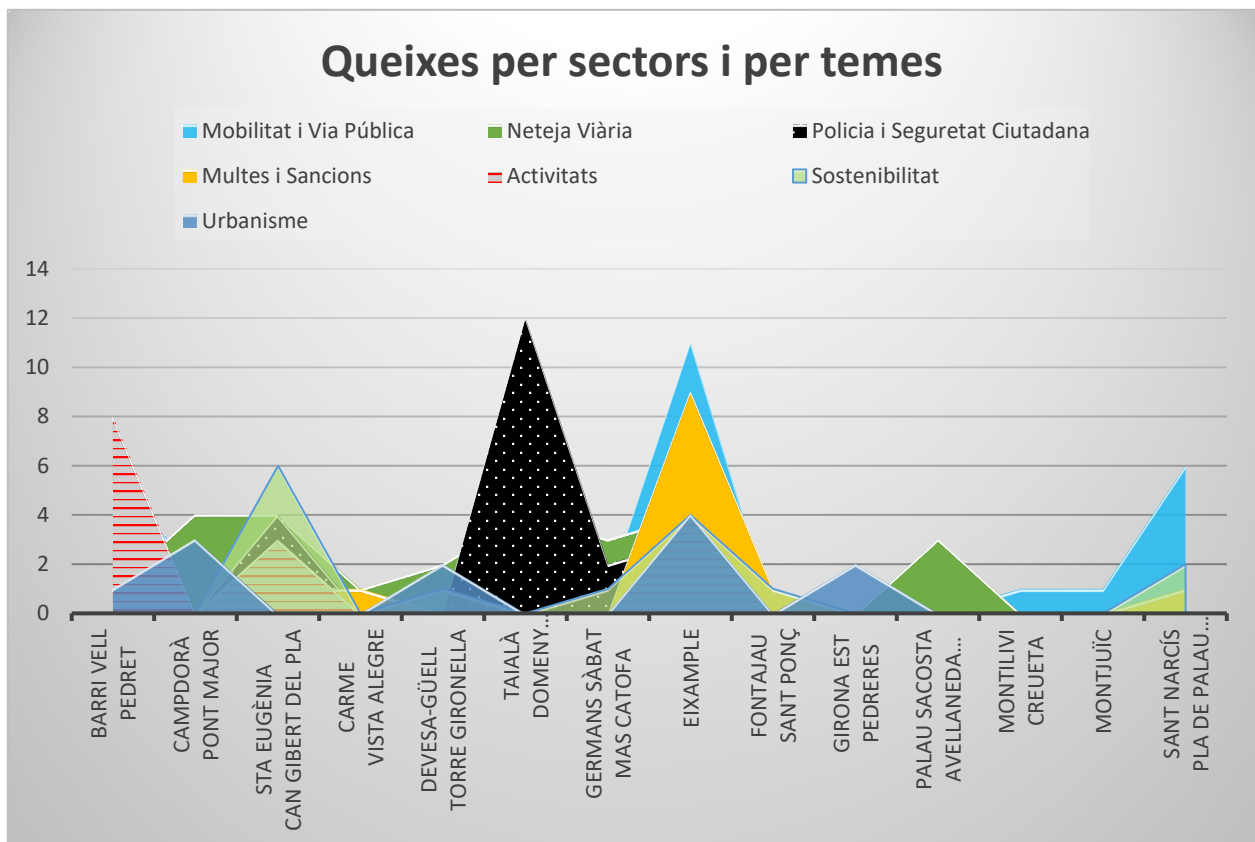
**6,6 %**  
**URBANISME**

Urbanisme
Queixes de la ciutadania i de professionals implicats (arquitectes) per la manca de celeritat en l'obertura i tramitació d'expedients, llicències, permisos, etc.

### 3.3.3. Classificació per barris

El gràfic ens mostra els sectors de Girona en el que s’han donat més queixes d’un tema concret:

<b>Mobilitat i via pública</b>	Eixample, Sant Narcís - Palau, Barri Vell - Pedret, Taialà - Domeny - Pla de Domeny , Sta. Eugènia - Can Gibert del Pla, Devesa - Güell, ...
<b>Neteja viària</b>	Campdorà - Pont Major, Sta. Eugènia - Can Gibert del Pla, Taialà - Domeny - Pla de Domeny, Germans Sàbat - Mas Catofa, Eixample, Avellaneda - Mas Xirgu, Sant Narcís-Pla de Palau ...
<b>Polícia i Seguretat Ciutadana</b>	Taialà – Domeny - Pla de Domeny, Sta. Eugènia - Can Gibert del Pla, Eixample, Germans Sàbat - Mas Catofa ...
<b>Multes i sancions</b>	Eixample, Sta. Eugènia - Can Gibert del Pla, ...
<b>Activitats</b>	Barri Vell - Pedret, Sta. Eugènia - Can Gibert del Pla, Eixample ...
<b>Sostenibilitat</b>	Sta. Eugènia - Can Gibert del Pla, Eixample, Sant Narcís - Pla de Palau, ...
<b>Urbanisme</b>	Eixample, Campdorà - Pont Major, Devesa - Güell - Torre Gironella, Pedreres...



### 3.3.4. Queixes obertes en fase d'estudi

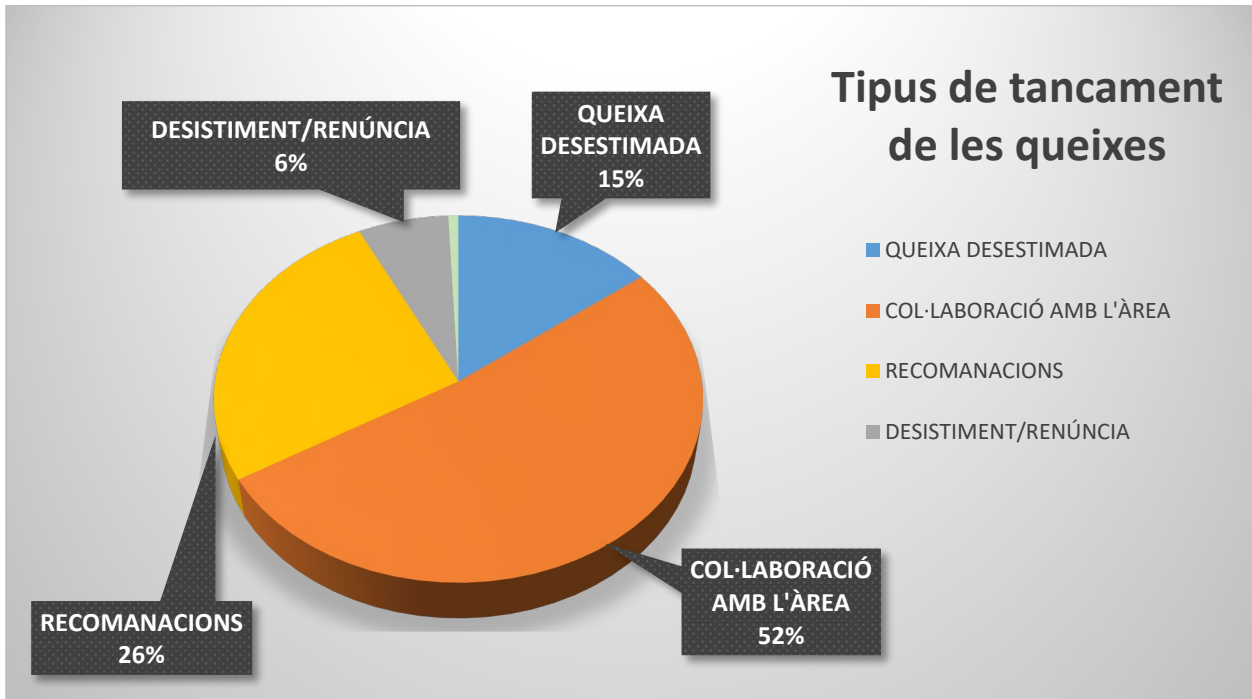
El nombre de queixes obertes pendents de resoldre en el moment de concloure aquesta memòria, ja sigui perquè es troben en estudi, pendents de rebre informes de les àrees o de la decisió de la Defensora, és de 44. Tot seguit mostrem un gràfic on es detallen aquestes queixes, classificades per temes.



Durant aquest exercici també s'ha treballat sobre queixes d'anys anteriors. A continuació exposem el mateix gràfic amb les 54 queixes del 2024 que encara es troben en fase d'estudi.



### 3.3.5. Classificació per tipus de tancament

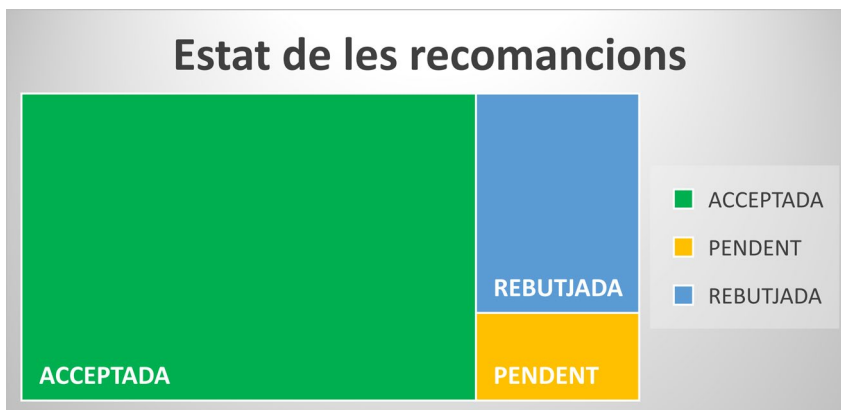


Tot i que al gràfic es presenten els tipus de tancament de les queixes del 2025 (un total de 137), cal tenir en compte que durant aquest any s'han tancat un total de 46 queixes més del 2024. (Data de tancament de la memòria 12/02/2026).

### Les recomanacions

De les 53 recomanacions treballades durant l'any 2025: 25 van estar relacionades amb queixes del 2025, 24 amb queixes del 2024 i 4 amb queixes del 2023.

39 van ser acceptades parcialment o en la seva totalitat, 10 van ser rebutjades i 4 estan pendents de resolució per l'Alcaldia.



## Recomanacions d'ofici

Enguany de les sis recomanacions d'ofici, cinc han estat acceptades per l'Alcaldia.

Algunes d'aquestes recomanacions han permès tancar múltiples queixes, entrades a títol individual, per l'afectació d'un tema en comú.

	Número	Tema	Resum
1	2025/DCG/271-O	Mobilitat i via pública	Millora en la senyalització de les zones vàlides d'aparcament a la ciutat de Girona.
2	2025/DCG/231-O	Urbanisme	Millora en la informació de les sol·licituds de bonificacions ICIO.
3	2025/DCG/68-O	Atenció Ciutadana	Propostes per a una millora del servei d'atenció a la ciutadania a la OAMR (OFICINA D'ATENCIÓ EN MATÈRIA DE REGISTRE).
4	2024/DCG/335-O PARCIALMENT	Serveis Socials	Recomanació per a la millora i adequació de les instal·lacions del centre d'acollida i serveis socials La Sopa.
5	2024/DCG/251-O PARCIALMENT	Urbanisme	Mesures per ampliar i millorar l'accés i l'atenció que es dona a la ciutadania i professionals des del Servei d'Urbanisme.
6	2024/DCG/174-O	Urbanisme	Modificació de les ordenances d'edificació – Plaques Solars.

## Recomanacions de part

### Recomanacions pendents

Amb data de tancament de la memòria 2025 (12/02/2026), només han quedat 4 recomanacions pendents de resoldre.

	Número	Tema	Resum
1	2024/DCG/145	Mobilitat i via pública	Senyalització deficient i insuficient de les places de reserva d'estacionament per a persones amb la mobilitat reduïda de davant del Mercadona que està a prop dels cinemes Oscar.
2	2025/DCG/42	Multes i sancions	Disconformitat per la sanció imposada per aparcar en zona càrrega i descàrrega sense disc horari però amb targeta de PMR.
3	2025/DCG/221	Sostenibilitat	Canvi d'ubicació dels contenidors del C/Carme.
4	2025/DCG/57	Sostenibilitat	Queixa per la manca de resposta a la demanda de reubicació dels contenidors del C/Pere Compte.

### Recomanacions rebutjades/ no acceptades

	Número	Tema	Resum
1	2024/DCG/147	Mobilitat i via pública	Queixa per la manca de visibilitat en sortir del pàrquing de l'AV. Sant Narcís.

2	2024/DCG/212	<b>Polícia i seguretat ciutadana</b>	Queixa per la manca d'intervenció de la Policia Municipal en ocupacions indegudes al carrer Ginesta.
3	2024/DCG/284	<b>Responsabilitat Patrimonial</b>	Queixa pel desistiment d'una reclamació de responsabilitat patrimonial per caiguda al carrer.
4	2024/DCG/320	<b>Multes i sancions generals</b>	Queixa per la imposició d'una multa per estacionar en zona de càrrega i descàrrega i canvi sobtat de senyalització.
5	2024/DCG/328	<b>Urbanisme</b>	Disconformitat per la negativa de recuperar l'espai d'aparcaments d'un tram del carrer Juli Garreta.
6	2025/DCG/43	<b>Mobilitat i via pública</b>	Recomanació per la demanda de plaça d'aparcament PMR individualitzada.
7	2025/DCG/48	<b>Mobilitat i via pública</b>	Queixa per la manca d'actuació per part de l'Ajuntament amb relació als problemes de circulació a la rotonda del C/Romanyà.
8	2025/DCG/152	<b>Gestió tributària i recaptació</b>	Queixa per l'actuació de l'Ajuntament amb relació a la reclamació de la taxa d'escombraries d'una societat donada de baixa.
9	2025/DCG/213	<b>Mobilitat i via pública</b>	Disconformitat per la manca d'informació de les ZBE.

### Recomanacions acceptades

	Número	Tema	Resum
1	2023/DCG/136 PARCIALMENT	<b>Urbanisme</b>	Reclamació per danys a la via pública d'una rampa que no compleix la normativa a la Plaça Josep Pla.
2	2023/DCG/246	<b>Urbanisme</b>	Queixa per una sanció imposada al Passatge Campcardós.
3	2023/DCG/346	<b>Activitats</b>	Bar Gloriana del Carrer Montnegre.
4	2023/DCG/339 PARCIALMENT	<b>Urbanisme</b>	Queixa pel mal estat del carrer Mare de Déu de Núria que està sense urbanitzar i ple d'herbes.
5	2024/DCG/120 PARCIALMENT	<b>Serveis funeraris</b>	Queixa per l'estat de deixadesa i conservació del cementiri nou de Girona.
6	2024/DCG/148 PARCIALMENT	<b>TMG</b>	Queixa per la manca d'informació i atenció sobre la necessitat d'una denúncia per fer duplicat d'una targeta de bus perduda.
7	2024/DCG/365	<b>Multes i sancions generals</b>	Queixa per multa d'estacionament en zona especial malgrat tenir l'acreditació com a periodista.
8	2024/DCG/337	<b>Multes i sancions generals</b>	Queixa per dues sancions per accés al Barri Vell malgrat tenir autorització.
9	2024/DCG/312	<b>Urbanisme</b>	Manca d'actuació d'Urbanisme amb relació a la petició d'una llicència d'obres.
10	2024/DCG/292	<b>Sostenibilitat</b>	Recomanació per l'adequació de l'espai i els usos de la Plaça Joan Maria Pous i Camps.
11	2024/DCG/305	<b>Multes i sancions generals</b>	Disconformitat per la sanció per ús fraudulent d'una targeta PMR.
12	2024/DCG/349	<b>Multes i sancions generals</b>	Queixa per la imposició d'una multa desproporcionada i injusta.

13	2024/DCG/331	<b>Urbanisme</b>	Demora en la gestió d'un expedient d'Urbanisme.
14	2024/DCG/333 PARCIALMENT	<b>Sostenibilitat</b>	Problemàtica variada a Agudes 69 i voltants.
15	2024/DCG/281	<b>Multes i sancions generals</b>	Queixa pel cobrament erroni del pupil·latge d'un vehicle.
16	2024/DCG/301	<b>Multes i sancions generals</b>	Queixa per la imposició d'una multa per estacionar el vehicle en zona de càrrega i descàrrega.
17	2024/DCG/338	<b>Multes i sancions generals</b>	Sanció indegudament notificada i greuge en ser rebuda per via de constrenyiment sense opció a descompte.
18	2024/DCG/175	<b>Neteja viària i escombraries</b>	Queixa contra el sistema de recollida selectiva d'escombraries al barri de Germans Sàbat.
19	2024/DCG/374	<b>Multes i sancions generals</b>	Queixa pel cobrament erroni del pupil·latge d'un vehicle.
20	2025/DCG/22	<b>Mobilitat i via pública</b>	Recomanació pel control de l'ús fraudulent de targetes PMR de persones difuntes.
21	2025/DCG/76 PARCIALMENT	<b>Mobilitat i via pública</b>	Manca de resposta i solucions per l'accés al carrer de les Beates en direcció contrària.
22	2025/DCG/28	<b>Multes i sancions generals</b>	Disconformitat per la sanció imposada per aparcar davant d'un gual inexistent al C/Josep Tharrats.
23	2025/DCG/51	<b>Polícia i Seguretat ciutadana</b>	Disconformitat per la sanció imposada per ocupar la calçada amb el carro de la compra
24	2025/DCG/52	<b>Mobilitat i via pública</b>	Queixa amb relació els greuges que pateixen els comerciants del c/ Argenteria i manca de resposta per part de l'Ajuntament.
25	2025/DCG/25 PARCIALMENT	<b>Multes i sancions generals</b>	Queixa per la manca de notificació de les multes al seu domicili.
26	2025/DCG/210	<b>Mobilitat i via pública</b>	Disconformitat per la manca d'informació de les ZBE.
27	2025/DCG/222	<b>Mobilitat i via pública</b>	Disconformitat per la manca d'informació de les ZBE.
28	2025/DCG/214	<b>Multes i sancions generals</b>	Disconformitat per la resolució de l'Ajuntament a les al·legacions d'una multa imposada en horari laboral en tractar-se de personal sanitari fent una visita domiciliària.
29	2025/DCG/228	<b>Mobilitat i via pública</b>	Disconformitat per la manca d'informació de les ZBE.
30	2025/DCG/156	<b>Habitatge</b>	Queixa amb relació a un pis de lloguer social de la borsa de l'Ajuntament.
31	2025/DCG/247	<b>Mobilitat i via pública</b>	Disconformitat per la manca d'informació de les ZBE.
32	2025/DCG/248	<b>Mobilitat i via pública</b>	Disconformitat per la manca d'informació de les ZBE.
33	2025/DCG/239	<b>Multes i sancions generals</b>	Disconformitat per la sanció rebuda per circular pel Barri Vell amb autorització vàlida fins al 29/09/2026.

34	2025/DCG/272	<b>Multes i sancions generals</b>	Queixa pel cobrament erroni del pupil·latge d'un vehicle.
----	--------------	-----------------------------------	---

## Resum de les recomanacions acceptades més destacades

Tot seguit, s'explica breument les recomanacions més importants, no obstant això, es poden consultar totalment a [www.girona.cat/defensora](http://www.girona.cat/defensora):

### **Recomanació per les deficiències que afecten a totes les persones que utilitzen els serveis al centre La Sopa. 2024/DCG/335-O - Recomanació ACCEPTADA PARCIALMENT.**

Fruit d'una queixa presentada per usuaris del centre d'Acolliment de La Sopa, després de contrastar la informació personalment amb visites a l'equipament i amb reunions amb professionals del servei, es va fer una recomanació evidenciant la necessitat de solucionar amb la màxima rapidesa possible les disfuncions estructurals i operatives de l'edifici, que afecten els usuaris/es i a l'equip de professionals que hi treballen cada dia.

### **Proposta per a una millora del servei d'atenció a la ciutadania a la OAMR que garanteixi l'eficiència i eficàcia dels serveis públics, la privacitat dels administrats en les seves relacions amb l'administració i transparència. 2025/DCG/68-O - Recomanació ACCEPTADA PARCIALMENT.**

Donat l'increment de les tasques que desenvolupen els treballadors/es de l'Ajuntament, així com l'augment de la seva complexitat, els servidors públics han de garantir una atenció ciutadana eficaç i eficient. És per aquest motiu que es va voler recomanar una sèrie de conceptes, alguns dels quals ja han estat treballats per l'àrea responsable, per a la millora del servei quant a privacitat, transparència, proximitat, veracitat i actualització de la informació.

### **Mesures per ampliar i millorar l'accés i l'atenció que es dona a la ciutadania i professionals des del Servei d'Urbanisme. 2024/DCG/251-O - Recomanació ACCEPTADA.**

Davant l'acumulació de queixes relacionades amb la manca de resposta o la tardança a resoldre tràmits pel servei d'Urbanisme, es va fer evident l'afectació que això suposa vers a la ciutadania i als professionals que depenen d'un permís o llicència per poder fer la seva feina. Amb aquesta recomanació es va demanar l'ampliació i la millora en l'atenció, sobretot amb l'increment de recursos materials i humans per donar cobertura a la demanda que es rep diàriament en aquestes qüestions.

### **Disconformitat per la manca d'informació de les ZBE i el poc marge per inscriure el vehicle dins l'any 2024. 2025/DCG/210, 2025/DCG/222 i 2025/DCG/228 - Recomanacions ACCEPTADES.**

A causa d'un problema d'informació per haver aprovat i publicat l'ordenança municipal que contemplava la regulació de les zones de baixes emissions a Girona (ZBE) a finals de l'any 2024, algunes persones no van conèixer les conseqüències i no van poder actuar a temps per acollir-se a les exempcions contemplades a la norma. Amb aquestes recomanacions l'Ajuntament va revisar els casos i les necessitats concretes dels ciutadans que ho van demanar.

### **Queixa per a l'ús fraudulent de targetes PMR de persones difuntes 2025/DCG/22 - Recomanació ACCEPTADA.**

Després d'haver rebut una queixa per part d'una ciutadana amb la col·laboració de l'Associació de Multicapacitats, es va contrastar que efectivament hi havia persones que feien un ús fraudulent de targetes d'aparcament de titulars amb mobilitat reduïda difunts, fet que ocasionava un greuge important a qui realment necessitava fer ús d'aquesta condició. Davant la limitació de la policia per poder comprovar "in situ" si la targeta PMR de qualsevol vehicle estacionat era vigent o no, aquesta Defensora va fer una recomanació per proposar que es canviés el sistema de control respecte a la vigència i titularitat, així com

que s'establissin mecanismes adequats per facilitar la informació entre administracions per tal que fos el màxim de real i actualitzada possible.

**Queixa amb relació a un pis de lloguer social de la borsa de l'Ajuntament 2025/DCG/156 - Recomanació ACCEPTADA.**

Donat el perjudici econòmic que va patir un ciutadà per la manca de resposta de l'ajuntament en perdre el contingut del pis que va cedir per a lloguer social, es va fer una recomanació recordant la responsabilitat de l'administració en donar garantia i cobertura a les persones que es veuen afectades, tant en la situació de vulnerabilitat per necessitar un habitatge digne; com a les persones que queden desemparades per haver cedit un habitatge i no trobar resposta ni acompanyament per part de l'Ajuntament amb qualsevol problema que pugui sorgir.

**Queixa per la imposició d'una multa per accessos indeguts al Barri Vell quan afirma disposar d'autorització d'accés i estacionament fins al setembre del 2026. 2025/DCG/239 - Recomanació ACCEPTADA.**

Davant el problema que va evidenciar un ciutadà en trobar-se amb una contradicció en rebre un distintiu d'autorització d'accés al Barri Vell per part de l'Ajuntament de Girona, i a la vegada, ser sancionat per no estar autoritzat; va quedar palès que hi havia necessitat de revisar el sistema d'entrega i control de les autoritzacions tant pel que fa a l'accés i a l'estacionament, com a la vigència d'aquests. Aproximadament un mes més tard d'haver fet aquesta recomanació, l'Ajuntament basant-se en l'eficiència, la fiabilitat i la sostenibilitat va decretar no utilitzar distintius físics per acreditar l'autorització per estacionar al Barri Vell, i habilitar a la Policia Municipal per consultar la validesa d'aquests permisos amb els seus mitjans electrònics.



## **4. Conclusions i propostes de futur**

---

## 4.1. CONCLUSIONS

---

### 4.1.1. Sobre les queixes

Durant l'any 2025 hi ha hagut un increment substancial de les queixes relatives a problemes de mobilitat, senyalització viària, manteniment de la via pública, autoritzacions d'estacionament, etc. S'han continuat rebent queixes amb relació al sistema de recollida de residus i neteja de la ciutat i han disminuït altres queixes que anteriorment havien estat molt freqüents com les relatives a la manca d'habitatge i serveis socials. Es detecta també un increment de queixes relacionades amb la seguretat ciutadana i actuacions policials, s'han mantingut les de multes de trànsit i sancions diverses així com les referents al servei d'urbanisme i activitats.

#### Mobilitat i via pública

La ciutadania es queixa de les senyalitzacions insuficients o poc clares, del mal estat de vies i voreres, de la regulació de les targetes d'estacionament, dels conflictes en determinats espais de la ciutat per la manca de respecte a les prohibicions o limitacions d'accés o estacionament no autoritzat a zones reservades, i especialment de la regulació de les zones de baixes emissions. Aquesta darrera va causar determinades queixes en supòsits puntuals bàsicament motivats per l'aprovació d'aquesta ordenança a finals d'any, cosa que va impedir no poder domiciliar a temps els vehicles que no constaven a Girona i que quedaven exclosos d'haver de complir els requisits per accedir-hi.

#### Neteja viària i escombraries

En aquest aspecte s'ha continuat amb la tònica de l'any passat i, tot i haver disminuït les queixes per les millores que s'han anat implantant, encara s'han recollit queixes de ciutadans per desacords amb el sistema de porta a porta, per greuges amb la resta de ciutadans dels barris on s'han ampliat les hores i els dies de recollida, i les derivades de la brutícia i deixalles al voltant dels contenidors, que malauradament es continuen produint sense mesures de control efectives.

#### Polícia i seguretat ciutadana

Amb relació a policia i seguretat ciutadana s'han rebut més queixes, i algunes associacions de veïns han manifestat la seva preocupació per la sensació d'inseguretat en els seus barris, per ocupacions conflictives i per la concentració de persones en determinats espais -carrer Ibèria, estació, carrer Barcelona, barri de Santa Eugènia-.

També hi ha hagut queixes per actuacions abusives i desproporcionades de la policia local, amb relació a determinades persones, actuacions que s'han presentat com un error, però que en realitat suposen un cert abús de poder i un eix discriminatori.

#### Multes i sancions

Continuen havent-hi queixes amb relació a multes i expedients sancionadors per desestimació automàtica de les al·legacions ciutadanes, per sancions errònies o, fins i tot, per actuacions que la ciutadania percep com a abusives. Es detecta que la maquinària administrativa no presta atenció suficient a les al·legacions dels ciutadans, i que sovint hi ha defectes de notificació que no es tenen en compte. Es continua donant plena efectivitat a la presumpció de veracitat de l'autoritat denunciant, però a la vegada no es té en compte que aquesta presumpció no es pot convertir en una desestimació automàtica de les al·legacions dels

administrats, que s'ha de reforçar amb proves si és possible, i en molts expedients no s'analitzen amb detall proves i al·legacions que aporten els ciutadans en favor seu, i no es notifica el contingut de l'expedient sancionador al moment en què se'ls dona trasllat de la incoació per fer al·legacions, el que vulnera el seu dret constitucional a un procediment amb totes les garanties de l'article 24 de la Constitució Espanyola.

## Activitats, bars, terrasses i lleure nocturn

El dret a la salut i al descans dels veïns continua essent un dret de difícil compliment en determinades zones de la ciutat i enguany s'han incrementat en més d'un 50% les queixes per sorolls, aforament de terrasses, gent al carrer, incompliment d'horaris, etc. La manca d'inspeccions dels locals que molesten, la manca de rapidesa en els procediments sancionadors, la manca de control de les terrasses i les insuficients actuacions policials són la causa que no hi hagi solucions immediates. Es detecta que hi ha determinades zones on han arrelat bars que generen problemes i que s'han fet crònics sense solucions visibles -especialment a Santa Eugènia i al Barri Vell- i la ciutadania no entén els horaris de tancament de determinats establiments com tampoc entén l'existència de comerços 24 hores, associats a problemes al carrer -com a la zona del carrer Ibèria i del carrer Central, a Taialà.

## Urbanisme

Pel que fa a l'Urbanisme durant aquest any, malgrat que es va estimar la recomanació que es va fer, no s'ha donat compliment al seu contingut, perquè el servei d'urbanisme continua acumulant queixes per retards de tramitació i resolució i en l'atenció telefònica i personal.

## Habitatge

La manca d'habitatge continua essent motiu de queixa, però la ciutadania ja no acudeix a la nostra oficina com ho feia abans perquè ja ha quedat clar que no podem oferir solucions, tot i que tenim moltes consultes. Això confirma que la manca d'habitatge no respon a una actuació concreta de l'Ajuntament sinó un problema estructural que es va agreujant sense solució a la vista.

## Altres queixes

La resta de queixes les podeu veure recollides en aquesta memòria i fan referència a altres temes que també preocupen a la ciutadania relatives, a sostenibilitat, taxes municipals, la manca de reconeixement de responsabilitat de l'administració en accidents a la via pública, i que en general demostren que l'administració continua decidint qüestions sempre sota la rigidesa del procediment administratiu, el que de vegades fa difícil el reconeixement de situacions en les quals els poders públics hi tenen responsabilitat, i que amb un procediment més flexible, tendent a la conciliació i a la reparació del dany, facilitarien la restitució dels drets vulnerats.

### 4.1.2. Sobre el compliment de les recomanacions

Les recomanacions relacionades amb la revocació d'expedients sancionadors i al retorn dels imports de les sancions es compleixen sense entrebancs; també s'ha donat resposta a casos concrets d'expedients urbanístics, així com s'han rectificat errors relacionats amb la manca d'informació o informació insuficient de temes com: targetes de transport públic i bonificacions de zones de baixes emissions, etc. En canvi, no s'han complert les recomanacions relatives a adoptar mesures respecte a l'activitat molesta d'un bar del barri de Sta. Eugènia; tampoc les relatives a determinades actuacions que cal revisar al parc Jordi Vilamitjana, ni tampoc s'ha complert la recomanació respecte a la restitució dels danys causats a l'habitatge que un ciutadà havia cedit en règim de lloguer social.

Hi ha recomanacions que han estat estimades i no s'acaben de materialitzar, com les referides a mesures que cal adoptar a l'Oficina d'Atenció en Matèria de Registre (OAMR), a la Sopa, a Urbanisme, a les persones sense sostre, les que impliquen la modificació de les ordenances, etc., i que una vegada més s'ha de demanar a l'Ajuntament que posi fil a l'agulla i que compleixi amb eficàcia i celeritat.

---

## 4.2. PROPOSTES DE FUTUR

---

Durant l'any 2025 s'han complert amb la major part de les propostes que es van plantejar a la darrera memòria.

A partir d'ara, pretenem continuar treballant amb les mateixes ganes i esperem tenir una estabilitat dins l'equip que permeti dur a terme les noves fites que hem marcat per a l'any 2026:

- 1) Estabilització de l'equip. Per tal de garantir un servei de qualitat és important consolidar un equip professional preparat i motivat per desenvolupar la tasca amb qualitat i eficiència.
- 2) Difusió del recurs educatiu, per arribar a nous públics, sensibilitzar i donar a conèixer els drets de proximitat i la figura d'una sindicatura de greuges local.
- 3) Elaboració de vincles de col·laboració amb més associacions de veïns o entitats; compliment dels propòsits assumits fruit dels convenis ja existents.
- 4) Promoure les funcions de mediació de la Defensora entre l'administració local i la ciutadania.
- 5) Organitzar i acollir unes jornades de treball i reflexió per projectar quins models de ciutat tenim, quines problemàtiques compartides i quines actuacions estratègiques caldria fer per trobar solucions a curt, mitjà i llarg termini.

## **5. Balanç econòmic**

## 5.1. DESPESES

### PARTIDA DESPESES OFICINA DEFENSORA

Concepte	Proveïdor	Període	Import	Observacions
Quotes associat	International Ombudsman Institute (IOI)	curs 24/25	375,00 €	
	FÒRUM de sindicatures i defensories locals de Catalunya (FÒRUM SD)	2025	2099,00 €	
	Aliança Global Ombudsman Local (AGOL)	2025	50,00 €	

Concepte	Motiu	Data	Import	Observacions
Transport i dietes de personal	Assemblea FÒRUM SD (Badalona)	20/02/2025	50,96 €	Indemnització per raó de servei
	Formació FÒRUM SD (Barcelona)	27/03/2025	33,10 €	Indemnització per raó de servei
	Jornades FÒRUM SD (Lloret de Mar)	16/10/2025 17/10/2025	70,00 €	Indemnització per raó de servei

Altres conceptes		Import	Observacions
Serveis i subministraments	Material d'oficina	15,75 €	agendes
	Marxandatge	533,61 €	
	Celebració 25è aniversari	611,39 €	Suport en l'acte commemoratiu del 10/06/2025
	Mobiliari d'oficina	1153,86 €	cadires

<b>Total despesa pròpia</b>	<b>4992,67 €</b>
-----------------------------	------------------

## ALTRES PARTIDES DE SUPORT

Altres partides			Import	Observacions
<b>Despeses Funcionament Presidència</b>	Celebració 25è aniversari		1979,30 €	Suport en l'acte commemoratiu del 10/06/2025
<b>Dietes personal Alcaldia</b>	Formació del FÒRUM SD (Barcelona)	22/05/2025	87,20 €	Indemnització per raó de servei
<b>Contracte agrupat Alcaldia</b>	Material d'oficina		82,17 €	fungibles

<b>Total despesa de suport</b>	<b>2148,67 €</b>
--------------------------------	------------------



## **6. Altres activitats**

---

## 6.1. COL·LABORACIONS I ALIANCES NACIONALS I INTERNACIONALS

---

Actualment, continuen vigents les vinculacions i col·laboracions institucionals que la Defensora de la Ciutadania té a dins i fora del país amb entitats com el FÒRUM de Síndics/ques, Defensors/es Locals de Catalunya, l'International Ombudsman Institute i l'Aliança Global d'Ombudsperson Locals.

A més, s'ha creat una estreta col·laboració amb la Casa de la No-Discriminació pel que fa al treball de casos i sintonia en la detecció i lluita contra actes discriminatoris a Girona.

### Casa de la No-Discriminació

És un servei que s'ha inaugurat enguany com a culminació del projecte europeu COMMIT TO RIGHTS, liderat per l'Ajuntament de Girona i amb la col·laboració d'entitats com SerGi, la Universitat de Girona, la Fundació Girona regió del Coneixement i tres socis italians. La Defensora de la Ciutadania comparteix espai en la nova seu i es coordinaran en l'atenció de les persones que se sentin víctimes de situacions de discriminació a la ciutat.

### Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FòrumSD)

El Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FòrumSD) és una associació sense ànim de lucre integrada pels síndics, síndiques, defensors i defensores dels Ajuntaments de Catalunya, de la qual la Defensora de la Ciutadania de Girona en forma part.

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

Els síndics/ques i defensors/es de proximitat vetllen perquè la ciutadania pugui gaudir d'una bona administració local i tenen com a objectiu la defensa dels drets de la ciutadania en l'àmbit local, per la qual cosa poden supervisar l'Administració municipal. (<https://www.sindicatureslocals.cat>)

### International Ombudsman Institute (IOI)

L'International Ombudsman Institute (IOI) va ser fundat l'any 1978 i és l'única organització global per a la cooperació entre més de 200 institucions independents Ombudsman de més de 100 països de tot el món. En els seus esforços per aconseguir una bona governança, l'IOI dona suport als seus membres principalment en tres àmbits: formació, investigació i subvencions regionals per a projectes.

Les institucions Ombudsman milloren l'administració pública, fan que les seves accions siguin més transparents i garanteixen un bon govern. La Defensora de la Ciutadania de Girona en forma part. ([www.theioi.org](http://www.theioi.org))

### Aliança Global d'Ombudsperson Locals (AGOL)

AGOL té com a finalitat enfortir els vincles i la cooperació entre les Ombudsperson locals per generar impactes globals a favor de la garantia i promoció dels drets de la ciutadania i contribuir així a la consolidació de l'estat de dret, la democràcia i la justícia social en tot el món. La Defensora de la ciutadania de Girona en forma part. (<https://agol.es/>)

## 6.2. REUNIONS, TROBADES INSTITUCIONALS I VISITES

La Defensora de la Ciutadania de Girona es coordina periòdicament amb diferents ens institucionals per tal de garantir un servei de qualitat:

- Reunions mensuals amb l'alcalde per informar de les recomanacions pendents i fer-ne seguiment; i reunions puntuals amb els regidors i tècnics de l'Ajuntament de Girona per col·laborar amb l'estudi de les queixes de les quals en són competents.
- Reunions amb representants d'altres administracions públiques com: el president de la Diputació de Girona, Miquel Noguer i Planas; el degà del Col·legi d'Advocats de Girona, Albert Sierra i Vicens; etc.
- Reunions amb sindicatures i defensories de Catalunya i altres comunitats autònomes.

Respecte a les visites i trobades institucionals, de la mateixa manera que la institució de la DEFENSORA DE LA CIUTADANIA ha celebrat el seu aniversari aquest 2025 i va rebre el suport d'altres sindicatures; altres defensors i defensores locals com Rubí (25 anys), Santa Coloma de Gramenet (25 anys), Lleida (35 anys), Sant Feliu de Guíxols (20 anys), etc. també han celebrat els seus aniversaris, i la Defensora els ha acompanyat i donat suport sempre que ha estat possible.

## 6.3. FORMACIÓ, JORNADES I PUBLICACIONS

Durant el 2025, i de forma periòdica, tot l'equip professional adherit a l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania a Girona ha assistit a sessions formatives, cursos i seminaris en modalitat virtual que han estat útils per al servei i per al creixement laboral i personal dels seus membres. Algunes d'aquestes formacions han tractat temes sobre: mediació, discurs i odi, millora en l'atenció a la ciutadania, iniciació a la intel·ligència artificial, competències municipals amb relació als drets humans, estrangeria i padró, serveis de l'Administració Oberta de Catalunya, deure d'intervenció en casos de discriminació de persones LGBTI+, etc.

Així mateix, s'ha assistit a altres sessions i jornades per tractar temes d'interès relacionats amb expedients sancionadors, multes i el silenci administratiu, la policia i la presumpció de veracitat, la contaminació acústica o jornades sobre el Govern Digital o la Discriminació a Catalunya.

Per altra banda, la Defensora de la Ciutadania ha participat activament en les jornades:

- Polítiques públiques en igualtat de tracte i no-discriminació; organitzada per la Casa de la No-Discriminació.
- Turisme, l'impacte en els drets de la ciutadania. Habitatge i convivència; organitzada pel FÒRUM SD i les Sindicatures de Lloret de Mar i Vidreres.
- Les discriminacions a Catalunya: del diagnòstic al debat; organitzada pels serveis territorials del Departament d'Igualtat i Feminismes de la Generalitat de Catalunya.
- El padró a les comarques gironines: diagnosi, reptes i estratègies; organitzada pels serveis territorials del Departament d'Igualtat i Feminismes de la Generalitat de Catalunya.

Adicionalment, la Defensora de la Ciutadania col·labora amb la revista SOCIAL.CAT aportant articles de reflexió i d'interès social.

## 6.4. CONVENIS

### Síndic de greuges de Catalunya

Enguany la Defensora de la Ciutadania de Girona col·labora i es coordina amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya amb un conveni que recull el compromís i les funcions de cadascuna de les parts.

El conveni es pot consultar al Registre de convenis de col·laboració i cooperació de la Generalitat de Catalunya.

### Associacions de Veïns i Veïnes

Al 2025, i amb la intenció de complir amb un dels propòsits de la darrera memòria, s'han dut a terme diverses reunions a barris de Girona, per contactar directament amb la ciutadania des del territori i recollir les seves preocupacions, en forma de queixa o consulta. Algunes de les associacions de veïns/es amb les quals s'han fet trobades i s'ha formalitzat un conveni de col·laboració són:

- AVV de Santa Eugènia de Ter
- AVV Can Gibert del Pla
- AVV Germans Sàbat i Mas Catofa
- AVV Taialà, Domeny i Pla de Domeny
- AVV Mas Ramada
- AVV Campdorà

## 6.5. RECURS EDUCATIU

Durant el 2025 s'ha actualitzat el recurs educatiu existent amb dues activitats diferenciades.



Per una banda, s'ha creat l'activitat *VIATGE EN EL TEMPS. PRESENT, PASSAT I FUTUR. 25 ANYS AL SERVEI DE LA CIUTADANIA*, en la que s'explica la història de la institució del Defensor/a de la Ciutadania a Girona per mitjà d'una xerrada, i es reflexiona sobre el pas del temps amb una presentació de suport i dinàmiques de grup. Es vol parlar d'història, coneixement de la ciutat, civisme i promoure la participació.

Per una altra banda, s'ha creat l'activitat *PER LA JUSTÍCIA I LA IGUALTAT... TIREM PEL DRET!*, amb la qual es dona a conèixer: el concepte de "dret", els compromisos i responsabilitat per garantir-los, qui defensa els drets i la funció d'una sindicatura local (quines competències té, com actua i com contactar-hi). Per mitjà d'una presentació dinàmica i participativa es pretén treballar conceptes com: la igualtat, l'equitat, la solidaritat i el civisme, entre altres.



El 9 d'octubre de 2025, un grup de 30 estudiants entre 16 i 17 anys dels Programes de Formació/Inserció (Sanitat) i del Pla de Transició al Treball de Girona (Vendes, Oficina i Atenció al Públic) van participar en el recurs educatiu TIREM PEL DRET! En una jornada molt profitosa van gaudir d'una sessió dinàmica i atractiva i, tal com van avaluar les professores acompanyants, van reflexionar i van aclarir dubtes sobre els drets de proximitat i els deures de la ciutadania.

---

## **6.6. CELEBRACIÓ DELS 25 ANYS DE LA DEFENSORIA DE LA CIUTADANIA A GIRONA**

---

El 10 de juny de 2025, al Saló de Descans del Teatre Municipal es va celebrar el 25è aniversari de l'Oficina de la Defensora a Girona. Hi van assistir més de setanta persones entre les quals es trobaven l'equip de govern, representants de diferents grups municipals, síndics i síndiques locals de municipis catalans, diversos càrrecs públics, membres de la societat civil i veïns i veïnes de Girona.

L'acte institucional va ser conduït pel periodista i president del Col·legi Oficial de Periodistes de Girona, Jordi Grau; intercaladament es va gaudir de l'acompanyament musical de Montserrat Cristau Duo, que va amenitzar la vetllada amb versions musicals.

En primer lloc, es va fer una taula rodona en la qual es van aportar visions del passat, present i futur de la Institució a càrrec de l'exalcalde Joaquim Nadal, l'exregidor Joan Manuel del Pozo i els dos defensors emèrits, Teresa Seseras i Ramon Llorente.

En segon lloc, es va donar a conèixer l'Associació Irídia Centre per la Defensa dels Drets Humans amb una ponència a càrrec de la seva presidenta, Aina Estarellas. Tot seguit, l'adjunt general de la síndica de greuges de Catalunya, Jordi Palou-Loverdos, va oferir unes paraules de reconeixement a les figures de síndics/ques i el servei públic ofereixen.

Seguidament, es va homenatjar a les persones que han format part de la història de la Institució; no només als dos defensors, sinó també a la Carina Peracaula, qui amb funcions de tècnica va dedicar part de la seva vida laboral durant aquests 25 anys.

Per cloure, el president del FÒRUM SD, Josep Escartín, i l'alcalde de Girona, Lluç Salellas, van dedicar unes paraules d'admiració i agraïment a la feina feta.



## 7. Annexos

---

## 7.1. AGRAÏMENTS

---

El meu primer agraïment és per a la Mireia Mir i la Laura Aguilar, membres del meu equip, qui amb professionalitat, paciència i rigor han estat un element bàsic per fer un canvi i implantar el nou funcionament de l'oficina. Gràcies a la seva bona predisposició s'ha pogut innovar, treballar eficientment i donar solucions a cadascun dels reptes que se'ns han presentat.

També, vull agrair especialment a l'Ajuntament de Girona i a totes les persones que van col·laborar en l'acte del 25è aniversari: els anteriors defensors, alcaldes i regidors, síndics municipals i Fòrum SD, Síndica de Greuges de Catalunya,... així com, a tot l'equip de l'edifici El Modern el fet d'haver-nos acollit en un espai provisional per a la nostra oficina i al servei d'Educació haver-nos cedit l'actual espai que compartim amb la Casa de la No Discriminació.

Particularment, també desitjo donar les gràcies a les Associacions de Veïns amb qui hem tingut ocasió de signar convenis de col·laboració (Mas Ramada, Can Gibert del Pla, Santa Eugènia de Ter, Germans Sàbat - Mas Catofa, Taialà - Domeny - Pla de Domeny), i a l'associació de veïns de Campdorà amb qui hem fet alguna reunió i que, malauradament, s'ha dissolt per un temps.

Un altre agraïment sincer, per a aquells als funcionaris i treballadors municipals que ens han ofert la seva col·laboració sempre i mai han tingut una negativa, malgrat els entrebancs que des de determinades àrees se'ns estan imposant amb exigències procedimentals i de control a la informació amb l'únic objectiu d'entorpir la nostra tasca; als centres d'estudis que han sol·licitat el nostre recurs educatiu i han participat en aquesta experiència tan gratificant, i a la ciutadania, que, una vegada més, ens ha dipositat la seva confiança i a qui no sempre hem pogut satisfer les seves peticions.

Finalment, la meva gratitud per a en Roger Colom, tècnic de comunicació, pel suport un any més en l'elaboració d'aquesta memòria; i al ciclista casual de la contraportada que sense voler-ho ens va oferir una imatge que significa la contradicció en la que viu aquesta ciutat amb els vehicles de dues rodes.

Marta Alsina i Conesa

## 7.2. GALERIA D'IMATGES

### Reunions amb associacions de veïns i veïnes de Girona



Reunió de la Defensora de la Ciutadania i membres de l'AVV Taialà, Domeny i Pla de Domeny (Girona, 28 de maig de 2025)



Reunió de la Defensora de la Ciutadania i membres de l'AVV Can Gibert del Pla (Girona, 26 de novembre de 2025)



Reunió de la Defensora de la Ciutadania i membres de l'AVV Campdorà (Girona, 20 de març de 2025)



Reunió de la Defensora de la Ciutadania i membres de l'AVV de Santa Eugènia de Ter (Girona, 18 de juny de 2025)



Reunió de la Defensora de la Ciutadania i membres de l'AVV Germans Sàbat i Mas Catofa (Girona, 21 de maig de 2025)



Reunió de la Defensora de la Ciutadania i membres de l'AVV Mas Ramada (Girona, 27 de novembre de 2025)

## Altres reunions, formacions i esdeveniments



Reunió de la Junta Directiva del FÒRUM SD amb la defensora Marta Alsina i Conesa i la vicealcadessa Gemma Geis i Carreras (Girona, 23 de gener de 2025)



Reunió del FÒRUM SD amb en Miquel Noguer i Planas, president de la Diputació de Girona (Girona, 6 de febrer de 2025)



Membres del FÒRUM SD al 25è aniversari de la Defensoria de la Ciutadania de Girona (Girona, 10 de juny de 2025)



Celebració del 25è aniversari de la Defensoria de la Ciutadania de Girona al Saló del Teatre de l'ajuntament (Girona, 10 de juny de 2025)



Assemblea general del FÒRUM SD (Badalona, 20 de febrer de 2025)



Inauguració de la nova seu de la Casa de la No-Discriminació i l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania al C/Ferrerries Velles, 4 (Girona, 16 de desembre de 2025)



Presentació de la Casa de la No-Discriminació a Girona amb la Defensora de la Ciutadania i entitats col·laboradores (Girona, 8 d'octubre de 2025)



Recurs educatiu TIREM PEL DRET amb alumnes del PFI i PTT de sanitat i comerç (Girona, 9 d'octubre de 2025)



Formació FÒRUM SD amb personal tècnic i síndics/ques de municipis catalans (Barcelona, 22 de maig de 2025)



Formació sobre Policia i presumpció de veritat a càrrec de Tomàs Gil. Modera: la defensora de Girona, Marta Alsina i Conesa. (Barcelona, 22 de maig de 2025)



Jornades del FÒRUM SD "Turisme. L'impacte en els drets de la ciutadania: habitatge i convivència"  
(Lloret de mar, 16 i 17 d'octubre de 2025)

### 7.3. ENTITATS COL·LABORADORES



Associació de Veïns/es  
Taialà, Domeny i Pla de Domeny



DL GI-421-210

## **Defensora de la Ciutadania de Girona**

Carrer de les Ferreries Velles, 4  
17004 GIRONA

[www.girona.cat/defensora](http://www.girona.cat/defensora)