



INFORME DE MANRESA 2014

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A MANRESA EN DADES	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Ajuntament de Manresa durant el 2014	5
2.2. Queixes i consultes tramitades durant el 2014 en què la persona interessada resideix a Manresa.....	7
III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS	11
3.1. Resolucions complertes	11

I. CONSIDERACIONS GENERALS

El 9 de novembre del 2011 es va signar el conveni de col·laboració entre l'Ajuntament de Manresa i el Síndic de Greuges.

Aquest informe és el tercer elaborat pel Síndic de Greuges sobre les actuacions (queixes i consultes) que tenen com a destinatari l'Ajuntament de Manresa. L'informe també recull les queixes dirigides a altres institucions i empreses que tenen com a promotores persones residents al municipi.

Durant el 2014 l'oficina itinerant d'atenció a les persones del Síndic de Greuges, en la seva visita a Manresa, va atendre 28 persones, que van presentar 20 queixes i van fer 8 consultes.

La taula 1 mostra l'evolució de les actuacions del Síndic que han tingut com a destinatari l'Ajuntament. Per al 2014 han estat un total de 21 actuacions, una xifra sensiblement inferior a la dels darrers anys i també a la rebuda per ajuntaments amb un nombre de població similar a Manresa.

De les actuacions realitzades, es poden destacar les següents característiques:

a) Les temàtiques d'urbanisme i habitatge i d'administració pública i tributs han estat les que més queixes han acumulat.

b) Com a element millorable cal remarcar l'increment en 19 dies respecte a l'any anterior del temps emprat per l'Ajuntament a donar resposta als tràmits requerits pel Síndic. El temps utilitzat per l'oficina de Síndic de Greuges ha disminuït en 23 dies respecte al 2013. En concret, l'Ajuntament requereix 67,3 dies i el Síndic de Greuges, 53,6.

c) Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de Manresa, durant el 2014 s'han finalitzat 10 actuacions i 11 continuen en tramitació. De les actuacions finalitzades, només en quatre casos s'ha apreciat algun tipus d'irregularitat de l'Administració local. En tots els casos en què això s'ha produït, el problema que va originar la queixa s'ha resolt satisfactòriament per a la persona que la va presentar.

La taula 6 mostra el nombre de queixes i consultes tramitades pel Síndic durant l'any 2014 promogudes per residents a Manresa. Han estat 306, 176 de les quals han estat queixes i 130, consultes. Les principals característiques d'aquestes actuacions són:

d) Quant a les administracions afectades en les queixes presentades per persones amb veïnatge al municipi (taula 10), predominen les referides a l'Administració de la Generalitat (120 queixes), seguides per les de l'Administració local (45 queixes, de les quals 32 es corresponen a l'Ajuntament de Manresa).

e) Pel que fa a la matèria objecte d'aquestes queixes (taula 7), la majoria s'ha concentrat en temes de polítiques socials (48 actuacions), d'administració pública i tributs (21 actuacions) i de consum (20 actuacions).

f) El nombre de persones afectades que han instat l'actuació del Síndic ha estat de 317, xifra similar a la de l'any anterior.

Finalment, cal esmentar que en el darrer capítol d'aquest breu informe es poden consultar els resums de les resolucions del Síndic del 2014 que tenien com a destinatari el govern local en funció de si han estat complertes, acceptades o no acceptades per l'Ajuntament.

En el moment d'elaborar aquest informe, a inicis del 2015, el Síndic de Greuges de Catalunya té signats convenis de col·laboració amb vint-i-tres ajuntaments de tot Catalunya, a banda del de Manresa i del que té signat amb el Consell General de la Vall d'Aran. Aquests ajuntaments són: Arenys de Munt, Barberà del Vallès, Calella, Canet de Mar, Cardedeu, Castellar del Vallès, Cubelles, Esparreguera, Granollers, Matadepera, Molins de Rei, Olot, Prat de Llobregat, Premià de Mar, Roses, Sant Andreu de Llavaneres, Sant Adrià de Besòs, Sant Pere de Ribes, Sant Quirze del Vallès, Sant Sadurní d'Anoia, Tarragona, Tàrrrega i Torelló.

II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A MANRESA EN DADES

2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI TRAMITADES AMB L'AJUNTAMENT DE MANRESA DURANT EL 2014

1. Evolució de les queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Ajuntament de Manresa

	2010		2011		2012		2013		2014	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	5	27,78	3	15,00	7	28,00	9	27,28	3	14,3
Educació i recerca	1	5,56	-	-	3	12,00	3	9,09	-	-
Infància i adolescència	-	-	-	-	-	-	1	3,03	1	4,8
Salut	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	4	22,22	3	15,00	4	16,00	5	15,16	2	9,5
Treball i pensions	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Administració pública i tributs	6	33,33	8	40,00	10	40,00	10	30,30	5	23,8
Administració pública i drets	4	22,22	4	20,00	4	16,00	6	18,18	2	9,5
Tributs	2	11,11	4	20,00	6	24,00	4	12,12	3	14,3
Polítiques territorials	7	38,89	9	45,00	7	28,00	10	30,30	11	52,4
Medi ambient	4	22,22	6	30,00	6	24,00	7	21,21	9	42,9
Urbanisme i habitatge	3	16,67	3	15,00	1	4,00	3	9,09	2	9,5
Consum	-	-	-	-	-	-	3	9,09	1	4,8
Seguretat ciutadana i justícia	-	-	-	-	1	4,00	1	3,03	1	4,8
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	18	100	20	100	25	100	33	100	21	100

2. Comparació de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Ajuntament de Manresa amb les que han rebut ajuntaments amb poblacions similars

	Població	Queixes
Viladecans	65.358	11
Vilanova i la Geltrú	65.941	33
Rubí	74.353	22
Manresa	75.297	21
Sant Boi de Llobregat	83.107	15
Cornellà de Llobregat	86.234	22
Sant Cugat del Vallès	87.118	27
Mitjana	76.773	21,6

3. Temps en dies emprat per l'Ajuntament de Manresa, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2012-2014

	2012	2013	2014
Ajuntament de Manresa	53	51,8	67,3
Síndic	91,8	76,2	53,6
Persona interessada	22,1	31,3	47,1

4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	11	52,4
Queixes finalitzades	10	47,6
Total	21	100

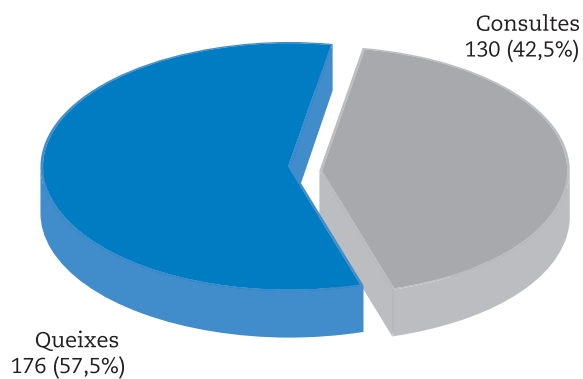
5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	4	40
Es resol el problema	-	-
Resolucions acceptades	3	30
Resolucions parcialment acceptades	1	10
Resolucions no acceptades	-	-
No-irregularitat de l'Administració	6	60
La persona interessada desisteix	-	-
Queixes no admeses a tràmit	-	-
Total	10	100

2.2. QUEIXES I CONSULTES TRAMITADES DURANT EL 2014 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A MANRESA

6. Queixes i consultes tramitades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	176	57,5
■ Consultes	130	42,5
Total	306	100

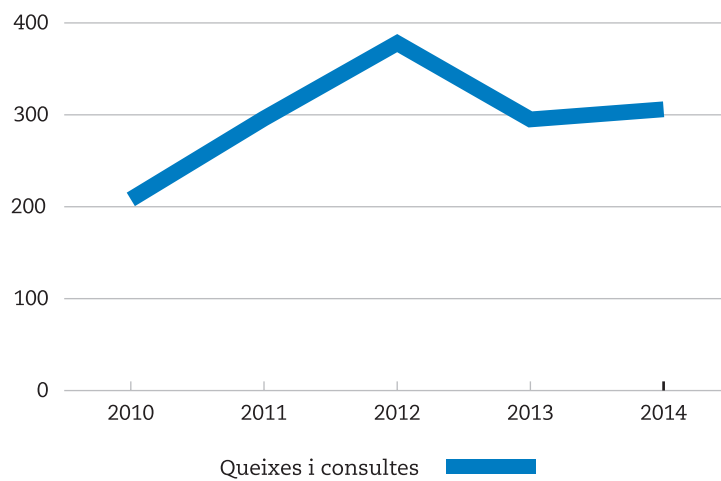


7. Queixes i consultes tramitades per matèries

	Total		Queixes		Consultes	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	137	44,8	95	54,0	42	32,3
Educació i recerca	16	5,2	8	4,5	8	6,2
Infància i adolescència	22	7,2	15	8,5	7	5,4
Salut	14	4,6	8	4,5	6	4,6
Serveis socials	73	23,9	59	33,5	14	10,8
Treball i pensions	12	3,9	5	2,8	7	5,4
Administració pública i tributs	51	16,7	30	17,0	21	16,2
Administració pública i drets	36	11,8	22	12,5	14	10,8
Tributs	15	4,9	8	4,5	7	5,4
Polítiques territorials	26	8,5	22	12,5	4	3,1
Medi ambient	16	5,2	13	7,4	3	2,3
Urbanisme i habitatge	10	3,3	9	5,1	1	0,8
Consum	41	13,4	21	11,9	20	15,4
Seguretat ciutadana i justícia	17	5,6	8	4,5	9	6,9
Cultura i llengua	1	0,3	-	-	1	0,8
Altres	33	10,8	-	-	33	25,4
Total	306	100	176	100	130	100

8. Evolució de les queixes i consultes tramitades durant els darrers cinc anys

	Total	Queixes	Consultes
2010	208	104	104
2011	296	141	155
2012	378	223	155
2013	295	204	91
2014	306	176	130



9. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes tramitades durant el període 2010-2014

	2010	2011	2012	2013	2014
Nombre de persones afectades en les queixes	147	489	259	215	187
Nombre de persones afectades en les consultes	104	155	155	91	130
Total	251	644	414	306	317

10. Administracions amb les quals s'ha tramitat en les queixes procedents de Manresa

	Queixes	%
Administració autonòmica	120	65,9
Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Medi Natural	1	0,5
Departament d'Economia i Coneixement	2	1,1
Departament d'Empresa i Ocupació	49	26,9
Departament d'Ensenyament	9	4,9
Departament d'Interior	9	4,9
Departament de Benestar Social i Família	25	13,7
Departament de Governació i Relacions Institucionals	2	1,1
Departament de Justícia	1	0,5
Departament de Salut	10	5,5
Departament de Territori i Sostenibilitat	12	6,6
Administració local	45	24,7
Ajuntament de Badalona	1	0,5
Ajuntament de Barcelona	3	1,6
Ajuntament de Manresa	32	17,6
Ajuntament de Sabadell	1	0,5
Ajuntament de Sant Fruitós de Bages	1	0,5
Ajuntament de Tossa de Mar	1	0,5
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	1	0,5
Consell Comarcal de la Selva	1	0,5
Consell Comarcal del Bages	2	1,1
Consell Comarcal del Baix Empordà	1	0,5
Diputació de Barcelona	1	0,5
Col·legis professionals	3	1,6
Col·legi d'Advocats de Manresa	2	1,1
Col·legi de Metges de Barcelona	1	0,5
Companyies de gas	1	0,5
Gas Natural	1	0,5
Companyies elèctriques	9	4,9
ENDESA	9	4,9
Companyies telefòniques	4	2,2
Orange	2	1,1
Vodafone Catalunya	2	1,1
Total	182	100

11. Queixes i consultes procedents de Manresa en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars

	Població	Total	Queixes	Consultes
Viladecans	65.358	191	114	77
Vilanova i la Geltrú	65.941	261	186	75
Rubí	74.353	178	100	78
Manresa	75.297	306	176	130
Sant Boi de Llobregat	83.107	174	79	95
Cornellà de Llobregat	86.234	206	146	60
Sant Cugat del Vallès	87.118	289	182	107
Mitjana	76.773	229,3	140,43	88,86

12. Evolució de les queixes i consultes procedents de Manresa en els desplaçaments al municipi

	Total	Queixes	Consultes
2010	-	-	-
2011	36	28	8
2012	29	19	10
2013	17	13	4
2014	28	20	8

III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 00661/2010

Manca de resolució de l'Ajuntament de Manresa a una reclamació de responsabilitat patrimonial pels danys causats per unes obres municipals

Ajuntament de Manresa

El Síndic ha recordat a l'Ajuntament que té l'obligació de respectar els terminis establerts en la tramitació d'aquests procediments, d'acord amb l'article 47 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú. També li recorda el criteri de celeritat a què està sotmesa l'ordenació dels procediments, d'acord amb l'article 74 de la mateixa norma, perquè s'agiliti la tramitació d'aquesta reclamació i es resolgui al més aviat possible.

L'Ajuntament ha informat que ha emès la resolució corresponent a la reclamació de responsabilitat patrimonial interposada per la persona interessada.

Q 07719/2012

Manca de resposta de l'Ajuntament de Manresa a una sol·licitud de transmissió d'un nínxol a favor de l'Ajuntament

Ajuntament de Manresa

El Síndic ha recordat a l'Ajuntament que té el deure de donar resposta als escrits de la persona interessada, i que qualsevol decisió municipal que afecti algun dels elements configuradors de les taxes hauria de quedar recollida a les ordenances fiscals.

L'Ajuntament ha modificat les ordenances fiscals en el sentit suggerit pel Síndic i ha abonat a la persona interessada l'import corresponent a la transmissió del nínxol.

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya
Passeig Lluís Companys, 7
08003 Barcelona
Tel 933 018 075 Fax 933 013 187
sindic@sindic.cat
www.sindic.cat

