



INFORME DE MANRESA 2014

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDICE

I. CONSIDERACIONES GENERALES	3
II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN MANRESA EN DATOS.....	5
2.1. Quejas y actuaciones de oficio tramitadas con el Ayuntamiento de Manresa durante el año 2014.....	5
2.2. Quejas y consultas tramitadas durante el año 2014 en que la persona interesada reside en Manresa	7
III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES	11
3.1. Resoluciones cumplidas.....	11

I. CONSIDERACIONES GENERALES

El 9 de noviembre de 2011 se firmó el convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Manresa y el Síndic de Greuges.

Este informe es el tercero elaborado por el Síndic de Greuges sobre las actuaciones (quejas y consultas) que tienen como destinatario al Ayuntamiento de Manresa. El informe también recoge las quejas dirigidas a otras instituciones y empresas que tienen como promotoras a personas residentes en el municipio.

Durante el 2014 la oficina itinerante de atención a las personas del Síndic de Greuges, en su visita a Manresa, atendió a 28 personas, que presentaron 20 quejas y formularon 8 consultas.

La tabla 1 muestra la evolución de las actuaciones del Síndic que han tenido como destinatario al Ayuntamiento. Para el 2014 han sido un total de 21 actuaciones, una cifra sensiblemente inferior a la de los últimos años y también a la recibida por ayuntamientos con un número de población similar a Manresa.

De las actuaciones realizadas pueden destacarse las siguientes características:

- Las temáticas de urbanismo y vivienda y de administración pública y tributos han sido las que más quejas han acumulado.
- Como elemento mejorable cabe remarcar el incremento en 19 días respecto al año anterior del tiempo utilizado por el Ayuntamiento para dar respuesta a los trámites requeridos por el Síndic. El tiempo utilizado por la oficina de Síndic de Greuges ha disminuido en 23 días respecto al 2013. En concreto, el Ayuntamiento requiere 67,3 días y el Síndic de Greuges, 53,6.
- En lo que concierne al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Manresa, durante el 2014 se han finalizado 10 actuaciones y 11 continúan en tramitación. De las actuaciones finalizadas, sólo en cuatro casos se ha apreciado algún tipo de irregularidad de la Administración local. En todos los casos en los que este hecho se ha producido, el problema que originó la queja se ha resuelto satisfactoriamente para la persona que la presentó.

La tabla 6 muestra el número de quejas y consultas tramitadas por el Síndic durante el año 2014 promovidas por residentes en Manresa. Han sido 306, 176 de las cuales han sido quejas y 130, consultas. Las principales características de estas actuaciones son:

- En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas por vecinos del municipio (tabla 10), predominan las referidas a la Administración de la Generalitat (120 quejas), seguidas por las de la Administración local (45 quejas, de las cuales 32 se corresponden al Ayuntamiento de Manresa).
- En lo concerniente a la materia objeto de estas quejas (tabla 7), la mayoría se ha concentrado en temas de políticas sociales (48 actuaciones), de administración pública y tributos (21 actuaciones) y de consumo (20 actuaciones).
- El número de personas afectadas que han instado la actuación del Síndic ha sido de 317, cifra similar a la del año anterior.

Finalmente, cabe mencionar que en el último capítulo de este breve informe pueden consultarse los resúmenes de las resoluciones del Síndic del 2014 que tenían como destinatario al gobierno local en función de si han sido cumplidas, aceptadas o no aceptadas por el Ayuntamiento.

En el momento de elaborar este informe, a inicios del 2015, el Síndic de Greuges de Catalunya tiene firmados convenios de colaboración con veintitrés ayuntamientos de toda Catalunya, aparte del de Manresa y del que tiene firmado con el Conselh Generau d'Aran. Estos ayuntamientos son: Arenys de Munt, Barberà del Vallès, Calella, Canet de Mar, Cardedeu, Castellar del Vallès, Cubelles, Esparreguera, Granollers, Matadepera, Molins de Rei, Olot, El 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 y Torelló.

II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN MANRESA EN DATOS

2.1. QUEJAS Y ACTUACIONES DE OFICIO TRAMITADAS CON EL AYUNTAMIENTO DE MANRESA DURANTE EL AÑO 2014

1. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio tramitadas con el Ayuntamiento de Manresa

	2010		2011		2012		2013		2014	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	5	27,78	3	15	7	28	9	27,28	3	14,3
Educación e investigación	1	5,56	-	-	3	12	3	9,09	-	-
Infancia y adolescencia	-	-	-	-	-	-	1	3,03	1	4,8
Salud	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Servicios sociales	4	22,22	3	15	4	16	5	15,16	2	9,5
Trabajo y pensiones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Administración pública y tributos	6	33,33	8	40	10	40	10	30,30	5	23,8
Administración pública y derechos	4	22,22	4	20	4	16	6	18,18	2	9,5
Tributos	2	11,11	4	20	6	24	4	12,12	3	14,3
Políticas territoriales	7	38,89	9	45	7	28	10	30,30	11	52,4
Medio ambiente	4	22,22	6	30	6	24	7	21,21	9	42,9
Urbanismo y vivienda	3	16,67	3	15	1	4	3	9,09	2	9,5
Consumo	-	-	-	-	-	-	3	9,09	1	4,8
Seguridad ciudadana y justicia	-	-	-	-	1	4	1	3,03	1	4,8
Cultura y lengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	18	100	20	100	25	100	33	100	21	100

2. Comparación de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con el Ayuntamiento de Manresa con las que han recibido ayuntamientos con poblaciones similares

	Población	Quejas
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
Media	76.773	21,6

3. Tiempo en días empleado por el Ayuntamiento de Manresa, el Síndic y la persona interesada en dar respuesta a los trámites requeridos durante el período 2012-2014

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

4. Estado de las quejas al finalizar el año

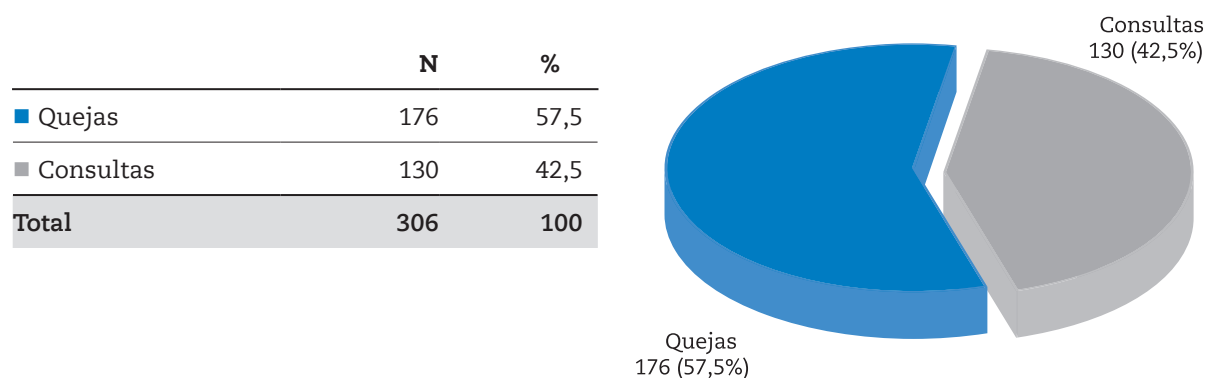
	N	%
Quejas en tramitación	11	52,4
Quejas finalizadas	10	47,6
Total	21	100

5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	N	%
Irregularidad de la Administración	4	40
Se resuelve el problema	-	-
Resoluciones aceptadas	3	30
Resoluciones parcialmente aceptadas	1	10
Resoluciones no aceptadas	-	-
No-irregularidad de la Administración	6	60
La persona interesada desiste	-	-
Quejas no admitidas a trámite	-	-
Total	10	100

2.2. QUEJAS Y CONSULTAS TRAMITADAS DURANTE EL AÑO 2014 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN MANRESA

6. Quejas y consultas tramitadas por residentes del municipio

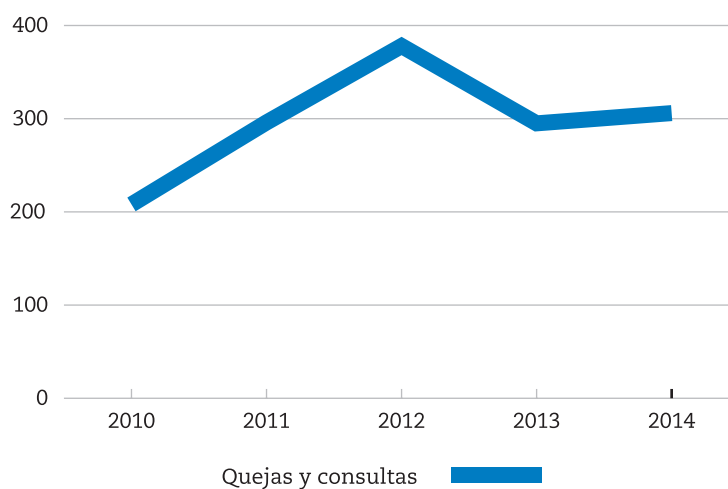


7. Quejas y consultas tramitadas por materias

	Total		Quejas		Consultas	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	137	44,8	95	54,0	42	32,3
Educación e investigación	16	5,2	8	4,5	8	6,2
Infancia y adolescencia	22	7,2	15	8,5	7	5,4
Salud	14	4,6	8	4,5	6	4,6
Servicios sociales	73	23,9	59	33,5	14	10,8
Trabajo y pensiones	12	3,9	5	2,8	7	5,4
Administración pública y tributos	51	16,7	30	17,0	21	16,2
Administración pública y derechos	36	11,8	22	12,5	14	10,8
Tributos	15	4,9	8	4,5	7	5,4
Políticas territoriales	26	8,5	22	12,5	4	3,1
Medio ambiente	16	5,2	13	7,4	3	2,3
Urbanismo y vivienda	10	3,3	9	5,1	1	0,8
Consumo	41	13,4	21	11,9	20	15,4
Seguridad ciudadana y justicia	17	5,6	8	4,5	9	6,9
Cultura y lengua	1	0,3	-	-	1	0,8
Otros	33	10,8	-	-	33	25,4
Total	306	100	176	100	130	100

8. Evolución de las quejas y consultas tramitadas durante los últimos cinco años

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



9. Número de personas afectadas en las quejas y las consultas tramitadas durante el período 2010-2014

	2010	2011	2012	2013	2014
Número de personas afectadas en las quejas	147	489	259	215	187
Número de personas afectadas en las consultas	104	155	155	91	130
Total	251	644	414	306	317

10. Administraciones con las que se ha tramitado en las quejas procedentes de Manresa

	Quejas	%
Administración autonómica	120	65,9
Departamento de Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Natural	1	0,5
Departamento de Economía y Conocimiento	2	1,1
Departamento de Empresa y Ocupación	49	26,9
Departamento de Enseñanza	9	4,9
Departamento de Interior	9	4,9
Departamento de Bienestar Social y Familia	25	13,7
Departamento de Gobernación y Relaciones Institucionales	2	1,1
Departamento de Justicia	1	0,5
Departamento de Salud	10	5,5
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	12	6,6
Administración local	45	24,7
Ayuntamiento de Badalona	1	0,5
Ayuntamiento de Barcelona	3	1,6
Ayuntamiento de Manresa	32	17,6
Ayuntamiento de Sabadell	1	0,5
Ayuntamiento de Sant Fruitós de Bages	1	0,5
Ayuntamiento de Tossa de Mar	1	0,5
Área Metropolitana de Barcelona (AMB)	1	0,5
Consejo Comarcal de la Selva	1	0,5
Consejo Comarcal del Bages	2	1,1
Consejo Comarcal del Baix Empordà	1	0,5
Diputación de Barcelona	1	0,5
Colegios profesionales	3	1,6
Colegio de Abogados de Manresa	2	1,1
Colegio de Médicos de Barcelona	1	0,5
Compañías de gas	1	0,5
Gas Natural	1	0,5
Compañías eléctricas	9	4,9
ENDESA	9	4,9
Compañías telefónicas	4	2,2
Orange	2	1,1
Vodafone Catalunya	2	1,1
Total	182	100

11. Quejas y consultas procedentes de Manresa en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares

	Población	Total	Quejas	Consultas
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
Media	76.773	229,3	140,43	88,86

12. Evolución de las quejas y consultas procedentes de Manresa en los desplazamientos al municipio

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

III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

Q 00661/2010

Falta de resolución del Ayuntamiento de Manresa a una reclamación de responsabilidad patrimonial por los daños causados por unas obras municipales

Ayuntamiento de Manresa

El Síndic ha recordado al Ayuntamiento que tiene la obligación de respetar los plazos establecidos en la tramitación de estos procedimientos, de acuerdo con el artículo 47 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. También le recuerda el criterio de celeridad a que está sometida la ordenación de los procedimientos, de acuerdo con el artículo 74 de la misma norma, para que se agilice la tramitación de esta reclamación y se resuelva lo antes posible.

El Ayuntamiento ha informado de que ha emitido la resolución correspondiente a la reclamación de responsabilidad patrimonial interpuesta por la persona interesada.

Q 07719/2012

Falta de respuesta del Ayuntamiento de Manresa a una solicitud de transmisión de un nicho a favor del Ayuntamiento

Ayuntamiento de Manresa

El Síndic ha recordado al Ayuntamiento que tiene el deber de dar respuesta a los escritos de la persona interesada, y que cualquier decisión municipal que afecte a alguno de los elementos configuradores de las tasas debería quedar recogida en las ordenanzas fiscales.

El Ayuntamiento ha modificado las ordenanzas fiscales en el sentido sugerido por el Síndic y ha abonado al interesado el importe correspondiente a la transmisión del nicho.

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

