

# INFORME DE MANRESA 2016

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDIX

<b>I. CONSIDERACIONS GENERALS</b> .....	3
<b>II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A MANRESA EN DADES</b> .....	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Manresa durant el 2016 .....	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2016 en què la persona interessada resideix a Manresa.....	7
<b>III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS</b> .....	11
3.1. Resolucions complertes .....	11



## I. CONSIDERACIONS GENERALS

Aquest informe té com a objectiu analitzar la tipologia de queixes rebudes i tramitades durant l'any 2016 amb relació a l'Ajuntament de Manresa, i també l'àmbit temàtic de les queixes i consultes formulades per ciutadans d'aquest municipi. L'informe s'emmarca en el conveni de col·laboració signat el 9 de novembre de 2011 entre l'Ajuntament i la institució del Síndic de Greuges de Catalunya.

Convé destacar, però, que a diferència dels anys 2013 i 2014, l'informe de Manresa 2016 es basa, fonamentalment, en les queixes i consultes rebudes durant l'any, i no en les queixes i consultes que, independentment de la seva data d'inici, ha gestionat la institució durant aquest any. Com a conseqüència d'això, les xifres d'aquest document són inferiors a les que fins ara s'havien mostrat.

El Síndic de Greuges ha rebut un total de 20 visites en el desplaçament a Manresa del 17 novembre de 2016. Les persones ateses per l'equip del Síndic al centre cultural El Casino han presentat 16 queixes i han fet 5 consultes. Les problemàtiques plantejades han estat, entre d'altres, temes relacionats amb habitatge, urbanisme, sanitat, accessibilitat, tributs, molèsties per sorolls, funció pública, infància, etc. De les 16 queixes presentades 5 anaven adreçades a l'Ajuntament de Manresa. Totes les visites ateses, excepte tres, eren de persones veïnes de la població.

En aquest període analitzat, el Síndic de Greuges de Catalunya ha obert un total d'11 queixes en què l'administració afectada era l'Ajuntament de Manresa, la majoria de les quals fan referència a les àrees d'urbanisme, mobilitat, habitatge i medi ambient. Les dades posen en evidència un descens del nombre d'aquestes actuacions en els darrers anys, fet positiu pel que fa al funcionament de l'Administració local.

Tot i així, tal com es pot veure a la taula 2, el nombre de queixes en què l'administració afectada és l'Ajuntament de Manresa és assimilable al nombre de queixes que reben les corporacions locals de municipis amb el mateix tram de població.

Quant al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits (taula 3), l'Ajuntament de Manresa presenta una mitjana de 57,5 dies; el Síndic de Greuges, 58,9 dies, i la persona interessada, 54,7 dies. Si es comparen aquestes xifres amb la mitjana de dies emprats els anys anteriors, es pot observar una lleugera reducció dels terminis pel que fa a l'administració.

En relació amb l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de Manresa, durant 2016 s'han finalitzat 6 actuacions (54,5%) i 5 continuen en tramitació (45,5%). Del conjunt de queixes finalitzades, en el 50% dels casos no s'ha detectat cap irregularitat per part de l'Administració, i en l'altre 50% s'ha detectat una actuació irregular que o bé ha estat resolta per l'Administració abans que el Síndic efectués una recomanació o suggeriment o bé l'Ajuntament n'ha acceptat la resolució.

Si l'anàlisi de l'evolució es fa a partir de les queixes i consultes rebudes al Síndic de persones residents a Manresa, convé indicar la reducció de queixes i consultes d'aquest any (18,3%) respecte de l'any 2015.

Aquest fet, que es reproduïx en el conjunt del territori català (a excepció d'algunes comarques), s'explica per la incorporació de les tecnologies de la informació i la comunicació en el procediment institucional. En aquest sentit, des de finals de l'any 2014 el Síndic ha implementat el sistema de notificacions electròniques amb les persones interessades que consentin expressament aquesta opció. Com a conseqüència, no és necessari conèixer la procedència dels promotors de les queixes, atès que es tramita de manera electrònica. És per aquest motiu que, malgrat que s'ha incrementat el nombre de

queixes aquest any, en un cert percentatge es desconeix l'origen de les persones interessades.

En relació amb la matèria objecte de les queixes i consultes rebudes durant el 2016 de persones de Manresa (taula 7), la majoria s'ha concentrat en temes propis de les polítiques socials, concretament serveis socials, seguits per temes d'administració pública i tributs.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades per veïns de Manresa, predominen les referides a l'Administració de la Generalitat de Catalunya (92 queixes) i, en segon lloc, hi ha les queixes relacionades amb l'Administració local (64 queixes), de les quals 35 s'han tramitat amb l'Ajuntament de Manresa.

Finalment, cal afegir que en aquest breu informe es poden consultar els resums de les resolucions del Síndic, en funció de si han estat complertes, acceptades o no acceptades per l'Ajuntament al llarg del 2016.

## II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A MANRESA EN DADES

### 2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE MANRESA DURANT EL 2016

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

	2011		2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	17	36,2	7	20,0	8	20,0	7	33,3	7	63,6
Educació i recerca	9	19,1	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	-	0,0	3	8,6	-	0,0	1	4,8	-	0,0
Salut	-	0,0	-	0,0	1	2,5	-	0,0	1	9,1
Serveis socials	8	17,0	4	11,4	7	17,5	5	23,8	6	54,5
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	4,8	-	0,0
<b>Administració pública i tributs</b>	19	40,4	5	14,3	3	7,5	9	42,9	1	9,1
Administració pública i drets	12	25,5	-	0,0	-	0,0	7	33,3	1	9,1
Tributs	7	14,9	5	14,3	3	7,5	2	9,5	-	0,0
<b>Polítiques territorials</b>	9	19,1	15	42,9	17	42,5	2	9,5	3	27,3
Medi ambient	7	14,9	8	22,9	15	37,5	2	9,5	1	9,1
Urbanisme i habitatge	2	4,3	7	20,0	2	5,0	-	0,0	2	18,2
Consum	-	0,0	5	14,3	10	25,0	2	9,5	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	2	4,3	3	8,6	2	5,0	1	4,8	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Total</b>	47	100	35	100	40	100,0	21	100	11	100

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

	Població	Queixes
Castelldefels	64.892	12
Viladecans	65.779	7
Vilanova i la Geltrú	65.972	11
<b>Manresa</b>	<b>74.752</b>	<b>11</b>
Rubí	75.167	26
Sant Boi de Llobregat	82.402	1
Cornellà de Llobregat	86.072	11
<b>Mitjana</b>	<b>73.577</b>	<b>11,3</b>

### 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 2012-2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Ajuntament de Manresa	53,0	51,8	67,3	60,7	57,5
Síndic	91,8	76,2	53,6	64,1	58,9
Persona interessada	22,1	31,3	47,1	33,2	54,7

### 4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	5	45,5
Queixes finalitzades	6	54,5
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

### 5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
<b>Irregularitat de l'Administració</b>	<b>3</b>	<b>50,0</b>
Es resol el problema	2	33,3
Resolucions acceptades	1	16,7
Resolucions parcialment acceptades	-	0,0
Resolucions no acceptades	-	0,0
<b>No-irregularitat de l'Administració</b>	<b>3</b>	<b>50,0</b>
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>



## 2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2016 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A MANRESA

### 6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	78	47,3
■ Consultes	87	52,7
<b>Total</b>	<b>165</b>	<b>100</b>

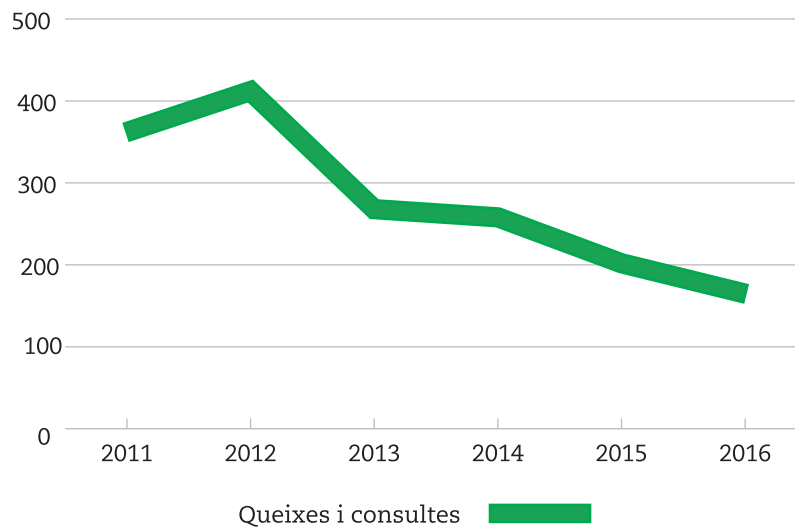


### 7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Total		Queixes		Consultes	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>62</b>	<b>37,6</b>	<b>31</b>	<b>39,7</b>	<b>31</b>	<b>35,6</b>
Educació i recerca	4	2,4	2	2,6	2	2,3
Infància i adolescència	7	4,2	4	5,1	3	3,4
Salut	19	11,5	11	14,1	8	9,2
Serveis socials	25	15,2	13	16,7	12	13,8
Treball i pensions	7	4,2	1	1,3	6	6,9
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>40</b>	<b>24,2</b>	<b>21</b>	<b>26,9</b>	<b>19</b>	<b>21,8</b>
Administració pública i drets	34	20,6	16	20,5	18	20,7
Tributs	6	3,6	5	6,4	1	1,1
<b>Polítiques territorials</b>	<b>14</b>	<b>8,5</b>	<b>8</b>	<b>10,3</b>	<b>6</b>	<b>6,9</b>
Medi ambient	5	3,0	4	5,1	1	1,1
Urbanisme i habitatge	9	5,5	4	5,1	5	5,7
<b>Consum</b>	<b>37</b>	<b>22,4</b>	<b>14</b>	<b>17,9</b>	<b>23</b>	<b>26,4</b>
Seguretat ciutadana i justícia	7	4,2	3	3,8	4	4,6
Cultura i llengua	1	0,6	1	1,3	-	0,0
Altres	4	2,4	-	0,0	4	4,6
<b>Total</b>	<b>165</b>	<b>100</b>	<b>78</b>	<b>100</b>	<b>87</b>	<b>100</b>

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

	Total	Queixes	Consultes
2012	412	257	155
2013	268	177	91
2014	258	128	130
2015	202	109	93
2016	165	78	87



## 9. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2012-2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de persones afectades en les queixes	259	215	187	198	78
Nombre de persones afectades en les consultes	155	91	130	93	87
<b>Total</b>	<b>414</b>	<b>306</b>	<b>317</b>	<b>291</b>	<b>165</b>

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

	<b>Queixes</b>	<b>%</b>
<b>Administració autonòmica</b>	<b>92</b>	<b>56,1</b>
Departament d'Empresa i Coneixement	3	1,8
Departament d'Ensenyament	8	4,9
Departament d'Interior	6	3,7
Departament de Cultura	2	1,2
Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge	5	3,0
Departament de Justícia	2	1,2
Departament de la Presidència	2	1,2
Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda	1	0,6
Departament de Salut	20	12,2
Departament de Territori i Sostenibilitat	2	1,2
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	41	25,0
<b>Administració local</b>	<b>64</b>	<b>39,0</b>
Ajuntament d'Artés	2	1,2
Ajuntament de Badalona	1	0,6
Ajuntament de Balaguer	1	0,6
Ajuntament de Barcelona	5	3,0
Ajuntament de Blanes	1	0,6
Ajuntament de Cardona	1	0,6
Ajuntament de Castellgalí	1	0,6
Ajuntament de Manresa	35	21,3
Ajuntament de Molins de Rei	1	0,6
Ajuntament de Montblanc	1	0,6
Ajuntament de Pals	1	0,6
Ajuntament de Sabadell	1	0,6
Ajuntament de Sallent	1	0,6
Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada	2	1,2
Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet	1	0,6
Ajuntament de Santa Coloma de Queralt	1	0,6
Ajuntament de Tossa de Mar	1	0,6
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	1	0,6
Consell Comarcal de l'Anoia	1	0,6
Consell Comarcal de la Selva	1	0,6
Consell Comarcal del Bages	2	1,2
Diputació de Barcelona	2	1,2

<b>Col·legis professionals</b>	<b>1</b>	<b>0,6</b>
Col·legi de Metges de Barcelona	1	0,6
<b>Companyies de gas</b>	<b>1</b>	<b>0,6</b>
Gas Natural - Fenosa	1	0,6
<b>Companyies elèctriques</b>	<b>4</b>	<b>2,4</b>
ENDESA	4	2,4
<b>Companyies telefòniques</b>	<b>2</b>	<b>1,2</b>
Telefónica España, SAU	2	1,2
<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>100</b>

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

	Població	Total	Queixes	Consultes
Castelldefels	64.892	99	56	43
Viladecans	65.779	92	49	43
Vilanova i la Geltrú	65.972	123	48	75
<b>Manresa</b>	<b>74.752</b>	<b>165</b>	<b>78</b>	<b>87</b>
Rubí	75.167	190	104	86
Sant Boi de Llobregat	82.402	91	33	58
Cornellà de Llobregat	86.072	320	250	70
<b>Mitjana</b>	<b>73.577</b>	<b>154,3</b>	<b>88,29</b>	<b>66,00</b>

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

	Total	Queixes	Consultes
2011	36	28	8
2012	29	19	10
2013	17	13	4
2014	28	20	8
2015	12	11	1
2016	21	16	5

### III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

#### 3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

**Q 09387/2014**

**Queixa relativa a les molèsties per sorolls que ocasiona una activitat de bar de Manresa**

Ajuntament de Manresa

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament, d'una banda, que efectués una sonometria des del domicili dels veïns més afectats, a fi de comprovar el nivell d'immissió de la música provinent de l'interior del local en els habitatges veïns; i de l'altra, que reforcés la presència i freqüència de pas de patrulles de la Policia Local als voltants d'aquell local, a fi de dissuadir l'acumulació de clients a l'exterior de l'activitat.

L'Ajuntament ha informat que en data 28 de maig de 2015 es va emetre un informe en el qual es feien constar les diferents actuacions policials dutes a terme en relació amb aquest establiment, les quals havien generat diversos expedients de seguretat. A banda d'aquests expedients, també es van incoar diversos expedients sancionadors d'activitats i es va obrir un expedient de disciplina d'activitats, que va comportar la reducció de l'horari de tancament de l'establiment.

**AO 00035/2015**

**Actuació d'ofici relativa a l'adquisició i ús de les pistoles elèctriques Taser**

Ajuntament de Manresa  
Departament d'Interior  
Direcció General de la Policia

Després de saber que el Departament d'Interior havia donat el vistiplau al projecte d'introduir al llarg del 2015 l'ús de les pistoles elèctriques de la marca Taser per part d'algunes unitats de Mossos d'Esquadra i cossos de policia local, el Síndic va demanar a diversos ajuntaments catalans si la seva policia local utilitza aquestes armes.

L'Ajuntament de Manresa va trametre un informe en resposta a totes les qüestions plantejades pel Síndic. Per la seva banda, l'11 de març de 2016 el Síndic va presentar un informe monogràfic sobre la dotació d'aquests dispositius per part dels cossos policials catalans, amb l'objectiu, d'una banda, de fer una diagnosi sobre l'ús i el funcionament de les pistoles elèctriques Taser a Catalunya, la seva capacitat lesiva i la idoneïtat que formin part de la dotació policial o no; i d'altra banda, de fer un estudi sobre l'ús que en fan específicament les policies locals de Catalunya, atès que fins ara es desconeixien les unitats que en fan ús, les directrius donades o la formació específica que han rebut els agents sobre la matèria.

Q 02919/2015

**Queixa relativa a una reclamació de responsabilitat patrimonial formulada per al rescabament de les lesions patides a causa d'una caiguda a la via pública a Manresa**

Ajuntament de Manresa

En aquest cas, tot i que ja es va dictar la resolució del recurs de reposició interposat per la persona interessada, cal recordar que el principi d'oficialitat, que recull l'article 74 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, determina que el procediment, sotmès al criteri de celeritat, s'ha d'impulsar d'ofici en tots els seus tràmits. Per tant, el Síndic va demanar a l'Ajuntament de Manresa que donés les ordres oportunes per tal que en endavant la durada de la

tramitació de les reclamacions de responsabilitat patrimonial s'ajusti a uns estàndards admissibles i raonables.

L'Ajuntament ha informat que, seguint les recomanacions del Síndic i per tal de fer possible la resolució dintre del termini legalment establert dels expedients en curs, ha decidit reforçar puntualment el personal tècnic que elabora els informes preceptius.

Q 07758/2015

**Manca de resposta a un recurs de reposició contra la resolució de l'Ajuntament de Manresa per la qual s'imposava una multa coercitiva a una comunitat de propietaris i se li requeria regularitzar unes portes d'accés a transformadors d'Endesa**

Ajuntament de Manresa

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre la resolució del recurs de reposició que hagi notificat a la comunitat.

L'Ajuntament ha assenyalat que ja va notificar la resolució del recurs de reposició plantejat per la comunitat, mitjançant la qual s'estima íntegrament el recurs.

Q 09808/2015

**Disconformitat amb una sanció de trànsit imposada per una presumpta infracció consistent a estacionar un vehicle en una zona o illa reservada a vianants**

Ajuntament de Manresa

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Manresa que iniciés les actuacions oportunes per regular la durada màxima de l'estacionament autoritzat a residents en zona de vianants.

L'Ajuntament ha respost que s'està valorant tècnicament la recomanació del Síndic i la seva incidència en el funcionament de les zones de vianants.

Q 10406/2015

**Disconformitat amb la demora en la programació d'una visita amb els serveis socials bàsics de Manresa**

Ajuntament de Manresa

Atès que la persona interessada no s'havia adreçat prèviament a l'Administració, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que donés resposta directament a aquesta persona i que informés la institució d'aquesta resposta i de les actuacions que ha dut a terme.

L'Ajuntament ha informat que la data es va fixar d'acord amb la disponibilitat del servei i perquè en la valoració inicial no es va detectar una situació de risc. També s'informa que arran de la reclamació del promotor, la treballadora social de la unitat d'acollida va parlar amb ell i es va fer una derivació al banc dels aliments. Finalment, s'assenyala que es va confirmar una visita per al dia inicialment programat i que el promotor hi ha manifestat la seva conformitat.

Q 10557/2015

**Queixa relativa a l'actuació dels serveis socials de Manresa**

Ajuntament de Manresa

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Manresa que adoptés les mesures oportunes perquè els serveis socials mantinguin un seguiment de la situació del promotor de la queixa, que es fes un diagnòstic del seu cas i de les seves necessitats personals i assistencials i, si esqueia, que s'elaborés un pla de treball adequat.

L'Ajuntament ha informat que els serveis socials bàsics estan fent un seguiment del cas del promotor i que, amb aquesta finalitat, l'abril de 2016 es va fer una entrevista i se'l va orientar sobre la gestió de l'ajut per al lloguer de l'habitatge i sobre el cànon social per al subministrament d'aigua.

Q 01784/2016

**Queixa relativa a l'actuació dels serveis socials de Manresa**Ajuntament de Manresa  
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que li trametés un informe social en el qual es fessin constar totes les intervencions portades a terme dels serveis socials envers la situació de la persona interessada. També li va demanar que li indiqués, si esqueia, les raons per les quals no es va valorar la possibilitat de tramitar-li la prestació de la renda mínima d'inserció.

Un cop estudiat l'informe tramès per l'Ajuntament, el Síndic no aprecia una actuació irregular dels serveis socials d'atenció primària del municipi. Al contrari, es conclou que l'Administració ha posat a l'abast del promotor de la queixa els recursos i serveis de què disposa i li ha proposat línies de treball per tal d'ajudar-lo a cobrir les despeses.

Q 02079/2016

**Queixa relativa a l'actuació dels serveis socials de Manresa, per la demora a programar una primera visita**

Ajuntament de Manresa

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que s'interessés per aquest assumpte i que donés resposta directament a la persona interessada.

L'Ajuntament ha informat que el promotor de la queixa havia estat citat el mes d'octubre de 2015 però que no va assistir a la visita. Se'l va citar de nou per al maig de 2016. Ara bé, en el seu informe l'Ajuntament no especifica si ha donat resposta al promotor, de manera que se li ha demanat que, si encara no ho ha fet, doni resposta expressa a la queixa d'aquesta persona.

Q 03230/2016

**Queixa relativa a les denúncies dels vigilants de l'aparcament de l'Hospital de Sant Joan de Déu de Manresa**

Ajuntament de Manresa

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que es deixessin sense efecte les sancions imposades com a conseqüència de les denúncies incoades en virtut de les fotografies trameses del vigilant de l'aparcament de l'Hospital Sant Joan de Déu de Manresa. Tot i això, caldria que l'Ajuntament establís les mesures oportunes, mitjançant la intervenció dels agents de l'autoritat competents, que permetessin comprovar si efectivament s'estan produint les infraccions denunciades amb les garanties que estableix l'ordenament jurídic sancionador.

L'Ajuntament de Manresa ha informat que s'han revisat els expedients sancionadors que estaven en tràmit, i que ha tingut en consideració els arguments exposats pel Síndic quant a la tramitació de les denúncies de caràcter voluntari, de manera que se n'ha modificat la tramitació. En concret, s'informa la persona denunciada que la denúncia que se li atribueix no ha sigut formulada per un agent encarregat de la vigilància del trànsit sinó que té caràcter voluntari, i s'ha modificat també el document de manera que s'adeqüi de forma expressa a aquest tipus de denúncia.





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

