

INFORME DE MANRESA 2012

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

1. Introducció	5
2. Actuacions sobre l'Ajuntament de Manresa iniciades durant el 2012	7
2.1. Queixes iniciades durant el 2012 que afecten l'Ajuntament de Manresa.....	7
2.2. Comparació de queixes que ha rebut l'Ajuntament de Manresa amb les que han rebut municipis amb poblacions de grandàries similars	7
2.3. Evolució de les queixes sobre l'Ajuntament de Manresa durant els darrers vuit anys	8
2.4. Temps emprat per l'Ajuntament de Manresa, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el 2012.....	8
2.5. Estat de les queixes tramitades amb l'Ajuntament de Manresa	8
3. Actuacions durant el 2012 en què el promotor resideix a Manresa	9
3.1. Queixes i consultes iniciades per residents a Manresa	9
3.2. Evolució de les queixes i les consultes a Manresa durant els darrers vuit anys	9
3.3. Nombre de persones afectades en les queixes procedents de Manresa.....	9
3.4. Forma de presentació de les queixes i les consultes.....	10
3.5. Administració afectada en les queixes presentades	10
3.6. Idioma de presentació de les queixes.....	11
3.7. Queixes i consultes procedents de Manresa segons la matèria	12
3.8. Queixes i consultes procedents de Manresa i de la resta de la comarca	13
3.9. Queixes i consultes procedents de Manresa en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars	14
3.10. Estat de tramitació de les queixes	14
4. Resolucions del Síndic més rellevants tramitades durant el 2012 amb referència a Manresa.....	15

1. INTRODUCCIÓ

Aquest informe s'emmarca en el conveni de col·laboració* signat el 9 de novembre de 2011 entre l'Ajuntament i el Síndic de Greuges. És el primer informe elaborat pel Síndic de Greuges sobre les actuacions (queixes i consultes) rebudes al Síndic i 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 a Manresa.

Durant el 2012 l'oficina itinerant d'atenció a les persones del Síndic de Greuges ha visitat Manresa en una ocasió. Aquest desplaçament va tenir lloc el passat 20 de novembre al centre cultural El Casino.

En el període analitzat, el Síndic de Greuges de Catalunya ha rebut 22 queixes amb referència a l'Ajuntament de Manresa (taula 2.1), de les quals 6 fan referència a temes d'administració pública; 4, a temes de medi ambient; 4, a serveis socials, 3, a educació i 3 més a temes tributaris i, finalment, 1 queixa sobre urbanisme i 1 sobre seguretat ciutadana i justícia.

Si s'observa la taula 2.2, sobre la mitjana de queixes que han rebut ajuntaments de municipis de mides poblacionals similars a la de Manresa, el resultat mostra que les queixes adreçades a l'Ajuntament de Manresa són sensiblement superiors a la mitjana de les queixes rebudes pels ajuntaments dels municipis de grandària similar, que és de 16.

Sobre l'evolució durant els darrers vuit anys del nombre de queixes que ha rebut el Síndic adreçades a l'Ajuntament de Manresa (taula 2.3), s'observa un augment important l'any 2007 respecte dels anys anterior i una certa linealitat en els anys següents fins al 2012, en què s'aprecia un lleuger augment de les queixes.

Si l'anàlisi de l'evolució es fa a partir de les queixes i consultes rebudes per persones residents a Manresa, independentment de quina administració en sigui la destinatària, es pot veure (taula 3.2) que en aquest mateix període dels darrers vuit anys hi ha hagut una clara tendència a l'alça, de les 86 actuacions del 2005 a les 297 del 2012.

Quant al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits (taula 2.4), l'Ajuntament de Manresa presenta una mitjana de 53 dies; el Síndic de Greuges, 91,8 dies, i la persona interessada, 22,13 dies. Si es comparen aquestes xifres amb la mitjana de dies emprats el 2012 per les altres administracions a tot Catalunya (80,9 dies), es pot concloure que l'Ajuntament de Manresa presenta uns terminis de resposta notablement inferiors, en quasi un 40 %. En el cas del Síndic el termini és superior a la mitjana dels dies que ha emprat en totes les actuacions del 2012 (59,6 dies).

Si la comparació dels dies que duren els tràmits per donar resposta es fa amb la resta de municipis de la comarca, es constata que l'Ajuntament de Manresa respon en una mitjana de dies significativament inferior als dies utilitzats de mitjana pels ajuntaments del Bages (156 dies de mitjana). En el cas de les localitats amb una mida

poblacional similar, el nombre de dies utilitzats ha estat també notablement inferior (141,5 de mitjana). Finalment, si la comparació es fa amb els ajuntaments que disposen d'un conveni de col·laboració amb el Síndic de Greuges, també s'observa que l'Ajuntament de Manresa respon al Síndic en una mitjana de dies inferior a la d'aquests altres municipis amb conveni (105,2 dies).

Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de Manresa, durant el 2012 s'han finalitzat 20 actuacions (16 iniciades en anys anteriors i 4 iniciades el 2012). Continuen en tramitació 20 queixes, la majoria iniciades durant el 2012.

Amb relació a les queixes i les consultes que ha rebut el Síndic durant l'any 2012 de residents de Manresa (taula 3.2), independentment de l'administració a la qual facin referència, s'han rebut 297 demandes d'actuació, que s'han materialitzat en 155 consultes i 142 queixes. Aquestes xifres són lleugerament superiors a les del 2011.

La majoria de queixes rebudes han estat presentades de manera individual, tot i que 9 queixes es van presentar de manera col·lectiva (taula 3.3). La forma de presentació més utilitzada per a les queixes ha estat el formulari web (41 queixes), mentre que per a les consultes ha estat el telèfon (92 consultes).

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades per persones amb veïnatge a Manresa, predominen especialment les referides a l'Administració de la Generalitat de Catalunya (148 queixes), seguides de les referides a l'Administració local (26 queixes, 19 de l'Ajuntament de Manresa).

Pel que fa a la matèria objecte de les queixes rebudes durant el 2012 de persones de Manresa (taula 3.7) la majoria s'ha concentrat en temes de serveis socials (72 queixes), d'administració pública (13) i d'educació (9). Quant a les consultes, la majoria també fa referència a qüestions de serveis socials (51 consultes), consum (33) i administració pública (14). Així mateix, s'han rebut 10 consultes sobre temes privats, les quals s'han adreçat a altres organismes competents.

S'ha considerat oportú oferir les dades de tots els municipis que conformen la comarca del Bages (taula 3.8), i també una comparativa de les queixes i les consultes que s'han rebut al Síndic provinents de municipis amb grandàries poblacionals similars (taula 3.9). D'aquesta comparativa, se'n pot extreure la conclusió que les sol·licituds d'intervenció del Síndic de les persones de Manresa està molt per sobre de la mitjana dels altres municipis amb mida poblacional similar, que és de 193.

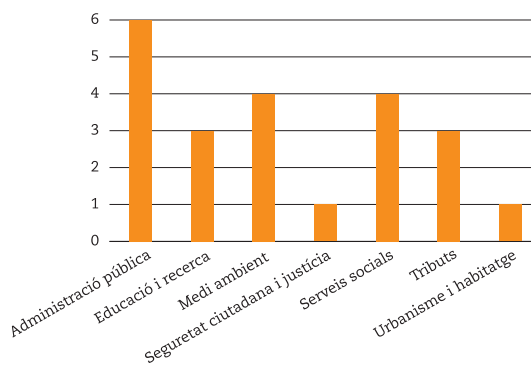
Finalment, i pel que fa a l'estat de la tramitació de les actuacions, es pot observar que del total de 141 queixes presentades, se n'han finalitzat 57 durant l'any i en queden 84 per resoldre.

* L'any 2012 el Síndic de Greuges de Catalunya té signats convenis de col·laboració amb 19 municipis de tot Catalunya.

2. ACTUACIONS SOBRE L'AJUNTAMENT DE MANRESA INICIADES DURANT EL 2012

2.1. Queixes iniciades durant el 2012 que afecten l'Ajuntament de Manresa

	■ Queixes
Administració pública	6
Coacció administrativa	3
Funció pública	1
Procediment administratiu	1
Responsabilitat patrimonial	1
Educació i recerca	3
Educació primària i secundària	3
Medi ambient	4
Impactes ambientals	2
Llicències d'activitats	2
Seguretat ciutadana i justícia	1
Actuació de forces de seguretat	1
Serveis socials	4
Inclusió social	3
Persones amb discapacitat	1
Tributs	3
Tributs locals	3
Urbanisme i habitatge	1
Urbanisme	1
Total	22

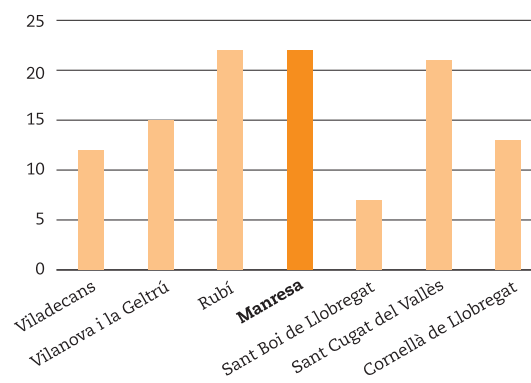


2.2. Comparació de queixes que ha rebut l'Ajuntament de Manresa amb les que han rebut municipis amb poblacions de grandàries similars

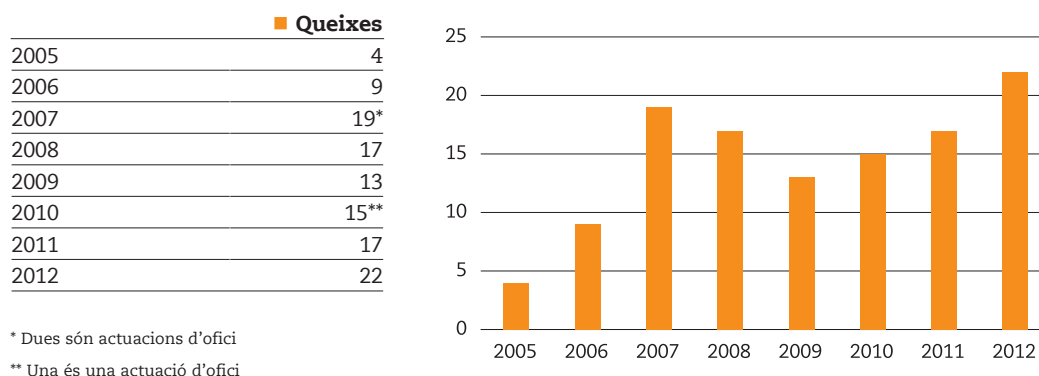
	Població	Queixes
Viladecans	65.188	12
Vilanova i la Geltrú	66.591	15
Rubí	74.484	22
Manresa	76.570	22
Sant Boi de Llobregat	83.070	7
Sant Cugat del Vallès	84.946	21*
Cornellà de Llobregat	87.458	13**
Mitjana	76.901	16

* Una és una actuació d'ofici

** Dos són actuacions d'ofici



2.3. Evolució de les queixes sobre l'Ajuntament de Manresa durant els darrers vuit anys

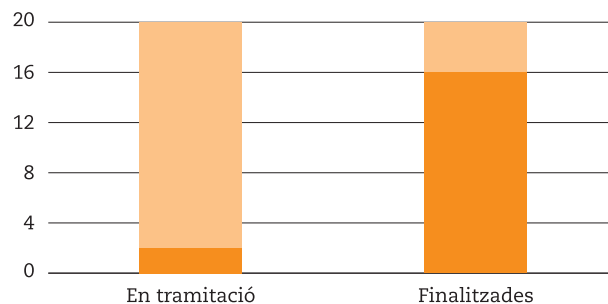


2.4. Temps emprat per l'Ajuntament de Manresa, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el 2012

	Dies
Ajuntament de Manresa	53
Síndic	91,8
Persona interessada	22,1

2.5. Estat de les queixes tramitades amb l'Ajuntament de Manresa

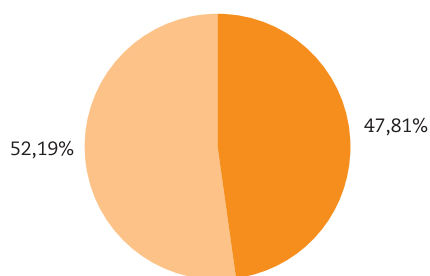
	En tramitació	Finalitzades	Total	%
■ Queixes iniciades abans del 2012	2	16	18	45%
■ Queixes iniciades el 2012	18	4	22	55%
Total	20	20	40	100%



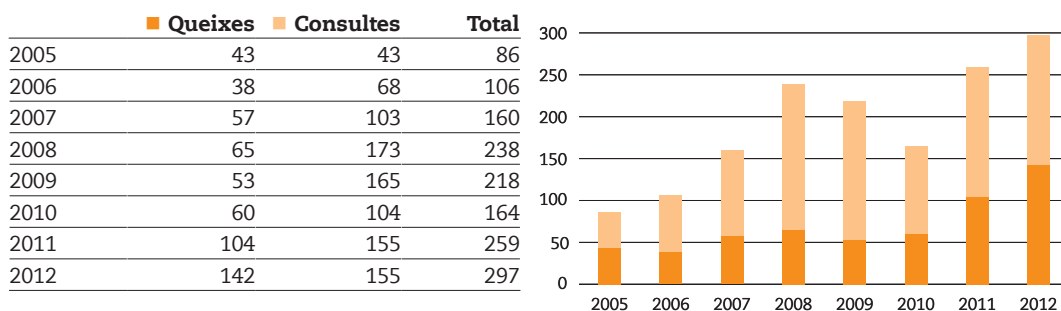
3. ACTUACIONS DURANT EL 2012 EN QUÈ EL PROMOTOR RESIDEIX A MANRESA

3.1. Queixes i consultes iniciades per residents a Manresa

	Actuacions	%
■ Queixa	142	47,81%
■ Consulta	155	52,19%
Total	297	100%



3.2. Evolució de les queixes i les consultes a Manresa durant els darrers vuit anys

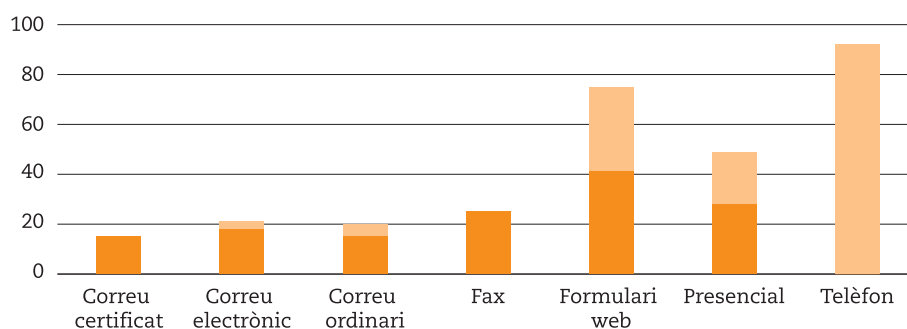


3.3. Nombre de persones afectades en les queixes procedents de Manresa

	Persones
Queixes individuals (133)	133
Queixes col·lectives (9)	19
Total	152

3.4. Forma de presentació de les queixes i les consultes

	■ Queixes	■ Consultes	Total
Correu certificat	15	0	15
Correu electrònic	18	3	21
Correu ordinari	15	5	20
Fax	25	0	25
Formulari web	41	34	75
Presencial	28	21	49
Telèfon	0	92	92
Total	142	155	297



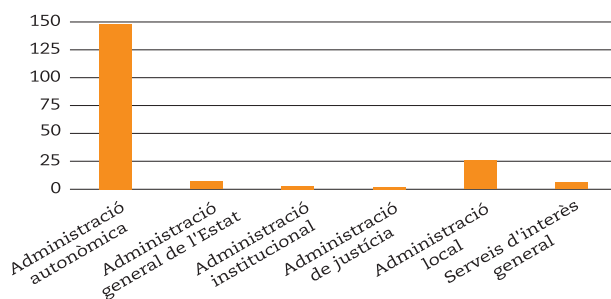
3.5. Administració afectada en les queixes presentades

a. Nombre d'administracions afectades en les queixes rebudes el 2012

	Queixes	Total
Queixes amb una administració	95	95
Queixes amb dues administracions	44	88
Queixes amb tres administracions	3	9
Total	142	192

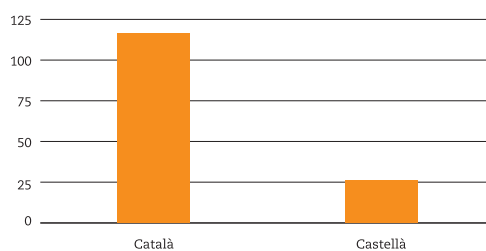
b. Administracions afectades en les queixes procedents de Manresa

Administració autonòmica	148
Departament de Benestar Social i Família	53
Departament de Salut	5
Departament de Territori i Sostenibilitat	8
Departament d'Interior	8
Departament de Justícia	3
Departament d'Ensenyament	6
Departament d'Empresa i Ocupació	62
Departament d'Economia i Coneixement	3
Administració general de l'Estat	7
Ministeri de Treball i Seguretat Social	2
Ministeri de Justícia	1
Ministeri de l'Interior	1
Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques	3
Administració institucional	3
Col·legi de Metges de Barcelona	1
Col·legi d'Advocats de Manresa	1
Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)	1
Administració de justícia	2
Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya	2
Administració local	26
Diputació de Girona	1
Consell Comarcal del Bages	1
Ajuntament de Terrassa	1
Ajuntament de Santpedor	1
Ajuntament de Barcelona	3
Ajuntament de Manresa	19
Serveis d'interès general	6
Telefónica España, SAU	2
Orange	2
Renfe	1
ENDESA	1
Total	192



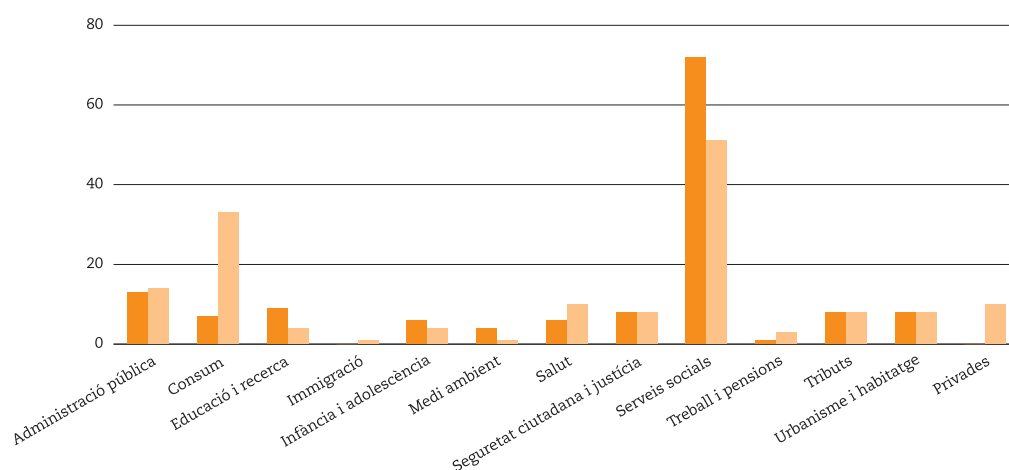
3.6. Idioma de presentació de les queixes

	Queixa	%
Català	116	81,69%
Castellà	26	18,31%
Total	142	100%



3.7. Queixes i consultes procedents de Manresa segons la matèria

	■ Queixes	■ Consultes	Total
Administració pública	13	14	27
Autoritzacions i concessions	0	3	3
Coacció administrativa	10	4	14
Contractació administrativa	0	2	2
Funció pública	1	1	2
Procediment administratiu	1	4	5
Responsabilitat patrimonial	1	0	1
Consum	7	33	40
Serveis	1	24	25
Subministraments	5	8	13
Transports públics	1	1	2
Educació i recerca	9	4	13
Educació primària i secundària	5	2	7
Educació universitària	2	1	3
Formació professional de grau superior	2	1	3
Immigració	0	1	1
Aplicació de la normativa d'estrangeria	0	1	1
Infància i adolescència	6	4	10
Protecció de la infància i l'adolescència	6	4	10
Medi ambient	4	1	5
Impactes ambientals	2	1	3
Llicències d'activitats	2	0	2
Salut	6	10	16
Avaluacions mèdiques	2	1	3
Drets i deures	3	6	9
Gestions administratives sanitàries	0	1	1
Llistes d'espera	1	1	2
Prestacions sanitàries	0	1	1
Seguretat ciutadana i justícia	8	8	16
Actuació de forces de seguretat	2	3	5
Administració de justícia	3	2	5
Serveis penitenciaris	3	3	6
Serveis socials	72	51	123
Famílies	1	2	3
Gent gran	2	2	4
Inclusió social	66	40	106
Persones amb discapacitat	3	7	10
Treball i pensions	1	3	4
Treball	1	3	4
Tributs	8	8	16
Cadaastre	0	1	1
Tributs autonòmics	1	1	2
Tributs estatals	3	3	6
Tributs locals	4	3	7
Urbanisme i habitatge	8	8	16
Habitatge	6	6	12
Mobilitat	2	1	3
Urbanisme	0	1	1
Privades	0	10	10
Total	142	155	297



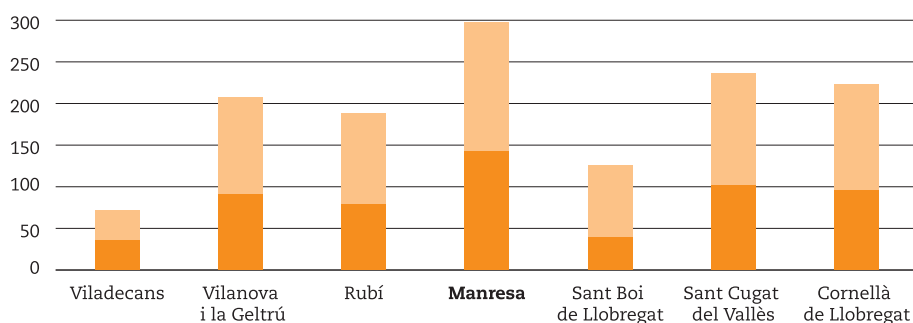
3.8. Queixes i consultes procedents de Manresa i de la resta de la comarca

	Queixes	Consultes	Total
Aguilar de Segarra	9	-	9
Artés	5	5	10
Avinyó	5	4	9
Balsareny	3	9	12
Calders	1	2	3
Callús	1	9	10
Cardona	4	6	10
Castellbell i el Vilar	1	6	7
Castellfollit del Boix	1	-	1
Castellgalí	1	-	1
Castellnou de Bages	2	4	6
Estany, l'	-	-	-
Fonollosa	1	1	2
Gaià	-	-	-
Manresa	142	155	297
Marganell	1	1	2
Moià	3	8	11
Monistrol de Calders	1	1	2
Monistrol de Montserrat	3	5	8
Mura	-	-	-
Navarces	1	2	3
Navàs	6	4	10
Pont de Vilomara i Rocafort, el	2	2	4
Rajadell	2	1	3
Sallent	10	25	35
Sant Feliu Sasserra	-	-	-
Sant Fruitós de Bages	7	7	14
Sant Joan de Vilatorrada	26	10	36
Sant Mateu de Bages	-	-	-
Sant Salvador de Guardiola	-	2	2
Sant Vicenç de Castellet	10	16	26
Santa Maria d'Oló	1	1	2
Santpedor	5	9	14
Súria	5	24	29
Talamanca	-	-	-
Total	259	319	578

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

	Població	Queixes	Consultes	Total
Viladecans	65.188	35	37	72
Vilanova i la Geltrú	66.591	91	116	207
Rubí	74.484	79	109	188
Manresa	76.570	142	155	297
Sant Boi de Llobregat	83.070	39	87	126
Sant Cugat del Vallès	84.946	102	134	236
Cornellà de Llobregat	87.458	95	128	223
Mitjana	76.901	83	109	193

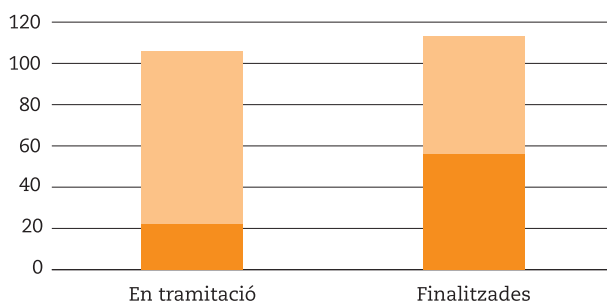
* Municipi amb conveni de visió singular de supervisió



3.10. Estat de tramitació de les queixes

	En tramitació	Finalitzades	Total	%
■ Queixes iniciades abans del 2012	22	56	78	35,62%
■ Queixes iniciades el 2012*	84	57	141	64,38%
Total	106	113	219	100%

* Hi ha una queixa que no s'ha admès a tràmit



4. RESOLUCIONS DEL SÍNDIC MÉS RELLEVANTS TRAMITADES DURANT EL 2012 AMB REFERÈNCIA A MANRESA

Queixa 06967/2011

Manca de resolució de l'Ajuntament de Manresa d'una reclamació de responsabilitat patrimonial per una caiguda a la via pública

El promotor de la queixa manifesta el seu descontentament amb relació a la manca de resolució de la reclamació de responsabilitat patrimonial que va presentar en data 20 de setembre de 2010 a l'Ajuntament de Manresa amb relació a la caiguda a la via pública de la seva dona el 6 de desembre de 2008.

Des de l'admissió a tràmit de la reclamació de la persona interessada, en data 22 de novembre de 2010, ha transcorregut un termini molt superior al legalment i reglamentàriament establert de sis mesos per dur a terme tots els actes d'instrucció previs a la resolució, sense que es pugui deduir l'existència de cap raó que justifiqui la demora excessiva en la tramitació d'aquest expedient.

El Síndic considera, doncs, que d'acord amb el principi d'oficialitat, que informa el procediment administratiu i 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, el procediment està sotmès al criteri de celeritat i s'ha d'impulsar d'ofici en tots els tràmits. En conseqüència, demana a l'Ajuntament de Manresa que doni les ordres oportunes per tal que s'adoptin totes les mesures a l'abast de l'Ajuntament perquè la tramitació d'aquest expedient no es dilati més en el temps.

Queixa 06977/2011

Disconformitat amb l'Ajuntament de Manresa pel fet que exigeixi i liquidi al ciutadà estranger la taxa per serveis urbanístics quan tramita la sol·licitud d'informe sobre l'adequació de l'habitatge adreçada a la Direcció General per a la Immigració, del Departament de Benestar Social i Família

El promotor de la queixa, en representació d'una entitat de Manresa dedicada a l'atenció i suport als immigrants, denuncia que l'Ajuntament d'aquesta localitat exigeixi i liquidi al ciutadà estranger la taxa per serveis urbanístics (consistents en l'emissió d'informes per a reagrupament familiar) quan tramita la sol·licitud d'informe sobre l'adequació de l'habitatge adreçada a la Direcció General per a la Immigració, del Departament de Benestar Social i Família.

Amb l'entrada en vigor el 30 de juny de 2011 del nou Reglament d'estrangeria, correspon al Departament de Benestar Social i Família, per mitjà de la Direcció General per a la Immigració, la competència d'emetre l'informe sobre disponibilitat i adequació d'habitatge i l'informe d'arrelament social, sens perjudici de l'informe tècnic que els ajuntaments elaborin per tal que el Departament pugui fonamentar l'informe. Per aquest motiu, el 6 d'abril de 2011 el Departament va signar un acord amb les entitats municipalistes de Catalunya, en què es va fixar que dins de la instrucció del procediment per a l'emissió de cada informe calia disposar d'un informe de l'ajuntament en què el ciutadà estranger es trobés empadronat.

D'altra banda, l'entitat promotora de la queixa assenyala que, malgrat que el Departament ha d'emetre i notificar l'informe en un termini de trenta dies, l'Ajuntament no en permet el compliment perquè les actuacions municipals s'endarrereixen.

En l'informe de resposta de l'Ajuntament de Manresa s'indica el següent:

- El temps mitjà emprat a emetre el document proposta d'informe d'arrelament social (dintre del període analitzat d'1 de gener de 2012 a 25 de maig de 2012) ha estat de 28,32 dies, amb un màxim de 74 dies i un mínim de 6 dies.

- El temps mitjà emprat a emetre l'informe d'adequació d'habitatge (dintre del període d'1 de gener de 2012 a 15 de maig de 2012) ha estat de 29,3 dies, amb un màxim de 92 dies i un mínim de 9 dies. L'allargament del termini és en alguns casos imputable als particulars, especialment quan no es presenten en el moment de la inspecció de l'habitatge o quan no aporten la documentació. A banda d'això, també hi ha els casos en què l'habitatge incompleix les condicions d'habitabilitat però el defecte és esmenable, i ha calgut efectuar fins a quatre inspeccions per acabar de corregir-ho.

- Quant al fonament de la taxa aplicada a la proposta d'informe d'adequació d'habitatge, es fa constar que es troba a l'article 2 de l'Ordenança fiscal núm. 6, reguladora de la taxa per a l'expedició de documents. Aquest article estableix que el fet imposable de la taxa el constitueix l'activitat administrativa desenvolupada amb motiu de la tramitació de tota mena de documents que expedeixi i d'expedients que concerneixin l'administració o les autoritats municipals.

En vista d'aquesta informació, el Síndic ha assenyalat que la Instrucció 1/2012, de 20 de març, no està habilitada per establir un termini màxim de 30 dies hàbils als ajuntaments per emetre el document proposta. En conseqüència, en aplicació de la disposició addicional dinovena de la Llei 30/1992, la llei esdevé aplicable amb caràcter supletori en els procediments administratius que regula la Llei d'estrangeria. I aquest fet ens duu a l'aplicació de l'article 83.2 de la Llei 30/1992, en virtut del qual els informes han de ser emesos en el termini de 10 dies, sense que el Síndic consideri que sigui possible ampliar el termini, perquè el Reglament d'estrangeria fixa en trenta dies el termini

màxim en què la comunitat autònoma ha d'emetre l'informe i notificar-lo a la persona interessada.

Quant a la imposició de taxes locals per a l'emissió de l'informe, el Síndic assenyala que la manera de sufragar les despeses que l'elaboració del document proposa genera a les entitats locals s'ha de fixar entre la Direcció General per a la Immigració i els ajuntaments, atès que el ciutadà amb qui estableix la relació és amb la Direcció General, que és l'òrgan competent per resoldre i a qui va adreçada la sol·licitud.

El Síndic també ha assenyalat al Departament de Benestar Social i Família que, en el marc del grup de treball de la Comissió Mixta Paritària Generalitat - Ens Locals, prevista a la disposició addicional cinquena de la Llei 10/2010, de 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya, caldria repensar com articular la relació amb els ajuntaments per assolir una gestió més eficaç i ajustada a la normativa vigent del procediment d'elaboració dels informes.

Per tot això, el Síndic recorda a l'Ajuntament de Manresa que, en la mesura que sigui possible, intenti ajustar l'elaboració dels documents proposats dintre del termini màxim de 10 dies hàbils per possibilitar el compliment del termini d'emissió i notificació dels informes en 30 dies, i li demana que valori les consideracions efectuades amb relació a la imposició de taxes locals.

Queixa 04932/2012

Disconformitat amb la manca de resolució d'una reclamació de responsabilitat patrimonial presentada a l'Ajuntament de Manresa en data 10 de desembre de 2010

El promotor de la queixa manifesta la seva disconformitat amb la manca de notificació de la resolució d'un expedient que es tramita a l'Ajuntament de Manresa com a conseqüència de la interposició d'una reclamació de responsabilitat patrimonial en data 10 de desembre de 2010.

La reclamació té per objecte el rescabament dels danys i perjudicis ocasionats al vehicle del promotor, que en data 21 de juliol de 2010 va patir un accident en topar amb un obstacle sense la senyalització escaient en una plaça de Manresa.

Tot i que el promotor va formular en data 5 de juliol de 2011 un escrit d'al·legacions en el període d'audiència que se li va concedir en data 28 de juny de 2011, manifesta que no ha tingut cap més notícia de l'Ajuntament i reclama el dret que l'assisteix a rebre una resolució expressa sobre el procediment tramitat.

De la documentació aportada per l'Ajuntament de Manresa es desprèn que l'endemà de la presentació de la queixa al Síndic es va notificar a la persona interessada la resolució dictada en data 16 de maig de 2012.

Si bé l'Ajuntament no proporciona la informació sobre les raons de la manca de notificació, que finalment es va dur a terme en data 4 de juliol de 2012, no consta que amb posterioritat al tràmit d'audiència de la persona interessada i la consegüent presentació d'un escrit d'al·legacions, en data 5 de juliol de 2011, es dugués a terme cap altra actuació que justifiqués la dilació a l'hora de dictar la resolució.

L'article 139 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, determina que els particulars tenen dret a ser indemnitzats per les administracions públiques corresponents de tota lesió que pateixin en qualsevol dels seus béns i drets, tret dels casos de força major, sempre que la lesió sigui conseqüència del funcionament normal o anormal dels serveis públics.

Ahora, l'article 81 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, estableix que aquestes han de respondre dels danys i perjudicis ocasionats als ciutadans en els seus béns i drets com a conseqüència del funcionament normal o anormal dels serveis públics excepte en els casos de força major o de danys que els ciutadans tinguin el deure jurídic de suportar d'acord amb la llei. En qualsevol cas, el dany ha de ser efectiu, avaluable econòmicament i individualitzat en relació amb una persona o grup de persones.

Els procediments administratius aprovats i fixats per les normes constitueixen la garantia d'una actuació no arbitrària per part dels poders públics. Així, quan un ciutadà formula davant una administració pública una reclamació per danys i perjudicis, és el procediment administratiu que regula el Reial decret 429/1993, de 26 de març, el que permet dilucidar si cal fer efectiva o no la responsabilitat patrimonial.

La correcta tramitació d'aquest procediment garanteix que es puguin investigar els fets i les circumstàncies que han concorregut i, en el seu marc, el ciutadà pot aportar proves a favor seu i contradir l'Administració.

El Síndic entén que des de l'admissió a tràmit de la reclamació de la persona interessada ha transcorregut un termini molt superior al que està legalment i reglamentàriament establert de sis mesos per realitzar tots els actes d'instrucció previs a la resolució, sense que de la documentació de què es disposa es pugui deduir l'existència d'alguna raó que justifiqui la demora excessiva en la tramitació d'aquest expedient, especialment pel que fa al temps transcorregut des de les al·legacions formulades en el tràmit d'audiència i la resolució del procediment.

El Síndic considera, doncs, que d'acord amb el principi d'oficialitat, que informa el procediment administratiu i que recull l'article 74 de la Llei

30/1992, de 26 de novembre, el procediment està sotmès al criteri de celeritat i s'ha d'impulsar d'ofici en tots els tràmits. En conseqüència, demana a l'Ajuntament de Manresa que doni les ordres oportunes per tal que en endavant, i amb la finalitat d'evitar l'eventual presentació d'altres queixes amb el mateix fonament que la de la persona interessada, s'adoptin totes les mesures a l'abast de l'Ajuntament per evitar que es dilati innecessàriament la tramitació d'aquests expedients.

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

