



# INFORME DE MANRESA 2013

**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 tramitades amb l'Ajuntament de Manresa durant el 2013 .....	5
2.2. Queixes i consultes tramitades durant el 2013 en què la persona interessada resideix a Manresa.....	7
<b>III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS</b> .....	11
3.1. Resolucions complertes .....	11
3.2. Resolucions acceptades .....	12



## I. CONSIDERACIONS GENERALS

Aquest segon informe que el Síndic de Greuges elabora per a l'Ajuntament de Manresa s'emmarca en el conveni de col·laboració\* signat el 9 de novembre de 2011 entre aquestes dues institucions. L'informe recull les actuacions (queixes i consultes) rebudes al Síndic i que tenen com a destinatari l'Ajuntament de Manresa, i també les queixes dirigides a altres institucions i empreses que tenen com a promotores persones residents a Manresa.

Durant el 2013 l'oficina itinerant d'atenció a les persones del Síndic de Greuges, en la seva visita a Manresa, va atendre 17 persones, que van presentar 13 queixes i 4 consultes. El nombre de persones ha estat sensiblement inferior a les ateses en el desplaçament de l'any anterior (29 persones).

El nombre de queixes tramitades pel Síndic de Greuges de Catalunya al llarg del 2013 amb referència a l'Ajuntament de Manresa ha estat de 33 (taula 1). Com es pot observar a la mateixa taula, les queixes relacionades amb temes de medi ambient han estat les més nombroses, juntament amb les de serveis socials i les relacionades amb les tramitacions i els procediments administratius.

La taula 2 mostra que en relació amb la mitjana de queixes que han rebut ajuntaments de municipis de mides poblacionals similars l'Ajuntament de Manresa en té un percentatge superior.

Cal remarcar positivament el baix nombre de dies emprat en la tramitació per donar resposta als tràmits requerits pel Síndic de Greuges (taula 3). L'Ajuntament de Manresa triga 51,8 dies de mitjana i probablement és un dels ajuntaments de Catalunya que atén amb més diligència els requeriments del Síndic. El Síndic de Greuges ha emprat 76,2 dies a resoldre. Tot i que ha reduït els 92 dies de l'any anterior, continua amb el comprimís de resoldre més ràpidament.

Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de Manresa, durant el 2013 s'han finalitzat 19 actuacions i 14 continuen en tramitació. És significatiu remarcar que d'aquestes actuacions finalitzades només en un 37% dels 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 ha originat la queixa s'ha resolt satisfactòriament per a la persona que la va presentar.

Les queixes i les consultes tramitades pel Síndic durant l'any 2013 promogudes per residents a Manresa (taula 6) han estat 295, de les quals 204 han estat queixes i 91, consultes. Aquesta xifra representa una certa disminució en relació amb l'any anterior, tot i que es manté el volum del 2011.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades per persones amb veïnatge a Manresa (taula 10), predominen les referides a l'Administració de la Generalitat (70% queixes), seguides per les de l'Administració local (24%), de les quals la gran majoria (un 18% del total) es correspon a l'Ajuntament de Manresa.

Pel que fa a la matèria objecte de les actuacions tramitades durant el 2013 de persones residents a Manresa (taula 7), la majoria s'ha concentrat en temes de polítiques socials (151 actuacions de 295), d'administració pública i tributs (65 actuacions), i també de consum (32 actuacions).

En el darrer capítol d'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 2013.

\* L'any 2013 el Síndic de Greuges de Catalunya té signats convenis de col·laboració amb 23 municipis de tot Catalunya.



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

### 2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI TRAMITADES AMB L'AJUNTAMENT DE MANRESA DURANT EL 2013

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

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

#### 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	65.444	8
Vilanova i la Geltrú	66.275	34
Rubí	74.468	15
<b>Manresa</b>	<b>76.170</b>	<b>33</b>
Sant Boi de Llobregat	83.408	15
Sant Cugat del Vallès	86.108	16
Cornellà de Llobregat	86.687	8
<b>Mitjana</b>	<b>76.937</b>	<b>18,4</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 2013

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

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

	N	%
Queixes en tramitació	14	42,42
Queixes finalitzades	19	57,58
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

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

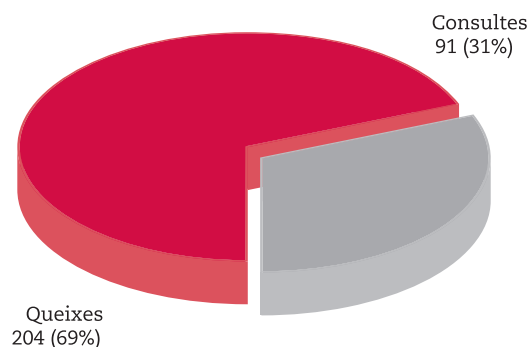
	N	%
<b>Irregularitat de l'Administració</b>	<b>7</b>	<b>36,84</b>
Es resol el problema	3	15,79
Resolucions acceptades	4	21,05
Resolucions parcialment acceptades	-	-
Resolucions no acceptades	-	-
<b>No-irregularitat de l'Administració</b>	<b>12</b>	<b>63,16</b>
La persona interessada desisteix	-	-
Queixes no admeses a tràmit	-	-
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100</b>



## 2.2. QUEIXES I CONSULTES TRAMITADES DURANT EL 2013 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A MANRESA

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

	N	%
■ Queixes	204	69,15
■ Consultes	91	30,85
<b>Total</b>	<b>295</b>	<b>100</b>

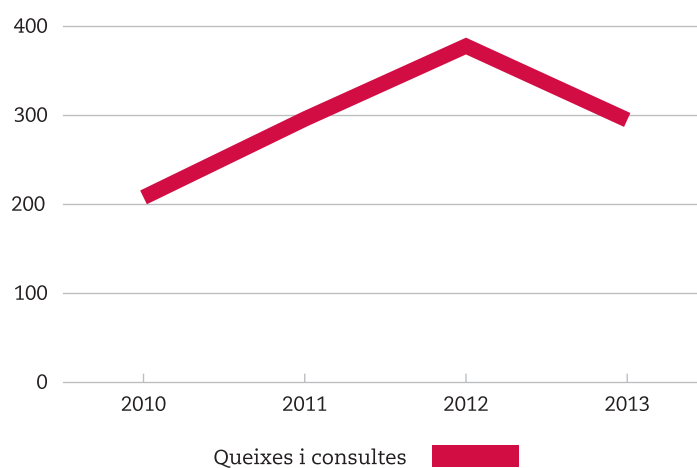


### 7. Queixes i consultes tramitades per matèries

	Total		Queixes		Consultes	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>151</b>	<b>51,19</b>	<b>120</b>	<b>58,82</b>	<b>31</b>	<b>34,07</b>
Educació i recerca	13	4,41	11	5,39	2	2,20
Infància i adolescència	16	5,42	14	6,87	2	2,20
Salut	18	6,10	8	3,92	10	10,99
Serveis socials	80	27,12	70	34,31	10	10,99
Treball i pensions	24	8,14	17	8,33	7	7,69
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>65</b>	<b>22,03</b>	<b>47</b>	<b>23,04</b>	<b>18</b>	<b>19,78</b>
Administració pública i drets	45	15,25	35	17,16	10	10,99
Tributs	20	6,78	12	5,88	8	8,79
<b>Polítiques territorials</b>	<b>24</b>	<b>8,14</b>	<b>18</b>	<b>8,82</b>	<b>6</b>	<b>6,60</b>
Medi ambient	12	4,07	8	3,92	4	4,40
Urbanisme i habitatge	12	4,07	10	4,90	2	2,20
<b>Consum</b>	<b>32</b>	<b>10,85</b>	<b>12</b>	<b>5,88</b>	<b>20</b>	<b>21,96</b>
Seguretat ciutadana i justícia	10	3,39	6	2,95	4	4,40
Cultura i llengua	2	0,67	1	0,49	1	1,10
Altres	11	3,73	-	-	11	12,09
<b>Total</b>	<b>295</b>	<b>100</b>	<b>204</b>	<b>100</b>	<b>91</b>	<b>100</b>

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

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



## 9. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes tramitades durant el 2013

	2010	2011	2012	2013
Nombre de persones afectades en les queixes	147	489	259	215
Nombre de persones afectades en les consultes	104	155	155	91
<b>Total</b>	<b>251</b>	<b>644</b>	<b>414</b>	<b>306</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>112</b>	<b>69,57</b>
Departament d'Economia i Coneixement	5	3,11
Departament d'Empresa i Ocupació	54	33,54
Departament d'Ensenyament	7	4,35
Departament d'Interior	10	6,21
Departament de Benestar Social i Família	18	11,18
Departament de Justícia	1	0,62
Departament de Salut	9	5,59
Departament de Territori i Sostenibilitat	8	4,97
<b>Administració local</b>	<b>39</b>	<b>24,22</b>
Ajuntament d'Igualada	1	0,62
Ajuntament de Barcelona	4	2,48
Ajuntament de l'Escala	1	0,62
Ajuntament de Manresa	29	18,01
Ajuntament de Sant Fruitós de Bages	1	0,62
Ajuntament de Tossa de Mar	1	0,62
Consell Comarcal del Bages	1	0,62
Diputació de Barcelona	1	0,62
<b>Col·legis professionals</b>	<b>1</b>	<b>0,62</b>
Col·legi de Metges de Barcelona	1	0,62
<b>Consortis</b>	<b>1</b>	<b>0,62</b>
Consorti d'Educació de Barcelona	1	0,62
<b>Companyies elèctriques</b>	<b>2</b>	<b>1,24</b>
ENDESA	2	1,24
<b>Companyies telefòniques</b>	<b>6</b>	<b>3,73</b>
Orange	3	1,86
Telefónica España, SAU	3	1,86
<b>Total</b>	<b>161</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
Viladecans	65.444	99	64	35
Vilanova i la Geltrú	66.275	486	369	117
Rubí	74.468	161	108	53
<b>Manresa</b>	<b>76.170</b>	<b>295</b>	<b>204</b>	<b>91</b>
Sant Boi de Llobregat	83.408	179	106	73
Sant Cugat del Vallès	86.108	190	120	70
Cornellà de Llobregat	86.687	186	128	58
<b>Mitjana</b>	<b>76.937</b>	<b>228</b>	<b>157</b>	<b>71</b>

### 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

### III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

#### 3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 06967/2011

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

Ajuntament de Manresa

El Síndic 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.

L'Ajuntament de Manresa dóna resposta a la reclamació de la persona interessada.

Q 01293/2013

**Disconformitat amb el tracte rebut pels serveis socials de l'Ajuntament de Manresa**

Ajuntament de Manresa

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Manresa que adopti les mesures oportunes perquè es faci arribar a la persona interessada una resposta expressa i per escrit a la sol·licitud d'informació que va presentar a l'Ajuntament el 15 de gener de 2013.

L'Ajuntament de Manresa tramet la resposta a la sol·licitud de la persona interessada.

Q 07800/2012

**Manca de resposta de l'Ajuntament de Manresa a dos escrits relatius al tancament provisional d'una activitat de bar de copes**

Ajuntament de Manresa

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que l'informi sobre la resposta que té previst notificar a la persona interessada.

L'Ajuntament ha informat que ja ha donat resposta expressa als escrits presentats pel promotor i que ha estimat les sol·licituds que hi feia.

Q 07882/2012

**Disconformitat amb les liquidacions practicades per l'Ajuntament de Manresa de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica corresponents als exercicis de 2009 a 2012 per un vehicle venut en data 1 de juliol de 1987**

Ajuntament de Manresa

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que l'informi sobre l'estat de tramitació del recurs de reposició que va presentar el promotor contra les liquidacions d'aquest impost i sobre els motius pels quals no es va fer abonar al promotor de la queixa l'impost entre els exercicis 1988 i 2008 i, en canvi, se li reclama el pagament d'aquest tribut a partir de l'exercici 2009.

L'Ajuntament ha informat que el recurs que va interposar la persona interessada serà resolt en sentit estimatori, de manera que s'entén que el problema que va motivar la queixa ha quedat solucionat.

Q 07981/2012

**Disconformitat amb la impossibilitat d'obtenir la llicència d'activitat per dur a terme una activitat de venda al detall en un local de Manresa**

Ajuntament de Manresa

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que l'informi de l'estat de tramitació de la llicència de venda al detall sol·licitada per la persona interessada.

L'Ajuntament ha emès un nou informe segons el qual la Direcció General de Comerç ja ha aprovat la identificació i delimitació de l'edifici en què el promotor té el local i, consegüentment, s'hi poden desenvolupar, un cop obtingudes les llicències o els permisos corresponents, activitats de venda al detall.

**3.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES**

Q 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**

Ajuntament de Manresa

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 al 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 justifiqui la dilació en el dictat de 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. Alhora, 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 del 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.

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

La promotora de la queixa manifesta la seva disconformitat amb la manca de resposta de l'Ajuntament de Manresa a la seva sol·licitud de transmissió d'un nínxol a favor de l'Ajuntament, que va presentar el 16 de juny de 2010 i que ha estat reiterada en diverses ocasions. Exposa que en aquestes sol·licituds demanava a l'Ajuntament que recuperés la titularitat d'un nínxol, i que en data 16 de juny de 2010 va fer el pagament dels tributs corresponents per aquesta gestió.

En primer lloc, pel que fa a la manca de resposta a la persona interessada, el Síndic recorda a l'Ajuntament de Manresa que l'article 53 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, estableix que les administracions estan obligades a dictar una resolució expressa en tots els procediments i a notificar-la siguin els que siguin la forma i el mitjà d'iniciació. En segon lloc, pel que fa a la informació verbal sobre l'opció de no haver de liquidar les taxes corresponents a la sol·licitud de retrocessió de la sepultura i la proposta de suspendre la liquidació de la taxa de manteniment per a totes les persones que han manifestat el desig de no voler continuar essent propietaris d'un dret funerari, l'actuació municipal que es duu a terme es fonamenta en la dificultat d'atendre les sol·licituds de retrocessió de sepultures per part dels titulars. Tot i això, l'Ajuntament és conscient que d'acord amb la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, ha de respectar el dret del ciutadà a registrar la sol·licitud de retrocessió i, per tant, ha de registrar la seva sol·licitud.

D'altra banda, l'Ordenança fiscal reguladora de la taxa de cementiri municipal estableix que la taxa s'acredita i neix l'obligació de contribuir quan s'iniciï l'activitat municipal que constitueix el fet imposable. A aquestes efectes, hom entendrà iniciada aquesta activitat en la data de presentació de la sol·licitud d'autorització per part del subjecte passiu. La decisió municipal d'informar les persones que sol·liciten la retrocessió de sepultures que poden optar a no liquidar la taxa constitueix una excepció a la regulació que conté l'Ordenança que, en certa manera, infringiria el principi d'inderogabilitat singular dels reglaments. Aquest principi estableix que l'Administració ha d'aplicar de la mateixa manera el reglament a totes les situacions que es trobin dins del seu camp d'actuació, sense possibilitat d'excepció-ne cap.

Perquè l'Ajuntament pugui encaixar la seva actuació dins del marc normatiu vigent hauria de modificar l'ordenança esmentada. D'aquesta manera hauria de fer constar que l'exigibilitat de l'import de la taxa tindrà lloc en el moment en què dugui a terme el trasllat de les restes. Amb relació a la proposta de suspensió de la liquidació de la taxa de manteniment per a les persones que han sol·licitat la retrocessió de sepultures en règim de concessió a l'Ajuntament, el Síndic entén que aquesta proposta hauria de quedar reflectida a l'ordenança fiscal corresponent, de conformitat amb la regulació que els articles 24 i 26 de la Llei reguladora d'hisendes locals estableixen en matèria de quotes tributàries i acreditació, respectivament. Per tot això, el Síndic recorda a l'Ajuntament de Manresa, d'una banda, que té el deure de donar resposta als escrits de la persona interessada; i de l'altra, que qualsevol decisió municipal que afecti algun dels elements configuradors de les taxes hauria de quedar recollida a les ordenances fiscals.

**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

