

# INFORME DE MANRESA 2015

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDIX

<b>I. CONSIDERACIONS GENERALS .....</b>	<b>3</b>
<b>II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A MANRESA EN DADES .....</b>	<b>5</b>
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Manresa durant el 2015 .....	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2015 en què la persona interessada resideix a Manresa.....	7
<b>III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS .....</b>	<b>11</b>
3.1. Resolucions complertes .....	11
3.2. Resolucions acceptades.....	12



## I. CONSIDERACIONS GENERALS

Aquest informe té com a objectiu analitzar la tipologia de queixes rebudes i tramitades durant l'any 2015 amb relació a l'Ajuntament de Manresa i de residents en aquesta localitat, i també l'àmbit temàtic de les queixes i les 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.

Cal destacar, però, que, a diferència dels dos darrers anys, l'informe de Manresa 2015 es basa, fonamentalment, en les queixes i les consultes rebudes durant l'any, i no en les queixes i les consultes que, independentment de la seva data d'inici, ha gestionat la institució durant aquest any. Com a conseqüència, les xifres d'aquest document són inferiors a les que fins ara s'havien mostrat.

L'oficina itinerant del Síndic de Greuges va rebre un total de 12 visites en el seu desplaçament a Manresa del 19 novembre de 2015. Les persones ateses per l'equip del Síndic al Casino van presentar 11 queixes i van fer una consulta. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum, urbanisme, serveis socials, infància i medi ambient. De les 11 queixes presentades, 3 anaven adreçades a l'Ajuntament de Manresa. Totes les visites ateses, excepte dues, van ser de persones veïnes de la població.

En aquest període analitzat, el Síndic de Greuges de Catalunya ha obert un total de 21 queixes en què l'administració afectada era l'Ajuntament de Manresa, la majoria de les quals fan referència a les àrees d'administració pública i tributs. 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 en 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 60,7 dies; el Síndic de Greuges, de 64,1 dies, i la persona interessada, de 33,2 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 el 2015 s'han finalitzat 23 actuacions (65,7%) i 12 (34,3%) continuen en tramitació. Del conjunt de queixes finalitzades, en el 56,5% dels casos no s'ha detectat cap irregularitat per part de l'Administració.

Si l'anàlisi de l'evolució es fa a partir de les queixes i les consultes rebudes al Síndic de persones residents a Manresa, convé indicar la reducció de queixes i consultes d'aquest any (21,7%) respecte de l'any 2014.

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'hagi 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 les consultes rebudes durant el 2015 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 (73 queixes) i, en segon lloc, les queixes relacionades amb l'Administració local (45 queixes), 28 de les quals 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 2015.

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

### 2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE MANRESA DURANT EL 2015

#### 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>	2	6,1	17	36,2	7	20,0	8	20,0	7	33,3
Educació i recerca	-	-	9	19,1	-	-	-	-	-	-
Infància i adolescència	-	-	-	-	3	8,6	-	-	1	4,8
Salut	-	-	-	-	-	-	1	2,5	-	-
Serveis socials	2	6,1	8	17,0	4	11,4	7	17,5	5	23,8
Treball i pensions	-	-	-	-	-	-	-	-	1	4,8
<b>Administració pública i tributs</b>	17	51,5	19	40,4	5	14,3	3	7,5	9	42,9
Administració pública i drets	6	18,2	12	25,5	-	-	-	-	7	33,3
Tributs	11	33,3	7	14,9	5	14,3	3	7,5	2	9,5
<b>Polítiques territorials</b>	14	42,4	9	19,1	15	42,9	17	42,5	2	9,5
Medi ambient	8	24,2	7	14,9	8	22,9	15	37,5	2	9,5
Urbanisme i habitatge	6	18,2	2	4,3	7	20,0	2	5,0	-	-
Consum	-	-	-	-	5	14,3	10	25,0	2	9,5
Seguretat ciutadana i justícia	-	-	2	4,3	3	8,6	2	5,0	1	4,8
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100</b>	<b>47</b>	<b>100</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

#### 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
Viladecans	65.549	9
Vilanova i la Geltrú	65.684	46
Rubí	74.536	20
<b>Manresa</b>	<b>74.655</b>	<b>21</b>
Sant Boi de Llobregat	82.195	13
Cornellà de Llobregat	86.376	7
Sant Cugat del Vallès	87.830	18
<b>Mitjana</b>	<b>76.689</b>	<b>19,1</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 2012-2015

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

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

	N	%
Queixes en tramitació	12	34,3
Queixes finalitzades	23	65,7
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

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

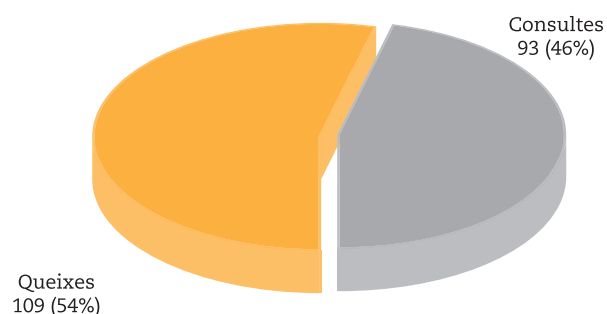
	N	%
<b>Irregularitat de l'Administració</b>	<b>10</b>	<b>43,5</b>
Es resol el problema	4	17,4
Resolucions acceptades	6	26,1
Resolucions parcialment acceptades	-	-
Resolucions no acceptades	-	-
<b>No-irregularitat de l'Administració</b>	<b>13</b>	<b>56,5</b>
La persona interessada desisteix	-	-
Queixes no admeses a tràmit	-	-
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100</b>



## 2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2015 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A MANRESA

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

	N	%
■ Queixes	109	54,0
■ Consultes	93	46,0
<b>Total</b>	<b>202</b>	<b>100</b>

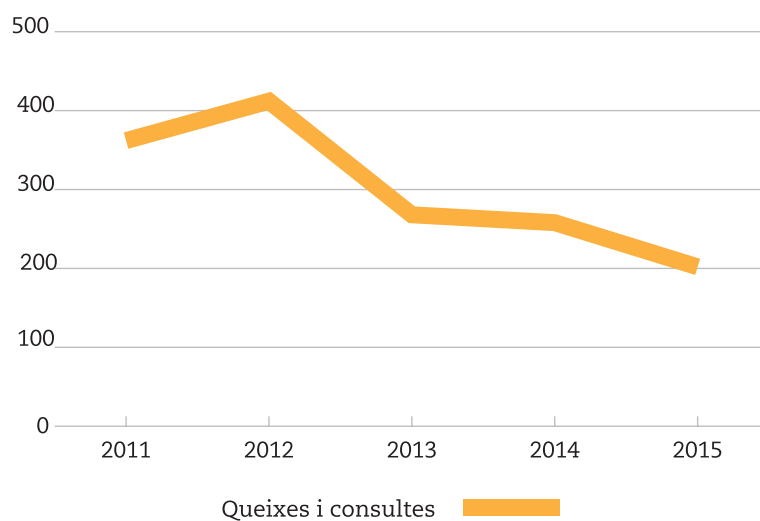


### 7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Total		Queixes		Consultes	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>83</b>	<b>41,1</b>	<b>50</b>	<b>45,9</b>	<b>33</b>	<b>35,5</b>
Educació i recerca	7	3,5	4	3,7	3	3,2
Infància i adolescència	25	12,4	17	15,6	8	8,6
Salut	17	8,4	9	8,3	8	8,6
Serveis socials	29	14,4	18	16,5	11	11,8
Treball i pensions	5	2,5	2	1,8	3	3,2
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>43</b>	<b>21,3</b>	<b>28</b>	<b>25,7</b>	<b>15</b>	<b>16,1</b>
Administració pública i drets	31	15,3	23	21,1	8	8,6
Tributs	12	5,9	5	4,6	7	7,5
<b>Polítiques territorials</b>	<b>15</b>	<b>7,4</b>	<b>10</b>	<b>9,2</b>	<b>5</b>	<b>5,4</b>
Medi ambient	4	2,0	3	2,8	1	1,1
Urbanisme i habitatge	11	5,4	7	6,4	4	4,3
<b>Consum</b>	<b>40</b>	<b>19,8</b>	<b>14</b>	<b>12,8</b>	<b>26</b>	<b>28,0</b>
Seguretat ciutadana i justícia	12	5,9	6	5,5	6	6,5
Cultura i llengua	2	1,0	1	0,9	1	1,1
Altres	7	3,5	-	-	7	7,5
<b>Total</b>	<b>202</b>	<b>100</b>	<b>109</b>	<b>100</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

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

	Total	Queixes	Consultes
2011	362	207	155
2012	412	257	155
2013	268	177	91
2014	258	128	130
2015	202	109	93



## 9. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2011-2015

	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre de persones afectades en les queixes	489	259	215	187	198
Nombre de persones afectades en les consultes	155	155	91	130	93
<b>Total</b>	<b>644</b>	<b>414</b>	<b>306</b>	<b>317</b>	<b>291</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>73</b>	<b>56,2</b>
Departament de Cultura	1	0,8
Departament d'Economia i Coneixement	1	0,8
Departament d'Empresa i Ocupació	14	10,8
Departament d'Ensenyament	9	6,9
Departament d'Interior	4	3,1
Departament de Benestar Social i Família	22	16,9
Departament de Governació i Relacions Institucionals	2	1,5
Departament de Salut	13	10,0
Departament de Territori i Sostenibilitat	7	5,4
<b>Administració local</b>	<b>45</b>	<b>34,6</b>
Ajuntament d'Artés	1	0,8
Ajuntament de Badalona	1	0,8
Ajuntament de Balaguer	1	0,8
Ajuntament de Barcelona	2	1,5
Ajuntament de Castellar del Vallès	1	0,8
Ajuntament de Manresa	28	21,5
Ajuntament de Pals	1	0,8
Ajuntament de Sabadell	1	0,8
Ajuntament de Sallent	1	0,8
Ajuntament de Sant Fruitós de Bages	1	0,8
Ajuntament de Tossa de Mar	1	0,8
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	1	0,8
Consell Comarcal de l'Anoia	1	0,8
Consell Comarcal de la Selva	1	0,8
Consell Comarcal del Bages	2	1,5
Consell Comarcal del Baix Empordà	1	0,8
<b>Col·legis professionals</b>	<b>3</b>	<b>2,3</b>
Col·legi d'Advocats de Manresa	1	0,8
Col·legi de Metges de Barcelona	1	0,8
Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona	1	0,8
<b>Companyies elèctriques</b>	<b>3</b>	<b>2,3</b>
Endesa	3	2,3
<b>Companyies telefòniques</b>	<b>6</b>	<b>4,6</b>
Jazztel	1	0,8
Orange	3	2,3
Telefónica España, SAU	3	2,3
<b>Total</b>	<b>130</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	65.549	90	50	40
Vilanova i la Geltrú	65.684	199	99	100
Rubí	74.536	170	70	100
<b>Manresa</b>	<b>74.655</b>	<b>202</b>	<b>109</b>	<b>93</b>
Sant Boi de Llobregat	82.195	149	58	91
Cornellà de Llobregat	86.376	146	82	64
Sant Cugat del Vallès	87.830	210	100	110
<b>Mitjana</b>	<b>76.689</b>	<b>166,6</b>	<b>81,14</b>	<b>85,43</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

### III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

#### 3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

**Q 01676/2013**

**Disconformitat amb la manca de resposta de l'Ajuntament de Manresa a una sol·licitud de rectificació d'un rebut de l'IBI**

Ajuntament de Manresa

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que l'informi sobre aquest assumpte, i en especial sobre l'estat de la resposta expressa a la sol·licitud de la persona interessada.

La persona interessada ha comunicat que l'assumpte de què es queixava ja ha estat resolt.

**Q 05084/2013**

**Queixa relativa a la manca d'actuació de l'Ajuntament de Manresa respecte de dues denúncies presentades amb relació a dos guals**

Ajuntament de Manresa

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que l'informi sobre les actuacions que ha dut a terme arran d'aquestes denúncies.

L'Ajuntament ha informat de totes les actuacions que ha dut a terme en aquests casos, i el Síndic considera que ha intervingut correctament i que s'ha corregit l'actuació que va motivar la queixa de la persona interessada.

**AO 08539/2013**

**Actuació d'ofici iniciada arran de la visita a la comissaria de la Policia Local de Manresa**

Ajuntament de Manresa

El Síndic ha fet les següents recomanacions específiques sobre les dependències de la Policia Local de Manresa: L'Ajuntament hauria de resoldre clausurar definitivament l'àrea de custòdia i identificar amb els rètols oportuns la zona com a magatzem o similar. La mesura més idònia seria que reconvertir l'espai i donar a l'equipament un altre ús. També és recomanable que la Policia Local elabori una instrucció o circular que defineixi les normes d'actuació que afecten els detinguts i els trasllats de les persones detingudes sota responsa-

bilitat seva. Finalment, i en relació amb la recomanació anterior, se suggereix que la Policia Local també disposi d'un llibre o un registre específic i únic de persones detingudes i, per tant, susceptible de ser requerit en qualsevol moment per l'autoritat judicial, pel Ministeri Fiscal o pel mateix Síndic de Greuges.

L'Ajuntament de Manresa ha informat que s'han complert les recomanacions fetes pel Síndic.

**Q 08805/2014**

**Manca de resposta de l'Ajuntament de Manresa a un escrit en què es demanava que s'eliminés la quantitat que l'empresa municipal Aigües de Manresa cobra per la gestió del canvi de titularitat dels comptadors d'aigua**

Ajuntament de Manresa

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que estudiï aquest assumpte i doni resposta a la persona interessada.

L'Ajuntament ha informat que ja va donar resposta a l'escrit de la persona interessada per carta de data 4 de febrer de 2015.

Q 09349/2014

**Queixa relativa a la manca de transport públic al barri de Miralpeix de Manresa**

Ajuntament de Manresa

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que l'informi sobre aquest assumpte i, en concret, sobre els motius pels quals el barri no disposa de servei de bus per al transport públic urbà de viatgers.

L'Ajuntament de Manresa ha informat que aquest barri disposa actualment de transport públic interurbà, amb un total de 17 expedicions sentit centre ciutat i 16 expedicions de tornada al barri de Miralpeix. Per tal de cobrir les demandes dels veïns, s'ha proposat una extensió de la línia 3, que es farà en quatre expedicions diàries que podran triar els mateixos veïns, com a prova pilot, per tal d'avaluar la demanda real i la viabilitat del servei. També s'ha acordat amb els veïns estudiar en aquest cas la implantació d'un servei a demanda que cobreixi les seves necessitats.

Q 02412/2015

**Situació de precarietat en què viu una família formada per una persona adulta i tres menors**

Ajuntament de Manresa

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Manresa que continuï proporcionant i intensificant, si escau, el suport necessari per tal que els infants afectats tinguin garantides unes condicions materials de vida adequades per al seu desenvolupament.

L'Ajuntament ha informat de les diferents actuacions que s'han dut a terme en relació amb aquesta família, i el Síndic ha constatat que els Serveis Socials estan fent el seguiment de la situació de la família i que li donen suport.

**3.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES**

Q 00120/2013

**Manca d'actuació de l'Ajuntament de Manresa davant les molèsties que provoca una empresa de fusta**

Ajuntament de Manresa

El Síndic ha suggerit al Departament de Territori i Sostenibilitat i a l'Ajuntament de Manresa, d'una banda, que adoptin les mesures adients per tal que es pugui treballar de forma conjunta i coordinada entre ambdues administracions amb el doble

objectiu de garantir els drets dels veïns i, si escau, regularitzar la situació de l'activitat; i de l'altra, que duguin a terme els mesuraments sonomètrics i d'olors adients per tal d'objectivar les molèsties de l'activitat sobre els habitatges més propers.

Q 07472/2013

**Disconformitat amb les molèsties que ocasionen els camions d'escombraries quan duen a terme la recollida durant la nit a Manresa, i amb el fet que la recollida es faci fins més tard de les 12 de la nit**

Ajuntament de Manresa

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Manresa, d'una banda, que valori la possibilitat de regular la prestació del servei de treballs de neteja de la via pública i de recollida de residus en l'Ordenança sobre control de la contaminació acústica (com disposa l'article 21 de la Llei 16/2002); i de l'altra, que objectivi les immissions que produeix el servei de recollida de residus mitjançant la sonometria corresponent per determinar si és necessari establir mesures correctores addicionals que puguin apaivagar les molèsties que aquest servei públic ocasioni.

Q 09387/2014

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

Ajuntament de Manresa

El Síndic considera que l'Ajuntament hauria d'adoptar algunes mesures per resoldre aquest problema, i per aquest motiu li ha suggerit, d'una banda, que s'efectuï 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 als habitatges veïns; i de l'altra, que reforci 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.

Q 09862/2014

**Queixa relativa a les condicions de l'alberg existent a les dependències de la Policia Local de Manresa**

Ajuntament de Manresa

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Manresa: que les víctimes de violència de gènere que ingressen a l'alberg rebin una atenció personal per part de personal especialitzat i se'ls faci un acompanyament; que es destini a la sala de comandament personal femení amb una formació específica en aquest àmbit per poder atendre adequadament aquestes dones; que es faci efectiu el servei de guàrdia de professionals dels serveis socials per fer-se càrrec de l'ingrés i el seguiment, independentment de l'horari en què l'ingrés es faci efectiu, i si cal en coordinació amb els Serveis Socials del Consell Comarcal del Bages, i que es recullin aquestes modificacions per escrit en el Protocol d'actuació en situacions de violència masclista en l'àmbit de la parella de l'Ajuntament de Manresa.

**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

