

INFORME DE MANRESA 2017

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A MANRESA EN DADES	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Manresa durant el 2017	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2017 en què la persona interessada resideix a Manresa.....	7
III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS	13
3.1. Resolucions complertes	13
3.2. Resolucions acceptades.....	19

I. CONSIDERACIONS GENERALS

Els informes de Conveni de visió singular de supervisió tenen com a objectiu resumir l'actuació de l'Ajuntament de Manresa, el Síndic de Greuges de Catalunya i la ciutadania del municipi en el decurs de l'any finalitzat, d'acord amb el que estableix el conveni de col·laboració entre l'Ajuntament i el Síndic signat el 9 de novembre de 2011 i actualitzat el 7 de juny de 2017.

En els darrers cinc anys, el Síndic de Greuges de Catalunya ha incrementat les funcions que tenia atribuïdes en la mateixa Llei 24/2009, del 23 de desembre. En concret, el Parlament de Catalunya ha confiat en la institució del Síndic com a garant del compliment efectiu de la normativa aprovada en matèria de transparència (Llei 19/2014, del 29 de desembre), igualtat efectiva entre homes i dones (article 57 de la Llei 17/2015, del 21 de juliol), drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals (Llei 11/2014, del 10 d'octubre) o ciberseguretat (Llei 15/2017, del 25 de juliol).

A més, recentment, el Síndic, juntament amb l'Institut de Drets Humans, ha creat l'Estructura de Drets Humans de Catalunya, amb l'objectiu de promoure i protegir aquests drets a Catalunya.

L'increment de competències s'ha de traduir en una visió més exhaustiva de les tasques que estan desenvolupant els ajuntaments i, en particular, d'aquells amb qui el Síndic té un conveni de visió singular de supervisió, però també s'ha de reflectir en nous camps d'intervenció i de col·laboració entre l'Administració local i el Síndic, amb l'objectiu final d'una millora en la garantia i defensa dels drets i les llibertats de la ciutadania, tant privades com públiques.

En el marc d'aquesta col·laboració, i de la necessitat d'una completa transparència en els serveis públics, durant l'any 2017 el Síndic ha publicat la seva seu electrònica. Aquesta eina pretén ser un espai de transparència, tant per a les persones interessades com per a les administracions. Així, mitjançant l'autenticació corresponent, tant les persones interessades com l'Administració poden accedir a tota la documentació dels seus expedients.

Les persones interessades disposen de la documentació emesa o rebuda dels seus expedients, que poden consultar en tot moment (documents i data d'entrada o sortida de la documentació) i, mitjançant un sistema molt senzill, poden accedir en un termini de 10 dies (amb la revisió prèvia de les garanties en matèria de protecció de dades i drets de terceres persones per part del Síndic) a la documentació que ha generat l'Administració en els seus expedients.

Ahora, l'Ajuntament de Manresa pot accedir a tot un conjunt de llistes, estadístiques i eines per controlar l'estat dels expedients i els terminis, a més d'accedir a la documentació que consta en l'expedient de l'Administració per garantir que tota la informació es troba ben recollida.

L'Ajuntament de Manresa ha estat l'administració afectada en un total de 23 queixes durant l'any 2017, i manté una tendència similar des de la signatura del conveni. Aquestes queixes s'han centrat en l'àmbit de medi ambient i urbanisme (molèsties per sorolls, problemes d'accés a habitatges o compliment de la legalitat urbanística). En relació amb la població de municipis similars, no s'observa una diferència significativa i es manté en la mitjana de queixes d'altres administracions locals.

Pel que fa als terminis de tramitació, la durada del procediment s'ha reduït significativament durant aquest any, tal com es mostra en l'apartat 3 de l'informe, s'arriba les dades que ambdues institucions havien acordat en el conveni signat l'any 2011 (15 dies per tràmit i institució), fet que reverteix positivament en la percepció de l'Administració local per part de la ciutadania, atès que els seus problemes es resolen o es motiven en un termini prudencial de temps.

Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de Manresa, durant 2017 s'han finalitzat 20 actuacions (60,6%). Del conjunt de queixes finalitzades, en el 70% dels casos

en què s'ha detectat una irregularitat o bé s'ha solucionat abans que el Síndic formulés suggeriments o recomanacions, o bé s'ha acceptat la resolució un cop el Síndic s'hi ha pronunciat.

De fet, tal com es mostra en el títol III de l'Informe 2017, fruit d'aquest conveni, i davant les queixes de la ciutadania en matèria d'urbanisme i medi ambient, l'Ajuntament ha pres mesures perquè una empresa de fusta compleixi els requeriments ambientals o, entre d'altres, ha acondicionat diverses vies públiques que es trobaven en mal estat.

En matèria d'administració pública i tributs, l'Ajuntament ha millorat la informació en matèria fiscal o, entre d'altres, ha revocat una sanció i ha retornat l'import indegudament ingressat a la persona interessada.

A més, convé destacar que l'Ajuntament de Manresa ha intervingut per ajornar dos desnonaments i aconseguir l'adjudicació dels habitatges per a les famílies.

Finalment, l'Ajuntament i el Síndic vetllen per incloure les recomanacions del Síndic respecte a les zones de vianants, agilitar la tramitació d'ajuts per promocionar la producció ecològica o inspeccionar el compliment de mesures per part d'un supermercat que generava molèsties de contaminació acústica.

L'anàlisi de les queixes i consultes rebudes al Síndic de persones residents a Manresa mostra la tendència a disminuir el nombre de queixes provinents de Manresa o, si més no, l'increment de l'ús de mitjans electrònics per part de les persones interessades i del servei de notificacions i comunicacions electròniques, en detriment del correu postal o presencial.

La majoria de les queixes i consultes se centren en polítiques socials (38,3%), seguides d'administració pública i tributs (21%). D'altra banda, convé destacar que, per primer cop, s'han presentat 3 queixes al Síndic de Greuges de Catalunya per discriminació. Aquest darrer fet no indica necessàriament que per primer cop una persona hagi volgut queixar-se davant d'una situació de discriminació, sinó que cada cop més les persones se senten amb més capacitat per defensar els seus drets davant la igualtat de gènere i la igualtat en l'orientació i la identitat sexuals.

Pel que fa a la distribució de queixes per sexe, val a dir que al municipi de Manresa s'inverteixen les dades del conjunt de Catalunya, atès que a Catalunya és majoritària la presència de dones que presenten queixes al Síndic, especialment en l'àmbit de polítiques socials, mentre que a Manresa el 54,09% de les queixes han estat presentades per homes i, en concret, més en l'àmbit de seguretat ciutadana i justícia (85,7%).

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades de persones residents a Manresa, predominen les referides a l'Administració autonòmica (23 queixes). En segon lloc, hi ha les queixes relacionades amb l'administració local (20), 16 de les quals s'han tramitat amb l'Ajuntament de Manresa.

Pel que fa als desplaçaments al territori, el Síndic de Greuges ha rebut un total 33 visites en els desplaçaments a Manresa del 23 de maig i 9 de novembre de 2017. Les persones ateses per l'equip del Síndic al Centre Cívic Casal de les Escodines han presentat 20 queixes i 14 consultes. Els problemes plantejats han estat, entre d'altres, temes relacionats amb consum (aigua, electricitat, gas i telefonia), medi ambient, serveis socials, urbanisme, etc. Totes les visites ateses, excepte una, eren de persones veïnes de la població.

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 de 2017.

II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A MANRESA EN DADES

2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE MANRESA DURANT EL 2017

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

	2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	7	20,0	8	20,0	7	33,3	7	63,6	5	21,7
Discriminacions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	2	8,7
Infància i adolescència	3	8,6	-	0,0	1	4,8	-	0,0	1	4,3
Salut	-	0,0	1	2,5	-	0,0	1	9,1	-	0,0
Serveis socials	4	11,4	7	17,5	5	23,8	6	54,5	2	8,7
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	1	4,8	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	5	14,3	3	7,5	9	42,9	1	9,1	8	34,8
Administració pública i drets	-	0,0	-	0,0	7	33,3	1	9,1	5	21,7
Tributs	5	14,3	3	7,5	2	9,5	-	0,0	3	13,0
Polítiques territorials	15	42,9	17	42,5	2	9,5	3	27,3	8	34,8
Medi ambient	8	22,9	15	37,5	2	9,5	1	9,1	3	13,0
Urbanisme i habitatge	7	20,0	2	5,0	-	0,0	2	18,2	5	21,7
Consum	5	14,3	10	25,0	2	9,5	-	0,0	1	4,3
Seguretat ciutadana i justícia	3	8,6	2	5,0	1	4,8	-	0,0	1	4,3
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	35	100	40	100	21	100	11	100	23	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	65.954	21
Viladecans	65.993	13
Vilanova i la Geltrú	66.077	35
Manresa	75.152	23
Rubí	75.568	19
Sant Boi de Llobregat	82.142	17
Cornellà de Llobregat	86.610	11
Mitjana	73.928	19,9

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 2013-2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Ajuntament de Manresa	51,8	67,3	60,7	57,5	37,0
Síndic	76,2	53,6	64,1	58,9	36,1
Persona interessada	31,3	47,1	33,2	54,7	7,4

4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

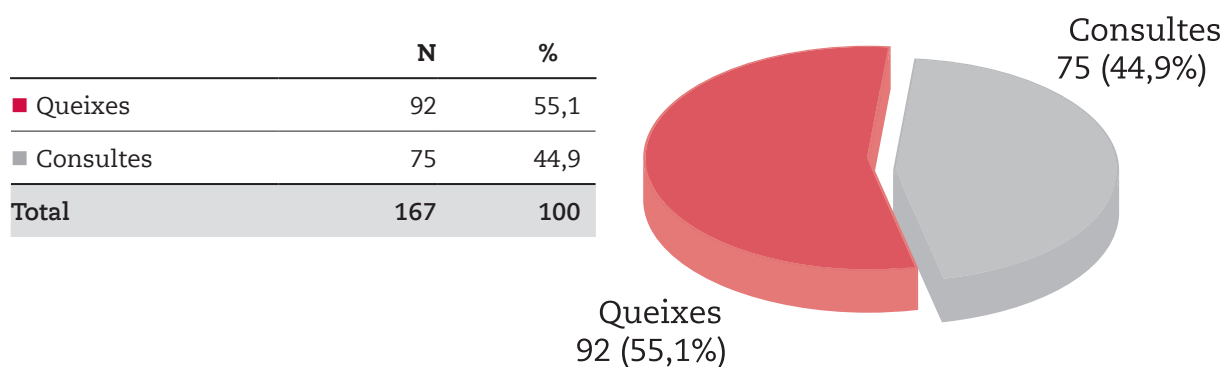
	N	%
Queixes en tramitació	13	39,4
Queixes finalitzades	20	60,6
Total	33	100

5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	14	70,0
Es resol el problema	8	40,0
Resolucions acceptades	4	20,0
Resolucions parcialment acceptades	2	10,0
Resolucions no acceptades	-	0,0
No-irregularitat de l'Administració	6	30,0
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
Total	20	100,0

2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2017 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A MANRESA

6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

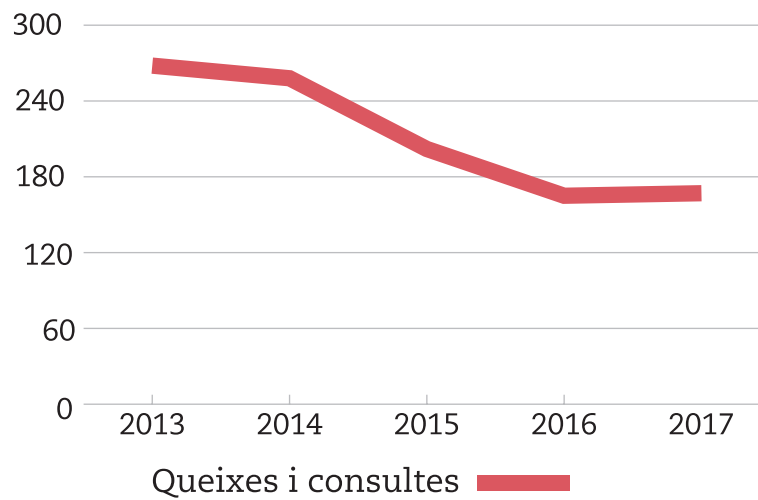


7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	35	38,0	29	38,7	64	38,3
Discriminacions	3	3,3	-	0,0	3	1,8
Educació i recerca	4	4,3	5	6,7	9	5,4
Infància i adolescència	10	10,9	8	10,7	18	10,8
Salut	8	8,7	2	2,7	10	6,0
Serveis socials	9	9,8	10	13,3	19	11,4
Treball i pensions	1	1,1	4	5,3	5	3,0
Administració pública i tributs	20	21,7	15	20,0	35	21,0
Administració pública i drets	14	15,2	12	16,0	26	15,6
Tributs	6	6,5	3	4,0	9	5,4
Polítiques territorials	14	15,2	6	8,0	20	12,0
Medi ambient	5	5,4	3	4,0	8	4,8
Urbanisme i habitatge	9	9,8	3	4,0	12	7,2
Consum	21	22,8	13	17,3	34	20,4
Seguretat ciutadana i justícia	1	1,1	6	8,0	7	4,2
Cultura i llengua	1	1,1	1	1,3	2	1,2
Altres	-	0,0	5	6,7	5	3,0
Total	92	100	75	100	167	100

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

	Queixes	Consultes	Total
2013	177	91	268
2014	128	130	258
2015	109	93	202
2016	78	87	165
2017	92	75	167

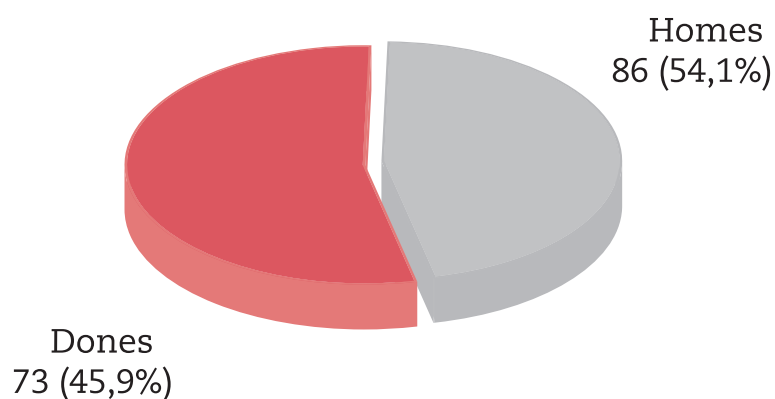


9. Queixes i consultes procedents de Manresa per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	87	94,6	72	96,0	159	95,2
Dona	37	40,2	36	48,0	73	43,7
Home	50	54,3	36	48,0	86	51,5
Persona jurídica	5	5,4	3	4,0	8	4,8
Total	92	100,0	75	100,0	167	100,0

10. Queixes i consultes procedents de Manresa per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	28	45,16	34	54,84	62	100,00
Discriminació	-	0,00	2	100,00	2	100,00
Educació i recerca	5	55,56	4	44,44	9	100,00
Infància i adolescència	10	55,56	8	44,44	18	100,00
Salut	4	40,00	6	60,00	10	100,00
Serveis socials	9	50,00	9	50,00	18	100,00
Treball i pensions	-	0,00	5	100,00	5	100,00
Administració pública i tributs	10	33,33	20	66,67	30	100,00
Administració pública i drets	6	26,09	17	73,91	23	100,00
Tributs	4	57,14	3	42,86	7	100,00
Polítiques territorials	12	60,00	8	40,00	20	100,00
Medi ambient	4	50,00	4	50,00	8	100,00
Urbanisme i habitatge	8	66,67	4	33,33	12	100,00
Consum	19	55,88	15	44,12	34	100,00
Seguretat ciutadana i justícia	1	14,29	6	85,71	7	100,00
Cultura i llengua	2	100,00	-	0,00	2	100,00
Altres	1	25,00	3	75,00	4	100,00
Total	73	45,91	86	54,09	159	100,00



11. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2013-2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de persones afectades en les queixes	215	187	198	78	116
Nombre de persones afectades en les consultes	91	130	93	87	75
Total	306	317	291	165	191

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

	Queixes	%
Administració autonòmica	23	41,8
Departament d'Ensenyament	2	3,6
Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge	1	1,8
Departament de Salut	6	10,9
Departament de Territori i Sostenibilitat	3	5,5
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	11	20,0
Administració local	20	36,4
Ajuntament de Barcelona	2	3,6
Ajuntament de Cardona	1	1,8
Ajuntament de Manresa	16	29,1
Diputació de Barcelona	1	1,8
ConSORCIS	1	0,6
ConSORCI de l'Habitatge de Barcelona	1	0,6
Col·legis professionals	2	3,6
Col·legi de Farmacèutics de Barcelona	1	1,8
Col·legi d'Advocats de Manresa	1	1,8
Companyies de gas	1	1,8
Gas Natural - Fenosa	1	1,8
Companyies elèctriques	2	3,6
ENDESA	2	3,6
Companyies telefòniques	5	9,1
Jazztel	1	1,8
Orange	2	3,6
Movistar	2	3,6
Empreses privades	1	1,8
Total	55	100,0

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

	Població	Queixes	Consultes	Total
Castelldefels	65.954	74	61	135
Viladecans	65.993	42	37	79
Vilanova i la Geltrú	66.077	921	71	992
Manresa	75.152	92	75	167
Rubí	75.568	43	51	94
Sant Boi de Llobregat	82.142	66	51	117
Cornellà de Llobregat	86.610	50	55	105
Mitjana	73.928	184,00	57,29	241,3

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

	Queixes	Consultes	Total
2011	28	8	36
2012	19	10	29
2013	13	4	17
2014	20	8	28
2015	11	1	12
2016	16	5	21
2017	20	14	34

III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 00120/2013

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

Ajuntament de Manresa
Departament de Territori i Sostenibilitat

El Síndic va suggerir al Departament de Territori i Sostenibilitat i a l'Ajuntament de Manresa, d'una banda, que adoptessin les mesures adients perquè ambdues administracions poguessin treballar de forma conjunta i coordinada amb el doble objectiu de garantir els drets dels veïns i, si esqueia, regularitzar la situació de l'activitat; i de l'altra, que duguessin a terme els mesuraments sonomètrics i d'olors adients per objectivar les molèsties de l'activitat sobre els habitatges més propers.

D'una banda, el Departament ha informat que accepta els suggeriments del Síndic, i que durà a terme una visita tècnica a l'establiment i es reunirà amb l'Ajuntament de Manresa per iniciar accions conjuntes per resoldre la situació. D'altra banda, l'Ajuntament de Manresa ha indicat que abans de rebre la queixa de la persona interessada ja s'havien reprès les actuacions adreçades a controlar el soroll que produeix l'activitat i s'havien adoptat mesures per avaluar els nivells actuals. Tot i que es va concloure que l'activitat no complia la normativa sobre contaminació acústica, es va demanar la col·laboració del Departament de Territori i Sostenibilitat per poder coordinar actuacions. Així, en una reunió conjunta entre ambdues administracions, es va acordar que el Departament incoaria un procediment sancionador i de requeriment per la manca de presentació de balanços en matèria d'emissions, que probablement derivarà en mesures preventives, i que l'Ajuntament iniciaria un procediment per ordenar mesures a l'activitat, amb la finalitat que s'adeqüi als requeriments ambientals aplicables. L'actuació municipal s'iniciarà tan bon punt es comuniqui formalment l'actuació de la Generalitat, per no incórrer en duplicitats.

Q 05508/2016**Queixa relativa al procediment de reconeixement de la situació de dependència d'una persona i del seu dret d'accés als serveis i a les prestacions vinculades**Departament de Treball, Afers Socials i Famílies
Ajuntament de Manresa

La persona interessada exposava que se li va reconèixer un grau II de dependència però que encara no se li havia fet el programa individual d'atenció (PIA) corresponent al seu grau a fi de poder determinar les modalitats d'intervenció més adequades a les seves necessitats. Per aquest motiu, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre les tramitacions que han dut a terme els serveis socials de referència de l'Ajuntament de Manresa envers aquest expedient de dependència i quina informació s'ha facilitat a la promotora de la queixa, i sobre els motius del retard per fer l'acord PIA corresponent.

La filla de la persona interessada ha confirmat que ja es va fer l'acord PIA corresponent al grau II reconegut, que es va emetre la resolució corresponent i que la seva mare ja gaudeix del servei que se li ha assignat.

Q 06756/2016**Retard en la tramitació del procediment de reconeixement de la situació de dependència d'una persona i del seu dret d'accés als serveis i a les prestacions vinculades**Departament de Treball, Afers Socials i Famílies
Ajuntament de Manresa

El Síndic va demanar a l'Ajuntament de Manresa que l'informés sobre quins tràmits havien dut a terme els serveis socials d'atenció primària en relació amb aquest expedient de dependència.

D'una banda, l'Ajuntament ha informat de les actuacions dutes a terme pels serveis socials bàsics i que finalment es va modificar el PIA de la persona interessada. D'altra banda, el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies ha informat que es va dictar la resolució PIA que atorgava una prestació econòmica per cuidador no professional a la persona interessada, a la qual també se li va modificar el grau de dependència. Altrament, la promotora de la queixa ha confirmat que actualment la persona interessada ja percep la prestació de cuidador no professional corresponent al grau que té reconegut.

AO 00122/2017

Actuació d'ofici relativa a la informació que es dona sobre les obligacions fiscals que deriven de la percepció d'ajuts per abonar l'impost sobre béns immobles

Ajuntament de Barcelona
 Ajuntament de Tarragona
 Ajuntament de Lleida
 Ajuntament de Girona
 Ajuntament de Tortosa
 Ajuntament de Manresa
 Diputació de Barcelona
 Diputació de Tarragona
 Diputació de Lleida
 Ministeri d'Hisenda i Funció Pública
 Xarxa Local de Municipis de la Diputació de Girona (XALOC)

El Síndic ha detectat que la percepció dels ajuts o subvencions que alguns ajuntaments atorguen a certs col·lectius amb escassa capacitat econòmica per abonar l'impost sobre béns immobles (IBI) té unes conseqüències fiscals que moltes vegades els perceptors desconeixen. En concret, l'obligació de tributar en l'impost sobre la renda de les persones físiques (IRPF) per les subvencions percebudes.

El Síndic considera que proporcionar informació adequada als contribuents sobre les obligacions fiscals derivades de la concessió d'un ajut podria evitar-ne les conseqüències negatives. Per tant, es va adreçar a diversos òrgans de l'Administració i a diversos ajuntaments (Barcelona, Tarragona, Lleida, Girona, Tortosa i Manresa) i els va demanar que li indiquessin, d'una banda, quina informació fiscal reben els perceptors de subvencions i, en concret, els beneficiaris d'ajuts per abonar l'IBI; i de l'altra, en cas que haguessin detectat el problema descrit, quines mesures havien pensat adoptar per garantir la seguretat jurídica dels contribuents.

En vista de la informació rebuda, es van donar per tancades les actuacions amb gairebé tots els òrgans de l'Administració i amb els ajuntaments de Tarragona, Girona, Tortosa i Manresa. Concretament, l'Ajuntament de Manresa ha informat que inclourà en les bases i en les actes de convocatòria i de concessió dels ajuts la informació relativa a les conseqüències tributàries que pot tenir la concessió de la subvenció. En vista d'aquesta informació, el Síndic dona per finalitzades les seves actuacions en aquest assumpte, alhora que recorda que, en cas que hi hagi obertes convocatòries d'ajuts o subvencions, caldria facilitar aquesta informació fiscal també als sol·licitants, i que, a banda de la informació que es faci constar en la documentació, seria convenient facilitar un assessorament fiscal adequat perquè els ciutadans puguin prendre la millor decisió en defensa dels seus interessos.

Q 00886/2017

Disconformitat amb la instal·lació d'una caixa de registre de fibra òptica de Telefónica a la façana d'un immoble de ManresaAjuntament de Manresa
Telefónica España, SAU

El Síndic va demanar a l'Ajuntament de Manresa que li indiqués si li consta la presentació de la declaració responsable de Telefónica per fer la instal·lació a la façana de l'edifici del promotor de la queixa; si, en general, Telefónica comunica a l'Ajuntament quan preveu actuar en les façanes dels edificis de titularitat privada; si s'ha regulat mitjançant ordenança la forma en què han de fer-se aquestes instal·lacions, i si s'ha adreçat a Telefónica o a alguna altra empresa de telefonia alguna ordre de conservació quan les instal·lacions suposen un perill o vulneren l'ornat públic. També va demanar informació sobre aquesta instal·lació a Telefónica.

Telefónica ha informat que aquesta instal·lació l'ha dut a terme una operadora local de Manresa. Per la seva banda, l'Ajuntament ha comunicat que la instal·lació és correcta, però que s'ha comprovat que hi ha una caixa de Telefónica que presenta un estat de manteniment deficient, ja que està penjada sense cap tipus de fixació. En conseqüència, l'Ajuntament ha comunicat a Telefónica la deficiència detectada perquè la repari.

Q 01651/2017

Disconformitat amb un expedient sancionador tramitat per l'Ajuntament de Manresa per presumpte ús fraudulent de la targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda

Ajuntament de Manresa

L'Ajuntament de Manresa va indicar que el promotor de la queixa havia comès dues infraccions diferents: l'estacionament davant d'un gual i l'ús fraudulent de la targeta d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda (n'havia exhibit la fotocòpia). Tot i això, consta en l'escrit de ratificació de l'agent denunciant que el promotor va estacionar en zona reservada a minusvàlids i no en cap gual, la qual cosa avala que, amb independència que el document exhibit fos una fotocòpia de l'original, l'estacionament en la zona reservada a persones minusvàlides no era incorrec-

te. Per tant, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que li proporcionés la documentació que integrava l'expedient sancionador, i que, si esqueia, valorés si era procedent declarar-lo nul i retornar al promotor els ingressos cobrats indegudament.

L'Administració ha resolt a favor de les pretensions del promotor i ha acordat retornar-li l'import que va abonar en concepte de sanció de trànsit.

Q 02100/2017

Queixa relativa a la situació de necessitat urgent d'una família de Manresa d'accedir a un habitatge, per raó de la imminent pèrdua del seu habitatge habitual com a conseqüència d'un procediment judicial de desnonamentAjuntament de Manresa
Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge

La promotora de la queixa exposava que els serveis socials municipals havien sol·licitat un habitatge per emergència social, però que encara no havien rebut resposta. En vista d'aquesta informació, el Síndic va demanar a l'Ajuntament de Manresa i a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC) que l'informessin sobre aquest cas.

L'Ajuntament ha informat que els serveis socials municipals han ofert a aquesta família l'ajut i l'assessorament necessaris i li han facilitat l'accés a diversos ajuts econòmics i prestacions socials. També ha informat que atesa la manca de disponibilitat d'habitatges municipals, el febrer de 2017 es va presentar una sol·licitud d'habitatge a la Mesa d'emergències socials i econòmiques i es va sol·licitar al jutjat corresponent un ajornament de la data de llançament. Per la seva banda, l'AHC ha informat que aquest cas ha estat valorat per la Mesa d'emergències, la qual va resoldre l'abril de 2017 estimar la sol·licitud de la família d'adjudicació d'un habitatge, que ja ha estat adjudicat. A més, el jutjat va acordar posposar la data de llançament.

Q 04149/2017

Manca de resposta de l'Ajuntament de Manresa a una reclamació d'una associació de veïns del municipi, disconforme amb l'emplaçament d'una parada d'autobús

Ajuntament de Manresa

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que donés resposta a l'associació promotora de la queixa i que informés de les actuacions que hagués dut a terme.

Segons es desprèn de l'informe tramès per l'Ajuntament, es va donar resposta per escrit a la queixa de l'associació, en la qual s'exposen els arguments tècnics pels quals no es pot modificar la parada en el sentit que es demanava, i s'indica que s'arreglarà, però, el banc que hi ha a la parada.

Q 04488/2017

Queixa relativa al procés de preinscripció a ensenyaments de primer cicle d'educació infantil de ManresaDepartament d'Ensenyament
Ajuntament de Manresa

La promotora de la queixa exposava que la seva filla pateix una al·lèrgia alimentària i que en sol·licitar l'accés a una plaça en una llar d'infants va aportar un informe mèdic per poder optar als 10 punts per malaltia crònica. Tot i això, posteriorment va constatar que no se li havien computat aquests punts. En vista d'aquesta informació, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que li indiqués els motius pels quals durant els tres dies establerts com a període de reclamació no es va informar la promotora que el motiu de la denegació responia al fet que l'informe no especificués el terme *malaltia crònica*, i els motius que fonamenta que no s'apliquessin el barems de malaltia crònica a la sol·licitud que va presentar la promotora de la queixa.

L'Ajuntament ha indicat que durant els tres dies del període de reclamació es va informar la promotora que hauria pogut presentar reclamació si el certificat mèdic que havia adjuntat a la sol·licitud de preinscripció hagués especificat que es tractava d'una malaltia crònica i quina malaltia era. També se li va explicar que no s'havien comptat els punts de malaltia crònica per aquest motiu, tal com estableix la Resolució ENS/406/2017, de 24 de febrer, en el sentit que cal que s'indiqui expressament que l'alumne té diagnosticada una malaltia crònica que li afecta el sistema digestiu, endocrí o metabòlic, inclosos els celíacs, i s'indiqui de quina malaltia es tracta. No obstant això, l'Ajuntament ha informat que finalment la filla de la promotora s'ha pogut matricular a la llar d'infants escollida, ja que es van produir renúncies de famílies admeses i van poder entrar fins a set infants dels que havien quedat en llista d'espera, sempre d'acord amb l'ordre de puntuació.

Q 08344/2017

Queixa relativa a la situació de necessitat urgent en què es troba una persona usuària dels serveis socials municipals de Manresa d'accedir a un habitatge per raó d'un procediment judicial de desnonamentAgència de l'Habitatge de Catalunya
Ajuntament de Manresa

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que l'informi del seguiment que fan els serveis socials municipals de la situació socioeconòmica d'aquesta persona, de les gestions que s'estiguin portant a terme per facilitar l'accés d'aquesta persona a un habitatge assequible i de si s'ha traslladat el cas a la Mesa d'emergències socials i econòmiques de Catalunya.

L'Ajuntament ha informat que els serveis socials municipals estan fent un seguiment de la situació socioeconòmica de la persona interessada i estan duent a terme diverses actuacions per facilitar-li l'accés a un habitatge assequible. En concret, s'indica que es va traslladar el cas a la Mesa d'emergències socials i econòmiques de Catalunya, la qual n'ha fet una valoració favorable. Això implica que l'Administració facilitarà a aquesta persona l'accés a un habitatge social, d'acord amb la disponibilitat actual.

3.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES

Q 01991/2015

Manca de pagament d'una part de la subvenció atorgada a una empresa per part del Servei d'Ocupació de Catalunya, que l'empresa ha de rebre per mitjà de l'Ajuntament de Manresa

Ajuntament de Manresa
 Departament d'Empresa i Ocupació
 Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

L'Ajuntament va informar que no havia rebut encara una part de l'ajut del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC), per transferir-lo a les entitats que havien participat en el projecte Foment de l'ocupació mitjançant la innovació i la cohesió en la producció ecològica a Catalunya, relatiu a la convocatòria TRE/293/2010 del Servei d'Ocupació de

Catalunya (SOC). Per aquest motiu encara no s'havia completat el pagament. En conseqüència, el Síndic va demanar al SOC que agilités la tramitació d'aquell ajut. La darrera informació rebuda del SOC assenyala que es va acordar la revocació parcial de la subvenció atorgada al seu dia, per renúncia del beneficiari.

Q 09808/2015

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

Ajuntament de Manresa

El Síndic va constatar que els fets constitutius d'infracció es van modificar durant la tramitació de l'expedient i a partir de les alegacions del denunciat. Així, si inicialment l'agent havia considerat que la targeta de resident autoritzava a circular però no a estacionar, davant l'evidència que autoritzava també a estacionar, la resolució que va desestimar el recurs establia que es va excedir el temps autoritzat per estacionar. A més, cal destacar que no s'ha concretat normativament el termini en què el vehicle pot estar estacionat. L'autorització estableix que el termini en què el vehicle pot estar estacionat és l'indispensable per a les operacions de càrrega i descàrrega, de manera que s'entén que el vehicle pot romandre estacionat mentre es verifiqui que efectivament es duu a terme aquesta activitat.

Però cal tenir en compte que l'autorització s'atorga també a residents, i aquesta circumstància pot generar confusió si es considera que l'activitat de càrrega i descàrrega és pròpia de professionals i no de veïns residents. En el cas dels residents, com el promotor de la queixa, la manca d'una referència temporal clara dificulta el compliment de la limitació. En vista d'aquestes consideracions, 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. Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que s'està valorant tècnicament la recomanació del Síndic i la seva incidència en el funcionament de les zones de vianants.

Q 01894/2016

Queixa relativa a l'actuació de l'Ajuntament de Manresa en relació amb la comunicació i autorització d'unes obres en un pàrquing i amb la demora en la finalització d'unes obres en uns pisos del mateix bloc

Ajuntament de Manresa

La persona interessada està afectada de sensibilitat química múltiple, i plantejava la seva disconformitat amb el fet que l'Ajuntament de Manresa no l'hagués informat amb antelació suficient sobre les obres que es duïen a terme al pàrquing ubicat a l'edifici on viu, tenint en compte que havia sol·licitat que se l'avisés sobre les obres i altres actuacions d'aquest tipus.

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament, d'una banda, que avalués la sol·licitud presentada per la persona interessada referent a un preavis davant de determinades actuacions i que li donés resposta expressa, en la qual s'establissin les mesures adients per atendre la seva petició i, si esqueia, s'indiquessin de manera expressa i de forma motivada les actuacions que no fos possible dur a terme; i de l'altra, que avalués la situació i les necessitats de la família pel que fa a la situació de l'habitatge, i la informés sobre el procediment que cal seguir per gestionar la demanda d'un habitatge adequat a les seves necessitats.

De la resposta de l'Ajuntament se'n desprèn que, pel que fa a la qüestió de l'habitatge, els serveis socials municipals no disposen de la informació necessària per avaluar la situació i les necessitats de la família.

Pel que fa a l'altra qüestió, s'assenyala que es va informar la persona interessada que l'Ajuntament només podria incidir en les molèsties derivades de sol·licituds de llicències de tercers per fer obres o activitats vinculades a l'entorn del seu edifici. També s'exposa que des del 13 d'agost de 2016, com a conseqüència del règim derivat de la Llei 16/2015, de 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa amb relació a les comunicacions prèvies, els particulars poden fer obres i/o instal·lacions sense que calgui complir els terminis de preavis, si bé els serveis de l'Oficina d'Activitat Econòmica es comprometen a fer un preavis amb la màxima antelació sempre que en tinguin coneixement. Tot i això, cal tenir en compte el dret de les persones interessades d'obtenir una resposta expressa a les sol·licituds que plantegen a l'Administració. I, de conformitat amb això, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Manresa que prenguéss les mesures oportunes per donar resposta a la sol·licitud presentada per la persona interessada, en la qual se la informés de manera expressa, concreta i motivada sobre les peticions que plantejava i la possibilitat d'atendre-les o no. Finalment, l'Ajuntament ha informat que ha donat resposta a la sol·licitud de la persona interessada.

Q 03665/2017

Queixa relativa a les molèsties per sorolls que ocasiona la maquinària d'un supermercat de Manresa

Ajuntament de Manresa

Tenint en compte que ja fa un any que la persona interessada pateix les molèsties i que malgrat les actuacions efectuades fins ara no s'ha resolt la situació, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Manresa que, d'acord amb el que estableix l'article 32 de la Llei 16/2002, de 16 de juny, de protecció contra la contaminació acústica, fes adoptar immediatament les mesures provisionals necessàries per eliminar els sorolls, com ara el precintament dels focus emissors, a banda de la incoació de l'expedient sancionador oportú. En resposta a aquestes consideracions, l'Ajuntament va informar que havia incoat un expedient sancionador a l'establiment per incompliment dels

valors límit d'immissió establerts en l'annex 4 del Decret 176/2009, i que, en data 8 d'agost de 2017 (data en què finalitzava el termini atorgat a l'activitat per adoptar mesures correctores) es faria una inspecció tècnica per comprovar si s'havien adoptat o no les mesures correctores ordenades, de manera que en cas que no hagués estat així es proposaria immediatament la mesura provisional de precintament del focus emissor. En el seu informe, l'Ajuntament es compromet a informar el Síndic sobre la resolució d'incoació de l'expedient i l'adopció, si escau, de la mesura cautelar o bé sobre la constatació que s'ha complert l'ordre municipal.

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

