



INFORME DE MANRESA 2020

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME ANUAL 2020 DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA	3
III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A MANRESA EN DADES	5
3.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Manresa durant el 2020	5
3.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2020 en què la persona interessada resideix a Manresa	9
IV. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA.....	13
V. PACTE CONTRA LA SEGREGACIÓ ESCOLAR A CATALUNYA.....	14
VI. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS	18
6.1. Resolucions complertes	18
6.2. Resolucions acceptades.....	25

I. CONSIDERACIONS GENERALS

L'informe anual dels municipis amb conveni de visió singular de supervisió té com a objectiu analitzar la tipologia de queixes rebudes i tramitades durant l'any 2020 amb relació a l'Ajuntament de Manresa, i també els motius pels quals les persones d'aquest municipi han presentat queixes i consultes. L'informe s'emmarca en el conveni de col·laboració signat el 7 de juny de 2017 entre l'Ajuntament i la institució del Síndic de Greuges de Catalunya.

Igual que en anys anteriors, l'informe recull una sèrie de dades estadístiques sobre la tipologia de les queixes i consultes presentades, o tramitades amb l'Ajuntament, en funció de diversos criteris. Aquests informes evolucionen any rere any amb les necessitats detectades amb l'Administració i amb noves incorporacions que el Síndic de Greuges Catalunya entén que poden ser interessants. Així mateix, en aquest 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 2020.

Tot i que l'estructura de l'informe és similar a la resta d'anys, el cert és que aquest any és molt diferent de qualsevol altre, es tracti de l'àmbit català o municipal. La COVID-19, la declaració de l'estat d'alarma, les mesures de reducció de la mobilitat, de confinament i de desconfinament són causa o conseqüència de bona part de les queixes i consultes presentades a la institució.

Cal destacar també, com cada any, que per a una major transparència tant les persones com l'Administració poden accedir als expedients electrònics que es tramiten, ja sigui amb persones interessades o amb l'Administració i, si s'escau, demanar accés a tot l'expedient.

Aquest any, a més, es fa referència al treball que s'està fent com a conseqüència de la signatura de les administracions catalanes del Pacte contra la segregació escolar a Catalunya, de març de 2019, promogut pel Departament d'Educació i el Síndic de Greuges.

Finalment, cal afegir que, fruit de l'impuls de les videoconferències aquest any, el Síndic de Greuges de Catalunya vol aprofitar aquest nou mecanisme de relació per incrementar la proximitat amb el conjunt del territori català i amb les seves administracions. Per això, s'ha iniciat tot un conjunt de reunions amb les administracions amb conveni de visió singular de supervisió, amb l'objectiu de continuar avançant en la millora en la gestió de serveis públics, i s'ha mantingut el SAP itinerant i els desplaçaments al territori, tot i que de manera virtual.

II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME ANUAL 2020 DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

El 2020 ha estat l'any en què s'han presentat més queixes de tota la història de la institució i, per primer cop, s'han superat les 11.000. Se n'han tramitat més de 17.000 i també s'han obert 303 actuacions d'ofici.

Enguany, les actuacions iniciades al voltant de les polítiques socials representen prop del 40% del volum d'intervenció del Síndic, xifres comparables als pitjors anys de la crisi econòmica del decenni passat, amb un increment significatiu de totes les matèries respecte de l'any anterior.

En l'àmbit de la pobresa i l'emergència social, el Síndic va crear la Taula d'Emergència Social per treballar de forma transversal els reptes que planteja la crisi a curt, mitjà i llarg

termini, amb vuit entitats del tercer sector (Taula del Tercer Sector, Càritas Catalunya, Creu Roja, Amics de la Gent Gran, Banc dels Aliments, Comunitat de Sant'Egidio, Dincat, Fundesplai i la Fundació Arrels), amb la voluntat d'abordar la urgència assistencial i la detecció de necessitats i prioritats per fer les recomanacions de canvi i millora a les administracions afectades i al Parlament en el marc de la pandèmia. La Taula ha posat en relleu que les administracions públiques no han donat solucions concretes a la pobresa ni amb la urgència que requereixen les circumstàncies.

El dret a la salut ha estat un dels més afectats durant aquest any. Des d'un bon inici, el Síndic va reclamar que calia garantir els recursos humans i materials necessaris per fer front una nova crisi com la de la COVID-19. Per fer-ho, es va reclamar un enfortiment pressupostari de l'àmbit de la salut i el benestar que ens equipari en percentatge al PIB dels països del nord d'Europa i que es tradueixi en un pla estratègic de salut.

La crisi de la COVID-19 també ha servit per posar de manifest que cal revisar l'actual model residencial i la seva capacitat d'afrontar la pandèmia amb les mesures de precaució i prevenció indispensables. Aquesta revisió ha d'analitzar a fons l'estructura i la mida dels centres residencials, l'atenció social i mèdica a les persones usuàries i els protocols vigents, els recursos humans i les ràtios de professionals, i també la relació amb les famílies i l'entorn. També és important potenciar i desenvolupar els recursos alternatius al medi residencial.

La pandèmia també ha tingut un gran impacte en el dret a l'educació dels infants. En aquest sentit, el Síndic ha destacat la necessària presencialitat en el curs 2020/2021, malgrat els reptes que pugui implicar, especialment en els centres amb alta complexitat.

En l'àmbit del treball, cal destacar l'impacte de la crisi en les persones acollides al règim d'autònoms. El Síndic ha denunciat la manca de suport en forma d'ajuts àgils i suficients a l'emprenedoria del país, que constitueix la columna vertebral de l'economia catalana.

Quant a l'habitatge, el Síndic ha manifestat que cal que les diverses administracions i els agents públics i privats assoleixin un pacte nacional en aquesta matèria en què s'estableixin les bases d'unes polítiques d'habitatge que abordin reformes estructurals que garanteixin el dret a l'habitatge a mitjà i llarg termini.

Pel que fa a territori i consum, el medi natural del nostre país continua patint agressions de tota mena que només l'aturada econòmica de la primavera de 2020 va esmoreir temporalment. Cal reforçar les polítiques de protecció del medi ambient i aplicar amb el màxim rigor el principi d'alternativa zero en les projeccions urbanístiques presents i futures, com a via per garantir un país respectuós amb el seu entorn natural.

Durant la vigència de l'estat d'alarma, la legislació promulgada ha prohibit els talls d'electricitat a persones físiques al seu habitatge habitual. Tanmateix, durant el 2020 han continuat sense resoldre's dues situacions que el Síndic ha estat reclamant des de fa anys: el desplegament reglamentari de la Llei 24/2015, de pobresa energètica, i l'assumpció del deute que van acumulant les persones a qui no es tallen els subministraments bàsics pel fet de disposar d'un informe dels serveis socials que acredita la seva situació de vulnerabilitat.

Durant la pandèmia també s'han agreujat les dificultats amb què ja es trobaven moltes persones a l'hora d'accedir al bo social elèctric mitjançant un procediment que s'havia constatat com a complex.

En relació amb les administracions, en el procés de desescalada, han prioritzat l'atenció telefònica i la digital, i han introduït la cita prèvia en la prestació dels serveis d'atenció al públic presencials. Es tracta d'un instrument útil des del punt de vista de la protecció de riscos laborals, però a parer del Síndic això no pot implicar la desatenció dels ciutadans sense resguard de cita prèvia que compareguin per registrar documents o per gestionar tràmits que no es poden posposar.

Davant la negativa d'alguns ajuntaments a inscriure en el padró les persones que viuen en un domicili amb condicions d'ocupació precàries, el Síndic ha hagut de recordar que la manca d'empadronament de persones, sigui quin sigui el seu títol d'ocupació, no només vulnera la legislació vigent, sinó que impedeix l'accés efectiu de les persones afectades a serveis i drets socials bàsics, com ara l'atenció sanitària i l'escolarització.

Finalment, quant a llibertat i qualitat democràtica, el mes de novembre de 2020 el Síndic va començar a analitzar la contesa electoral prevista per al 14 de febrer de 2021 des de la perspectiva de conciliar la garantia del dret a la salut i el dret de participació, tot posant l'accent en certs col·lectius de persones vulnerables que podien quedar exclosos dels mecanismes previstos per garantir el seu dret de vot.

En el marc dels successius estats d'alarma s'han restringit drets i llibertats fonamentals, com ara el dret de reunió o la llibertat de moviments, amb el legítim objectiu de protegir la salut pública. Cal ser molt curós i vigilar amb zel aquestes limitacions de drets, que han de ponderar amb tot el rigor els drets en joc amb la necessitat de les mesures de restricció.

La situació de confinament també ha multiplicat les situacions d'abusos racistes i la violència contra les dones i els col·lectius vulnerabilitzats, segons denuncien les entitats de defensa dels drets humans. Per aquest motiu, és una bona notícia que el Parlament de Catalunya hagi aprovat per unanimitat la Llei d'igualtat de tracte i no-discriminació.

Finalment, davant les queixes i els esdeveniments actuals, el Síndic reitera el ple exercici democràtic de les llibertats d'expressió i manifestació i l'amnistia.

III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A MANRESA EN DADES

3.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE MANRESA DURANT EL 2020

L'Ajuntament de Manresa ha estat l'administració afectada en un total de 21 queixes, i manté xifres similars a la resta d'anys. A més, aquest any, la COVID-19 ha provocat que el conjunt de queixes del Síndic hagi afectat més aspectes propis de l'Administració autonòmica (salut, residències de gent gran, etc.) i estatal (ERTO).

La majoria de queixes se centren en l'àmbit de polítiques territorials, per molèsties de contaminació acústica de locals de restauració, problemes de mobilitat, dificultats per accedir al carrer on es viu, molèsties en la ubicació de contenidors, entre d'altres.

També hi ha un volum de queixes d'administració pública i tributs, per la gestió de l'impost de béns immobles, la suspensió de terminis en la gestió de la plusvàlua o la manca de resposta a determinades sol·licituds de la ciutadania.

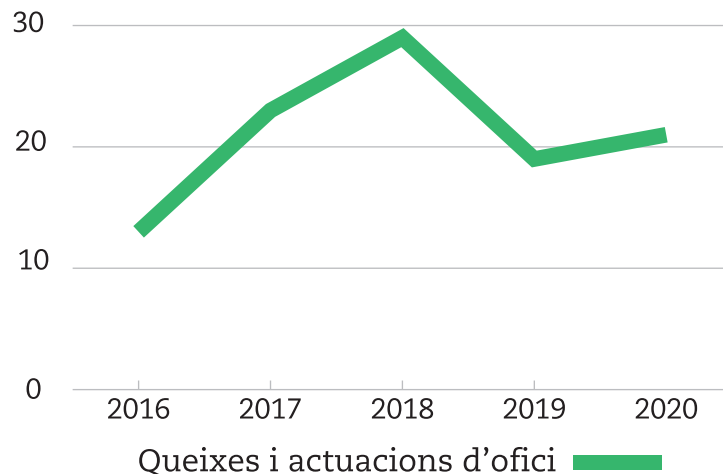
En l'àmbit de polítiques socials, les queixes estan relacionades amb la manca d'ajuts per fer front al pagament d'habitatges o amb les exempcions fiscals quant a persones amb discapacitat o risc d'exclusió social.

A més, convé destacar que durant el mes de gener de 2021 el Síndic va presentar l'informe *Expansió, reglamentació i ús de les pistoles elèctriques entre les policies de Catalunya*, amb un enfocament particular en l'àmbit municipal i dades recopilades a partir de l'actuació d'ofici AO 89/2019 rebudes durant l'any 2019 i 2020. L'Ajuntament de Manresa va respondre el qüestionari tramès pel Síndic en data 28 de maig de 2019. D'acord amb la informació facilitada, la policia local d'aquest municipi no disposa de pistoles elèctriques entre la seva dotació, i no hi ha previsió a curt termini d'adquirir-ne.

Amb caràcter general, el Síndic ha recomanat que no s'utilitzin les pistoles elèctriques, anomenades també *dispositius conductors d'energia* (DCE), fins que no es puguin complir les condicions establertes en el nou protocol aprovat pel Departament d'Interior, les conclusions del Parlament i s'hagi superat amb èxit la formació reglada impartida a l'Institut de Seguretat Pública de Catalunya (ISPC), tant pel que fa a l'ús dels DCE com dels sistemes de gravació incorporats, amb el benentès que han de disposar de l'aprovació corresponent per part de la Comissió de Videovigilància de Catalunya.

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

	2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	9	69,2	5	21,7	9	31,0	4	21,1	1	4,8
Discriminacions	-	0,0	-	0,0	1	3,4	1	5,3	-	0,0
Educació i recerca	-	0,0	2	8,7	1	3,4	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	1	7,7	1	4,3	4	13,8	1	5,3	1	4,8
Salut	1	7,7	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	7	53,8	2	8,7	3	10,3	2	10,5	-	0,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	1	7,7	8	34,8	3	10,3	-	0,0	7	33,3
Administració pública i drets	1	7,7	5	21,7	2	6,9	-	0,0	4	19,0
Tributs	-	0,0	3	13,0	1	3,4	-	0,0	3	14,3
Polítiques territorials	3	23,1	8	34,8	14	48,3	13	68,4	12	57,1
Medi ambient	1	7,7	3	13,0	13	44,8	7	36,8	2	9,5
Habitatge	1	7,7	2	8,7	1	3,4	2	10,5	5	23,8
Urbanisme i mobilitat	1	7,7	3	13,0	-	0,0	4	21,1	5	23,8
Consum	-	0,0	1	4,3	3	10,3	1	5,3	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	1	4,3	-	0,0	1	5,3	1	4,8
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	13	100,0	23	100,0	29	100,0	19	100,0	21	100,0



Els terminis de tramitació són excessius, tant per part de l'Ajuntament com per part del Síndic de Greuges. Tal com ja s'ha assenyalat en ocasions anteriors, aquest indicador perjudica la percepció de la ciutadania respecte de les institucions públiques, atès que espera que els seus problemes es resolguin o es motivin en un termini prudencial de temps.

Per això, el Síndic entén que cal mantenir reunions amb l'Ajuntament en el marc d'aquest conveni, ja que resoldre tan aviat com es pugui les queixes i les sol·licituds de les persones interessades ha de ser una prioritat.

2. Temps en dies emprat per l'Ajuntament de Manresa, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2016-2020

	2016	2017	2018	2019	2020
Ajuntament de Manresa	57,5	37,0	81,1	73,2	109,0
Síndic	58,9	36,1	118,7	112,4	269,0
Persona interessada	54,7	7,4	46,4	41,8	38,0

En relació amb l'estat de tramitació de les queixes, durant l'any 2020 s'han finalitzat 33 actuacions (84,6%). D'aquestes 33, en un 69,7% dels casos s'han detectat possibles irregularitats que o bé s'han corregit en el moment en què el Síndic ho ha comunicat a l'Administració o bé l'Administració n'ha acceptat la resolució un cop el Síndic ha formulat el suggeriment o la recomanació. Convé destacar, també, que en un 30,3% dels casos no s'ha detectat cap irregularitat en l'actuació administrativa.

3. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	6	15,4
Queixes finalitzades	33	84,6
Total	39	100,0

De fet, tal com es mostra en l'apartat VI d'aquest informe, fruit d'aquest conveni i davant les queixes ciutadanes, l'Ajuntament de Manresa:

- Ha pres mesures per donar compliment a les recomanacions del Síndic referents a la prohibició del consum de tabac a les instal·lacions municipals esportives i culturals on es fan activitats per a infants i que se senyalitzi convenientment en llocs visibles.
- Ha pres mesures per donar compliment a les recomanacions del Síndic per garantir la igualtat entre els joves en l'exercici del dret d'admissió en locals d'oci, amb l'adopció de plans d'inspecció i de verificació de les activitats.
- Ha acceptat els suggeriments que li ha fet el Síndic amb referència a les places de zona blava situades al centre de la ciutat, per a persones amb la targeta de mobilitat reduïda.
- Ha pres mesures i està treballant envers els suggeriments del Síndic per regularitzar la situació residencial de la persona interessada i la seva família.
- Ha donat resposta motivada a les qüestions plantejades per la persona interessada relatives a matèries de personal i tot allò que afecta el règim de permisos, vacances i llicències del personal de la policia local.

- Ha pres i prendrà mesures per corregir la situació denunciada per la persona interessada referent a la construcció d'un camp de futbol prop del seu domicili.
- Ha donat resposta expressa i motivada a la persona interessada sobre les molèsties d'una sortida de fums d'una caldera de condensació que va instal·lar un veí.
- Ha fet inspeccions oportunes i preveu fer-ne més en horaris diferents, si escau, per valorar les molèsties i els sorolls que produeixen uns aires condicionats.
- Ha pres mesures per corregir el mal estat dels carrers Sol i Bonsuccés tal com demanava la persona interessada.
- Ha corregit la seva actuació fent els treballs de neteja de la parcel·la veïna a l'habitatge de la persona interessada.
- Ha donat resposta motivada de les mesures tributàries adoptades amb motiu de la crisi sanitària de la COVID-19, referent a la queixa presentada per la persona interessada.
- Ha acceptat la recomanació del Síndic en el sentit de donar resposta expressa a la petició de la persona interessada.
- Ha corregit la seva actuació i ha resolt la problemàtica plantejada per la persona interessada sobre una uralita.
- Ha corregit la seva actuació en el sentit que demanava el Síndic sobre l'ajut econòmic per al casal d'estiu pel que fa al fill de la persona interessada.
- Ha donat resposta expressa i motivada a la persona interessada sobre la modificació del sentit de la circulació als carrers del centre i la pèrdua de places d'aparcament.
- Ha corregit la seva actuació i ha donat resposta expressa i motivada a diverses persones interessades davant les seves sol·licituds.
- Ha dut a terme actuacions per corregir la seva actuació sobre les molèsties per sorolls que ocasiona el volum del fil musical de l'Associació de Comerciants.

4. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

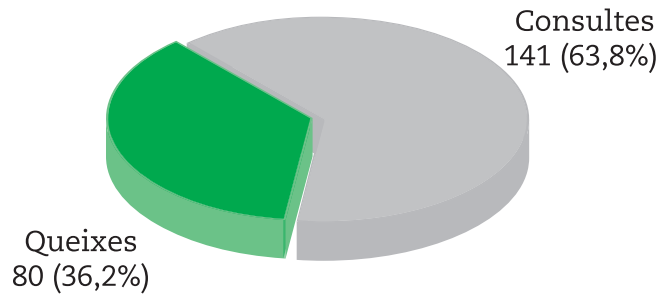
	N	%
Irregularitat de l'Administració	23	69,7
Es resol el problema	13	34,9
Resolucions acceptades	7	21,2
Resolucions parcialment acceptades	3	9,1
Resolucions no acceptades	-	0,0
No-irregularitat de l'Administració	10	30,3
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
Total	33	100,0

3.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADAES DURANT EL 2020 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A MANRESA

L'any 2020, a diferència de la resta del territori, s'ha produït una petita reducció del nombre de queixes i consultes. De fet, tot i que ha augmentat el nombre de queixes, aquesta disminució es produeix per la reducció del nombre de consultes.

5. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	80	36,2
■ Consultes	141	63,8
Total	221	100,0



La majoria de queixes i consultes se circumscriuen a l'àmbit de polítiques socials (salut i les mesures derivades de l'aparició de la COVID-19; infància, adolescència i educació, fruit de les afectacions en els infants de les mesures restrictives adoptades; treball i pensions, fonamentalment per temes de seguretat social, i serveis socials, per les sol·licituds de la renda garantida de la ciutadania), seguit pels àmbits d'administració pública i tributs i de polítiques territorials.

En efecte, en l'àmbit d'administració pública i tributs hi ha diverses matèries especialment afectades aquest any, com ara funció pública (processos d'oposicions i temes laborals), procediment sancionador i reclamacions de responsabilitat patrimonial, i també disconformitat amb diversos tributs locals.

Les queixes de l'àmbit de polítiques territorials se centren en temes de gestió ambiental (molèsties per sorolls i olors, problemes amb l'arbrat), habitatge (sol·licituds d'habitatge social), mobilitat (dificultats d'aparcament i circulació) i urbanisme (estat d'abandonament d'una finca).

6. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	28	35,0	52	36,9	80	36,2
Discriminació	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	6	7,5	7	5,0	13	5,9
Infància i adolescència	9	11,3	4	2,8	13	5,9
Salut	5	6,3	10	7,1	15	6,8
Serveis socials	6	7,5	18	12,8	24	10,9
Treball i pensions	2	2,5	13	9,2	15	6,8
Administració pública i tributs	25	31,3	23	16,3	48	21,7
Administració pública i drets	22	27,5	19	13,5	41	18,6
Tributs	3	3,8	4	2,8	7	3,2
Polítiques territorials	17	21,3	24	17,0	41	18,6
Habitatge	2	2,5	12	8,5	14	6,3
Medi ambient	8	10,0	6	4,3	14	6,3
Urbanisme i mobilitat	7	8,8	6	4,3	13	5,9
Consum	6	7,5	28	19,9	34	15,4
Seguretat ciutadana i justícia	3	3,8	7	5,0	10	4,5
Cultura i llengua	1	1,3	1	0,7	2	0,9
Altres	-	0,0	6	4,3	6	2,7
Total	80	100,0	141	100,0	221	100,0

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

	Queixes	Consultes	Total
2016	78	87	165
2017	92	75	167
2018	106	105	211
2019	105	128	233
2020	80	141	221

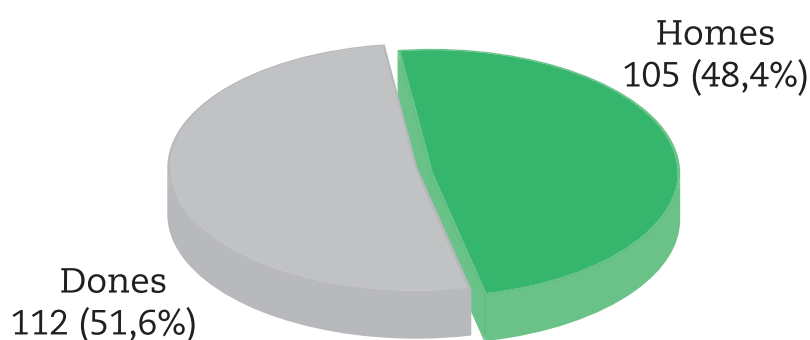
Tal com ja succeïa l'any 2019, les dades per gènere i matèria mostren una majoria de queixes i consultes presentades per dones respecte a homes, tot i que amb una distribució força igualitària. Tot i així, es continua reproduint el que el Síndic manifesta des de fa anys, és a dir, que les dones presenten més queixes i consultes en l'àmbit de polítiques socials (i cura de persones dependents o infants), mentre que els homes ho fan en l'àmbit d'administració pública i tributs (sancions, pagament de tributs, etc.).

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

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	78	97,5	139	98,6	217	98,2
Dona	34	42,5	78	55,3	112	50,7
Home	44	55,0	61	43,3	105	47,5
Persona jurídica	2	2,5	2	1,4	4	1,8
Total	80	100,0	141	100,0	221	100,0

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

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	40	35,7	38	36,2	78	35,9
Discriminació	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	9	8,0	4	3,8	13	6,0
Infància i adolescència	8	7,1	5	4,8	13	6,0
Salut	5	4,5	9	8,6	14	6,5
Serveis socials	10	8,9	14	13,3	24	11,1
Treball i pensions	8	7,1	6	5,7	14	6,5
Administració pública i tributs	22	19,6	25	23,8	47	21,7
Administració pública i drets	22	19,6	19	18,1	41	18,9
Tributs	-	0,0	6	5,7	6	2,8
Polítiques territorials	24	21,4	17	16,2	41	18,9
Habitatge	9	8,0	5	4,8	14	6,5
Medi ambient	8	7,1	6	5,7	14	6,5
Urbanisme i mobilitat	7	6,3	6	5,7	13	6,0
Consum	16	14,3	17	16,2	33	15,2
Seguretat ciutadana i justícia	5	4,5	5	4,8	10	4,6
Cultura i llengua	1	0,9	1	1,0	2	0,9
Altres	4	3,6	2	1,9	6	2,8
Total	112	100,0	105	100,0	217	100,0



10. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2016-2020

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de persones afectades en les queixes	78	116	109	106	81
Nombre de persones afectades en les consultes	87	75	105	128	141
Total	165	191	214	234	222

Les administracions amb les quals s'han tramitat les queixes i consultes procedents de Manresa són l'Administració local, en concret, el mateix Ajuntament i l'Administració autonòmica (especialment els departaments de Salut i Treball, Afers Socials i Famílies).

11. Administracions amb les quals s'han tramitat les queixes procedents de Manresa

	Queixes	%
Administració autonòmica	16	41,0
Departament d'Educació	4	10,3
Departament d'Empresa i Coneixement	1	2,6
Departament d'Interior	1	2,6
Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda	1	2,6
Departament de Salut	4	10,3
Departament de Territori i Sostenibilitat	1	2,6
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	4	10,3
Administració de justícia	1	2,6
Tribunal Superior de Justícia de Catalunya	1	2,6
Administració local	19	48,7
Ajuntament d'Esparreguera	1	2,6
Ajuntament de Manresa	17	43,6
Ajuntament de Pont de Vilomara i Rocafort	1	2,6

Serveis d'interès general	3	7,7
ENDESA	1	2,6
Teléfono España, SAU	2	5,1
Total	39	100,0

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

Pel que fa als desplaçaments al territori, enguany el Servei d'Atenció a les Persones Itinerant ha desenvolupat majoritàriament la seva tasca mitjançant videotrucades. En el cas de Manresa, el Síndic va rebre un total de 45 trucades el 9 de desembre de 2020. Les persones ateses per l'equip del Síndic per trucada o videotrucada van presentar 5 queixes i 40 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (telefonía), tributs, mobilitat, habitatge, treball, urbanisme, etc.

	Queixes	Consultes	Total
2016	16	5	21
2017	20	14	34
2018	26	5	31
2019	36	13	49
2020	5	40	45

IV. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA

En el marc de la funció d'avaluació encomanada al Síndic de Greuges per la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, es va trametre un qüestionari a l'Ajuntament de Manresa, orientat, fonamentalment, al dret d'accés a la informació pública, al qual l'Administració va donar resposta. Val a dir que tant el Síndic com el conjunt d'administracions han fet un esforç, en un període difícil com l'actual, per donar resposta a aquest qüestionari.

Pel que fa al test de la persona sol·licitant oculta, es va trametre una pregunta pel que fa a la relació de llicències de terrassa atorgades l'any 2019, amb identificació de la persona titular (física o jurídica) i l'establiment.

En relació amb aquesta qüestió, es va poder formular una sol·licitud de manera electrònica, mitjançant un formulari específic, amb un sistema d'identificació com és l'IDCAT-Mòbil. Per tant, es compleix, en el tràmit inicial, el que estableix la normativa vigent.

També s'ha valorat l'ús del llenguatge inclusiu en els tràmits de sol·licitud d'accés a la informació pública. En el cas de l'Ajuntament de Manresa, sí que se'n fa ús.

Pel que fa a l'avís de recepció establert en la normativa, l'Ajuntament de Manresa compleix el que estableix la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú, i parcialment, el que estableix la normativa de transparència (dia de recepció, data màxima o sentit del silenci). En canvi, no s'identifica ni l'òrgan ni la persona responsable.

Tot i això, es dona resposta de manera coherent i completa en un termini de 42 dies des de la recepció de la sol·licitud i s'informa de les vies de recurs i també del sistema de garanties que estableix la normativa en matèria de transparència.

Enguany convindrà incorporar els elements introduïts amb l'aprovació del Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública.

V. PACTE CONTRA LA SEGREGACIÓ ESCOLAR A CATALUNYA

El Pacte contra la segregació escolar a Catalunya, de març de 2019, promogut pel Departament d'Educació i el Síndic de Greuges, va comptar amb el suport de la majoria d'agents de la comunitat educativa i també d'administracions locals de municipis de més de 10.000 habitants. L'Ajuntament de Manresa s'hi va adherir.

El proppassat 29 d'octubre de 2020, es va celebrar la jornada "La participació dels municipis en la lluita contra la segregació escolar". En el context d'aquesta jornada, que es va celebrar de manera telemàtica amb la participació de més de 400 persones, majoritàriament regidors i personal tècnic municipal, i que va servir per fer seguiment del desplegament del Pacte, es va acordar promoure'n l'adhesió dels ajuntaments de municipis de menys de 10.000 habitants.

Aquest pacte, que té per objectiu situar la segregació escolar en el centre de l'agenda de la política educativa i promoure consensos al voltant de les mesures que cal emprendre, preveu 9 àmbits d'actuació, 30 actuacions i 189 mesures que han de ser implementades per les diferents entitats signatàries en el període 2019-2023, també per les administracions locals.

Els ajuntaments tenen un paper clau en la lluita contra la segregació escolar, d'acord amb les seves competències en matèria d'educació, especialment a cinc nivells bàsics d'intervenció.

a) La detecció de l'alumnat amb necessitats educatives específiques per raons socioeconòmiques. Les administracions locals són imprescindibles per detectar l'alumnat amb necessitats educatives específiques per raons socioeconòmiques, que presenta mancances en les condicions bàsiques d'educabilitat, preferentment abans de l'inici de P3. Els ajuntaments disposen, entre d'altres, de la informació sobre la situació social de les famílies usuàries dels serveis socials, sobre les necessitats educatives de l'alumnat escolaritzat a les llars d'infants municipals o també sobre les dades contingudes en el padró d'habitants (origen, temps de residència al municipi, etc.). Sense una bona detecció prèvia, no és possible promoure polítiques efectives d'escolarització equilibrada d'alumnat.

b) La lluita contra els desequilibris en la planificació i gestió del procés d'admissió d'alumnat. Les administracions locals participen en la programació de l'oferta i també en la gestió del procés d'admissió d'alumnat a través de les taules locals de planificació, les comissions de garanties d'admissió i les oficines municipals d'escolarització. Aquests òrgans són fonamentals a l'hora de determinar la configuració de la zonificació escolar o les adscripcions entre centres públics, la delimitació de l'oferta inicial i final amb els grups que s'obren o es tanquen, l'ús de la reserva de places per a alumnat amb necessitats educatives específiques o la gestió de la matrícula viva, entre d'altres.

c) La creació d'equivalències entre els projectes educatius de centre. Les administracions locals incideixen en les condicions d'escolarització de l'alumnat i en la configuració dels projectes educatius dels centres a través de programes de suport als centres en diferents àmbits: projectes pedagògics, personal de suport, programes d'acompanyament a l'escolaritat, dinamització de les activitats extraescolars, etc.

d) La vinculació dels centres amb l'entorn i amb la resta de centres. Les administracions locals contribueixen a la relació i la vinculació que mantenen els centres amb el territori, a

través de la promoció dels plans educatius d'entorn, de les aliances magnet, dels projectes o plans educatius locals o d'altres. Els ajuntaments promouen projectes educatius municipals que abasten i enforteixen els projectes educatius de centre. La relació amb el territori és bàsica a l'hora de promoure projectes educatius de centre permeables amb la realitat social que els envolta i, consegüentment també, a l'hora d'establir relacions positives i col·laboratives amb la resta de centres. El territori, a més, pot ajudar a consolidar i enfortir els projectes educatius dels centres, si aquests aprofiten i s'obren a les oportunitats educatives que ofereix (coneixement de l'entorn, oferta educativa més enllà de l'escola, etc.).

e) La construcció de discursos en l'àmbit educatiu i la implicació i apoderament dels actors en la governança local del fenomen. Les administracions locals tenen una forta capacitat de lideratge en les dinàmiques educatives locals i tenen la capacitat de coordinar els actors en l'abordatge d'objectius compartits. Els ajuntaments tenen la capacitat de fer visible el problema de la segregació escolar; de fer pressió, si escau, perquè es dissenyin i s'implementin mesures; de generar complicitats, i d'empoderar centres i famílies perquè s'impliquin en la lluita contra la segregació escolar.

Pel que fa a la intervenció de les administracions locals, el Pacte contra la segregació preveu tres àmbits clau en què els ajuntaments han d'assumir un lideratge especial.

1. El desplegament del nou decret d'admissió d'alumnat. Una de les mesures més importants previstes en el Pacte és l'aprovació d'un nou decret d'admissió d'alumnat amb nous instruments per combatre la segregació escolar, que es va fer realitat amb l'aprovació del Decret 11/2021, de 16 de febrer, de la programació de l'oferta educativa i del procediment d'admissió en els centres del Servei d'Educació de Catalunya.

Aquest nou decret estableix un escenari en què els ajuntaments participen de manera activa i efectiva en la planificació educativa, d'acord amb el desenvolupament del principi de corresponsabilitat dels ajuntaments en la programació de l'oferta educativa i en la reducció de la segregació escolar als municipis. Aquest principi es tradueix en la configuració d'una arquitectura institucional en el territori per a la planificació educativa i per a la gestió del procés d'admissió d'alumnat que compta amb la participació més intensa de les administracions locals.

L'anterior Decret 75/2007 ja preveia l'escolta dels ajuntaments en la programació de l'oferta, o que aquests poguessin formular propostes en els models de zonificació escolar, a més de participar en les comissions de garanties d'admissió i de desenvolupar actuacions d'informació i de gestió de les sol·licituds d'admissió, preferentment a través de les oficines municipals d'escolarització.

La nova normativa, però, com a mínim per a tots els municipis de més de 10.000 habitants, estableix la creació de les taules locals de planificació educativa, integrades pel Departament d'Educació i els ajuntaments, amb àmplies funcions en aspectes com ara la programació anual de l'oferta educativa, l'ampliació, reducció, creació, supressió o fusió de centres de titularitat pública, la delimitació de les zones educatives i de les adscripcions entre centres o l'adopció de les mesures específiques establertes en el Decret per a la reducció de la segregació escolar en el municipi, com ara la creació de les unitats de detecció d'alumnat amb necessitats educatives específiques, la determinació de la reserva de places, l'establiment de la proporció màxima d'alumnat amb necessitats educatives específiques o la limitació de les ràtios d'alumnes/grup a partir de l'inici de curs, entre d'altres.

A més, amb el nou decret, s'enforteixen altres òrgans de participació per a la lluita contra la segregació escolar, particularment les comissions de garanties d'admissió i les oficines municipals d'escolarització, que compten amb la implicació directa dels ajuntaments, ja previstos en el Decret 75/2007.

Convé recordar que el nou decret estableix:

- La millora dels nivells de detecció de l'alumnat amb necessitats educatives específiques. El nou decret, entre altres aspectes, amplia els supòsits per determinar la consideració de necessitats educatives específiques, amb l'establiment d'un llindar de renda com a element central per determinar les necessitats educatives específiques, i també crea les unitats de detecció, que compten amb la participació dels serveis socials municipals.

- L'establiment de zones educatives heterogènies com a unitats de planificació i gestió del procés d'admissió d'alumnat. El nou decret estableix un període de nou mesos per a la revisió del model de zonificació escolar del municipi.

- La millora dels instruments per garantir una escolarització equilibrada d'alumnat amb necessitats educatives específiques entre centres. El nou decret preveu l'establiment de la proporció màxima d'alumnat amb necessitats educatives específiques per zona, procediments separats d'admissió per alumnat ordinari i alumnat amb necessitats educatives específiques (segmentació del període de preinscripció), la creació d'oferta singular per a la desegregació de centres d'alta complexitat, l'evitació de la sobreoferta en la programació de l'oferta, la gestió equilibrada de la matrícula fora de termini, etc.

2. L'adequació dels sistemes d'informació municipal per combatre la segregació escolar. La gran majoria dels ajuntaments elaboren diferents instruments de publicitat activa per informar les famílies sobre l'oferta educativa i el procés d'admissió de l'alumnat: guies de centres, tríptics informatius, pàgines web, cartes informatives adreçades directament a les famílies, etc. Diversos municipis, a més, organitzen actuacions (in)formatives obertes a les famílies del municipi perquè puguin conèixer els projectes educatius dels centres i també els projectes educatius municipals, en què participen centres i associacions de famílies d'alumnat, com ara fires d'ensenyament, jornades d'inici de curs, etc. Alhora, les oficines municipals d'escolarització, presents en nombrosos municipis mitjans i grans, són referents en l'atenció, informació i orientació a les famílies.

En la majoria dels municipis, però, aquests sistemes d'informació es converteixen en instruments "neutres" o poc efectius des de la perspectiva de la lluita contra la segregació escolar, en el sentit que presenten la informació sovint de forma merament descriptiva, sense aprofitar l'oportunitat que ofereixen per aconseguir promoure lògiques de tria escolar que no reproduïxin els desequilibris en l'accés al sistema educatiu, i també lògiques de presentar els projectes educatius de centre de manera col·laborativa i no competitiva.

Cal impulsar sistemes i campanyes d'informació que corregeixin les desigualtats i facin arribar, de forma efectiva, la informació a totes les famílies, també a les famílies que fan una tria de centre menys estratègica. Al marge de garantir l'accés a la informació, també cal establir mecanismes d'acompanyament perquè les famílies que habitualment en queden desplaçades la puguin interpretar i, així, exercir la tria en condicions d'igualtat. Alhora, els ajuntaments poden impulsar campanyes d'informació específiques que contribueixin a destensar els processos de tria, tot oferint una imatge cohesionada i de qualitat del conjunt de les escoles del municipi, o també impulsar dinàmiques col·laboratives per evitar que les jornades de portes obertes esdevinguin un espai de competència entre centres (i, de retruc, entre famílies).

Cal repensar els sistemes d'informació municipal perquè, lluny d'accentuar les dinàmiques de segregació escolar, esdevinguin veritables instruments que ajudin a combatre-la.

3. La promoció de pactes locals. Actualment són pocs els municipis que tenen formalment plans o acords locals per promoure la lluita contra la segregació escolar. En la majoria de municipis que tenen acords, aquests se circumscriuen als criteris d'actuació de les comissions de garanties d'admissió d'alumnat, sovint amb especial atenció a la distribució de la matrícula fora de termini. Alguns ajuntaments tenen plans o pactes municipals d'educació, d'abast més general, que en el millor dels casos preveuen la lluita contra la segregació o l'escolarització equilibrada de l'alumnat com a àmbit d'actuació. Són plans locals d'educació,

projectes educatius de ciutat, plans educatius d'entorn, etc. que poden contenir referències o actuacions adreçades a combatre aquest fenomen. Finalment, hi ha altres municipis que tenen plans específics per combatre la segregació, que responen a una estratègia específica ben definida amb mesures concretes que transcendeixen l'abast d'intervenció de les comissions de garanties d'admissió.

Tot i l'existència de bones pràctiques, però, convé posar de manifest que molts dels plans o acords d'actuació existents a escala local tenen un abast limitat:

- bé perquè el seu impacte queda restringit a algun dels àmbits d'actuació, com succeeix amb els acords en el marc de les comissions de garanties d'admissió;
- bé perquè la seva inserció en plans més generals pot provocar manca de concreció i precisió o dèficits de comprensivitat en l'abordatge de la problemàtica;
- bé perquè alguns d'aquests plans o acords no poden ser denominats formalment com a pactes coparticipats amb altres actors educatius, sinó que responen més a una lògica de pla o programa governamental, de dalt a baix, i que no sempre compten amb la complicitat i implicació de la comunitat educativa (o de part d'aquesta).

Cal promoure pactes locals contra la segregació escolar que defineixin criteris i mesures a desenvolupar per combatre aquest fenomen en el municipi, a partir de la participació i el treball compartit dels agents de la comunitat educativa, i amb el col·laboratge del Departament d'Educació.

Els pactes locals permeten visibilitzar el problema de la segregació escolar i situar-lo en l'agenda política, alinear els actors clau en l'abordatge del fenomen, més enllà dels interessos particulars de cada actor, i apoderar i legitimar les administracions a adoptar mesures decidides.

En data 12 de març de 2021 es va trametre a l'Ajuntament de Manresa l'informe *El paper dels ajuntaments en la lluita contra la segregació escolar*, amb propostes relacionades amb els sistemes d'informació municipal, els pactes locals i la planificació educativa.

Durant l'any 2021, el Síndic comptarà amb la participació de les administracions en el desplegament d'aquestes propostes i facilitarà els resultats de les valoracions obtingudes.

VI. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

6.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

AO 00106/2016

Actuació d'ofici relativa al consum de tabac en instal·lacions esportives destinades a infants

Ajuntament de Manresa
Departament de Salut

El Síndic té constància que en molts municipis hi ha instal·lacions esportives o equipaments culturals de titularitat municipal en què es desenvolupen activitats per a infants i s'hi autoritza el consum de tabac.

Alguns ajuntaments han manifestat que la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, no és aplicable a les instal·lacions municipals no destinades exclusivament a infants i adolescents, i que les terrasses de bars en instal·lacions municipals poden tenir la mateixa consideració que qualsevol terrassa de bar. El Síndic, però, considera que aquestes instal·lacions no queden fora de l'àmbit d'aplicació de la Llei d'infància, l'article 67.2 de la qual té per objectiu evitar el consum de tabac en instal·lacions on els infants desenvolupen activitats.

Per tant, ha demanat a tots els ajuntaments de Catalunya que es prohibeixi el consum de tabac en totes les terrasses i instal·lacions municipals esportives i culturals on es desenvolupin activitats per a infants, encara que no siguin utilitzades exclusivament per ells i encara que estiguin ubicades a l'aire lliure. També ha demanat que aquesta prohibició es faci extensiva a tots els parcs infantils, i que se senyalitzi convenientment en llocs visibles.

Al llarg de la tramitació d'aquesta actuació d'ofici, la majoria d'ajuntaments han exposat les actuacions que han impulsat en les instal·lacions municipals esportives i culturals on es desenvolupen activitats per a infants per prohibir i prevenir el consum de tabac.

Q 07699/2017

Queixa relativa a la reconversió de places d'aparcament reservades a titulars de la targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda en places d'estacionament amb horari limitat (zona blava)

Ajuntament de Manresa

El Síndic va recomanar a l'Ajuntament, entre d'altres, 1. que reservés places d'aparcament públiques per a titulars d'una targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat a les zones d'interès del nucli urbà, que poguessin coexistir amb les zones blaves i amb les places reservades d'ús particular; 2. que comprovés si l'accés a les places de zona blava en què han quedat incloses les nou places que abans tenien la condició de reservades és compatible amb la finalitat de facilitar la circulació, l'autonomia personal i la integració social i professional de les persones que tenen mobilitat reduïda, i 3. que valorés la possibilitat de senyalitzar algunes de les places reconvertides a places de zona blava com a places reservades d'ús general, a disposició de qualsevol dels titulars de la targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat en la zona del centre de la ciutat.

En un primer moment, l'Ajuntament va indicar que havia acceptat tots els suggeriments del Síndic, i posteriorment ha informat que ja ha elaborat el Pla d'ubicació de les reserves de places d'aparcament públiques per a l'ús dels vehicles que portin persones titulars d'una targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda, a tota la ciutat, de manera que es garanteix que les places compleixen la normativa vigent i que estan correctament distribuïdes per les zones considerades d'interès en el nucli urbà.

Q 09990/2018

Queixa relativa al gaudiment dels dies d'assumptes personals i de les vacances d'un treballador de l'Ajuntament de Manresa

Ajuntament de Manresa

El promotor de la queixa exposava que havia presentat diverses instàncies a l'Ajuntament en què sol·licitava que se li informés sobre els motius pels quals se li denegaven les peticions de vacances pendents i de dies d'assumptes propis, i sobre el personal al qual s'havien denegat les mateixes peticions durant l'any 2018.

El Síndic va recomanar a l'Ajuntament que resolgués expressament les sol·licituds del promotor, i que motivés la denegació de les seves peticions. Per fer-ho el Síndic va demanar que s'examinessin prèviament les directrius del Servei de Seguretat Ciutadana, i que es confirmés si les directrius havien estat trameses a la Junta de Personal ja que, en cas contrari, no podien servir de fonament per resoldre les sol·licituds. També va recordar l'obligació de resoldre la petició del promotor de ser informat sobre les denegacions dels dies de vacances i d'assumptes propis de la resta de personal, un cop aclarit que en cap cas n'estava demanant la identificació.

L'informe tramès per l'Ajuntament conté una explicació numèrica dels dies d'assumptes personals que va demanar el personal i dels que no s'han gaudit.

Amb relació a la resta de les qüestions tractades, l'informe municipal assenyala, en síntesi, que considera que les sol·licituds que va cursar el promotor el setembre de 2018 van quedar resoltes amb la resolució dictada el novembre del mateix any, i que pel que fa a les directrius del Servei de Seguretat Ciutadana, es van comunicar a la Junta de Personal, es van distribuir per correu electrònic i es van penjar al taulell municipal. Tanmateix, l'informe reconeix que el document no feia referència als dies de vacances per antiguitat, atès que la normativa anterior impedia fraccionar vacances en períodes inferiors a cinc dies.

Q 08309/2019

Queixa relativa als problemes que ocasiona la construcció d'un nou camp de futbol als habitatges propers

Ajuntament de Manresa

Les demandes veïnals a l'Ajuntament són: que es desmunti el nou camp de futbol que s'està construint i es millori la canalització d'aigües perquè no afecti cap habitatge; que es retirin els focus que estan orientats cap a les façanes i se n'instal·lin uns de més adients, i que s'adoptin les mesures de seguretat necessàries perquè no caiguin objectes als habitatges.

En conseqüència, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que informés sobre les actuacions que havia dut a terme o que tenia previstes per corregir aquesta situació.

L'Ajuntament ha informat que ja s'han dut a terme, entre d'altres, les actuacions següents: S'ha desmuntat el camp de futbol i aquest espai es destina a zona d'aparcament; s'ha reduït l'alçada dels projectors que il·luminen l'aparcament i se n'ha reorientat l'angle de projecció perquè no enfoquin directament els habitatges; com a mesura de seguretat, el recinte exterior queda tancat de nit, i l'enllumenat del camp que segueix en funcionament s'apaga tot just finalitza el darrer entrenament, a les 22.30 hores.

L'informe assenyala també que està previst mesurar la contaminació lumínica del recinte exterior del camp de futbol existent, i en particular quin impacte té sobre l'habitatge del promotor, i també fer un estudi per canalitzar millor les aigües pluvials residuals que inunden els habitatges de manera puntual.

Q 08325/2019

Queixa relativa a les molèsties que genera la sortida de fums d'una caldera de condensació

Ajuntament de Manresa

El promotor de la queixa exposava que havia denunciat les molèsties a l'Ajuntament, que el Servei d'Urbanisme va incoar un expedient i que es va ordenar una modificació de la sortida de fums al titular de la caldera. Tot i això, el promotor seguia patint molèsties per fums i desconeixia si la modificació del tub ja estava regularitzada.

Per tant, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre l'estat de l'expedient i sobre si s'havia fet alguna comprovació de l'estat de la sortida de fums tenint en compte que seguia generant molèsties.

L'Ajuntament ha informat que ja va donar resposta a la denúncia del promotor, i que li va indicar que atès que l'actuació que denunciava s'ajusta a la normativa del POUM, calia que plantegés aquesta situació en el si de la comunitat de propietaris, atès que afecta elements comuns de l'edifici.

No obstant això, d'acord amb la proposta tècnica, s'ha considerat convenient traslladar la qüestió a la Secció de Planejament per promoure un ajustament de la normativa vigent del POUM.

Q 09174/2019

Manca d'execució de la resolució emesa en el marc d'un expedient urbanístic

Ajuntament de Manresa

En la resolució municipal s'ordenava que es restablís abans del termini de dos mesos la realitat física alterada en relació amb les obres executades en la façana posterior d'un edifici, no ajustades a llicència. Tot i això, sembla que transcorregut aquest termini la resolució no s'havia complert. La manca d'implantació de tots els elements previstos provocava greus problemes de sorolls, ja que els aparells d'aire estaven en funcionament moltes hores, i generaven sorolls i calor.

Els serveis tècnics municipals han informat, però, que les obres d'implantació dels aires i dels elements de protecció a la façana sí que han estat executades i s'ajusten a les llicències d'obres. El desacord del promotor de la queixa amb l'arxivament de l'expedient es fonamenta en realitat en les molèsties per sorolls que produeixen els aires condicionats instal·lats. En aquest sentit, l'Ajuntament ha fet els mesuraments corresponents i ha constatat que els valors enregistrats són correctes en horari diürn, però no ho serien en horari nocturn. Per tant, si es constata que els aparells d'aire condicionat funcionen de nit s'iniciarà un expedient disciplinari.

Q 10240/2019
Q 10241/2019

Queixes relatives a la manca d'urbanització d'un tram d'un carrer de Manresa i al problema de circulació que té aquell carrer

Ajuntament de Manresa

D'una banda, el promotor de la queixa posava de manifest la necessitat d'urbanitzar un tram d'un carrer, d'acord amb les previsions del Pla d'ordenació urbanística municipal (POUM). Segons apuntava, en les reunions mantingudes amb representats municipals sempre se li ha dit que era un projecte necessari i pendent però mai no s'ha concretat en cap programa. I d'altra banda, exposava els problemes de circulació i mobilitat que té el carrer, ja que no té sortida, és de doble sentit i hi ha vehicles aparcats a ambdues bandes.

Segons ha comunicat l'Ajuntament, el gener de 2020 es van iniciar les obres de pavimentació del carrer. Això suposarà la millora dels recorreguts per a vianants i possibilitarà la circulació de vehicles, ja que es reduirà a un sol sentit de circulació el pas de vehicles pel carrer.

Q 10244/2019

Queixa relativa al mal estat d'una parcel·la

Ajuntament de Manresa

El promotor de la queixa manifestava que havia denunciat a l'Ajuntament les molèsties que li ocasionava el mal estat de la parcel·la en diverses ocasions, però que no tenia constància de cap actuació municipal dirigida a comprovar els fets que denunciava i a demanar la neteja de la finca a la propietat.

L'Ajuntament ha informat que ja s'han dut a terme els treballs de neteja de la parcel·la, la qual cosa també ha confirmat el promotor de la queixa.

Q 00183/2020

Manca de resposta de l'Ajuntament de Manresa a dues instàncies relatives a l'estat de ruïna d'una finca abandonada i al risc que presenta

Ajuntament de Manresa

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que emetés les ordres d'execució pertinents per fer complir el deure legal de conservació de la finca, de conformitat amb l'article 197 del Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei d'urbanisme de Catalunya. També li va suggerir que dictés una resolució expressa i motivada sobre les qüestions que plantejava el promotor de la queixa, a fi de donar compliment al deure legal establert en l'article 21 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

L'Ajuntament ha informat que les actuacions sobre la finca no són urgents a hores d'ara perquè no hi ha un perill per a la seguretat pública, i que ja ha notificat la resolució expressa als escrits del promotor.

Q 00448/2020

Manca de resposta de l'Ajuntament a una consulta relativa a la instal·lació de cables en façanes privades

Ajuntament de Manresa

El promotor de la queixa exposava que havia presentat un escrit a l'Ajuntament en el qual plantejava uns dubtes sobre la normativa referent a l'autorització de què disposen les empreses de comunicacions per instal·lar cables en façanes privades. Tot i això, no va rebre resposta.

L'Ajuntament ha acreditat que ja va respondre l'escrit del promotor.

Q 00577/2020

Manca de resposta de l'Ajuntament de Manresa a una instància presentada per la disconformitat amb la retirada d'uns contenidors d'escombraries d'un carrer de la ciutat

Ajuntament de Manresa

L'Ajuntament va informar que estava en procés per canviar el model de recollida de residus, i que aquest projecte implicava la reubicació de molts contenidors. I afegia que els contenidors a què es referia la promotora de la queixa havien estat efectivament retirats, però que disposava de dues àrees completes de contenidors properes. El Síndic, doncs, no va apreciar irregularitat en l'actuació municipal.

L'Ajuntament ha acreditat que va donar resposta a la instància de la promotora.

Tanmateix, atès que l'Ajuntament no va donar resposta a la instància de la promotora, el Síndic li va recordar que tenia l'obligació de fer-ho.

Q 01657/2020

Queixa relativa a la senyalització d'una zona verda d'estacionament al barri vell de Manresa

Ajuntament de Manresa

El promotor de la queixa considerava que no quedava prou clar que la zona verda fos exclusiva per a residents, independentment de l'horari o dia de la setmana. Segons explicava, havia formulat una consulta a les xarxes socials però no va presentar cap reclamació formal a l'Ajuntament amb relació a la possible senyalització poc clara de la zona verda.

L'Ajuntament ha comunicat que la zona verda exclusiva per a residents pretén suplir el dèficit d'espai d'estacionament al carrer que suposa que gran part del barri sigui illa de vianants. Tant aquesta zona verda com la zona verda mixta estan identificades amb la senyalització corresponent, i al parquímetre hi consta un telèfon d'atenció a l'usuari.

Q 02547/2020

Disconformitat amb el fet d'haver de pagar una contraprestació per accedir a una informació relativa a les condicions de la llicència d'activitat d'un local

Ajuntament de Manresa

L'Ajuntament de Manresa va assenyalar que al lliurament de la informació demanada pel promotor de la queixa se li havia aplicat la taxa prevista en l'Ordenança fiscal número 6, reguladora de la taxa per l'expedició de documents administratius.

Tanmateix, el Síndic no considera que aquesta taxa sigui aplicable en aquest supòsit per les raons següents: En primer lloc, de l'article 2 de l'Ordenança se'n desprèn que el fet gravat amb la taxa és, genèricament, la tasca administrativa de tramitar sol·licituds i expedients, i no sembla que una sol·licitud d'informació pública com la que és objecte de queixa es pugui qualificar com una activitat de tramitació.

I en segon lloc, l'article 37 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació i bon govern, estableix el principi general de gratuïtat de l'accés a informació, sens perjudici del cobrament del cost de l'expedició de còpies o canvis de format de la informació.

L'Ajuntament de Manresa ha acceptat la recomanació del Síndic i finalment ha facilitat al promotor de la queixa la informació que va demanar sense contraprestació.

Q 02564/2020

Manca d'actuació de l'Ajuntament de Manresa davant diverses reclamacions sobre una uralita que acumula brutícia

Ajuntament de Manresa

La promotora de la queixa exposava que al pati del seu immoble hi havia instal·lada una estructura d'uralita, sobre la qual s'acumulava molta brutícia. Aquesta estructura quedava just a sota de les finestres del seu habitatge. Manifestava que s'havia adreçat en diverses ocasions a l'Ajuntament per exposar la situació i els problemes de salubritat que ocasionava l'estructura, però que no s'havia pres cap mesura.

L'Ajuntament ha informat que arran de la denúncia de la promotora es va incoar un expedient per actuacions en el celobert d'aquest edifici sense disposar de la llicència municipal preceptiva i incomplint les determinacions del planejament urbanístic. En el marc d'aquest expedient, l'Ajuntament va imposar tres multes coercitives i va ordenar la retirada de tots els elements de policarbonat i plàstic que cobrien el celobert. Finalment, es va ordenar l'execució subsidiària de l'ordre, amb càrrec a la persona interessada. La retirada es va haver de dur a terme amb autorització judicial.

Q 04909/2020

Queixa relativa a les dificultats que va tenir un infant per accedir a un casal d'estiu municipal

Ajuntament de Manresa

El promotor de la queixa exposava que l'Ajuntament va becar el seu fill perquè pogués assistir durant quatre setmanes a un casal d'estiu municipal. Tanmateix, pocs dies abans que s'iniciés el casal l'Ajuntament li va comunicar que no se li podia atorgar la beca perquè s'havien revisat els ingressos familiars de l'any 2018 i no li corresponia l'ajut. Per tant, el juny de 2020 va rebre una autoliquidació per l'import total de la matrícula del casal.

L'Ajuntament ha informat que, d'acord amb les dades econòmiques de què disposava, el promotor no podia ser beneficiari de la bonificació del preu estipulat. Tot i així, atès que es va constatar una situació d'ingressos molt minvats a conseqüència del període del confinament de 2020, els serveis socials van habilitar una línia d'ajudes amb valoració econòmica i social justificades per la situació de la COVID-19, a la qual la família va poder accedir. Així, es va prestar una ajuda per dues setmanes del casal municipal, la qual cobria el 95% de l'import total.

Q 05067/2020

Queixa relativa al sentit de circulació dels vehicles dels carrers del centre de Manresa

Ajuntament de Manresa

El promotor de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la modificació del sentit de circulació dels vehicles dels carrers del centre de Manresa i amb la pèrdua de places d'estacionament.

L'Ajuntament ha informat que ja va donar resposta expressa al promotor de la queixa i li va explicar les raons i les finalitats que motiven i justifiquen els canvis en l'ordenació viària.

Q 05308/2020

Queixa relativa a una sol·licitud de bonificació de la quota de la taxa pel servei d'escombraries

Ajuntament de Manresa

El promotor de la queixa exposava que havia sol·licitat la bonificació de la quota de la taxa pel servei d'escombraries l'any 2018 i li va ser concedida amb efectes a partir de l'exercici 2020. Considera que se li hauria d'haver reconegut el dret a gaudir de la bonificació des del moment en què ho va sol·licitar.

L'Ajuntament ha informat que el promotor va sol·licitar la bonificació el setembre de 2018, però no se li va poder atorgar perquè no va atendre un requeriment de documentació fet per l'Ajuntament. L'octubre de 2019 va presentar una nova sol·licitud, però com que va fer-ho fora de termini, la tarifa reduïda li ha estat reconeguda per a l'exercici 2020.

Tot i això, l'Ajuntament ha fet de nou el requeriment de documentació que va fer el 2018, i en cas que el promotor acrediti uns ingressos inferiors als que estableix l'ordenança fiscal, se li reconeixerà la tarifa reduïda per als anys 2018 i 2019.

Q 06838/2020

Manca d'actuació de la Policia Local de Manresa per fer complir l'ús obligatori de la mascareta

Ajuntament de Manresa

La promotora de la queixa exposava que el barri antic de Manresa és una zona amb un alt índex d'ocupació d'habitatges, i que les persones que els ocupen no acostumen a utilitzar mascareta quan surten al carrer. Segons indicava, la Policia Local n'està al corrent, però no actua per fer complir l'ús obligatori de la mascareta, sembla que per manca d'efectius.

L'Ajuntament ha informat que ha donat resposta expressa a la promotora de la queixa, i li ha indicat que no hi ha dades objectives que permetin suposar una passivitat de la Policia Local en l'exercici de fer complir la diversa normativa relacionada amb la crisi sanitària de la COVID-19.

6.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES

AO 00276/2017

Actuació d'ofici relativa a les situacions de discriminació entre els joves en l'accés a establiments oberts al públic, espectacles públics i activitats recreatives

Ajuntament de Manresa
Ajuntament de Barcelona
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies
Departament d'Interior

El Síndic va obrir una actuació d'ofici arran de les queixes rebudes sobre situacions de discriminació per raó principalment d'origen en l'exercici del dret d'admissió en locals d'oci.

Considera que perquè es visibilitzi l'existència d'aquest tipus de pràctiques cal que es facin campanyes informatives arreu de Catalunya que permetin donar a conèixer als adolescents usuaris d'aquests serveis quin procediment han de seguir davant de situacions de discriminació.

A aquest efecte, va suggerir que s'establís l'obligació dels establiments de penjar un rètol en què específicament s'indiqui la prohibició de discriminar i el procediment que cal seguir en cas que es detecti una pràctica en aquest sentit. Va recomanar també que s'endeguessin campanyes formatives i de sensibilització entre els agents de les policies locals en aquest àmbit perquè es puguin detectar d'ofici conductes que puguin vulnerar aquests drets.

Igualment, va recomanar que s'endeguéssin també una campanya informativa, formativa i de sensibilització entre els vigilants de seguretat per prevenir conductes que puguin contravenir la normativa vigent, sens perjudici de la que es pugui endegar també entre els responsables dels establiments i espais oberts al públic, especialment els que permeten l'entrada a adolescents menors d'edat.

La major part d'ajuntaments han donat instruccions a la policia local en el sentit que suggeria el Síndic, i en alguns casos s'han endegat mesures de sensibilització i difusió sobre aquesta qüestió.

A banda, la Direcció General d'Administració de Seguretat, que depèn del Departament d'Interior, ha endegat diverses actuacions en col·laboració amb el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i amb el Departament d'Educació, com ara, entre d'altres, l'elaboració de cartells i materials per informar els adolescents del procediment que cal seguir en cas que pateixin una situació de discriminació; l'aprovació d'un protocol d'abordatge d'infraccions d'odi i discriminació per a les policies locals de Catalunya, i l'organització d'una jornada formativa per a professorat de centres de formació de seguretat privada sobre codi de bones pràctiques en seguretat privada, que inclou pautes per prevenir pràctiques discriminatòries.

Q 04143/2018**Queixa relativa a les dificultats d'una família per accedir a un habitatge assequible**

Ajuntament de Manresa
Departament de Territori i Sostenibilitat
Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge

El Síndic va demanar a l'Ajuntament i a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya que continuessin proporcionant el suport necessari a la família promotora de la queixa per normalitzar tan aviat com fos possible la seva situació residencial, a fi que els infants afectats tinguessin garantides unes condicions materials de vida adequades per al seu desenvolupament.

Posteriorment, l'Agència de l'Habitatge de Catalunya ha exposat que la família resideix actualment en un habitatge propietat d'una entitat financera, amb un lloguer social acordat entre les dues parts. En cas que en el futur la propietat de l'habitatge iniciï algun tipus de mesura per a reclamar-ne la possessió, s'activarien, d'acord amb l'Ajuntament, els procediments necessaris per valorar de nou el cas.

Q 02419/2020**Disconformitat amb l'Ajuntament de Manresa per no haver establert cap suspensió ni ajornament de terminis en matèria tributària durant la situació de crisi sanitària ocasionada per la COVID-19**

Ajuntament de Manresa

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre si havia aprovat moratòries en matèria de tributs. I, en cas contrari, li va suggerir que valorés suspendre, ampliar o ajornar els terminis de presentació d'autoliquidacions, declaracions i/o comunicacions, i també els terminis en matèria de pagaments, amb la finalitat que les persones poguessin complir eficaçment les seves obligacions tributàries en el marc de l'estat d'alarma declarat per la situació de crisi sanitària ocasionada per la COVID-19.

L'Ajuntament ha informat que va donar compliment a l'article 33 del Reial decret llei 8/2020, de 17 de març, de mesures urgents extraordinàries per a fer front a l'impacte econòmic i social de la COVID-19, suspent i ampliant els terminis que s'establien fins al dia 30 de maig. L'Ajuntament recorda que en relació amb el termini de pagament, aquest reial decret llei va ampliar el termini de les liquidacions tributàries fins al 30 de maig, però no va ampliar el termini de les autoliquidacions tributàries.

A més, des de la declaració de l'estat d'alarma fins al moment en què l'Ajuntament va emetre la seva resposta, al maig de 2020, el servei de tresoreria i gestió tributària de l'Ajuntament va oferir atenció telefònica i per correu electrònic als contribuents, i no va detectar incidències en relació amb la plusvàlua, més enllà de sol·licituds de fraccionament del pagament i de pròrrogues en la presentació per causa de mort.

Q 06201/2020**Queixa relativa a les molèsties de soroll ocasionades pel volum del fil musical de l'Associació de Comerciants de Manresa en determinades èpoques de l'any**Ajuntament de Manresa

L'Ajuntament va trametre un informe del qual se'n desprèn que arran d'una reunió entre diferents departaments municipals es va decidir que es revisaria la proposta ja elaborada amb les condicions que han de complir els fils musicals perquè puguin considerar-se elements per dinamitzar la zona i que, alhora, no molestin innecessàriament els veïns. En cas que torni a haver-hi queixes, hi haurà uns criteris objectius per comprovar si realment la molèstia està justificada o no. Si està justificada, s'emplaçarà els comerços organitzadors a esmenar l'anomalia.

En el moment en què es va redactar l'informe, s'estava enllestint aquesta proposta, i l'Ajuntament es va comprometre a comunicar per escrit al promotor de la queixa la resolució de la incidència i el procediment d'actuació que s'articularà per evitar en un futur possibles molèsties similars.

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

