

# INFORME DE MANRESA 2019

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDIX

<b>I. CONSIDERACIONS GENERALS</b> .....	3
<b>II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME ANUAL 2019 DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA</b> .....	3
<b>III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A MANRESA EN DADES</b> .....	6
3.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Manresa durant el 2019 .....	6
3.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2019 en què la persona interessada resideix a Manresa .....	9
<b>IV. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA</b> .....	13
<b>V. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS</b> .....	14
5.1. Resolucions complertes.....	14
5.2. Resolucions acceptades.....	20



## I. CONSIDERACIONS GENERALS

L'informe anual municipal té com a objectiu analitzar la tipologia de queixes rebudes i tramitades durant l'any 2019 amb relació a l'Ajuntament de Manresa, i també l'àmbit temàtic de les queixes i consultes formulades per la ciutadania d'aquest municipi. 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.

Com cada any, l'informe recull una sèrie de dades estadístiques sobre la tipologia de les queixes i consultes presentades per la ciutadania, o tramitades amb l'Ajuntament, en funció de diversos criteris.

Tot i això, i amb l'objectiu de millorar progressivament la relació entre l'Administració i el Síndic, aquest informe aporta més informació respecte de l'any anterior. En primer lloc, es presenta una breu introducció de context, que afecta les dades i els àmbits més significatius d'actuació del Síndic en el conjunt de Catalunya. En segon lloc, s'aporta informació més detallada sobre l'actuació de l'Ajuntament en matèria de transparència. En tercer lloc, si s'escau, s'aporten dades relatives a les visites del Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura. Finalment, s'hi afegeix un annex sobre les dades de la comarca, que es lliura als mitjans de comunicació durant la presentació de l'Informe al Parlament, però que també aporta informació de context per analitzar la situació, tant de l'Administració com del municipi.

Convé assenyalar que, per a una major transparència, tant les persones com el mateix Ajuntament, poden accedir als expedients electrònics que es tramiten, ja sigui amb les persones interessades o amb l'Administració, i, si s'escau, demanar l'accés a tot l'expedient.

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 l'any 2019.

## II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME ANUAL 2019 DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

L'any 2019 les queixes i les actuacions d'ofici entorn de la protecció de drets socials han tornat a constituir el bloc d'actuacions rebudes més nombrós, amb un 32% de les iniciades durant l'any. Tant en l'àmbit de l'educació, fonamentalment per queixes motivades per l'accés a centres i preinscripció, com en l'àmbit de la salut, per llistes d'espera i per qüestions relatives als drets i deures dels pacients, hi ha hagut un augment de queixes respecte de l'any anterior. L'increment més significatiu, però, ha estat el de les situacions d'emergència residencial, sovint amb infants afectats.

D'altra banda, les polítiques territorials, que inclouen medi ambient, urbanisme i mobilitat, suposen prop del 30% de les queixes iniciades al Síndic durant 2019. Al seu torn, els drets de persones consumidores representen al voltant del 10% de les queixes i més del 20% de les consultes rebudes durant aquest exercici.

**Àmplia acceptació de les resolucions del Síndic i millora de la satisfacció amb l'actuació del Síndic**

De les actuacions finalitzades, s'ha detectat alguna irregularitat en un 49,3% dels casos i, d'aquests, en un 37,7% s'ha solucionat el problema sense que fos necessària una resolució del Síndic.

Pel que fa a l'acceptació de les resolucions del Síndic, i seguint la tendència d'anys anteriors, és remarcable que en un 98,7% dels casos en què s'ha detectat una actuació irregular de l'Administració i el Síndic ha recomanat o suggerit mesures, aquestes han estat acceptades totalment o parcial.

Un altre fet rellevant que convé destacar és l'eficàcia del Síndic, mesurada en la resolució dels problemes i el compliment de les resolucions que prèviament han estat acceptades totalment o parcial per l'Administració. En aquest sentit, en un 63,7% s'ha resolt el problema o s'han complert les resolucions del Síndic, mentre que en un 36,2% dels casos encara estan en vies d'execució.

Pel que fa al grau de satisfacció del servei rebut, un terç de les persones que han respost l'enquesta se senten molt satisfetes o satisfetes. La nota mitjana obtinguda, en una escala del 0 a 10, ha estat un 6,76 i millora substancialment la de l'any anterior, que era un 6,1.

Arran de la implementació de la seu electrònica, és oportú assenyalar que un 65% de les persones usuàries que han respost l'enquesta de satisfacció manifesten que l'han utilitzat, i un 85,2% s'han mostrat satisfetes o molt satisfetes del seu funcionament.

Quant als àmbits concrets d'intervenció, en matèria d'habitatge el Síndic entén que cal una actuació immediata de l'Administració que doni resposta efectiva a les més de 1.300 unitats de convivència afectades.

En l'àmbit de salut, el Síndic ha tornat a reclamar al Departament de Salut el compromís adquirit l'any 2015, quan va canviar el catàleg de les intervencions quirúrgiques subjectes a un termini d'espera màxim garantit i va fixar uns terminis de referència per accedir a la resta d'intervencions quirúrgiques, per a una primera visita amb l'especialista, per a les proves diagnòstiques i per a l'atenció primària.

Pel que fa als serveis socials, el Síndic ha considerat que les resolucions denegatòries pel que fa al nivell d'ingressos de la renda garantida de ciutadania no estan prou motivades ni la persona sol·licitant rep la informació necessària. També s'ha detectat un incompliment de les garanties procedimentals en supòsits d'extinció de la prestació (incompliment del tràmit d'audiència i sense possibilitat de presentar al·legacions). D'altra banda, el Síndic ha considerat incoherent la interpretació que fa el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies sobre les aportacions o els ajuts econòmics provinents d'altres persones, encara que tinguin caràcter esporàdic. El Síndic considera que cal una millor informació i més clara sobre els deures de les persones beneficiàries de la prestació, que han de complir les obligacions que els corresponen, i cal que l'òrgan gestor de la prestació incorpori de manera habitual la pràctica del tràmit d'audiència amb caràcter previ a la resolució.

Quant a infància, el Síndic alerta que la millora de la conjuntura macroeconòmica no ha comportat una millora dels indicadors de risc de pobresa a Catalunya. Pel que fa als infants migrants sense referents familiars, cal desplegar de manera urgent una estratègia d'integració d'aquests adolescents i joves migrants als diferents municipis de Catalunya, per mitjà de programes de formació que ajudin a vehicular itineraris individuals de transició cap a l'autonomia.

En l'àmbit d'educació, i arran del Pacte contra la segregació escolar promogut pel Síndic, s'ha aprovat el Decret 31/2019, de 5 de febrer, que anul·la els criteris complementaris de malaltia digestiva crònica i exalumnes; l'elaboració del document per a l'organització i la gestió dels centres, que limita l'accés a les dades de composició social i resultats acadèmics dels centres, o la creació de la comissió d'estudi sobre règims d'admissió i de la subcomissió d'estudi sobre segregació residencial, entre d'altres.

Pel que fa a la igualtat, el Síndic ha aprovat el seu primer Pla d'igualtat per al període 2019-2022. En aquest pla, que té una dimensió important de funcionament intern de la institució, també es preveuen actuacions perquè les expressions públiques del Síndic tinguin en compte la perspectiva de gènere. El Pla promou la transversalització de la perspectiva de gènere i la perspectiva LGBTI en el conjunt d'actuacions del Síndic, incloent-hi la política comunicativa i les activitats de proximitat envers les dones i el col·lectiu LGBTI, amb una referència especial a totes les manifestacions de violència masclista i LGTBI-fòbica.

Respecte al medi ambient, la protecció de la biodiversitat ha estat un dels principals motius de queixa. Cal tenir present que la impossibilitat d'aconseguir la reparació dels danys ambientals una vegada s'han produït, i també el cost que n'implicaria la reparació en el cas que fos possible, obliga els poders públics a donar prioritat i eficàcia a la intervenció prèvia en el disseny i l'aplicació d'instruments preventius.

Pel que fa a la contaminació acústica, cal fer un nou plantejament de caràcter global per assolir un canvi d'hàbits de manera que s'acoti la durada de les activitats sorolloses que es fan a la nit amb horaris més racionals. Cal revisar a la baixa els horaris de tancament de les activitats de restauració i oci nocturn, i també de les activitats extraordinàries que es desenvolupen a la nit a l'aire lliure, ja que la regulació actual no afavoreix l'equilibri entre l'oci nocturn i el descans de les persones. Finalment, en relació amb la contaminació atmosfèrica, les polítiques adoptades fins ara són insuficients i poc eficaces. Les administracions públiques han d'adoptar mesures adequades per evitar, prevenir i reduir l'impacte de les activitats contaminants i una de les principals mesures que cal adoptar i prioritzar és la millora del transport públic.

En relació amb la transparència, el Síndic insisteix que cal reforçar els mecanismes de suport de les administracions amb més capacitat a les que disposen de menys recursos, i també que cal enfortir els espais de cooperació entre administracions per poder articular de manera conjunta els instruments que preveu la Llei 19/2014.

Quant als tributs, el Síndic destaca la importància de garantir un sistema de defensa eficaç, com a condició de seguretat i justícia tributàries. L'efectivitat del dret de defensa requereix una bona administració; un sistema de recursos accessible, capaç de donar respostes àgils, adequades i motivades, i homogeneïtzar criteris i actuacions d'informació i assistència amb l'objectiu de reduir la conflictivitat i litigiositat tributàries.

En matèria de seguretat, el Síndic ha elaborat un informe que estima que calen actuacions immediates per dotar el Cos de Bombers dels recursos humans, materials i per disposar de les infraestructures necessàries per a l'assoliment de la comesa encomanada. A més, s'ha elaborat un informe sobre els plans d'emergència nuclear.

Finalment, i en relació amb el Pla de drets humans de Catalunya, durant l'any 2019, l'Estructura de Drets Humans ha desenvolupat un procés de debat i participació, amb desenes d'entitats i de col·lectius que han organitzat al voltant de 100 àgores relatives als diversos drets arreu del territori. Aquest procés ha culminat amb l'aprovació del Pla de drets humans, que es va lliurar al Govern i al Parlament de Catalunya el 10 de desembre de 2019.

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

#### 3.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADAES AMB L'AJUNTAMENT DE MANRESA DURANT EL 2019

L'Ajuntament de Manresa ha estat l'administració afectada en un total de 19 queixes, de manera que s'ha produït una reducció significativa respecte de l'any anterior. La majoria de les queixes se centren en polítiques territorials, seguides de polítiques socials.

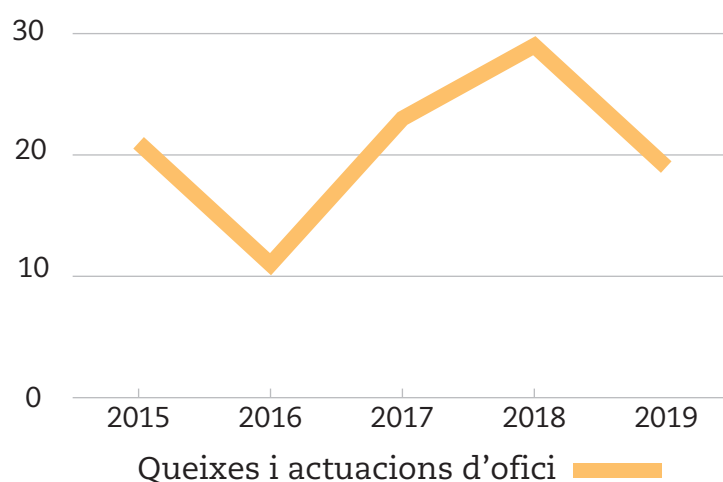
Pel que fa a les polítiques territorials, els principals motius pels quals s'ha sol·licitat la intervenció del Síndic han estat molt diferenciats (contaminació acústica, llicències d'activitats, molèsties que generen les miccions i defecacions d'animals, llicències urbanístiques, etc.). En l'àmbit de polítiques socials, les zones de joc als espais a l'aire lliure, la gestió del menjador social, entre d'altres, són els principals motius de queixa.

Finalment, convé destacar l'actuació d'ofici de seguiment sobre el protocol d'ús de les pistoles elèctriques Taser per les policies locals de Catalunya.

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

	2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	7	33,3	7	63,6	5	21,7	9	31,0	4	21,1
Discriminacions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	3,4	1	5,3
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	2	8,7	1	3,4	-	0,0
Infància i adolescència	1	4,8	-	0,0	1	4,3	4	13,8	1	5,3
Salut	-	0,0	1	9,1	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	5	23,8	6	54,5	2	8,7	3	10,3	2	10,5
Treball i pensions	1	4,8	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Administració pública i tributs</b>	9	42,9	1	9,1	8	34,8	3	10,3	-	0,0
Administració pública i drets	7	33,3	1	9,1	5	21,7	2	6,9	-	0,0
Tributs	2	9,5	-	0,0	3	13,0	1	3,4	-	0,0
<b>Polítiques territorials</b>	2	9,5	3	27,3	8	34,8	14	48,3	13	68,4
Medi ambient	2	9,5	1	9,1	3	13,0	13	44,8	7	36,8
Habitatge	-	0,0	1	0,0	2	8,7	1	3,4	2	10,5
Urbanisme i mobilitat	-	0,0	1	9,1	3	13,0	-	0,0	4	21,1
Consum	2	9,5	-	0,0	1	4,3	3	10,3	1	5,3
Seguretat ciutadana i justícia	1	4,8	-	0,0	1	4,3	-	0,0	1	5,3
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Total</b>	21	100	11	100	23	100	29	100	19	100





Pel que fa als terminis de tramitació, s'ha produït una reducció en els temps de tramitació, tot i que encara continuen per sobre dels acords presos en el conveni de col·laboració d'ambdues institucions. Aquest indicador suposa un perjudici per a la percepció que pot tenir la ciutadania respecte de l'Administració, atès que espera que els seus problemes es resolguin o es motivin en un termini prudencial de temps.

## 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 2015-2019

	2015	2016	2017	2018	2019
Ajuntament de Manresa	60,7	57,5	37,0	81,1	73,2
Síndic	64,1	58,9	36,1	118,7	112,4
Persona interessada	33,2	54,7	7,4	46,4	41,8

En relació amb l'estat de tramitació de les queixes, durant l'any 2019 s'han finalitzat 31 actuacions (73,8%). D'aquestes 31, en el 74,2% 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. En el 25,8% restant 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	11	26,2
Queixes finalitzades	31	73,8
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100</b>

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

- Ha acceptat aprovar un reglament que reguli la línia d'ajuts per cobrir les despeses de subministraments de la llar per a les persones que estan en situació de vulnerabilitat.

- Ha pres mesures per a la reconversió de places d'aparcament reservades per a persones titulars de la targeta d'aparcament de vehicles per a persones amb mobilitat reduïda, en places de zona d'estacionaments amb horari limitat a Manresa.
- Ha acceptat aprovar un pla que garanteixi l'oferta pública i fomentar l'oferta privada d'activitats de lleure inclusives que atenguin adequadament els infants amb necessitats especials.
- Ha acordat donar de baixa uns deutes municipals atesa la insolvència de la persona interessada.
- Ha donat resposta a sol·licituds de persones interessades.
- Ha mantingut entrevistes amb persones usuàries que s'havien queixat del tracte rebut en alguns serveis de l'Administració.
- Ha acordat el rescabament dels danys que es van ocasionar en el cobert de la propietat de la persona interessada.
- Ha pres mesures per controlar la perillositat del pas de vianants d'algunes cruïlles.
- Ha pres mesures per controlar les defecacions i miccions dels gossos a l'espai públic.
- Ha fet comprovacions tècniques en un habitatge.
- Ha pres mesures per corregir les molèsties derivades de la construcció d'un camp de futbol.
- Ha pres mesures per evitar l'exclusió residencial d'una família.
- Ha executat de forma subsidiària la neteja de diversos solars.
- Ha instal·lat rètols en què s'informa de l'horari en què està prohibit jugar a pilota en una plaça del carrer.
- Ha pres mesures davant el problemes generats pel pasturatge de cabres i ovelles.
- Ha resolt la sol·licitud de canvi de nom del contracte de l'aigua d'una persona interessada.
- Ha incrementat la vigilància policial en alguns locals del municipi.

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

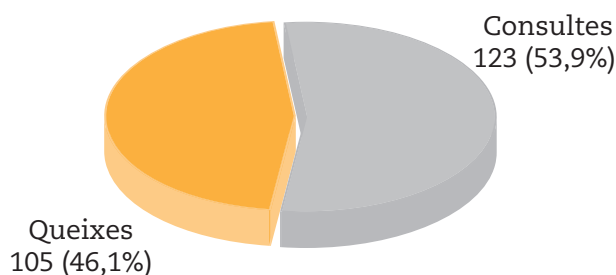
	N	%
<b>Irregularitat de l'Administració</b>	<b>23</b>	<b>74,2</b>
Es resol el problema	9	29,0
Resolucions acceptades	12	38,7
Resolucions parcialment acceptades	2	6,5
Resolucions no acceptades	-	0,0
<b>No-irregularitat de l'Administració</b>	<b>8</b>	<b>25,8</b>
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

### 3.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2019 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A MANRESA

L'any 2019 presenta dades similars quant al nombre d'intervencions del Síndic de Greuges de Catalunya respecte de l'any 2018, pel que fa a les persones residents a Manresa.

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

	N	%
■ Queixes	105	46,1
■ Consultes	123	53,9
<b>Total</b>	<b>228</b>	<b>100</b>



La majoria de queixes i consultes se circumscriuen a l'àmbit de polítiques socials –i, en particular, als serveis socials–, seguit per l'àmbit de consum.

L'accés a l'habitatge o la demora en la resolució de la mesa d'emergència per assignar habitatge a persones o famílies en risc d'exclusió social són altres àmbits en què també hi ha una presència significativa de queixes, fet que també es produeix en el conjunt del territori català.

De fet, tal com s'assenyala en l'Informe anual 2019, aquest any ha continuat sent especialment complicat pel que fa a les persones que es troben en risc d'exclusió social. De fet, es pot parlar d'un cercle d'exclusió social en què les mateixes persones reproduïxen el mateix tipus de queixes al llarg d'un cert període de temps.

Des d'aquest punt de vista, hi ha tot un conjunt de persones que es troben en situació d'atur de llarga durada, que han perdut un lloc de treball o que, malgrat treballar, perceben ingressos baixos que les continuen mantenint pròximes als llindars de pobresa. Davant d'aquesta situació, reclamen ajuts que o bé presenten una demora important fins que es resolen o bé són denegats. Com a conseqüència d'això, presenten dificultats per poder atendre les seves despeses i es comencen a trobar en situació de vulnerabilitat. Aquest fet es trasllada en problemes per donar resposta a totes les necessitats derivades de tenir un habitatge, com ara les situacions de pobresa energètica o d'emergència residencial.

#### 6. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>43</b>	<b>41,0</b>	<b>39</b>	<b>31,7</b>	<b>82</b>	<b>36,0</b>
Discriminació	1	1,0	1	0,8	2	0,9
Educació i recerca	3	2,9	4	3,3	7	3,1
Infància i adolescència	7	6,7	7	5,7	14	6,1
Salut	14	13,3	8	6,5	22	9,6
Serveis socials	18	17,1	19	15,4	37	16,2

Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>18</b>	<b>17,1</b>	<b>18</b>	<b>14,6</b>	<b>36</b>	<b>15,8</b>
Administració pública i drets	16	15,2	15	12,2	31	13,6
Tributs	2	1,9	3	2,4	5	2,2
<b>Polítiques territorials</b>	<b>20</b>	<b>19,0</b>	<b>11</b>	<b>8,9</b>	<b>31</b>	<b>13,6</b>
Medi ambient	9	8,6	2	1,6	11	4,8
Habitatge	3	2,9	7	5,7	10	4,4
Urbanisme i mobilitat	8	7,6	2	1,6	10	4,4
<b>Consum</b>	<b>19</b>	<b>18,1</b>	<b>31</b>	<b>25,2</b>	<b>50</b>	<b>21,9</b>
Seguretat ciutadana i justícia	4	3,8	16	13,0	20	8,8
Cultura i llengua	1	1,0	1	0,8	2	0,9
Altres	-	0,0	7	5,7	7	3,1
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100</b>	<b>123</b>	<b>100</b>	<b>228</b>	<b>100</b>

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

	Queixes	Consultes	Total
2015	109	93	202
2016	78	87	165
2017	92	75	167
2018	106	105	211
2019	105	123	228

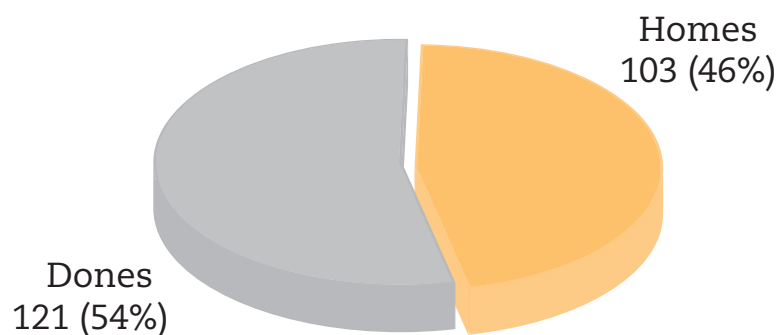
D'altra banda, tal com ocorre en el conjunt del territori català, al municipi de Manresa la majoria de les queixes han estat presentades per dones, tot i que la distribució és força igualitària.

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

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Persona física</b>	<b>99</b>	<b>94,3</b>	<b>125</b>	<b>97,7</b>	<b>224</b>	<b>96,1</b>
Dona	53	50,5	68	53,1	121	51,9
Home	46	43,8	57	44,5	103	44,2
<b>Persona jurídica</b>	<b>6</b>	<b>5,7</b>	<b>3</b>	<b>2,3</b>	<b>9</b>	<b>3,9</b>
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100</b>	<b>128</b>	<b>100</b>	<b>233</b>	<b>100</b>

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

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	54	62,8	32	37,2	86	100
Discriminació	1	100,0	-	0,0	1	100
Educació i recerca	6	85,7	1	14,3	7	100
Infància i adolescència	7	50,0	7	50,0	14	100
Salut	15	68,2	7	31,8	22	100
Serveis socials	22	59,5	15	40,5	37	100
Treball i pensions	3	60,0	2	40,0	5	100
<b>Administració pública i tributs</b>	17	48,6	18	51,4	35	100
Administració pública i drets	17	56,7	13	43,3	30	100
Tributs	-	0,0	5	100,0	5	100
<b>Polítiques territorials</b>	8	28,6	20	71,4	28	100
Medi ambient	3	30,0	7	70,0	10	100
Habitatge	4		6	60,0	10	100
Urbanisme i mobilitat	1	12,5	7	87,5	8	100
<b>Consum</b>	23	47,9	25	52,1	48	100
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	14	70,0	6	30,0	20	100
<b>Cultura i llengua</b>	1	50,0	1	50,0	2	100
<b>Altres</b>	4	80,0	1	20,0	5	100
<b>Total</b>	121	54,0	103	46,0	224	100



## 10. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2015-2019

	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre de persones afectades en les queixes	198	78	116	109	106
Nombre de persones afectades en les consultes	93	87	75	105	123
<b>Total</b>	<b>291</b>	<b>165</b>	<b>191</b>	<b>214</b>	<b>229</b>

Les administracions amb les quals s'han tramitat les queixes procedents de Manresa afecten, fonamentalment, l'Administració autonòmica i, en segon lloc, l'Administració local.

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

	Queixes	%
<b>Administració autonòmica</b>	<b>26</b>	<b>54,2</b>
Departament d'Educació	1	2,1
Departament d'Empresa i Coneixement	1	2,1
Departament d'Interior	2	4,2
Departament de la Presidència	1	2,1
Departament de Salut	9	18,8
Departament de Territori i Sostenibilitat	4	8,3
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	8	16,7
<b>Administració local</b>	<b>17</b>	<b>35,4</b>
Ajuntament de Manresa	16	33,3
Diputació de Barcelona	1	2,1
<b>Administració institucional</b>	<b>1</b>	<b>2,1</b>
Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona	1	2,1
<b>Serveis d'interès general</b>	<b>4</b>	<b>8,3</b>
Aigües de Barcelona (AGBAR)	1	2,1
ENDESA	2	4,2
Naturgy	1	2,1
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100</b>

Pel que fa al compliment de resolucions que afecten persones residents al municipi de Manresa, la majoria fan referència a polítiques socials, polítiques territorials i consum.

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

El Síndic de Greuges va rebre un total d'11 visites en el desplaçament a Manresa del 27 de març de 2019. Les persones ateses per l'equip del Síndic al Casino van presentar 9 queixes i van fer 5 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (electricitat), medi ambient, serveis socials, habitatge, etc. Dues de les nou queixes presentades anaven adreçades a l'Ajuntament de Manresa. Totes les visites ateses, excepte una, van ser de persones veïnes de la població.

Pel que fa al desplaçament al territori l'1 de juliol de 2019, el Síndic de Greuges va rebre un total de 8 visites. Les persones ateses per l'equip del Síndic al Casino van presentar 6 queixes i van fer 2 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb serveis socials, salut, funció pública, justícia, medi ambient, etc. Una de les sis queixes presentades anava adreçada a l'Ajuntament de Manresa. Totes les visites ateses, excepte una, van ser de persones veïnes de la població.

En relació amb el desplaçament del 3 d'octubre de 2019, el Síndic de Greuges va rebre un total de 16 visites. Les persones ateses per l'equip del Síndic al Casino van presentar 12 queixes i van fer 4 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (telefonía, electricitat i aigua), serveis socials, urbanisme, medi ambient, educació, etc. Tres de les dotze queixes presentades anaven adreçades a l'Ajuntament de Manresa. Totes les visites ateses, excepte una, van ser de persones veïnes de la població.

Finalment, en el desplaçament de l'11 de desembre de 2019 el Síndic de Greuges va rebre un total de 10 visites. Les persones ateses per l'equip del Síndic al centre cívic Casal de les Escodines van presentar 9 queixes i van fer 2 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb manca d'atenció dels serveis socials, funció pública, urbanisme, medi ambient, etc. Quatre de les nou queixes presentades anaven adreçades a l'Ajuntament de Manresa. Totes les visites ateses, excepte una, van ser de persones veïnes de la població.

	Queixes	Consultes	Total
2015	11	1	12
2016	16	5	21
2017	20	14	34
2018	26	5	31
2019	36	13	49

## 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 a l'Ajuntament de Manresa un qüestionari per obtenir la informació necessària per complir la funció esmentada. A més, es va trametre una sol·licitud d'accés a la informació pública utilitzant la tècnica del sol·licitant ocult per comprovar que es complien els requeriments de la normativa vigent. En ambdós casos, l'Ajuntament de Manresa va donar resposta a les sol·licituds efectuades en compliment de la normativa vigent.

Pel que fa al test del sol·licitant ocult, aquest és el primer any que l'Ajuntament de Manresa dona resposta a la sol·licitud d'accés a la informació pública en un termini de 38 dies. En canvi, no es va notificar o emetre un rebut d'acord amb el que estableix l'article 27 de la Llei 19/2014, ni en el peu hi consta la informació sobre la possibilitat de presentar un recurs davant la mateixa Administració o davant la Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública.

## V. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

### 5.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

**Q 09872/2017**

**Queixa relativa a les molèsties que causen en una zona de Manresa els excrements de gossos a la via pública, i també la manca de neteja de la via**

Ajuntament de Manresa

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Manresa, d'una banda, que expliqués a les persones interessades les actuacions que s'estaven duent a terme arran dels seus escrits; i de l'altra, que a banda de portar a terme les actuacions oportunes per tenir un servei de neteja adient, valorés la possibilitat de portar a terme campanyes de civisme o instal·lar rètols als carrers més afectats per conscienciar les persones propietàries dels gossos i incidir en el comportament dels animals al carrer.

L'Ajuntament ha informat que la Policia Local, ja sigui d'ofici o bé arran de denúncies rebudes, fa un control de la problemàtica que plantejava la persona interessada, especialment en els punts de la ciutat en què cal prioritzar el control (parcs, jardins, zones infantils i altres llocs on hi ha una especial concentració de queixes).

**Q 04284/2018**

**Queixa relativa a la suposada inactivitat municipal pel que fa a la neteja i el manteniment de diversos solars d'un carrer de Manresa**

Ajuntament de Manresa

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que, davant l'incompliment reiterat del requeriment de neteja i manteniment que va motivar aquesta queixa, valorés adequadament l'opció de l'execució subsidiària de les tasques de neteja a càrrec de la persona jurídica responsable.

L'Ajuntament ha informat que el mes de juliol de 2019 la Secció d'Obres de l'Ajuntament va executar de forma subsidiària actuacions de neteja dels solars objecte de queixa.

**Q 05402/2018**

**Manca de resposta de la companyia Aigües de Manresa a una reclamació pels desperfectes ocasionats a una finca com a conseqüència d'una fuga d'aigua**

Ajuntament de Manresa

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que donés les ordres oportunes perquè es fes el seguiment d'aquesta qüestió, a fi que en el termini més breu possible s'informés la institució sobre el desenvolupament de les actuacions i l'eventual acord entre les dues parts interessades.

El mateix promotor de la queixa ha confirmat que es va arribar a un acord amb l'empresa Aigües de Manresa per al rescabament dels danys que es van ocasionar a la seva propietat, tot i que no està plenament conforme amb la quantia econòmica amb la qual se l'ha compensat.



Q 05414/2018

**Queixa relativa a les dificultats econòmiques que pateix una persona que resideix a Manresa i que li impedeixen fer front al pagament dels deutes municipals**

Ajuntament de Manresa

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament, d'una banda, que, en aplicació del principi de no-confiscatorietat, valorés la possibilitat de considerar la insolvència de la persona interessada i, a aquest efecte, donés de baixa el crèdit tributari per incobrable; i de l'altra, que, en cas que això no fos possible, els serveis socials fessin una valoració de la seva situació deutora a fi d'adoptar mesures d'ajut i suport que li permetessin superar el deute amb la hisenda pública.

L'Ajuntament ha indicat que les actuacions d'embargament s'estan portant a terme d'acord amb allò que estableix la normativa aplicable. De tota manera, si no són proporcionals no es faran, i en cas d'insolvència provada es donarà de baixa el deute.

Q 08166/2018

**Queixa relativa als problemes que generen els ramats de cabres i ovelles que pasturen en una zona del municipi**

Ajuntament de Manresa

Atès que l'Ajuntament va informar que havia atorgat un termini d'un mes al titular de l'explotació ramadera perquè reduís els ramats fins a arribar a la capacitat màxima d'autoconsum, el Síndic va demanar que se li indiqués si ja s'havia legalitzat l'explotació objecte de la queixa en el sentit indicat.

L'Ajuntament ha assenyalat que el propietari dels animals va vendre els que eren sobrers durant el mes de juny de 2019, i que va presentar una sol·licitud de legalització de l'explotació d'autoconsum al Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació el mes de juliol.

Q 09099/2018

**Queixa relativa a l'actuació de l'Ajuntament de Manresa davant les denúncies per molèsties originades per una activitat de bar del municipi**

Ajuntament de Manresa

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Manresa, en primer lloc, que, tenint en compte que l'establiment disposa de música mitjançant altaveus, vetllés perquè la seva activitat s'ajustés estrictament a l'activitat autoritzada; en segon lloc, que vetllés perquè fos la mateixa activitat la que procurés evitar comportaments incívics dels clients al carrer; i finalment, que prengué les mesures oportunes perquè l'establiment s'ajustés a l'horari autoritzat i que col·loqués de forma visible al local un rètol horari, tal com disposa l'article 16 de l'Ordre INT/358/2011.

L'Ajuntament ha informat que la Policia Local va precintat el limitador de l'equip reproductor de música del bar. Pel que fa al rètol horari, es va comprovar que l'activitat en disposava i que l'horari s'ajusta al que estableix la llicència corresponent. Segons l'Ajuntament, se sol·licitarà la col·laboració de la Policia Local per vetllar que l'activitat s'ajusti a aquest horari.

09255/2018

**Queixa relativa a les molèsties per sorolls que ocasionen dos locals d'oci de Manresa**

Ajuntament de Manresa

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que mantingués la vigilància policial a la zona, especialment durant l'horari de màxima afluència de clients o en l'horari de tancament dels dos locals; que dugués a terme un mesurament sonomètric des del domicili del promotor de la queixa, i que incoés expedients sancionadors quan es constatés la infracció de preceptes de les ordenances municipals.

L'Ajuntament ha informat que la Policia Local mantindrà la vigilància a la zona, com ja s'està fent, especialment durant les hores de màxima afluència de clients. Pel que fa al mesurament sonomètric, s'informa que atès que durant els mesos d'estiu l'activitat d'ambdós establiments es trasllada a altres emplaçaments, es demanarà suport al Departament de Territori i Sostenibilitat perquè en el moment que les activitats funcionin en règim normal, es facin aquests mesuraments des de l'habitatge del promotor. I finalment, s'informa que el Servei de Seguretat Ciutadana, Emergències i Protecció Civil incoarà expedients sancionadors, i que es traslladen als departaments municipals corresponents les actuacions que puguin donar lloc a l'obertura d'un procediment sancionador.

Q 09699/2018

**Queixa relativa a les molèsties que ocasiona el volum del fil musical d'un carrer de Manresa**

Ajuntament de Manresa

Cal destacar que l'interès de l'activitat dels comerços s'ha de conjugar amb el dret al descans de les persones dins dels seus domicilis, tenint en compte que aquest dret és un dret superior que el de les activitats econòmiques. Per aquest motiu, cal prendre les mesures oportunes per adaptar l'horari d'emissió de música i la seva intensitat de manera que s'evitin perjudicis excessius a les persones que viuen a la zona.

En conseqüència, i per a properes autoritzacions, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Manresa que prenguéss les mesures oportunes per garantir que la música al carrer s'emeti complint els límits acústics que estableix la normativa vigent i no afecti el dret al descans al domicili.

L'Ajuntament ha informat que l'associació de comerciants no disposava de cap autorització per col·locar el fil musical. Per aquest motiu, s'han acordat diverses pautes d'actuació amb les diverses associacions de comerciants de la ciutat, que inclouen el període a què ha d'anar associada la proposta, l'horari i el nivell d'immissió, entre d'altres.

Q 10522/2018

**Queixa relativa al pagament d'una multa imposada per no respectar un senyal de circulació prohibida en una zona de vianants**

Ajuntament de Manresa

El promotor de la queixa exposava que havia rebut una notificació de denúncia per una infracció que havia comès. Va fer el pagament de la sanció amb la bonificació del 50% per mitjà del web de l'Ajuntament, però posteriorment va tornar a rebre la mateixa notificació de denúncia. En vista d'aquesta informació, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre si li consta com a pagada la sanció imposada, i que es posés en contacte amb el promotor per aclarir-li aquest extrem.

L'Ajuntament ha informat que una vegada detectat l'error es va resoldre la situació i es va enviar un missatge de correu electrònic al promotor en què se li demanaven disculpes i se li comunicava la cancel·lació del segon expedient.

Q 01126/2019

**Queixa relativa a la negativa a dur a terme un canvi de nom del contracte de l'aigua d'un habitatge de Manresa**

Ajuntament de Manresa

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que tramités la sol·licitud de canvi de nom de contracte i el posés a nom de la promotora de la queixa, si es complien els requisits recollits en l'article 15 del Reglament de serveis d'Aigües de Manresa, SA, per fer la subrogació del contracte.

La companyia subministradora ha comunicat que, una vegada revisades i valorades les consideracions del Síndic, farà el canvi de nom tal com va sol·licitar la promotora.

Q 01444/2019

**Queixa relativa a la perillositat dels passos de vianants de dues cruïlles de la ciutat de Manresa**

Ajuntament de Manresa

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que donés resposta a la persona interessada i que informés de les actuacions dutes a terme en relació amb la seva queixa.

L'Ajuntament ha comunicat que ja va enviar un escrit a la persona interessada i que li va indicar que estava fent un seguiment del problema que havia exposat.

Q 03007/2019

**Queixa relativa a la manca de regulació de la circulació de patinets elèctrics, bicicletes i altres vehicles per les voreres**

Ajuntament de Manresa

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que donés resposta a la persona interessada i que informés de les actuacions dutes a terme en relació amb la seva queixa.

L'Ajuntament ha informat que la Policia Local duu a terme controls sobre el trànsit i que quan s'ha comprovat un ús indegut d'aquests vehicles s'ha emès la denúncia corresponent. Tant aviat es disposi d'una regulació més concreta i que no plantegi dubtes en l'aplicació, es faran campanyes específiques sobre aquesta matèria.

Q 04781/2019

**Manca de resposta a una reclamació per les molèsties per sorolls que generen els actes que tenen lloc en una plaça de Manresa**

Ajuntament de Manresa

L'obligació de donar resposta a les sol·licituds que les persones adrecen a l'Administració forma part del dret a una bona administració, reconegut en l'article 30 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya i regulat en l'article 22 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, que inclou el dret a obtenir una resolució expressa i que es notifiqui dins del termini legalment establert. En aquest cas, el Síndic va recordar a l'Ajuntament que calia donar resposta expressa a la instància formulada pel promotor de la queixa.

L'Ajuntament ha informat que el març de 2019 es va resoldre autoritzar a una entitat cultural la celebració d'un sopar popular a la fresca amb animació. La resolució condicionava expressament que aquesta celebració no es podia perllongar més enllà de les dotze de la nit. Durant aquesta celebració, la Policia Local va rebre quatre trucades de queixa, i inicialment va informar que l'entitat tenia autorització i posteriorment es va enviar una patrulla per fer el seguiment de l'acte. S'ha informat també que s'han autoritzat altres actes al mateix lloc sense que s'hagi rebut cap queixa.

Q 07293/2019

**Queixa relativa a les defecacions i miccions dels gossos a l'espai públic de Manresa**

Ajuntament de Manresa

Atès que quan la persona interessada es va posar en contacte amb el Síndic l'Ajuntament encara estava dins de termini per respondre a la instància presentada, el Síndic va demanar que en la mesura que fos possible es donés resposta a aquesta persona i s'informés de les actuacions dutes a terme en relació amb la seva queixa.

L'Ajuntament ha informat que la Policia Local instrueix actes de presumpta infracció pel fet de portar gossos deslligats i/o sense morrió a la via pública i també per la defecació i micció fora dels llocs habilitats. Si escau, amb aquestes actes s'incoa el procediment sancionador corresponent. Així, s'ha informat que entre el gener i el juliol de 2019 s'han obert setanta expedients sancionadors relacionats amb aquesta matèria.

Q 07840/2019

**Queixa relativa al repartiment del menjar al menjador social d'un centre cívic de Manresa**

Ajuntament de Manresa

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que donés resposta directament a la persona interessada i que informés de les actuacions dutes a terme o que estaven previstes respecte de l'assumpte objecte de queixa.

L'Ajuntament ha informat de les gestions que ha fet arran d'aquesta queixa, que la persona interessada s'ha entrevistat amb la coordinadora dels serveis socials bàsics per tractar l'assumpte i que se l'ha informat per escrit de les accions establertes.

Q 08309/2019

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

Ajuntament de Manresa

Les demandes veïnals a l'Ajuntament són: que es desmunti el camp de futbol 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 de les mesures que ha emprès per complir totes les demandes veïnals. Així, s'ha retirat el camp de futbol i alguns dels focus, i d'altres s'han reduït i reorientat. A banda, està previst fer un registre de la contaminació lumínica del recinte exterior del camp de futbol i fer un estudi per canalitzar millor les aigües pluvials residuals que inunden els habitatges pròxims de manera puntual i extraordinària.

Q 08898/2019

**Queixa relativa al mal estat de manteniment i de conservació d'un habitatge social de Manresa**

Ajuntament de Manresa

Tenint en compte que el promotor de la queixa és una persona gran amb una discapacitat reconeguda i que es va posar en contacte amb l'empresa municipal que gestiona els habitatges socials però no va rebre resposta, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que l'informés sobre el tràmit i la resposta que s'ha donat als seus escrits.

L'Ajuntament ha informat que va respondre els escrits del promotor i va dur a terme una visita d'inspecció de l'habitatge, arran de la qual va concloure que, llevat de l'actuació que afecta la xemeneia de la caldera, que correspon solucionar a l'empresa municipal, la resta d'afectacions estan causades per una manca de manteniment i neteja suficient de l'habitatge, que correspon solucionar a l'arrendatari.

Q 09328/2019

**Queixa relativa als problemes de convivència que ocasionen les persones que resideixen en un pis de lloguer social, propietat de l'Agència Catalana de l'Habitatge**Ajuntament de Manresa  
Departament de Territori i Sostenibilitat

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre les actuacions dutes a terme per la Policia Local en relació amb la família que resideix en aquest habitatge, sobre si els serveis socials estan fent algun tipus d'acompanyament social a la família i sobre si s'ha dut a terme, o està previst, alguna mediació per intentar reconduir el cas. El Síndic també ha demanat informació a l'Agència Catalana de l'Habitatge (AHC).

D'una banda, l'AHC ha informat que el mes de juny de 2018 va interposar una demanda judicial de desnonament per manca de pagament de les rendes del lloguer contra la família en qüestió. El jutjat va dictar sentència favorable al desnonament, i s'està en espera que es resolgui el recurs d'apel·lació presentat. D'altra banda, l'Ajuntament ha informat també de les intervencions de la Policia Local amb relació als conflictes de convivència d'aquest edifici i del fet que els serveis socials municipals fan un seguiment de la família i actuen d'acord amb les seves competències.

## 5.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES

**Q 07699/2017**

**Queixa relativa a la reconversió de places d'aparcament reservades a titulars de la targeta d'aparcament de vehicles 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 de Manresa, entre d'altres, 1. que reservés places d'aparcament públiques per als vehicles de 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, o qualsevol altra alternativa vàlida. L'Ajuntament ha acceptat tots els suggeriments del Síndic.

**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 que continués 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'Ajuntament ha exposat que la família encara no ha estat desnonada de l'habitatge on resideix, que s'està treballant per regularitzar la seva situació residencial i que, un cop resolt un problema de l'habitatge, no s'han apreciat en les visites al domicili altres deficiències estructurals.

**Q 04279/2018**

**Queixa relativa als problemes de soroll que ocasionen les cistelles de bàquet que hi ha instal·lades en una plaça de Manresa**

Ajuntament de Manresa

---

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que si les queixes es continuaven produint prenguéss les mesures oportunes per fer compatible l'ús provisional d'aquest espai amb el dret a viure sense sorolls molestos en els habitatges propers.

Posteriorment, l'Ajuntament ha indicat, i així ho ha confirmat el promotor de la queixa, que ha instal·lat rètols en què s'informa de quin és l'horari en què està prohibit jugar a pilota.

Q 05348/2018

**Disconformitat amb l'atenció rebuda als serveis socials municipals de Manresa en relació amb els ajuts per al pagament de les despeses de subministrament elèctric i per a aliments**

Ajuntament de Manresa

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Manresa: que fes arribar al promotor de la queixa una explicació clara sobre les condicions dels ajuts per a subministraments i el procediment que s'ha de seguir per sol·licitar-los; que els serveis socials bàsics es possessin en contacte amb el promotor, fessin una avaluació actualitzada de la seva situació familiar i plantegessin un pla d'atenció amb mesures concretes, tot considerant la possibilitat de concedir-li un ajut econòmic per atendre les despeses pendents de subministrament elèctric, i que valorés també la possibilitat de reactivar l'ajut per a alimentació i facilitar igualment al promotor informació precisa sobre les condicions per obtenir-lo i la normativa que el regula.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat, d'una banda, que va trametre al promotor un escrit en relació amb les condicions dels ajuts municipals i en què es feia una valoració del seu cas. I de l'altra, que l'any 2020 s'aprovarà un nou reglament d'aquests ajuts.

Q 05860/2018

**Queixa relativa a la manca d'activitats de lleure per a infants amb mancances cognitives a Manresa**

Ajuntament de Manresa

Els infants amb necessitats educatives específiques tenen dret a participar als casals o colònies de vacances, si convé amb suports suplementaris per atendre adequadament aquestes necessitats. Per tant, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés de les mesures que s'introduirien en el nou Pla local de discapacitats que s'estava elaborant a Manresa per oferir oferta pública i fomentar oferta privada d'activitats de lleure inclusives que atenguin adequadament els infants amb necessitats especials.

En relació amb aquest pla, l'Ajuntament ha informat que durant els mesos de febrer i març de 2019 es va aprovar el diagnòstic i les línies estratègiques que haurà de tenir el nou pla, però que no està previst que s'aprovi abans d'acabar la legislatura actual, i per tant fins que no comenci la propera no es podrà certificar una data.

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

