



INFORME DE MANRESA 2022



SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. QUADRE RESUM.....	6
III. LES PERSONES	7
IV. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES	8
V. L'AJUNTAMENT.....	12
a. Resolucions acceptades.....	17
b. Resolucions acceptades parcialment	21
VI. LA RELACIÓ AMB LA INSTITUCIÓ	23

I. CONSIDERACIONS GENERALS

Presentació de la síndica

El 30 de juny de 2022, el Ple del Parlament em va escollir síndica de greuges de Catalunya, càrrec del qual vaig prendre possessió el 14 de juliol. Aquest informe anual sobre l'activitat de la institució a Manresa és, doncs, fruit de la feina feta pel meu antecessor, Rafael Ribó, i dels meus primers sis mesos al capdavant de la institució del Síndic de Greuges.

L'informe d'enguany inclou dades del perfil de persones de Manresa que s'han adreçat a la sindicatura durant l'any 2022; de les queixes i consultes que hem rebut sobre les diferents administracions i empreses que presten serveis d'interès general respecte dels quals tenim competències, i de les actuacions iniciades específicament amb l'Ajuntament de Manresa. En aquest punt, fem esment de com ha aplicat l'Ajuntament les recomanacions generals fetes per la institució l'any 2022 en el marc de dues actuacions transformadores, i finalment també detallem les resolucions que s'han adreçat a l'Ajuntament enguany i quina ha estat la seva resposta.

La presència de la institució del Síndic de Greuges al territori, trepitjant carrer i escoltant la gent, especialment les persones més vulnerables, és una de les prioritats del meu mandat. Per aquest motiu, valoro particularment els convenis de col·laboració que hem anat desplegant al llarg dels anys amb ajuntaments i consells comarcals. El meu compromís és que la institució esdevingui un agent transformador de la societat i que arribi als sectors més desfavorits, aquells que probablement ni tant sols ens coneixen. Només escoltant i fent nostres les necessitats de les persones podrem millorar les administracions públiques i fer un país més just.



Esther Giménez-Salinas

Barcelona, abril de 2023

Aspectes més destacats de l'informe del 2022 del Síndic de Greuges

Durant el 2022 s'han adreçat a la institució 18.068 persones i s'han iniciat 23.527 actuacions, entre queixes, consultes i actuacions d'ofici. El nombre de queixes rebudes ha tornat a xifres anteriors a la pandèmia, al voltant de les 10.000 anuals, però la xifra de consultes continua creixent força, seguint la tendència dels darrers anys (9.987 el 2018 i 13.381 el 2022). D'això es desprèn que moltes persones s'adrecen a la institució del Síndic de Greuges no només per presentar una queixa contra el funcionament de les administracions, sinó que també busquen informació, assessorament i orientació sobre què han de fer davant d'un problema.

Pel que fa a les diverses àrees d'actuació de la institució, un any més l'àmbit social torna a ser el protagonista, fins al punt que el 45% de les queixes iniciades corresponen a possibles vulneracions de drets socials.

En l'àmbit de la salut s'han iniciat més de 2.000 actuacions entre queixes, consultes i actuacions d'ofici, moltes de les quals fan referència a la persistència i l'augment de les llistes d'espera. En l'àmbit de serveis socials, d'altra banda, detectem la necessitat de modificar alguns aspectes de la renda garantida de ciutadania per fer que arribi a més persones en situació de pobresa, fins i tot a persones amb feina, més enllà dels casos que ja es tenen en compte actualment. Igualment, caldria revisar els criteris que s'utilitzen per valorar la situació econòmica de les persones que sol·liciten la prestació. Per exemple, el fet de rebre ajudes econòmiques de familiars o de terceres persones que no hi estan obligades dona lloc a moltes denegacions, malgrat que no respon a una realitat de disponibilitat de recursos sinó de solidaritat en situacions de necessitat econòmica.

D'altra banda, la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social es refereix a l'accessibilitat universal com "la condició que han de complir els entorns, processos, béns, productes i serveis, així com els objectes, instruments, eines i dispositius, per ser comprensibles, utilitzables i practicables per totes les persones en condicions de seguretat i comoditat i de la forma més autònoma i natural possible". Cinc anys després de l'entrada en vigor de la Llei, però, encara no s'ha aprovat el Codi d'accessibilitat que l'ha de desenvolupar.

En l'àmbit d'infància, l'informe insisteix en l'augment de la vulnerabilitat social dels darrers anys i l'impacte que ha tingut en el malestar emocional i les oportunitats socials i educatives d'infants i adolescents. També evidencia que les polítiques públiques actuals no donen resposta suficient a les necessitats d'infants i adolescents en situació de vulnerabilitat: el 38,6% dels infants en situació de pobresa severa no són beneficiaris ni de l'ingrés mínim vital ni de la renda garantida de ciutadania. A més, s'han incrementat un 46,3% el nombre d'actuacions del Síndic de Greuges relacionades amb necessitats educatives especials, i un 50,1% les actuacions relacionades amb discapacitat en la infància i l'adolescència respecte del 2021.

Les queixes en habitatge han crescut un 34% respecte de l'any anterior, i s'han incrementat significativament els casos d'emergència residencial, accés a l'habitatge i demora en la tramitació dels ajuts als lloguers.

En l'àmbit de la protecció del medi ambient i la salut pública, un dels problemes més greus que té el nostre país és l'enorme presència d'elements d'amiant en tota mena d'edificacions, tant de titularitat pública com privada i amb usos

diversos, inclosos els residencials. La retirada d'aquests elements en el menor temps possible, encara que sigui gradualment, és tan important com complexa, i passa, en primer lloc, per la generació de registres públics que permetin identificar els edificis amb contingut d'amiant. També han crescut exponencialment (més d'un 72% respecte de l'any anterior) les queixes relatives a la gestió de residus en l'àmbit municipal.

Finalment, en l'àrea d'administració pública, l'informe destaca que la cita prèvia no pot ser un requisit imprescindible perquè les administracions atenguin les persones, tot i els evidents efectes positius que té des del punt de vista organitzatiu. Per a la institució, la restricció del dret a accedir presencialment a dependències de l'Administració, que pot generar situacions de desatenció i desigualtat en l'accés o fins i tot la impossibilitat d'exercir drets i facultats que estan subjectes a un termini, no té empara jurídica i, per tant, demana a totes les administracions que eliminin aquesta pràctica.

II. QUADRE RESUM



255 persones
s'han adreçat a la institució

136
dones

106
homes

2
persones
no binàries

11
persones
jurídiques



322 actuacions

119
queixes

203
consultes

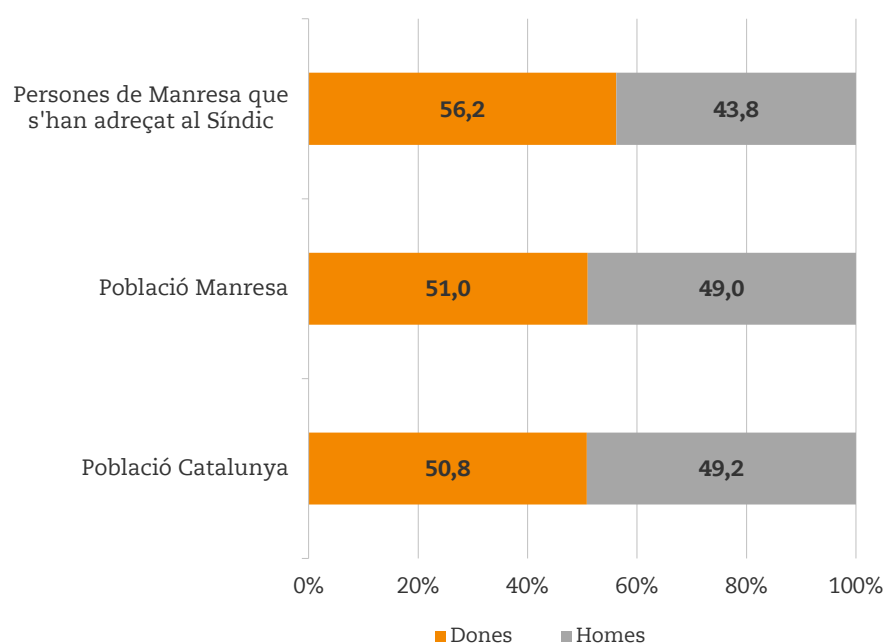
0
actuacions
d'ofici

III. LES PERSONES

Persones de Manresa que s'han adreçat a la institució del Síndic de Greuges

	N	(%)
Persones físiques	244	95,7
Persones jurídiques	11	4,3
Entitats/Empreses/Comunitats/Plataformes	9	3,5
Administració	1	0,4
Serveis/Equipaments	1	0,4
Altres defensories	-	0,0
Total	255	100,0

Persones físiques que s'han adreçat a la institució segons sexe en relació amb la població de Manresa i la població de Catalunya¹



Font: Elaboració pròpia a partir de dades d'Idescat.

¹ Les dades d'aquest gràfic fan referència al sexe, no al gènere sentit, per poder comparar-les amb les dades que ofereix l'Idescat.

IV. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES

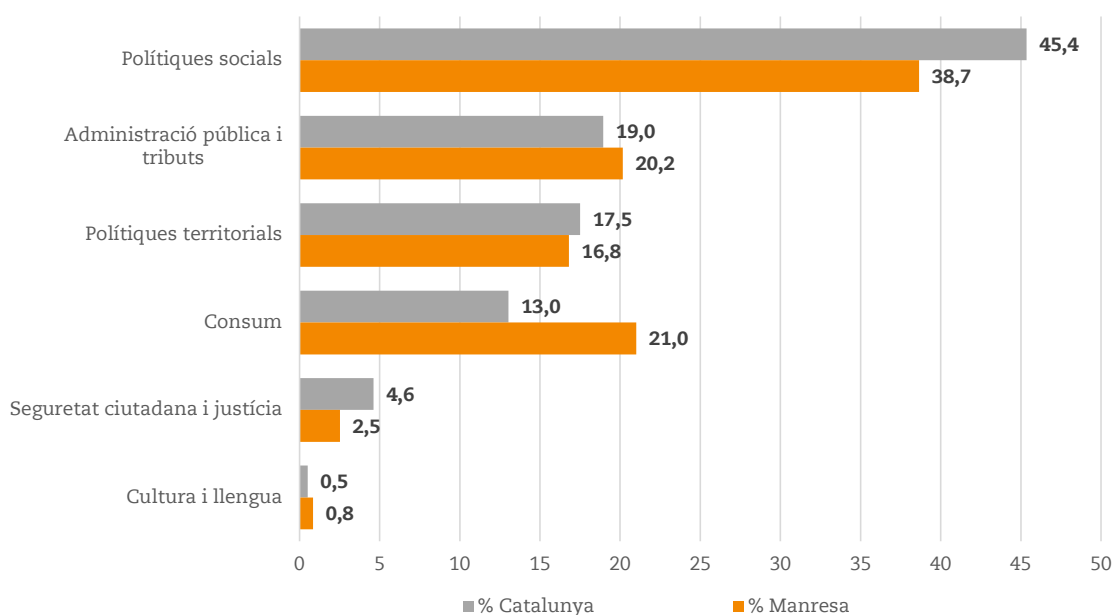
Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades al municipi durant l'any 2022

	Manresa	Catalunya
Queixes	119	9.953
Actuacions d'ofici	-	193
Consultes	203	13.381
Total	322	23.527

Queixes i actuacions d'ofici iniciades al municipi

	Manresa	% Manresa	Catalunya	% Catalunya
Polítiques socials	46	38,7	4.602	45,4
Administració pública i tributs	24	20,2	1.923	18,9
Polítiques territorials	20	16,8	1.777	17,5
Consum	25	21,0	1.323	13,0
Seguretat ciutadana i justícia	3	2,5	469	4,6
Cultura i llengua	1	0,8	52	0,5
Total	119	100,0	10.146	100,0

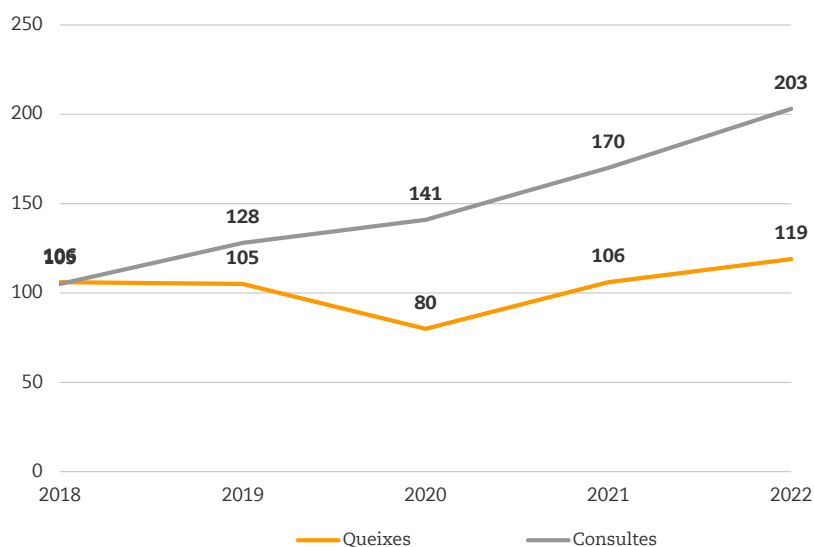
Percentatge de queixes i actuacions d'ofici iniciades al municipi per matèria respecte de les iniciades a Catalunya



Actuacions iniciades al municipi per matèria

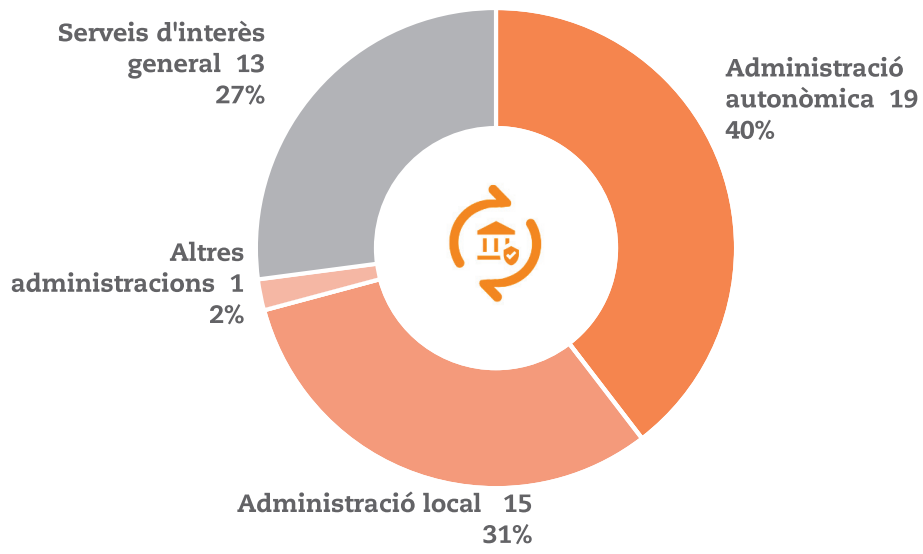
	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	46	38,7	51	25,1	97	30,1
Discriminació	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació	8	6,7	6	3,0	14	4,3
Infància i adolescència	7	5,9	8	3,9	15	4,7
Salut	11	9,2	15	7,4	26	8,1
Serveis socials	20	16,8	15	7,4	35	10,9
Treball i pensions	-	0,0	7	3,4	7	2,2
Administració pública i tributs	24	20,2	32	15,8	56	17,4
Administració pública	15	12,6	23	11,3	38	11,8
Tributs	9	7,6	9	4,4	18	5,6
Polítiques territorials	20	16,8	39	19,2	59	18,3
Habitatge	-	0,0	12	5,9	12	3,7
Medi ambient	12	10,1	15	7,4	27	8,4
Urbanisme i mobilitat	8	6,7	12	5,9	20	6,2
Consum	25	21,0	51	25,1	76	23,6
Consum	25	21,0	51	25,1	76	23,6
Seguretat ciutadana i justícia	3	2,5	16	7,9	19	5,9
Seguretat ciutadana i justícia	3	2,5	16	7,9	19	5,9
Cultura i llengua	1	0,8	1	0,5	2	0,6
Cultura i llengua	1	0,8	1	0,5	2	0,6
Altres consultes	-	0,0	13	6,4	13	4,0
Altres consultes	-	0,0	13	6,4	13	4,0
Total	119	100,0	203	100,0	322	100,0

Evolució de les queixes i les consultes els darrers cinc anys



Administracions amb les quals s'ha tramitat

	N	%
Administració autonòmica	19	39,6
Departament d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural	2	4,2
Departament d'Economia i Hisenda	1	2,1
Departament d'Interior	1	2,1
Departament de Drets Socials	9	18,8
Departament de Salut	5	10,4
Departament de Territori	1	2,1
Administració local	15	31,3
Ajuntament de Cunit	1	2,1
Ajuntament de Manresa	12	25,0
Ajuntament de Sant Fruitós de Bages	1	2,1
Diputació de Barcelona	1	2,1
Altres administracions	1	2,1
Autoritat del Transport Metropolità (ATM)	1	2,1
Serveis d'interès general	13	27,1
Aigües de Manresa, SA	2	4,2
Endesa	7	14,6
Naturgy	4	8,3
Total	48	100,0



V. L'AJUNTAMENT

Evolució de les queixes i consultes iniciades amb l'Ajuntament

	2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	9	31,0	4	21,1	1	4,8	3	11,5	4	26,7
Discriminació	1	3,4	1	5,3	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació	1	3,4	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	6,7
Infància i adolescència	4	13,8	1	5,3	1	4,8	2	7,7	1	6,7
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	3	10,3	2	10,5	-	0,0	1	3,8	2	13,3
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	3	10,3	-	0,0	7	33,3	11	42,3	4	26,7
Administració pública	2	6,9	-	0,0	4	19,0	9	34,6	3	20,0
Tributs	1	3,4	-	0,0	3	14,3	2	7,7	1	6,7
Polítiques territorials	14	48,3	13	68,4	12	57,1	9	34,6	6	40,0
Habitatge	1	3,4	2	10,5	2	9,5	-	0,0	-	0,0
Medi ambient	13	44,8	7	36,8	5	23,8	6	23,1	2	13,3
Urbanisme i mobilitat	-	0,0	4	21,1	5	23,8	3	11,5	4	26,7
Consum	3	10,3	1	5,3	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Consum	3	10,3	1	5,3	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	1	5,3	1	4,8	3	11,5	1	6,7
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	1	5,3	1	4,8	3	11,5	1	6,7
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres consultes	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres consultes	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	29	100,0	19	100,0	21	100,0	26	100,0	15	100,0

Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	5	14,7
Queixes finalitzades	29	85,3
Total	34	100,0



Queixes i actuacions finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	20	69,0
Es resol el problema	8	27,6
Resolucions acceptades	8	27,6
Resolucions parcialment acceptades	4	13,8
Resolucions no acceptades	-	0,0
No irregularitat de l'Administració	8	27,6
La persona interessada desisteix	1	3,4
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
Altres	-	0,0
Total	29	100,0



Actuacions transformadores

Cita prèvia

La cita prèvia es va generalitzar amb l'esclat de la pandèmia per evitar aglomeracions en l'atenció presencial. Ara que ja no hi ha limitacions de mobilitat, cal replantejar-se'n l'ús obligatori a l'Administració.

La cita prèvia és útil per gestionar situacions complexes de massificació, com ara el control de la inspecció tècnica de vehicles (ITV) o l'assistència mèdica al CAP. Tanmateix, no pot ser un requisit inexcusable que comprometi el dret de les persones d'accedir a les oficines d'atenció ciutadana o al registre quan ho necessitin.

D'una banda, no hi ha cobertura normativa de la cita prèvia obligatòria com a requisit per a l'accés a l'atenció presencial. Les persones físiques poden escollir el mitjà de comunicació amb les administracions i només alguns col·lectius estan obligats a les comunicacions electròniques.

D'altra banda, la implantació de la cita prèvia voluntària com a instrument d'ordenació de l'atenció presencial ha d'anar acompanyada de mesures que facilitin poder concertar la cita, tot reforçant els canals per accedir-hi i parant atenció a la bretxa digital. Per concertar cita es necessita un dispositiu electrònic, connexió a Internet i certes habilitats tecnològiques. A més, en els sistemes oferts per demanar cita prèvia sovint no hi ha dies i hores propers disponibles, fet que pot ser perjudicial quan cal complir un termini.

D'acord amb aquestes consideracions, la institució ha formulat les recomanacions següents, que s'han adreçat a totes les administracions de Catalunya:

1. Cal atendre les persones que s'adrecin a les oficines d'atenció i de registre sense limitacions ni subjeccions a l'obtenció de cita prèvia i, a aquest efecte, no se'ls ha de barrar el pas.
2. Cal revisar els procediments en què s'exigeix la relació electrònica per verificar que aquesta obligació s'ha establert per norma reglamentària i, especialment, cal comprovar que les persones disposen dels mitjans i la capacitat per relacionar-se electrònicament amb les administracions.
3. La via electrònica no ha de ser l'únic canal per obtenir una cita per accedir a les oficines d'atenció ciutadana. Caldria habilitar canals alternatius (presencials, telefònics, etc.) per obtenir la cita.
4. Totes les administracions, de manera proporcional als seus recursos, han d'habilitar mecanismes d'acompanyament i suport a les persones que voluntàriament vulguin fer ús del canal digital per relacionar-se amb l'Administració.

En el cas de l'Ajuntament de Manresa, alguns dels seus serveis no utilitzen el sistema de cita prèvia, com els serveis policials i administratius de la Policia Local, Emergències i Protecció Civil, l'Oficina d'Activitat Econòmica (OAE) o bé el Servei d'Organització i Recursos Humans, i en d'altres, com l'Oficina d'Atenció Tributària (OAT), la cita prèvia no és un requisit per ser atès. Malgrat tot, l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC) encara regula l'accés presencial mitjançant la cita prèvia.



Actuacions transformadores

Compliment de la normativa en matèria de transparència

Aquest serà el segon any que presentem els resultats de l'avaluació en matèria de transparència de manera individual.² L'any 2021 ens ha permès valorar l'experiència de la prova pilot que es va fer i creiem que aporta aspectes molt positius a l'avaluació.

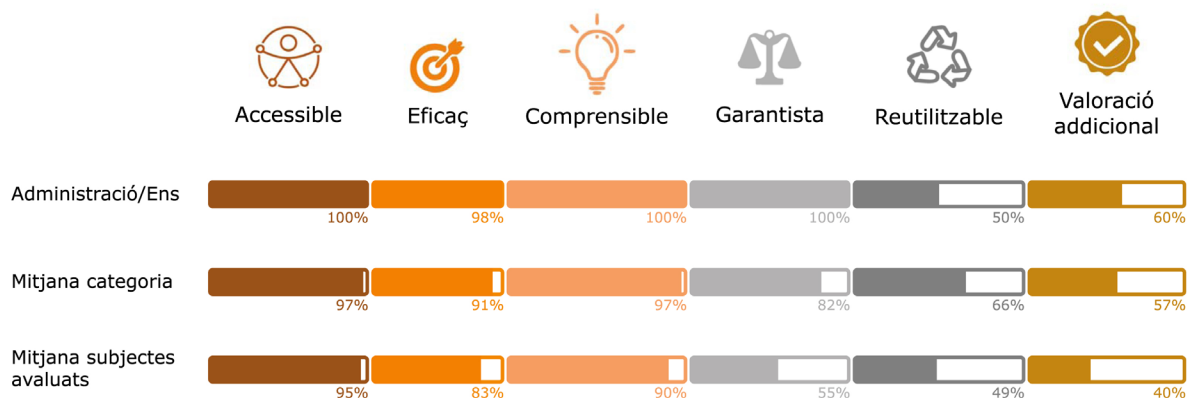
Els informes individualitzats ens permeten conèixer més bé les millores de les administracions i incitar-les a introduir canvis en la gestió i la resolució de les sol·licituds del dret d'accés a informació pública presentades per la ciutadania.

Per fer l'avaluació, s'analitzen una sèrie d'aspectes concrets de les sol·licituds d'accés a informació pública i de les resolucions d'aquestes sol·licituds a partir de cinc atributs:

- Accessibilitat
- Eficàcia i resolució
- Comprensibilitat
- Garanties
- Actualització, reutilització de la informació i interoperabilitat

Els resultats es presenten en un informe individual, en què s'identifiquen les fortaleses i els aspectes que cal millorar en els diferents àmbits analitzats. La finalitat d'aquest model d'avaluació individual és aportar elements que permetin millorar la resposta de les administracions a les sol·licituds d'accés a la informació pública que reben, i també té en compte les característiques qualitatives de la informació lliurada: que sigui comprensible, que utilitzi formats reutilitzables i que sigui interoperable. La guia metodològica identifica els barems d'avaluació que s'han utilitzat i en concreta tant els ítems avaluats com l'empara normativa i el criteri d'avaluació establerts per a cadascun.

Aquest any s'ha modificat, fonamentalment, la ponderació de les preguntes de manera que l'element clau sigui la qualitat de les respostes de l'Administració a la ciutadania. En aquest sentit, el model ha deixat de centrar-se en el procediment per analitzar el contingut de les respostes.



² Vegeu la guia metodològica de valoració del test del sol·licitant ocult.



Actuacions transformadores

Compliment de la normativa en matèria de transparència

En el cas de Manresa, si es comparen les dades de l'informe de l'any anterior amb les dades obtingudes aquest any, es constata que l'Ajuntament manté la concentració de fortaleeses en tres dels cinc àmbits: accessibilitat, comprensió i garantia. En aquests tres àmbits, doncs, l'Ajuntament concentra la majoria de les millores aplicades.

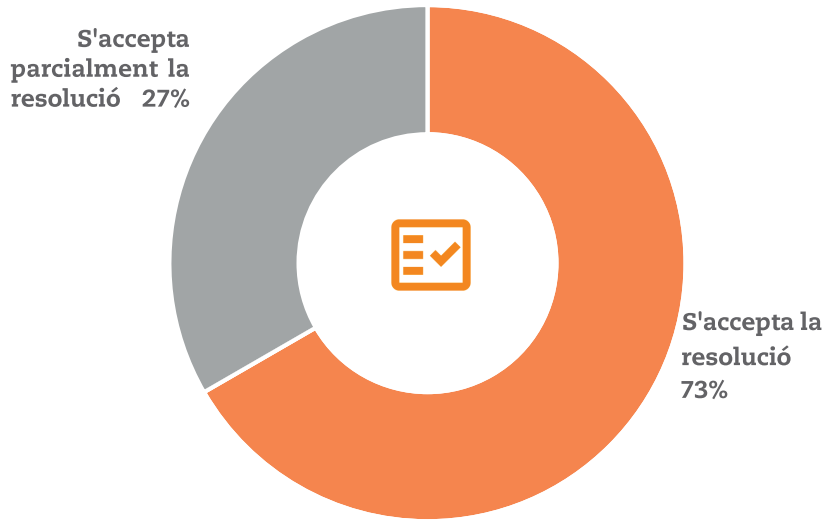
Respecte a l'any anterior, l'Ajuntament de Manresa ha millorat molt en l'apartat **d'eficàcia**, atès que es constaten fortaleeses en tots els punts analitzats. Tot i les millores implementades en la notificació de la recepció de documents, cal que s'inclogui també la informació sobre els recursos que es poden interposar.

En l'àmbit de la **reutilització i la interoperabilitat**, l'Administració té també moltes fortaleeses, però encara té dues mancances que cal tenir en compte: el formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública ha d'incloure l'opció d'indicar la forma o el format en què es vol rebre la informació i s'hi ha de detallar la informació sobre les condicions de reutilització de la informació publicada.

Addicionalment, s'han detectat algunes fortaleeses més: en el web de l'Administració s'incorpora un enllaç directe a la Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública (GAIP) per formular un recurs, la informació del tràmit és exhaustiva i completa, l'Administració resol i lliura la informació en la meitat del termini establert per la normativa i s'ofereix assistència i assessorament per accedir a la informació.

Així i tot, no s'ha localitzat en el web cap campanya institucional que promogui l'ús de la sol·licitud d'accés a la informació pública. Tampoc no s'informa ni de la possibilitat de demanar un certificat de les condicions de reutilització ni de les resolucions d'accés a la informació pública rebudes i tramitades durant l'any en curs.

Acceptació i compliment de resolucions



a. Resolucions acceptades

Administració pública, participació ciutadana

Q-03588/2021 Negativa que partits polítics sense representació formin part dels òrgans de participació ciutadana

Ajuntament de Manresa

Com que la regulació actual no ho preveu, es demana a l'Ajuntament de Manresa que valori la possibilitat de proposar la modificació del Reglament de participació ciutadana per permetre l'accés dels partits polítics sense representació als òrgans de participació ciutadana.

L'Ajuntament trasllada la qüestió a la Comissió d'estudi per a la redacció del nou Reglament orgànic municipal (ROM) perquè la valori, i es posa en contacte amb el partit que presenta la queixa amb relació a la inscripció al Registre Ciutadà de Participació.

Demaneu a l'Ajuntament que ens informi de la decisió finalment adoptada i que resolgui el recurs plantejat.

Administració pública, responsabilitat patrimonial

Q-04867/2021 Problemes i retard amb la tramitació d'un expedient de responsabilitat patrimonial per una caiguda

Ajuntament de Manresa

La institució del Síndic de Greuges insisteix a l'Ajuntament de Manresa perquè agiliti la tramitació de l'expedient de referència, en dicti resolució i la notifiqui a la persona interessada.

L'Ajuntament informa que es va dictar la resolució de la reclamació de responsabilitat patrimonial formulada.

Donem per finalitzades les nostres actuacions, sens perjudici de poder intervenir-hi novament si el recurs que sembla que presentarà la interessada no es resol en el termini establert.

Infància i adolescència, desnonaments

Q-04143/2018 Dificultats d'una família per accedir a un habitatge assequible

Departament de Territori i Sostenibilitat
Ajuntament de Manresa

Es demana a l'Ajuntament que mantingui el suport a la família per normalitzar la seva situació residencial i perquè els infants tinguin garantides unes condicions de vida adequades.

També se li demana que mostri la regularització de la situació residencial de la família i que faci una valoració sobre els problemes estructurals de l'habitatge en qüestió.

L'Agència de l'Habitatge de Catalunya exposa que, un cop acceptat el pressupost d'obres per regularitzar l'habitatge i per assolir els criteris d'habitabilitat, es va citar la persona interessada per formalitzar el contracte d'arrendament amb condició suspensiva, però no va comparèixer. En iniciar el procediment de desnonament a precari, la família es va adreçar als serveis socials municipals.

Finalment es va acordar que el contracte d'arrendament es formalitzaria durant el març de 2021.

Infància i adolescència, sol·licitud d'habitatge d'emergència social

Q-11412/2021 **Necessitat d'un pis adaptat i amb les dimensions adequades per a una família amb quatre fills amb discapacitat del 72%, 93%, 77% i 40%, respectivament**

Ajuntament de Manresa
Departament de Territori

Vistes les necessitats, l'Agència de l'Habitatge de Catalunya proposa explorar el parc privat amb el programa Reallotgem i aquesta institució demana que es continuï treballant per atendre les necessitats d'aquesta família.

En l'informe rebut s'exposa que es va oferir a la família un habitatge accessible a Manlleu, però que era massa petit. Els serveis municipals estan en contacte amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya per si sorgeix alguna possibilitat.

L'Ajuntament continua vetllant per aconseguir un habitatge a aquesta família, se'ls fa el seguiment social i se'ls ofereix suport.

Tributs locals, devolució d'ingressos indeguts

Q-02207/2022 **Manca de resposta a una sol·licitud de devolució de fiança per la gestió de runes**

Ajuntament de Manresa

Se suggereix que es procedeixi a la devolució de la fiança, si és pertinent, i que es resolguin de forma expressa i motivada les sol·licituds presentades.

Es dicta resolució per retornar l'import dipositat en concepte de fiança (305,14 euros).

Mobilitat, circulació dins del casc urbà

Q-04991/2020 Desaparició de places d'estacionament per a persones amb discapacitat

Ajuntament de Manresa

Es demana a l'Ajuntament de Manresa:

1. Que elabori, aprovi i executi el Pla municipal d'accessibilitat i les revisions corresponents i els plans que escaigui en matèria d'accessibilitat, i que en determini anualment les actuacions i el pressupost. En l'elaboració d'aquest pla hi han de participar els col·lectius interessats.
2. Que comprovi si les places reservades a prop dels equipaments i dels serveis municipals són suficients.
3. Que exigeixi que els serveis públics que no són de titularitat municipal compleixin la normativa d'accessibilitat en els seus equipaments.
4. Que planifiqui una xarxa de transport municipal adaptat que substitueixi els desplaçaments amb vehicles privats per la ciutat.

L'Ajuntament informa que el Pla municipal d'accessibilitat de la via pública està en procés de licitació i que hi han participat els col·lectius interessats.

S'han revisat les places reservades a prop dels equipaments i dels serveis municipals i s'ha elaborat un pla de millora.

Perquè els serveis públics que no són de titularitat municipal compleixin la normativa d'accessibilitat, se'n requereix el compliment per aprovar les llicències d'activitat.

El transport públic urbà està totalment adaptat a persones amb discapacitat i arriba a tots els barris.

Q-04137/2022 Inacció de l'Ajuntament davant l'estacionament indegut de vehicles davant de guals i fins i tot en el pas de vianants

Ajuntament de Manresa

Es demana que es valorin totes aquelles mesures de reordenació viària adients per donar resposta als diferents interessos confluents, pacificar el trànsit i l'estacionament, i solucionar la problemàtica existent.

Es constata que hi ha tres guals i que el gual de davant d'un bar (al costat del gual de l'interessat) és il·legal, atès que no hi ha accés de vehicles. S'ha proposat obrir expedient disciplinari per revocar l'autorització del gual per ús inadequat.

Es considera que no cal implementar cap mesura de reordenació del trànsit en la zona: és un problema d'estacionament irregular davant del gual del bar que en casos puntuals ocupa parcialment els guals del costat.

Urbanisme, disciplina urbanística i inspecció

Q-07092/2021 **Disconformitat amb la ubicació d'un compressor d'aire condicionat pel soroll que fa**

Ajuntament de Manresa

Es demana a l'Ajuntament de Manresa:

1. Que resolgui la sol·licitud de la persona interessada, amb la justificació tècnica que impedeix instal·lar l'aparell compressor a la coberta de l'habitatge, i amb la indicació dels recursos possibles.
2. Que s'objectivin les molèsties denunciades i, si es constaten, que s'apliquin les mesures correctores necessàries per pal·liar-les.

Segons l'Ajuntament, es va fer arribar una resolució a l'interessat per la qual se l'informava que la ubicació actual de l'aparell compressor és conforme a les determinacions del Pla d'ordenació urbanística municipal. La notificació indica com presentar-hi recurs.

Es posa de manifest la impossibilitat d'objectivar les molèsties perquè l'interessat no permet l'entrada dels serveis tècnics al seu domicili.

Atesa la situació, recordem a l'interessat que és imprescindible la seva col·laboració per objectivar les molèsties denunciades.

b. Resolucions acceptades parcialment

Infància i adolescència, educació en el lleure, oci i activitats esportives

Q-05860/2018 **Manca d'activitats de lleure per a infants amb mancances cognitives**

Departament d'Educació
Ajuntament de Manresa

Es demana a l'Ajuntament de Manresa que ens informi de les mesures que s'introduiran en el nou Pla local de discapacitats que s'està elaborant per oferir oferta pública i fomentar oferta privada d'activitats de lleure inclusives que atenguin adequadament els infants amb necessitats especials.

L'Ajuntament indica que no està prevista la data d'aprovació del Pla. Amb tot, s'ha elaborat una proposta per abordar el problema de la queixa, que es va plantejar al Plenari del Consell d'Acció i inclusió social i s'hi va acordar convocar un grup motor per treballar-hi.

Medi ambient, gestió de residus

Q-06014/2021 Molèsties per uns contenidors de recollida de residus urbans davant d'un local

Ajuntament de Manresa

La institució del Síndic de Greuges demana a l'Ajuntament de Manresa que torni a valorar les possibles alternatives per reubicar els contenidors que creen molèsties, i que, en cas que no en sigui possible la reubicació, informi el propietari del local de les alternatives valorades i del motiu que justifica la denegació d'aquestes opcions.

L'Ajuntament torna a valorar les alternatives per reubicar els contenidors, informa de les possibilitats valorades i es reafirma en la seva posició, justificant-ne els motius.

Urbanisme: disciplina urbanística i inspecció

Q-08894/2021 Molèsties per un tub de sortida de gasos de la caldera de la calefacció d'un veí i manca de resolució

Ajuntament de Manresa

Es demana que es notifiqui al promotor de la queixa, com a veí afectat per les molèsties que ocasiona la sortida de gasos de la caldera, la resolució d'aquest expedient, amb indicació dels recursos que pot presentar en contra, dels òrgans davant dels quals ho pot fer i del termini que té per interposar-los.

L'Ajuntament exposa que el denunciant ha de demanar expressament formar part de l'expedient per raons de protecció de dades i que, quan ho faci, se li farà arribar la resolució.

VI. LA RELACIÓ AMB LA INSTITUCIÓ

Temps en dies que ha necessitat l'Administració, el Síndic de Greuges i la persona interessada per donar resposta als tràmits

	2021	2022
Administració	32,7	25,8
Síndic de Greuges	36,7	64,7
Persona interessada	30,4	47,8

* temps mesurat en dies hàbils

Mitjà utilitzat per adreçar-se a la institució
(atenció presencial, telefònica, telemàtica)

Queixes



Consultes



Desplaçaments al territori

Dades obtingudes dels desplaçaments del Síndic de Greuges al municipi:



En el desplaçament telemàtic a Manresa del 22 de febrer de 2022 es van rebre un total de 29 trucades. Les persones ateses per l'equip del Síndic per trucada o videotrucada van presentar 13 queixes i van fer 12 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (electricitat i gas), serveis socials, educació, salut, tributs, etc. De les 13 queixes presentades, 4 anaven adreçades a l'Ajuntament de Manresa.



En el desplaçament a Manresa de l'1 de juny de 2022, es van rebre un total de 17 visites. Les persones ateses per l'equip del Síndic de Greuges presencialment al centre cultural El Casino o per trucada o videotrucada van presentar 8 queixes i van fer 9 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (electricitat i gas), urbanisme, sanitat, tributs, etc. De les 8 queixes presentades, 2 anaven adreçades a l'Ajuntament de Manresa.



En el desplaçament telemàtic a Manresa del 3 d'octubre de 2022, es van rebre un total de 12 trucades. Les persones ateses per l'equip del Síndic per trucada o videotrucada van presentar 3 queixes i van fer 10 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (subministraments), salut, medi ambient, habitatge, tributs, etc. De les 3 queixes presentades, una anava adreçada a l'Ajuntament de Manresa.



Finalment, en el desplaçament a Manresa del dijous 17 de novembre, es van rebre un total de 12 visites presencials i 11 trucades o videotrucades. Les persones ateses per l'equip del Síndic de Greuges presencialment al centre cultural El Casino o per trucada o videotrucada van presentar 14 queixes i van fer 11 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser temes relacionats amb la renda garantida de ciutadania, salut, subministraments, contaminació acústica i neteja de la via pública, entre d'altres. De les 14 queixes presentades, 2 anaven adreçades a l'Ajuntament de Manresa.

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya
Passeig Lluís Companys, 7
08003 Barcelona
Tel 933 018 075 Fax 933 013 187
sindic@sindic.cat
www.sindic.cat

