

INFORME DE MANRESA 2021

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME ANUAL 2021 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 2021	5
3.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2021 en què la persona interessada resideix a Manresa	8
IV. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA.....	14
V. PACTE CONTRA LA SEGREGACIÓ ESCOLAR A CATALUNYA.....	15
VI. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS	19
6.1. Resolucions complertes	19
6.2. Resolucions acceptades.....	23

I. CONSIDERACIONS GENERALS

L'informe anual dels municipis amb conveni de visió singular de supervisió té com a objectiu analitzar el tipus de queixes rebudes i tramitades durant l'any 2021 amb relació a l'Ajuntament de Manresa, i també els motius pels quals les persones d'aquest municipi han presentat queixes i consultes.

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. Així mateix, 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 2021.

A banda dels apartats estadístics relacionats amb el municipi, l'informe també fa referència a les principals actuacions del Síndic durant el 2021, a l'avaluació del compliment de la Llei de transparència i als treballs relatius al 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 com a conseqüència de les mesures per contenir la pandèmia, el Servei d'Atenció a les Persones Itinerant ha dut a terme un format híbrid de visites, presencials i/o telemàtiques, segons la situació sanitària de cada moment i segons la tria de cada persona, per facilitar la proximitat de la institució en tots els casos.

II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME ANUAL 2021 DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

El 2021 s'ha tornat a superar el rècord de queixes presentades a la institució, prop de 12.000, i se n'han tramitat més de 18.000. També hi ha hagut més de 12.700 consultes i un elevat nombre d'actuacions d'ofici (264). En total, s'han iniciat al voltant de 25.000 expedients, un 14% més que l'any anterior, que ja va ser extraordinari.

A banda d'aquest informe, durant el 2021, d'acord amb la normativa aplicable a la institució, també s'han presentat l'*Informe anual sobre els drets de l'infant 2021*, l'*Informe anual del Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura 2021* i l'*Informe anual de transparència 2020*. A més, també s'han lliurat cinc informes monogràfics, entre els quals destaquen *La concessió de l'indult parcial a les persones condemnades per la Sentència 459/2019 del Tribunal Suprem*, *L'educació inclusiva a Catalunya* o diversos informes en matèria de segregació escolar.

PROTECCIÓ DELS DRETS SOCIALS

Un cop més, les actuacions vinculades a les polítiques socials són les que tenen més protagonisme a la institució del Síndic, amb més del 40% de noves queixes i prop del 60% de noves actuacions d'ofici. Quant al dret a la salut, el major impacte de la Covid rau en les afectacions que ha tingut en l'atenció primària i en les llistes d'espera. En aquest àmbit, el Síndic considera que l'abordatge de la situació de l'atenció primària no permet més demora i demana desplegar amb determinació i fermesa el Pla d'enfortiment i transformació de l'atenció primària i comunitària que s'ha endegat. El Síndic també veu imprescindible reclamar a l'Estat l'execució pressupostària dels 9.000 milions d'euros de l'anomenat *fons Covid*, en la part que pertoca a Catalunya.

Pel que fa a la pobresa, el Síndic denuncia que la pandèmia ha fet augmentar la taxa de pobresa a Catalunya i reivindica que és necessari avançar en la redefinició de les prestacions existents i en la configuració d'un nou sistema de protecció més ajustat a les necessitats de persones més vulnerables. També ha denunciat que amb la pandèmia s'han incrementat les dificultats en l'accés i en el manteniment de l'habitatge habitual, la qual cosa fa més evident la insuficiència del parc d'habitatge social existent, i el nombre de persones en situació de pobresa energètica.

En educació, el Síndic ha volgut destacar que el Pacte contra la segregació escolar s'està desplegant de manera més lenta del que estava previst i demana que s'abordi de manera decidida i sense dilació la fase de la implementació de les actuacions previstes, particularment dels instruments previstos en el nou decret d'admissió d'alumnat.

DRETS DE LES DONES

I, en l'àmbit de la salut sexual i reproductiva, s'ha constatat que no totes les dones de Catalunya, com ara les de les regions sanitàries de Lleida i l'Alt Pirineu i l'Aran, poden accedir a la interrupció voluntària de l'embaràs al seu territori. En aquest cas, el Síndic ha demanat implementar sense més retard el dret a la interrupció voluntària de l'embaràs en aquestes regions sanitàries.

En l'àmbit tributari també s'han detectat discriminacions en el cas del tractament fiscal de les quantitats percebudes en relació amb la cura d'infants afectats per càncer o una altra malaltia greu. De l'anàlisi dels casos estudiats, el Síndic ha pogut constatar que per a les funcionàries públiques la reducció de la jornada associada a aquest permís es quantifica com a renda del treball i és objecte de tributació, mentre que el personal no funcionari ho percep com una prestació econòmica i no està subjecte a l'impost de la renda de les persones físiques. En aquest sentit, el Síndic ha demanat al Defensor del Poble que proposi les modificacions legislatives pertinents per garantir l'equitat i la justícia tributària.

DRETS DE LES PERSONES AMB DISCAPACITAT

L'atenció adequada a les necessitats de les persones en situació de vulnerabilitat per raó de dependència o de discapacitat constitueix una part essencial de les polítiques socials i ha de ser una prioritat en una societat avançada que tingui com a objectiu el ple gaudi dels drets de ciutadania de totes les persones que en formen part. En aquest context, el Síndic veu imprescindible modificar els circuits i simplificar els procediments de reconeixement de la situació de dependència i del dret d'accés als serveis i les prestacions econòmiques vinculades, incrementar la dotació de places residencials per a persones amb discapacitat intel·lectual i intensificar les actuacions de les administracions per eliminar les barreres arquitectòniques. També sol·licita una actuació més decidida dels poders públics per facilitar l'accés a les oportunitats laborals d'aquest col·lectiu.

MEDI AMBIENT

En aquest apartat el Síndic ha destacat els centenars de queixes rebudes pel desacord amb la configuració de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica, pel sistema de recollida selectiva implantat en diversos municipis o pel rebuig al model establert en el Decret de mesures urgents per a l'emergència climàtica i l'impuls a les energies renovables. El Síndic ha recomanat millores a l'Administració tant pel que fa a la configuració de l'impost del CO₂ (com, per exemple, no taxar vehicles que estan donats de baixa), el reajustament de la gestió de residus (adaptant-la a les necessitats de cada barri o municipi) i la necessitat d'elaborar un pla territorial sectorial

d'implantació d'energies renovables i de prioritzar la implantació en sòls degradats o ja alterats.

DRETS CIVILS I POLÍTICS

Arran de l'informe *S'haurien de jutjar els polítics per declaracions emeses en exercici del seu càrrec?*, aprovat per l'Assemblea Parlamentària del Consell d'Europa, que planteja, entre d'altres, el necessari tractament polític –no penal– del conflicte, la modificació de delictes com el de sedició, rebel·lió i malversació, la concessió d'indults i el diàleg entre les parts, el Síndic va demanar al Parlament la creació d'una comissió o grup de treball per fer el seguiment i avaluar el nivell de compliment de les mesures que s'hi recullen, la qual encara roman pendent.

DRETS LINGÜÍSTICS

L'establiment d'una quota del 25% de les classes en castellà amb caràcter generalitzat en el conjunt del sistema educatiu interfereix en el marc jurídic vigent i obvia que, d'acord amb les dades disponibles fins ara, el castellà ja és en realitat llengua vehicular en el nostre sistema educatiu. El Síndic alerta que no implementar el model d'immersió lingüística pot comportar un risc de segregació social i lingüística, i afectar negativament la competència en llengua catalana dels infants de famílies no catalanoparlants que no tenen ocasió de parlar-la ni de desenvolupar-la en el seu entorn més proper.

III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A MANRESA EN DADES

3.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE MANRESA DURANT EL 2021

Seguint la dinàmica dels anys anteriors, l'Ajuntament de Manresa ha estat l'administració afectada en un total de 26 queixes.

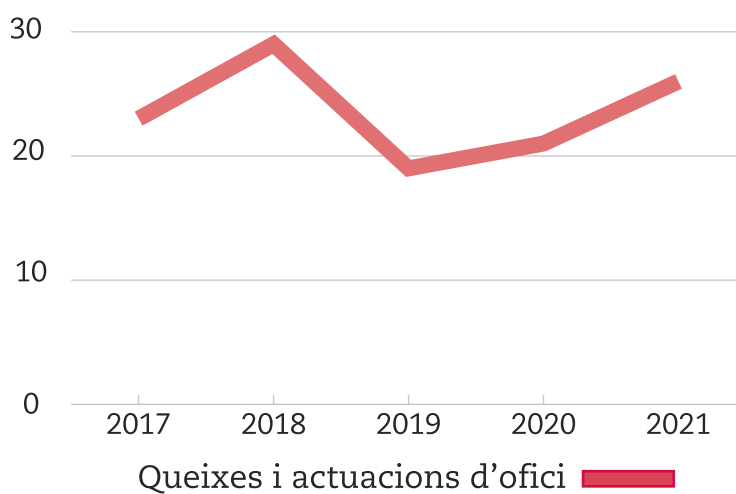
La majoria de les queixes s'han centrat en l'àmbit d'administració pública i tributs, concretament en temes relacionats amb funció pública (processos selectius), procediment administratiu (manca de resolució de sol·licituds de les persones interessades) i tributari (retorn de la fiança d'unes obres, devolució d'importos cobrats indegudament).

En l'àmbit de polítiques territorials, les queixes tenen relació amb qüestions de medi ambient (situació d'uns contenidors d'escombraries, contaminació acústica, manteniment de l'arbrat públic) i d'urbanisme i mobilitat (restricció del trànsit a un carrer de plataforma única, molèsties ocasionades per la instal·lació d'un tub de sortida de gasos d'una caldera).

Finalment, hi ha dos àmbits amb el mateix nombre de queixes: polítiques socials, amb queixes sobre el tema d'infància i adolescència (habitatge social amb menors a càrrec, manca d'elaboració de l'Acord del programa individual d'atenció amb la resolució de dependència atorgada), i seguretat ciutadana i justícia (disconformitat amb l'actuació de la policia local).

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

	2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	5	21,7	9	31,0	4	21,1	1	4,8	3	11,5
Discriminacions	-	0,0	1	3,4	1	5,3	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	2	8,7	1	3,4	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	1	4,3	4	13,8	1	5,3	1	4,8	2	7,7
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	2	8,7	3	10,3	2	10,5	-	0,0	1	3,8
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	8	34,8	3	10,3	-	0,0	7	33,3	11	42,3
Administració pública i drets	5	21,7	2	6,9	-	0,0	4	19,0	9	34,6
Tributs	3	13,0	1	3,4	-	0,0	3	14,3	2	7,7%
Polítiques territorials	8	34,8	14	48,3	13	68,4	12	57,1	9	34,6
Medi ambient	3	13,0	13	44,8	7	36,8	2	9,5	-	0,0
Habitatge	2	8,7	1	3,4	2	10,5	5	23,8	6	23,1
Urbanisme i mobilitat	3	13,0	-	0,0	4	21,1	5	23,8	3	11,5
Consum	1	4,3	3	10,3	1	5,3	-	0,0	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	1	4,3	-	0,0	1	5,3	1	4,8	3	11,5
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	23	100,0	29	100,0	19	100,0	21	100,0	26	100,0



En relació amb els terminis de tramitació, i tenint present l'increment del temps d'aquests terminis que es va produir el 2020 a conseqüència, principalment, de la Covid, aquest any 2021 hi ha hagut una important reducció del temps per donar resposta als tràmits, tant en el cas de l'Administració com del Síndic de Greuges de Catalunya.

Tal com ja s'ha destacat en informes anteriors, els terminis de tramitació són dades rellevants per a la ciutadania i són un indicador de com es perceben els serveis que presten les administracions.

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 2017-2021

	2017	2018	2019	2020	2021
Ajuntament de Manresa	37,0	81,1	73,2	109,0	32,7
Síndic	36,1	118,7	112,4	269,0	36,7
Persona interessada	7,4	46,4	41,8	38,0	30,4

En relació amb l'estat de tramitació de les queixes, durant l'any 2021 s'han finalitzat 30 actuacions (81,1%). D'aquestes 30, en un 56,7% 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 43,3% 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	7	18,9
Queixes finalitzades	30	81,1
Total	37	100,0

4. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

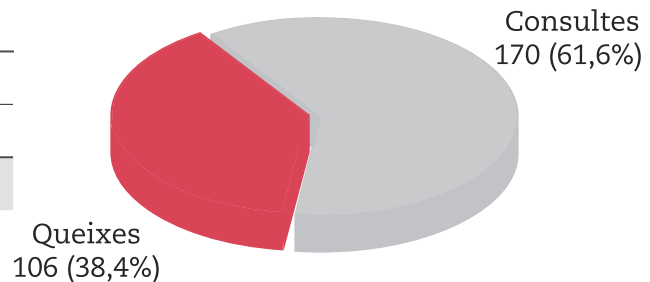
	N	%
Irregularitat de l'Administració	17	56,7
Es resol el problema	6	20,0
Resolucions acceptades	9	30,0
Resolucions parcialment acceptades	2	6,7
Resolucions no acceptades	-	0,0
No-irregularitat de l'Administració	13	43,3
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
Total	30	100,0

3.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADAES DURANT EL 2021 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A MANRESA

Seguint la dinàmica de l'any 2020, aquest any 2021 hi ha hagut un increment significatiu de les queixes i consultes. En aquest cas, al contrari del que passava l'any anterior, l'increment es produeix tant per l'augment en el nombre de consultes com en el de queixes.

5. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	106	38,4
■ Consultes	170	61,6
Total	276	100,0



La majoria de queixes i consultes de residents a Manresa se circumscriuen en l'àmbit de polítiques socials, com ara serveis socials (valoració del grau de discapacitat, disconformitat amb la denegació de la renda garantida, desacord amb la reducció de la prestació per la Llei de dependència), salut (disconformitat amb l'atenció mèdica rebuda, incidències per aconseguir el passaport Covid, desacord amb el calendari de vacunació Covid), infància i adolescència (disconformitat amb el seguiment i l'atenció mèdica rebuda, denegació d'un títol de família nombrosa especial, condicions d'un centre), treball i pensions (incidències en el pagament de prestacions del SEPE, disconformitat amb l'INSS per la denegació de l'ampliació del permís per maternitat), educació i recerca (disconformitat amb el criteri d'assignació de beques en alumnes amb necessitats educatives especials, desacord amb el canvi de data i de format de proves finals estudiants d'ensenyaments de formació professional a distància) i discriminació (disconformitat amb el cartell del 25-N).

En segon terme, hi ha els àmbits de queixes i consultes següents: administració pública i tributs (funció pública, pagament de sancions, manca de resposta a sol·licituds de persones interessades, pagament d'una taxa amb recàrrec, disconformitat amb l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys urbans), consum (disconformitat amb el servei de Correus, facturació i baixa de serveis de telefonia mòbil, tall de subministrament elèctric i desacord amb el servei d'autobús interurbà) i polítiques territorials (molèsties ocasionades per l'activitat d'un bar, denegació d'un ajut per pagar el lloguer, manca de senyalització relativa a l'estacionament i aparcament, necessitats d'habitatge social).

6. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	43	40,6%	82	48,2%	125	45,3%
Discriminació	1	0,9%	1	0,6%	2	0,7%
Educació i recerca	8	7,5%	4	2,4%	12	4,3%
Infància i adolescència	7	6,6%	14	8,2%	21	7,6%
Salut	12	11,3%	20	11,8%	32	11,6%
Serveis socials	13	12,3%	27	15,9%	40	14,5%
Treball i pensions	2	1,9%	16	9,4%	18	6,5%
Administració pública i tributs	23	21,7%	40	23,5%	63	22,8%
Administració pública i drets	17	16,0%	34	20,0%	51	18,5%
Tributs	6	5,7%	6	3,5%	12	4,3%
Polítiques territorials	20	18,9%	14	8,2%	34	12,3%
Habitatge	4	3,8%	3	1,8%	7	2,5%
Medi ambient	6	5,7%	6	3,5%	12	4,3%
Urbanisme i mobilitat	10	9,4%	5	2,9%	15	5,4%
Consum	12	11,3%	28	16,5%	40	14,5%
Seguretat ciutadana i justícia	5	4,7%	-	0,0%	5	1,8%
Cultura i llengua	3	2,8%	2	1,2%	5	1,8%
Altres	-	0,0%	4	2,4%	4	1,4%
Total	106	100,0%	170	100,0%	276	100,0%

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

	Queixes	Consultes	Total
2017	92	75	167
2018	106	105	211
2019	105	128	233
2020	80	141	221
2021	106	170	276

Tal com ja passava el 2020, aquest any 2021 les dades per gènere i matèria mostren que hi ha hagut més queixes i consultes presentades per dones que per homes.

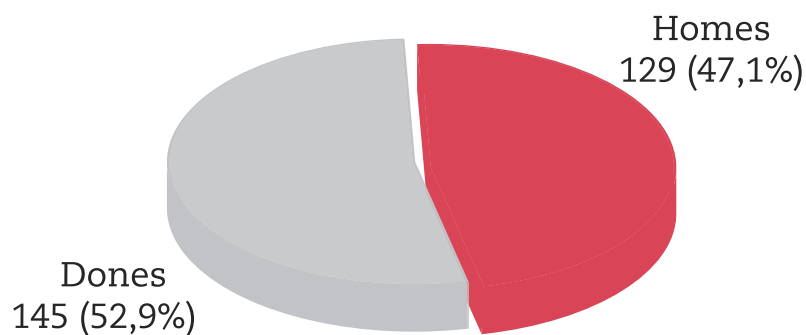
En el cas de Manresa, les dones han presentat, majoritàriament, més queixes i consultes en l'àmbit de polítiques socials (cura de persones dependents o infants), d'administració pública i tributs (sancions, pagament de tributs, etc.) i de consum (facturació de subministraments, incidències del transport públic). Els homes, per contra, han presentat més queixes i consultes en l'àmbit de polítiques territorials (urbanisme i mobilitat, habitatge i medi ambient), seguretat ciutadana i justícia (actuació de les forces de seguretat i serveis penitenciaris) i cultura i llengua.

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

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	104	98,1%	170	100,0%	274	99,3%
Dona	51	48,1%	94	55,3%	145	52,5%
Home	53	50,0%	76	44,7%	129	46,7%
Persona jurídica	2	1,9%	0	0,0%	2	0,7%
Total	106	100,0%	170	100,0%	276	100,0%

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

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	67	46,2%	58	45,0%	125	45,6%
Discriminació	1	0,7%	1	0,8%	2	0,7%
Educació i recerca	7	4,8%	5	3,9%	12	4,4%
Infància i adolescència	13	9,0%	8	6,2%	21	7,7%
Salut	12	8,3%	20	15,5%	32	11,7%
Serveis socials	24	16,6%	16	12,4%	40	14,6%
Treball i pensions	10	6,9%	8	6,2%	18	6,6%
Administració pública i tributs	34	23,4%	28	21,7%	62	22,6%
Administració pública i drets	29	20,0%	21	16,3%	50	18,2%
Tributs	5	3,4%	7	5,4%	12	4,4%
Polítiques territorials	16	11,0%	18	14,0%	34	12,4%
Habitatge	3	2,1%	4	3,1%	7	2,6%
Medi ambient	6	4,1%	6	4,7%	12	4,4%
Urbanisme i mobilitat	7	4,8%	8	6,2%	15	5,5%
Consum	23	15,9%	17	13,2%	40	14,6%
Seguretat ciutadana i justícia	2	1,4%	3	2,3%	5	1,8%
Cultura i llengua	1	0,7%	3	2,3%	4	1,5%
Altres	2	1,4%	2	1,6%	4	1,5%
Total	145	100,0%	129	100,0%	274	100,0%



10. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2017-2021

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de persones afectades en les queixes	116	109	106	81	108
Nombre de persones afectades en les consultes	75	105	128	141	170
Total	191	214	234	222	278

Les administracions amb les quals s'han tramitat les queixes i consultes procedents de Manresa són fonamentalment l'Administració local, tant l'Ajuntament de Manresa com els ajuntaments d'Artés, Barcelona, Castellbisbal, la Pobla de Lillet, el Pont de Vilomara i Rocafort, la Diputació de Barcelona i la de Girona.

D'altra banda, es troben també afectades l'Administració autonòmica –i, en concret, els departaments de Drets Socials, Salut, Educació i Acció Exterior i Govern Obert– i els serveis d'interès general per temes de facturació i qualitat dels serveis.

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

	Queixes	%
Administració autonòmica	16	34,0%
Departament d'Acció Exterior i Govern Obert	1	2,1%
Departament d'Educació	3	6,4%
Departament de Drets Socials	6	12,8%
Departament de Salut	6	12,8%
Administració local	28	59,6%
Ajuntament d'Artés	1	2,1%
Ajuntament de Barcelona	1	2,1%
Ajuntament de Castellbisbal	1	2,1%
Ajuntament de la Pobla de Lillet	1	2,1%
Ajuntament de Manresa	20	42,6%
Ajuntament del Pont de Vilomara i Rocafort	1	2,1%
Diputació de Barcelona	2	4,3%
Diputació de Girona	1	2,1%
Serveis d'interès general	3	6,4%
ENDESA	1	2,1%
Naturgy	1	2,1%
Orange	1	2,1%
Total	47	100,0%

Pel que fa als desplaçaments al territori, i per adaptar-se a les mesures per a la contenció de la Covid-19, el Servei d'Atenció a les Persones Itinerant ha desenvolupat la seva tasca tant mitjançant desplaçaments presencials com mitjançant videotrucades.

El Síndic de Greuges va rebre un total de 21 trucades en el primer desplaçament de forma telemàtica a Manresa el 16 de març de 2021. Les persones ateses per l'equip del Síndic per trucada o videotrucada van presentar 4 queixes i van fer 17 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (electricitat i gas), medi ambient, tributari, mobilitat, treball, infància, etc. Totes les queixes presentades anaven adreçades a l'Ajuntament de Manresa.

En el segon desplaçament telemàtic a Manresa del 21 de juny de 2021, el Síndic de Greuges va rebre un total de 14 trucades. Les persones ateses per l'equip del Síndic per trucada o videotrucada van presentar 8 queixes i van fer 6 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (electricitat i gas), medi ambient, serveis socials, educació, salut, etc. Tres de les vuit queixes presentades anaven adreçades a l'Ajuntament de Manresa.

En el tercer desplaçament a Manresa el 6 d'octubre de 2021, el Síndic de Greuges va rebre un total de 12 visites i trucades. Les persones ateses per l'equip del Síndic presencialment al centre cultural El Casino o per trucada o videotrucada van presentar 7 queixes i van fer 5 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb serveis socials, educació, sancions de trànsit, mobilitat, etc. Una de les set queixes presentades anava adreçada a l'Ajuntament de Manresa.

En el darrer desplaçament a Manresa el 20 de desembre de 2021 el Síndic de Greuges va rebre un total de 6 visites i trucades. Les persones ateses per l'equip del Síndic presencialment a l'Espai Jove Joan Amades o per trucada o videotrucada van presentar 3 queixes i van fer 3 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb serveis socials, urbanisme, etc. Una de les tres queixes presentades anava adreçada a l'Ajuntament de Manresa.

L'1 de juliol de 2021 es va fer una reunió de seguiment del conveni.

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

	Queixes	Consultes	Total
2017	20	14	34
2018	26	5	31
2019	36	13	49
2020	5	40	45
2021	22	31	53

IV. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA

El Síndic de Greuges té l'encàrrec d'avaluar l'aplicació de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, i presenta cada any un informe al Parlament de Catalunya en què assenyala les mancances detectades i, sobretot, proposa mesures per millorar-ne l'aplicació.

Dins d'aquest informe, l'exercici del dret d'accés a la informació pública rep una atenció especial, i una part rellevant de l'avaluació d'aquest dret es fa mitjançant el test del sol·licitant ocult, que consisteix, en síntesi, a formular una sol·licitud d'accés a informació a diferents administracions i comprovar si es resol i es tramita d'acord amb la norma.

Enguany, en el marc de la funció d'avaluació encomanada al Síndic, i donant continuïtat a la metodologia del test del sol·licitant ocult ja emprada en edicions anteriors, s'ha posat en marxa una prova pilot de presentació de resultats d'avaluació individualitzada, a partir dels resultats del test. El juliol de 2021 es va presentar la guia metodològica de valoració del test del sol·licitant ocult per a aquesta prova pilot, que es pot consultar en el web del Síndic. La metodologia que es proposa per a l'avaluació del compliment de les obligacions legals en matèria d'accés a informació vol promoure la millora contínua. En aquest sentit, es proposa la revisió del model i de les ponderacions anualment, per assolir nous objectius en la matèria i encaminar el conjunt d'administracions públiques a l'assoliment d'uns objectius comuns per garantir el dret de la ciutadania a una bona administració.



De les 731 administracions o ens a qui s'ha fet arribar el test del sol·licitant ocult, s'han inclòs en la prova pilot 188 subjectes, agrupats en les categories d'ajuntaments de més de 20.000 habitants i de més de 50.000 habitants, ens supramunicipals i dependents de l'àmbit local, Administració autonòmica i ens dependents, universitats i institucions de control i supervisió a les quals fa referència l'Estatut d'autonomia de Catalunya.

Els ens que formen part de la prova pilot, com és el cas de l'Ajuntament de Manresa, han pogut revisar les dimensions que s'analitzen amb els resultats del test del sol·licitant ocult i han rebut, en la darrera fase del projecte, un informe final individualitzat amb les dades quantitatives, els resultats del treball de camp, el model d'oportunitats, forteses, amenaces i febleses, les recomanacions en els diferents àmbits i les observacions que s'han fet durant el treball de camp.

A partir de l'experiència adquirida durant aquest procés i de la col·laboració amb els ens afectats, es valorarà introduir canvis en el model per aplicar-lo l'any següent i mantenir l'objectiu de contribuir a millorar la resposta de les administracions a aquest dret de la ciutadania.

En el cas de l'Ajuntament de Manresa, l'anàlisi dels punts forts i els aspectes que es poden millorar mostra un balanç final positiu.

Concretament, respecte als diferents àmbits, l'Ajuntament destaca especialment per la concentració de forteses en tres dels cinc àmbits: comprensió, accessibilitat i garantista.

■ **En l'àmbit de la comprensió**, la informació lliurada fa servir un llenguatge entenedor, la informació del tràmit és entenedora i la resolució és comprensible i fa servir un llenguatge planer.

■ **En l'àmbit de l'accessibilitat**, la sol·licitud es pot presentar per via electrònica, hi ha un formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública específic i s'hi accedeix en menys de quatre clics, també es pot presentar de manera presencial, la identificació compleix mesures de seguretat baixa d'acord amb l'esquema nacional de seguretat i el formulari de sol·licitud accepta sistemes d'identificació electrònica. També són forteses el fet que hi hagi un enllaç directe a la sol·licitud d'accés a la informació pública des del portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web propi i que no sigui obligatori afegir el motiu de la sol·licitud.

■ **En l'àmbit garantista**, es constata que s'utilitza un model de resolució formal o una comunicació formal, tal com estableix la normativa, que la resolució inclou tant la identificació com la signatura de l'òrgan que resol i que conté el peu de recurs pertinent.

■ Pel que fa a la **reutilització i la interoperabilitat**, l'Administració té també moltes forteses, com que el formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública inclou l'opció d'indicar la forma o el format en què es vol rebre la informació, o que aquesta es lliura en el format definit per la persona interessada, en format obert i reutilitzable. Així i tot, cal incloure la informació de les condicions de reutilització de la informació publicada.

■ **En l'àmbit de l'eficàcia**, es constaten forteses com que la notificació de recepció conté el dia de la recepció, es resol i es lliura la informació en el termini establert per la normativa i la resolució s'ajusta a la llei. Malgrat tot, cal millorar la notificació de recepció perquè inclogui també la informació de l'òrgan responsable de resoldre, la data màxima per resoldre, el sentit del silenci administratiu, la persona responsable de tramitar-la i la informació sobre els recursos pertinents.

Addicionalment, s'han detectat algunes forteses més, com el fet que en el web de l'Ajuntament es promogui l'ús de la sol·licitud d'accés a la informació pública i contingui també un enllaç directe a la GAIP per formular un recurs. Un altre punt fort és que en el portal de transparència s'informa de les resolucions d'accés a la informació pública rebudes i tramitades durant l'any en curs, la informació del tràmit és exhaustiva i completa i l'Administració resol i lliura la informació en la meitat del termini establert per la normativa. Així i tot, per no fer un ús inadequat de la informació pública, les persones interessades tenen dret a poder demanar un certificat de reutilització de la informació pública en un moment determinat. És per això que és recomanable informar d'aquesta possibilitat en el tràmit, en la resolució o en el lliurament de la informació.

V. PACTE CONTRA LA SEGREGACIÓ ESCOLAR A CATALUNYA

El març de 2019, el Departament d'Educació i el Síndic van subscriure el Pacte contra la segregació escolar, conjuntament amb la majoria de municipis de més de 10.000 habitants i dels membres de la comunitat educativa (entitats municipalistes, patronals dels centres concertats, sindicats, federacions d'associacions de famílies d'alumnat i entitats de referència en l'àmbit de l'educació).

En el marc de la reunió de seguiment del pacte del 29 d'octubre de 2020, es va acordar promoure l'adhesió dels ajuntaments de municipis de menys de 10.000 habitants. Durant l'any 2021, 60 nous municipis de menys de 10.000 habitants s'hi han adherit.

L'anàlisi dels nivells de segregació escolar està molt condicionada per la disponibilitat de dades estadístiques sobre la composició social dels centres, que encara és molt limitada.

Com a aproximació del nivell socioeconòmic de les famílies, les dades més fiables proveïdes per l'estadística oficial fan referència a la nacionalitat de l'alumnat.

Per mesurar el nivell d'equitat en la distribució de l'alumnat estranger entre centres, s'ha adoptat l'índex de dissimilitud,¹ que mesura la proporció del grup analitzat que (hipotèticament) hauria de canviar d'escola per aconseguir una distribució perfectament igualitària (oscil·la entre 0 i 1, i la situació de perfecta igualtat és 0 i la de màxima desigualtat, 1). Un índex de dissimilitud del 0,5, per exemple, ens indica que, per aconseguir una distribució perfectament equitativa, el 50% de l'alumnat estranger o de l'alumnat amb necessitats educatives específiques hauria d'estar escolaritzat en altres centres.

En el cas de Manresa, el curs 2021/2022 aquest índex és de 0,34 a primària (0,30 a P3) i de 0,21 a secundària (0,24 a 1r d'ESO). Això significa que, per garantir una distribució plenament equilibrada de l'alumnat de nacionalitat estrangera, caldria canviar hipotèticament de centre el 34% d'alumnat de primària i el 21% d'alumnat a secundària.

Aquests nivells de segregació se situen per sota de la mitjana del conjunt de Catalunya, que presenta un índex de dissimilitud del 0,39 a primària i del 0,32 a secundària. Les dades reflecteixen una evolució positiva des de la signatura del Pacte contra la segregació escolar (curs 2018/2019) en els nivells de segregació escolar al municipi.

Aquest pacte conté 30 actuacions i més de 180 mesures específiques, que actualment estan en procés de desplegament, i s'hauria d'acabar de desplegar en els propers dos o tres anys. Arribats a l'equador del període previst per al desplegament, el Síndic valora que el Pacte s'està complint, però també que ho està fent de manera més lenta del que s'havia planificat inicialment. La pandèmia sobrevinguda i el canvi de legislatura, que ha suposat un canvi en l'equip que dirigeix el Departament d'Educació, han estat factors que han alentit el desplegament de mesures.

De les trenta actuacions previstes, n'hi ha quatre que ja s'han acomplert i vint-i-dues que estan en procés d'acompliment. Les mesures implementades més significatives han estat:

- 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.
- L'elaboració de l'informe *Estimació del cost de la plaça escolar a Catalunya*.
- L'aplicació de les limitacions a la difusió de dades sensibles (resultats dels centres, dades de composició social dels centres, etc.): la modificació de la Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació, a partir de la Llei 5/2020, de 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic, i l'aprovació del Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública (art. 69.5).
- La creació de la unitat interna de seguiment del Pacte per part del Departament d'Educació.
- La preinscripció telemàtica (oficina electrònica de preinscripció).
- El Pla de millora de les oportunitats educatives (PMOE), que millora els recursos disponibles als centres amb elevada complexitat.

Tot i així, estan pendents d'implementació les mesures següents:

- Desplegament dels principals instruments previstos en el nou decret d'admissió d'alumnat i aprovació de protocol d'ús de la reserva de places: proporció màxima d'alumnat

¹ En el cas de l'anàlisi de la segregació en la distribució de l'alumnat estranger, aquest índex es calcula de la manera següent: $d = \frac{1}{2} \sum \text{esc valor abs (estrescola / estrmunicipi - espescola / espnunicipi)}$

amb necessitats educatives específiques per centre, allargament de la reserva de places fins a inici de curs, etc.

- Millora de la detecció d'alumnat amb necessitats educatives específiques: automatització de la detecció a partir de la incorporació d'un criteri de renda (objectiu: passar d'un 5% a un 25% d'alumnat amb necessitats educatives específiques).
- Aprovació de la convocatòria d'ajuts per a l'escolarització d'alumnat amb necessitats educatives específiques per a centres públics i concertats.
- Instruccions als centres públics i concertats sobre el pagament de quotes.
- Pactes locals de lluita contra la segregació escolar.

Fins ara, els principals esforços s'han adreçat a generar les condicions adequades per al desplegament efectiu del Pacte. La construcció de consensos entre els diferents actors signataris sobre les mesures a desenvolupar, la creació del coneixement tècnic necessari per a la concreció de les mesures previstes (amb l'elaboració de cinc informes extraordinaris que desenvolupen diferents àmbits del Pacte), l'aprovació del marc normatiu necessari per mitjà del nou decret d'admissió d'alumnat o la creació de les estructures departamentals per al desplegament de les mesures van en aquesta direcció.

A partir d'aquest punt, i un cop generades les condicions necessàries, el Síndic alerta sobre la necessitat d'abordar de manera decidida i sense dilació la fase d'implementació de les actuacions previstes, i particularment de desplegament dels instruments previstos en el nou Decret d'admissió d'alumnat per combatre la segregació escolar. La intensitat amb què es desenvolupi aquesta fase condicionarà la capacitat d'aconseguir canvis estructurals reals.

Davant d'aquest escenari, el Síndic recorda que no és possible combatre la segregació de manera efectiva amb mesures poc decidides. La manca d'una millora estructural en la correcció dels nivells de segregació escolar del sistema educatiu s'explica no només pel caràcter focalitzat de moltes de les mesures adoptades fins ara, sinó, en part també, per la poca intensitat de les polítiques de lluita contra la segregació escolar implementades, especialment a escala local.

El Síndic recorda que no és condició suficient tenir un nou marc normatiu favorable per reduir la segregació escolar perquè a escala local hi ha maneres de desactivar els instruments previstos. El Síndic ha denunciat en nombroses ocasions que en determinats territoris s'ha infrutilitzat la reserva de places per combatre la segregació, tot i que la normativa preveia aquest instrument, o que no s'ha fet un ús efectiu de la zonificació escolar o de les adscripcions, per exemple, tot i que el decret anterior de 2007 ja ho preveia.

En aquest sentit, convé recordar que l'aprovació del nou 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, 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 seus 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 per mitjà de les oficines municipals d'escolarització.

La nova normativa, però, 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 al 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 tenen la implicació directa dels ajuntaments, ja previstos en el Decret 75/2007.

Durant l'any 2021, el Síndic ha elaborat tres informes en el marc del Pacte contra la segregació escolar. Un d'aquests, presentat el març de 2021, l'*Informe sobre el paper dels ajuntaments en la lluita contra la segregació escolar*, aporta pautes als ajuntaments per millorar la seva participació en la lluita contra la segregació escolar. A més, es va presentar l'*Informe de detecció d'alumnat amb necessitats educatives específiques i ús de la reserva de places. Proposta de desplegament del Decret 11/2021*, el maig de 2021, i l'*Informe sobre l'educació inclusiva a Catalunya*, el setembre de 2021.

Finalment, el Síndic també recorda que cal desplegar en la mesura de les disponibilitats pressupostàries la millora del finançament dels centres públics i concertats prevista en l'estudi del cost de la plaça escolar. Sense abordar el repte del finançament dels centres serà difícil aconseguir canvis estructurals.

Fins ara, tot i que s'havia intentat en nombroses ocasions, no s'havia aconseguit elaborar un estudi del cost de la plaça escolar per les diferents visions existents en l'àmbit educatiu, amb interessos de vegades contraposats entre els diferents actors. La mateixa memòria econòmica del Decret, que es va elaborar a partir d'aquest estudi, és un molt bon punt de partida.

Amb tot, el Síndic també recorda que l'objectiu del Pacte no és la millora del finançament dels centres públics i concertats, sinó combatre la segregació per mitjà de diferents instruments, entre els quals també hi ha la millora del finançament dels centres. Per tant, el Síndic demana al Departament d'Educació que millori el finançament dels centres, però que posi aquesta millora al servei de la lluita contra la segregació, no pas com una condició necessària prèvia per valorar l'adopció de mesures. Altrament, el que estariem fent és incrementar la despesa pública amb el risc de no aconseguir reduir la segregació escolar.

El passat 28 d'octubre de 2021 va tenir lloc al Parlament de Catalunya la sisena reunió de la comissió de seguiment del Pacte contra la segregació escolar. Entre altres acords, en aquesta reunió es va decidir tenir una segona jornada adreçada als municipis, que tindrà lloc durant el primer semestre de l'any 2022.

VI. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

6.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

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

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

El Síndic va suggerir als 49 municipis que, d'acord amb l'article 13.1 d) de la Llei 11/2009, tenen atribuïdes competències per inspeccionar i sancionar els establiments oberts al públic, els espectacles públics i les activitats recreatives sotmesos a llicència municipal, i també al Departament d'Interior, que s'establís l'obligació als establiments d'exhibir un rètol en què específicament s'indiqui la prohibició de discriminació i el procediment que cal seguir en cas que es detecti una pràctica en aquest sentit. Es va recomanar també que s'endeguessin campanyes formatives i de sensibilització entre els agents de les policies locals en aquest àmbit a fi que poguessin detectar d'ofici conductes que puguin vulnerar aquests drets. Igualment, es va recomanar que s'endegués una campanya informativa i de sensibilització entre els vigilants de seguretat per prevenir conductes que poguessin contravenir la normativa vigent.

D'acord amb la informació facilitada, la major part d'ajuntaments han donat instruccions a la policia local en la línia de les recomanacions del Síndic, i també en alguns casos s'han endegat mesures de sensibilització i difusió. Per la seva banda, la Direcció General d'Administració de Seguretat ha dut a terme també diverses actuacions, entre les quals l'elaboració de cartells i materials informatius o l'aprovació d'un protocol d'abordatge d'infraccions d'odi i discriminació per a les policies locals de Catalunya.

AO 00089/2019

Actuació d'ofici relativa a l'ús de pistoles elèctriques Taser per part d'agents de les policies locals

Departament d'Interior
Ajuntament de Manresa

La finalitat de l'actuació d'ofici és actualitzar i completar les dades de què es disposa sobre l'ús dels dispositius conductors d'energia (DCE) i conèixer l'ús que es fa del nou protocol aprovat pel Departament d'Interior, la formació que s'ha rebut, les noves policies que s'han dotat d'aquesta nova arma o les que ja no la tenen en servei.

En conseqüència, el Síndic ha demanat als ajuntaments de Catalunya que tenen policia local que informin dels principals canvis que s'han produït dos anys després de la publicació de les conclusions del grup de treball del Parlament de Catalunya sobre la utilització de la policia de les pistoles elèctriques.

A partir de la informació facilitada per cadascun dels ajuntaments i per la Direcció General de la Policia, el Síndic va elaborar un informe monogràfic amb el títol *Expansió, reglamentació i ús de les pistoles elèctriques entre les policies de Catalunya*. L'informe té la finalitat d'actualitzar i ampliar les dades disponibles i de fer una nova diagnosi sobre l'expansió de l'ús que han fet les policies locals de Catalunya dels DCE, les conclusions que es desprenen de l'experiència de les que els han utilitzat, i els treballs i les actuacions que s'han fet per adaptar-se a les noves recomanacions emeses pel Departament d'Interior. L'informe també recull un seguit de recomanacions adreçades tant al Departament d'Interior com als ajuntaments.

Q 08769/2018

Queixa relativa a les molèsties de sorolls que ocasionen les activitats que organitza un local de Manresa

Ajuntament de Manresa

Un cop estudiat aquest cas, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament, d'una banda, que quan la situació derivada de la pandèmia de la Covid-19 ho permetés, verificqués si el local disposava de placa o rètol identificatiu en què s'assenyali tant l'horari d'obertura i tancament del local com l'aforament autoritzat. En cas que no en disposés, caldria prendre les mesures necessàries perquè es col·loqués de forma visible; i, d'altra banda, li va recordar que abans d'atorgar autoritzacions per fer activitats extraordinàries cal cercar l'equilibri entre el dret al descans dels veïns i el dret a gaudir d'activitats festives al carrer mitjançant l'adopció de mesures i l'establiment de condicionants. En cas de constatar incompliments, l'Ajuntament ha d'actuar amb agilitat per evitar la conculcació dels drets dels veïns.

Posteriorment, l'Ajuntament de Manresa ha informat que s'ha pogut comprovar que el local disposa de rètols identificatius de l'horari de funcionament i de l'aforament autoritzat col·locats als accessos al local, de forma visible. A més, segons assenyala l'Ajuntament, sempre autoritza les activitats extraordinàries en espais oberts d'acord amb els aspectes fixats en el Decret 112/2010, de 31 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament d'espectacles públics i activitats recreatives.

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 enllestit 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.

Recentment, el promotor de la queixa ha confirmat que s'ha resolt la problemàtica objecte de la queixa.

Q 10750/2020

Manca de resposta a una instància relativa al pagament de l'impost sobre béns immobles

Ajuntament de Manresa

La promotora de la queixa exposa que en el moment de la signatura de la venda d'un immoble i un aparcament, la notaria va informar que hi havia un deute relacionat amb l'IBI de l'any 2007. En conèixer l'existència d'aquest deute, els compradors es van fer enrere, motiu pel qual la promotora va satisfer el deute amb el qual no estava conforme, ja que ella va comprar l'immoble el març de 2007 i, per tant, entenia que l'IBI d'aquell 2007 havia d'anar a càrrec de l'anterior propietari.

Posteriorment, va presentar una reclamació a l'Ajuntament de Manresa per aquests fets, però no ha obtingut cap resposta.

L'Ajuntament ha informat que el gener de 2021 es va estimar la sol·licitud de la promotora, i que es va aprovar la devolució de l'import corresponent al recàrrec més els interessos de demora.

Q 10949/2020

Manca de resposta de l'Ajuntament de Manresa a un recurs de reposició presentat contra la desestimació d'una sol·licitud de rectificació de l'autoliquidació de l'impost sobre l'increment de valors dels terrenys de naturalesa urbana

Ajuntament de Manresa

L'Ajuntament de Manresa va indicar que el recurs estava pendent de resolució i que, basant-se en la valoració practicada de les proves presentades, se'n proposaria la desestimació.

Atès, però, el temps transcorregut des de la data en què es va interposar el recurs, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que adoptés les mesures oportunes per emetre la resolució del recurs de forma degudament motivada sense més demora, i que la notifiqués a la persona interessada, tot indicant-li els mitjans per impugnar-la.

Posteriorment, l'Ajuntament ha comunicat que el juliol de 2021 es va emetre la resolució mitjançant la qual es resol desestimar el recurs de reposició de la promotora de la queixa. Vist el contingut de la resolució, el Síndic considera que està suficientment motivada, de manera que dona per finalitzades les seves actuacions en aquest assumpte.

Q 02645/2021

Manca de resposta de l'Ajuntament de Manresa a una sol·licitud de devolució dels imports satisfets indegudament en concepte d'IBI dels exercicis 2018, 2019 i 2020

Ajuntament de Manresa

El promotor de la queixa exposava que havia presentat una sol·licitud de revisió de l'impost perquè la superfície assignada de la plaça de pàrquing era errònia, ja que se li computaven 80 metres quadrats. Posteriorment, va rebre la resolució del Cadastre immobiliari per la qual es rectificava la superfície assignada, de 80 a 19 metres quadrats, i en conseqüència es modificava la base de la liquidació de l'IBI. Tot i això, no ha rebut resposta.

En vista d'aquesta informació, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Manresa que resolgués de forma

expressa la sol·licitud de la persona interessada i rectificqués les liquidacions de l'IBI d'acord amb la rectificació cadastral per error en la superfície assignada.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que resoldrà favorablement la sol·licitud i procedirà a la devolució dels imports ingressats indegudament corresponents a l'IBI dels exercicis 2018, 2019 i 2020.

Q 02661/2021

Queixa relativa a la ubicació d'uns contenidors d'escombraries

Ajuntament de Manresa

El promotor de la queixa exposa que va presentar una queixa a l'Ajuntament per la ubicació d'uns contenidors d'escombraries. Tot i que l'Ajuntament encara estava dins de termini per respondre, el Síndic li va demanar que donés resposta al promotor i que informés la institució de les actuacions dutes a terme.

L'Ajuntament ha informat que va donar resposta a les qüestions plantejades pel promotor i que s'està treballant per millorar en un nou model de recollida de residus.

Q 03598/2021

Queixa d'un treballador de l'Ajuntament de Manresa relativa a la manca de remuneració de les prolongacions de la seva jornada de treball

Ajuntament de Manresa

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que donés les ordres oportunes perquè, sense més dilació, es compensés l'excés de jornada que el promotor va acreditar amb relació a la seva jornada habitual.

Posteriorment, l'Ajuntament ha comunicat que s'està tramitant l'expedient administratiu corresponent per abonar al promotor les gratificacions per serveis extraordinaris prestats a la nòmina del mes de juliol de 2021.

Q 05679/2021

Manca de resolució d'una sol·licitud d'empadronament a Manresa

Ajuntament de Manresa

El promotor de la queixa manifestava que tenia moltes dificultats per comunicar-se amb l'Ajuntament, i es queixava perquè com que no constava encara empadronat al municipi, els serveis socials no li renovaven l'accés al banc d'aliments.

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que, atès que ja havia finalitzat el termini màxim de tres mesos per resoldre la sol·licitud del promotor, informés sobre les actuacions endegades per verificar que el promotor resideix al domicili identificat en el seu escrit a fi de poder donar-lo d'alta en el Padró.

L'Ajuntament ha informat de les actuacions que ha dut a terme per tramitar la sol·licitud d'alta en el Padró del promotor, un cop confirmada la residència en el domicili que va identificar en la seva sol·licitud. Al seu torn, el promotor ha manifestat que ja disposa de cita per formalitzar la inscripció.

Q 08969/2021

Queixa relativa a la tramitació d'un procediment sancionador de trànsit

Ajuntament de Manresa

La promotora de la queixa manifesta que no va tenir coneixement del procediment fins que es va procedir a l'embargament del deute. Per aquest motiu, va presentar un escrit a l'Ajuntament, al qual no ha rebut resposta.

En vista d'aquesta informació, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que informés sobre la tramitació del procediment sancionador arran del qual es va produir l'embargament i que indiqués l'adreça en la qual es van fer les notificacions o els intents de notificació personal.

L'Ajuntament ha informat que un cop incoat el procediment executiu per al cobrament de la sanció es va tenir coneixement de la defunció del titular del vehicle. Per tant, malgrat la tramitació correcta del procediment, es va estimar el recurs extraordinari de revisió interposat per la promotora i l'anul·lació de la sanció. En aquest sentit, es va dictar la resolució d'anul·lació de la sanció corresponent.

Q 09418/2021

Queixa relativa a les molèsties ocasionades pels arbres de davant d'un domicili de Manresa i a la necessitat d'esporgar-los

Ajuntament de Manresa

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que donés resposta a la persona interessada i informés la institució de les actuacions dutes a terme.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que va donar resposta a les qüestions plantejades per la promotora de la queixa i que tenia previst fer l'esporga dels arbres durant el novembre de 2021.

6.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES

AO 00267/2018

Actuació d'ofici per promoure el Pacte contra la segregació escolar i fer-ne un seguimentDepartament d'Educació
Ajuntament de Manresa

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.

Pel que fa a la intervenció de les administracions locals, l'informe *El paper dels ajuntaments en la lluita contra la segregació escolar* planteja tres àmbits clau en què els ajuntaments han d'assumir un lideratge especial: el desplegament del nou decret d'admissió d'alumnat, l'adequació dels sistemes d'informació municipal per combatre la segregació escolar i la promoció de pactes locals.

En el marc del Pacte contra la segregació escolar a Catalunya, el Síndic ha demanat a l'Ajuntament que analitzi l'informe esmentat i que, en la línia del que planteja, incorpori millores en els sistemes d'informació municipal per combatre la segregació escolar i promogui un pacte local contra la segregació escolar, que defineixi criteris i mesures 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 colideratge del Departament d'Educació.

Q 05860/2018**Queixa relativa a la manca d'activitats de lleure per a infants amb necessitats educatives específiques 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'introduïrien 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.

El 2021, el Síndic es va tornar a adreçar a l'Ajuntament de Manresa per ser informat sobre la data d'aprovació del Pla local de discapacitats.

Q 03588/2021**Queixa relativa a l'actuació de l'Ajuntament de Manresa davant les peticions formulades per un partit sense representació al consistori per ser inclòs en els diferents mecanismes de participació**Ajuntament de Manresa

El Síndic va demanar a l'Ajuntament de Manresa que valorés la possibilitat de proposar modificar el Reglament de participació ciutadana per permetre l'accés dels partits polítics sense representació als òrgans de participació ciutadana.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que ha demanat a la Comissió d'estudi per a la redacció del nou Reglament orgànic municipal (ROM) que valori la proposta de modificar el Reglament de participació ciutadana per permetre la participació dels partits polítics als òrgans de participació ciutadana, i s'ha posat en contacte amb el promotor de la queixa amb relació a la inscripció al Registre Ciutadà de Participació.

Q 04867/2021**Manca de resolució d'una reclamació de responsabilitat patrimonial presentada davant l'Ajuntament de Manresa arran dels danys patits com a conseqüència d'una caiguda a la via pública**Ajuntament de Manresa

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que donés les ordres oportunes per agilitar la tramitació de l'expedient de referència, i que en el termini més breu possible dictés resolució i la notifiqués a la persona interessada.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que el novembre de 2021 es va dictar la resolució de la reclamació de responsabilitat patrimonial formulada per la promotora.

Q 07092/2021**Queixa relativa a les molèsties que ocasiona un compressor d'aire en un habitatge**Ajuntament de Manresa

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Manresa: 1. que informés la persona interessada dels motius tècnics pels quals no es pot fer la instal·lació de l'aparell compressor a la coberta de l'habitatge; 2. que resolgués formalment la sol·licitud de la persona interessada, amb la inclusió de la justificació tècnica esmentada i amb indicació dels recursos que s'hi poden interposar en contra, i 3. que objectivés les molèsties denunciades i, si es comprovava l'existència de molèsties generades pel soroll de l'aparell compressor, vibracions o emanacions, imposés les mesures correctores necessàries per pal·liar-les.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que els serveis tècnics municipals estan ampliant el contingut de l'informe tècnic respecte de la instal·lació de l'aparell compressor d'acord amb les determinacions del POUM, i que es duran a terme les actuacions de comprovació de les possibles vibracions i emanacions provinents del compressor, en compliment de l'Ordenança de civisme i convivència ciutadana. Tan bon punt es disposi de tota la informació i del resultat de les actuacions de comprovació corresponents, es notificaran convenientment a la persona interessada i al Síndic de Greuges.

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

