



# INFORME DE MANRESA 2018

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDIX

<b>I. CONSIDERACIONS GENERALS .....</b>	<b>3</b>
<b>II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A MANRESA EN DADES .....</b>	<b>3</b>
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Manresa durant el 2018 .....	3
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2018 en què la persona interessada resideix a Manresa .....	6
<b>III. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA.....</b>	<b>11</b>
<b>IV. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS.....</b>	<b>12</b>
4.1. Resolucions complertes .....	12
4.2. Resolucions acceptades.....	18



## I. CONSIDERACIONS GENERALS

L'informe anual municipal té com a objectiu analitzar la tipologia de queixes rebudes i tramitades durant l'any 2018 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, aquest informe presenta algunes diferències respecte dels anys anteriors. En primer lloc, s'incorpora un apartat de dades estadístiques relatives al compliment de les resolucions del Síndic de Greuges de Catalunya en les queixes presentades per la ciutadania des de diferents àmbits. En segon lloc, es fa un breu esment tant dels àmbits de transparència, d'acord amb la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, com, si s'escau, de les visites efectuades en el marc del Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura.

Convé assenyalar que, per a una major transparència, tant la ciutadania com el mateix Ajuntament, a partir de les persones de contacte que ha autoritzat, poden accedir a les queixes en què ha intervingut cadascuna d'aquestes parts 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 2018.

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

### 2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADAES AMB L'AJUNTAMENT DE MANRESA DURANT EL 2018

L'Ajuntament de Manresa ha estat l'administració afectada en un total de 29 queixes, la qual cosa mostra un increment respecte de l'any anterior. La majoria de les queixes s'han centrat en l'àmbit de polítiques territorials des de diferents perspectives. Una de les queixes que s'ha iniciat, i que està relacionada amb un problema en el conjunt del territori català, es basa en els problemes per accedir o conservar l'habitatge per part de persones que es troben en risc d'exclusió social.

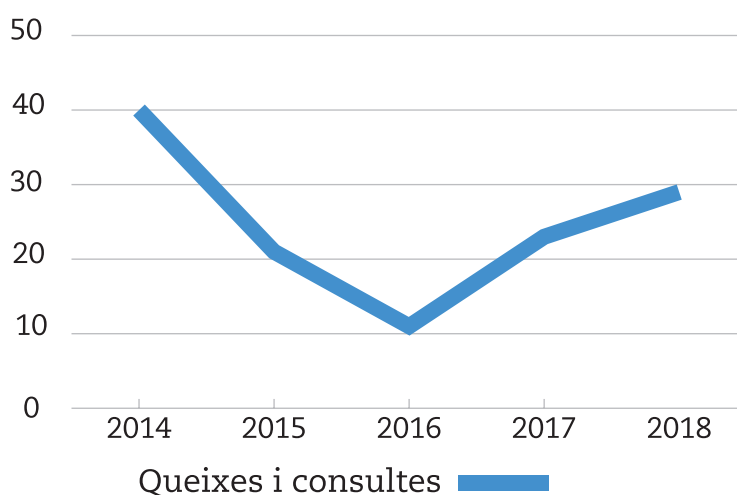
De fet, tal com s'assenyala en l'Informe anual de 2018, mai com fins ara el Síndic havia rebut tantes queixes en què una mateixa persona presenta diversos problemes davant l'Administració, tots relacionats entre si, que l'aboquen a una situació d'emergència social i greu vulnerabilitat de la qual cada cop és més difícil sortir. Especialment, la majoria d'aquestes queixes són presentades per dones, la qual cosa reflecteix que el gènere és una variable molt present davant del risc d'exclusió social.

Així mateix, s'han presentat queixes per molèsties de contaminació acústica i sorolls en locals d'oci nocturn, locals de restauració, etc.

Convé destacar, també, l'actuació d'ofici que s'ha traslladat a l'Ajuntament en relació amb l'estudi d'una possible discriminació de gènere com a conseqüència de les normes que regulen la vestimenta del bany a les piscines públiques i que només fan referència a les dones.

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

	2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>8</b>	<b>20,0</b>	<b>7</b>	<b>33,3</b>	<b>7</b>	<b>63,6</b>	<b>5</b>	<b>21,7</b>	<b>9</b>	<b>31,0</b>
Discriminacions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	3,4
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	-	0,0	2	8,7	1	3,4
Infància i adolescència	-	0,0	1	4,8	-	0,0	1	4,3	4	13,8
Salut	1	2,5	-	0,0	1	9,1	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	7	17,5	5	23,8	6	54,5	2	8,7	3	10,3
Treball i pensions	-	0,0	1	4,8	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>3</b>	<b>7,5</b>	<b>9</b>	<b>42,9</b>	<b>1</b>	<b>9,1</b>	<b>8</b>	<b>34,8</b>	<b>3</b>	<b>10,3</b>
Administració pública i drets	-	0,0	7	33,3	1	9,1	5	21,7	2	6,9
Tributs	3	7,5	2	9,5	-	0,0	3	13,0	1	3,4
<b>Polítiques territorials</b>	<b>17</b>	<b>42,5</b>	<b>2</b>	<b>9,5</b>	<b>3</b>	<b>27,3</b>	<b>8</b>	<b>34,8</b>	<b>14</b>	<b>48,3</b>
Medi ambient	15	37,5	2	9,5	1	9,1	3	13,0	13	44,8
Habitatge	-	0,0	-	0,0	1	0,0	2	8,7	1	3,4
Urbanisme i mobilitat	2	5,0	-	0,0	1	9,1	3	13,0	-	0,0
Consum	10	25,0	2	9,5	-	0,0	1	4,3	3	10,3
Seguretat ciutadana i justícia	2	5,0	1	4,8	-	0,0	1	4,3	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>23</b>	<b>100</b>	<b>29</b>	<b>100</b>



Pel que fa als terminis de tramitació, aquest any s'han incrementat significativament en ambdues institucions. Tal com ja s'ha manifestat en diverses ocasions, la reducció de terminis reverteix positivament en la percepció de l'Administració local per part de la ciutadania, atès que els seus problemes es resolen o es motiven en un termini prudencial de temps.

## 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 2014-2018

	2014	2015	2016	2017	2018
Ajuntament de Manresa	67,3	60,7	57,5	37,0	81,1
Síndic	53,6	64,1	58,9	36,1	118,7
Persona interessada	47,1	33,2	54,7	7,4	46,4

En relació amb l'estat de tramitació de les queixes, durant l'any 2018 s'han finalitzat 31 actuacions (66%). Del conjunt de queixes finalitzades, la majoria o bé s'han corregit en el moment en què el Síndic ho ha comunicat a l'Administració, o bé l'Administració ha acceptat la resolució un cop s'ha formulat el suggeriment o la recomanació. Convé destacar, també, que en el 25,8% dels casos no s'ha detectat cap irregularitat per part de l'Ajuntament de Manresa.

## 3. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	16	34,0
Queixes finalitzades	31	66,0
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100</b>

De fet, tal com es mostra en el capítol IV de l'Informe 2018, fruit d'aquest conveni, i davant de queixes de la ciutadania, l'Ajuntament de Manresa:

- Pel que fa a infància i adolescència, ha revisat la possible situació de risc de dos infants.
- Ha donat ajut econòmic a una persona interessada que es trobava en situació de greu vulnerabilitat. En un altre cas, també s'està valorant la situació de vulnerabilitat d'una família per accedir a un habitatge social adaptat.
- Ha donat resposta a les peticions de les persones interessades i ha resolt favorablement la sol·licitud d'accés a un expedient per part d'una persona interessada.
- Ha indemnitzat una persona interessada pels danys soferts com a conseqüència d'una avaria a la xarxa d'abastament d'aigua.
- Ha requerit al Servei d'Ocupació de Catalunya que emeti l'ordre de pagament de la part no abonada d'una subvenció atorgada.
- Pel que fa a l'àmbit tributari, ha facilitat la possibilitat de pagar la taxa de retirada de vehicles de manera fraccionada o s'ha acordat la baixa de les liquidacions de la taxa de gual de la persona interessada.
- En matèria de consum, ha abonat la diferència entre la tarifa aplicada i la que s'hauria d'haver aplicat a la persona interessada en relació amb el subministrament d'aigua.
- Ha pres mesures per les molèsties de soroll generades per una bomba de calor.
- Ha instaurat un únic sentit de circulació al carrer Mestre Albagés i s'han instal·lat pilones i marques viàries per evitar els estacionaments indeguts.

- Ha pres mesures per al compliment de les ordenances, especialment de contaminació acústica, en diversos locals de Manresa, fins i tot amb l'aplicació d'una la sanció davant l'incompliment en un cas.
- Ha pres mesures correctores per reduir les molèsties generades per les activitats al Centre Cívic Flors Sirera.
- Ha pres mesures per reduir les molèsties de soroll generades per camions d'escombraries.
- Ha pres mesures pel mal estat en què es trobava un solar i els gossos que hi vivien.

L'Ajuntament també ha acceptat revisar la normativa d'ús de piscines públiques amb perspectiva de gènere i respectant la llibertat d'expressió, donar resposta a la persona interessada, revisar les actuacions de serveis socials en relació amb una persona, revisar els deutes tributaris d'una persona atenent a la seva situació de vulnerabilitat o ha pres mesures per resoldre la situació d'una família en situació d'emergència residencial.

També ha acceptat valorar i, si escau, prendre mesures en relació amb la situació de brutícia generada pels excrements de gossos a la zona de les Bases de Manresa.

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

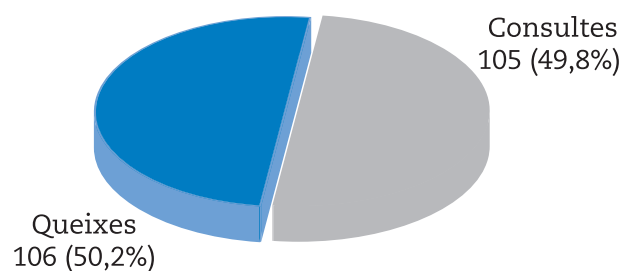
	N	%
<b>Irregularitat de l'Administració</b>	<b>23</b>	<b>74,2</b>
Es resol el problema	10	32,3
Resolucions acceptades	9	29,0
Resolucions parcialment acceptades	4	12,9
Resolucions no acceptades	-	0,0
<b>No-irregularitat de l'Administració</b>	<b>8</b>	<b>25,8</b>
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

#### 2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADAES DURANT EL 2018 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A MANRESA

L'any 2018 hi ha hagut un increment en el nombre d'intervencions del Síndic de Greuges de Catalunya respecte de l'any 2017, si bé aquest increment ha estat desigual en la distribució entre queixes i consultes, i és més gran en el cas de les consultes.

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

	N	%
■ Queixes	106	50,2
■ Consultes	105	49,8
<b>Total</b>	<b>211</b>	<b>100</b>





La majoria de queixes i consultes de residents del municipi de Manresa se circumscriuen a l'àmbit de polítiques socials, seguit d'administració pública i tributs.

En relació amb les polítiques socials, l'increment d'actuacions de serveis socials es basa, fonamentalment, en la demanda d'ajuts socials davant les necessitats de la ciutadania i, en concret, en la demora en la tramitació i les denegacions de la renda garantida de ciutadania, i també en la manca de resolució dels recursos presentats o el retard en el pagament.

De fet, com també s'assenyala en l'Informe anual 2018, la demora en la resolució de la concessió d'ajuts de primera necessitat, de la renda garantida de ciutadania o d'altres prestacions agreuja encara més la situació de persones en situació de vulnerabilitat i pot acabar generant conseqüències en altres àmbits, com ara l'habitatge, que dificultin la capacitat de recuperació i sortida d'aquesta situació de vulnerabilitat.

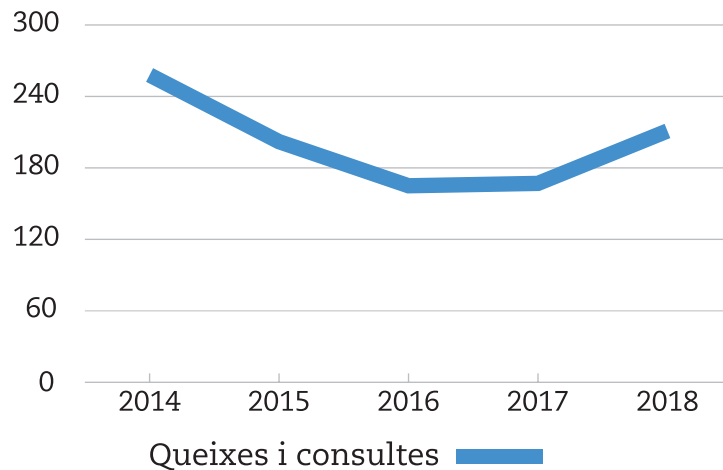
En relació amb administració pública i tributs, els aspectes que més intervencions han generat s'han centrat en l'àmbit de participació ciutadana i, en concret, en les dificultats per poder investir el president de la Generalitat de Catalunya, les manifestacions i vulneracions de la llibertat d'expressió, les dificultats per poder votar a l'estranger o la neutralitat dels espais públics.

## 6. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>41</b>	<b>38,7</b>	<b>29</b>	<b>27,6</b>	<b>70</b>	<b>33,2</b>
Discriminació	-	0,0	1	1,0	1	0,5
Educació i recerca	5	4,7	1	1,0	6	2,8
Infància i adolescència	9	8,5	7	6,7	16	7,6
Salut	6	5,7	7	6,7	13	6,2
Serveis socials	20	18,9	8	7,6	28	13,3
Treball i pensions	1	0,9	5	4,8	6	2,8
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>23</b>	<b>21,7</b>	<b>20</b>	<b>19,0</b>	<b>43</b>	<b>20,4</b>
Administració pública i drets	17	16,0	13	12,4	30	14,2
Tributs	6	5,7	7	6,7	13	6,2
<b>Polítiques territorials</b>	<b>18</b>	<b>17,0</b>	<b>11</b>	<b>10,5</b>	<b>29</b>	<b>13,7</b>
Medi ambient	13	12,3	5	4,8	18	8,5
Habitatge	4	3,8	5	4,8	9	4,3
Urbanisme i mobilitat	1	0,9	1	1,0	2	0,9
<b>Consum</b>	<b>19</b>	<b>17,9</b>	<b>23</b>	<b>21,9</b>	<b>42</b>	<b>19,9</b>
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	<b>5</b>	<b>4,7</b>	<b>7</b>	<b>6,7</b>	<b>12</b>	<b>5,7</b>
<b>Cultura i llengua</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>
<b>Altres</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>15</b>	<b>14,3</b>	<b>15</b>	<b>7,1</b>
<b>Total</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>105</b>	<b>100</b>	<b>211</b>	<b>100</b>

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

	Queixes	Consultes	Total
2014	128	130	258
2015	109	93	202
2016	78	87	165
2017	92	75	167
2018	106	105	211



Les dades mostren que, a diferència de la majoria de municipis del territori català, els homes són qui més intervencions demanen al Síndic.

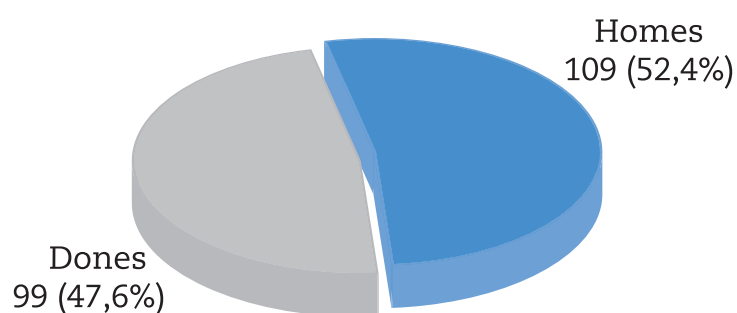
## 8. Queixes i consultes procedents de Manresa per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Persona física</b>	<b>106</b>	<b>100,0</b>	<b>102</b>	<b>97,1</b>	<b>208</b>	<b>98,6</b>
Dona	52	49,1	47	44,8	99	46,9
Home	54	50,9	55	52,4	109	51,7
<b>Persona jurídica</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>3</b>	<b>2,9</b>	<b>3</b>	<b>1,4</b>
<b>Total</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>105</b>	<b>100</b>	<b>211</b>	<b>100</b>

Aquest fet no és estrany si l'anàlisi es fa per matèries. En el conjunt del territori, la presentació de queixes la fan majoritàriament dones perquè el nombre majoritari de queixes està relacionat amb l'àmbit de polítiques socials. En canvi, els homes tendeixen a presentar més queixes en l'àmbit d'administració pública i tributs, de polítiques territorials i de consum. Per tant, tenint present que a Manresa aquests són els àmbits en què hi ha més queixes, no és sorprenent que els homes siguin qui més queixes presenten en relació amb el conjunt.

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

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>36</b>	<b>52,2</b>	<b>33</b>	<b>47,8</b>	<b>69</b>	<b>100</b>
Discriminació	1	100,0	-	0,0	1	100
Educació i recerca	5	83,3	1	16,7	6	100
Infància i adolescència	8	50,0	8	50,0	16	100
Salut	7	53,8	6	46,2	13	100
Serveis socials	11	40,7	16	59,3	27	100
Treball i pensions	4	66,7	2	33,3	6	100
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>18</b>	<b>42,9</b>	<b>24</b>	<b>57,1</b>	<b>42</b>	<b>100</b>
Administració pública i drets	11	36,7	19	63,3	30	100
Tributs	7	58,3	5	41,7	12	100
<b>Polítiques territorials</b>	<b>11</b>	<b>39,3</b>	<b>17</b>	<b>60,7</b>	<b>28</b>	<b>100</b>
Medi ambient	6	33,3	12	66,7	18	100
Habitatge	4	0,0	4	50,0	8	100
Urbanisme i mobilitat	1	50,0	1	50,0	2	100
<b>Consum</b>	<b>20</b>	<b>47,6</b>	<b>22</b>	<b>52,4</b>	<b>42</b>	<b>100</b>
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	<b>5</b>	<b>41,7</b>	<b>7</b>	<b>58,3</b>	<b>12</b>	<b>100</b>
<b>Cultura i llengua</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>-</b>	<b>0</b>
<b>Altres</b>	<b>9</b>	<b>60,0</b>	<b>6</b>	<b>40,0</b>	<b>15</b>	<b>100</b>
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>47,6</b>	<b>109</b>	<b>52,4</b>	<b>208</b>	<b>100</b>



## 10. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2014-2018

	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre de persones afectades en les queixes	187	198	78	116	109
Nombre de persones afectades en les consultes	130	93	87	75	105
<b>Total</b>	<b>317</b>	<b>291</b>	<b>165</b>	<b>191</b>	<b>214</b>

Pel que fa a les administracions amb les quals s'han tramitat les queixes procedents de Manresa, corresponen majoritàriament a l'Administració autonòmica i, en segon lloc, a l'Administració local.

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

	Queixes	%
<b>Administració autonòmica</b>	<b>30</b>	<b>46,2</b>
Departament d'Educació	2	3,1
Departament d'Empresa i Coneixement	2	3,1
Departament d'Interior	2	3,1
Departament de Justícia	1	1,5
Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda	2	3,1
Departament de Salut	5	7,7
Departament de Territori i Sostenibilitat	5	7,7
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	11	16,9
<b>Administració local</b>	<b>28</b>	<b>43,1</b>
Ajuntament de Barcelona	1	1,5
Ajuntament de Manresa	25	38,5
Ajuntament de Monistrol de Montserrat	1	1,5
Ajuntament de Vilanova i la Geltrú	1	1,5
<b>Companyies de gas</b>	<b>1</b>	<b>1,5</b>
Naturgy	1	1,5
<b>Companyies elèctriques</b>	<b>3</b>	<b>4,6</b>
ENDESA	3	4,6
<b>Companyies telefòniques</b>	<b>3</b>	<b>4,6</b>
Jazztel	1	1,5
Telefónica España, SAU	2	3,1
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

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

El Síndic de Greuges va rebre un total de 12 visites en el desplaçament a Manresa del 8 de març de 2018. Les persones ateses per l'equip del Síndic al centre cultural El Casino van presentar 6 queixes i van fer 8 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (electricitat), justícia, serveis socials, memòria històrica, tributs, etc. Totes les visites ateses van ser de persones veïnes de la població.

Pel que fa al desplaçament de 7 de juny de 2018, el Síndic de Greuges va rebre un total d'11 visites. Les persones ateses per l'equip del Síndic al centre cívic Casal de les Escodines van presentar 10 queixes i van fer una consulta. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (telefonía, aigua i electricitat), serveis socials, medi ambient, ensenyament, etc. De les 10 queixes presentades, 4 anaven adreçades a l'Ajuntament de Manresa. Totes les visites ateses van ser de persones veïnes de la població.

El tercer desplaçament efectuat durant 2018, el 9 d'octubre, el Síndic de Greuges va rebre un total de 8 visites. Les persones ateses per l'equip del Síndic a l'Espai Joan Amades van presentar 8 queixes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (telefonía i electricitat), salut, multes de trànsit, serveis socials, etc. Una de les vuit queixes presentades anava adreçada a l'Ajuntament de Manresa. Totes les visites ateses, menys una, van ser de persones veïnes de la població.

Finalment, en el darrer desplaçament de 2018, el Síndic de Greuges va rebre un total d'11 visites en el desplaçament a Manresa del 10 de desembre de 2018. Les persones ateses per l'equip del Síndic al centre cultural El Casino van presentar 8 queixes i van fer 4 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (electricitat i aigua), serveis socials, medi ambient, urbanisme, etc. De les 8 queixes presentades, 2 anaven adreçades a l'Ajuntament de Manresa. Totes les visites ateses van ser de persones veïnes de la població.

	Queixes	Consultes	Total
2014	20	8	28
2015	11	1	12
2016	16	5	21
2017	20	14	34
2018	23	9	32

### III. 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.

Si bé és cert que l'Ajuntament de Manresa va donar resposta al qüestionari, en canvi, no va donar resposta al sol·licitant ocult. La sol·licitud es va formular en data 8 de febrer de 2018 i es va reiterar el 14 de març de 2018 sense obtenir resposta. Així es va fer constar en l'informe d'avaluació que es va presentar al Parlament de Catalunya el juliol de 2018.

Convé recordar, en aquest sentit, que la Llei 19/2014 tipifica com a infracció no resoldre les sol·licituds d'accés a la informació de manera expressa i motivada dins el termini preceptiu.

## IV. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

### 4.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 07472/2013

**Disconformitat amb les molèsties que ocasionen els camions d'escombraries quan duen a terme la recollida durant la nit a Manresa, i amb el fet que la recollida es faci fins més tard de les 12 de la nit**

Ajuntament de Manresa

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Manresa, d'una banda, que valorés la possibilitat de regular la prestació del servei de treballs de neteja de la via pública i de recollida de residus en l'Ordenança sobre control de la contaminació acústica; i de l'altra, que objectivés les immissions que produeix el servei de recollida de residus mitjançant la sonometria corresponent per determinar si era necessari establir mesures correctores addicionals que poguessin apaivagar les molèsties d'aquest servei públic.

L'Ajuntament ha informat, entre altres coses, que té la intenció de regular la prestació de servei de treballs de neteja de la via pública i de recollida de residus en l'Ordenança sobre el control de la contaminació acústica; que les condicions de circulació de la ciutat fan inviable avançar la recollida abans de les 21 hores; que no és factible fer coincidir les recollides dels diferents contenidors dins d'una mateixa franja horària per la complexitat de coordinar recollides de diferents operadors, i que cada vuit o nou anys es renova la flota i s'adquireixen nous vehicles que produeixen menys sorolls i menys emissions de partícules. Posteriorment, el promotor de la queixa ha comunicat que ha millorat molt el problema de les molèsties que patia en horari nocturn.

Q 01991/2015

**Manca de pagament d'una part de la subvenció atorgada a una empresa pel Servei d'Ocupació de Catalunya per mitjà de l'Ajuntament de Manresa**

Ajuntament de Manresa  
Servei d'Ocupació de Catalunya

En la darrera informació facilitada pel Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) s'indicava que amb relació a aquesta convocatòria hi havia pendent un pagament a l'Ajuntament de Manresa corresponent al 20% de la subvenció atorgada, que faltava comprovar la justificació econòmica i que no podia concretar en quin termini es duria a terme. Atès el temps transcorregut des d'aleshores sense que s'hagi indicat si s'ha revisat la justificació econòmica i s'ha fet efectiu, si escau, el pagament pendent, el Síndic va recordar al Departament d'Empresa i Ocupació la necessitat que aquesta tramitació es duqués a terme al més aviat possible.

L'Ajuntament de Manresa va informar que no havia rebut encara una part de l'ajut del SOC per transferir-lo a les entitats que van participar en aquell projecte, motiu pel qual no s'havia completat el pagament. Per això, el Síndic va demanar al SOC que agilités la tramitació d'aquell ajut. La darrera informació rebuda del SOC assenyala que s'ha acordat la revocació parcial de la subvenció atorgada al seu dia, per renúncia del beneficiari.

Q 09808/2015

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

Ajuntament de Manresa

El Síndic no va qüestionar la sanció imposada, però va suggerir a l'Ajuntament que iniciés les actuacions oportunes per regular la durada màxima de l'estacionament autoritzat a persones residents en zona de vianants.

L'Ajuntament ha informat que estudiarà aquest suggeriment i que la proposta que es vol formular implica modificar el règim horari actualment vigent pel que fa al funcionament de les zones de vianants.

Q 03665/2017

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

Ajuntament de Manresa

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

L'Ajuntament ha informat que s'ha incoat un expedient sancionador a l'activitat per incompliment dels valors límit d'immissió establerts en l'annex 4 del Decret 176/2009, i que quan finalitzi el termini atorgat a l'activitat per adoptar mesures correctores es farà una inspecció tècnica per comprovar si s'han adoptat o no. En cas que no s'hagin adoptat, es proposarà immediatament la mesura provisional de precintament del focus emissor.

Q 08097/2017

**Queixa relativa a la denegació d'accés a un curs d'acrobàcia al teatre Kur-saal en col·laboració amb l'Ajuntament de Manresa**

Ajuntament de Manresa

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre la seva valoració dels fets i sobre les gestions que hagués dut a terme en relació amb aquesta qüestió.

Amb posterioritat a la presentació de la queixa al Síndic, la gerència del teatre va informar la persona interessada dels motius pels quals es va decidir en assemblea extraordinària no deixar-li fer ús de l'espai d'entrenament ni assistir a les classes.

Q 08644/2017

**Queixa relativa a les deficiències detectades en un local de restauració de Manresa**

Ajuntament de Manresa

L'Ajuntament va indicar que els elements de mobiliari als qual feia referència la denúncia del promotor de la queixa s'ajustaven al contingut i les condicions de la llicència.

Tot i això, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que informés el promotor del resultat de la verificació dels suposats incompliments que denunciava i que donés resposta expressa i motivada a la petició d'accés a l'expedient d'autorització d'activitat que havia formulat.

Finalment, l'Ajuntament de Manresa ha assenyalat que ha requerit el titular de l'establiment perquè delimiti en el paviment l'espai que ha d'ocupar la terrassa, en els termes establerts en l'article 11 h) de l'Ordenança municipal reguladora de les autoritzacions de terrasses de restauració i el seu mobiliari a l'espai públic de Manresa.

Q 09001/2017

**Queixa relativa a l'aparcament indegut de vehicles en un carrer de Manresa en els horaris d'entrada i sortida dels infants d'una escola**

Ajuntament de Manresa

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Manresa que estudiés la mobilitat en aquesta zona; promocionés mitjans alternatius al vehicle privat per fer els desplaçaments a les escoles i per fomentar que es vagi a l'escola caminant o en transport públic; informés les famílies de les alternatives per estacionar a prop de l'escola, i valorés la possibilitat d'habilitar zones de reserva d'aparcament al voltant del centre.

L'Ajuntament ha informat de totes les mesures que ha pres per resoldre el problema objecte d'aquesta queixa.

Q 09080/2017

**Disconformitat amb la taxa exigida per recuperar un vehicle del dipòsit municipal de l'Ajuntament de Manresa**

Ajuntament de Manresa

El promotor de la queixa exposava que quan va anar a recollir el cotxe al dipòsit municipal el van informar que estava obligat a pagar la taxa per poder recuperar-lo. Tot i que va manifestar que no tenia capacitat econòmica per pagar la taxa, no el van informar de la possibilitat de sol·licitar un fraccionament o un ajornament del pagament. En vista d'aquesta informació, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que li indiqués quina informació es facilita als contribuents sobre les opcions que tenen per pagar la taxa per a la retirada de vehicles de la via pública.

El Síndic ha constatat que l'Ajuntament ha donat la possibilitat a la persona interessada de pagar el deute tributari de forma ajornada o fraccionada.



Q 09275/2017

**Manca d'actuació de l'Ajuntament arran de diverses denúncies pel mal estat dels gossos d'una finca del municipi**

Ajuntament de Manresa

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre el tràmit que s'ha donat a les instàncies de la persona interessada i que li indiqués si havia comprovat la situació denunciada i quines van ser les conclusions.

L'Ajuntament ha informat que s'han fet diferents inspeccions al solar i es va incoar un expedient sancionador en el marc del qual es van enviar requeriments al propietari i es va imposar una sanció per no tenir els gossos identificats ni censats. Posteriorment, es va comprovar que els gossos havien estat censats.

Q 09753/2017

**Queixa relativa a les deficiències detectades en un bar de Manresa**

Ajuntament de Manresa

El promotor de la queixa exposava que un local situat als baixos del seu edifici incomplia les ordenances municipals relatives als locals de restauració, en concret perquè col·locava elements no permesos adossats a la façana.

L'Ajuntament ha informat que el titular de l'establiment va executar les obres requerides per l'Ajuntament en el marc de l'expedient de disciplina urbanística incoat i va obtenir la llicència corresponent. També ha assenyalat que les terrasses del local s'ajusten a l'autorització atorgada, si bé s'ha requerit el titular perquè senyalitzi l'espai que ocupen. Finalment, s'ha informat que els elements no autoritzats que ocupaven la via pública han estat traslladats a l'interior del local.

Q 01595/2018

**Manca de resposta de l'Ajuntament a una instància relacionada amb la reclamació d'una taxa de gual**

Ajuntament de Manresa

El promotor de la queixa exposava que havia sol·licitat a l'Ajuntament de Manresa la devolució de les taxes de gual de dos locals que utilitza com a traster i no com a entrada i sortida de vehicles, però que no havia rebut resposta.

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre la reclamació del promotor i li indiqués si ja hi havia donat resposta.

L'Ajuntament ha comunicat que ha fet una inspecció dels locals i ha confirmat que, efectivament, són utilitzats com a trasters. En conseqüència, s'ha acordat la baixa de les liquidacions de la taxa de referència dels anys 2013-2016 i el rebut de padró de l'any 2017, a més de la baixa definitiva del padró de la taxa a partir de l'exercici 2018. Properament es retornaran al promotor els imports ingressats indegudament.

Q 03429/2018

**Queixa relativa als danys causats en la caldera d'un habitatge de Manresa arran d'una avaria en la xarxa d'abastament d'aigua**

Ajuntament de Manresa

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Manresa que valorés l'inici del procediment corresponent a fi d'avaluar si esqueia el reconeixement de l'existència de la responsabilitat patrimonial reclamada per la promotora de la queixa arran dels danys soferts a la seva caldera. Així mateix, més enllà d'aquest cas concret, també li va suggerir que valorés la modificació del reglament dels serveis de l'empresa municipal d'Aigües de Manresa a fi d'incorporar el dret de la persona usuària a la indemnització o reparació dels danys i perjudicis soferts per causa de l'entrada d'aigua per avaries imputables al prestador del servei.

L'Ajuntament ha informat que Aigües de Manresa ha abonat l'import corresponent als danys causats a la caldera de la promotora de la queixa.

Q 03740/2018

**Queixa relativa als problemes de soroll i vibracions que ocasiona el motor d'una bomba de calor d'un local ubicat als baixos d'un immoble**

Ajuntament de Manresa

El febrer de 2018 l'Ajuntament va notificar a la persona interessada que un cop efectuades les comprovacions pertinents considerava que no hi havia motivacions per a la incoació d'un expedient disciplinari d'activitats. La persona interessada es mostrava disconforme amb aquesta resposta, ja que considerava que l'Ajuntament havia donat per vàlida la sonometria que es va fer l'any 2013 al seu domicili, atès que des d'aleshores cap tècnic municipal havia fet cap altra prova. En vista d'aquesta informació, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre la data en què es va fer la sonometria en la qual es va basar per donar resposta a la persona interessada i si se n'ha fet cap més de posterior.

L'Ajuntament ha informat que el juliol de 2018 es van fer nous mesuraments a l'habitatge on s'havien generat les queixes i es va constatar que els nivells sonors superaven els límits fixats per normativa. En conseqüència, es va proposar requerir el titular de l'establiment perquè adoptés les mesures necessàries amb l'objectiu que el funcionament de les unitats exteriors de climatització de l'activitat complissin els valors límit d'immissió en ambient interior establerts a l'annex 4 de la Llei 16/2002, de 28 de juny, respecte a l'habitatge més afectat.

Q 06929/2018

**Desacord amb la manca d'ajuda dels serveis socials de Manresa**Ajuntament de Manresa  
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

La promotora de la queixa exposava que no disposava d'habitatge ni d'ingressos per cobrir les seves necessitats bàsiques, motiu pel qual es va adreçar als serveis socials de l'Ajuntament de Manresa. Tot i això, exposava que no li havien prestat ajuda. En vista d'aquesta informació, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre la intervenció que estigués duent a terme en relació amb aquesta jove.

L'Ajuntament ha informat de les actuacions que es van dur a terme arran de la sol·licitud de la persona interessada, i ha assenyalat que se li va oferir allotjament, alimentació i suport personal.

Q 07210/2018

**Queixa pel fet que Aigües de Manresa cobrés a una persona una carta certificada per reclamar-li un deute**

Ajuntament de Manresa

La promotora de la queixa exposa que Aigües de Manresa li va requerir un import en concepte de despeses de gestió per haver-li enviat una carta certificada per reclamar-li un deute, quan no va informar-la que tenia aquell deute quan va acudir a les oficines. Se li va comunicar que si no pagava el deute pendent s'iniciaria l'expedient de suspensió del servei de subministrament d'aigua, tot i que es trobava en una situació de vulnerabilitat econòmica i l'entitat subministradora ja coneixia la seva situació. En vista d'aquesta informació, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre els motius pels quals es va enviar una carta certificada si la promotora compareix periòdicament a les oficines d'Aigües de Manresa per saber l'import pendent, i la darrera vegada que hi va anar no se la va informar que devia l'import corresponent al primer trimestre del 2018.

L'Ajuntament ha traslladat al Síndic un informe de l'entitat subministradora que conclou que un cop revisat aquest cas i tenint en compte la situació d'aplicació de tarifa reduïda en què es troba la promotora, i tenint en compte també que just abans de rebre la carta certificada la promotora havia abonat part del deute reclamat, s'ha acordat retrocedir l'import en concepte de despeses de gestió del tancament i se l'hi descomptarà del deute que té actualment.

Q 07815/2018

**Queixa relativa a la necessitat d'una unitat de convivència d'accedir a un habitatge adaptat**

Ajuntament de Manresa

El promotor de la queixa manifesta que té quatre fills amb discapacitat i que viuen en un habitatge que no està adaptat. En vista d'aquesta informació, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre si aquesta unitat familiar constava inscrita al Registre de sol·licitants d'habitatges amb protecció oficial; si atesa la situació de discapacitat de diversos membres de la família els serveis socials han considerat que pot tractar-se d'una situació d'emergència social, i si s'ha traslladat el cas a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya perquè sigui valorat per la Mesa d'Emergències Socials.

L'Ajuntament ha informat el Síndic que aquesta unitat familiar es troba inscrita en el Registre de sol·licitants d'habitatge amb protecció oficial des de l'any 2015. A més, l'octubre de 2018 es va citar el promotor per sol·licitar-li tota la documentació necessària que permeti valorar si la situació en què es troba la seva família pot ser considerada com a una situació d'emergència social i econòmica i, per tant, susceptible de ser traslladada a la Mesa d'Emergències Socials i Econòmiques perquè en faci una valoració.

Q 08073/2018

**Queixa relativa a les molèsties que genera l'activitat del Centre Cívic Flors Sirera de Manresa**

Ajuntament de Manresa

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

De la resposta de l'Ajuntament se'n desprèn que es tindran en compte els fets denunciats i es prendran mesures de cara a properes celebracions en aquest centre. El Síndic també ha constatat que, amb relació a les actituds incíviques, s'ha derivat la queixa al departament corresponent. Finalment, l'Ajuntament s'ha ofert per comentar aquest assumpte personalment amb la persona interessada per aclarir tots els dubtes que pugui tenir.

**4.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES**

Q 09037/2017

**Disconformitat amb el fet que s'apliqui la tarifa d'aigua d'ús industrial a un establiment comercial encara que només se'n faci un ús de boca i higiene**

Ajuntament de Manresa

L'Ajuntament de Manresa va indicar que l'ús de l'aigua per a l'establiment de la promotora és el comercial, d'acord amb l'article 2.16 d) del Decret legislatiu 3/2003, de 4 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la legislació en matèria d'aigües de Catalunya. També va indicar que la promotora té contractada la tarifa mínima pel tipus d'establiment i que les tarifes que se li apliquen les aprova el Ple de l'Ajuntament i són autoritzades per la Comissió de Preus de Catalunya.

Tanmateix, no consta que aquesta informació s'hagi fet arribar a la persona interessada, motiu pel qual el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que donés resposta expressa directament a la persona interessada, a fi que pogués sol·licitar a l'Administració els aclariments que considerés.

Posteriorment, l'Ajuntament ha indicat que la companyia d'aigües s'ha posat en contacte telefònic amb la persona interessada per donar resposta al seu escrit de queixa i informar-la dels motius pels quals se li han aplicat les tarifes d'ús comercial en lloc de les d'ús domèstic.

Q 09872/2017

**Queixa relativa a la manca de neteja d'una zona de Manresa que està plena d'excrements de gossos**

Ajuntament de Manresa

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Manresa, d'una banda, que donés resposta escrita a les instàncies presentades per les persones residents a la zona afectada, en què s'expliqui les actuacions que s'estan duent a terme arran dels seus escrits; i de l'altra, que a banda de portar a terme les actuacions oportunes per confirmar que el servei de neteja sigui l'adient, valorés 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.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que accepta els suggeriments del Síndic i que valorarà si és necessari incrementar els serveis de neteja en aquesta zona, fer campanyes informatives a la ciutadania per garantir el compliment de les ordenances i col·locar rètols informatius en els espais en què es detecti una problemàtica especial.

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

Ajuntament de Manresa

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que continués proporcionant el suport necessari a aquesta família 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. També li va demanar que confirmés que la situació residencial de la família s'havia pogut regularitzar i que fes una valoració sobre els suposats problemes estructurals que presentava l'habitatge familiar.

Posteriorment, l'Ajuntament ha exposat que la família no ha estat desnonada per ara de l'habitatge on resideix, que s'està treballant per regularitzar la situació residencial, i que, un cop resolt el problema que va patir la família amb una claveguera, no s'aprecien altres deficiències estructurals de l'habitatge.

**AO 0116/2018****Actuació d'ofici relativa a una possible discriminació de gènere com a conseqüència de les normes que regulen la vestimenta del bany a les piscines públiques i que només fan referència a les dones**

Ajuntament de Manresa

El Síndic va rebre diverses queixes promogudes per la plataforma Mugrons Lliures segons les quals l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès preveia sotmetre a consulta popular la pràctica del topless als equipaments públics. Arran de l'anàlisi d'aquestes queixes, el Síndic ha tingut coneixement que hi ha diversos municipis a Catalunya que han aprovat normes sobre vestimenta de bany específica només per a les dones. En aquest sentit, hi ha municipis en què està prohibit el topless a les piscines municipals i d'altres en què s'estableix que les persones s'han de banyar en banyador, i que queda prohibit l'ús de qualsevol altra vestimenta que no estigui reglamentàriament establerta per a les dones (topless, biquini, etc.). Algunes normatives prohibeixen l'excés tèxtil (l'anomenat *burquini*), suposadament per raons d'higiene, mentre que d'altres no preveuen cap normativa diferenciada entre les indumentàries de bany de dones i homes.

El Síndic va recomanar a tots els municipis que disposaven de piscines municipals, entre els quals Manresa, que en revisessin la normativa d'ús amb perspectiva de gènere i respectant la llibertat d'expressió de les persones usuàries.

**Q 05390/2018****Disconformitat amb l'actuació dels serveis socials bàsics de Manresa**

Ajuntament de Manresa

L'Ajuntament va informar que feia anys que els serveis socials bàsics feien un seguiment de la situació de la promotora de la queixa, i que recentment la seva situació econòmica havia millorat, per la qual cosa se li va comunicar que no podria acollir-se al programa d'ajuts individualitzats, atès que superava el límit d'ingressos per poder accedir a aquests ajuts.

El Síndic, però, considera que, sens perjudici que s'hagi informat verbalment la promotora sobre les raons d'aquesta valoració, seria convenient que se li facilités també informació per escrit sobre les condicions i els requisits establerts per sol·licitar els ajuts per cobrir despeses de subministrament.

De la informació tramesa per l'Ajuntament se'n desprèn que es va enviar a la promotora un escrit en què es recullen les intervencions fetes amb relació al seu cas i la valoració dels professionals de serveis socials que hi han intervingut. Amb independència que amb això s'hagi donat formalment resposta a la persona interessada, el Síndic considera que aquest cas posa en relleu la conveniència de millorar la informació que es facilita a les persones amb relació als ajuts existents a l'Ajuntament, els requisits establerts en cada cas i els criteris d'atorgament.

**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 destacar en l'informe anual al Parlament 2016 les situacions de vulnerabilitat que no permetien fer front als deutes tributaris. A aquest efecte, va considerar que calia adoptar mesures de segona oportunitat que permetessin als ciutadans superar els deutes amb l'Administració tributària, mantenint un llindar de capacitat econòmica que els permeti una mínima qualitat de vida. En aquest sentit, l'article 31 de la Constitució estableix el principi de no-confiscatorietat com un dels principis que ordenen el nostre sistema tributari.

D'acord amb això, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Manresa, s'una banda, que, en aplicació del principi de no-confiscatorietat, valorés considerar la insolvència de la promotora de la queixa 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 situació deutora de la promotora a fi d'adoptar mesures d'ajut i suport que li permetin superar el deute amb la hisenda pública.

Posteriorment, l'Ajuntament ha exposat que si les actuacions d'embargament no són proporcionals, no es duren a terme, i que en cas d'insolvència provada es donarà de baixa el deute.



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

