

SÍNDICA



INFORME
DE MANRESA 2024

Març 2025

ÍNDEX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME AL PARLAMENT 2024	5
III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES A MANRESA	9
a) Queixes i consultes presentades per residents del municipi.....	9
b) Queixes i actuacions d'ofici vinculades a l'Ajuntament.....	16
c) Resolucions del Síndic de Greuges tramitades amb l'Ajuntament el 2024	21
IV. RELACIÓ AMB LA INSTITUCIÓ.....	33
a) Temps en dies emprat per l'Ajuntament, el Síndic de Greuges i la persona interessada per donar resposta als tràmits requerits	33
b) Mitjà utilitzat per adreçar-se a la institució.....	33
c) Desplaçaments al municipi l'any 2024.....	33
d) Evolució de les queixes i consultes procedents del municipi en els desplaçaments.....	34

I. Consideracions generals

L'informe anual de municipis o comarques amb què tenim conveni de visió singular de supervisió té com a objectiu analitzar les actuacions de la institució del Síndic de Greuges de Catalunya en relació amb l'Administració col·laboradora i la població que hi resideix. L'Ajuntament de Manresa disposa d'un conveni amb el Síndic de Greuges des del 7 de juny de 2017.

En primer lloc, aquest informe recull les queixes i consultes presentades per persones que resideixen al municipi. L'any 2024, la població de Manresa ha presentat 161 queixes i ha fet 156 consultes, la qual cosa representa 4 actuacions per cada 1.000 habitants, una xifra superior a la de la mitjana de Catalunya.

Seguint la tendència de les dades anuals del Síndic de Greuges, les polítiques socials són el principal motiu de queixa de la població de Manresa. En aquesta àrea destaquen, especialment, les queixes i consultes en matèria de serveis socials, de salut i d'habitatge. Pel que fa a altres àrees, també predominen les queixes i consultes en matèria d'Administració pública i polítiques territorials.

Respecte a les queixes presentades per residents del municipi que s'han tramitat l'any 2024, destaquem que el 56,4 % s'han tramitat amb departaments de la Generalitat; el 24,8 %, amb l'Ajuntament de Manresa; el 10,9 %, amb empreses que presten serveis d'interès general, i la resta amb altres administracions locals.

En matèria de polítiques socials, el 61,6 % de les queixes i consultes han estat presentades per dones.

En 66 de les queixes tramitades s'ha detectat una actuació irregular de l'Administració: 41 d'aquests casos s'han resolt amb la intervenció del Síndic de Greuges sense necessitat d'emetre una resolució, i en 24 casos el Síndic ha emès resolucions que les administracions han acceptat de manera total o parcial. Convé destacar, també que hi ha hagut una resolució no acceptada per l'administració.

Aquesta secció conclou amb les dades sociodemogràfiques de les persones del municipi que han presentat queixa o consulta. L'any 2024, s'han adreçat al Síndic de Greuges 2 persones jurídiques i 242 persones físiques residents a Manresa. D'aquestes persones físiques, el 53,7 % són dones. Pel que fa al lloc de naixement, malgrat que un 26,5 % de la població ha nascut a l'estranger, només un 6,3 % de les persones que formen part d'aquest col·lectiu s'han adreçat a la institució.¹

¹ Dades relatives a la població extretes d'Idescat el 2 de gener de 2025.

L'any 2024, l'oficina itinerant del Síndic de Greuges ha fet quatre desplaçaments a Manresa, on s'han recollit un total de 26 queixes i 83 consultes.

En segon lloc, l'informe presenta les queixes i actuacions d'ofici vinculades a l'Ajuntament. Enguany, s'han iniciat 29 actuacions en què l'Administració afectada és l'Ajuntament de Manresa. Destaquen les queixes en matèria de polítiques socials i polítiques territorials.

En relació amb les queixes tramitades l'any 2024, s'han detectat 17 actuacions irregulars de l'Ajuntament de Manresa: 10 actuacions s'han resolt després de la intervenció del Síndic de Greuges sense necessitat d'emetre una resolució, i en 7 ocasions l'Ajuntament ha acceptat la resolució del Síndic en relació amb la irregularitat detectada. En l'informe s'inclou un resum de totes aquestes actuacions.

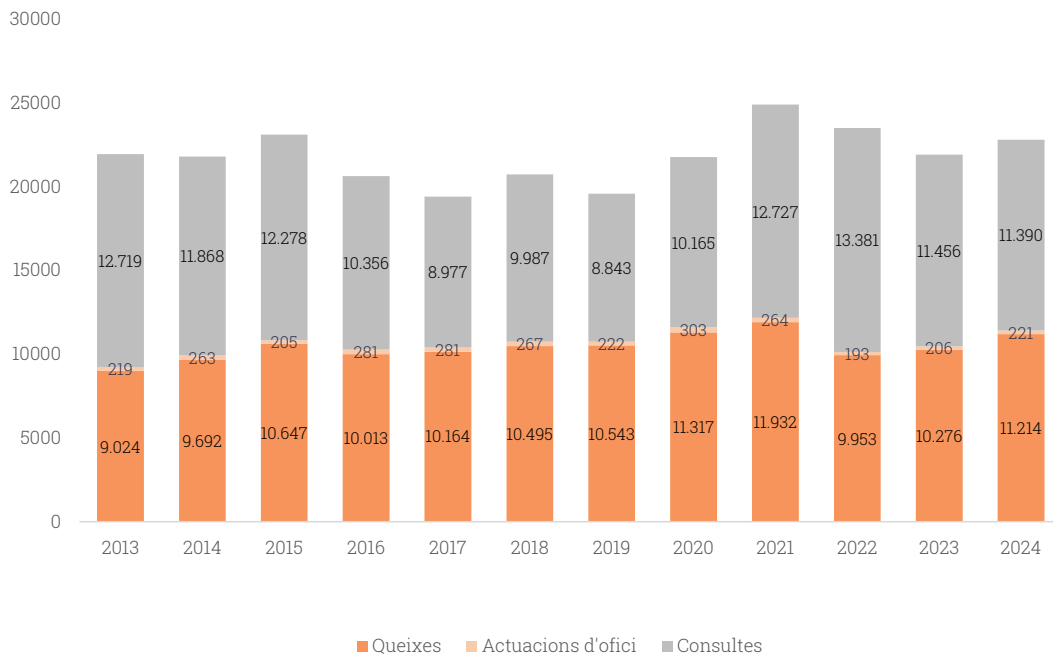
Finalment, l'informe inclou dades relatives a la relació entre l'Ajuntament i el Síndic de Greuges. Respecte de l'any 2023, destaquem la reducció en el temps emprat per l'Ajuntament per donar resposta als tràmits requerits. I l'Ajuntament per donar resposta als tràmits requerits.

II. Aspectes més destacats de l'Informe al Parlament 2024

Xifres destacades

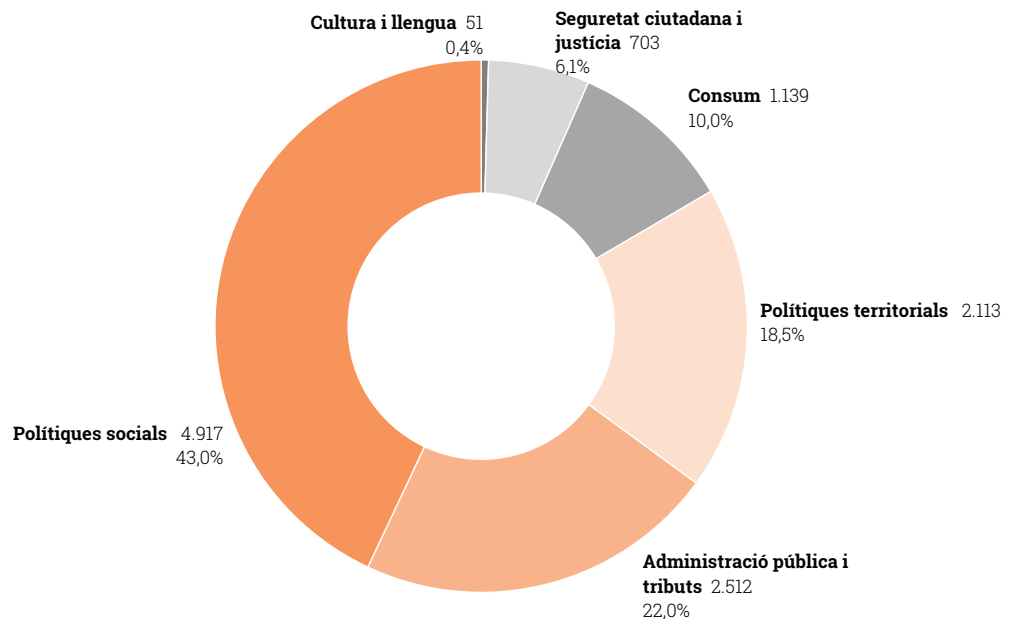
Durant el 2024 s'han iniciat 22.825 actuacions, entre queixes, consultes i actuacions d'ofici. El nombre de queixes i actuacions d'ofici ha augmentat i s'ha arribat a 11.214 i 221, respectivament.

Evolució de les queixes i actuacions d'ofici del Síndic de Greuges (2018-2023)



Un any més, les polítiques socials –serveis socials, educació i salut– constitueixen el primer àmbit d'intervenció del Síndic de Greuges: representen el 43 % del volum total de queixes i actuacions d'ofici iniciades. Aquesta xifra assenyala la dificultat que tenen les administracions públiques per donar resposta de manera adequada a les necessitats socials de la població. Tanmateix, es consolida un increment de les queixes relatives a polítiques territorials (del 15 % al 18 %), especialment a conseqüència de les incidències en els transports públics.

Queixes i actuacions d'ofici del Síndic de Greuges per àrees



En serveis socials, destaquen les queixes rebudes per la demora en la tramitació de l'RGC o per la devolució dels ingressos indeguts, seguides per la demora en el reconeixement i la revisió de grau de discapacitat (15 %) i pels serveis residencials i centres d'atenció diürna per a gent gran (8 %). En educació, els principals motius de queixa estan relacionats amb l'admissió, la programació d'oferta i la segregació escolar (21,6 %); l'educació inclusiva (15,3 %), i la tramitació d'ajuts, accés i preinscripció en educació universitària (10,3 %). Finalment, en salut, les llistes d'espera provoquen un 20 % més de queixes i actuacions d'ofici.

El segon àmbit d'intervenció ha estat el d'Administració pública i tributs, com en els darrers anys. Les xifres s'expliquen per una queixa col·lectiva per la revocació de llicència de l'Ajuntament de Barcelona a diversos clubs socials de cànnabis i per una queixa col·lectiva relacionada amb la taxa per a la prestació del servei de gestió de residus.

El tercer àmbit d'intervenció ha estat el de les polítiques territorials, sobretot per les deficiències del servei de rodalies i regionals a Catalunya, un tema que afecta greument la mobilitat de la ciutadania i que posa de manifest les mancances de transport públic.

Quant al tancament, les xifres indiquen que s'ha detectat irregularitat en el 45,3 % de les actuacions en què s'ha treballat, la qual cosa suposa un increment del 10 % respecte de l'any anterior. La institució ha incrementat el seu nivell d'exigència per aconseguir que els ciutadans, com a mínim, obtinguin una resposta de l'Administració.

Pel que fa a l'acceptació de les recomanacions que s'han fet quan s'han detectat irregularitats, s'han acceptat totalment o parcialment el 96 % de les recomanacions (71,3 % plenament i 24,7 % parcialment). Això indica que s'han reduït les no acceptades respecte a l'any anterior.

D'altra banda, un dels objectius de la síndica és apropar la institució a les persones i fer-la més accessible, amable i eficaç. En aquest sentit, s'ha incrementat el nombre de desplaçaments al territori. S'han visitat 95 municipis catalans, on s'han recollit 963 queixes i s'han atès 2.025 consultes, les quals representen un 23 % d'increment respecte del 2023.

Per millorar en agilitat, a més, s'han modificat els procediments interns, especialment pel que fa a la tramitació de queixes, la qual cosa ha permès reduir-ne els terminis de resolució. En aquest punt també destaca que el 78 % de les persones ateses diuen que l'atenció rebuda pel personal de la institució ha estat bona o molt bona.

I per acabar, és important destacar que, durant el 2024, s'ha posat en marxa un nou sistema per aplicar la justícia restaurativa en la institució. S'ha creat un protocol intern i un circuit per explorar de manera individualitzada la viabilitat d'aplicar vies de justícia restaurativa i reparació del dany per resoldre els conflictes entre la ciutadania i l'Administració pública.

Principals mancances de l'Administració

L'informe conclou que l'Administració catalana ha de millorar en eficàcia. La ineficàcia genera desconfiança en les institucions, té un impacte en la qualitat de vida de les persones, amenaça la sostenibilitat de l'estat del benestar, suposa un fre a l'ascensor social i és un obstacle per al desenvolupament econòmic. Per millorar en eficàcia, és imprescindible redimensionar els serveis per adaptar-los a la Catalunya dels vuit milions d'habitants, però també cal simplificar els tràmits administratius i el temps de reacció i de resposta davant les demandes dels ciutadans.

En primer lloc, l'**Administració és lenta**, triga massa a donar resposta a les necessitats dels ciutadans. Les llistes d'espera per accedir a alguns serveis i prestacions s'han incrementat durant el 2024. Per exemple, en salut, a octubre de 2024, hi ha un 9 % més de pacients en llista d'espera per a intervencions quirúrgiques, i un 18 % més per accedir a proves diagnòstiques o a consultes externes. Pel que fa a les residències per a gent gran i per a persones amb discapacitat, les llistes d'espera per accedir-hi també han augmentat (un 7 % i un 6,4 %, respectivament): per accedir a les residències de la gent gran cal esperar 1,2 anys i als serveis residencials per a persones amb discapacitat, sis anys. En habitatge, el temps mitjà d'adjudicació d'un habitatge social és de gairebé un any i mig. I en ajudes per a la dependència, malgrat haver millorat, el temps d'espera és encara de nou mesos. Finalment, la dilació judicial, explicada per la saturació del servei, també té clares afectacions sobre les persones i el seu dret a la tutela judicial efectiva, i provoca victimització secundària.

En segon lloc, l'informe constata que l'Administració actual **és complicada i excessivament burocràtica**. Els tràmits burocràtics que s'exigeixen per aconseguir un servei estan pensats per tenir el màxim control i inhibir l'incompliment. Tanmateix, això de vegades implica que els ciutadans hagin de lliurar la mateixa documentació en diferents administracions perquè la interoperabilitat reconeguda en les normes jurídiques encara no està plenament garantida en la pràctica. A més, els formularis d'ús obligatori per tramitar determinades sol·licituds estan pensats per facilitar la gestió interna dels processos, però poden ser una dificultat per a l'exercici dels drets de les persones.

En el mateix sentit, emprar un llenguatge complex –que no és prou clar o adequat– o no donar prou informació també afecta l'eficàcia d'una política pública. La dificultat per comprendre els tràmits o els documents es tradueix, per exemple, en incompliments tributaris que poden acabar en sancions econòmiques. La implementació de la taxa per a la prestació del servei de gestió de residus ha generat nombroses queixes durant el 2024 en aquest sentit.

D'altra banda, l'Administració no actua amb la màxima eficàcia quan segmenta la seva intervenció per tractar situacions de vulnerabilitat que sovint són complexes i requereixen ser tractades des de diversos fronts. Des d'aquest punt de vista, resultaria imprescindible integrar la gestió de la renda garantida de ciutadania (RGC) i l'ingrés mínim vital, i vetllar perquè fossin compatibles amb altres ajuts, com ara els d'habitatge.

En tercer lloc, l'Administració actual **és obsoleta** i utilitza recursos que sovint no són els més adequats per aconseguir els objectius que persegueix. Un exemple d'això és el sistema de protecció de la infància, que encara presenta una preponderància de la institucionalització dels infants i adolescents. L'acolliment residencial és especialment perjudicial per als infants menors de sis anys. Amb dades de setembre de 2024, però, ha augmentat el nombre d'infants menors de sis anys que estan en acolliment residencial, amb 136 menors de tres anys i 293 menors de sis anys.

El model d'atenció a la gent gran tampoc respon a les necessitats actuals ni a la tendència europea. Mentre que les dades assenyalen que la gent gran prefereix viure a casa o en un habitatge accessible en cas de dependència, aquí s'ha apostat per augmentar les places residencials (2,6 %), quan el que caldria és potenciar una atenció domiciliària integral, i disposar d'una xarxa de serveis de suport i ajuda coordinats i interconnectats.

L'Administració tampoc ha donat una resposta eficaç al problema cronificat de Rodalies, que és el servei de transport públic amb més mala valoració, clarament per darrere d'altres serveis ferroviaris. Les incidències greus patides l'any 2024 –per la infraestructura, els trens o la informació que s'ofereix– han frenat la tendència creixent de passatgers d'anys anteriors, malgrat haver-se mantingut les mesures d'accessibilitat econòmica. Durant el 2024, Rodalies de Catalunya va tenir 127,4 milions de viatgers, xifra molt similar a la de 2023, mentre que altres serveis ferroviaris, com ara FGC o el metro, han experimentat creixements superiors al 5 %.

En quart lloc, l'Administració de vegades **és absent**, en el sentit que, al llarg dels anys no s'ha creat una política pública prou robusta per respondre a les necessitats de les persones, o no s'arriba a totes les persones que ho necessiten. Seria el cas, per exemple, de l'habitatge social: 39.942 habitatges socials i 97.544 persones inscrites al Registre de sol·licitants d'habitatge de protecció oficial. També de l'RGC o l'ingrés mínim vital: més de la meitat de la població en situació de pobresa material severa no rep cap d'aquests ajuts. En aquest sentit, tampoc hi ha un model d'acollida i inclusió del fet migratori: no es garanteix l'equitat i la cohesió social, i la població d'origen migrant té un accés desigual a les oportunitats de benestar social. I pel que fa a les polítiques per fer front als efectes del canvi climàtic, també destaca una manca de planificació. Un exemple d'això seria que només 206 municipis (39 %) disposen d'un pla d'emergències per inundacions, dels 521 que l'haurien de tenir obligatòriament.

En cinquè i darrer lloc, l'informe posa exemples de casos en què l'Administració **no ha fet una bona gestió dels recursos públics**. Seria el cas dels problemes derivats de les reclamacions dels ingressos indeguts de l'RGC. I és que més de 2.300 persones van rebre erròniament ingressos i després se'ls va reclamar que els retornessin. Això va suposar un patiment sobrevingut de moltes de persones que veien amenaçada la seva ja precària economia familiar, però també un ús indegut de recursos públics.

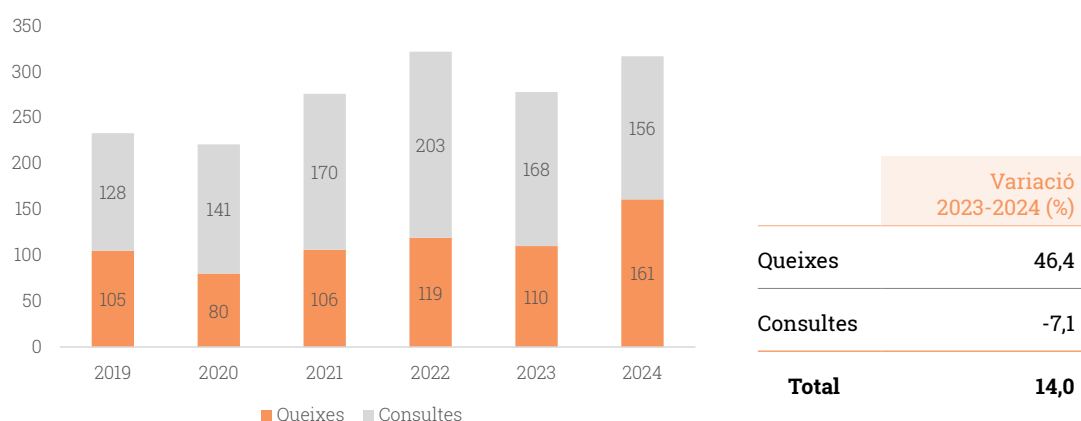
III. Les actuacions del Síndic de Greuges a Manresa

a) Queixes i consultes presentades per residents del municipi

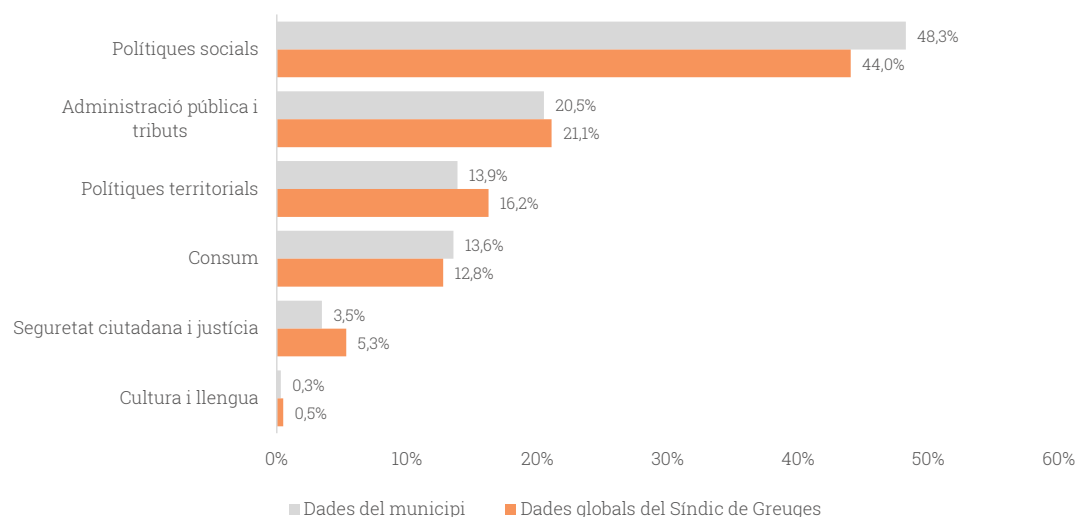
a.1) Queixes i consultes presentades per residents del municipi

	Dades del municipi			Dades globals del Síndic de Greuges		
	Nre.	%	Actuacions/1.000 hab. (‰)	Nre.	%	Actuacions / 1.000 hab. (‰)
Queixes	161	50,8	2,0	11.214	49,6	1,4
Consultes	156	49,2	2,0	11.390	50,4	1,4
Total	317	100,0	4,0	22.604	100	2,8

a.2) Evolució de les queixes i consultes presentades per residents del municipi



a.3) Queixes i consultes iniciades per grans matèries



a.4) Queixes i consultes iniciades per matèria²

	Queixes		Consultes		Total	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Polítiques socials	82	50,9	71	45,5	153	48,3
Educació	13	8,1	4	2,6	17	5,4
Habitatge	12	7,5	11	7,1	23	7,3
Igualtat i no-discriminació	1	0,6	2	1,3	3	0,9
Infància i adolescència	6	3,7	4	2,6	10	3,2
Migracions	-	-	-	-	-	-
Salut	18	11,2	5	3,2	23	7,3
Serveis socials	31	19,3	41	26,3	72	22,7
Relacions laborals i pensions	1	0,6	4	2,6	5	1,6
Administració pública i tributs	31	19,3	34	21,8	65	20,5
Administració pública i drets	21	13,0	21	13,5	42	13,2
Tributs	10	6,2	13	8,3	23	7,3
Polítiques territorials	22	13,7	22	14,1	44	13,9
Medi ambient	11	6,8	10	6,4	21	6,6
Mobilitat i transports	6	3,7	8	5,1	14	4,4
Urbanisme	5	3,1	4	2,6	9	2,8
Consum	18	11,2	25	16,0	43	13,6
Seguretat ciutadana i justícia	7	4,3	4	2,6	11	3,5
Cultura i llengua	1	0,6	-	-	1	0,3
Total	161	100,0	156	100,0	317	100,0

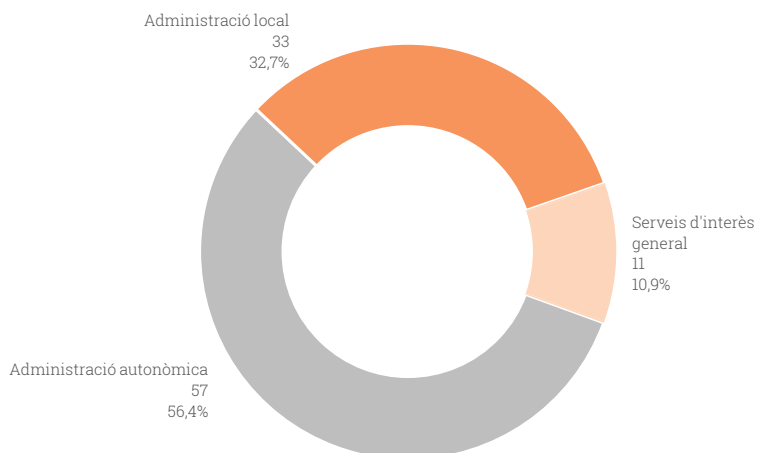
² Els totals de les taules d'aquest apartat poden no coincidir, ja que una mateixa persona pot presentar més d'una queixa o consulta.

► Queixes i consultes del municipi per gènere i matèria

	Femení		Masculí		No-binari		Total	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Polítiques socials	93	61,6	56	37,1	2	1,3	151	47,9
Educació	13	81,3	3	18,8	-	-	16	5,1
Habitatge	13	59,1	9	40,9	-	-	22	7,0
Igualtat i no-discriminació	2	66,7	1	33,3	-	-	3	1,0
Infància i adolescència	8	80,0	2	20,0	-	-	10	3,2
Migracions	-	-	-	-	-	-	-	-
Salut	10	43,5	13	56,5	-	-	23	7,3
Serveis socials	44	61,1	27	37,5	1	1,4	72	22,9
Relacions laborals i pensions	3	60,0	1	20,0	1	20,0	5	1,6
Administració pública i tributs	22	33,8	43	66,2	-	-	65	20,6
Administració pública i drets	18	42,9	24	57,1	-	-	42	13,3
Tributs	4	17,4	19	82,6	-	-	23	7,3
Polítiques territorials	21	47,7	23	52,3	-	-	44	14,0
Medi ambient	11	52,4	10	47,6	-	-	21	6,7
Mobilitat i transports	7	50,0	7	50,0	-	-	14	4,4
Urbanisme	3	33,3	6	66,7	-	-	9	2,9
Consum	17	39,5	26	60,5	-	-	43	13,7
Seguretat ciutadana i justícia	9	81,8	2	18,2	-	-	11	3,5
Cultura i llengua	-	-	1	100,0	-	-	1	0,3
Total	162	51,4	151	47,9	2	0,6	315	100,0

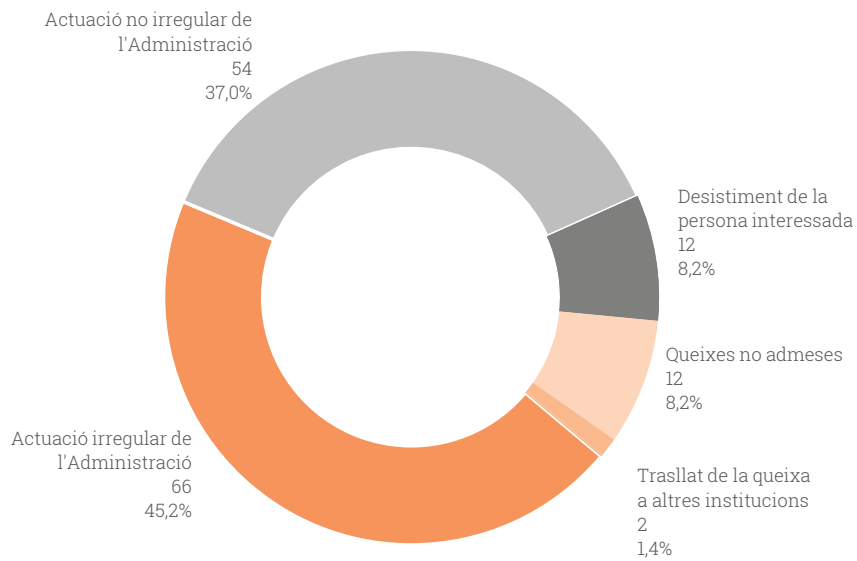
a.5) Administracions i empreses de serveis d'interès general amb què s'han tramitat queixes de residents del municipi

	Nre.	%
Administració autonòmica	57	56,4
Departament de Drets Socials i Inclusió	15	14,9
Departament de Justícia i Qualitat Democràtica	2	2,0
Departament de Recerca i Universitats	1	1,0
Departament de Salut	16	15,8
Departament de Territori, Habitatge i Transició Ecològica	9	8,9
Departament d'Economia i Finances	1	1,0
Departament d'Educació i Formació Professional	10	9,9
Departament d'Empresa i Treball	1	1,0
Departament d'Interior i Seguretat Pública	2	2,0
Administració local	33	32,7
Ajuntament de Barcelona	1	1,0
Ajuntament de Berga	1	1,0
Ajuntament de Castellsbell i el Vilar	1	1,0
Ajuntament de Manresa	25	24,8
Ajuntament de Sallent	1	1,0
Ajuntament de Sant Andreu de la Barca	1	1,0
Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada	1	1,0
Ajuntament del Pont de Vilomara i Rocafort	1	1,0
Consell Comarcal del Bages	1	1,0
Serveis d'interès general	11	10,9
Endesa	7	6,9
Naturgy	3	3,0
Sareb	1	1,0
Total	101	100,0



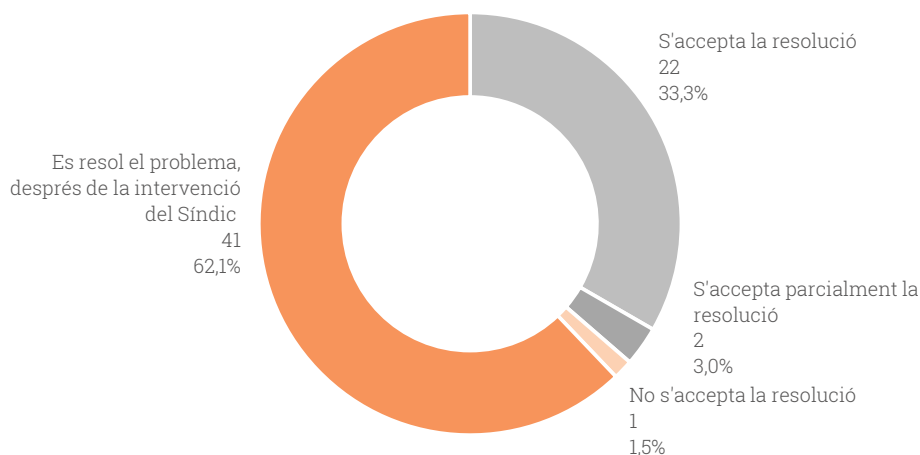
a.6) Finalització de les queixes presentades per residents del municipi

	Dades del municipi		Dades globals del Síndic de Greuges	
	Nre.	%	Nre.	%
Actuació irregular de l'Administració	66	45,2	4.889	45,3
Actuació no irregular de l'Administració	54	37,0	4.020	37,3
Desistiment de la persona interessada	12	8,2	936	8,7
Queixes no admeses	12	8,2	723	6,7
Trasllat de la queixa a altres institucions	2	1,4	218	2,0
Total	146	100,0	10.786	100,0



a.7) Acceptació de les resolucions de les queixes presentades per residents del municipi

	Dades del municipi		Dades globals del Síndic de Greuges	
	Nre.	%	Nre.	%
S'accepta la resolució	22	33,3	1.374	28,1
S'accepta parcialment la resolució	2	3,0	475	9,7
No s'accepta la resolució	1	1,5	77	1,6
Es resol el problema, després de la intervenció del Síndic de Greuges	41	62,1	2.963	60,6
Total	66	100,0	4.889	100,0



a.8) Compliment dels suggeriments fets pel Síndic de Greuges respecte de les queixes presentades per residents del municipi

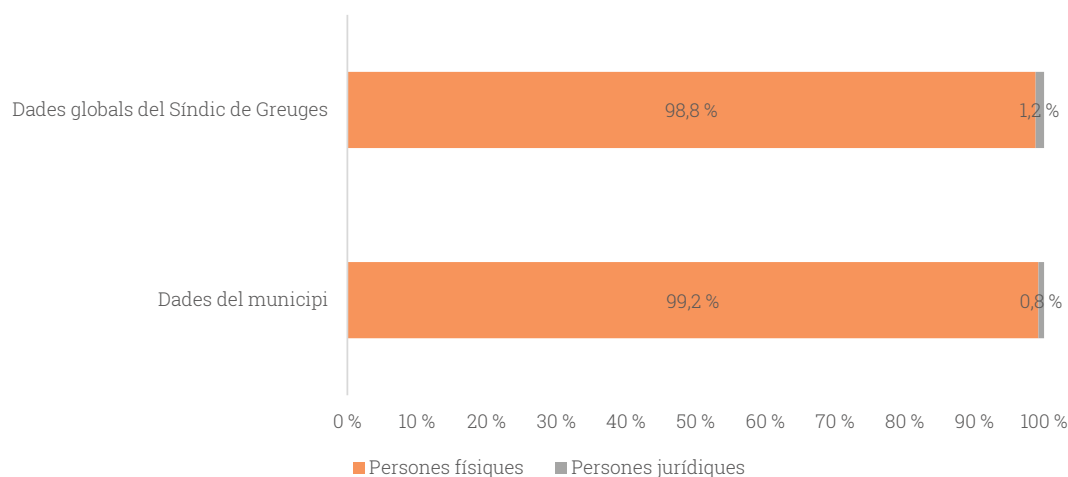
	Dades del municipi	
	Nre.	%
Acceleració de la intervenció	2	4,5
Anul·lació d'actes administratius	1	2,3
Anul·lació de contractes / factures	1	2,3
Canvis en els protocols	6	13,6
Increment de les mesures d'inspecció i control	2	4,5
Millora de la planificació de la política pública	1	2,3
Millora de la qualitat de la intervenció	14	31,8
Pagament de drets reconeguts	2	4,5
Resolució de procediments administratius	15	34,1
Total	44	100,0

a.9) Dades sociodemogràfiques de les persones del municipi que han presentat queixa o consulta

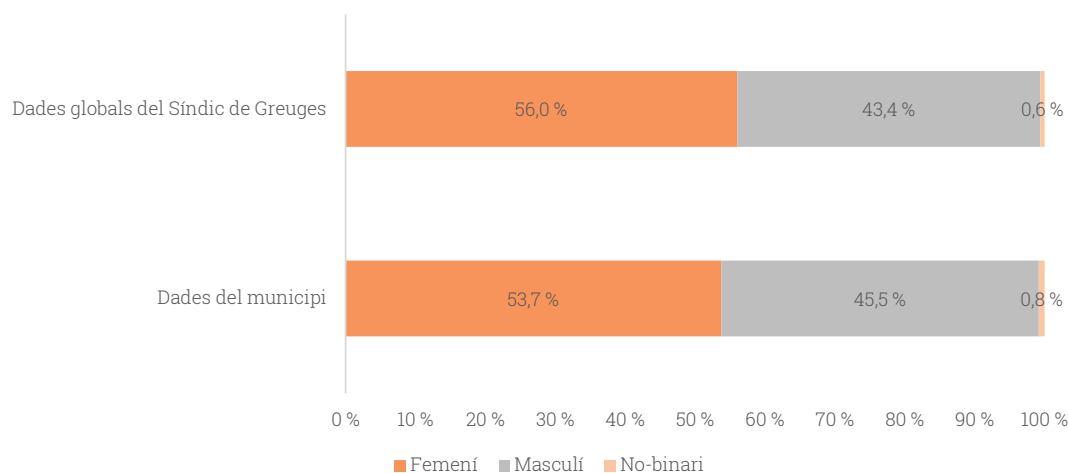
► Persones del municipi que han presentat queixa o consulta

	Nre.
Persones físiques	242
Femení	130
Masculí	110
No-binari	2
Persones jurídiques	2
Total	244

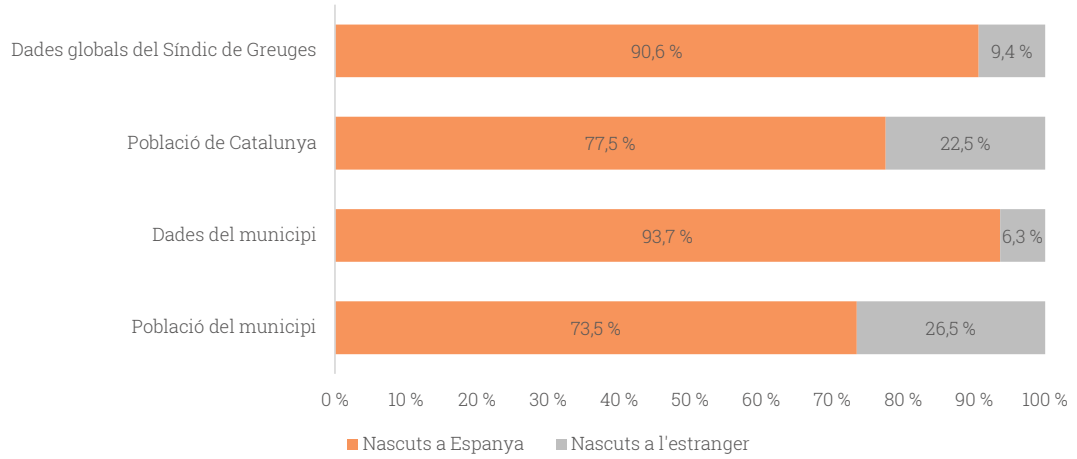
Tipologia de persones que han presentat queixa o consulta



Gènere de les persones que han presentat queixa o consulta

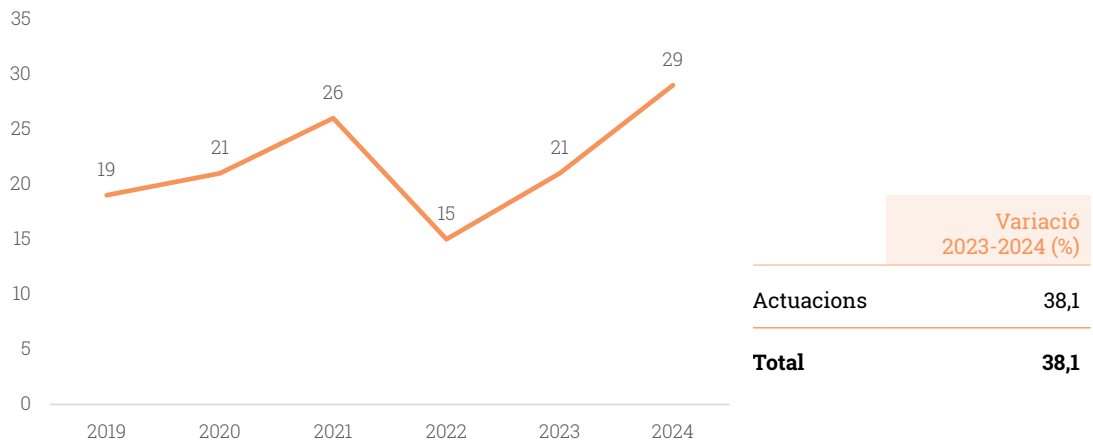


► Lloc de naixement de les persones residents al municipi que han presentat queixa

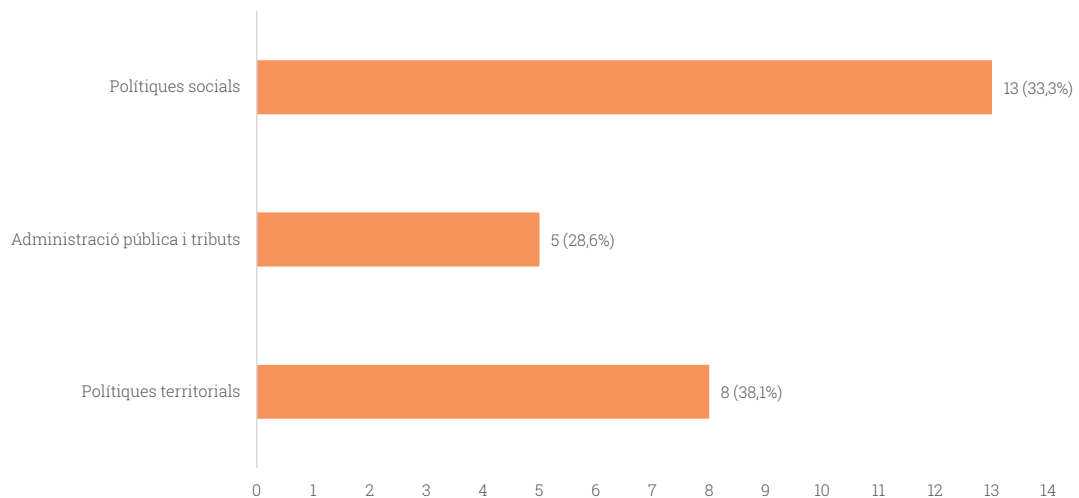


b) Queixes i actuacions d'ofici vinculades a l'Ajuntament

b.1) Evolució de les actuacions vinculades a l'Ajuntament



b.2) Actuacions iniciades amb l'Ajuntament per grans matèries



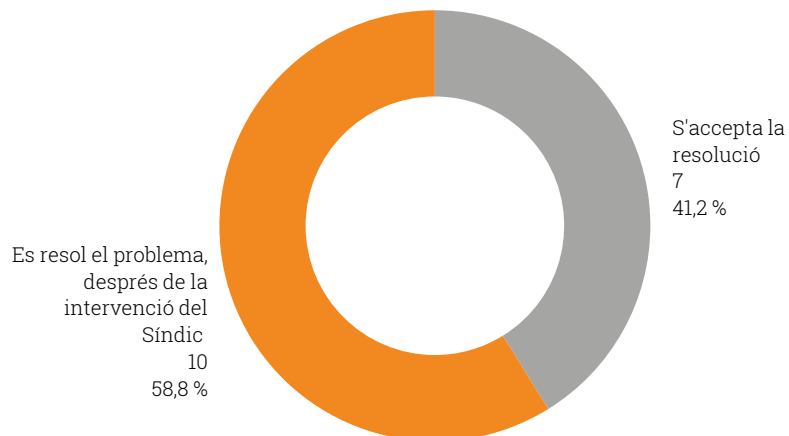
b.3) Evolució de les actuacions iniciades amb l'Ajuntament per matèria

	2020		2021		2022		2023		2024	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Polítiques socials	3	14,3	3	11,5	4	26,7	7	33,3	13	44,8
Educació	-	-	-	-	1	6,7	-	-	1	3,4
Habitatge	2	9,5	-	-	-	-	2	9,5	4	13,8
Igualtat i no-discriminació	-	-	-	-	-	-	1	4,8	2	6,9
Infància i adolescència	1	4,8	2	7,7	1	6,7	3	14,3	-	-
Migracions	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Salut	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	-	-	1	3,8	2	13,3	1	4,8	6	20,7
Relacions laborals i pensions	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Administració pública i tributs	7	33,3	11	42,3	4	26,7	6	28,6	5	17,2
Administració pública i drets	4	19,0	9	34,6	3	20,0	4	19,0	3	10,3
Tributs	3	14,3	2	7,7	1	6,7	2	9,5	2	6,9
Polítiques territorials	10	47,6	9	34,6	6	40,0	8	38,1	8	27,6
Medi ambient	5	23,8	6	23,1	2	13,3	5	23,8	3	10,3
Mobilitat i transports	5	23,8	3	11,5	4	26,7	3	14,3	5	17,2
Consum	-	-	-	-	-	-	-	-	2	6,9
Seguretat ciutadana i justícia	1	4,8	3	11,5	1	6,7	-	-	1	3,4
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	21	100,0	26	100,0	15	100,0	21	100,0	29	100,0

b.4) Finalització de les actuacions tramitades amb l'Ajuntament el 2024



b.5) Acceptació de la resolució en les actuacions tramitades amb l'Ajuntament el 2024



b.6) Compliment dels suggeriments fets pel Síndic de Greuges a l'Ajuntament

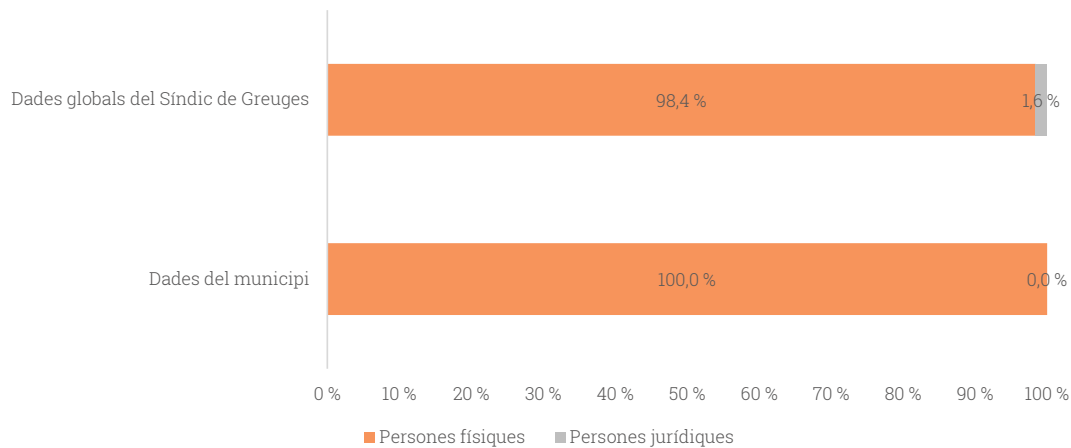
	Nre.	%
Acceleració de la intervenció	1	9,1
Canvis en els protocols	1	9,1
Millora de la qualitat de la intervenció	3	27,3
Resolució de procediments administratius	6	54,5
Total	11	100,0

b.7) Dades sociodemogràfiques de les persones que han presentat queixa vinculada a l'Ajuntament

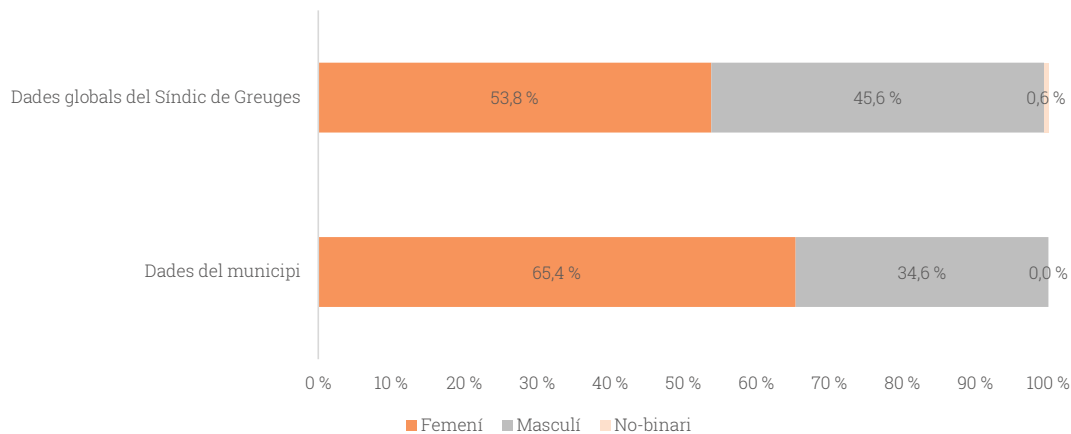
► Persones que han presentat queixa vinculada a l'Ajuntament

	Nre.
Persones físiques	26
Femení	17
Masculí	9
No-binari	-
Persones jurídiques	-
Total	26

Tipologia de persones que han presentat queixa



Gènere de les persones que han presentat queixa



► Queixes iniciades amb l'Ajuntament per gènere i matèria

	Femení		Masculí		No-binari		Total	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Polítiques socials	10	55,6	2	20,0	-	-	12	42,9
Educació	1	5,6	-	-	-	-	1	3,6
Habitatge	3	16,7	1	10,0	-	-	4	14,3
Igualtat i no-discriminació	1	5,6	-	-	-	-	1	3,6
Infància i adolescència	-	-	-	-	-	-	-	-
Migracions	-	-	-	-	-	-	-	-
Salut	-	-	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	5	27,8	1	10,0	-	-	6	21,4
Relacions laborals i pensions	-	-	-	-	-	-	-	-
Administració pública i tributs	-	-	5	50,0	-	-	5	17,9
Administració pública i drets	-	-	3	30,0	-	-	3	10,7
Tributs	-	-	2	20,0	-	-	2	7,1
Polítiques territorials	5	27,8	3	30,0	-	-	8	28,6
Medi ambient	3	16,7	-	-	-	-	3	10,7
Mobilitat i transports	2	11,1	1	10,0	-	-	3	10,7
Urbanisme	-	-	2	20,0	-	-	2	7,1
Consum	2	11,1	-	-	-	-	2	7,1
Seguretat ciutadana i justícia	1	5,6	-	-	-	-	1	3,6
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	18	100,0	10	100,0	-	-	28	100,0

c) Resum de les actuacions finalitzades amb l'Ajuntament el 2024

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

Ajuntament de Manresa

Objecte

El promotor de la queixa denuncia la manca d'activitats públiques de lleure per a infants amb mancances cognitives a la ciutat. Va haver de treure el seu fill amb discapacitat de dos casals perquè les altres famílies es queixaven d'ell.

Posició de l'Administració

En un primer moment l'Ajuntament comunica que s'està elaborant un nou pla local de discapacitats que ha de millorar la situació del col·lectiu de persones amb discapacitat, però no se'n pot concretar res encara.

Els serveis socials informen sobre la possibilitat de facilitar un ajut econòmic puntual per a recursos de lleure, amb la valoració prèvia de la idoneïtat del recurs, si es compleixen els requisits d'accés al programa, sobretot econòmics.

A banda, s'organitzen certes activitats de curta durada per a edats concretes, durant l'estiu, que es poden adaptar amb un monitor o monitora si es demana en la inscripció.

Consideracions i recomanacions

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, demanem:

- ▶ Informar la institució de les mesures que s'introduiran en el nou pla local de discapacitats que s'està elaborant per oferir oferta pública i fomentar oferta privada d'activitats de lleure inclusives que atenguin adequadament els infants amb necessitats especials.

Tancament

L'Ajuntament informa que finalment el pla local de persones amb discapacitat no s'ha considerat una prioritat, però que s'està treballant amb els serveis socials i diferents entitats:

- ▶ S'ha creat una comissió específica de treball per abordar el que posa de manifest el promotor de la queixa.
- ▶ L'Ajuntament ha treballat per donar una resposta als problemes d'accés dels infants amb discapacitats als casals d'estiu municipals, mitjançant el programa "Temps per viure" de la Regidoria de Feminismes.
- ▶ Durant els casals de vacances escolars es contracta una vetlladora encara que no hi hagi demanda inicial.

Fins ara, cap infant s'ha quedat fora d'aquests casals per tenir una discapacitat que no es podia assumir.

Resolució acceptada i complerta

Q-04991/2020

Eliminació de places d'estacionament reservades per a persones amb mobilitat reduïda**Ajuntament de Manresa****Objecte**

La persona interessada es queixa de la supressió de places d'estacionament reservades per a persones amb mobilitat reduïda a la ciutat. Les places de càrrega i descàrrega sovint estan ocupades indegudament. Ha tractat el tema amb l'Ajuntament en repetides ocasions, però no se soluciona el problema.

Consideracions

Cal garantir que les persones amb mobilitat reduïda puguin fer ús dels serveis que ofereix la ciutat i cal tenir en compte que utilitzen principalment el transport privat perquè el transport públic no és accessible.

Recomanacions

- ▶ Elaborar, aprovar i executar el Pla municipal d'accessibilitat i les revisions corresponents, i també els plans d'actuació i gestió en àmbits concrets amb afectacions en matèria d'accessibilitat, i determinar anualment les actuacions que s'han de dur a terme i el pressupost corresponent, si el municipi no en disposa. En l'elaboració d'aquest pla hi han de participar els col·lectius d'interessats perquè s'hi puguin recollir les seves necessitats.
- ▶ Comprovar si les places reservades a prop dels equipaments i dels serveis municipals són suficients per garantir la participació de les persones amb mobilitat reduïda de la vida econòmica, social, cultural i de lleure de la ciutat.
- ▶ Exigir que els serveis públics que no són de titularitat municipal compleixin la normativa d'accessibilitat en els seus equipaments.
- ▶ Planificar una xarxa de transport municipal adaptat que substitueixi els desplaçaments amb vehicles privats per la ciutat.

Tancament

L'Ajuntament de Manresa informa que està en procés de licitació el pla municipal d'accessibilitat de la via pública. Arran d'un estudi de diagnosi de l'accessibilitat a la via pública es programen actuacions de millora de l'accessibilitat anualment.

Es té en compte la participació dels col·lectius interessats, s'han revisat totes les places reservades a prop dels equipaments i dels serveis municipals i s'ha elaborat un pla de millora per garantir la participació de les persones amb mobilitat reduïda de la vida econòmica, social, cultural i de lleure de la ciutat. A més, es revisa que els serveis públics que no són titularitat de l'Ajuntament compleixin la normativa d'accessibilitat. Finalment, el transport públic urbà està totalment adaptat a persones amb diferents tipus de discapacitat i té cobertura a tots els barris de la ciutat.

S'accepta la resolució

Q-02052/2023 Sol·licitud de devolució de taxes per duplicació

Ajuntament de Manresa

Objecte

La persona interessada indica que l'Ajuntament de Manresa li ha fet pagar una taxa duplicada per un permís d'obra i en demana la devolució corresponent.

Posició de l'Administració

La persona primer va presentar una comunicació d'obres per registre, el 7 de febrer de 2021 i va pagar les taxes corresponents, però hi faltava documentació i al final tot va quedar sense efecte.

Més tard, el 13 de març de 2023, la persona torna a presentar una nova comunicació, aquest cop per legalitzar unes obres en el mateix habitatge. Torna a pagar les autoliquidacions de la taxa i l'impost corresponent, i demana la devolució dels tributs pagats el 7 de febrer de 2021. Finalment, es resol la sol·licitud el 8 de gener de 2024 en el sentit següent:

- ▶ Retornar l'import satisfet per l'impost sobre construccions, instal·lacions i obres, per considerar-se duplicat.
- ▶ Retornar parcialment la taxa per a l'atorgament de llicències urbanístiques i actes complementaris, ja que el desistiment, la denegació o la no admissió a tràmit de la sol·licitud merita una tarifa mínima del 50 % de la quota satisfeta inicialment amb un límit, per a l'any 2021, de 195 euros.

Tancament

Vista la resposta de l'Ajuntament, s'ha resol la sol·licitud de forma motivada i donem per finalitzades les nostres actuacions.

Es resol el problema, després de la intervenció del Síndic

Q-06654/2023 **Manca de resposta a la sol·licitud d'intervenció del servei de mediació municipal amb relació a un conflicte veïnal relacionat amb la supressió de barreres arquitectòniques**

Ajuntament de Manresa

Objecte

La interessada es queixa que l'Ajuntament de Manresa no ha donat resposta a la sol·licitud de mediació per un conflicte veïnal de la seva comunitat de propietaris: necessitat de suprimir les barreres arquitectòniques a l'edifici, per a l'accés del seu fill, que té una discapacitat, i de qualsevol altra persona que ho pugui necessitar. Sembla que la comunitat de propietaris té dubtes sobre l'adaptació a la normativa i la viabilitat tècnica i econòmica.

Posició de l'Administració

La persona interessada va ser atesa pel Servei d'Habitatge municipal, que la va assessorar sobre diversos serveis legals, jurídics i de mediació. El Servei d'intermediació municipal també s'hi va reunir i es va preveure la intervenció del servei de mediació, però el procés va quedar aturat per la baixa laboral de l'única tècnica responsable. Es preveu contactar de nou amb la interessada.

Recomanacions

- ▶ Informar per escrit a la interessada sobre les funcions del servei municipal de mediació i la intervenció plantejada, amb indicació del detall de les actuacions previstes.
- ▶ Disculpar-se amb la interessada pel temps sense informació.
- ▶ Vetllar perquè el servei de mediació municipal s'iniciï al més aviat possible per afavorir un acord amb la comunitat de propietaris i per alleugerir el nivell d'angoixa i d'ansietat que afecta algunes persones del veïnat, en pro de la convivència i el bon enteniment.
- ▶ Vetllar perquè els serveis tècnics municipals ofereixin a la comunitat de propietaris l'assessorament i el suport necessaris per suprimir les barreres arquitectòniques a l'edifici.

Tancament

L'Ajuntament informa que el Servei municipal de mediació ha informat la interessada de les funcions del servei i de les intervencions dutes a terme. També se li ha tramès una disculpa.

El Servei d'Urbanisme de l'Ajuntament no és competent per determinar quina és la millor solució en l'àmbit tècnic i de viabilitat econòmica, però atindrà qualsevol consulta relativa a l'adequació a la normativa vigent de la proposta que s'acordi, amb la corresponent tramitació del títol habilitant de les obres que correspongui.

S'accepta la resolució. Complerta

Q-06703/2023 Sol·licitud per aclarir si cal cita prèvia per fer un tràmit

Ajuntament de Manresa

Objecte

La persona interessada indica que a l'oficina d'atenció al ciutadà li van comunicar que no li podien tramitar una alta al padró municipal sense cita prèvia i demana aclarir-ho.

Posició de l'Administració

Demandar cita prèvia ja no és obligatori, encara que es recomana perquè les persones que en tenen són ateses de forma preferent. En canvi, qui no en té és atès segons l'ordre d'arribada.

Tancament

Vista la resposta de l'Ajuntament, finalitzem la nostra actuació.

Es resol el problema, després de la intervenció del Síndic

Q-10257/2023 Manca de valoració del programa individual d'atenció (PIA)

Ajuntament de Manresa

Objecte

La persona interessada manifesta que va presentar una sol·licitud d'ajut per la dependència de la seva mare el mes d'agost de 2023 i que l'Ajuntament de Manresa encara no li ha fet el PIA.

Recomanacions

- ▶ Informar-nos de les causes per les quals s'està produint aquesta demora.
- ▶ Informar-nos sobre el termini mitjà amb què s'estan resolent les sol·licituds de PIA als Serveis Socials de Manresa.

Tancament

L'Ajuntament de Manresa ens informa que, el 22 de febrer de 2024, la Generalitat de Catalunya ha fet un PIA d'ofici i que la interessada percebrà una prestació de cuidadora no professional per l'import de 455,40 euros amb efectes de 24 de setembre de 2023.

Pel que fa als terminis, en analitzar la resposta de l'Ajuntament, li comuniquem que cal reduir el termini actual de vuit mesos per a la citació de la valoració del PIA.

S'accepta la resolució. Completa.

Q-00778/2024 **Impediments per reparar una avaria que ha fet tallar el gas d'una persona gran**

Ajuntament de Manresa

Objecte

La persona interessada exposa que a la zona del domicili de la seva mare hi ha hagut una avaria que fa que no tingui gas. Per reparar-la, els tècnics han d'entrar en un local d'una persona que no n'autoritza l'accés.

Posició de l'Administració

En un primer moment es va derivar el cas al servei d'intermediació "Enllaç", que té l'objectiu de facilitar les relacions veïnals, i es va oferir a la persona àpats a domicili, bugaderia i dutxes municipals. Finalment, però, l'avaría ha estat reparada.

Tancament

Vista l'actuació de l'Ajuntament, finalitzem la nostra actuació.

Es resol el problema, després de la intervenció del Síndic

Q-02106/2024 **Demora en la resolució d'un recurs de reposició**

Ajuntament de Manresa

Objecte

La persona interessada denuncia la demora en la resolució d'un recurs de reposició.

Consideracions

L'obligació legal de resoldre forma part del dret a una bona administració i l'obligació legal de donar resposta als escrits que les persones interessades adrecen a l'Administració està prevista a l'article 21.1 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre. A més, el silenci negatiu és una ficció processal legal habilitada pel legislador per permetre a la persona interessada interposar en qualsevol moment un recurs en la via administrativa i/o la via judicial i superar els efectes de la inactivitat de l'Administració.

Tancament

L'Ajuntament resol i notifica el recurs de reposició.

Es resol el problema, després de la intervenció del Síndic

Q-02160/2024 Reclamació de responsabilitat en una caiguda a la via pública**Ajuntament de Manresa****Objecte**

La persona interessada exposa que es va fer mal perquè va caure pel mal estat d'una vorera. Ha demanat a l'Ajuntament una compensació econòmica, però no n'ha rebut resposta.

Posició de l'Administració

L'expedient està en tramitació. Es va requerir a la persona interessada que quantifiqués la reclamació de responsabilitat patrimonial i, amb la informació d'un testimoni, s'emetrà una diligència de pràctica de la prova testifical. A més, el cap de la secció de manteniment de la via pública ha redactat un informe –i l'ha posat a disposició de la persona interessada– i la vorera en mal estat ja s'ha reparat.

Tancament

Atès que l'Ajuntament està gestionant correctament el cas i que no hi podem intervenir perquè el procediment està obert, finalitzem la nostra actuació, que reprendrem si ho considerem oportú.

Es resol el problema, després de la intervenció del Síndic

Q-04844/2024 Desacord amb la remuneració de la nòmina de l'Ajuntament**Ajuntament de Manresa****Objecte**

La persona interessada no està d'acord amb la nòmina que ha rebut. Va demanar un permís retribuït per intervenció quirúrgica d'un familiar de primer grau i es va autoritzar. Durant el permís tenia assignat torn de nit i el cap de setmana feia jornades de 12 hores, per la qual cosa li corresponia un plus. Tanmateix, en la nòmina del mes de gener no se li va fer efectiu el plus de nocturnitat corresponent al cap de setmana en què es va demanar el permís. Demana el pagament dels imports corresponents al plus de nocturnitat, més els interessos legals, però no n'ha rebut resposta.

Tancament

L'Administració considera que no correspon la rectificació dels plusos corresponents al cap de setmana del 20 i 21 de gener de 2024. S'adreça a la persona per donar-li les explicacions pertinents, de manera que finalitzem les nostres actuacions en aquest assumpte.

Es resol el problema, després de la intervenció del Síndic

Q-06010/2024

Comptador social elèctric per a una família monoparental vulnerable**Ajuntament de Manresa****Objecte**

La persona interessada exposa que ella i el seu fill menor no tenen electricitat, fet que agreuja els problemes de salut que pateixen tots dos i que els dificulta la higiene personal.

Tancament

De la informació que ens ha traslladat l'Ajuntament de Manresa se'n deriva que els serveis socials municipals han dut a terme les actuacions necessàries perquè la família pugui accedir a un comptador elèctric provisional, d'acord amb els pactes establerts al conveni signat l'any 2021 entre l'Administració de la Generalitat de Catalunya i l'empresa Endesa per donar resposta a les situacions de pobresa energètica i exclusió residencial.

Es resol el problema, després de la intervenció del Síndic

Q-07268/2024

No elaboració del PIA a una persona en situació de dependència**Ajuntament de Manresa****Objecte**

La persona interessada té reconegut un grau II de dependència des del mes de novembre de 2023 i els serveis socials del seu municipi encara no li han elaborat el programa individual d'atenció (PIA).

Recomanacions

- ▶ Establir el PIA de la persona interessada al més aviat possible.

Tancament

L'Administració informa que els serveis socials del municipi citaran la persona interessada el novembre de 2024.

S'accepta la resolució. Complerta.

Q-07492/2024

Demora en l'elaboració del programa individual d'atenció d'una persona en situació de dependència**Ajuntament de Manresa****Objecte**

La persona interessada manifesta que té reconegut un grau II de dependència des del mes de juny de 2024, però els serveis socials del seu municipi encara no li han elaborat el programa individual d'atenció (PIA).

Recomanació

- ▶ Elaborar el PIA al més aviat possible amb els ajuts que se'n derivin.

Tancament

L'equip de dependència dels serveis socials del municipi on resideix la persona interessada informa que la citaran el dijous 24 d'octubre de 2024 per elaborar el PIA.

S'accepta la resolució

Q-07707/2024

Recàrrec en un impost per retard en el lliurament de la notificació de pagament**Ajuntament de Manresa****Objecte**

La persona interessada va rebre una notificació de pagament el mateix dia que vencia i no admetien cobrament pel banc. Demana que se li emeti una nova carta de pagament sense el sobrecost del recàrrec per retard.

Tancament

L'Ajuntament informa que l'empresa que envia les notificacions de pagament va lliurar la de la persona interessada més tard del que és adequat i va tornar a emetre la carta de pagament de l'IBI sense cap recàrrec.

Es resol el problema, després de la intervenció del Síndic

Q-07791/2024 Reclamació de bonificació de l'IBI per tenir plaques solars**Ajuntament de Manresa****Objecte**

La persona interessada considera que se li ha d'aplicar una bonificació de l'impost de béns immobles (IBI) perquè ha instal·lat plaques solars a casa.

Tancament

L'Ajuntament indica que, per complir els requisits necessaris per bonificar l'IBI a la persona interessada, li faltaven diversos documents i que, quan els ha aportat, li ha estimat parcialment la sol·licitud.

Es resol el problema, després de la intervenció del Síndic

Q-07975/2024 Retard del programa individual d'atenció**Ajuntament de Manresa****Objecte**

La persona interessada manifesta que la seva mare té reconegut el grau III de dependència. A fi de rebre les atencions que necessita, cal que li elaborin el programa individual d'atenció (PIA), però de moment no ha rebut resposta de l'Ajuntament.

Tancament

L'Ajuntament informa que ha citat la persona interessada per elaborar el document demanat.

Es resol el problema, després de la intervenció del Síndic

Q-08666/2024

Denegació de la targeta d'estacionament per a persones amb discapacitat**Ajuntament de Manresa****Objecte**

La persona interessada exposa la seva disconformitat amb la denegació de l'atorgament de la targeta d'estacionament per a discapacitats que va demanar al seu Ajuntament, atès que supera el barem de mobilitat.

Tancament

L'Administració ha atorgat a la persona interessada la targeta d'estacionament per a persones amb discapacitat.

Es resol el problema, després de la intervenció del Síndic

Q-08875/2024

Demora en l'augment d'hores del servei d'atenció domiciliària per a persones en situació de dependència**Ajuntament de Manresa****Objecte**

La persona interessada va sol·licitar un augment d'hores del servei d'atenció domiciliària per a la seva mare, que té un grau III de dependència. Encara no han atès la seva petició.

Recomanació

► Respondre la demanda de la persona interessada i augmentar-li el nombre d'hores assignades.

Tancament

L'Ajuntament de Manresa ens ha informat que la petició ja ha estat atesa i que el servei s'iniciarà quan la persona interessada sigui donada d'alta al centre sociosanitari on actualment està ingressada.

S'accepta la resolució

Q-10042/2024

Imminent desnonament d'una persona gran sense alternativa residencial

Ajuntament de Manresa

Departament de Territori, Habitatge i Transició Ecològica

Objecte

La persona interessada exposa que la seva mare està a punt de ser desnonada. Considera que és una situació molt injusta i demana a l'Ajuntament una alternativa, però només rep propostes temporals que no li semblen una solució.

Posició de l'Administració

Els serveis socials han ofert alternatives d'habitatge de caràcter temporal, en espera d'una de permanent, i l'Ajuntament ha dut a terme accions d'orientació i informació, i ha ofert tots els recursos al seu abast. En aquest sentit, és evident que mira de trobar un habitatge assequible i, en cas de desnonament, mediarà amb la comitiva judicial per gestionar la situació i posposar-lo. També ofereix un ajut econòmic per organitzar el trasllat i emmagatzematge de mobles.

Recomanacions

Vista l'actuació de l'Administració, no apreciem irregularitat, però suggerim:

- ▶ Continuar acompanyant els interessats, tant en la tramitació del seu expedient en la Mesa d'emergències, com en la recerca d'un habitatge assequible.
- ▶ Vetllar perquè, en cas que s'executi el desnonament, hi assisteixi algun representant de l'ens municipal, a fi de poder mediar amb la comitiva judicial una possible pròrroga per al trasllat i emmagatzematge dels seus mobles.
- ▶ Valorar la possibilitat de concedir un ajut econòmic per costejar les despeses d'un magatzem on els interessats puguin guardar aquests mobles, en espera d'accedir al recurs residencial al qual els derivin després del desnonament.

Tancament

L'Administració comunica la resolució favorable de la Mesa de valoració de les situacions d'emergències econòmiques i socials de Catalunya.

S'accepta la resolució

IV. Relació amb la institució

a) Temps en dies emprat per l'Ajuntament, el Síndic de Greuges i la persona interessada per donar resposta als tràmits requerits

	2021	2022	2023	2024	Variació 2023-2024 (%)
Ajuntament	32,7	25,8	24,5	21,1	-13,9
Síndic de Greuges	36,7	64,7	27,2	35,8	31,6
Persona interessada	30,4	47,8	14,1	27,3	93,6

b) Mitjà utilitzat per adreçar-se a la institució

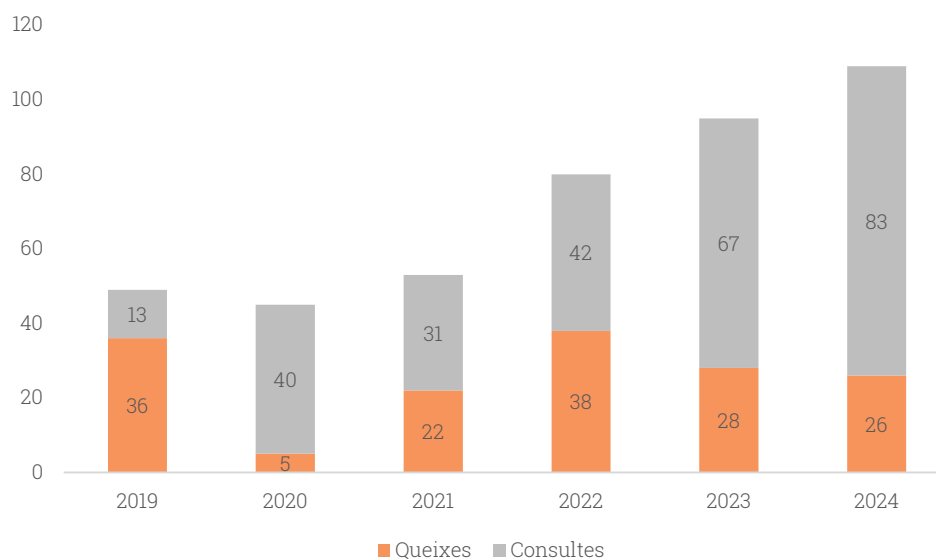
	Nre.
Correu certificat	1
Correu electrònic	72
Correu ordinari	1
Formulari web	55
Atenció presencial	6
Telèfon	3
Videoconferència	20
No consta	3
Total	161

c) Desplaçaments al municipi l'any 2023

Data	Queixes	Consultes	Total
7/2/2024	9	9	18
3/6/2024	6	27	33
1/10/2024	6	19	25
2/12/2024	5	28	33

d) Evolució de les queixes i consultes procedents del municipi en els desplaçaments

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Queixes	36	5	22	38	28	26
Consultes	13	40	31	42	67	83
Total	49	45	53	80	95	109



SÍNDICA

LA DEFENSORA
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

