



INFORME DE TARRAGONA 2014

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A TARRAGONA EN DADES.....	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Ajuntament de Tarragona durant el 2014.....	5
2.2. Queixes i consultes tramitades durant el 2014 en què la persona interessada resideix a Tarragona	7
III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS	11
3.1. Resolucions complertes	11

I. CONSIDERACIONS GENERALS

El 2 de maig de 2013 es va signar el conveni de col·laboració entre l'Ajuntament de Tarragona i el Síndic de Greuges.

Aquest informe és el segon elaborat pel Síndic de Greuges sobre les actuacions (queixes i consultes) que tenen com a destinatari l'Ajuntament de Tarragona. L'informe també recull les queixes dirigides a altres institucions i empreses que tenen com a promotores persones residents al municipi.

Durant el 2014 l'oficina itinerant d'atenció a les persones del Síndic de Greuges, en la seva visita a Tarragona, va atendre 10 persones, que van presentar 6 queixes i van fer 4 consultes.

La taula 1 mostra l'evolució de les actuacions del Síndic que han tingut com a destinatari l'Ajuntament. Per al 2014 han estat un total de 48 actuacions, una xifra sensiblement inferior a la dels darrers anys, tot i que superior a la rebuda per ajuntaments amb un nombre de població similar a Tarragona.

De les actuacions realitzades es poden destacar les següents característiques:

- Les temàtiques d'urbanisme i habitatge, seguides per les d'administració pública i tributs i les de polítiques socials han estat les que més queixes han acumulat.
- Com a element positiu cal remarcar la disminució en 17 dies respecte a l'any anterior del temps emprat per l'Ajuntament a donar resposta als tràmits requerits pel Síndic. També cal esmentar el lleuger increment del temps utilitzat per l'oficina de Síndic de Greuges, que augmenta en 3 dies respecte al 2013. En concret, l'Ajuntament requereix 97,9 dies i el Síndic de Greuges, 69.
- Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de Tarragona, durant el 2014 s'han finalitzat 32 actuacions i 16 continuen en tramitació. De les actuacions finalitzades, en 22 casos s'ha apreciat algun tipus d'irregularitat de l'Administració local. En tots els casos en què això s'ha produït, el problema que va originar la queixa s'ha resolt satisfactòriament per a la persona que la va presentar.

La taula 6 mostra el nombre de queixes i consultes tramitades pel Síndic durant l'any 2014 promogudes per residents a Tarragona. Han estat 314, 186 de les quals han estat queixes i 128, consultes. Les principals característiques d'aquestes actuacions són:

- Quant a les administracions afectades en les queixes presentades per persones amb veïnatge al municipi (taula 10), predominen les referides a l'Administració de la Generalitat (127 queixes), seguides per les de l'Administració local (60 queixes, de les quals 45 es corresponen a l'Ajuntament de Tarragona).
- Pel que fa a la matèria objecte d'aquestes queixes (taula 7), la majoria s'ha concentrat en temes de polítiques socials (145 actuacions), d'administració pública i tributs (52 actuacions) i de consum (35 actuacions).
- El nombre de persones afectades que han instat l'actuació del Síndic ha estat especialment elevat, 4.315. Això s'explica per la queixa col·lectiva que van promoure els alumnes, el professorat i el personal de l'Escola Oficial d'Idiomes.

Finalment, cal esmentar que en el darrer capítol d'aquest breu informe es poden consultar els resums de les resolucions del Síndic del 2014 que tenien com a destinatari el govern local en funció de si han estat complertes, acceptades o no acceptades per l'Ajuntament.

En el moment d'elaborar aquest informe, a inicis del 2015, el Síndic de Greuges de Catalunya té signats convenis de col·laboració amb vint-i-tres ajuntaments de tot Catalunya, a banda del de Tarragona i del que té signat amb el Consell General de la Vall d'Aran. Aquests ajuntaments són: Arenys de Munt, Barberà del Vallès, Calella, Canet de Mar, Cardedeu, Castellar del Vallès, Cubelles, Esparreguera, Granollers, Manresa, Matadepera, Molins de Rei, Olot, el Prat de Llobregat, Premià de Mar, Roses, Sant Andreu de Llavaneres, Sant Adrià de Besòs, Sant Pere de Ribes, Sant Quirze del Vallès, Sant Sadurní d'Anoia, Tàrrrega i Torelló.

II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A TARRAGONA EN DADES

2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI TRAMITADES AMB L'AJUNTAMENT DE TARRAGONA DURANT EL 2014

1. Evolució de les queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Ajuntament de Tarragona

	2010		2011		2012		2013		2014	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	13	24,52	10	2,34	7	21,22	10	21,74	12	25,00
Educació i recerca	7	13,21	4	0,94	5	15,16	5	10,87	4	8,33
Infància i adolescència	-	-	-	-	-	-	3	6,52	5	10,42
Salut	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2,08
Serveis socials	6	11,31	5	1,17	2	6,06	2	4,35	2	4,17
Treball i pensions	-	-	1	0,23	-	-	-	-	-	-
Administració pública i tributs	16	30,19	16	3,74	8	24,24	16	34,78	14	29,17
Administració pública i drets	15	28,30	13	3,04	7	21,21	15	32,61	8	16,67
Tributs	1	1,89	3	0,70	1	3,03	1	2,17	6	12,50
Polítiques territorials	20	37,74	25	5,84	15	45,45	17	36,96	18	37,50
Medi ambient	10	18,87	15	3,50	12	36,36	11	23,92	10	20,83
Urbanisme i habitatge	10	18,87	10	2,34	3	9,09	6	13,04	8	16,67
Consum	3	5,66	-	-	2	6,06	3	6,52	2	4,17
Seguretat ciutadana i justícia	-	-	376	87,85	1	3,03	-	-	1	2,08
Cultura i llengua	1	1,89	1	0,23	-	-	-	-	1	2,08
Total	53	100	428	100	33	100	46	100	48	100

2. Comparació de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Ajuntament de Tarragona amb les que han rebut ajuntaments amb poblacions similars

	Població	Queixes
Reus	104.962	21
Santa Coloma de Gramenet	118.738	38
Mataró	124.280	30
Tarragona	132.199	48
Lleida	139.176	24
Sabadell	207.444	42
Terrassa	215.517	48
Mitjana	148.902	35,9

3. Temps en dies emprat per l'Ajuntament de Tarragona, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2013-2014

	2013	2014
Ajuntament de Tarragona	115,59	97,9
Síndic	65,86	69
Persona interessada	41,97	46,2

4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	16	33,33
Queixes finalitzades	32	66,67
Total	48	100

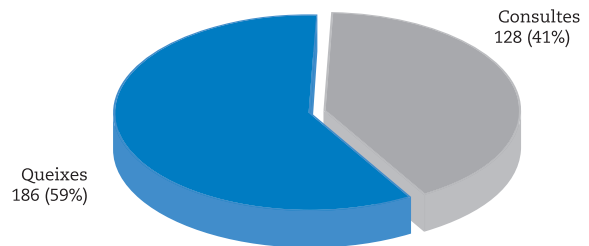
5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	22	68,75
Es resol el problema	7	21,88
Resolucions acceptades	14	43,75
Resolucions parcialment acceptades	1	3,13
Resolucions no acceptades	-	-
No-irregularitat de l'Administració	10	31,25
La persona interessada desisteix	-	-
Queixes no admeses a tràmit	-	-
Total	32	100

2.2. QUEIXES I CONSULTES TRAMITADES DURANT EL 2014 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A TARRAGONA

6. Queixes i consultes tramitades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	186	59,24
■ Consultes	128	40,76
Total	314	100

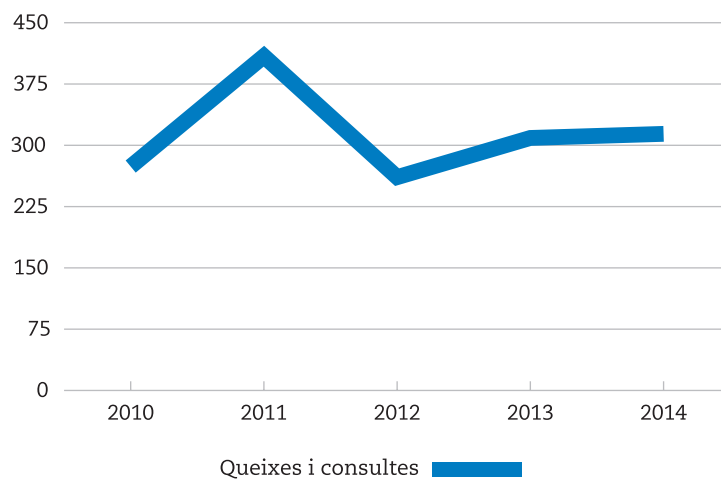


7. Queixes i consultes tramitades per matèries

	Total		Queixes		Consultes	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	145	46,18	101	54,30	44	34,38
Educació i recerca	25	7,96	18	9,68	7	5,47
Infància i adolescència	27	8,60	17	9,14	10	7,81
Salut	53	16,88	44	23,66	9	7,03
Serveis socials	31	9,87	20	10,75	11	8,59
Treball i pensions	9	2,87	2	1,08	7	5,47
Administració pública i tributs	52	16,56	33	17,74	19	14,84
Administració pública i drets	39	12,42	26	13,98	13	10,16
Tributs	13	4,14	7	3,76	6	4,69
Polítiques territorials	31	9,87	24	12,90	7	5,47
Medi ambient	18	5,73	16	8,60	2	1,56
Urbanisme i habitatge	13	4,14	8	4,30	5	3,91
Consum	35	11,15	15	8,06	20	15,63
Seguretat ciutadana i justícia	17	5,41	10	5,38	7	5,47
Cultura i llengua	5	1,59	3	1,61	2	1,56
Altres	29	9,24	-	-	29	22,66
Total	314	100	186	100	128	100

8. Evolució de les queixes i consultes tramitades durant els darrers cinc anys

	Total	Queixes	Consultes
2010	274	148	126
2011	409	184	225
2012	261	151	110
2013	309	160	149
2014	314	186	128



9. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes tramitades durant el període 2010-2014

	2010	2011	2012	2013	2014
Nombre de persones afectades en les queixes	160	201	162	164	4.187
Nombre de persones afectades en les consultes	126	225	110	149	128
Total	286	426	272	313	4.315

10. Administracions amb les quals s'ha tramitat en les queixes procedents de Tarragona

	Queixes	%
Administració autonòmica	127	64,47
Departament de la Presidència	2	1,02
Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Medi Natural	3	1,52
Departament d'Economia i Coneixement	3	1,52
Departament d'Empresa i Ocupació	14	7,11
Departament d'Ensenyament	16	8,12
Departament d'Interior	6	3,05
Departament de Benestar Social i Família	22	11,17
Departament de Cultura	1	0,51
Departament de Governació i Relacions Institucionals	1	0,51
Departament de Justícia	5	2,54
Departament de Salut	50	25,38
Departament de Territori i Sostenibilitat	4	2,03
Administració local	60	30,46
Ajuntament de Constantí	1	0,51
Ajuntament de la Morera de Montsant	1	0,51
Ajuntament de la Pobla de Montornès	1	0,51
Ajuntament de la Secuita	1	0,51
Ajuntament de Reus	1	0,51
Ajuntament de Tarragona	45	22,84
Ajuntament de Vila-seca	1	0,51
Ajuntament de Valls	1	0,51
Ajuntament de Vandellós i l'Hospitalet de l'Infant	1	0,51
Autoritat Metropolitana de Barcelona (AMB)	1	0,51
Autoritat Territorial de la Mobilitat (ATM). Camp de Tarragona	1	0,51
Consell Comarcal del Tarragonès	2	1,02
Diputació de Tarragona	3	1,52
Universitats	2	1,02
Universitat Politècnica de Catalunya (UPC)	1	0,51
Universitat Rovira i Virgili (URV)	1	0,51
Col·legis professionals	1	0,51
Col·legi de Metges de Tarragona	1	0,51

Companyies d'aigües	1	0,51
Aigües de Barcelona (AGBAR)	1	0,51
Companyies elèctriques	2	1,02
ENDESA	2	1,02
Companyies de gas	2	1,02
Gas Natural	2	1,02
Companyies telefòniques	2	1,02
Telefónica España, SAU	2	1,02
Total	197	100

11. Queixes i consultes procedents de Tarragona en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars

	Població	Total	Queixes	Consultes
Reus	104.962	157	99	58
Santa Coloma de Gramenet	118.738	302	165	137
Mataró	124.280	273	157	116
Tarragona	132.199	314	186	128
Lleida	139.176	253	161	92
Sabadell	207.444	484	243	241
Terrassa	215.517	619	422	197
Mitjana	148.902	343,14	204,71	138,43

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

	Total	Queixes	Consultes
2010	-	-	-
2011	97	37	60
2012	-	-	-
2013	20	7	13
2014	10	6	4

III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 06202/2013

Disconformitat amb la resolució d'un expedient sancionador de trànsit

Ajuntament de Tarragona

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Tarragona que, a l'empara del que estableix l'article 105 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, doni les ordres oportunes per tal que es revoqui la sanció imposada a la persona interessada i, si escau, se li retorni l'import ingressat indegudament. També li ha demanat que revisi l'actuació administrativa duta a terme per tal de verificar les circumstàncies en què es va notificar l'acte sancionador.

L'Ajuntament ha informat que ha acordat la revocació de la resolució.

Q 07380/2013

Disconformitat amb el fet que l'Ajuntament de Tarragona exclouï de les bonificacions de les quotes de les llars d'infants públiques les famílies deutores de taxes, multes o impostos municipals

Ajuntament de Tarragona

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Tarragona que no condicioni l'accés a les bonificacions del preu públic a les llars d'infants públiques al compliment per part dels progenitors de les obligacions tributàries o, en tot cas, que prevegi mesures per impedir que cap infant socialment desfavorit quedi fora de l'accés a les bonificacions per aquest incompliment.

L'Ajuntament de Tarragona ha modificat l'ordenança corresponent, de manera que a partir del curs 2014/2015 no es condicionarà l'accés a les bonificacions del preu públic de les llars d'infants públiques al compliment de les obligacions tributàries.

AO 04492/2013

Actuació d'ofici per estudiar el possible tancament de la unitat d'escolarització compartida (UEC) gestionada per la fundació casal L'Amic de Tarragona per manca de finançament i de suport institucional

Ajuntament de Tarragona

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Tarragona que revisi, conjuntament amb el Departament d'Ensenyament, el conveni per a la gestió de la UEC amb l'objectiu de vetllar perquè aquesta unitat tingui el mateix calendari escolar que els centres ordinaris d'educació secundària obligatòria, a fi que l'alumnat que hi estigui adscrit, que presenta necessitats especials

de suport educatiu, pugui ser atès en igualtat d'oportunitats que la resta d'alumnat escolaritzat als centres educatius ordinaris.

L'Ajuntament ha informat que es reiniciarà l'activitat de la UEC el 15 de setembre de 2015.

Q 08398/2012

Manca d'actuació de l'Ajuntament de Tarragona davant la queixa per la construcció d'un porxo en un domicili

Ajuntament de Tarragona

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que dicti els actes administratius corresponents a l'expedient de protecció de la legalitat urbanística a fi de restituir la tutela de l'ordenament jurídic.

L'Ajuntament ha dut a terme diverses actuacions per tal de protegir la legalitat urbanística infringida amb la construcció del porxo i sancionar la infracció comesa, entre les quals hi ha l'ordre d'enderrocar aquest tancament.

Q 03692/2013

Manca de resposta de l'Ajuntament de Tarragona a diverses instàncies relatives a la manca d'enllumenat públic en un carrer del municipi

Ajuntament de Tarragona

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que faci arribar al promotor la informació relativa a aquest assumpte que es va trametre al Síndic de Greuges.

L'Ajuntament ha tramès la documentació a la persona interessada.

Q 07736/2013

Disconformitat amb la tramitació d'un procediment sancionador de trànsit iniciat contra una persona amb un grau de discapacitat del 99%

Ajuntament de Tarragona

La persona interessada exposa que el seu germà era titular del vehicle denunciat però que no n'era el conductor perquè no tenia autorització per conduir. A més, exposa que la primera notificació que va rebre va ser la resolució sancionadora, per la qual cosa no va poder fer el pagament de la sanció amb bonificació ni presentar alegacions. El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que l'informi si, d'acord amb la informació que la persona interessada ha facilitat, s'està revisant d'ofici l'expedient sancionador de trànsit i, en cas afirmatiu, quin és l'estat de tramitació de la revisió.

L'Ajuntament ha comunicat que ha anul·lat la sanció imposada al presumpte infractor, atès que va morir el mes de juny de 2013 i s'ha arxivat l'expedient executiu que se seguia contra ell.

Q 02195/2014

Queixa d'un ciutadà de Tarragona pel fet que l'Ajuntament li trameti els escrits en llengua catalana, malgrat haver sol·licitat rebre les notificacions en castellà

Ajuntament de Tarragona

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que l'informi sobre aquest assumpte i sobre les mesures que es duran a terme per tal de satisfer el dret d'aquest ciutadà, l'exercici del qual, d'acord amb les previsions legals, no pot comportar-li cap perjudici.

L'Ajuntament ha al·legat que l'escrit que va trametre a la persona interessada en llengua catalana no correspon al mateix expedient en què consta la seva sol·licitud de rebre les comunicacions en castellà, i que a partir d'ara li trametrà totes les notificacions en llengua castellana si aquesta persona presenta una petició expressa i més àmplia en aquest sentit.

Q 03557/2014

Manca de resolució d'un recurs de reposició contra la liquidació de recollida d'escombraries de l'exercici 2013 corresponent a una finca de Tarragona, per raó del canvi d'interpretació en l'aplicació de la tarifa, que ha comportat un augment de la quota tributària d'un 459,54% respecte del 2012

Ajuntament de Tarragona

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que l'informi sobre els elements essencials de la liquidació tributària a què fa referència la persona interessada, sobre la motivació que justifica la modificació de l'Ordenança reguladora de la taxa de recollida d'escombraries amb efectes des del 2013 i sobre l'estat de tramitació del recurs de reposició que ha interposat.

L'Ajuntament ha informat que ha resolt el recurs interposat per la persona interessada contra la liquidació tributària en sentit desestimatori, i que la variació de la quota tributària de la taxa de recollida d'escombraries deriva del fet que se li ha aplicat una tarifa diferent perquè s'ha detectat que la finca figurava en el cens de l'IAE.

Q 03924/2014

Queixa relativa a les molèsties de sorolls que provoca un espantaocells mecànic situat al terrat d'un edifici de Tarragona

Ajuntament de Tarragona

La persona interessada indica que no ha presentat cap reclamació escrita a l'Ajuntament, però que ha fet una trucada a la Guàrdia Urbana. Per tant, el Síndic ha demanat a l'Ajuntament que doni resposta per escrit a la queixa d'aquesta persona i que informi la institució de les actuacions que hagi portat a terme.

L'Ajuntament ha informat que la Guàrdia Urbana ha fet les gestions oportunes per apaivagar les molèsties denunciades, i la persona interessada ha confirmat que les molèsties han cessat.

Q 04312/2014

Disconformitat amb l'actuació de l'Ajuntament de Tarragona a l'hora de liquidar la taxa d'escombraries corresponent als exercicis 2013 i 2014 d'un habitatge d'aquest municipi

Ajuntament de Tarragona

La persona interessada es queixa que, tot i tenir domiciliat el pagament dels rebuts, l'Ajuntament no li ha liquidat la taxa l'any 2013, i que amb relació a l'any 2014 se li ha liquidat com si el seu habitatge constituís un despatx o oficina. El Síndic, doncs, ha demanat a l'Ajuntament que l'informi dels motius pels quals no ha cobrat la liquidació corresponent a l'exercici 2013 mitjançant càrrec en compte bancari, i de si s'ha tingut en compte un ús diferent del d'habitatge per a la liquidació corresponent a l'exercici 2014 i, en cas afirmatiu, com es justifica aquesta circumstància.

L'Ajuntament ha informat que després de constatar que a l'habitatge en qüestió no s'hi duu a terme cap activitat ha estimat el recurs presentat per la persona interessada i ha acordat modificar la base de dades de la taxa per aplicar la tarifa corresponent a aquest habitatge, anul·lar la liquidació de l'exercici 2013 i del rebut de 2014 i girar al pròxim padró addicional les liquidacions rectificades que corresponguin.

Q 07507/2014

Manca d'ajut suficient del Centre de Serveis Socials de la Part Alta de l'Ajuntament de Tarragona

Ajuntament de Tarragona

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que li enviï un informe social en el qual es facin constatar totes les intervencions portades a terme dels serveis socials envers la situació de les persones interessades, i que l'informi dels tràmits que s'han fet per tal de trobar els recursos adients a les seves necessitats.

L'Ajuntament ha informat que ha posat a l'abast de les persones interessades tots els recursos i serveis possibles en funció de la seva situació, propostes que aquestes persones han rebutjat.

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

