



INFORME DE TÀRREGA 2015

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDICE

I. CONSIDERACIONES GENERALES	3
II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN TÀRREGA EN DATOS	5
2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Tàrrega durante el año 2015	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2015 en que la persona interesada reside en Tàrrega	7
III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES	11
3.1. Resoluciones cumplidas	11

I. CONSIDERACIONES GENERALES

Este informe tiene como objetivo analizar la tipología de quejas recibidas y tramitadas durante el año 2015 en relación al Ayuntamiento de Tàrrega y de residentes en esta localidad, así como el ámbito temático de las quejas y consultas formuladas por ciudadanos de este municipio. El informe se enmarca en el convenio de colaboración firmado el 20 de enero de 2010 entre el Ayuntamiento y la institución del Síndic de Greuges.

Cabe destacar, sin embargo, que, a diferencia de los dos últimos años, el informe de Tàrrega 2015 se basa, fundamentalmente, en las quejas y consultas recibidas durante el año, y no en las quejas y consultas que, independientemente de su fecha de inicio, ha gestionado la institución durante este año. Como consecuencia, las cifras de este documento son inferiores a las que hasta ahora se habían mostrado.

La oficina itinerante de atención a las personas del Síndic de Greuges recibió un total de 16 visitas en su desplazamiento en Tàrrega del 14 de abril de 2015. Las personas atendidas por el equipo del Síndic en el Centre d'Entitats presentaron 11 quejas y formularon 5 consultas. Las problemáticas planteadas fueron, entre otras, temas relacionados con servicios sociales, urbanismo, consumo (agua y electricidad), tributos, pensiones y vivienda. Todas las visitas atendidas, excepto tres, eran de personas vecinas de la población.

En este periodo analizado, el Síndic de Greuges ha abierto un total de 11 quejas en las que la administración afectada era el Ayuntamiento de Tàrrega, la mayoría de las cuales hacen referencia a las áreas de administración pública y tributos.

Sin embargo, tal y como puede verse en la tabla 2, el número de quejas en las que la administración afectada es por el Ayuntamiento de Tàrrega es asimilable al de otras corporaciones locales con poblaciones similares.

En cuanto al tiempo empleado en dar respuesta a los trámites requeridos (tabla 3), el Ayuntamiento de Tàrrega presenta una media de 75,7 días; el Síndic de Greuges, de 46,7 días, y la persona interesada, de 29,8 días. Si se comparan estas cifras con la media de días empleados en los años anteriores, puede observarse una reducción de los plazos tanto de la Administración como de la institución del Síndic. Es más, el análisis de los últimos cuatro años muestra una tendencia positiva en cuanto a la reducción de plazos en relación a cada uno de los sujetos, lo que se traduce en una reducción global del expediente y, por tanto, en una mejora para la ciudadanía.

En cuanto al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Tàrrega, durante 2015 se han finalizado 7 actuaciones (58,3%) y 5 (41,7%) continúan en trámite. Del conjunto de quejas finalizadas, en el 71,4% de los casos se ha detectado alguna irregularidad por parte de la Administración y o bien se ha solucionado antes de que el Síndic formulara sugerencias y recomendaciones o bien se ha aceptado la resolución una vez el Síndic se ha pronunciado al respecto.

Si el análisis de la evolución se realiza a partir de las quejas y consultas recibidas en el Síndic de personas residentes en Tàrrega, conviene indicar la reducción de quejas y consultas de este año (29,7%) respecto al año 2014.

Este hecho, que se reproduce en el conjunto del territorio catalán (a excepción de algunas comarcas), se explica por la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación en el procedimiento institucional. En este sentido, desde finales del año 2014 el Síndic ha implementado el sistema de notificaciones electrónicas con las personas interesadas que consientan expresamente esta opción. Como consecuencia, no es necesario conocer la procedencia de los promotores de las quejas, dado que se tramita de forma electrónica. Es por

este motivo que, a pesar de que se haya incrementado el número de quejas este año, en un cierto porcentaje se desconoce el origen de las personas interesadas.

En relación con la materia objeto de las quejas y consultas recibidas durante el 2015 de personas de Tàrrega (tabla 7), la mayoría se ha concentrado en temas propios de las políticas sociales, seguidos por temas de consumo.

En cuanto a las administraciones afectadas en quejas presentadas de vecinos de Tàrrega, predominan las referidas a la Administración de la Generalitat (17 quejas) y, en segundo lugar, las quejas relacionadas con la administración local (10 quejas), de las cuales 8 han tramitado con el Ayuntamiento de Tàrrega.

Por último, hay que añadir que en este breve informe pueden consultarse los resúmenes de las resoluciones del Síndic, en función de si han sido cumplidas, aceptadas o no aceptadas por el Ayuntamiento a lo largo de 2015.

II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN TÀRREGA EN DATOS

2.1. QUEJAS Y ACTUACIONES DE OFICIO INICIADAS CON EL AYUNTAMIENTO DE TÀRREGA DURANTE EL AÑO 2015

1. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Tàrrega

	2011		2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	1	12,50	7	25,00	4	22,22	2	13,33	1	9,09
Educación e investigación	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infancia y adolescencia	-	-	1	3,57	3	16,67	-	-	-	-
Salud	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Servicios sociales	1	12,50	6	21,43	1	5,56	2	13,33	1	9,09
Trabajo y pensiones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Administración pública y tributos	5	62,50	14	50,00	8	44,44	9	60,00	6	54,55
Administración pública y derechos	4	50,00	12	42,86	5	27,78	5	33,33	4	36,36
Tributos	1	12,50	2	7,14	3	16,67	4	26,67	2	18,18
Políticas territoriales	2	25,00	7	25,00	4	22,22	3	20,00	2	18,18
Medio ambiente	1	12,50	1	3,57	2	11,11	3	20,00	1	9,09
Urbanismo y vivienda	1	12,50	6	21,43	2	11,11	-	-	1	9,09
Consumo	-	-	-	-	2	11,11	-	-	1	9,09
Seguridad ciudadana y justicia	-	-	-	-	-	-	1	6,67	1	9,09
Cultura y lengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	8	100	28	100	18	100	15	100	11	100

2. Comparación de quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Tàrrega con las que han recibido ayuntamientos con poblaciones similares

	Población	Quejas
Montornès del Vallès	16.172	9
Berga	16.238	11
Tordera	16.433	9
Tàrrega	16.444	11
Balaguer	16.479	9
Sant Just Desvern	16.631	9
Caldes de Montbui	17.098	4
Media	16.499	8,9

3. Tiempo en días empleado por el Ayuntamiento de Tàrrega, el Síndic y la persona interesada en dar respuesta a los trámites requeridos durante el período 2012-2015

	2012	2013	2014	2015
Ayuntamiento de Tàrrega	61,9	82,2	86,0	75,7
Síndic	87,7	84,1	86,4	46,7
Persona interesada	17,7	57,9	63,4	29,8

4. Estado de las quejas al finalizar el año

	N	%
Quejas en tramitación	5	41,7
Quejas finalizadas	7	58,3
Total	12	100

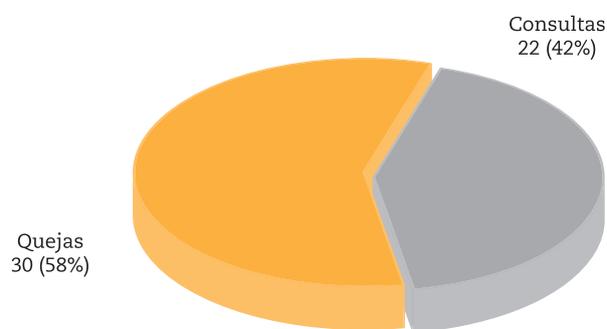
5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	N	%
Irregularidad de la Administración	5	71,43
Se resuelve el problema	2	28,57
Resoluciones aceptadas	3	42,86
Resoluciones parcialmente aceptadas	-	-
Resoluciones no aceptadas	-	-
No-irregularidad de la Administración	2	28,57
La persona interesada desiste	-	-
Quejas no admitidas a trámite	-	-
Total	7	100

2.2. QUEJAS Y CONSULTAS INICIADAS DURANTE EL AÑO 2015 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN TÀRREGA

6. Quejas y consultas iniciadas por residentes del municipio

	N	%
■ Quejas	30	57,69
■ Consultas	22	42,31
Total	52	100

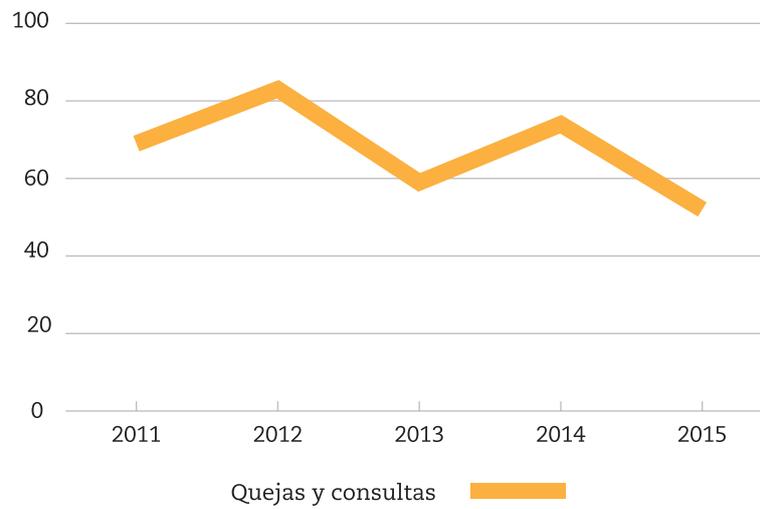


7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Total		Quejas		Consultas	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	21	40,38	15	50,00	6	27,27
Educación e investigación	-	-	-	-	-	-
Infancia y adolescencia	7	13,46	4	13,33	3	13,64
Salud	1	1,92	1	3,33	-	-
Servicios sociales	12	23,08	9	30,00	3	13,64
Trabajo y pensiones	1	1,92	1	3,33	-	-
Administración pública y tributos	8	15,38	7	23,33	1	4,55
Administración pública y derechos	7	13,46	6	20,00	1	4,55
Tributos	1	1,92	1	3,33	-	-
Políticas territoriales	7	13,46	5	16,67	2	9,09
Medio ambiente	3	5,77	2	6,67	1	4,55
Urbanismo y vivienda	4	7,69	3	10,00	1	4,55
Consumo	11	21,15	2	6,67	9	40,91
Seguridad ciudadana y justicia	2	3,85	-	-	2	9,09
Cultura y lengua	1	1,92	1	3,33	-	-
Otros	2	3,85	-	-	2	9,09
Total	52	100	30	100	22	100

8. Evolución de las quejas y consultas iniciadas durante los últimos cinco años

	Total	Quejas	Consultas
2011	69	40	29
2012	83	45	38
2013	59	30	29
2014	74	38	36
2015	52	30	22



9. Número de personas afectadas en las quejas y las consultas iniciadas durante el período 2011-2015

	2011	2012	2013	2014	2015
Número de personas afectadas en las quejas	51	47	38	41	38
Número de personas afectadas en las consultas	29	38	29	36	22
Total	80	85	67	77	60

10. Administraciones con las que se ha tramitado en las quejas procedentes de Tàrrega

	Quejas	%
Administración autonòmica	17	60,7
Departamento de Empresa y Ocupación	3	10,7
Departamento de Enseñanza	1	3,6
Departamento de Interior	1	3,6
Departamento de Bienestar Social y Familia	8	28,6
Departamento de Salud	1	3,6
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	3	10,7
Administración local	10	35,7
Ayuntamiento de Tàrrega	8	28,6
Diputación de Lleida	2	7,1
Compañías de aguas	1	3,6
Aigües de Barcelona (AGBAR)	1	3,6
Total	28	100

11. Quejas y consultas procedentes de Tàrrega en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares

	Población	Total	Quejas	Consultas
Montornès del Vallès	16.172	50	24	26
Berga	16.238	52	26	26
Tordera	16.433	54	19	35
Tàrrega	16.444	52	30	22
Balaguer	16.479	30	15	15
Sant Just Desvern	16.631	41	20	21
Caldes de Montbui	17.098	39	14	25
Media	16.499	45,43	21,14	24,29

12. Evolución de las quejas y consultas procedentes de Tàrrega en los desplazamientos al municipio

	Total	Quejas	Consultas
2011	13	7	6
2012	16	11	5
2013	22	12	10
2014	20	13	7
2015	16	11	5

III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

Q 07725/2012

Falta de actuación del Ayuntamiento de Tàrrega ante la existencia de dos edificios en mal estado

Ayuntamiento de Tàrrega

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que valore el estado de estas construcciones y que, en ejercicio de las competencias reguladas en los artículos 97 y 98 del Texto refundido de la Ley de urbanismo, ordene las obras necesarias para mantenerlos en condiciones de uso, conservación y rehabilitación o bien declare su ruina e imponga a los dueños las obligaciones que se deriven.

El Ayuntamiento ha comunicado que el 31 de julio de 2015 se concedió licencia de obras para autorizar el proyecto básico y de ejecución de la nueva cubierta y estabilización estructural de los muros de estos edificios.

Q 00680/2014

Disconformidad con el Ayuntamiento de Tàrrega por la desestimación de una solicitud de prorrateo de la cuota de la tasa por la recogida de basuras comerciales de un local del municipio

Ayuntamiento de Tàrrega

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Tàrrega, por una parte, que prorratee la cuota de la tasa impuesta a la persona interesada para el tiempo en que tuvo la condición de sujeto pasivo de la misma; y por otra parte, que modifique el artículo 6.2 de la Ordenanza fiscal reguladora de la tasa por recogida de basura, a fin de establecer unos criterios de prorrateo para el cálculo de la cuota tributaria cuando el período impositivo no coincida con el año natural, como en los casos de cese del uso del servicio.

El Ayuntamiento ha informado que ha estimado la petición de la persona interesada de acuerdo con la sugerencia del Síndic, y le ha devuelto el importe correspondiente al segundo semestre del recibo de padrón de la tasa de recogida de basura comerciales del año 2013. También ha informado que modificará la Ordenanza fiscal reguladora de la tasa de recogida de basura, incluido el prorrateo de la cuota en los casos de cese de la actividad.

Q 02612/2015

Queja relativa al retraso del Ayuntamiento de Tarragona en dar respuesta a una solicitud de información planteada por un grupo municipal

Ayuntamiento de Tàrrega

El Síndic ha recordado al Ayuntamiento que, según el artículo 164.3 de la Ley municipal y de régimen local, el plazo para dar respuesta a las peticiones de acceso de los regidores es de cuatro días y el sentido del silencio es positivo, y que, de conformidad con el artículo 164.5 del mismo texto, los miembros de la corporación tienen derecho a obtener copia de todos los documentos a los que tienen acceso.

Dado que de la respuesta del Ayuntamiento se desprende que el tema de fondo está resuelto y dado que el promotor ha perdido la condición de regidor, el Síndic finaliza sus actuaciones en este asunto.

Q 02639/2015
Q 02657/2015

Quejas por la falta de respuesta del Ayuntamiento de Tàrrega a dos escritos presentados en febrero de 2015 sobre peticiones de mejora en el municipio y, más concretamente, en el barrio Sol Ixent

Ayuntamiento de Tàrrega

El Síndic ha pedido al Ayuntamiento que confirme si ha dado respuesta a estos escritos.

El Ayuntamiento ha informado que el 21 de julio de 2015 dio respuesta a los escritos presentados por las personas interesadas.

Q 07483/2015

Disconformidad con la falta de respuesta del Ayuntamiento de Tàrrega a un escrito relativo a un procedimiento sancionador de tráfico

Ayuntamiento de Tàrrega

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Tàrrega que dé una respuesta al promotor a la mayor brevedad.

El Organismo Autónomo de Gestión y Recaudación de Tributos Locales de la Diputación de Lleida ha enviado al Síndic el escrito que ha enviado al promotor en respuesta a su instancia.

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

