



# INFORME DE TÀRREGA 2016

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDEX

<b>I. CONSIDERACIONS GENERALS</b> .....	3
<b>II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A TÀRREGA EN DADES</b> .....	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Tàrrega durant el 2016 .....	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2016 en què la persona interessada resideix a Tàrrega.....	7
<b>III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS</b> .....	11
3.1. Resolucions complertes .....	11



## I. CONSIDERACIONS GENERALS

Aquest informe té com a objectiu analitzar la tipologia de queixes rebudes i tramitades durant l'any 2016 amb relació a l'Ajuntament de Tàrrega, i també l'àmbit temàtic de les queixes i consultes formulades per ciutadans d'aquest municipi. L'informe s'emmarca en el conveni de col·laboració signat el 20 de gener de 2010 entre l'Ajuntament i la institució del Síndic de Greuges de Catalunya.

Cal destacar, però, que a diferència dels anys 2013 i 2014, l'informe de Tàrrega 2016 es basa, fonamentalment, en les queixes i consultes rebudes durant l'any, i no en les queixes i consultes que, independentment de la seva data d'inici, ha gestionat la institució durant aquest any. Com a conseqüència, les xifres d'aquest document són inferiors a les que fins ara s'havien mostrat.

En el desplaçament a Tàrrega del 9 de febrer de 2016 les persones ateses per l'equip del Síndic al Casal de Cultura han presentat 8 queixes i han fet 8 consultes. Les problemàtiques plantejades han estat, entre d'altres, temes propis d'administració pública i tributs, i de polítiques socials. Totes les visites ateses eren de persones veïnes de la població.

En aquest període analitzat, el Síndic de Greuges de Catalunya ha obert un total de 4 queixes en què l'administració afectada era l'Ajuntament de Tàrrega, la majoria de les quals fan referència a les àrees d'urbanisme, medi ambient i habitatge.

Tot i així, tal com es pot veure en la taula 2, el nombre de queixes en què l'administració afectada és per l'Ajuntament de Tàrrega és lleugerament inferior al d'altres corporacions locals amb poblacions similars.

Quant al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits (taula 3), l'Ajuntament de Tàrrega presenta una mitjana de 87 dies; el Síndic de Greuges, 18,6 dies, i la persona interessada, 78,1 dies (després d'haver reiterat per demanar més informació sobre la queixa). Si es comparen aquestes xifres amb la mitjana de dies emprats els anys anteriors, es pot observar un increment dels terminis tant pel que fa a l'Administració.

Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de Tàrrega, durant 2016 s'han finalitzat les 4 actuacions (100%). Del conjunt de queixes finalitzades, en el 75% dels casos s'ha detectat una irregularitat per part de l'Administració que s'ha solucionat abans que el Síndic formulés suggeriments i recomanacions.

Si l'anàlisi de l'evolució es fa a partir de les queixes i consultes rebudes al Síndic de persones residents a Tàrrega, convé indicar la reducció de queixes i consultes d'aquest any (13,5%) respecte de l'any 2015.

Aquest fet, que es reproduïx en el conjunt del territori català (a excepció d'algunes comarques), s'explica per la incorporació de les tecnologies de la informació i la comunicació en el procediment institucional. En aquest sentit, des de finals de l'any 2014 el Síndic ha implementat el sistema de notificacions electròniques amb les persones interessades que consentin expressament aquesta opció. Com a conseqüència, no és necessari conèixer la procedència dels promotors de les queixes, atès que es tramita de manera electrònica. És per aquest motiu que, malgrat que s'ha incrementat el nombre de queixes aquest any, en un cert percentatge es desconeix l'origen de les persones interessades.

En relació amb la matèria objecte de les queixes i consultes rebudes durant el 2016 de persones de Tàrrega (taula 7), la majoria s'ha concentrat en temes propis d'administració pública i tributs, i polítiques socials.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades per veïns de Tàrraga, predominen les referides a l'Administració de la Generalitat de Catalunya (24 queixes) i, en segon lloc, hi ha les queixes relacionades amb l'Administració local (13 queixes), de les quals 8 s'han tramitat amb l'Ajuntament de Tàrraga.

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 del 2016.

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

### 2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE TÀRREGA DURANT EL 2016

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	7	25,00	4	22,22	2	13,33	1	9,09	1	25,00
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	1	3,57	3	16,67	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	6	21,43	1	5,56	2	13,33	1	9,09	1	25,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Administració pública i tributs</b>	14	50,0	8	44,44	9	60,0	6	54,55	1	25,0
Administració pública i drets	12	42,86	5	27,78	5	33,33	4	36,36	1	25,0
Tributs	2	7,14	3	16,67	4	26,67	2	18,18	-	0,0
<b>Polítiques territorials</b>	7	25,0	4	22,22	3	20,0	2	18,18	2	50,0
Medi ambient	1	3,57	2	11,11	3	20,0	1	9,09	1	25,0
Urbanisme i habitatge	6	21,43	2	11,11	-	0,0	1	9,09	1	25,0
Consum	-	0,0	2	11,11	-	0,0	1	9,09	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	-	0,0	1	6,67	1	9,09	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100</b>	<b>18</b>	<b>100</b>	<b>15</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

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

	Població	Queixes
Berga	16.175	6
Montornès del Vallès	16.218	1
Tordera	16.453	14
<b>Tàrrega</b>	<b>16.481</b>	<b>4</b>
Balaguer	16.530	
Sant Just Desvern	16.927	1
Caldes de Montbui	17.137	14
<b>Mitjana</b>	<b>16.560</b>	<b>6,7</b>

### 3. Temps en dies emprat per l'Ajuntament de Tàrraga, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2012-2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Ajuntament de Tàrraga	61,9	82,21	86	75,7	87
Síndic	87,7	84,14	86,4	46,7	18,6
Persona interessada	17,7	57,87	63,4	29,8	78,1

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

	N	%
Queixes en tramitació	-	0
Queixes finalitzades	4	100
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

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

	N	%
<b>Irregularitat de l'Administració</b>	<b>3</b>	<b>75</b>
Es resol el problema	2	50
Resolucions acceptades	1	25
Resolucions parcialment acceptades	-	-
Resolucions no acceptades	-	-
<b>No-irregularitat de l'Administració</b>	<b>1</b>	<b>25</b>
La persona interessada desisteix	-	-
Queixes no admeses a tràmit	-	-
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100</b>



## 2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2016 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A TÀRREGA

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

	N	%
■ Queixes	24	53,33
■ Consultes	21	46,67
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

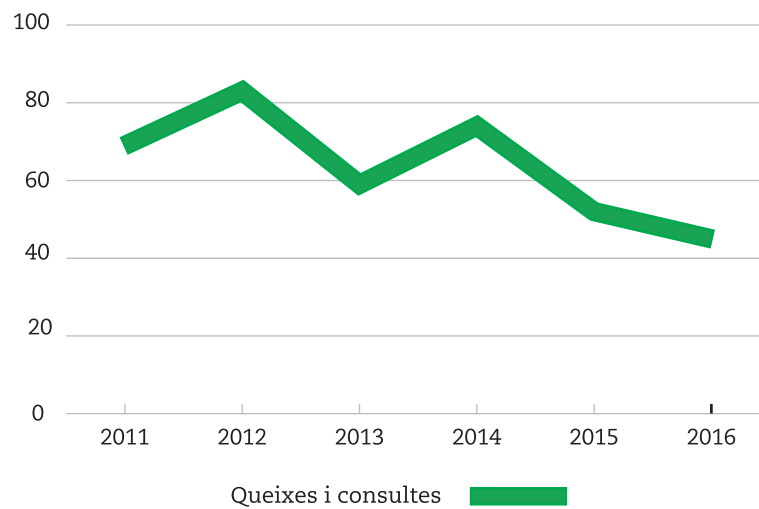


### 7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Total		Queixes		Consultes	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>11</b>	<b>24,44</b>	<b>6</b>	<b>25,00</b>	<b>5</b>	<b>23,81</b>
Educació i recerca	1	2,22	1	4,17	-	0,00
Infància i adolescència	1	2,22	1	4,17	-	0,00
Salut	6	13,33	2	8,33	4	19,05
Serveis socials	3	6,67	2	8,33	1	4,76
Treball i pensions	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>15</b>	<b>33,33</b>	<b>8</b>	<b>33,33</b>	<b>7</b>	<b>33,33</b>
Administració pública i drets	13	28,89	7	29,17	6	28,57
Tributs	2	4,44	1	4,17	1	4,76
<b>Polítiques territorials</b>	<b>6</b>	<b>13,33</b>	<b>5</b>	<b>20,83</b>	<b>1</b>	<b>4,76</b>
Medi ambient	2	4,44	2	8,33	-	0,00
Urbanisme i habitatge	4	8,89	3	12,50	1	4,76
<b>Consum</b>	<b>10</b>	<b>22,22</b>	<b>4</b>	<b>16,67</b>	<b>6</b>	<b>28,57</b>
Seguretat ciutadana i justícia	1	2,22	1	4,17	-	0,00
Cultura i llengua	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Altres	2	4,44	-	0,00	2	9,52
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

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

	Total	Queixes	Consultes
2012	83	45	38
2013	59	30	29
2014	74	38	36
2015	52	30	22
2016	45	24	21



## 9. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2012-2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de persones afectades en les queixes	47	38	41	38	24
Nombre de persones afectades en les consultes	38	29	36	22	21
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>67</b>	<b>77</b>	<b>60</b>	<b>45</b>

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

	<b>Queixes</b>	<b>%</b>
<b>Administració autonòmica</b>	<b>24</b>	<b>57,1</b>
Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació	1	2,4
Departament d'Empresa i Coneixement	2	4,8
Departament d'Ensenyament	2	4,8
Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge	2	4,8
Departament de Justícia	1	2,4
Departament de la Presidència	1	2,4
Departament de Salut	4	9,5
Departament de Territori i Sostenibilitat	1	2,4
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	11	26,2
<b>Administració local</b>	<b>13</b>	<b>31,0</b>
Ajuntament de Tàrrega	8	19,0
Ajuntament de Vilagrassa	1	2,4
Consell Comarcal de l'Urgell	1	2,4
Consell Comarcal del Pla de l'Urgell	1	2,4
Diputació de Lleida	2	4,8
<b>Companyies telefòniques</b>	<b>1</b>	<b>2,4</b>
JAZZTEL	1	2,4
<b>Companyies de gas</b>	<b>1</b>	<b>2,4</b>
Gas Natural	1	2,4
<b>Companyies elèctriques</b>	<b>2</b>	<b>4,8</b>
ENDESA	2	4,8
<b>Companyies d'aigües</b>	<b>1</b>	<b>2,4</b>
Aigües de Barcelona (AGBAR)	1	2,4
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100</b>

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

	Població	Total	Queixes	Consultes
Berga	16.175	33	14	19
Montornès del Vallès	16.218	12	6	6
Tordera	16.453	84	48	36
<b>Tàrraga</b>	<b>16.481</b>	<b>45</b>	<b>24</b>	<b>21</b>
Balaguer	16.530	18	8	10
Sant Just Desvern	16.927	26	11	15
Caldes de Montbui	17.137	71	34	37
<b>Mitjana</b>	<b>16.560</b>	<b>41,29</b>	<b>20,71</b>	<b>20,57</b>

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

	Total	Queixes	Consultes
2011	13	7	6
2012	16	11	5
2013	22	12	10
2014	20	13	7
2015	16	11	5
2016	16	8	8

### III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

#### 3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

**Q 02635/2014**

**Manca d'actuació de l'Ajuntament de Tàrrega davant les molèsties per sorolls i males olors que provoquen els gossos d'un veí**

Ajuntament de Tàrrega

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que requerís el propietari dels animals perquè en horari nocturn, de les 21 fins a les 8 hores, romanguin a l'interior de la casa, i que es fés un seguiment d'aquest assumpte per tal de comprovar l'existència o no de males olors al domicili dels veïns provinents d'aquests animals, i també per constatar l'estat d'higiene i salubritat en què viuen els animals. En una resolució posterior, el Síndic va recordar al consistori la necessitat de fer complir el que

estableix l'Ordenança municipal de control i tinença d'animals de Tàrrega i li va suggerir que, atès que s'havia produït una infracció reiterativa en un termini no inferior a un any, dugués a terme el comís preventiu d'aquests animals.

L'Ajuntament ha informat que ha adoptat la mesura cautelar de retirada dels gossos.

**AO 00035/2015**

**Actuació d'ofici relativa a l'adquisició i ús de les pistoles elèctriques Taser**

Ajuntament de Tàrrega  
Departament d'Interior  
Direcció General de la Policia

Després de saber que el Departament d'Interior havia donat el vistiplau al projecte d'introduir al llarg del 2015 l'ús de les pistoles elèctriques de la marca Taser per part d'algunes unitats de Mossos d'Esquadra i cossos de policia local, el Síndic va demanar a diversos ajuntaments catalans si la seva policia local utilitza aquestes armes.

L'Ajuntament de Tàrrega va trametre un informe en resposta a totes les qüestions plantejades pel Síndic. Per la seva banda, l'11 de març de 2016 el Síndic va presentar un informe monogràfic sobre la dotació d'aquests dispositius per part dels cossos policials catalans, amb l'objectiu, d'una banda, de fer una diagnosi sobre l'ús i el funcionament de les pistoles elèctriques Taser a Catalunya, la seva capacitat lesiva i la idoneïtat que formin part de la dotació policial o no; i d'altra banda, de fer un estudi sobre l'ús que en fan específicament les policies locals de Catalunya, atès que fins ara es desconeixien les unitats que en fan ús, les directrius donades o la formació específica que han rebut els agents sobre la matèria.

Q 02398/2016

**Manca de resposta de l'Ajuntament de Tàrraga a una sol·licitud relativa a les condicions d'accessibilitat de dues de les parades de l'autobús urbà**

Ajuntament de Tàrraga

El Síndic va demanar a l'Ajuntament de Tàrraga, d'una banda, que agilités al màxim la tramitació de la sol·licitud presentada pel promotor de la queixa, tenint en compte que ja s'havia superat el termini establert legalment; i de l'altra, que l'informés sobre les condicions d'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques de les parades d'autobús a què fa referència el promotor i sobre la vorera en què estan ubicades.

El promotor de la queixa ha informat que l'Ajuntament ha corregit la seva actuació en el sentit que demanava, ja que ara els autobusos tenen una rampa que baixa a la calçada i permeten pujar-hi amb la cadira de rodes.

Q 02439/2016

**Queixa relativa a l'accessibilitat de les voreres del municipi de Tàrraga**

Ajuntament de Tàrraga

El Síndic va demanar a l'Ajuntament de Tàrraga que donés resposta a les qüestions que la persona interessada plantejava en el seu escrit.

L'Ajuntament ha informat que ha adreçat a la persona interessada un informe en què es detallen les actuacions que ha dut a terme arran de la seva queixa.

Q 03194/2016

**Manca de resposta de l'Ajuntament de Tàrraga a una instància presentada per una associació**

Ajuntament de Tàrraga

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que donés resposta a la instància presentada per l'associació promotora de la queixa.

L'Ajuntament ha informat que s'ha solucionat l'assumpte plantejat pel promotor de la queixa, atès que es va donar resposta a la seva instància.



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

