



# INFORME DE TÀRREGA 2017

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDIX

<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 2017 .....	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2017 en què la persona interessada resideix a Tàrrega.....	7
<b>III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS</b> .....	13
3.1. Resolucions complertes .....	13



## I. CONSIDERACIONS GENERALS

Els informes de Conveni de visió singular de supervisió tenen com a objectiu resumir l'actuació de l'Ajuntament de Tàrrega, el Síndic de Greuges de Catalunya i la ciutadania del municipi en el decurs de l'any finalitzat, d'acord amb el que estableix el conveni de col·laboració entre l'Ajuntament i el Síndic signat el 20 de gener de 2010.

En els darrers cinc anys, el Síndic de Greuges de Catalunya ha incrementat les funcions que tenia atribuïdes en la mateixa Llei 24/2009, del 23 de desembre. En concret, el Parlament de Catalunya ha confiat en la institució del Síndic com a garant del compliment efectiu de la normativa aprovada en matèria de transparència (Llei 19/2014, del 29 de desembre), igualtat efectiva entre homes i dones (article 57 de la Llei 17/2015, del 21 de juliol), drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals (Llei 11/2014, del 10 d'octubre) o ciberseguretat (Llei 15/2017, del 25 de juliol).

A més, recentment, el Síndic, juntament amb l'Institut de Drets Humans, ha creat l'Estructura de Drets Humans de Catalunya, amb l'objectiu de promoure i protegir aquests drets a Catalunya.

L'increment de competències s'ha de traduir en una visió més exhaustiva de les tasques que estan desenvolupant els ajuntaments i, en particular, d'aquells amb qui el Síndic té un conveni de visió singular de supervisió, però també s'ha de reflectir en nous camps d'intervenció i de col·laboració entre l'Administració local i el Síndic, amb l'objectiu final d'una millora en la garantia i defensa dels drets i les llibertats de la ciutadania, tant privades com públiques.

En el marc d'aquesta col·laboració, i de la necessitat d'una completa transparència en els serveis públics, durant l'any 2017 el Síndic ha publicat la seva seu electrònica. Aquesta eina pretén ser un espai de transparència, tant per a les persones interessades com per a les administracions. Així, mitjançant l'autenticació corresponent, tant les persones interessades com l'Administració poden accedir a tota la documentació dels seus expedients.

Les persones interessades disposen de la documentació emesa o rebuda dels seus expedients, que poden consultar en tot moment (documents i data d'entrada o sortida de la documentació) i, mitjançant un sistema molt senzill, poden accedir en un termini de 10 dies (amb la revisió prèvia de les garanties en matèria de protecció de dades i drets de terceres persones per part del Síndic) a la documentació que ha generat l'Administració en els seus expedients.

Ahora, l'Ajuntament de Tàrrega pot accedir a tot un conjunt de llistes, estadístiques i eines per controlar l'estat dels expedients i els terminis, a més d'accedir a la documentació que consta en l'expedient de l'Administració per garantir que tota la informació es troba ben recollida.

L'Ajuntament de Tàrrega ha estat l'administració afectada en un total de 6 queixes durant l'any 2017, i manté una evolució negativa des de la signatura del conveni. Aquestes queixes s'han centrat en l'àmbit d'administració pública i tributs (manca de resposta a instàncies). En relació amb la població de municipis similars, no s'observa una diferència significativa i es manté en la mitjana de queixes d'altres administracions locals.

Pel que fa als terminis de tramitació, la durada del procediment s'ha reduït significativament durant aquest any, tal com es mostra en l'apartat 3 de l'informe, i s'aproxima a les dades que ambdues institucions havien acordat en el conveni signat l'any 2010 (15 dies per tràmit i institució), fet que reverteix positivament en la percepció de l'Administració local per part de la ciutadania, atès que els seus problemes es resolen o es motiven en un termini prudencial de temps.

Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de Tàrrega, durant 2017 s'han finalitzat 4 actuacions (57,1%). Del conjunt de queixes finalitzades, en el 75% dels casos en què s'ha detectat una irregularitat o bé s'ha solucionat abans que el Síndic formulés suggeriments o recomanacions, o bé s'ha acceptat la resolució un cop el Síndic s'hi ha pronunciat.

De fet, tal com es mostra en el títol III de l'Informe 2017, fruit d'aquest conveni, i davant les queixes de la ciutadania en matèria d'administració pública, l'Ajuntament i el Síndic vetllen pel compliment del recordatori de deures legals de donar resposta a les instàncies presentades per les persones interessades.

L'anàlisi de les queixes i les consultes rebudes al Síndic de persones residents a Tàrrega mostra la tendència a disminuir el nombre de queixes provinents de Tàrrega o, si més no, l'increment de l'ús de mitjans electrònics per part de les persones interessades i del servei de notificacions i comunicacions electròniques, en detriment del correu postal o presencial.

La majoria de les queixes i consultes se centren en polítiques socials (37,5%), seguides de consum (25%).

Pel que fa a la distribució de queixes per sexe, val a dir que al municipi de Tàrrega s'inverteixen les dades del conjunt de Catalunya, atès que a Catalunya és majoritària la presència de dones que presenten queixes al Síndic, especialment en l'àmbit de polítiques socials, mentre que a Tàrrega el 71,1% de les queixes han estat presentades per homes, i en l'àmbit de polítiques socials, el 77,8%.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades de persones residents a Tàrrega, predominen les referides a l'Administració autonòmica (6 queixes). En segon lloc, hi ha les queixes relacionades amb l'Administració local (5 queixes), la totalitat de les quals s'ha tramitat amb l'Ajuntament de Tàrrega.

Pel que fa als desplaçaments al territori, el Síndic de Greuges ha rebut un total de 19 visites en els desplaçaments a Tàrrega del 26 d'abril i del 26 d'octubre de 2017. Les persones ateses per l'equip del Síndic han presentat 14 queixes i 8 consultes. Els problemes plantejats han estat, entre d'altres, temes relacionats amb consum (aigua, electricitat), medi ambient, etc. Totes les visites ateses, excepte una, eren de persones veïnes de la població.

Finalment, cal afegir que en aquest breu informe es poden consultar els resums de les resolucions del Síndic, en funció de si han estat complertes, acceptades o no acceptades per l'Ajuntament al llarg de 2017.

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

### 2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE TÀRREGA DURANT EL 2017

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

	2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	4	22,22	2	13,33	1	9,09	1	25,00	-	0,00
Discriminacions	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educació i recerca	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Infància i adolescència	3	16,67	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Salut	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Serveis socials	1	5,56	2	13,33	1	9,09	1	25,00	-	0,00
Treball i pensions	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Administració pública i tributs</b>	8	44,44	9	60,00	6	54,55	1	25,00	4	66,67
Administració pública i drets	5	27,78	5	33,33	4	36,36	1	25,00	4	66,67
Tributs	3	16,67	4	26,67	2	18,18	-	0,00	-	0,00
<b>Polítiques territorials</b>	4	22,22	3	20,00	2	18,18	2	50,00	2	33,33
Medi ambient	2	11,11	3	20,00	1	9,09	1	25,00	2	33,33
Urbanisme i habitatge	2	11,11	-	0,00	1	9,09	1	25,00	-	0,00
<b>Consum</b>	2	11,11	-	0,00	1	9,09	-	0,00	-	0,00
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	-	0,00	1	6,67	1	9,09	-	0,00	-	0,00
<b>Cultura i llengua</b>	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Total</b>	18	100	15	100	11	100	4	100	6	100

#### 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	16.115	15
Canovelles	16.145	3
Montornès del Vallès	16.240	4
<b>Tàrrega</b>	<b>16.599</b>	<b>6</b>
Tordera	16.637	8
Balaguer	16.670	5
Caldes de Montbui*	17.187	4
<b>Mitjana</b>	<b>16.513</b>	<b>6,4</b>

\* Té conveni de visió singular de supervisió

### 3. Temps en dies emprat per l'Ajuntament de Tàrrega, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2013-2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Ajuntament de Tàrrega	82,21	86	75,7	87	58,2
Síndic	84,14	86,4	46,7	18,6	15,1
Persona interessada	57,87	63,4	29,8	78,1	4,3

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

	N	%
Queixes en tramitació	3	42,9
Queixes finalitzades	4	57,1
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

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

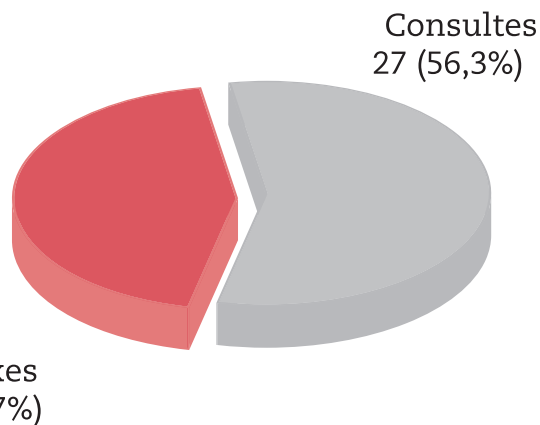
	N	%
<b>Irregularitat de l'Administració</b>	<b>3</b>	<b>75,0</b>
Es resol el problema	-	0,0
Resolucions acceptades	3	75,0
Resolucions parcialment acceptades	-	0,0
Resolucions no acceptades	-	0,0
<b>No-irregularitat de l'Administració</b>	<b>1</b>	<b>25,0</b>
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100</b>



## 2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADAES DURANT EL 2017 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A TÀRREGA

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

	N	%
■ Queixes	21	43,75
■ Consultes	27	56,25
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100</b>

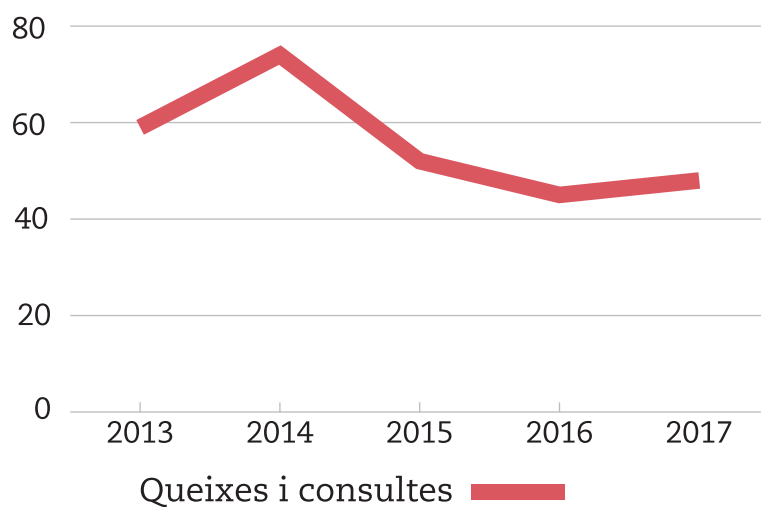


### 7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>3</b>	<b>14,29</b>	<b>15</b>	<b>55,56</b>	<b>18</b>	<b>37,50</b>
Discriminacions	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educació i recerca	1	4,76	-	0,00	1	2,08
Infància i adolescència	-	0,00	2	7,41	2	4,17
Salut	1	4,76	-	0,00	1	2,08
Serveis socials	-	0,00	12	44,44	12	25,00
Treball i pensions	1	4,76	1	3,70	2	4,17
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>6</b>	<b>28,57</b>	<b>5</b>	<b>18,52</b>	<b>11</b>	<b>22,92</b>
Administració pública i drets	5	23,81	5	18,52	10	20,83
Tributs	1	4,76	-	0,00	1	2,08
<b>Polítiques territorials</b>	<b>5</b>	<b>23,81</b>	<b>-</b>	<b>0,00</b>	<b>5</b>	<b>10,42</b>
Medi ambient	4	19,05	-	0,00	4	8,33
Urbanisme i habitatge	1	4,76	-	0,00	1	2,08
<b>Consum</b>	<b>7</b>	<b>33,33</b>	<b>5</b>	<b>18,52</b>	<b>12</b>	<b>25,00</b>
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,00	2	7,41	2	4,17
Cultura i llengua	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Altres	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	<b>27</b>	<b>100</b>	<b>48</b>	<b>100</b>

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

	Queixes	Consultes	Total
2013	30	29	59
2014	38	36	74
2015	30	22	52
2016	24	21	45
2017	21	27	48

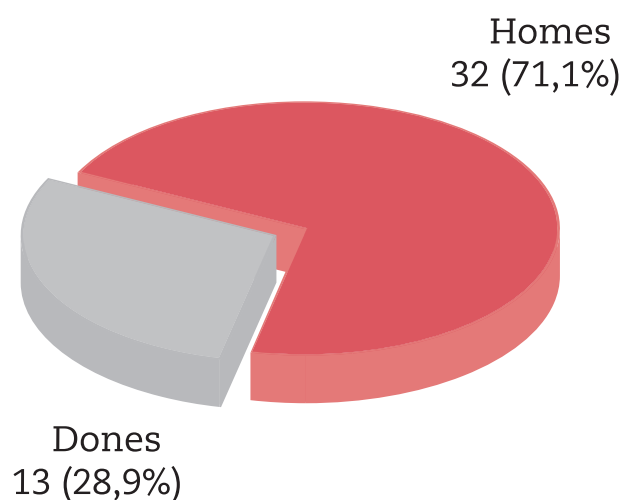


## 9. Queixes i consultes procedents de Tàrrrega per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Persona física</b>	<b>18</b>	<b>85,7</b>	<b>27</b>	<b>100,0</b>	<b>45</b>	<b>93,8</b>
Dona	8	38,1	5	18,5	13	27,1
Home	10	47,6	22	81,5	32	66,7
<b>Persona jurídica</b>	<b>3</b>	<b>14,3</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>3</b>	<b>6,3</b>
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	<b>27</b>	<b>100,0</b>	<b>48</b>	<b>100,0</b>

## 10. Queixes i consultes procedents de Tàrrega per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	4	22,22	14	77,78	18	100,00
Discriminació	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educació i recerca	1	100,00	-	0,00	1	100,00
Infància i adolescència	-	0,00	2	100,00	2	100,00
Salut	-	0,00	1	100,00	1	100,00
Serveis socials	1	8,33	11	91,67	12	100,00
Treball i pensions	2	100,00	-	0,00	2	100,00
<b>Administració pública i tributs</b>	2	25,00	6	75,00	8	100,00
Administració pública i drets	2	28,57	5	71,43	7	100,00
Tributs	-	0,00	1	100,00	1	100,00
<b>Polítiques territorials</b>	2	40,00	3	60,00	5	100,00
Medi ambient	2	50,00	2	50,00	4	100,00
Urbanisme i habitatge	-	0,00	1	100,00	1	100,00
<b>Consum</b>	4	33,33	8	66,67	12	100,00
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	1	50,00	1	50,00	2	100,00
<b>Cultura i llengua</b>	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Altres</b>	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Total</b>	13	28,89	32	71,11	45	100,00



### 11. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2013-2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de persones afectades en les queixes	38	41	38	24	21
Nombre de persones afectades en les consultes	29	36	22	21	27
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>77</b>	<b>60</b>	<b>45</b>	<b>48</b>

### 12. Administracions amb les quals s'ha tramitat en les queixes procedents de Tàrraga

	Queixes	%
<b>Administració autonòmica</b>	<b>6</b>	<b>40,0</b>
Departament d'Empresa i Coneixement	1	6,7
Departament d'Ensenyament	2	13,3
Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge	1	6,7
Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda	1	6,7
Departament de Salut	1	6,7
<b>Administració local</b>	<b>5</b>	<b>33,3</b>
Ajuntament de Tàrraga	5	33,3
<b>Companyies telefòniques</b>	<b>2</b>	<b>13,3</b>
Jazztel	1	6,7
Vodafone	1	6,7
<b>Companyies elèctriques</b>	<b>1</b>	<b>6,7</b>
ENDESA	1	6,7
<b>Companyies d'aigües</b>	<b>1</b>	<b>6,7</b>
Aigües de Barcelona (AGBAR)	1	6,7
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

### 13. Queixes i consultes procedents de Tàrrega en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars

	Població	Queixes	Consultes	Total
Berga	16.115	33	25	58
Canovelles	16.145	14	10	24
Montornès del Vallès	16.240	15	20	35
<b>Tàrrega</b>	<b>16.599</b>	<b>21</b>	<b>27</b>	<b>48</b>
Tordera	16.637	30	24	54
Balaguer	16.670	17	14	31
Caldes de Montbui*	17.187	15	17	32
<b>Mitjana</b>	<b>16.513</b>	<b>20,71</b>	<b>19,57</b>	<b>40,29</b>

\* Té conveni de visió singular de supervisió

### 14. Evolució de les queixes i consultes procedents de Tàrrega en els desplaçaments al municipi

	Queixes	Consultes	Total
2011	7	6	13
2012	11	5	16
2013	12	10	22
2014	13	7	20
2015	11	5	16
2016	8	8	16
2017	14	8	22



### III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

#### 3.1. RESOLUCIONS ACCEPTADES

Q 03401/2017  
Q 03402/2017  
Q 03407/2017

**Manca de resposta de l'Ajuntament de Tàrrega a diversos escrits presentats per una federació d'associacions de veïns del municipi**

Ajuntament de Tàrrega

El Síndic va recomanar a l'Ajuntament de Tàrrega que, en cas que no hagués donat resposta a les instàncies de la federació, n'agilités al màxim la tramitació. Posteriorment, l'Ajuntament ha confirmat que va enviar una resposta a la per-

sona interessada en què l'informava que les alegacions que la federació va lliurar a l'Ajuntament estan encara en estudi atès que manca finalitzar el procés participatiu en la fase de retorn.

**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

