



INFORME DE CERVERA 2018

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A CERVERA EN DADES	3
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Cervera durant el 2018	3
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2018 en què la persona interessada resideix a Cervera	6
III. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA.....	11
IV. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS.....	12
4.1. Resolucions complertes	12
4.2. Resolucions acceptades.....	13

I. CONSIDERACIONS GENERALS

L'informe municipal anual té com a objectiu analitzar la tipologia de queixes rebudes i tramitades durant l'any 2018 amb relació a l'Ajuntament de Cervera, i també l'àmbit temàtic de les queixes i consultes formulades per la ciutadania d'aquest municipi. L'informe s'emmarca en el conveni de col·laboració signat el 29 de maig de 2018 entre l'Ajuntament i la institució del Síndic de Greuges de Catalunya.

Com cada any, l'informe recull una sèrie de dades estadístiques sobre la tipologia de les queixes i consultes presentades per la ciutadania, o tramitades amb l'Ajuntament, en funció de diversos criteris.

Tot i això, aquest informe presenta algunes diferències respecte dels anys anteriors. En primer lloc, s'incorpora un apartat de dades estadístiques relatives al compliment de les resolucions del Síndic de Greuges de Catalunya en les queixes presentades per la ciutadania des de diferents àmbits. En segon lloc, es fa un breu esment tant dels àmbits de transparència, d'acord amb la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, com, si s'escau, de les visites efectuades en el marc del Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura.

Convé assenyalar que, per a una major transparència, tant la ciutadania com el mateix Ajuntament, a partir de les persones de contacte que ha autoritzat, poden accedir a les queixes en què ha intervingut cadascuna d'aquestes parts i, si s'escau, demanar l'accés a tot l'expedient.

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 l'any 2018.

II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A CERVERA EN DADES

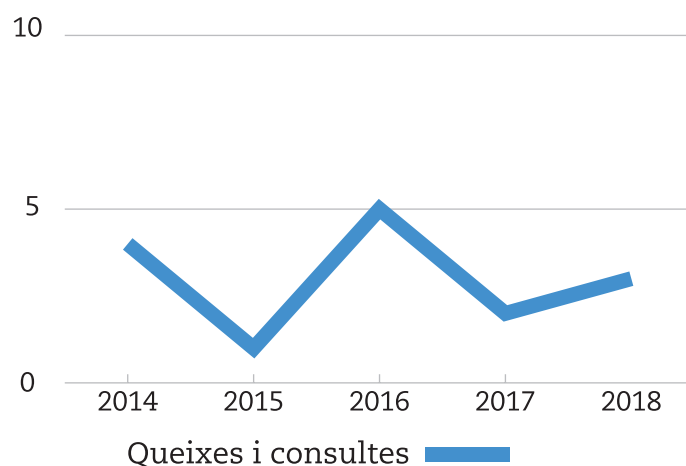
2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADAES AMB L'AJUNTAMENT DE CERVERA DURANT EL 2018

L'Ajuntament de Cervera ha estat l'administració afectada en un total de 3 queixes aquest any, de manera que es manté la tendència d'altres anys. El 66,7% de les queixes afecten administració pública i tributs.

Convé destacar, també, l'actuació d'ofici que s'ha traslladat a l'Ajuntament en relació amb l'estudi d'una possible discriminació de gènere com a conseqüència de les normes que regulen la vestimenta del bany a les piscines públiques i que només fan referència a les dones.

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

	2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	-	0,0	-	0,0	1	20,0	-	0,0	1	33,3
Discriminacions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	33,3
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	-	0,0	-	0,0	1	20,0	-	0,0	-	0,0
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	2	66,7
Administració pública i drets	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	33,3
Tributs	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	33,3
Polítiques territorials	3	75,0	-	0,0	3	60,0	1	50,0	-	0,0
Medi ambient	1	25,0	-	0,0	2	40,0	-	0,0	-	0,0
Habitatge	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Urbanisme i mobilitat	2	50,0	-	0,0	1	20,0	1	50,0	-	0,0
Consum	-	0,0	-	0,0	1	20,0	1	50,0	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	1	25,0	1	100,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	4	100	1	100	5	100	2	100	3	100



Pel que fa als terminis de tramitació, l'Ajuntament de Cervera presenta una certa demora en la seva resposta a les sol·licituds i resolucions, fet que s'espera que es vagi modificant com a conseqüència del seguiment del conveni de col·laboració signat per ambdues institucions. Tal com ja s'ha manifestat en diverses ocasions, la reducció de terminis 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.

2. Temps en dies emprat per l'Ajuntament de Cervera, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el 2018

	2018
Ajuntament de Cervera	143,6
Síndic	45,4
Persona interessada	37,7

En relació amb l'estat de tramitació de les queixes, durant l'any 2018 s'han finalitzat 4 actuacions (66,7%). Del conjunt de queixes finalitzades, en el 100% dels casos o bé s'han corregit en el moment en què el Síndic ho ha comunicat a l'Administració, o bé l'Administració ha acceptat el suggeriment o la recomanació formulats per la institució.

3. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	2	33,3
Queixes finalitzades	4	66,7
Total	6	100

De fet, tal com es mostra en el capítol IV de l'Informe 2018, fruit d'aquest conveni, i davant les queixes de la ciutadania, està donant resposta a diferents sol·licituds presentades per les persones interessades. L'Ajuntament també ha acceptat revisar la normativa d'ús de piscines públiques amb perspectiva de gènere i respectant la llibertat d'expressió.

4. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

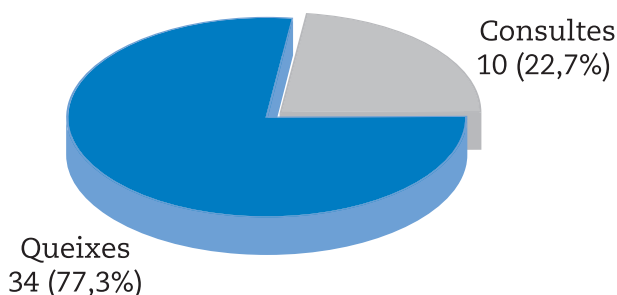
	N	%
Irregularitat de l'Administració	4	100,0
Es resol el problema	2	50,0
Resolucions acceptades	2	50,0
Resolucions parcialment acceptades	-	0,0
Resolucions no acceptades	-	0,0
No-irregularitat de l'Administració	-	0,0
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
Total	4	100

2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2018 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A CERVERA

L'any 2018 hi ha hagut un increment en el nombre d'intervencions del Síndic de Greuges de Catalunya respecte de l'any 2017, si bé aquest increment ha estat desigual en la distribució entre queixes i consultes, i és més gran en el cas de les queixes.

5. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	34	77,3
■ Consultes	10	22,7
Total	44	100



La majoria de queixes i consultes de residents del municipi de Cervera se circumscriuen a l'àmbit de polítiques socials i, en concret, d'educació. De fet, la falta de places a l'escola Mossèn Josep Arques de Cervera i el procés de preinscripció han estat els principals motius de queixa dels habitants del municipi, fet que ha afectat principalment el Departament d'Educació.

Pel que fa a consum, se centren, fonamentalment, en problemes de facturació, permanència, portabilitat, etc. de companyies telefòniques. No obstant això, també s'han produït queixes per la tramitació del bo social o el canvi de comptador d'analogic a digital en relació amb el subministrament elèctric.

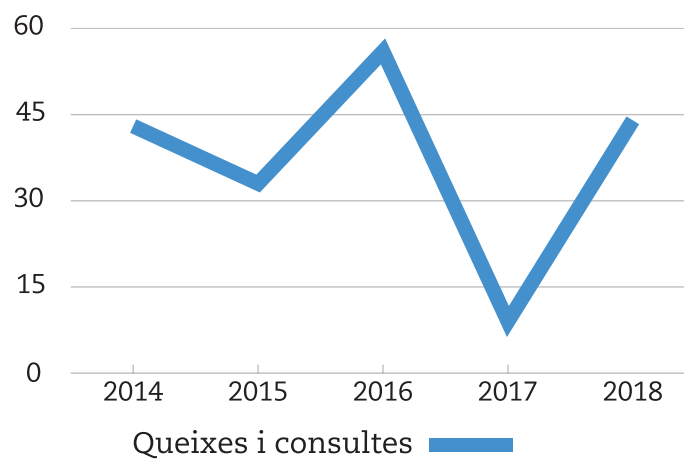
6. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	23	67,6	2	20,0	25	56,8
Discriminació	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	17	50,0	-	0,0	17	38,6
Infància i adolescència	-	0,00	-	0,0	-	0,0
Salut	4	11,8	1	10,0	5	11,4
Serveis socials	1	2,9	1	10,0	2	4,5
Treball i pensions	1	2,9	-	0,0	1	2,3
Administració pública i tributs	6	17,6	3	30,0	9	20,5
Administració pública i drets	4	11,8	3	30,0	7	15,9
Tributs	2	5,9	-	0,0	2	4,5

Polítiques territorials	1	2,9	1	10,0	2	4,5
Medi ambient	1	2,9	-	0,0	1	2,3
Habitatge	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Urbanisme i mobilitat	-	0,0	1	10,0	1	2,3
Consum	4	11,8	2	20,0	6	13,6
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres	-	0,0	2	20,0	2	4,5
Total	34	100	10	100	44	100

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

	Queixes	Consultes	Total
2014	23	20	43
2015	20	13	33
2016	34	22	56
2017	6	3	9
2018	34	10	44



Les dades mostren que les dones han presentat un nombre més alt de queixes que els homes.

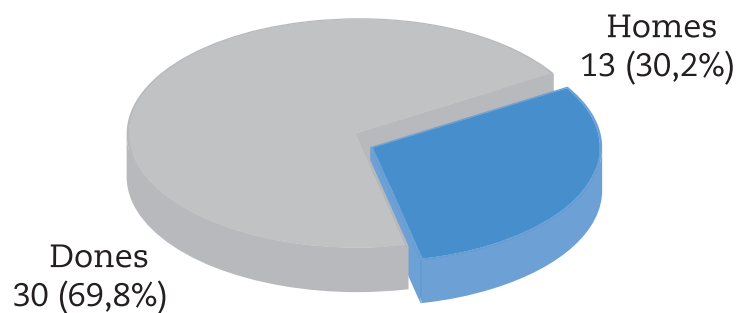
8. Queixes i consultes procedents de Cervera per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	33	97,1	10	100,0	43	97,7
Dona	22	64,7	8	80,0	30	68,2
Home	11	32,4	2	20,0	13	29,5
Persona jurídica	1	2,9	-	0,00	1	2,3
Total	34	77,3	10	22,7	44	100

En termes generals, quan s'incrementa el nombre de queixes en polítiques socials, també hi ha un augment de queixes presentades per dones. En aquest àmbit, tal com ja s'ha explicat en l'Informe anual 2018, es produeix una doble discriminació: pel fet de ser dona i pel fet de necessitar algun tipus d'ajut. És a dir, les dones solen ser més vulnerables davant dels problemes socials, i de manera més especial en temps de crisi i de polítiques d'austeritat.

9. Queixes i consultes procedents de Cervera per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	18	75,0	6	25,0	24	100
Discriminació	-	0,0	-	0,0	-	0
Educació i recerca	11	68,8	5	31,3	16	100
Infància i adolescència	-	0,0	-	0,0	-	0
Salut	4	80,0	1	20,0	5	100
Serveis socials	2	100,0	-	0,0	2	100
Treball i pensions	1	100,0	-	0,0	1	100
Administració pública i tributs	6	66,7	3	33,3	9	100
Administració pública i drets	5	71,4	2	28,6	7	100
Tributs	1	50,0	1	50,0	2	100
Polítiques territorials	1	50,0	1	50,0	2	100
Medi ambient	-	0,0	1	100,0	1	100
Habitatge	-	0,0	-	0,0	-	0
Urbanisme i mobilitat	1	100,0	-	0,0	1	100
Consum	4	66,7	2	33,3	6	100
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	-	0,0	-	0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0
Altres	1	50,0	1	50,0	2	100
Total	30	69,8	13	30,2	43	100



10. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2014-2018

	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre de persones afectades en les queixes	27	20	34	6	34
Nombre de persones afectades en les consultes	20	13	22	3	10
Total	47	33	56	9	44

Pel que fa a les administracions amb les quals s'han tramitat les queixes procedents de Cervera, corresponen majoritàriament a l'Administració autonòmica i, en concret, al Departament d'Educació, pel problema que s'ha produït amb la reducció d'una línia i el procés de preinscripció.

11. Administracions amb les quals s'han tramitat les queixes procedents de Cervera

	Queixes	%
Administració autonòmica	23	74,2
Departament d'Educació	18	58,1
Departament de Salut	4	12,9
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	1	3,2
Administració local	6	19,4
Ajuntament de Cervera	2	6,5
Ajuntament de Lleida	1	3,2
Diputació de Lleida	1	3,2
Companyies elèctriques	1	3,2
ENDESA	1	3,2
Companyies telefòniques	1	3,2
Vodafone Catalunya	1	3,2
Total	31	100

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

	Queixes	Consultes	Total
2018	13	2	15

El Síndic de Greuges va rebre un total de 14 visites en el desplaçament a Cervera del 6 de juliol de 2018. Les persones ateses per l'equip del Síndic al Conservatori de Música van presentar 13 queixes i van fer 2 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (electricitat i aigua), urbanisme, tributs, sanitat, ensenyament, etc. De les 13 queixes presentades, 2 anaven adreçades a l'Ajuntament de Cervera. Totes les visites ateses, excepte dues, van ser de persones veïnes de la població.

III. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA

En el marc de la funció d'avaluació encomanada al Síndic de Greuges per la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, es va trametre a l'Ajuntament de Cervera un qüestionari per obtenir la informació necessària per complir la funció esmentada. A més, es va trametre una sol·licitud d'accés a la informació pública utilitzant la tècnica del sol·licitant ocult per comprovar que es complien els requeriments de la normativa vigent.

Si bé és cert que l'Ajuntament de Cervera va donar resposta al qüestionari, en canvi, no va donar resposta al sol·licitant ocult. La sol·licitud es va formular en data 2 de febrer de 2018 i es va reiterar el 7 de març de 2018 sense obtenir resposta. Així es va fer constar en l'informe d'avaluació que es va presentar al Parlament de Catalunya el juliol de 2018.

Convé recordar, en aquest sentit, que la Llei 19/2014 tipifica com a infracció no resoldre les sol·licituds d'accés a la informació de manera expressa i motivada dins el termini preceptiu.

IV. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

4.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 04941/2017

Queixa relativa a la circulació de camions de gran tonatge dins el nucli urbà de la Cardosa

Ajuntament de Cervera

La promotora de la queixa va informar que arran de la construcció d'una granja els camions que transporten els materials de construcció passen per dins el nucli urbà de la Cardosa. Va demanar que s'adeqüés la sortida de la carretera d'Agramunt, atès que dona accés directe a la granja i així s'evitaria el trànsit de camions per dins del nucli, però l'Ajuntament li va respondre que aquesta carretera és titularitat de la Generalitat de Catalunya, de manera que les obres d'adequació d'aquesta sortida no les podia executar l'Ajuntament.

L'Ajuntament ha informat que ha sol·licitat a la Generalitat l'adequació de l'entrada des de la carretera de Cervera a Agramunt al camí municipal. I la Direcció General d'Infraestructures i Mobilitat del Departament de Territori i Sostenibilitat ha informat, d'una banda, que l'accés a la granja en construcció es pot efectuar per diferents camins agrícoles, cap dels quals és titularitat de la Generalitat; i de l'altra, que el Servei Territorial de Carreteres de Lleida, que gestiona la carretera L-303, s'ha posat en contacte amb l'Ajuntament de Cervera, el qual ha manifestat que està disposat a l'arranjament puntual de l'accés de comú acord amb el transportista, per evitar el pas dels camions pel nucli urbà. Finalment, la persona interessada ha indicat al Síndic que sembla que s'està desviant el pas de camions per fora del nucli de la Cardosa.

Q 08096/2017

Manca de resposta de l'Ajuntament a dues instàncies

Ajuntament de Cervera

La promotora de la queixa exposava que havia presentat dues instàncies a l'Ajuntament relatives a l'ampliació d'una granja de porcs del municipi i als problemes d'accessibilitat del camí que va des de la Cardosa fins a Cervera, però que no havia rebut resposta.

L'Ajuntament ha informat que ja s'ha donat resposta a les qüestions que plantejava la promotora en les seves instàncies.

Q 06195/2018

Queixa relativa a un problema de filtracions d'aigua en un habitatge de Cervera

Ajuntament de Cervera

L'Ajuntament va informar que l'arquitecte municipal havia fet diverses visites a l'immoble afectat i que la promotora de la queixa havia estat rebuda en diverses ocasions a l'Ajuntament. Tot i això, no s'acrediten ni les visites al domicili ni les reunions, i tampoc no consta que s'hagi informat de forma expressa la promotora sobre les actuacions relatives a la modificació pressupostària, la contractació d'obra ni l'acord d'inici de les obres o la durada prevista. Per tant, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que donés resposta expressa i per escrit a les instàncies formulades per la promotora, i que la informés de les actuacions dutes a terme i del calendari previst pel consistori per resoldre la situació que l'afectava.

L'Ajuntament ha informat que ja ha fet arribar tota aquesta informació a la promotora de la queixa.

4.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES

AO 00116/2018

Actuació d'ofici relativa a una possible discriminació de gènere com a conseqüència de les normes que regulen la vestimenta del bany a les piscines públiques i que només fan referència a les dones

Ajuntament de Cervera

El Síndic va rebre diverses queixes promogudes per la plataforma Mugrons Lliures segons les quals l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès preveia sotmetre a consulta popular la pràctica del topless als equipaments públics. Arran de l'anàlisi d'aquestes queixes, el Síndic ha tingut coneixement que hi ha diversos municipis a Catalunya que han aprovat normes sobre vestimenta de bany específica només per a les dones. En aquest sentit, hi ha municipis en què està prohibit el topless a les piscines municipals i d'altres en què s'estableix que les persones s'han de banyar en banyador, i que queda prohibit l'ús de qualsevol altra vestimenta que no estigui reglamentàriament establerta per a les dones (topless, biquini, etc.). Algunes normatives prohibeixen l'excés tèxtil (l'anomenat *burquini*), suposadament per raons d'higiene, mentre que d'altres no preveuen cap normativa diferenciada entre les indumentàries de bany de dones i homes.

El Síndic va recomanar a tots els municipis que disposaven de piscines municipals, entre els quals Cervera, que en revisessin la normativa d'ús amb perspectiva de gènere i respectant la llibertat d'expressió de les persones usuàries.

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

