



INFORME DE TÀRREGA 2018

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

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

I. CONSIDERACIONS GENERALS

L'informe anual municipal té com a objectiu analitzar la tipologia de queixes rebudes i tramitades durant l'any 2018 amb relació a l'Ajuntament de Tàrrega, 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 20 de gener de 2010 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 TÀRREGA EN DADES

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

L'Ajuntament de Tàrrega ha estat l'administració afectada en un total de 8 queixes, la qual cosa mostra un increment lleuger en el nombre de queixes respecte de l'any anterior. La majoria de les queixes s'han centrat en l'àmbit de polítiques territorials des de diferents perspectives. Una de les queixes que s'ha iniciat, i que està relacionada amb un problema en el conjunt del territori català, es basa en els problemes per accedir o conservar l'habitatge per part de persones que es troben en risc d'exclusió social.

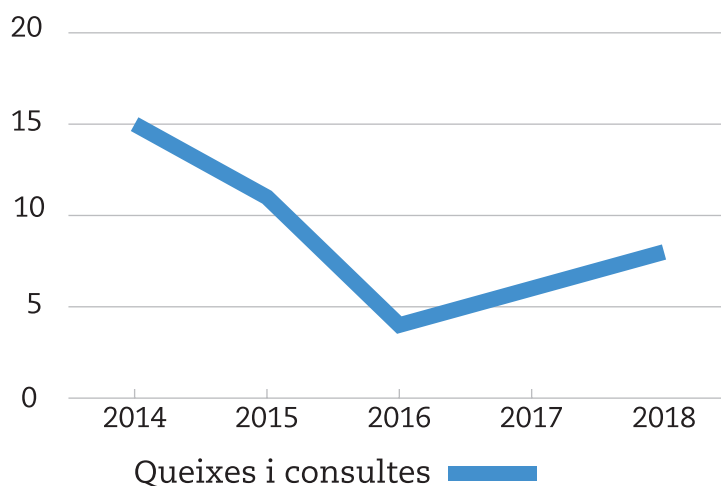
De fet, tal com s'assenyala en l'Informe anual de 2018, mai com fins ara el Síndic havia rebut tantes queixes en què una mateixa persona presenta diversos problemes davant l'Administració, tots relacionats entre si, que l'aboquen a una situació d'emergència social i greu vulnerabilitat de la qual cada cop és més difícil sortir. Especialment, la majoria d'aquestes queixes són presentades per dones, la qual cosa reflecteix que el gènere és una variable molt present davant del risc d'exclusió social.

Així mateix, s'han presentat queixes pel mal estat en què es troben alguns carrers i carreteres.

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 Tàrraga

	2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	2	13,3	1	9,1	1	25,0	-	0,0	2	33,3
Discriminacions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	16,7
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	2	13,3	1	9,1	1	25,0	-	0,0	1	16,7
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	9	60,0	6	54,5	1	25,0	4	66,7	2	33,3
Administració pública i drets	5	33,3	4	36,4	1	25,0	4	66,7	2	33,3
Tributs	4	26,7	2	18,2	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Polítiques territorials	3	20,0	2	18,2	2	50,0	2	33,3	4	66,7
Medi ambient	3	20,0	1	9,1	1	25,0	2	33,3	1	16,7
Habitatge	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	16,7
Urbanisme i mobilitat	-	0,0	1	9,1	1	25,0	-	0,0	2	33,3
Consum	-	0,0	1	9,1	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	1	6,7	1	9,1	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	15	100	11	100	4	100	6	100	8	100



Pel que fa als terminis de tramitació, aquest any s'han incrementat lleugerament. 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 Tàrrega, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2014-2018

	2014	2015	2016	2017	2018
Ajuntament de Tàrrega	86	75,7	87	58,2	88,2
Síndic	86,4	46,7	18,6	15,1	42,3
Persona interessada	63,4	29,8	78,1	4,3	17,3

En relació amb l'estat de tramitació de les queixes, durant l'any 2018 s'han finalitzat 10 actuacions (76,9%). Del conjunt de queixes finalitzades, en el 50% 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 la resolució un cop s'ha formulat el suggeriment o la recomanació.

3. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	3	23,1
Queixes finalitzades	10	76,9
Total	13	100

De fet, tal com es mostra en el capítol IV de l'Informe 2018, fruit d'aquest conveni, i davant de queixes de la ciutadania, s'estan executant les obres per adequar una rampa que uneixi el carrer Major amb el carrer de la Font, ha donat resposta a diverses persones interessades i ha fet una inspecció davant una plaga de paneroles de què va alertar una persona interessada.

L'Ajuntament també ha acceptat revisar la normativa d'ús de piscines públiques amb perspectiva de gènere i respectant la llibertat d'expressió.

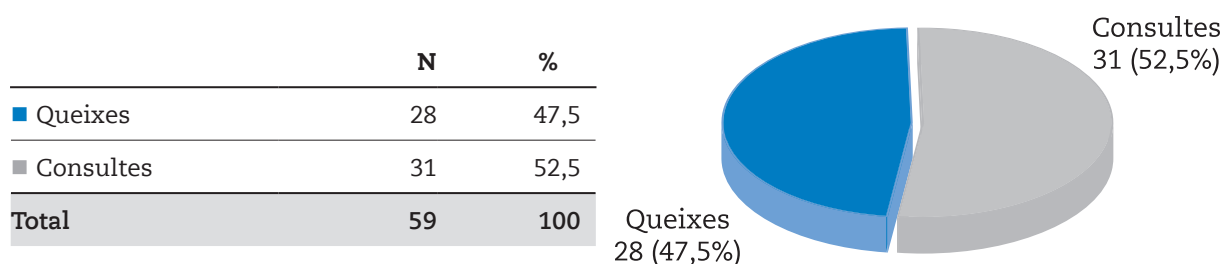
4. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	5	50,0
Es resol el problema	2	20,0
Resolucions acceptades	3	30,0
Resolucions parcialment acceptades	-	0,0
Resolucions no acceptades	-	0,0
No-irregularitat de l'Administració	5	50,0
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
Total	10	100

2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADAES DURANT EL 2018 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A TÀRREGA

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



La majoria de queixes i consultes de residents del municipi de Tàrrega se circumscriuen a l'àmbit de polítiques socials, de consum i de polítiques territorials.

Pel que fa a les polítiques socials, les queixes se circumscriuen a l'àmbit de serveis socials i, en gran mesura, per la demora en la tramitació o denegació de la renda garantida de ciutadania.

En relació amb consum, se centren, fonamentalment, en problemes de facturació, permanència, portabilitat, etc. de companyies telefòniques.

Finalment, la contaminació acústica i l'estat de la via pública centren el volum d'intervencions en aquest municipi sobre polítiques territorials.

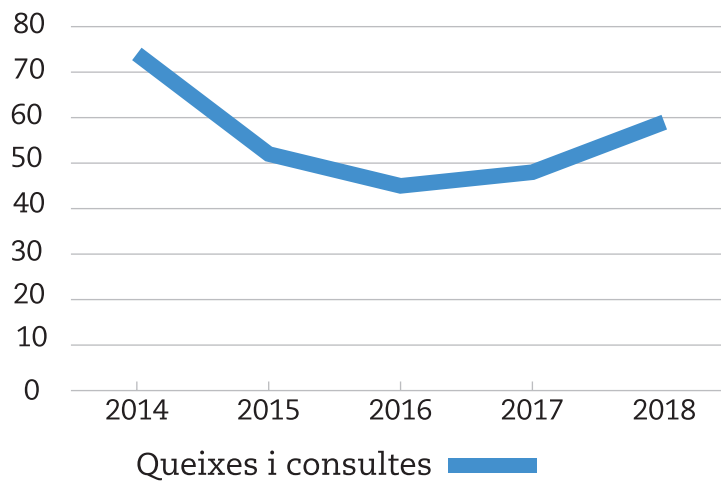
6. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	6	21,4	7	22,6	13	22,0
Discriminació	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	2	7,1	-	0,0	2	3,4
Infància i adolescència	1	3,6	-	0,0	1	1,7
Salut	1	3,6	2	6,5	3	5,1
Serveis socials	2	7,1	5	16,1	7	11,9
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	0	0,0
Administració pública i tributs	9	32,1	4	12,9	13	22,0
Administració pública i drets	7	25,0	2	6,5	9	15,3
Tributs	2	7,1	2	6,5	4	6,8
Polítiques territorials	7	25,0	5	16,1	12	20,3
Medi ambient	2	7,1	-	0,0	2	3,4
Habitatge	2	7,1	3	9,7	5	8,5

Urbanisme i mobilitat	3	10,7	2	6,5	5	8,5
Consum	5	17,9	8	25,8	13	22,0
Seguretat ciutadana i justícia	1	3,6	4	12,9	5	8,5
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres	-	0,0	3	9,7	3	5,1
Total	28	100	31	100	59	100

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

	Queixes	Consultes	Total
2014	38	36	74
2015	30	22	52
2016	24	21	45
2017	21	27	48
2018	28	31	59



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

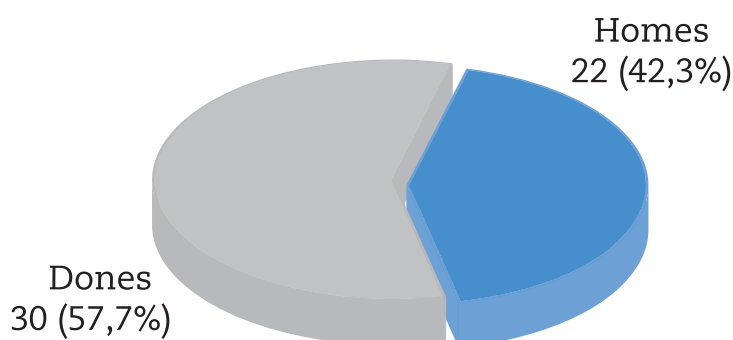
8. Queixes i consultes procedents de Tàrrrega per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	25	89,3	27	87,1	52	88,1
Dona	18	64,3	12	38,7	30	50,8
Home	7	25,0	15	48,4	22	37,3
Persona jurídica	3	10,7	4	12,9	7	11,9
Total	28	100	31	100	59	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 Tàrrrega per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	7	53,8	6	46,2	13	100
Discriminació	-	0,0	-	0,0	-	0
Educació i recerca	2	100,0	-	0,0	2	100
Infància i adolescència	-	0,0	1	100,0	1	100
Salut	1	33,3	2	66,7	3	100
Serveis socials	4	57,1	3	42,9	7	100
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0
Administració pública i tributs	5	45,5	6	54,5	11	100
Administració pública i drets	2	28,6	5	71,4	7	100
Tributs	3	75,0	1	25,0	4	100
Polítiques territorials	7	70,0	3	30,0	10	100
Medi ambient	1	100,0	-	0,0	1	100
Habitatge	3	75,0	1	25,0	4	100
Urbanisme i mobilitat	3	60,0	2	40,0	5	100
Consum	6	50,0	6	50,0	12	100
Seguretat ciutadana i justícia	4	80,0	1	20,0	5	100
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0
Altres	1	100,0	-	0,0	1	100
Total	30	57,7	22	42,3	52	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	41	38	24	21	30
Nombre de persones afectades en les consultes	36	22	21	27	31
Total	77	60	45	48	61

Pel que fa a les administracions amb les quals s'han tramitat les queixes procedents de Tàrrega, corresponen majoritàriament a l'Administració local –i, en concret, al mateix Ajuntament de Tàrrega– i, en segon terme, a l'Administració autonòmica.

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

	Queixes	%
Administració autonòmica	7	38,9
Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació	1	5,6
Departament d'Educació	1	5,6
Departament d'Interior	1	5,6
Departament de Salut	1	5,6
Departament de Territori i Sostenibilitat	2	11,1
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	1	5,6
Administració local	8	44,4
Ajuntament de Tàrrega	7	38,9
Consell Comarcal de l'Urgell	1	5,6

Companyies telefòniques	1	5,6
Telefónica España, SAU	1	5,6
Companyies de gas	1	5,6
Naturgy	1	5,6
Administració institucional	1	5,6
Universitat de Barcelona (UB)	1	5,6
Total	18	100

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

	Queixes	Consultes	Total
2014	13	7	20
2015	11	5	16
2016	8	8	16
2017	14	8	22
2018	10	7	17

El Síndic de Greuges va rebre un total de 10 visites en el desplaçament a Tàrraga del 9 d'abril de 2017. Les persones ateses per l'equip del Síndic al Centre d'Entitats van presentar 7 queixes i van fer 3 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (electricitat i gas), infància, impagament de subvencions, urbanisme, etc. De les 7 queixes presentades, 2 anaven adreçades a l'Ajuntament de Tàrraga. Totes les visites ateses van ser de persones veïnes de la població.

Pel que fa al desplaçament de 16 de novembre de 2018, el Síndic de Greuges va rebre un total de 7 visites. Les persones ateses per l'equip del Síndic al Centre d'Entitats van presentar 3 queixes i van fer 4 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (gas), habitatge, tributs, serveis socials, etc. Una de les tres queixes presentades anava adreçada a l'Ajuntament de Tàrraga. Totes les visites ateses, excepte una, 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 Tàrraga 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.

En ambdós casos, l'Ajuntament de Tàrraga va donar resposta a les sol·licituds efectuades, en compliment de la normativa vigent.

IV. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

4.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 03402/2017

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

Ajuntament de Tàrraga

Atès que l'article 21 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, estableix que el termini màxim per notificar la resolució expressa és de tres mesos a comptar de la data en què la sol·licitud ha tingut entrada al registre de l'òrgan competent per tramitar-la, el Síndic va recomanar a l'Ajuntament que, en cas que no hagués donat resposta a les instàncies de la federació, n'agilités la tramitació al màxim.

L'Ajuntament ha informat que ja ha donat resposta a la federació, i ha tramès còpia de l'escrit al Síndic.

Q 08787/2017

Manca de resposta de l'Ajuntament a diversos escrits de denúncia d'una plaga de paneroles

Ajuntament de Tàrraga

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre el tràmit que havia donat a les instàncies de la persona interessada.

L'Ajuntament ha donat resposta als escrits de la persona interessada, i l'ha informat que s'ha fet una inspecció de la zona i que es farà un seguiment del problema que va exposar.

Q 03654/2018**Queixa relativa al pendent de la rampa que uneix dos carrers de Tàrraga**Ajuntament de Tàrraga

La promotora de la queixa exposava que, arran d'una caiguda del seu pare per una rampa del municipi, es va adreçar per escrit a l'Ajuntament per sol·licitar que la rampa tingués menys pendent i fos més accessible per a les persones que tenen mobilitat reduïda. Se li va indicar que properament s'arranjaria, però després se la va informar que el pendent de la rampa era adequat. En vista d'aquesta informació, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que li indiqués si la rampa compleix les mesures establertes en el Codi d'accessibilitat urbanística i quins actes administratius s'han dut a terme per comprovar que les condicions d'aquesta rampa assegurin l'accessibilitat a les persones amb mobilitat reduïda.

L'Ajuntament va demanar un nou informe tècnic, el qual va concloure que la rampa tenia un pendent del 15%, és a dir, superior al que s'estableix en el Codi d'accessibilitat urbanística. En conseqüència, s'han donat instruccions als serveis municipals perquè tan aviat com sigui possible adequïn el pendent perquè la rampa compleixi la normativa.

Q 04051/2018**Manca de resposta de l'Ajuntament de Tàrraga a una instància presentada per una associació del municipi**Ajuntament de Tàrraga

L'article 21 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, estableix que el termini màxim per notificar la resolució expressa és de tres mesos a comptar de la data en què la sol·licitud ha tingut entrada al registre de l'òrgan competent per tramitar-la. Tot i això, l'article 4 d) del Reglament de participació ciutadana de l'Ajuntament de Tàrraga estableix un termini inferior, de 30 dies. Per tant, el Síndic va recomanar a l'Ajuntament de Tàrraga que, en cas que no hagués donat resposta a la instància de l'associació, n'agilités la tramitació al màxim.

L'Ajuntament ha informat que ja ha donat resposta a l'escrit presentat per l'associació.

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 Tàrrega

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 Tàrrega, 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

