

SÍNDICA

INFORME
DE TARRAGONA

2024

Març 2025



ÍNDEX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME AL PARLAMENT 2024	5
III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES A TARRAGONA.....	9
a) Queixes i consultes presentades per residents del municipi.....	9
b) Queixes i actuacions d'ofici vinculades a l'Ajuntament.....	16
c) Resolucions del Síndic de Greuges tramitades amb l'Ajuntament el 2024	21
IV. RELACIÓ AMB LA INSTITUCIÓ.....	33
a) Temps en dies emprat per l'Ajuntament, el Síndic de Greuges i la persona interessada per donar resposta als tràmits requerits	33
b) Mitjà utilitzat per adreçar-se a la institució.....	33
c) Desplaçaments al municipi l'any 2024.....	33
d) Evolució de les queixes i consultes procedents del municipi en els desplaçaments.....	34

I. Consideracions generals

L'informe anual de municipis o comarques amb què tenim conveni de visió singular de supervisió té com a objectiu analitzar les actuacions de la institució del Síndic de Greuges de Catalunya en relació amb l'Administració col·laboradora i la població que hi resideix. L'Ajuntament de Tarragona disposa d'un conveni amb el Síndic de Greuges des del 2 de maig de 2013.

En primer lloc, aquest informe recull les queixes i consultes presentades per persones que resideixen al municipi. L'any 2024, la població de Tarragona ha presentat 173 queixes i ha fet 148 consultes, la qual cosa representa poc més de 2 actuacions per cada 1.000 habitants, una xifra lleugerament inferior a la de la mitjana de Catalunya. Seguint la tendència de les dades anuals del Síndic de Greuges, les polítiques socials són el principal motiu de queixa de la població de Tarragona. En aquesta àrea destaquen, especialment, les queixes i consultes en matèria de serveis socials, salut i educació. Pel que fa a altres àrees, també predominen les queixes i consultes en matèria de polítiques territorials i administració pública i tributs.

Respecte a les queixes presentades per residents del municipi que s'han tramitat l'any 2024, destaquem que el 59 % s'han tramitat amb departaments de la Generalitat; el 23 %, amb l'Ajuntament de Tarragona; el 6 %, amb empreses que presten serveis d'interès general, i la resta amb altres administracions.

En matèria de polítiques socials, el 64,9 % de les queixes i consultes han estat presentades per dones.

En 66 de les queixes tramitades s'ha detectat una actuació irregular de l'Administració: 41 d'aquests casos s'han resolt amb la intervenció del Síndic de Greuges sense necessitat d'emetre una resolució, i en 24 casos el Síndic ha emès resolucions que les administracions han acceptat de manera total o parcial. Convé destacar que en un cas no s'han acceptat les recomanacions del Síndic de Greuges de Catalunya.

Aquesta secció conclou amb les dades sociodemogràfiques de les persones del municipi que han presentat queixa o consulta. L'any 2024, s'han adreçat al Síndic de Greuges 3 persones jurídiques i 248 persones físiques residents a Tarragona, el 56,9 % són dones. Pel que fa al lloc de naixement, malgrat que un 25,6 % de la població ha nascut a l'estranger, només un 5,5 % de les persones que formen part d'aquest col·lectiu s'han adreçat a la institució.¹

¹ Dades relatives a la població extretes d'Idescat el 2 de gener de 2025.

L'any 2024, l'oficina itinerant del Síndic de Greuges ha fet dos desplaçaments a Tarragona, on s'han recollit un total de 21 queixes i 42 consultes.

En segon lloc, l'informe presenta les queixes i actuacions d'ofici vinculades a l'Ajuntament. Enguany, s'han iniciat 35 actuacions en què l'Administració afectada és l'Ajuntament de Tarragona. Destaquen les queixes en matèria de polítiques territorials, en particular, d'urbanisme, mobilitat i transports i, finalment, d'administració pública i tributs.

En relació amb les queixes tramitades l'any 2024, s'han detectat 19 actuacions irregulars de l'Ajuntament de Tarragona: 10 actuacions s'han resolt després de la intervenció del Síndic de Greuges sense necessitat d'emetre una resolució, i en 9 ocasions l'Ajuntament ha acceptat, de manera total o parcial, la resolució del Síndic en relació amb la irregularitat detectada. Trobareu més endavant un resum de totes aquestes actuacions.

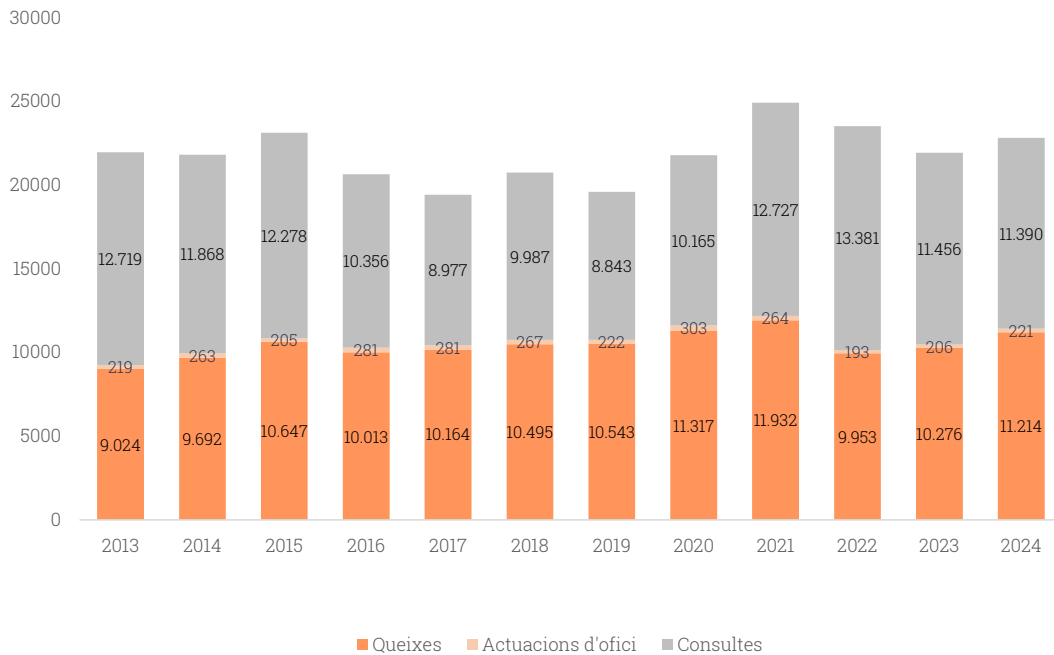
Finalment, l'informe inclou dades relatives a la relació entre l'Ajuntament i el Síndic de Greuges. Respecte de l'any 2023, destaquem l'augment en el temps emprat tant per l'Ajuntament (47,1 dies hàbils) com pel Síndic de Greuges (53,2 dies hàbils) per donar resposta als tràmits requerits.

II. Aspectes més destacats de l'Informe al Parlament 2024

Xifres destacades

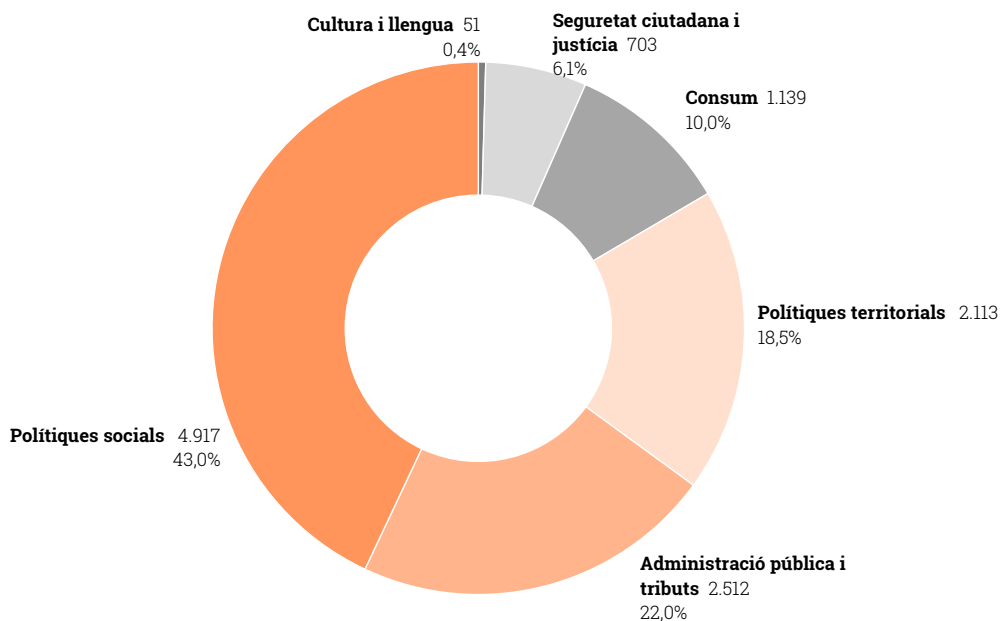
Durant el 2024 s'han iniciat 22.825 actuacions, entre queixes, consultes i actuacions d'ofici. El nombre de queixes i actuacions d'ofici ha augmentat i s'ha arribat a 11.214 i 221, respectivament.

Evolució de les queixes i actuacions d'ofici del Síndic de Greuges (2018-2024)



Un any més, les polítiques socials –serveis socials, educació i salut– constitueixen el primer àmbit d'intervenció del Síndic de Greuges: representen el 43 % del volum total de queixes i actuacions d'ofici iniciades. Aquesta xifra assenyalava la dificultat que tenen les administracions públiques per donar resposta de manera adequada a les necessitats socials de la població. Tanmateix, es consolida un increment de les queixes relatives a polítiques territorials (del 15 % al 18 %), especialment a conseqüència de les incidències en els transports públics.

Queixes i actuacions d'ofici del Síndic de Greuges per àrees



En serveis socials, destaquen les queixes rebudes per la demora en la tramitació de la renda garantida de ciutadania (RGC) o per la devolució dels ingressos indeguts, seguides per la demora en el reconeixement i la revisió de grau de discapacitat (15 %) i pels serveis residencials i centres d'atenció diürna per a gent gran (8 %). En educació, els principals motius de queixa estan relacionats amb l'admissió, la programació d'oferta i la segregació escolar (21,6 %); l'educació inclusiva (15,3 %), i la tramitació d'ajuts, accés i preinscripció en educació universitària (10,3 %). Finalment, en salut, les llistes d'espera provoquen un 20 % més de queixes i actuacions d'ofici.

El segon àmbit d'intervenció ha estat el d'Administració pública i tributs, com en els darrers anys. Les xifres s'expliquen per una queixa col·lectiva per la revocació de llicència de l'Ajuntament de Barcelona a diversos clubs socials de cànnabis i per una queixa col·lectiva relacionada amb la taxa per a la prestació del servei de gestió de residus.

El tercer àmbit d'intervenció ha estat el de les polítiques territorials, sobretot per les deficiències del servei de rodalies i regionals a Catalunya, un tema que afecta greument la mobilitat de la ciutadania i que posa de manifest les mancances de transport públic.

Quant al tancament, les xifres indiquen que s'ha detectat irregularitat en el 45,3 % de les actuacions en què s'ha treballat, la qual cosa suposa un increment del 10 % respecte de l'any anterior. La institució ha incrementat el seu nivell d'exigència per aconseguir que els ciutadans, com a mínim, obtinguin una resposta de l'Administració.

Pel que fa a l'acceptació de les recomanacions que s'han fet quan s'han detectat irregularitats, s'han acceptat totalment o parcialment el 96 % de les recomanacions (71,3 % plenament i 24,7 % parcialment). Això indica que s'han reduït les no acceptades respecte a l'any anterior.

D'altra banda, un dels objectius de la síndica és apropar la institució a les persones i fer-la més accessible, amable i eficaç. En aquest sentit, s'ha incrementat el nombre de desplaçaments al territori. S'han visitat 95 municipis catalans, on s'han recollit 963 queixes i s'han atès 2.025 consultes, les quals representen un 23 % d'increment respecte del 2023.

Per millorar en agilitat, a més, s'han modificat els procediments interns, especialment pel que fa a la tramitació de queixes, la qual cosa ha permès reduir-ne els terminis de resolució. En aquest punt també destaca que el 78 % de les persones ateses diuen que l'atenció rebuda pel personal de la institució ha estat bona o molt bona.

I per acabar, és important destacar que, durant el 2024, s'ha posat en marxa un nou sistema per aplicar la justícia restaurativa en la institució. S'ha creat un protocol intern i un circuit per explorar de manera individualitzada la viabilitat d'aplicar vies de justícia restaurativa i reparació del dany per resoldre els conflictes entre la ciutadania i l'Administració pública.

Principals mancances de l'Administració

L'informe conclou que l'Administració catalana ha de millorar en eficàcia. La ineficàcia genera desconfiança en les institucions, té un impacte en la qualitat de vida de les persones, amenaça la sostenibilitat de l'estat del benestar, suposa un fre a l'ascensor social i és un obstacle per al desenvolupament econòmic. Per millorar en eficàcia, és imprescindible redimensionar els serveis per adaptar-los a la Catalunya dels vuit milions d'habitants, però també cal simplificar els tràmits administratius i el temps de reacció i de resposta davant les demandes dels ciutadans.

En primer lloc, l'**Administració és lenta**, triga massa a donar resposta a les necessitats dels ciutadans. Les llistes d'espera per accedir a alguns serveis i prestacions s'han incrementat durant el 2024. Per exemple, en salut, a octubre de 2024, hi ha un 9 % més de pacients en llista d'espera per a intervencions quirúrgiques, i un 18 % més per accedir a proves diagnòstiques o a consultes externes. Pel que fa a les residències per a gent gran i per a persones amb discapacitat, les llistes d'espera per accedir-hi també han augmentat (un 7 % i un 6,4 %, respectivament): per accedir a les residències de la gent gran cal esperar 1,2 anys i als serveis residencials per a persones amb discapacitat, sis anys. En habitatge, el temps mitjà d'adjudicació d'un habitatge social és de gairebé un any i mig. I en ajudes per a la dependència, malgrat haver millorat, el temps d'espera és encara de nou mesos. Finalment, la dilació judicial, explicada per la saturació del servei, també té clares afectacions sobre les persones i el seu dret a la tutela judicial efectiva, i provoca victimització secundària.

En segon lloc, l'informe constata que l'Administració actual **és complicada i excessivament burocràtica**. Els tràmits burocràtics que s'exigeixen per aconseguir un servei estan pensats per tenir el màxim control i inhibir l'incompliment. Tanmateix, això de vegades implica que els ciutadans hagin de lliurar la mateixa documentació en diferents administracions perquè la interoperabilitat reconeguda en les normes jurídiques encara no està plenament garantida en la pràctica. A més, els formularis d'ús obligatori per tramitar determinades sol·licituds estan pensats per facilitar la gestió interna dels processos, però poden ser una dificultat per a l'exercici dels drets de les persones.

En el mateix sentit, emprar un llenguatge complex –que no és prou clar o adequat– o no donar prou informació també afecta l'eficàcia d'una política pública. La dificultat per comprendre els tràmits o els documents es tradueix, per exemple, en incompliments tributaris que poden acabar en sancions econòmiques. La implementació de la taxa per a la prestació del servei de gestió de residus ha generat nombroses queixes durant el 2024 en aquest sentit.

D'altra banda, l'Administració no actua amb la màxima eficàcia quan segmenta la seva intervenció per tractar situacions de vulnerabilitat que sovint són complexes i requereixen ser tractades des de diversos fronts. Des d'aquest punt de vista, resultaria imprescindible integrar la gestió de la renda garantida de ciutadania (RGC) i l'ingrés mínim vital, i vetllar perquè fossin compatibles amb altres ajuts, com ara els d'habitatge.

En tercer lloc, l'Administració actual **és obsoleta** i utilitza recursos que sovint no són els més adequats per aconseguir els objectius que persegueix. Un exemple d'això és el sistema de protecció de la infància, que encara presenta una preponderància de la institucionalització dels infants i adolescents. L'acolliment residencial és especialment perjudicial per als infants menors de sis anys. Amb dades de setembre de 2024, però, ha augmentat el nombre d'infants menors de sis anys que estan en acolliment residencial, amb 136 menors de tres anys i 293 menors de sis anys.

El model d'atenció a la gent gran tampoc respon a les necessitats actuals ni a la tendència europea. Mentre que les dades assenyalen que la gent gran prefereix viure a casa o en un habitatge accessible en cas de dependència, aquí s'ha apostat per augmentar les places residencials (2,6 %), quan el que caldria és potenciar una atenció domiciliària integral, i disposar d'una xarxa de serveis de suport i ajuda coordinats i interconnectats.

L'Administració tampoc ha donat una resposta eficaç al problema cronificat de Rodalies, que és el servei de transport públic amb més mala valoració, clarament per darrere d'altres serveis ferroviaris. Les incidències greus patides l'any 2024 –per la infraestructura, els trens o la informació que s'ofereix– han frenat la tendència creixent de passatgers d'anys anteriors, malgrat haver-se mantingut les mesures d'accessibilitat econòmica. Durant el 2024, Rodalies de Catalunya va tenir 127,4 milions de viatgers, xifra molt similar a la de 2023, mentre que altres serveis ferroviaris, com ara FGC o el metro, han experimentat creixements superiors al 5 %.

En quart lloc, l'Administració de vegades **és absent**, en el sentit que, al llarg dels anys no s'ha creat una política pública prou robusta per respondre a les necessitats de les persones, o no s'arriba a totes les persones que ho necessiten. Seria el cas, per exemple, de l'habitatge social: 39.942 habitatges socials i 97.544 persones inscrites al Registre de sol·licitants d'habitatge de protecció oficial. També de l'RGC o l'ingrés mínim vital: més de la meitat de la població en situació de pobresa material severa no rep cap d'aquests ajuts. En aquest sentit, tampoc hi ha un model d'acollida i inclusió del fet migratori: no es garanteix l'equitat i la cohesió social, i la població d'origen migrant té un accés desigual a les oportunitats de benestar social. I pel que fa a les polítiques per fer front als efectes del canvi climàtic, també destaca una manca de planificació. Un exemple d'això seria que només 206 municipis (39 %) disposen d'un pla d'emergències per inundacions, dels 521 que l'haurien de tenir obligatòriament.

En cinquè i darrer lloc, l'informe posa exemples de casos en què l'Administració **no ha fet una bona gestió dels recursos públics**. Seria el cas dels problemes derivats de les reclamacions dels ingressos indeguts de l'RGC. I és que més de 2.300 persones van rebre erròniament ingressos i després se'ls va reclamar que els retornessin. Això va suposar un patiment sobrevingut de moltes de persones que veien amenaçada la seva ja precària economia familiar, però també un ús indegut de recursos públics.

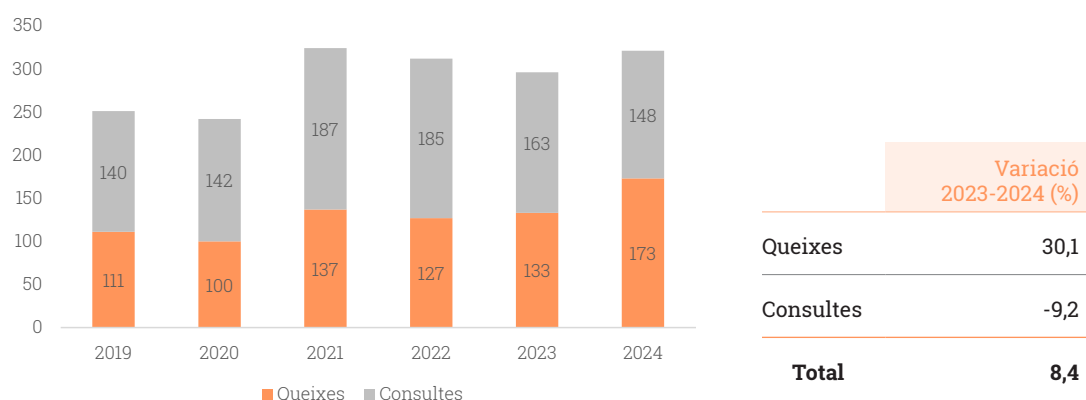
III. Les actuacions del Síndic de Greuges a Tarragona

a) Queixes i consultes presentades per residents del municipi

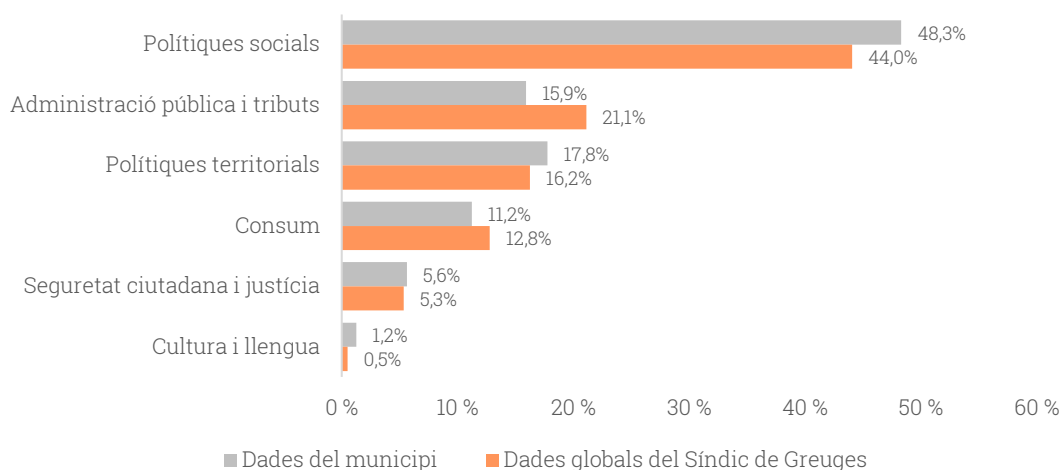
a.1) Queixes i consultes presentades per residents del municipi

	Dades del municipi			Dades globals del Síndic de Greuges		
	Nre.	%	Actuacions / 1.000 habitants (%)	Nre.	%	Actuacions / 1.000 habitants (%)
Queixes	173	53,9	1,2	11.214	49,6	1,4
Consultes	148	46,1	1,0	11.390	50,4	1,4
Total	321	100,0	2,3	22.604	100	2,8

a.2) Evolució de les queixes i consultes presentades per residents del municipi



a.3) Queixes i consultes iniciades per grans matèries



a.4) Queixes i consultes iniciades per matèria²

	Queixes		Consultes		Total	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Polítiques socials	80	46,2	75	50,7	155	48,3
Educació	21	12,1	14	9,5	35	10,9
Habitatge	3	1,7	7	4,7	10	3,1
Igualtat i no-discriminació	1	0,6	1	0,7	2	0,6
Infància i adolescència	16	9,2	10	6,8	26	8,1
Migracions	-	-	-	-	-	-
Salut	21	12,1	11	7,4	32	10,0
Serveis socials	17	9,8	26	17,6	43	13,4
Relacions laborals i pensions	1	0,6	6	4,1	7	2,2
Administració pública i tributs	28	16,2	23	15,5	51	15,9
Administració pública i drets	21	12,1	21	14,2	42	13,1
Tributs	7	4,0	2	1,4	9	2,8
Polítiques territorials	39	22,5	18	12,2	57	17,8
Medi ambient	8	4,6	10	6,8	18	5,6
Mobilitat i transports	21	12,1	6	4,1	27	8,4
Urbanisme	10	5,8	2	1,4	12	3,7
Consum	13	7,5	23	15,5	36	11,2
Seguretat ciutadana i justícia	12	6,9	6	4,1	18	5,6
Cultura i llengua	1	0,6	3	2,0	4	1,2
Total	173	100,0	148	100,0	321	100,0

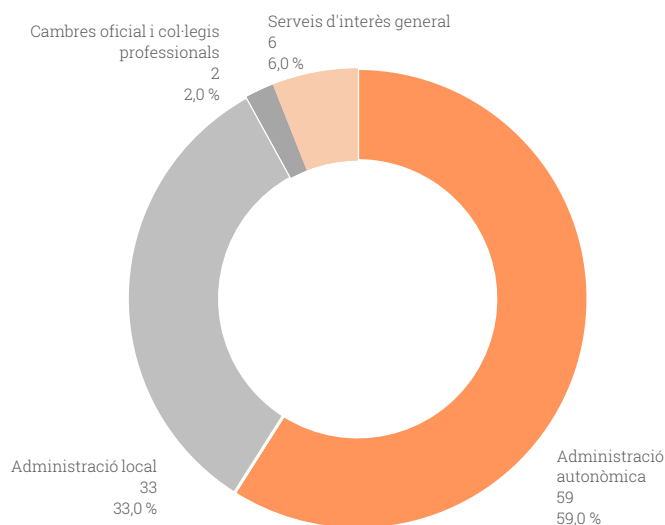
² Els totals de les taules d'aquest apartat poden no coincidir, ja que una mateixa persona pot presentar més d'una queixa o consulta.

▶ Queixes i consultes del municipi per gènere i matèria

	Femení		Masculí		No-binari		Total	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Polítiques socials	100	64,9	54	35,1	-	-	154	48,7
Educació	28	80,0	7	20,0	-	-	35	11,1
Habitatge	6	60,0	4	40,0	-	-	10	3,2
Igualtat i no-discriminació	1	50,0	1	50,0	-	-	2	0,6
Infància i adolescència	19	73,1	7	26,9	-	-	26	8,2
Migracions	-	-	-	-	-	-	-	-
Salut	16	51,6	15	48,4	-	-	31	9,8
Serveis socials	26	60,5	17	39,5	-	-	43	13,6
Relacions laborals i pensions	4	57,1	3	42,9	-	-	7	2,2
Administració pública i tributs	24	47,1	27	52,9	-	-	51	16,1
Administració pública i drets	19	45,2	23	54,8	-	-	42	13,3
Tributs	5	55,6	4	44,4	-	-	9	2,8
Polítiques territorials	29	51,8	27	48,2	-	-	56	17,7
Medi ambient	10	55,6	8	44,4	-	-	18	5,7
Mobilitat i transports	14	53,8	12	46,2	-	-	26	8,2
Urbanisme	5	41,7	7	58,3	-	-	12	3,8
Consum	16	45,7	19	54,3	-	-	35	11,1
Seguretat ciutadana i justícia	8	50,0	8	50,0	-	-	16	5,1
Cultura i llengua	2	50,0	2	50,0	-	-	4	1,3
Total	179	56,6	137	43,4	-	-	316	100,0

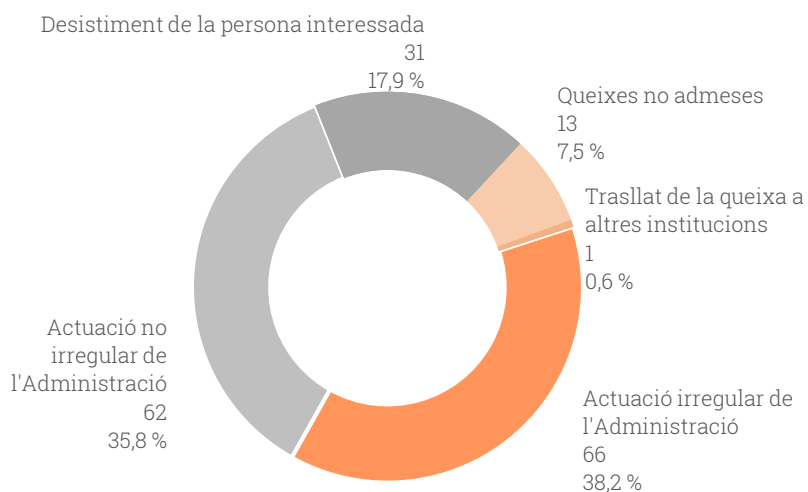
a.5) Administracions i empreses d'interès general amb què s'han tramitat queixes de residents del municipi

	Nre.	%
Administració autonòmica	59	59,0
Departament de Drets Socials i Inclusió	15	15,0
Departament de Justícia i Qualitat Democràtica	1	1,0
Departament de la Presidència	2	2,0
Departament de Recerca i Universitats	1	1,0
Departament de Salut	17	17,0
Departament de Territori, Habitatge i Transició Ecològica	13	13,0
Departament d'Educació i Formació Professional	8	8,0
Departament d'Interior i Seguretat Pública	2	2,0
Administració local	33	33,0
Ajuntament d'Alcover	1	1,0
Ajuntament de Cambrils	1	1,0
Ajuntament de Tarragona	23	23,0
Ajuntament de Vila-seca	1	1,0
Ajuntament de Vinaixa	1	1,0
Ajuntament de Vinyols i els Arcs	1	1,0
Ajuntament del Molar	1	1,0
Ajuntament d'Olesa de Montserrat	1	1,0
Consell Comarcal del Baix Camp	1	1,0
Diputació de Tarragona	2	2,0
Cambres oficial i col·legis professionals	2	2,0
Col·legi de l'Advocacia de Tarragona	2	2,0
Serveis d'interès general	6	6,0
ENDESA	3	3,0
Naturgy	1	1,0
Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona S.A. EMATSA	1	1,0
Orange	1	1,0
Total	100	100,0



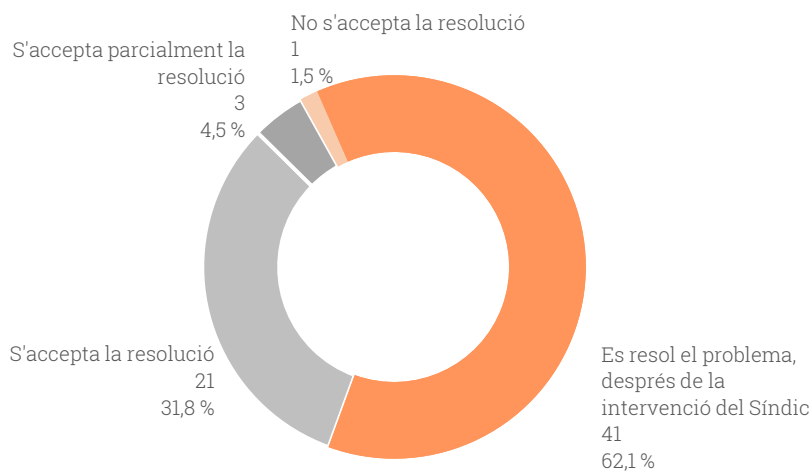
a.6) Finalització de les queixes presentades per residents del municipi

	Dades del municipi		Dades globals del Síndic de Greuges	
	Nre.	%	Nre.	%
Actuació irregular de l'Administració	66	38,2	4.889	45,3%
Actuació no irregular de l'Administració	62	35,8	4.020	37,3%
Desistiment de la persona interessada	31	17,9	936	8,7%
Queixes no admeses	13	7,5	723	6,7%
Trasllat de la queixa a altres institucions	1	0,6	218	2,0%
Total	173	100,0	10.786	100,0%



a.7) Acceptació de les resolucions de les queixes presentades per residents del municipi

	Dades del municipi		Dades globals del Síndic de Greuges	
	Nre.	%	Nre.	%
S'accepta la resolució	21	31,8	1.374	28,1%
S'accepta parcialment la resolució	3	4,5	475	9,7%
No s'accepta la resolució	1	1,5	77	1,6%
Es resol el problema, després de la intervenció del Síndic de Greuges	41	62,1	2.963	60,6%
Total	66	100,0	4.889	100,0%



a.8) Compliment dels suggeriments fets pel Síndic de Greuges respecte de les queixes presentades per residents del municipi

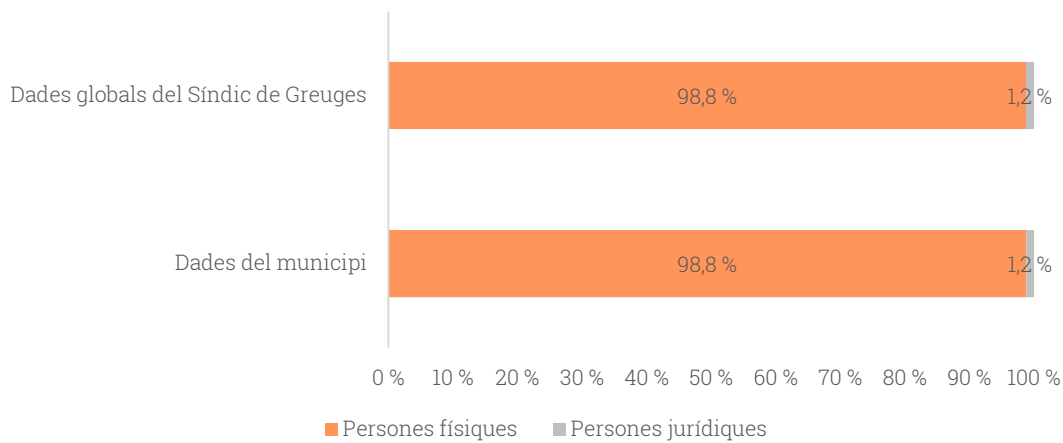
	Dades del municipi	
	Nre.	%
Anul·lació d'actes administratius	1	2,5
Anul·lació de contractes / factures	1	2,5
Canvis en els protocols	5	12,5
Increment de la cobertura / Increment de l'oferta	1	2,5
Increment de les mesures d'inspecció i control	3	7,5
Increment de mesures d'inspecció i control	1	2,5
Millora de la planificació de la política pública	1	2,5
Millora de la qualitat de la intervenció	5	12,5
Nous serveis o prestacions	1	2,5
Pagament de drets reconeguts	4	10,0
Resolució de procediments administratius	17	42,5
Total	40	100,0

a.9) Dades sociodemogràfiques de les persones del municipi que han presentat queixa o consulta

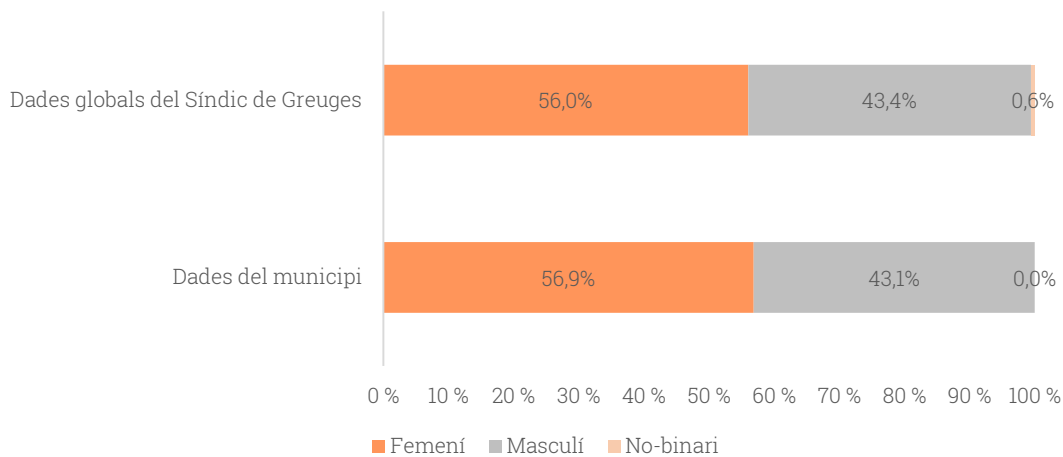
► Persones del municipi que han presentat queixa o consulta

	Nre.
Persones físiques	248
Femení	141
Masculí	107
No-binari	-
Persones jurídiques	3
Total	251

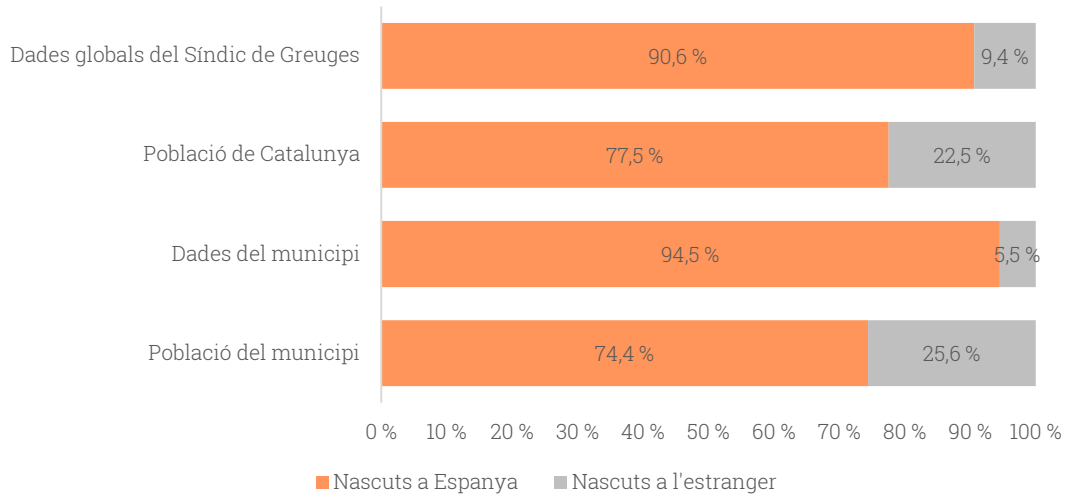
Tipologia de persones que han presentat queixa o consulta



Gènere de les persones que han presentat queixa o consulta

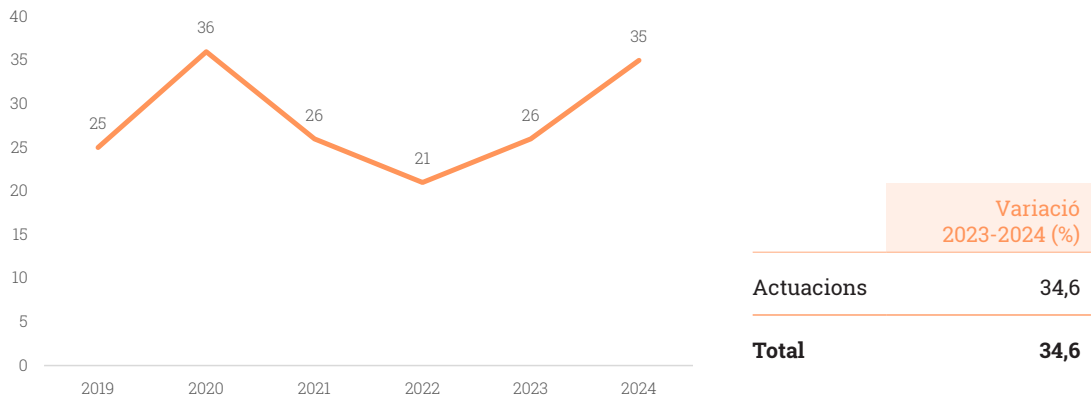


► Lloc de naixement de les persones residents al municipi que han presentat queixa

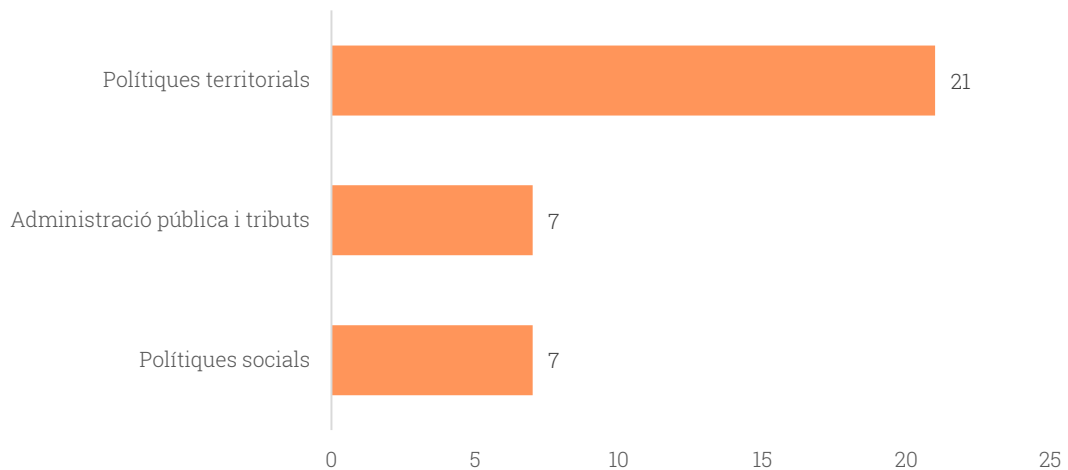


b) Queixes i actuacions d'ofici vinculades a l'Ajuntament

b.1) Evolució de les actuacions vinculades a l'Ajuntament



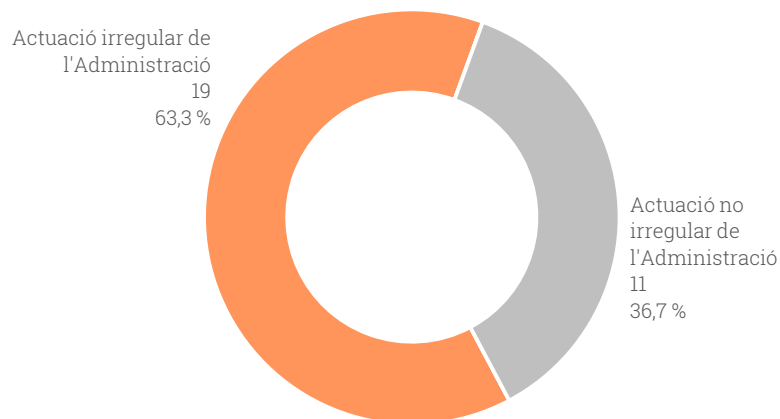
b.2) Actuacions iniciades amb l'Ajuntament per grans matèries



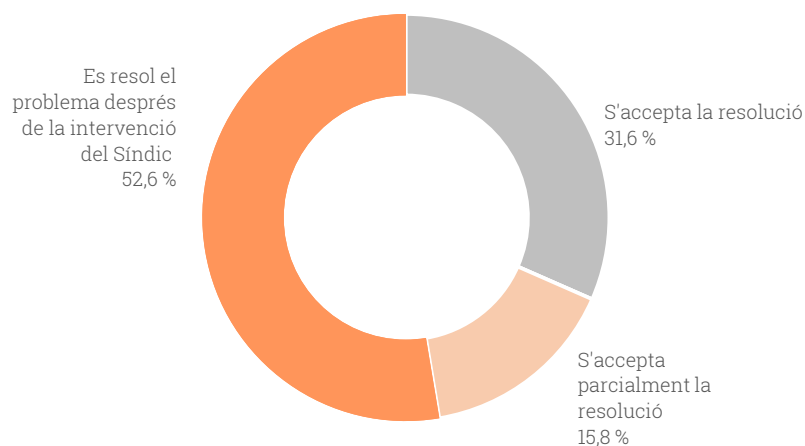
b.3) Evolució de les actuacions iniciades amb l'Ajuntament per matèria

	2020		2021		2022		2023		2024	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Polítiques socials	7	19,4	8	30,8	4	19,0	8	30,8	7	20
Educació	-	-	1	3,8	1	4,8	-	-	1	2,9
Habitatge	1	2,8	2	7,7	3	14,3	-	-	3	8,6
Igualtat i no-discriminació	-	-	1	3,8	-	-	-	-	1	2,9
Infància i adolescència	1	2,8	1	3,8	-	-	3	11,5	2	5,7
Migracions	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Salut	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	5	13,9	3	11,5	-	-	5	19,2	-	-
Relacions laborals i pensions	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Administració pública i tributs	9	25,0	5	19,2	3	14,3	5	19,2	7	20,0
Administració pública i drets	7	19,4	1	3,8	3	14,3	5	19,2	3	8,6
Tributs	2	5,6	4	15,4	-	-	-	-	4	11,4
Polítiques territorials	18	50,0	11	42,3	13	61,9	12	46,2	21	60,0
Medi ambient	11	30,6	5	19,2	8	38,1	3	11,5	7	20
Mobilitat i transports	7	19,4	6	23,1	5	23,8	9	34,6	14	40
Consum	1	2,8	1	3,8	1	4,8	-	-	-	-
Seguretat ciutadana i justícia	1	2,8	1	3,8	-	-	1	3,8	-	-
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	36	100,0	26	100,0	21	100,0	26	100,0	35	100

b.4) Finalització de les actuacions tramitades amb l'Ajuntament el 2024



b.5) Acceptació de la resolució en les actuacions tramitades amb l'Ajuntament el 2024



b.6) Compliment dels suggeriments fets pel Síndic de Greuges a l'Ajuntament

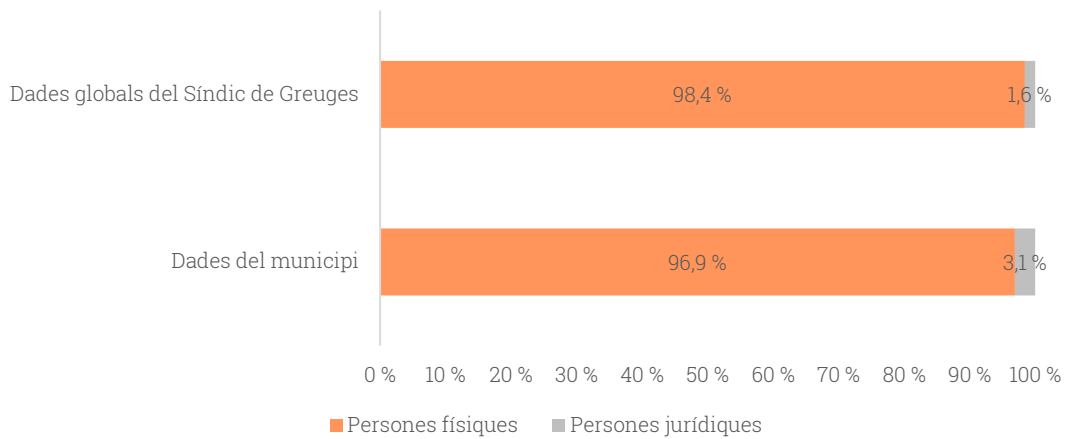
	Nre.	%
Increment de les mesures d'inspecció i control	1	14,3
Millora de la planificació de la política pública	1	14,3
Millora de la qualitat de la intervenció	1	14,3
Resolució de procediments administratius	4	57,1
Total	7	100,0

b.7) Dades sociodemogràfiques de les persones que han presentat queixa vinculada a l'Ajuntament

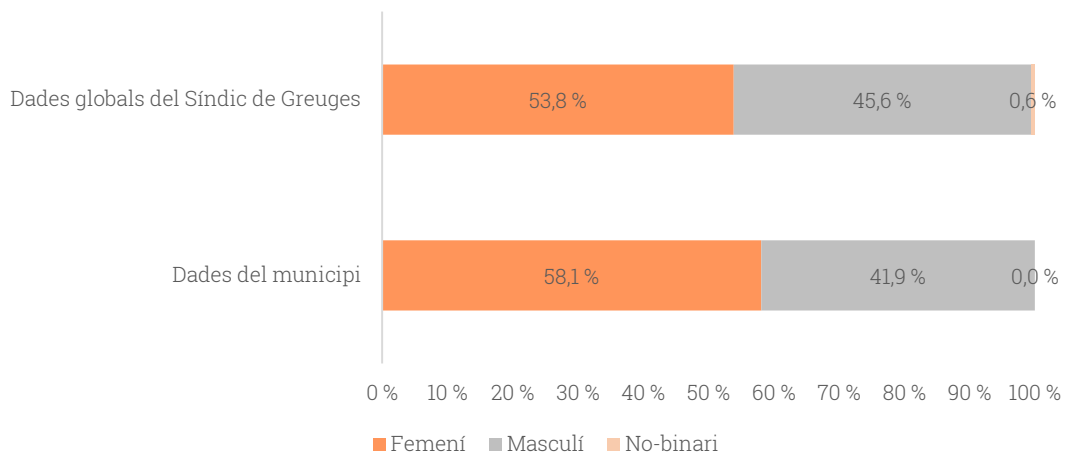
► Persones que han presentat queixa vinculada a l'Ajuntament

	Nre.
Persones físiques	31
Femení	18
Masculí	13
No-binari	-
Persones jurídiques	1
Total	32

Tipologia de persones que han presentat queixa



Gènere de les persones que han presentat queixa



▶ Queixes iniciades amb l'Ajuntament per gènere i matèria

	Femení		Masculí		No-binari		Total	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Polítiques socials	4	22,2	1	7,7	-	-	5	16,1
Educació	-	-	-	-	-	-	-	-
Habitatge	1	5,6	1	7,7	-	-	2	6,5
Igualtat i no-discriminació	1	5,6	-	-	-	-	1	3,2
Infància i adolescència	2	11,1	-	-	-	-	2	6,5
Migracions	-	-	-	-	-	-	-	-
Salut	-	-	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	-	-	-	-	-	-	-	-
Relacions laborals i pensions	-	-	-	-	-	-	-	-
Administració pública i tributs	4	22,2	3	23,1	-	-	7	22,6
Administració pública i drets	1	5,6	2	15,4	-	-	3	9,7
Tributs	3	16,7	1	7,7	-	-	4	12,9
Polítiques territorials	10	55,6	9	69,2	-	-	19	61,3
Medi ambient	4	22,2	2	15,4	-	-	6	19,4
Mobilitat i transports	4	22,2	4	30,8	-	-	8	25,8
Urbanisme	2	11,1	3	23,1	-	-	5	16,1
Consum	-	-	-	-	-	-	-	-
Seguretat ciutadana i justícia	-	-	-	-	-	-	-	-
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	18	100,0	13	100,0	-	-	31	100,0

c) Resolucions del Síndic de Greuges tramitades amb l'Ajuntament el 2024

Q-00079/2018 **Condicions d'accessibilitat dels banys adaptats del Teatre Tarragona**

Ajuntament de Tarragona

Objecte

El promotor de la queixa exposa que el bany del Teatre Tarragona no compleix tots els requisits exigits per a persones amb mobilitat reduïda, tot i que teòricament està adaptat. Va presentar una instància el gener de 2018 i no n'ha rebut resposta.

Consideracions

De la informació tramesa per l'Ajuntament se'n desprèn que la deficiència en l'accessibilitat també afecta els lavabos de les dones; que ja en la documentació de la llicència d'activitats de l'any 2016 es va detectar la manca d'espai suficient de maniobra en aquesta cambra; que en els informes emesos arran de la reclamació del promotor es va constatar que hi ha alguns punts que no s'adeqüen a la normativa d'accessibilitat vigent en el moment en què es van fer, i que arran de les gestions fetes el 2018 ja es va recomanar fer modificacions en els banys adaptats tant d'homes com de dones.

L'Ajuntament també ha informat que hi ha altres deficiències d'accessibilitat en els equipaments escènics i musicals que gestiona Cultura i que es va valorar com a prioritària la instal·lació d'un ascensor a l'escenari del Teatre Tarragona, tot i que encara no s'ha instal·lat. Pel que fa a la manca de resposta a la reclamació que va presentar la promotora el gener de 2018, l'Ajuntament ha informat que ja va esmenar l'error inadvertit de tràmit, i que li va donar resposta l'octubre de 2019.

Fa anys que l'Ajuntament té coneixement d'aquestes mancances i no només no s'ha dut a terme la intervenció necessària per corregir-les, sinó que sembla que no hi ha cap previsió per fer-ho.

Recomanacions

► Donar les ordres oportunes perquè s'esmenin totes les mancances d'accessibilitat que s'hagin detectat en el Teatre Tarragona, entre les quals hi ha la dels banys, ja sigui ampliant el pressupost de les actuacions que ja estan iniciades, però encara no acabades (com l'ascensor) de manera que incloguin també la resolució d'aquestes mancances, ja sigui d'una altra manera que es consideri més convenient.

Tancament

L'Ajuntament informa que s'estan duent a terme actuacions amb la finalitat que el teatre sigui accessible. Després d'una primera fase en què s'han determinat deficiències i les propostes per corregir-les, es preveu donar-hi solució. Tanquem actuacions, sens perjudici que en el futur fem seguiment sobre aquest assumpte.

S'accepta la resolució

Q-09071/2018

Manca d'una sala d'estudis a temps complet a la ciutat de Tarragona**Ajuntament de Tarragona**
Departament de Cultura**Objecte**

La promotora de la queixa exposa que durant els caps de setmana, els mesos d'estiu, Setmana Santa, les vacances de Nadal i les vigílies de festiu hi ha una mancança de sales de lectura i estudi a la ciutat de Tarragona.

Posició de l'Administració

L'Ajuntament de Tarragona indica que la previsió de dotar la ciutat d'una sala d'estudi va lligada a la construcció de la nova seu de la biblioteca pública que construirà el Ministeri de Cultura, i que l'Ajuntament va aprovar el Pla de biblioteques 2017-2020 que preveu la construcció de la primera biblioteca prevista al Pla funcional, la biblioteca de Torreforta. Un cop aprovat el Pla pel servei de biblioteques, està pendent de licitar-se de manera immediata la contractació del projecte de redacció de la biblioteca.

Recomanacions

- ▶ Articular els mecanismes de coordinació que consideri escaients perquè es garanteixi un servei adient i suficient per atendre les necessitats de la població de la ciutat.
- ▶ Arbitrar espais i recursos provisionals per garantir que els espais existents actualment a la ciutat poden donar resposta a les necessitats de la població mentre es desenvolupen les mesures previstes al Pla que encara no són efectives.

Tancament

Després de rebre la resposta de l'Ajuntament, entenem que s'estan duent a terme actuacions per atendre les mancances detectades. Considerem que s'han acceptat els nostres suggeriments, però es farà un seguiment adequat de la seva implementació.

S'accepta la resolució. No requereix seguiment

Q-11414/2021

Disconformitat amb l'import de la taxa d'escombraries

Ajuntament de Tarragona

Objecte

La persona interessada denuncia la quota tributària de la taxa pel servei de recollida i eliminació d'escombraries d'un local que fa servir únicament com a pàrquing. Denuncia que li cobren tot un any quan només li haurien de cobrar uns mesos.

Recomanacions

► Valorar la modificació de l'ordenança fiscal per recollir els supòsits de prorrateig en aquells casos en què no es presta el servei durant tot l'any natural i l'aplicació del prorrateig en aquest cas concret.

Tancament

L'Ajuntament informa que tindran en compte les consideracions traslladades quan es dugui a terme la modificació de l'Ordenança fiscal núm. 7 reguladora de la taxa pel servei de recollida i eliminació d'escombraries. Tanmateix, pel que fa al cas concret de la queixa, es reiteren en la posició que es va fer constar en la resolució del recurs de reposició: amb l'Ordenança fiscal vigent no és aplicable el prorrateig.

Malgrat tot, insistim que cal establir criteris de prorrateig de la quota per ajustar el període impositiu a la realització del fet imposable, ja que no és possible exigir la taxa si no es presta el servei.

S'accepta parcialment la resolució

Q-08195/2022 Mal estat del camí Nou Budellera de Tarragona

Ajuntament de Tarragona

Objecte

La persona interessada presenta una instància per demanar l'arranjament del camí Nou Budellera i accedir a la seva finca amb vehicle. L'estat actual el fa inviable per al trànsit. Li responen, però, que és un camí rural integrat dins la xarxa de camins municipals, únicament apte per al trànsit de caminants, BTT i vehicles agrícoles.

La persona interessada considera que l'Ajuntament és responsable del seu manteniment i condicionament, sobretot tenint en compte que la seva finca estava classificada com a sòl urbanitzable des del 2001 al 2016, i durant aquest període va pagar IBI (aproximadament, trenta mil euros).

Posició de l'Administració

S'ha comprovat el mal estat del camí i es considera que s'hi ha de fer una intervenció, però cal la redacció d'un projecte i fer les actuacions de manteniment. S'ha adreçat l'informe al servei d'Enginyeria de Camins.

Recomanacions

- ▶ Fer les intervencions puntuals necessàries per reparar les deficiències de les pluges.
- ▶ Valorar l'obra per resoldre definitivament els problemes del camí, planificar el temps d'execució de les obres i estudiar les possibles vies de finançament de les actuacions municipals.

Tancament

L'informe de l'enginyer de camins de l'Ajuntament conclou que, per permetre el pas rodat de vehicles, s'hauria de canviar la tipologia del paviment en un tram de 120 m. L'Ajuntament preveurà l'arranjament en propers exercicis pressupostaris.

S'accepta la resolució. No requereix seguiment

Q-03798/2023 Desacord amb les condicions d'un contracte menor**Ajuntament de Tarragona****Objecte**

La queixa rebuda planteja el desacord amb les condicions i els criteris d'adjudicació d'un contracte promogut per l'Ajuntament.

Recomanacions

- ▶ Donar resposta motivada a la persona interessada.

Tancament

L'Administració accepta la recomanació i respon a la persona interessada.

S'accepta la resolució. Complerta

Q-04122/2023 Manca de resposta a una instància**Ajuntament de Tarragona****Objecte**

La persona interessada es queixa que no li responen una instància. Hi demanava que es retiessin uns senyals de prohibir estacionar autocaravanes i vehicles habitatge perquè els senyals no existien al catàleg oficial de senyals de trànsit del reglament de circulació.

Tancament

L'Ajuntament informa que la senyalització en qüestió està correctament implementada en virtut de les competències municipals en matèria d'ordenació dels usos de les vies urbanes. També respecta la vigent ordenança municipal de convivència i ús dels espais públics. Per tant, no resulta justificat ni oportú dur a terme l'actuació demanada per la persona interessada. L'Administració ha respost l'escrit presentat.

S'accepta la resolució. Complerta.

Q-05934/2023 Manca de resposta a una instància per demanar un canvi en el nomenclàtor**Ajuntament de Tarragona****Objecte**

La persona interessada es queixa que l'Ajuntament no li respon la instància en què ha demanat que es canviï el nom del passatge Soler Morey, en aplicació de la Llei 20/2022, de 19 d'octubre, de memòria democràtica, perquè suposa un homenatge a un polític franquista.

Tancament

L'Ajuntament informa que trasllada aquesta sol·licitud a la Comissió de Nomenclàtor.

Es resol el problema, després de la intervenció del Síndic

Q-06195/2023

Desacord amb l'obligació d'obtenir llicència per un gual en desús**Ajuntament de Tarragona****Objecte**

La persona promotora de la queixa manifesta que l'Ajuntament l'obliga a obtenir llicència de gual per una entrada de vehicles que ja hi era quan va comprar l'immoble i que ell no utilitza.

Posició de l'Administració

La policia municipal ha comprovat que sí que es fa ús del gual per entrada de vehicles, i per això s'ha requerit el propietari de l'immoble perquè demani llicència de gual.

Consideracions i recomanació

Des que el promotor de la queixa és propietari de l'immoble, només s'ha fet una comprovació puntual d'ús del gual. Per obligar a tenir llicència de gual, cal verificar l'ús per entrada i sortida de vehicles de forma reiterada. Per aquest motiu, es recomana:

- ▶ Revisar el requeriment fet al propietari.

Tancament

L'Administració ha acceptat la recomanació, ha revisat el requeriment fet a la persona interessada i l'ha deixat sense efectes. La persona interessada no està obligada a tenir la llicència.

S'accepta parcialment la resolució. Complerta

Q-08211/2023

Obres presumptament sense llicència municipal que podrien contradir la normativa urbanística**Ajuntament de Tarragona****Objecte**

La persona interessada mostra disconformitat amb l'actuació de l'Administració davant unes obres realitzades presumptament sense llicència municipal i que podrien contradir la normativa urbanística. A més, no té accés als expedients de llicència d'obres, entre altres coses.

Posició de l'Administració

En un primer moment es resol incoar un procediment de restauració de la legalitat urbanística i l'ordre jurídic vulnerat per les obres executades sense llicència que incompleixen la normativa. Més tard, però, es declara la caducitat del procediment perquè, un cop comprovades les obres executades, cal que un tècnic justifiqui el compliment del Decret d'Habitabilitat 141/2012 d'acord amb l'annex 4 Grup J.

Les obres de pavimentació del passadís existent que dona accés al cos posterior de la finca són de poca entitat i es poden considerar legalitzables. Pel que fa al possible canvi d'ús a residencial, en la planta baixa del cos posterior, no s'han executat obres que indiquin aquest canvi. La distribució de l'espai i el seu equipament, tant en planta baixa i planta primera no ha variat respecte de l'activitat s'hi duia a terme. Sí que cal legalitzar les obres de pavimentació de la planta baixa i els banys eliminats sota l'arcada exterior del volum de referència, mitjançant una memòria amb plànols i el pressupost de les obres.

Consideracions i recomanacions

En vista de l'informe tècnic aportat, i atès que caldria la legalització d'algunes actuacions, així com el compliment de les condicions d'habitabilitat, recomanem:

- ▶ Tramitar els expedients pertinents.

D'altra banda, un dels motius de disconformitat exposat per la persona interessada és la manca d'accés i còpia als expedients de llicència d'obres. En aquest sentit, demanem:

- ▶ Donar accés i còpia als expedients, en cas que no s'hagi fet.

Tancament

L'Ajuntament informa que ha procedit a l'arxiu de l'expedient de disciplina urbanística perquè s'ha aportat la documentació requerida i l'informe dels serveis tècnics és favorable. S'ha notificat aquesta resolució a la persona denunciante, de manera que pot presentar les al·legacions o els recursos que estimi convenient en defensa dels seus drets i interessos, ja que consta com a part interessada en l'expedient.

S'accepta la resolució. Complerta

Q-08988/2023

Manca de resposta a una queixa davant una situació d'excés de velocitat de vehicles**Ajuntament de Tarragona****Objecte**

La persona interessada es queixa que en la zona on viu hi ha una via de sentit únic on alguns vehicles circulen a alta velocitat. Ha demanat a l'Ajuntament que hi posi senyals per resoldre-ho, però el problema persisteix.

Tancament

L'Ajuntament informa que ha millorat la senyalització d'aquesta via i no n'ha rebut més queixes.

Es resol el problema, després de la intervenció del Síndic

Q-09317/2023

Brutícia causada per un pi d'un terreny municipal**Ajuntament de Tarragona****Objecte**

La persona interessada es queixa que hi ha un pi plantat en un terreny municipal que li genera moltes molèsties perquè li embruta de pinassa la seva parcel·la. Atès que està jubilat i pateix una discapacitat, demana que l'Ajuntament podi l'arbre.

Tancament

L'Ajuntament informa que farà esporgar el pi, de manera que finalitzem la nostra actuació.

Es resol el problema, després de la intervenció del Síndic

Q-00283/2024

Manca de resposta a diverses propostes de millora en el control de la població de coloms**Ajuntament de Tarragona****Objecte**

La persona interessada es queixa de la manca de resposta de l'Ajuntament a diversos escrits. Hi demanava informació sobre el control de la població de coloms a la ciutat i proposava que es fes d'una manera més ètica.

Tancament

L'Ajuntament informa que ha trigat a respondre els escrits de la persona interessada per la falta de disponibilitat de personal, causada pel canvi de model en la gestió de la recollida de residus.

Ha preparat un pla amb mesures com la distribució de pinso anticonceptiu i ha ofert a la persona interessada conèixer directament les actuacions dutes a terme per tractar aquest assumpte.

Es resol el problema, després de la intervenció del Síndic

Q-00519/2024

Necessitat de millora de les parades d'autobús d'un barri

Ajuntament de Tarragona

Objecte

La persona interessada, en nom d'una associació de veïns, es queixa de la manca de qualitat i accessibilitat de les parades d'autobús del barri.

Tancament

L'Ajuntament informa que s'ha posat en contacte amb el Departament de Territori i que han acordat tirar endavant diverses millores en la mobilitat i la seguretat de corredors de transport públic i de diverses estacions i parades d'autobús en diverses zones de la ciutat, com la que ha generat aquesta queixa.

Atès que l'Administració competent està intervenint per resoldre el problema, finalitzem la nostra actuació en el cas, però demanem a la persona interessada que, si l'Administració no actua passats uns mesos, ens ho comuniqui.

Es resol el problema, després de la intervenció del Síndic

Q-00762/2024

Execució voluntària d'una ordre de restauració de la realitat física alterada**Ajuntament de Tarragona****Objecte**

La persona interessada ens exposa que el seu veí ha incrementat l'alçada de les terres a la seva parcel·la i ha construït un mur a la partió que no és suficient, a parer seu, per aguantar-les. Preocupat per un possible esllavissament va presentar una denúncia a l'Ajuntament. Considera que la manca d'estabilitat del mur pot ser perillosa.

Posició de l'Administració

Els serveis municipals fan una inspecció del terreny i ordenen al propietari que demani una llicència per restaurar la realitat física alterada en el cas de les obres que no poden regularitzar-se. La persona presenta un projecte per demanar llicència i s'atura l'execució forçosa de l'ordre.

Consideracions i recomanacions

Tot i que en principi l'actuació de l'Ajuntament és correcta, cal tenir presents dues qüestions:

- ▶ d'una banda, el termini, que pel que sembla ha superat amb escreix els dos mesos;
- ▶ d'altra banda, la seguretat en la finca de la persona interessada, atès el moviment de terres fet i la possible manca de solidesa del mur que les aguanta.

En conseqüència, suggerim:

- ▶ Agilitar els tràmits per aprovar la llicència d'obres d'acord amb la normativa urbanística.
- ▶ Vetllar perquè es restauri la legalitat urbanística com més aviat millor respecte de les obres il·legalitzables.
- ▶ Inspeccionar i valorar el grau de perillositat de les terres acumulades a la partió de la finca i del mur que les aguanta i, en conseqüència, ordenar, si escau, les mesures cautelars per evitar riscos per a les persones i els béns mentre no es restaura la realitat física alterada.

Finalment, recordem que la normativa preveu que es pugui requerir la persona interessada perquè garanteixi l'execució de la restauració de les obres il·legals fins al 100 % del pressupost d'execució. Aquesta garantia s'ha de constituir a disposició de l'òrgan competent per ordenar l'execució forçosa de la mesura de restauració i s'ha d'alliberar quan es compleixi el programa de restauració i executar-la quan s'ordeni l'execució forçosa.

Tancament

L'Ajuntament informa que ha concedit la llicència al responsable de les obres il·legals per restaurar la realitat física alterada. El termini màxim per fer-les és d'un any. Mentrestant, suspèn el procediment de protecció de la legalitat urbanística fins que els serveis municipals comprovin l'execució corresponent.

S'accepta la resolució

Q-03170/2024

Manca d'atenció de les institucions en resposta a una situació de violència masclista**Ajuntament de Tarragona****Objecte**

La persona interessada es queixa de la manca d'atenció de les institucions davant la situació d'haver d'abandonar el domicili per la violència masclista que li ha fet patir la seva exparella.

Tancament

L'Ajuntament informa que fa seguiment del cas de la persona interessada per acompanyar-la de manera adequada i ajustada a les necessitats socials que presenta.

Així mateix, indica que actualment s'estan duent a terme tràmits per empadronar la persona interessada al seu nou domicili independent.

Es resol el problema, després de la intervenció del Síndic

Q-03928/2024

Amenaça de desnonament d'una mare i el seu fill**Ajuntament de Tarragona****Departament de Territori, Habitatge i Transició Ecològica****Objecte**

La persona interessada, mare monoparental d'un fill de vuit anys, exposa que té un desnonament programat i que necessita ajuda. Viu en el pis des de l'any 2015 i ella i el seu fill hi estan empadronats des del 2018. Presenta un informe de vulnerabilitat.

Posició de l'Administració

L'Administració informa que se n'ha fet acompanyament, tant socioeducatiu com econòmic. S'ha tramès al jutjat un informe de vulnerabilitat i s'ha facilitat a Ofideute la data de llançament aportada pel Jutjat. Les coordinacions amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya han estat continuades per al seguiment del cas.

Recomanacions

- ▶ Prosseguir amb la gestió del cas des del Servei Ofideute de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya per fer efectiva la valoració de la Mesa d'emergències.
- ▶ Emprendre possibles accions tenint en compte les necessitats de la mare i el fill.

Tancament

Quan es tanca aquest informe, a final de 2024, el desnonament està suspès temporalment. Si la propietat no respon afirmativament amb una proposta de lloguer social per a la família, es valorarà l'inici de l'expedient sancionador i el retorn del cas a la gestió de la Mesa de valoració de les situacions d'emergències econòmiques i socials de Catalunya.

Considerem que s'ha acceptat la resolució de moment, però, vista la inestabilitat i la gravetat de la situació, en farem seguiment i, si escau, modificarem el tancament segons correspongui.

S'accepta la resolució

Q-05240/2024 Contenedors soterrats que generen pudors**Ajuntament de Tarragona****Objecte**

La persona interessada es queixa que l'Ajuntament no actua per resoldre els problemes de pudors que generen els contenidors soterrats que té davant del seu domicili i demana a l'Administració que els canviï de lloc.

Tancament

L'Ajuntament informa que va respondre en el termini adequat la instància de la persona interessada sobre aquesta qüestió. En aquesta resposta, va explicar que en un termini aproximat de dos mesos adjudicarà un nou contracte de recollida, que preveu eliminar les illes de contenidors soterrats com la que genera aquesta queixa, però que fins aleshores no pot actuar.

Es resol el problema, després de la intervenció del Síndic

Q-08996/2024 Oferta de places insuficient en activitats esportives municipals**Ajuntament de Tarragona****Objecte**

La persona interessada es queixa que el Patronat Municipal d'Esports de Tarragona no ofereix prou places en les activitats de les instal·lacions esportives del Serrallo.

Tancament

L'Ajuntament ha informat la persona interessada del funcionament del sistema de reserves i els canvis per millorar el servei. També li fa saber que està analitzant si incrementarà l'oferta d'aquestes activitats als matins.

Es resol el problema, després de la intervenció del Síndic

Q-09250/2024 Conseqüències negatives de no disposar d'un auditori**Ajuntament de Tarragona****Objecte**

La persona interessada, professional de la música, es queixa que a la ciutat no tenen auditori i que això dificulta la pràctica musical i la presència d'intèrprets i orquestres de nivell a la ciutat.

Tancament

L'Ajuntament informa que ha respost a la persona interessada que la ciutat té una programació musical de qualitat, però que alhora està d'acord a fer el possible per disposar d'un auditori, en el marc de les millores que aquesta Administració vol impulsar en l'àmbit cultural.

Es resol el problema, després de la intervenció del Síndic

IV. Relació amb la institució

a) Temps en dies emprat per l'Ajuntament, el Síndic de Greuges i la persona interessada per donar resposta als tràmits requerits

	2021	2022	2023	2024	Variació 2023-2024 (%)
Ajuntament	34,0	30,3	24,4	47,1	93,0
Síndic de Greuges	26,1	47,7	29,3	53,2	81,6
Persona interessada	13,1	30,6	26,8	100,4	274,6

b) Mitjà utilitzat per adreçar-se a la institució

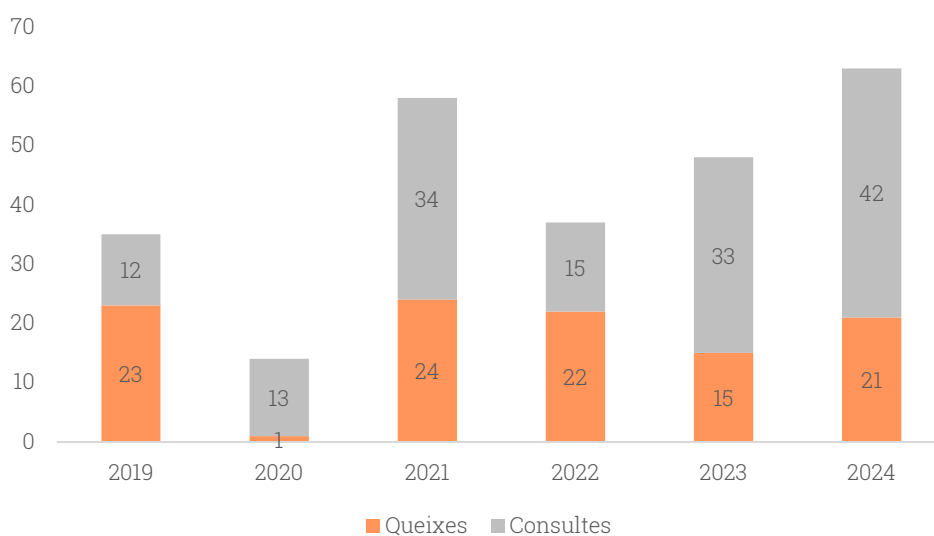
	Nre.
Correu certificat	4
Correu electrònic	62
Formulari web	77
Atenció presencial	4
Telèfon	2
Videoconferència	13
No consta	11
Total	173

c) Desplaçaments al municipi l'any 2024

Data	Queixes	Consultes	Total
22/4/2024	11	19	30
29/10/2024	10	23	33

d) Evolució de les queixes i consultes procedents del municipi en els desplaçaments

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Queixes	23	1	24	22	15	21
Consultes	12	13	34	15	33	42
Total	35	14	58	37	48	63



SÍNDICA

LA DEFENSORA
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

