

INFORME DE TÀRREGA 2011

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

1. Introducció.....	5
2. Actuacions sobre l’Ajuntament de Tàrrega iniciades durant el 2011.....	7
2.1. Queixes iniciades durant el 2011 que afecten l’Ajuntament de Tàrrega	7
2.2. Comparació de queixes que ha rebut l’Ajuntament de Tàrrega amb les que han rebut municipis amb poblacions de grandàries similars	7
2.3. Evolució de les queixes sobre l’Ajuntament de Tàrrega durant els darrers set anys.....	8
2.4. Temps emprat per l’Ajuntament de Tàrrega, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el 2011	8
2.5. Estat de tramitació de les queixes de l’Ajuntament de Tàrrega.....	8
3. Actuacions durant el 2011 en què el promotor resideix a Tàrrega	9
3.1. Queixes i consultes iniciades per residents a Tàrrega	9
3.2. Evolució de les queixes i les consultes a Tàrrega durant els darrers set anys ...	9
3.3. Nombre de persones afectades en les queixes procedents de Tàrrega.....	9
3.4. Forma de presentació de les queixes i les consultes.....	10
3.5. Administració afectada en les queixes presentades	10
3.6. Idioma de presentació de les queixes.....	11
3.7. Queixes i consultes procedents de Tàrrega segons la matèria.....	12
3.8. Queixes i consultes amb procedència de Tàrrega i de la resta de la comarca	13
3.9. Queixes i consultes procedents de Tàrrega en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars	14
3.10. Estat de tramitació de les queixes.....	15
4. Resolucions del Síndic més rellevants tramitades durant el 2011 amb referència a Tàrrega.....	17

1. INTRODUCCIÓ

Aquest és el segon informe elaborat pel Síndic de Greuges sobre les actuacions (queixes i consultes) rebudes al Síndic i que tenen com a destinatari l'Ajuntament de Tàrrega, i també sobre les que tenen com a persones promotores residents d'aquest municipi. Aquest informe s'emmarca en el conveni de col·laboració signat el 20 de gener del 2010 entre l'Ajuntament i el Síndic de Greuges.

Durant l'any 2011, el Síndic de Greuges de Catalunya ha rebut 7 queixes amb referència a l'Ajuntament de Tàrrega, totes provinents de persones que resideixen al mateix municipi. D'aquestes queixes, 2 s'han plantejat per un tema d'administració pública i les altres 5, per un tema de medi ambient, de participació ciutadana, de serveis socials, de tributs, i d'urbanisme i habitatge, respectivament.

Si s'observa la taula sobre la mitjana de queixes que han rebut ajuntaments de municipis de mides poblacionals similars a la de Tàrrega, el resultat mostra que les queixes rebudes d'aquest ajuntament són similars a la mitjana, que és de 8.

Sobre l'evolució de nombre de queixes que ha rebut el Síndic sobre l'Ajuntament de Tàrrega durant els darrers set anys, se'n pot observar un descens, que ja es va iniciar el 2010, però que s'ha accentuat el 2011.

Quant al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits, l'Ajuntament de Tàrrega presenta una mitjana de 30,8 dies; el Síndic de Greuges, 96,1 dies, i la persona interessada, 115,2 dies. Si es comparen aquestes xifres amb les dels terminis emprats per altres municipis de Catalunya, s'observa que l'Ajuntament de Tàrrega presenta una mitjana de terminis de resposta una mica inferior a la mitjana dels ajuntaments de Catalunya, que és 93,2.

Finalment, pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de Tàrrega, durant el 2011 s'han finalitzat 27 actuacions (11 iniciades durant el 2011 i 6 iniciades en exercicis anteriors) i 7 continuen en tramitació.

Amb relació a les queixes i les consultes que ha rebut el Síndic durant l'any 2011 de residents de Tàrrega, independentment de l'administració a la qual facin referència, s'han rebut 56 demandes d'actuació, que s'han materialitzat en 29 consultes i 27 queixes. És notori el descens del nombre de sol·licituds d'intervenció del Síndic respecte al 2010, especialment de consultes (30 menys).

La majoria de queixes rebudes han estat presentades de manera individual, tot i que dues queixes es van presentar de manera col·lectiva. La forma de presentació més utilitzada per a les queixes ha estat el formulari web (9) i, per a les consultes, el telèfon (11).

Quant a les administracions afectades en les queixes, predominen les referides a l'Administració autonòmica, amb un total de 12 queixes, seguides de les que afecten l'Administració local, amb 9. També s'han rebut 2 queixes amb relació a l'Administració de justícia (Tribunal Superior de Justícia de Catalunya), i 2 amb referència a algun servei d'interès general (llum i gas).

Pel que fa a la matèria objecte de les queixes rebudes durant el 2011, la majoria s'ha concentrat en temes d'administració pública (6), seguits per temes de serveis socials (5); quant a les consultes, la gran majoria fan referència a qüestions de consum (6), seguides de temes d'administració pública i de serveis socials (4).

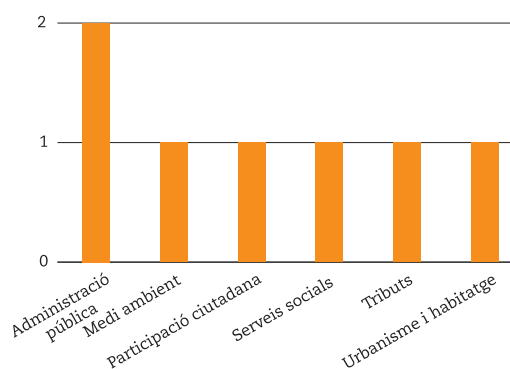
S'ha considerat oportú oferir les dades de tots els municipis que conformen la comarca de l'Urgell, i també una comparativa de les queixes i les consultes que s'han rebut al Síndic provinents de municipis amb grandàries poblacionals similars. D'aquesta comparativa es pot extreure la conclusió que les sol·licituds d'intervenció del Síndic de les persones de Tàrraga són força superiors a la mitjana de tots els municipis, que és de 45.

Finalment, i pel que fa a l'estat de la tramitació de les actuacions, es pot observar que del total de 25 queixes presentades, se n'han finalitzat 16 durant l'any i en queden 9 per resoldre.

2. ACTUACIONS SOBRE L'AJUNTAMENT DE TÀRREGA INICIADES DURANT EL 2011

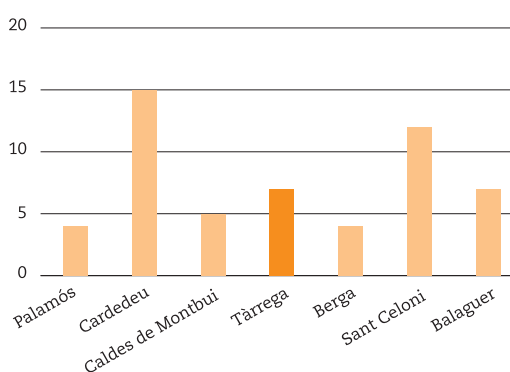
2.1. Queixes iniciades durant el 2011 que afecten l'Ajuntament de Tàrrega

	■ Queixes
Administració pública	2
Funció pública	1
Subvencions i ajuts	1
Medi ambient	1
Impactes ambientals	1
Participació ciutadana	1
Participació cívica	1
Serveis socials	1
Inclusió social	1
Tributs	1
Tributs locals	1
Urbanisme i habitatge	1
Urbanisme	1
Total	7



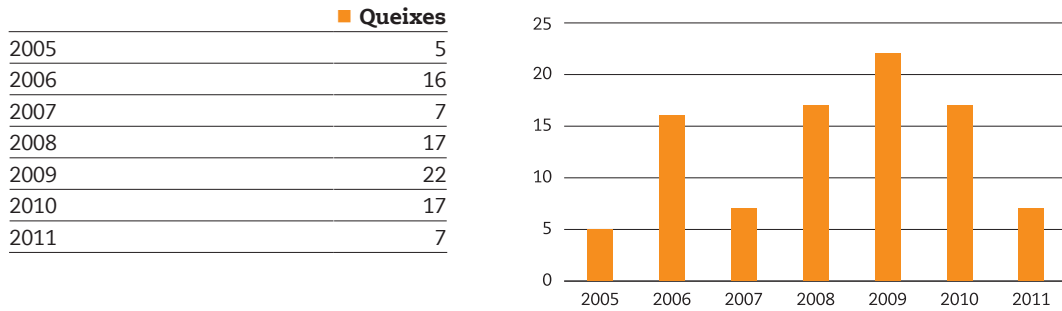
2.2. Comparació de queixes que ha rebut l'Ajuntament de Tàrrega amb les que han rebut municipis amb poblacions de grandàries similars

	Població	Queixes
Palamós	17.918	4
Cardedeu*	17.241	15
Caldes de Montbui	17.186	5
Tàrrega	17.129	7
Berga	17.018	4
Sant Celoni	16.949	12
Balaguer	16.877	7
Mitjana	17.188	8



	Queixes
Ajuntament de Tàrrega	7
Mitjana de municipis amb poblacions similars, exclòs Tàrrega	8
Mitjana de municipis amb poblacions similars, inclòs Tàrrega	8

2.3. Evolució de les queixes sobre l'Ajuntament de Tàrrrega durant els darrers set anys

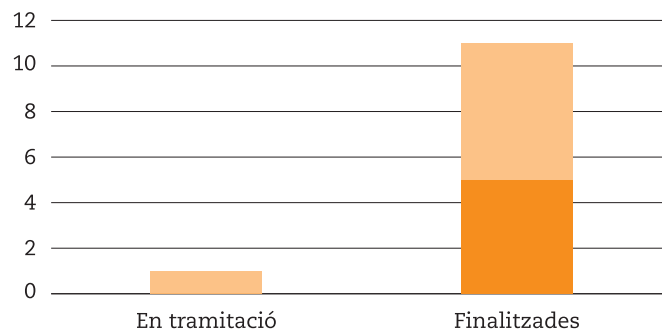


2.4. Temps emprat per l'Ajuntament de Tàrrrega, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el 2011

	Dies
Síndic	96,18
Ajuntament de Tàrrrega	30,84
Persona interessada	115,29

2.5. Estat de tramitació de les queixes de l'Ajuntament de Tàrrrega

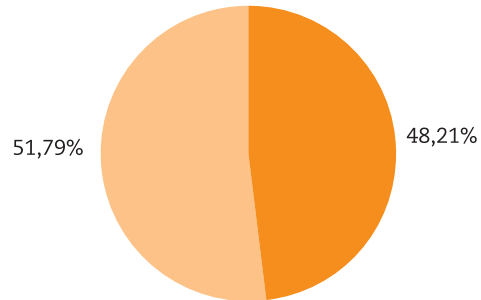
	En tramitació	Finalitzades	Total	%
Queixes iniciades abans 2011	0	5	5	41,67%
Queixes iniciades 2011	1	6	7	58,33%
Total	1	11	12	100%



3. ACTUACIONS DURANT EL 2011 EN QUÈ EL PROMOTOR RESIDEIX A TÀRREGA

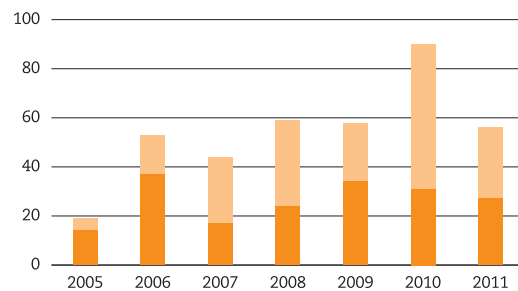
3.1. Queixes i consultes iniciades per residents a Tàrrega

	Actuacions	%
■ Queixa	27	48,21%
■ Consulta	29	51,79%
Total	56	100%



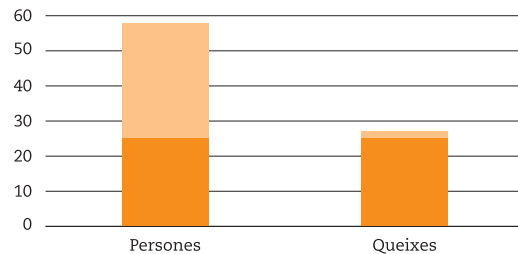
3.2. Evolució de les queixes i les consultes a Tàrrega durant els darrers set anys

	■ Queixes	■ Consultes	Total
2005	14	5	19
2006	37	16	53
2007	17	27	44
2008	24	35	59
2009	34	24	58
2010	31	59	90
2011	27	29	56



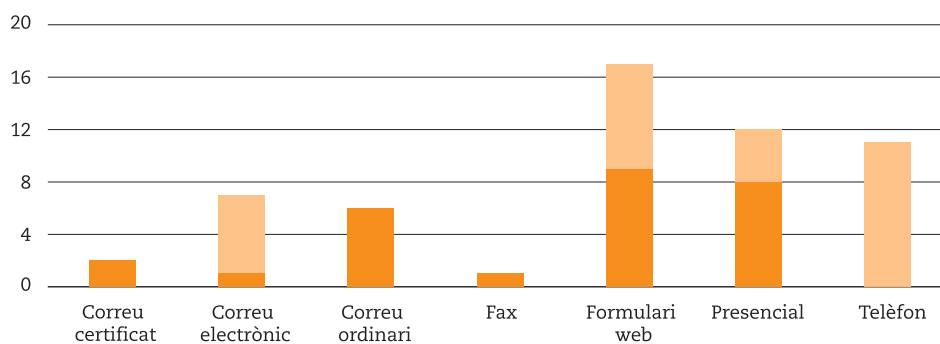
3.3. Nombre de persones afectades en les queixes procedents de Tàrrega

	Persones	Queixes
■ Individuals	25	25
■ Col·lectives	33	2
Total	58	27



3.4. Forma de presentació de les queixes i les consultes

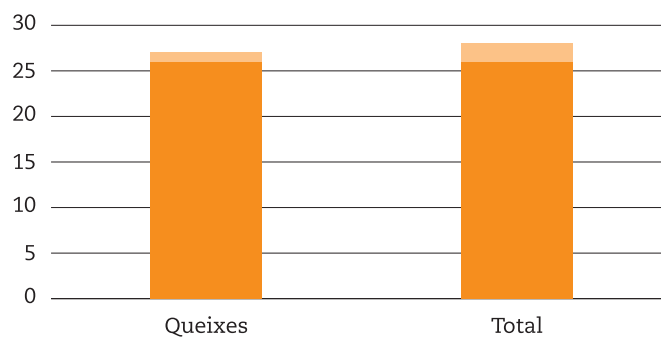
	■ Queixes	■ Consultes	Total
Correu certificat	2	0	2
Correu electrònic	1	6	7
Correu ordinari	6	0	6
Fax	1	0	1
Formulari web	9	8	17
Presencial	8	4	12
Telèfon	0	11	11
Total	27	29	56



3.5. Administració afectada en les queixes presentades

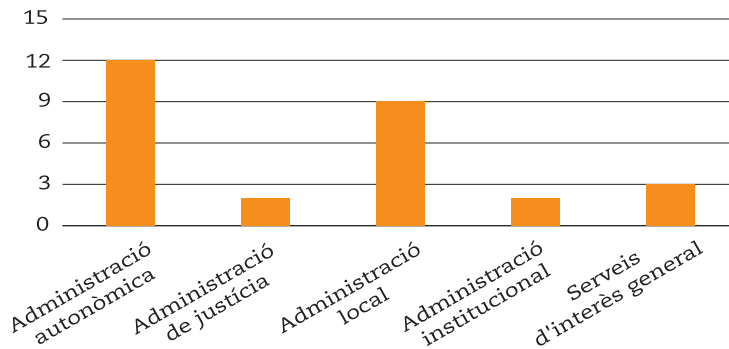
a. Nombre d'administracions afectades en cada queixa rebuda el 2011

	Queixes	Total
■ Queixes amb una administració	26	26
■ Queixes amb dues administracions	1	2
Total	27	28



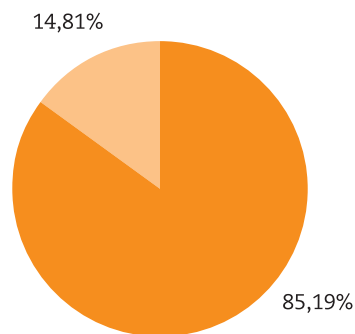
b. Administracions afectades en les queixes procedents de Tàrrega

Administració autonòmica	12
Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca, Alimentació i Medi Natural	1
Departament d'Economia i Coneixement	1
Departament d'Empresa i Ocupació	1
Departament de Benestar Social i Família	4
Departament de Justícia	1
Departament de la Presidència	1
Departament de Salut	2
Departament de Territori i Sostenibilitat	1
Administració de justícia	2
Tribunal Superior de Justícia de Catalunya	2
Administració local	9
Consell Comarcal de l'Urgell	1
Ajuntament de Barcelona	1
Ajuntament de Tàrrega	7
Administració institucional	2
Universitat de Barcelona (UB)	1
Universitat Oberta de Catalunya (UOC)	1
Serveis d'interès general	3
ENDESA	1
Gas Natural	2
Total	28



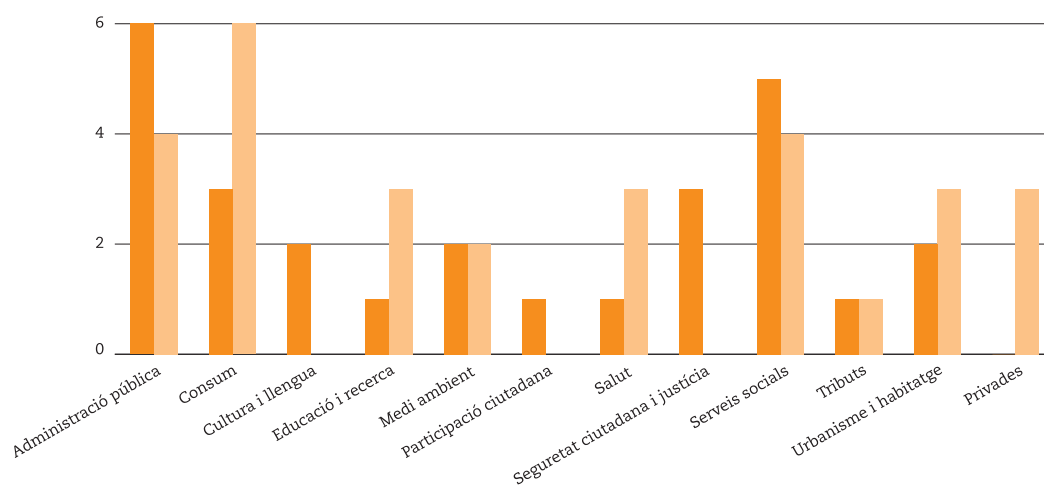
3.6. Idioma de presentació de les queixes

	Queixa	%
■ Català	23	85,19%
■ Castellà	4	14,81%
Total	27	100%



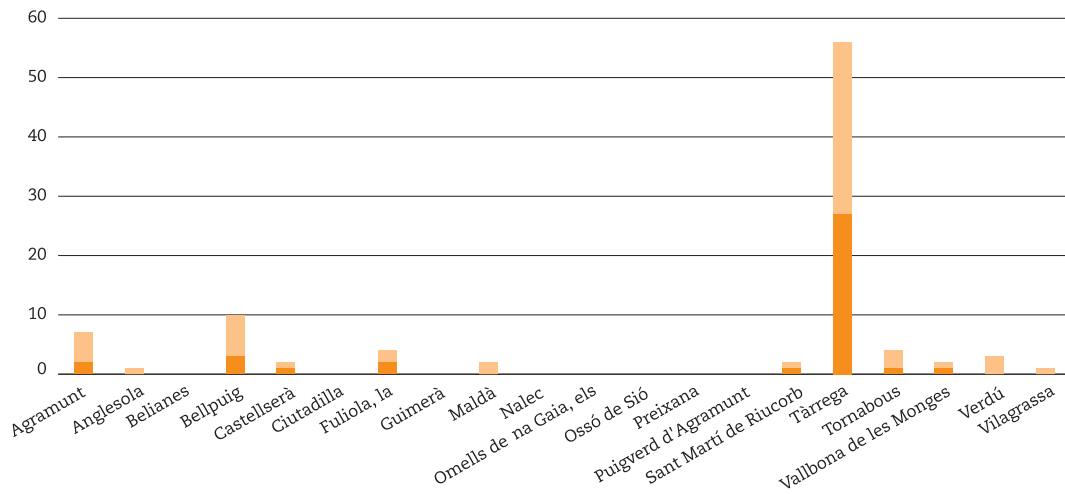
3.7. Queixes i consultes procedents de Tàrrrega segons la matèria

	■ Queixes	■ Consultes	Total
Administració pública	6	4	10
Coacció administrativa	0	1	1
Funció pública	2	1	3
Procediment administratiu	1	2	3
Subvencions i ajuts	3	0	3
Consum	3	6	9
Serveis	0	3	3
Subministraments	3	3	6
Cultura i llengua	2	0	2
Cultura i arts	1	0	1
Llengua	1	0	1
Educació i recerca	1	3	4
Educació primària i secundària	0	2	2
Educació universitària	1	0	1
Formació professional de grau mitjà i batxillerats	0	1	1
Medi ambient	2	2	4
Impactes ambientals	2	2	4
Participació ciutadana	1	0	1
Participació cívica	1	0	1
Salut	1	3	4
Drets i deures	0	1	1
Gestions administratives sanitàries	1	1	2
Infraestructures, gestió i recursos	0	1	1
Seguretat ciutadana i justícia	3	0	3
Administració de justícia	2	0	2
Serveis penitenciaris	1	0	1
Serveis socials	5	4	9
Famílies	1	1	2
Gent gran	1	0	1
Inclusió social	3	3	6
Tributs	1	1	2
Tributs locals	1	1	2
Urbanisme i habitatge	2	3	5
Habitatge	0	3	3
Urbanisme	2	0	2
Privades	0	3	3
Total	27	29	56



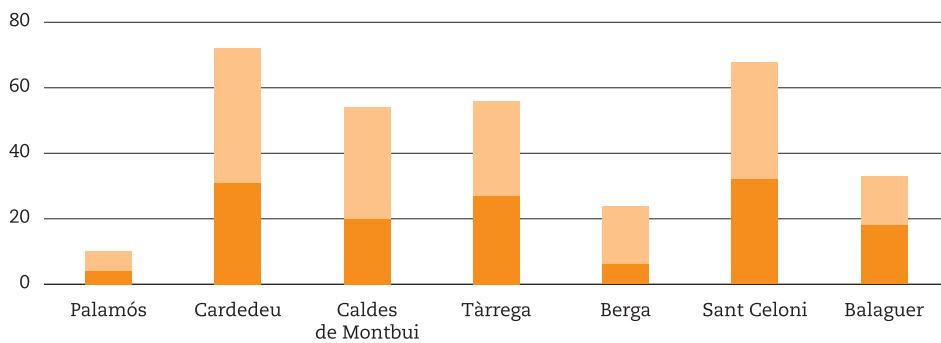
3.8. Queixes i consultes amb procedència de Tàrrega i de la resta de la comarca

	■ Queixes	■ Consultes	Total
Agramunt	2	5	7
Anglesola	0	1	1
Belianes	0	0	0
Bellpuig	3	7	10
Castellserà	1	1	2
Ciudadilla	0	0	0
Fuliola, la	2	2	4
Guimerà	0	0	0
Maldà	0	2	2
Nalec	0	0	0
Omells de na Gaia, els	0	0	0
Ossó de Sió	0	0	0
Preixana	0	0	0
Puigverd d'Agramunt	0	0	0
Sant Martí de Riucorb	1	1	2
Tàrrega	27	29	56
Tornabous	1	3	4
Vallbona de les Monges	1	1	2
Verdú	0	3	3
Vilagrassa	0	1	1
Total	38	56	94



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

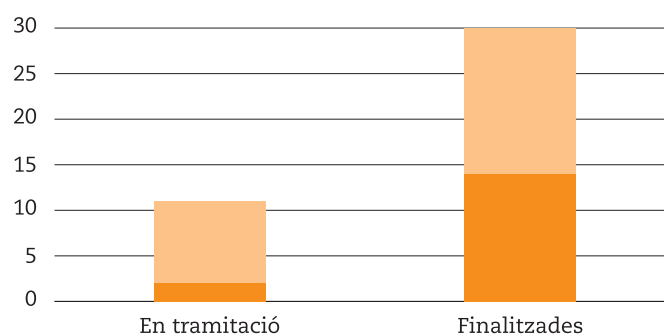
	Població	Queixes	Consultes	Total
Palamós	17.918	4	6	10
Cardedeu*	17.241	31	41	72
Caldes de Montbui	17.186	20	34	54
Tàrrega	17.129	27	29	56
Berga	17.018	6	18	24
Sant Celoni	16.949	32	36	68
Balaguer	16.877	18	15	33
Mitjana	17.188	20	26	45



3.10. Estat de tramitació de les queixes

	En tramitació	Finalitzades	Total	%
■ Queixes iniciades abans 2011	2	14	16	39,02%
■ Queixes iniciades 2011*	9	16	25	60,98%
Total	11	30	41	100%

* Hi ha dues queixes que no s'han admès a tràmit



4. RESOLUCIONS DEL SÍNDIC MÉS RELLEVANTS TRAMITADES DURANT EL 2011 AMB REFERÈNCIA A TÀRREGA

Queixa 05342/2010

Manca de resposta a una instància presentada per la persona interessada davant l'Ajuntament de Tàrrega

La persona interessada va sol·licitar mitjançant un escrit presentat a l'Ajuntament de Tàrrega informació sobre la tramitació de la bonificació de l'impost sobre béns immobles per tenir instal·lades unes plaques solars. L'Ajuntament la va informar que havia traslladat la petició a l'Organisme Autònom de Gestió i Recaptació de Tributs Locals de la Diputació de Lleida, però la persona interessada no ha obtingut cap més resposta.

En l'informe facilitat per l'Administració s'exposa que com que la resolució de l'expedient de referència té el mateix objecte que la sol·licitud feta l'any 2008, ha de tenir efectes retroactius a l'exercici que correspongui segons la data d'entrada de la sol·licitud en el registre de l'Ajuntament de Tàrrega.

No obstant aquesta informació, el Síndic constata que no es fa cap referència a la manca de resposta a la persona interessada, per la qual cosa recorda a l'Organisme Autònom de Gestió i Recaptació de Tributs Locals de la Diputació de Lleida el deure legal de les administracions públiques de resoldre de forma expressa els escrits i/o les sol·licituds presentats pels ciutadans, deure que estableix l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Per aquest motiu, el Síndic suggereix que es doni resposta expressa a la sol·licitud efectuada pel promotor de la queixa i que es reconegui el dret a l'aplicació de la bonificació tributària i, si s'escau, el dret a la devolució dels imports satisfets indegudament.

Queixa 00909/2011

Manca de resposta de l'Ajuntament de Tàrrrega a una sol·licitud de bonificació del 50% de la taxa de recollida d'escombraries

El promotor de la queixa manifesta la seva disconformitat amb la manca de resposta a l'escrit que va presentar a l'Ajuntament de Tàrrrega en data 12 de maig de 2010, mitjançant el qual sol·licitava l'aplicació de la bonificació del 50% de la taxa de recollida d'escombraries per a un habitatge del municipi.

L'Ajuntament de Tàrrrega ha informat que el dia 24 de gener de 2011 la Junta de Govern Local va acordar estimar la petició del promotor amb efectes des del 2011.

La motivació per a la desestimació de l'aplicació de la bonificació per a l'exercici de 2010 és que la sol·licitud es va presentar en data 12 de maig, fora del termini anunciat en el setmanari local Nova Tàrrrega i un cop transcorregut el període voluntari de pagament del rebut.

Així, d'una banda, el Síndic constata que l'Ajuntament ha corregit la seva actuació i ha resolt de forma expressa la petició de la persona interessada, que és ajustada a dret.

I d'altra banda, atès el contingut de l'Ordenança fiscal reguladora de la taxa de recollida d'escombraries, el Síndic ha recomanat a l'Ajuntament que en completi la redacció pel que fa a l'aplicació i gaudi de la bonificació de la quota a fi de garantir la seguretat jurídica pel que fa al compliment de les obligacions formals i materials del tribut per part del subjecte passiu.

En el seu últim informe, l'Ajuntament informa el Síndic del seu propòsit d'incloure al proper expedient de modificació de les ordenances fiscals una millor regulació del procediment de concessió de la bonificació de la taxa per la recollida d'escombraries.

El Síndic clou les seves actuacions en vista que l'Administració accepta les consideracions efectuades.

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

