

INFORME DE TÀRREGA 2012

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

1. Introducció.....	5
2. Actuacions sobre l'Ajuntament de Tàrrega iniciades durant el 2012.....	7
2.1. Queixes iniciades durant el 2012 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 vuit 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 2012.....	8
2.5. Estat de tramitació de les queixes de l'Ajuntament de Tàrrega.....	8
3. Actuacions durant el 2012 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 vuit 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 2012 amb referència a Tàrrega.....	17

1. INTRODUCCIÓ

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. És el tercer 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. L'informe també recull les queixes dirigides a altres institucions i empreses que tenen com a promotores persones residents a Tàrrega.

Durant el 2012 l'oficina itinerant d'atenció a les persones del Síndic de Greuges ha visitat Tàrrega en una ocasió. Aquest desplaçament va tenir lloc el passat 24 de maig al Centre d'Entitats, on es van atendre 14 visites.

En aquest període analitzat, el Síndic de Greuges de Catalunya ha rebut 17 queixes amb referència a l'Ajuntament de Tàrrega (taula 2.1), de les quals 7 fan referència a temes d'administració pública; 4, a temes de serveis socials; 3, a temes d'urbanisme i habitatge; 1, a temes d'infància i adolescència; 1, a temes de medi ambient, i 1, a temes de tributs.

Si s'observa la taula 2.2, 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 adreçades a l'Ajuntament de Tàrrega són sensiblement superiors a la mitjana de les queixes rebudes pels ajuntaments dels municipis de grandària similar, que és de 8.

Sobre l'evolució durant els darrers vuit anys del nombre de queixes que ha rebut el Síndic adreçades a l'Ajuntament de Tàrrega (taula 2.3), s'observa un comportament desigual, amb una molt lleugera tendència al creixement: de 5 queixes el 2005 a 17 queixes el 2012.

Si l'anàlisi de l'evolució es fa a partir de les queixes i consultes rebudes per persones residents a Tàrrega, independentment de quina administració en sigui la destinatària, es pot veure (taula 3.2) que en aquest mateix període dels darrers vuit anys hi ha hagut una clara tendència a l'alça: de les 19 actuacions del 2005 a les 69 del 2012.

Quant al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits (taula 2.4), l'Ajuntament de Tàrrega presenta una mitjana de 61,9 dies; el Síndic de Greuges, 87,7 dies, i la persona interessada, 17,7 dies. Si es comparen aquestes xifres amb la mitjana de dies emprats el 2012 per les altres administracions a tot Catalunya (80,9 dies), es pot concloure que l'Ajuntament de Tàrrega presenta uns terminis de resposta sensiblement inferiors. En el cas del Síndic, el termini és lleugerament superior (al voltant d'un 20%) als dies que ha emprat en totes les actuacions del 2012 (59,6 dies).

Si la comparació dels dies que duren els tràmits per donar resposta es fa amb la resta de municipis de la comarca, es constata que l'Ajuntament de Tàrrega ha emprat, de mitjana, un 70% menys de dies per donar resposta que els ajuntaments de l'Urgell (207 dies de mitjana). En el cas de les localitats amb una mida poblacional similar, el nombre de dies utilitzats ha estat també inferior (115 de

mitjana). Finalment, si la comparació es fa amb els ajuntaments que disposen d'un conveni de col·laboració amb el Síndic de Greuges, s'observa que l'Ajuntament de Tàrrrega respon al Síndic en una mitjana un 40% inferior a la d'aquests altres municipis amb conveni (105,2 dies).

Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de Tàrrrega, durant el 2012 s'han finalitzat 12 actuacions (10 iniciades el 2012 i 2 iniciades en anys anteriors). Continuen en tramitació 7 queixes, totes iniciades durant el 2012.

Amb relació a les queixes i les consultes que ha rebut el Síndic durant l'any 2012 de residents de Tàrrrega (taula 3.2), independentment de l'administració a la qual facin referència, s'han rebut 69 demandes d'actuació, que s'han materialitzat en 38 consultes i 31 queixes. Aquestes xifres són superiors a les del 2011 (56).

La majoria de queixes rebudes han estat presentades de manera individual, tot i que 1 queixa es va presentar de manera col·lectiva (taula 3.3). La forma de presentació més utilitzada per a les queixes ha estat la presencial (10), mentre que per a les consultes ha estat la telefònica (15).

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades per persones amb veïnatge a Tàrrrega, predominen les referides a l'Administració local (16 queixes, 15 de l'Ajuntament de Tàrrrega) i a l'Administració de la Generalitat de Catalunya (13 queixes).

Pel que fa a la matèria objecte de les queixes rebudes durant el 2012 de persones de Tàrrrega (taula 3.7), la majoria s'ha concentrat en temes d'administració pública (11) i de serveis socials (5). Quant a les consultes, la majoria fa referència a qüestions de consum (13) i d'administració pública (8). També s'han rebut 3 consultes sobre un tema privat, les quals s'han adreçat a altres organismes competents.

S'ha considerat oportú oferir les dades de tots els municipis que conformen la comarca de l'Urgell (taula 3.8), i també una comparativa de les queixes i les consultes que s'han rebut al Síndic provinents de municipis amb grandàries poblacionals similars (taula 3.9). D'aquesta comparativa, se'n pot extreure la conclusió que les sol·licituds d'intervenció del Síndic de les persones de Tàrrrega és superior a la mitjana dels altres municipis amb mida poblacional similar, que és de 45.

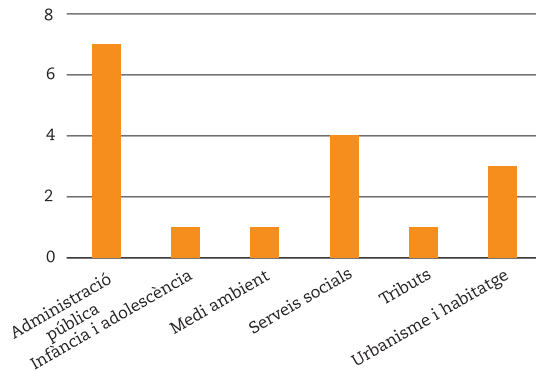
Finalment, i pel que fa a l'estat de la tramitació de les actuacions, es pot observar que del total de 31 queixes presentades, se n'han finalitzat 19 durant l'any i en queden 12 per resoldre.

* L'any 2012 el Síndic de Greuges de Catalunya té signats convenis de col·laboració amb 19 municipis de tot Catalunya.

2. ACTUACIONS SOBRE L'AJUNTAMENT DE TÀRREGA INICIADES DURANT EL 2012

2.1. Queixes iniciades durant el 2012 que afecten l'Ajuntament de Tàrrega

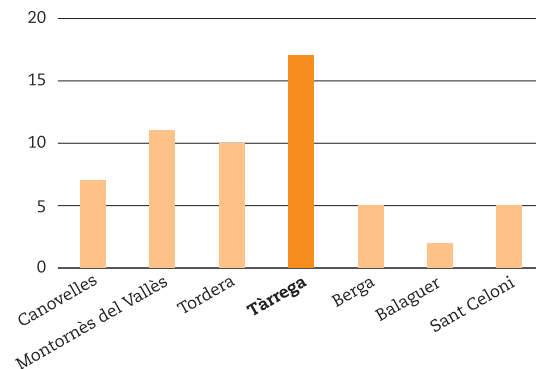
	■ Queixes
Administració pública	7
Funció pública	1
Participació ciutadana, política i règim electoral	2
Procediment administratiu	3
Responsabilitat patrimonial	1
Infància i adolescència	1
Atenció a la infància	1
Medi ambient	1
Gestió ambiental	1
Serveis socials	4
Inclusió social	3
Persones amb discapacitat	1
Tributs	1
Tributs locals	1
Urbanisme i habitatge	3
Mobilitat	2
Urbanisme	1
Total	17



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

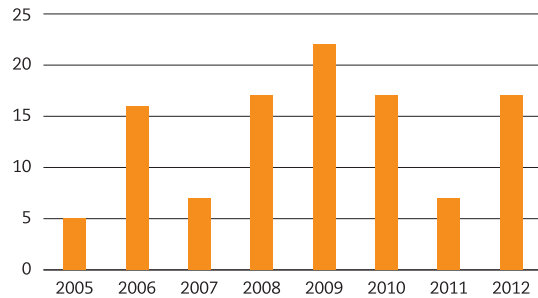
	Població	Queixes
Canovelles	16.090	7*
Montornès del Vallès	16.192	11
Tordera	16.318	10
Tàrrega	16.731	17
Berga	16.845	5
Balaguer	16.952	2
Sant Celoni	17.076	5
Mitjana	16.601	8

* Una és una actuació d'ofici



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

	■ Queixes
2005	5
2006	16
2007	7
2008	17
2009	22
2010	17
2011	7
2012	17

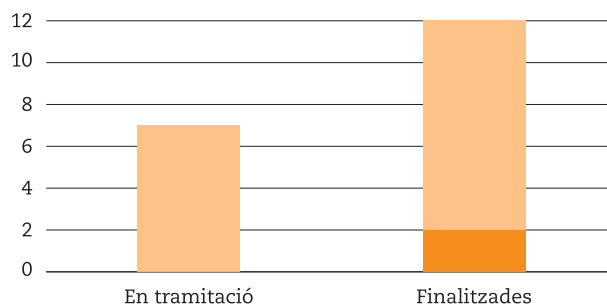


2.4. Temps emprat per l'Ajuntament de Tàrrrega, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el 2012

	Dies
Ajuntament de Tàrrrega	61,9
Síndic	87,7
Persona interessada	17,7

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

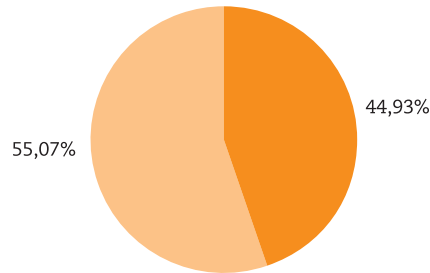
	En tramitació	Finalitzades	Total	%
■ Queixes iniciades abans del 2012	0	2	2	10,53%
■ Queixes iniciades el 2012	7	10	17	89,47%
Total	7	12	19	100%



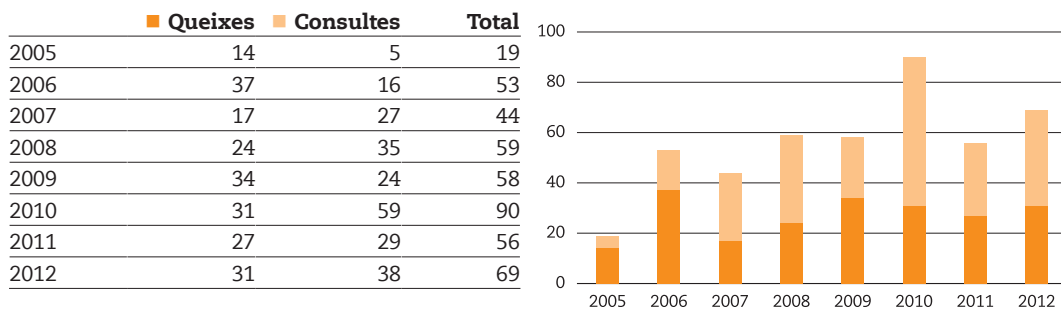
3. ACTUACIONS DURANT EL 2012 EN QUÈ EL PROMOTOR RESIDEIX A TÀRREGA

3.1. Queixes i consultes iniciades per residents a Tàrrega

	Actuacions	%
■ Queixa	31	44,93%
■ Consulta	38	55,07%
Total	69	100%



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

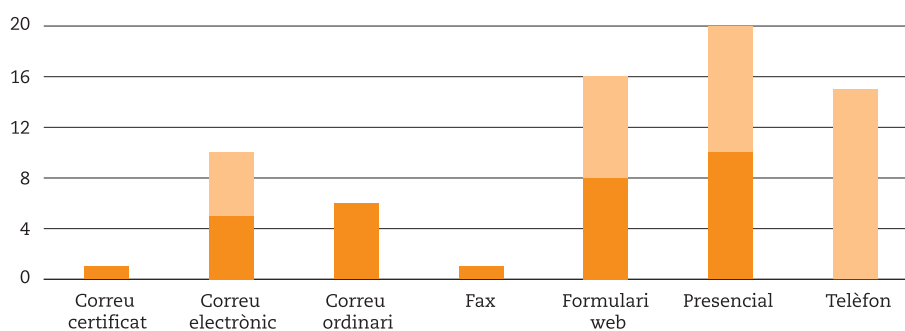


3.3. Nombre de persones afectades en les queixes procedents de Tàrrega

	Persones
Queixes individuals (30)	30
Queixes col·lectives (1)	2
Total	32

3.4. Forma de presentació de les queixes i les consultes

	■ Queixes	■ Consultes	Total
Correu certificat	1	-	1
Correu electrònic	5	5	10
Correu ordinari	6	-	6
Fax	1	-	1
Formulari web	8	8	16
Presencial	10	10	20
Telèfon	-	15	15
Total	31	38	69



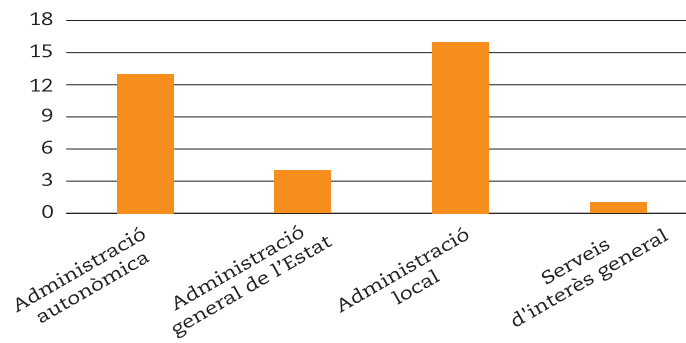
3.5. Administració afectada en les queixes presentades

a. Nombre d'administracions afectades en cada queixa rebuda el 2012

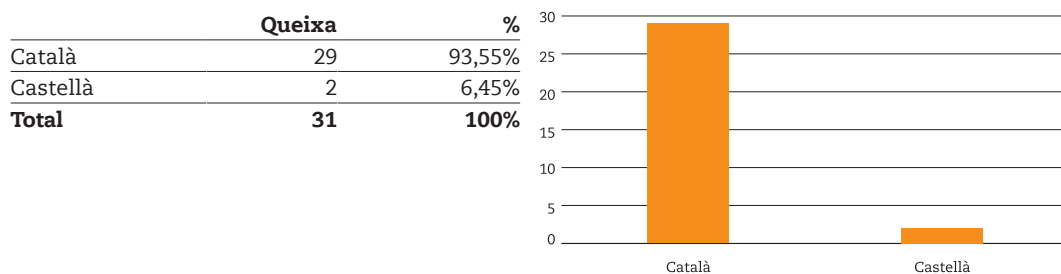
	Queixes	Total
Queixes amb una administració	28	28
Queixes amb dues administracions	3	6
Total	31	34

b. Administracions afectades en les queixes procedents de Tàrrega

Administració autonòmica	13
Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca, Alimentació i Medi Natural	1
Departament d'Economia i Coneixement	1
Departament d'Empresa i Ocupació	1
Departament d'Ensenyament	2
Departament de Benestar Social i Família	5
Departament de Territori i Sostenibilitat	3
Administració general de l'Estat	4
Ministeri de Treball i Seguretat Social	1
Ministeri del l'Interior	1
Correos y Telégrafos, SA (Correus)	1
Delegació del Govern a Catalunya	1
Administració local	16
Ajuntament de Tàrrega	15
Ajuntament de Barcelona	1
Serveis d'interès general	1
Orange	1
Total	34

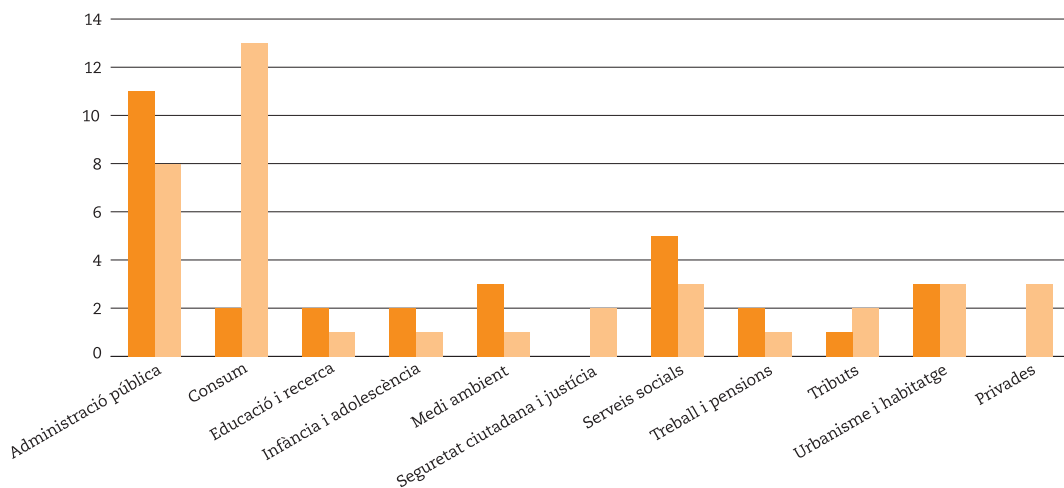


3.6. Idioma de presentació de les queixes



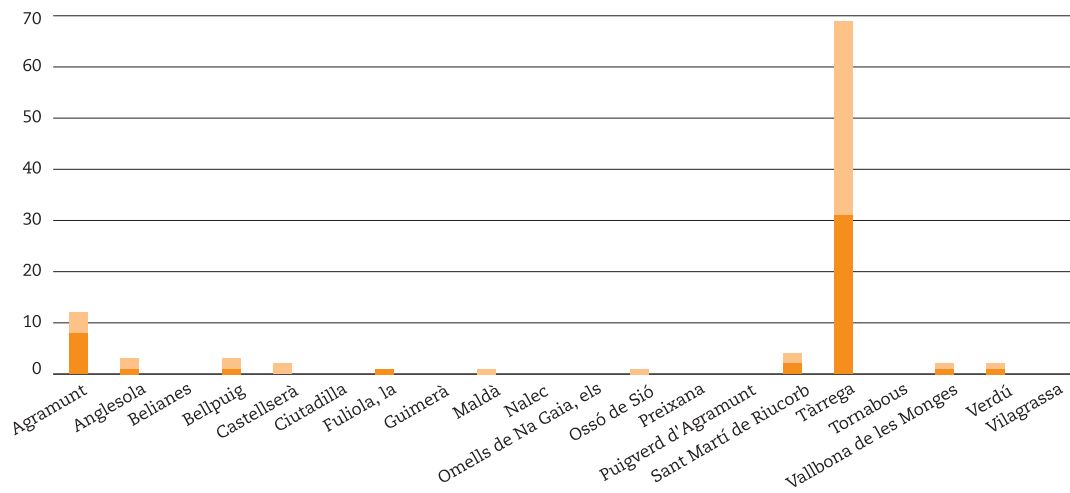
3.7. Queixes i consultes procedents de Tàrraga segons la matèria

	■ Queixes	■ Consultes	Total
Administració pública	11	8	19
Autoritzacions i concessions	-	1	1
Coacció administrativa	2	2	4
Funció pública	1	4	5
Participació ciutadana, política i règim electoral	2	-	2
Procediment administratiu	3	1	4
Responsabilitat patrimonial	1	-	1
Subvencions i ajuts	2	-	2
Consum	2	13	15
Serveis	2	9	11
Subministraments	-	4	4
Educació i recerca	2	1	3
Altres ensenyaments	1	-	1
Educació infantil i preescolar	1	-	1
Educació universitària	-	1	1
Infància i adolescència	2	1	3
Atenció a la infància	2	1	3
Medi ambient	3	1	4
Gestió ambiental	2	1	3
Impactes ambientals	1	-	1
Seguretat ciutadana i justícia	-	2	2
Actuació de forces de seguretat	-	1	1
Administració de justícia	-	1	1
Serveis socials	5	3	8
Famílies	-	1	1
Gent gran	1	1	2
Inclusió social	3	1	4
Persones amb discapacitat	1	-	1
Treball i pensions	2	1	3
Seguretat Social	1	1	2
Treball	1	-	1
Tributs	1	2	3
Tributs locals	1	2	3
Urbanisme i habitatge	3	3	6
Habitatge	1	1	2
Mobilitat	2	-	2
Urbanisme	-	2	2
Privades	-	3	3
Total	31	38	69



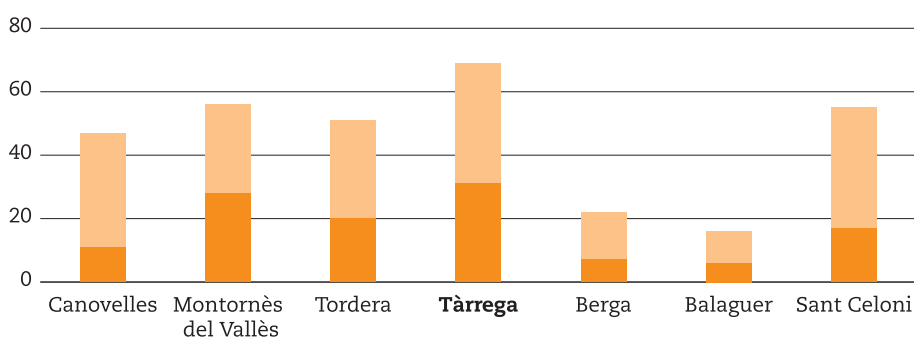
3.8. Queixes i consultes amb procedència de Tàrrega i de la resta de la comarca

	■ Queixes	■ Consultes	Total
Agramunt	8	4	12
Anglesola	1	2	3
Belianes	-	-	-
Bellpuig	1	2	3
Castellserà	-	2	2
Ciutadilla	-	-	-
Fuliola, la	1	-	1
Guimerà	-	-	-
Maldà	-	1	1
Nalec	-	-	-
Omells de na Gaia, els	-	-	-
Ossó de Sió	-	1	1
Preixana	-	-	-
Puigverd d'Agramunt	-	-	-
Sant Martí de Riucorb	2	2	4
Tàrrega	31	38	69
Tornabous	-	-	-
Vallbona de les Monges	1	1	2
Verdú	1	1	2
Vilagrassa	-	-	-
Total	46	54	100



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

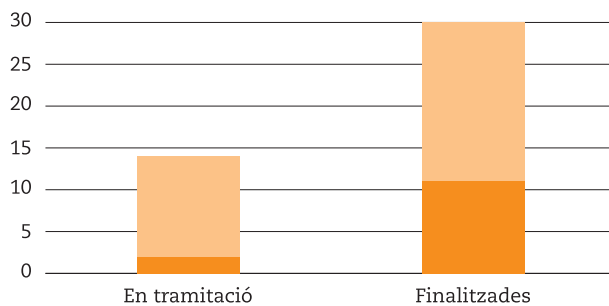
	Població	Queixes	Consultes	Total
Canovelles	16.090	11	36	47
Montornès del Vallès	16.192	28	28	56
Tordera	16.318	20	31	51
Tàrrrega	16.731	31	38	69
Berga	16.845	7	15	22
Balaguer	16.952	6	10	16
Sant Celoni	17.076	17	38	55
Mitjana	16.601	17	28	45



3.10. Estat de tramitació de les queixes

	En tramitació	Finalitzades	Total	%
■ Queixes iniciades abans del 2012	2	11	13	29,55%
■ Queixes iniciades el 2012*	12	19	31	70,45%
Total	14	30	44	100%

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



4. RESOLUCIONS DEL SÍNDIC MÉS RELLEVANTS TRAMITADES DURANT EL 2012 AMB REFERÈNCIA A TÀRREGA

Queixa 02857/2011

Disconformitat amb l'Ajuntament de Tàrrega pel procés d'aprovació i aplicació del Reglament de serveis de mediació comunitària del municipi

El promotor de la queixa, en representació d'una entitat de Tàrrega, manifesta la seva disconformitat amb el procés d'aprovació i aplicació del Reglament de serveis de mediació comunitària del municipi.

Segons assenyala, el 21 de març de 2011 el ple de l'Ajuntament va aprovar el Reglament i el dia 5 d'abril es va publicar en el *Butlletí de la Província* l'edicta que obria el termini d'informació pública durant trenta dies.

Assenyala que el dia 5 de maig de 2011, en el marc del període d'informació pública, van presentar cinc al·legacions, respecte de les quals no han rebut resposta.

Adicionalment, assenyala que l'Ajuntament ha publicat algunes notes informatives en la revista municipal, en les quals es menciona la posada en marxa dels serveis de mediació comunitària, sense que s'hagin resolt les al·legacions presentades per l'entitat.

Del contingut de l'informe tramès per l'Ajuntament de Tàrrega es desprèn que la conjuntura electoral i de canvi de govern i la imminència de la celebració de la Fira del Teatre al Carrer de Tàrrega van fer que l'agenda de treball de l'Ajuntament es veiés endarrerida.

Posteriorment, l'entitat promotora de la queixa ha insistit que el Reglament esmentat ha estat aplicat sense haver estat aprovat. El promotor fonamenta aquesta apreciació assenyalant que el Reglament estava penjat al lloc web oficial de l'Ajuntament i que tenen constància que l'Ajuntament va repartir entre la població un fullet explicatiu del nou servei de mediació, abans de l'aprovació del Reglament, que finalment es va dur a terme el dia 22 de setembre de 2011.

Tot i així, l'entitat no informa de cap cas concret en què s'hagi verificat l'aplicació del Reglament de serveis de mediació comunitària del municipi de Tàrrega, per la qual cosa el Síndic no disposa d'elements suficients per apreciar la veracitat de les afirmacions que van motivar la queixa.

Per tant, el Síndic dóna per acabada la seva intervenció en aquest assumpte.

Tot i això, aquesta institució assenyala que, si bé és cert que algunes de les incidències que l'Ajuntament planteja com a causa de l'endarreriment de la tramitació del Reglament de serveis de mediació comunitària del municipi de

Tàrrega poden generar un afegit en les tasques ordinàries de l'Administració (producte del traspàs entre equips de govern o de la preparació de la Fira del Teatre), no poden ser motiu per entorpir el curs ordinari de les tasques del consistori ni la tramitació dels expedients oberts dins del termini que en cada cas correspon.

Queixa 03849/2012

Manca de resposta de l'Ajuntament de Tàrrega a un escrit d'una associació de veïns del municipi

El promotor de la queixa, en nom d'una associació de veïns de Tàrrega, manifesta la seva disconformitat amb la manca de resposta a l'escrit que va adreçar a l'Ajuntament el 5 de juliol de 2011.

En aquest escrit sol·licitava a l'Ajuntament que intervingués en la reparació de deficiències detectades en diferents àmbits de competència municipal i que afecten principalment la via pública del barri; en el manteniment d'instal·lacions públiques, i en l'impuls d'actuacions i mesures que, a criteri de l'associació, poden afavorir l'accessibilitat de persones amb mobilitat reduïda.

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Tàrrega que l'article 53 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, estableix que les administracions estan obligades a dictar una resolució expressa en tots els procediments i a notificar-la siguin els que siguin la forma i el mitjà d'iniciació.

L'obligació de donar resposta a les sol·licituds que els ciutadans adrecen a l'Administració forma part del dret a una bona administració, reconegut a l'article 30 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, i regulat a l'article 22 de la Llei 26/2010, que inclou el dret a obtenir una resolució expressa que sigui notificada dins del termini legalment establert.

Així mateix, l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, 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.

Per aquest motiu, el Síndic demana a l'Ajuntament que agiliti al màxim la tramitació de la sol·licitud cursada pel promotor de la queixa, atès que s'han superat amb escreix els terminis legalment establerts.

Amb aquest recordatori de deures legals, el Síndic dóna per tancades aquestes actuacions.

Queixa 06022/2012

Disconformitat amb la manca de resposta de l'Ajuntament de Tàrrega a una instància

El promotor de la queixa manifesta la seva disconformitat amb la manca de resposta de l'Ajuntament de Tàrrega a la instància que va plantejar el 18 de maig de 2012, en la qual feia diverses peticions en matèria de mobilitat i d'urbanisme.

De la informació tramesa per l'Ajuntament de Tàrrega es desprèn que, mitjançant escrit de data 4 d'octubre de 2012, ha donat resposta expressa al promotor de la queixa, motiu pel qual el Síndic dóna per tancades les seves actuacions en aquest assumpte.

Això no obstant, aquesta institució recorda a l'Ajuntament que és un dret dels ciutadans obtenir de l'Administració, dins del termini legal establert, una resposta expressa als escrits i/o les sol·licituds que hi presentin. Alhora, aquest dret es configura com un deure de les administracions públiques, recollit en l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

En aquest sentit, l'article 4 del Reglament de participació ciutadana de Tàrrega estableix que tots els escrits de sol·licitud d'informació o consulta que es presentin han de ser contestats per escrit pels òrgans competents en el termini de trenta dies.

Queixa 07418/2012

Disconformitat amb la manca de resposta de l'Ajuntament de Tàrrega a un escrit d'una associació de veïns del municipi

El promotor de la queixa, en representació d'una associació de veïns de Tàrrega, manifesta la seva disconformitat amb la manca de resposta a l'escrit que va presentar el 21 de juliol de 2011.

En aquest escrit, demanava una visita del regidor de Participació Ciutadana a la ciutat i l'actuació de l'Administració per tal de millorar-la, i hi adjuntava una llista de carrers i edificis en què manquen passos i rampes per a persones amb discapacitat.

D'acord amb la regulació aplicable, l'Administració que rep una petició n'ha d'acusar recepció en el termini màxim de 10 dies, i en el cas que l'objecte de la petició no sigui de la seva competència però pertanyi a un altre òrgan de la mateixa Administració, institució o organisme, l'ha de trametre a aquest òrgan i notificar-ho dins del termini màxim de 10 dies a la persona interessada.

En cas d'inadmissió de la petició, l'òrgan competent n'ha de declarar la inadmissió, de manera motivada, i ho ha de notificar a la persona interessada en el termini màxim de 45 dies hàbils comptats a partir de l'endemà de la presentació de l'escrit.

En cas d'admissió de la petició, l'òrgan competent ha de respondre i notificar la resposta en el termini màxim de tres mesos a comptar de la data de la presentació. La resposta ha d'incorporar les raons o els motius pels quals s'accepta o es desestima la petició.

En aquest sentit, cal tenir present que l'omissió de l'obligació de contestar dins del termini establert pot ser objecte de recurs contenciós administratiu, mitjançant el procediment de protecció jurisdiccional dels drets fonamentals de la persona.

Per tant, el Síndic demana a l'Ajuntament de Tàrraga que tramiti les peticions del promotor de la queixa d'acord amb la regulació establerta pel Decret 21/2003, que n'acusi recepció i que li comuniqui la resolució que adopti.

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

