



INFORME DE TARRAGONA 2014

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDICE

I. CONSIDERACIONES GENERALES	3
II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN TARRAGONA EN DATOS	5
2.1. Quejas y actuaciones de oficio tramitadas con el Ayuntamiento de Tarragona durante el año 2014	5
2.2. Quejas y consultas tramitadas durante el año 2014 en que la persona interesada reside en Tarragona.....	7
III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES	11
3.1. Resoluciones cumplidas.....	11

I. CONSIDERACIONES GENERALES

El 2 de mayo de 2013 se firmó el convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Tarragona y el Síndic de Greuges.

Este informe es el segundo elaborado por el Síndic de Greuges sobre las actuaciones (quejas y consultas) que tienen como destinatario al Ayuntamiento de Tarragona. El informe también recoge las quejas dirigidas a otras instituciones y empresas que tienen como promotoras a personas residentes en el municipio.

Durante 2014 la oficina itinerante de atención a las personas del Síndic de Greuges, en su visita a Tarragona, atendió a 10 personas, que presentaron 6 quejas y formularon 4 consultas.

La tabla 1 muestra la evolución de las actuaciones del Síndic que han tenido como destinatario al Ayuntamiento. Para el 2014 han sido un total de 48 actuaciones, una cifra sensiblemente inferior a la de los últimos años, aunque superior a la recibida por ayuntamientos con un número de población similar a Tarragona.

De las actuaciones realizadas pueden destacarse las siguientes características:

- Las temáticas de urbanismo y vivienda, seguidas por las de administración pública y tributos y las de políticas sociales han sido las que más quejas han acumulado.
- Como elemento positivo cabe destacar la disminución en 17 días respecto al año anterior del tiempo empleado por el Ayuntamiento a dar respuesta a los trámites requeridos por el Síndic. También hay que mencionar el ligero incremento del tiempo utilizado por la oficina de Síndic de Greuges, que aumenta en 3 días con respecto al 2013. En concreto, el Ayuntamiento requiere 97,9 días y el Síndic de Greuges, 69.
- En cuanto al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Tarragona, durante 2014 se han finalizado 32 actuaciones y 16 continúan en trámite. De las actuaciones finalizadas, en 22 casos se ha apreciado algún tipo de irregularidad de la Administración local. En todos los casos en los que esto se ha producido, el problema que originó la queja se ha resuelto satisfactoriamente para la persona que la presentó.

La tabla 6 muestra el número de quejas y consultas tramitadas por el Síndic durante el año 2014 promovidas por residentes en Tarragona. Han sido 314, 186 de las cuales han sido quejas y 128, consultas. Las principales características de estas actuaciones son:

- En lo concerniente a las administraciones afectadas en las quejas presentadas por vecinos del municipio (tabla 10), predominan las referidas a la Administración de la Generalitat (127 quejas), seguidas por las de la Administración local (60 quejas, de las cuales 45 se corresponden al Ayuntamiento de Tarragona).
- En cuanto a la materia objeto de estas quejas (tabla 7), la mayoría se ha concentrado en temas de políticas sociales (145 actuaciones), de administración pública y tributos (52 actuaciones) y de consumo (35 actuaciones).

Finalmente, cabe mencionar que en el último capítulo de este breve informe pueden consultarse los resúmenes de las resoluciones del Síndic de 2014 que tenían como destinatario al gobierno local en función de si han sido cumplidas, aceptadas o no aceptadas por el Ayuntamiento.

En el momento de elaborar este informe, a inicios del 2015, el Síndic de Greuges tiene firmados convenios de colaboración con veintitrés ayuntamientos de toda Cataluña, aparte del de Tarragona y del que tiene firmado con el Conselh Generau d'Aran. Estos ayuntamientos son: Arenys de Munt, Barberà del Vallès, Calella, Canet de Mar, Cardedeu, Castellar del Vallès, Cubelles, Esparreguera, Granollers, Manresa, Matadepera, Molins de Rei, Olot, El Prat de Llobregat, Premià de Mar, Roses, Sant Andreu de Llavaneres, Sant Adrià de Besòs, Sant Pere de Ribes, Sant Quirze del Vallès, Sant Sadurní d'Anoia, Tàrrrega y Torelló.

II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN TARRAGONA EN DATOS

2.1. QUEJAS Y ACTUACIONES DE OFICIO TRAMITADAS CON EL AYUNTAMIENTO DE TARRAGONA DURANTE EL AÑO 2014

1. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio tramitadas con el Ayuntamiento de Tarragona

	2010		2011		2012		2013		2014	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	13	24,52	10	2,34	7	21,22	10	21,74	12	25,00
Educación e investigación	7	13,21	4	0,94	5	15,16	5	10,87	4	8,33
Infancia y adolescencia	-	-	-	-	-	-	3	6,52	5	10,42
Salud	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2,08
Servicios sociales	6	11,31	5	1,17	2	6,06	2	4,35	2	4,17
Trabajo y pensiones	-	-	1	0,23	-	-	-	-	-	-
Administración pública y tributos	16	30,19	16	3,74	8	24,24	16	34,78	14	29,17
Administración pública y derechos	15	28,30	13	3,04	7	21,21	15	32,61	8	16,67
Tributos	1	1,89	3	0,70	1	3,03	1	2,17	6	12,50
Políticas territoriales	20	37,74	25	5,84	15	45,45	17	36,96	18	37,50
Medio ambiente	10	18,87	15	3,50	12	36,36	11	23,92	10	20,83
Urbanismo y vivienda	10	18,87	10	2,34	3	9,09	6	13,04	8	16,67
Consumo	3	5,66	-	-	2	6,06	3	6,52	2	4,17
Seguridad ciudadana y justicia	-	-	376	87,85	1	3,03	-	-	1	2,08
Cultura y lengua	1	1,89	1	0,23	-	-	-	-	1	2,08
Total	53	100	428	100	33	100	46	100	48	100

2. Comparación de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con el Ayuntamiento de Tarragona con las que han recibido ayuntamientos con poblaciones similares

	Población	Quejas
Reus	104.962	21
Santa Coloma de Gramenet	118.738	38
Mataró	124.280	30
Tarragona	132.199	48
Lleida	139.176	24
Sabadell	207.444	42
Terrassa	215.517	48
Media	148.902	35,9

3. Tiempo en días empleado por el Ayuntamiento de Tarragona, el Síndic y la persona interesada en dar respuesta a los trámites requeridos durante el período 2013-2014

	2013	2014
Ayuntamiento de Tarragona	115,59	97,9
Síndic	65,86	69
Persona interesada	41,97	46,2

4. Estado de las quejas al finalizar el año

	N	%
Quejas en tramitación	16	33,33
Quejas finalizadas	32	66,67
Total	48	100

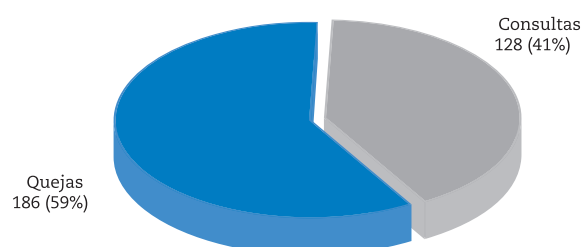
5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	N	%
Irregularidad de la Administración	22	68,75
Se resuelve el problema	7	21,88
Resoluciones aceptadas	14	43,75
Resoluciones parcialmente aceptadas	1	3,13
Resoluciones no aceptadas	-	-
No-irregularidad de la Administración	10	31,25
La persona interesada desiste	-	-
Quejas no admitidas a trámite	-	-
Total	32	100

2.2. QUEJAS Y CONSULTAS TRAMITADAS DURANTE EL AÑO 2014 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN TARRAGONA

6. Quejas y consultas tramitadas por residentes del municipio

	N	%
■ Quejas	186	59,24
■ Consultas	128	40,76
Total	314	100

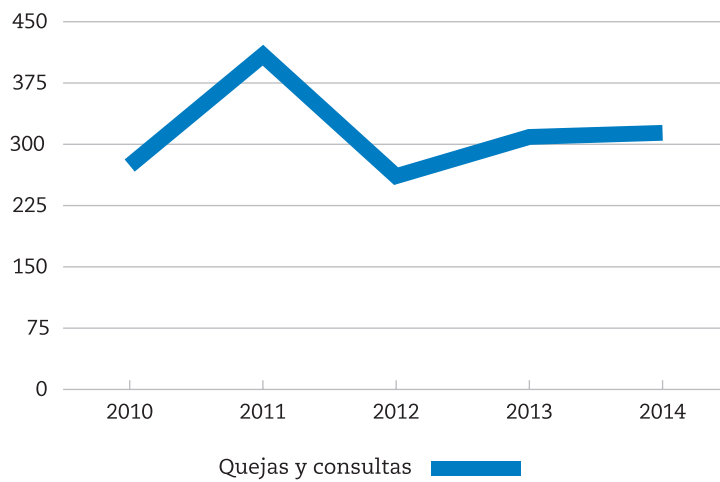


7. Quejas y consultas tramitadas por materias

	Total		Quejas		Consultas	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	145	46,18	101	54,30	44	34,38
Educación e investigación	25	7,96	18	9,68	7	5,47
Infancia y adolescencia	27	8,60	17	9,14	10	7,81
Salud	53	16,88	44	23,66	9	7,03
Servicios sociales	31	9,87	20	10,75	11	8,59
Trabajo y pensiones	9	2,87	2	1,08	7	5,47
Administración pública y tributos	52	16,56	33	17,74	19	14,84
Administración pública y derechos	39	12,42	26	13,98	13	10,16
Tributos	13	4,14	7	3,76	6	4,69
Políticas territoriales	31	9,87	24	12,90	7	5,47
Medio ambiente	18	5,73	16	8,60	2	1,56
Urbanismo y vivienda	13	4,14	8	4,30	5	3,91
Consumo	35	11,15	15	8,06	20	15,63
Seguridad ciudadana y justicia	17	5,41	10	5,38	7	5,47
Cultura y lengua	5	1,59	3	1,61	2	1,56
Otros	29	9,24	-	-	29	22,66
Total	314	100	186	100	128	100

8. Evolución de las quejas y consultas tramitadas durante los últimos cinco años

	Total	Quejas	Consultas
2010	274	148	126
2011	409	184	225
2012	261	151	110
2013	309	160	149
2014	314	186	128



9. Número de personas afectadas en las quejas y las consultas tramitadas durante el período 2010-2014

	2010	2011	2012	2013	2014
Número de personas afectadas en las quejas	160	201	162	164	4187
Número de personas afectadas en las consultas	126	225	110	149	128
Total	286	426	272	313	4.315

10. Administraciones con las que se ha tramitado en las quejas procedentes de Tarragona

	Quejas	%
Administración autonómica	127	64,47
Departamento de la Presidencia	2	1,02
Departamento de Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Natural	3	1,52
Departamento de Economía y Conocimiento	3	1,52
Departamento de Empresa y Ocupación	14	7,11
Departamento de Enseñanza	16	8,12
Departamento de Interior	6	3,05
Departamento de Bienestar Social y Familia	22	11,17
Departamento de Cultura	1	0,51
Departamento de Gobernación y Relaciones Institucionales	1	0,51
Departamento de Justicia	5	2,54
Departamento de Salud	50	25,38
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	4	2,03
Administración local	60	30,46
Ayuntamiento de Constantí	1	0,51
Ayuntamiento de la Morera de Montsant	1	0,51
Ayuntamiento de la Pobla de Montornès	1	0,51
Ayuntamiento de la Secuita	1	0,51
Ayuntamiento de Reus	1	0,51
Ayuntamiento de Tarragona	45	22,84
Ayuntamiento de Vila-seca	1	0,51
Ayuntamiento de Valls	1	0,51
Ayuntamiento de Vandellós y l'Hospitalet de l'Infant	1	0,51
Autoridad Metropolitana de Barcelona (AMB)	1	0,51
Autoridad Territorial de la Mobilitat (ATM). Camp de Tarragona	1	0,51
Consejo Comarcal del Tarragonès	2	1,02
Diputación de Tarragona	3	1,52
Universidades	2	1,02
Universidad Politécnica de Cataluña (UPC)	1	0,51
Universidad Rovira i Virgili (URV)	1	0,51
Colegios profesionales	1	0,51
Colegio de Médicos de Tarragona	1	0,51

Compañías de aguas	1	0,51
Aigües de Barcelona (AGBAR)	1	0,51
Compañías eléctricas	2	1,02
ENDESA	2	1,02
Compañías de gas	2	1,02
Gas Natural	2	1,02
Compañías telefónicas	2	1,02
Telefónica España, SAU	2	1,02
Total	197	100

11. Quejas y consultas procedentes de Tarragona en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares

	Población	Total	Quejas	Consultas
Reus	104.962	157	99	58
Santa Coloma de Gramenet	118.738	302	165	137
Mataró	124.280	273	157	116
Tarragona	132.199	314	186	128
Lleida	139.176	253	161	92
Sabadell	207.444	484	243	241
Terrassa	215.517	619	422	197
Media	148.902	343,14	204,71	138,43

12. Evolución de las quejas y consultas procedentes de Tarragona en los desplazamientos al municipio

	Total	Quejas	Consultas
2010	-	-	-
2011	97	37	60
2012	-	-	-
2013	20	7	13
2014	10	6	4

III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

Q 06202/2013

Disconformidad con la resolución de un expediente sancionador de tráfico

Ayuntamiento de Tarragona

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de Tarragona que, al amparo de lo establecido en el artículo 105 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, dé las órdenes oportunas para que se revoque la sanción impuesta a la persona interesada y, en su caso, se le devuelva el importe ingresado indebidamente. También le ha solicitado que revise la actuación administrativa llevada a cabo para verificar las circunstancias en que se notificó el acto sancionador.

El Ayuntamiento ha informado de que ha acordado la revocación de la resolución.

Q 07380/2013

Disconformidad con el hecho de que el Ayuntamiento de Tarragona excluya de las bonificaciones de las cuotas de las guarderías públicas a las familias deudoras de tasas, multas o impuestos municipales

Ayuntamiento de Tarragona

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de Tarragona que no condicione el acceso a las bonificaciones del precio público de las guarderías públicas al cumplimiento por parte de los progenitores de las obligaciones tributarias o, en todo caso, que prevea medidas para evitar que ningún niño socialmente desfavorecido quede fuera del acceso a las bonificaciones por este incumplimiento.

El Ayuntamiento de Tarragona ha modificado la ordenanza correspondiente, por lo que a partir del curso 2014/2015 no se condicionará el acceso a las bonificaciones del precio público de las guarderías públicas en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

AO 04492/2013

Actuación de oficio para estudiar el posible cierre de la unidad de escolarización compartida (UEC) gestionada por la fundación casal L'Amic de Tarragona por falta de financiación y de apoyo institucional

Ayuntamiento de Tarragona

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de Tarragona que revise, conjuntamente con el Departamento de Enseñanza, el convenio para la gestión de la UEC con el objetivo de garantizar que esta unidad tenga el mismo calendario escolar que los centros ordinarios de educación secundaria obligatoria, a fin de que el alumnado adscrito, que presenta necesidades especiales

de apoyo educativo, pueda ser atendido en igualdad de oportunidades que el resto de alumnado escolarizado en los centros educativos ordinarios.

El Ayuntamiento ha informado de que se reiniciará la actividad de la UEC el 15 de septiembre de 2015.

Q 08398/2012**Falta de actuación del Ayuntamiento de Tarragona ante la queja por la construcción de un porche en un domicilio**Ayuntamiento de Tarragona

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que dicte los actos administrativos correspondientes al expediente de protección de la legalidad urbanística a fin de restituir la tutela del ordenamiento jurídico.

El Ayuntamiento ha llevado a cabo varias actuaciones para proteger la legalidad urbanística infringida con la construcción del porche y sancionar la infracción cometida, entre ellas la orden de derribar este cierre.

Q 03692/2013**Falta de respuesta del Ayuntamiento de Tarragona a varias instancias relativas a la falta de alumbrado público en una calle del municipio**Ayuntamiento de Tarragona

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que haga llegar al promotor la información relativa a este asunto que se envió al Síndic de Greuges.

El Ayuntamiento ha enviado la documentación a la persona interesada.

Q 07736/2013**Disconformidad con la tramitación de un procedimiento sancionador de tráfico iniciado contra una persona con un grado de discapacidad del 99%**Ayuntamiento de Tarragona

La persona interesada expone que su hermano era titular del vehículo denunciado pero que no era el conductor porque no tenía autorización para conducir. Además, expone que la primera notificación que recibió fue la resolución sancionadora, por lo que no pudo efectuar el pago de la sanción con bonificación ni presentar alegaciones. El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que le informe si, de acuerdo con la información que el interesado ha facilitado, se está revisando de oficio del expediente sancionador de tráfico y, en caso afirmativo, cuál es el estado de tramitación de la revisión.

El Ayuntamiento ha comunicado que ha anulado la sanción impuesta al presunto infractor, ya que murió en junio de 2013 y se ha archivado el expediente ejecutivo que se seguía contra él.

Q 02195/2014

Queja de un ciudadano de Tarragona porque el Ayuntamiento le remite los escritos en catalán, a pesar de haber solicitado recibir las notificaciones en castellano

Ayuntamiento de Tarragona

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que le informe sobre este asunto y sobre las medidas que se llevarán a cabo a fin de satisfacer el derecho de este ciudadano, cuyo ejercicio, de acuerdo con las previsiones legales, no puede acarrearle ningún perjuicio.

El Ayuntamiento ha alegado que el escrito que envió a la persona interesada en catalán no corresponde al mismo expediente en el que consta su solicitud de recibir las comunicaciones en castellano, y que a partir de ahora le enviará todas las notificaciones en castellano si esta persona presenta una petición expresa y más amplia en este sentido.

Q 03557/2014

Falta de resolución de un recurso de reposición contra la liquidación de recogida de basuras del ejercicio 2013 correspondiente a una finca de Tarragona, por el cambio de interpretación en la aplicación de la tarifa, que ha supuesto un aumento de la cuota tributaria de un 459,54% respecto al 2012

Ayuntamiento de Tarragona

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que le informe sobre los elementos esenciales de la liquidación tributaria a que se refiere la persona interesada, sobre la motivación que justifica la modificación de la Ordenanza reguladora de la tasa de recogida de basuras con efectos desde el 2013 y sobre el estado de tramitación del recurso de reposición que ha interpuesto.

El Ayuntamiento ha informado de que ha resuelto el recurso interpuesto por el interesado contra la liquidación tributaria en sentido negativo, y de que la variación de la cuota tributaria de la tasa de recogida de basuras se deriva de habersele aplicado una tarifa diferente porque se ha detectado que la finca figuraba en el censo del IAE.

Q 03924/2014

Queja relativa a las molestias de ruidos que provoca un espantapájaros mecánico situado en la azotea de un edificio de Tarragona

Ayuntamiento de Tarragona

El interesado indica que no ha presentado ninguna reclamación escrita al Ayuntamiento, pero que ha realizado una llamada a la Guardia Urbana. Por tanto, el Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que dé respuesta por escrito a la queja de esta persona y que informe a la institución de las actuaciones que haya llevado a cabo.

El Ayuntamiento ha informado de que la Guardia Urbana ha realizado las gestiones oportunas para paliar las molestias denunciadas, y el interesado ha confirmado que las molestias han cesado.

Q 04312/2014

Disconformidad con la actuación del Ayuntamiento de Tarragona a la hora de liquidar la tasa de basura correspondiente a los ejercicios 2013 y 2014 de una vivienda de este municipioAyuntamiento de Tarragona

La persona interesada se queja de que, a pesar de tener domiciliado el pago de los recibos, el Ayuntamiento no le ha liquidado la tasa del año 2013, y que en relación con el año 2014 se le ha liquidado como si su vivienda fuera un despacho u oficina. El Síndic, pues, ha solicitado al Ayuntamiento que le informe de los motivos por los que no ha cobrado la liquidación correspondiente al ejercicio 2013 mediante cargo en cuenta bancaria, y sobre si se ha tenido en cuenta un uso distinto al de vivienda para la liquidación correspondiente al ejercicio 2014 y, en caso afirmativo, cómo se justifica esta circunstancia.

El Ayuntamiento ha informado de que, tras constatar que la vivienda en cuestión no se lleva a cabo ninguna actividad, ha estimado el recurso presentado por el interesado y ha acordado modificar la base de datos de la tasa para aplicar la tarifa correspondiente a esta vivienda, anular la liquidación del ejercicio 2013 y del recibo de 2014 y girar el próximo padrón adicional las liquidaciones rectificadas que correspondan.

Q 07507/2014

Falta de ayuda suficiente por parte de un centro de servicios sociales de TarragonaAyuntamiento de Tarragona

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que le envíe un informe social en el que se hagan constar todas las intervenciones llevadas a cabo desde los servicios sociales en lo concerniente a la situación de las personas interesadas, y que le informe de los trámites que se han realizado a fin de poner a su alcance los recursos adecuados a sus necesidades.

El Ayuntamiento ha informado de que ha puesto al alcance de los interesados todos los recursos y servicios posibles en función de su situación, propuestas que estas personas han rechazado.

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

