



# INFORME DE TARRAGONA 2017

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDIX

<b>I. CONSIDERACIONS GENERALS</b> .....	3
<b>II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A TARRAGONA EN DADES</b> .....	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Tarragona durant el 2017.....	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2017 en què la persona interessada resideix a Tarragona .....	7
<b>III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS</b> .....	13
3.1. Resolucions complertes .....	13
3.2. Resolucions acceptades.....	24



## I. CONSIDERACIONS GENERALS

Els informes de Conveni de visió singular de supervisió tenen com a objectiu resumir l'actuació de l'Ajuntament de Tarragona, el Síndic de Greuges de Catalunya i la ciutadania del municipi en el decurs de l'any finalitzat, d'acord amb el que estableix el conveni de col·laboració entre l'Ajuntament i el Síndic signat el 2 de maig de 2013.

En els darrers cinc anys, el Síndic de Greuges de Catalunya ha incrementat les funcions que tenia atribuïdes en la mateixa Llei 24/2009, del 23 de desembre. En concret, el Parlament de Catalunya ha confiat en la institució del Síndic com a garant del compliment efectiu de la normativa aprovada en matèria de transparència (Llei 19/2014, del 29 de desembre), igualtat efectiva entre homes i dones (article 57 de la Llei 17/2015, del 21 de juliol), drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals (Llei 11/2014, del 10 d'octubre) o ciberseguretat (Llei 15/2017, del 25 de juliol).

A més, recentment, el Síndic, juntament amb l'Institut de Drets Humans, ha creat l'Estructura de Drets Humans de Catalunya, amb l'objectiu de promoure i protegir aquests drets a Catalunya.

L'increment de competències s'ha de traduir en una visió més exhaustiva de les tasques que estan desenvolupant els ajuntaments i, en particular, d'aquells amb qui el Síndic té un conveni de visió singular de supervisió, però també s'ha de reflectir en nous camps d'intervenció i de col·laboració entre l'Administració local i el Síndic, amb l'objectiu final d'una millora en la garantia i defensa dels drets i les llibertats de la ciutadania, tant privades com públiques.

En el marc d'aquesta col·laboració, i de la necessitat d'una completa transparència en els serveis públics, durant l'any 2017 el Síndic ha publicat la seva seu electrònica. Aquesta eina pretén ser un espai de transparència, tant per a les persones interessades com per a les administracions. Així, mitjançant l'autenticació corresponent, tant les persones interessades com l'Administració poden accedir a tota la documentació dels seus expedients.

Les persones interessades disposen de la documentació emesa o rebuda dels seus expedients, que poden consultar en tot moment (documents i data d'entrada o sortida de la documentació) i, mitjançant un sistema molt senzill, poden accedir en un termini de 10 dies (amb la revisió prèvia de les garanties en matèria de protecció de dades i drets de terceres persones per part del Síndic) a la documentació que ha generat l'Administració en els seus expedients.

Ahora, l'Ajuntament de Tarragona pot accedir a tot un conjunt de llistes, estadístiques i eines per controlar l'estat dels expedients i els terminis, a més d'accedir a la documentació que consta en l'expedient de l'Administració per garantir que tota la informació es troba ben recollida.

L'Ajuntament de Tarragona ha estat l'administració afectada en un total de 40 queixes durant l'any 2017, i manté una tendència similar des de la signatura del conveni. Aquestes queixes s'han centrat en l'àmbit de medi ambient i urbanisme (molèsties per sorolls o compliment de la legalitat urbanística). En relació amb la població de municipis similars, no s'observa una diferència significativa i es manté en la mitjana de queixes d'altres administracions locals.

Pel que fa als terminis de tramitació, la durada del procediment s'ha reduït significativament durant aquest any, tal com es mostra en l'apartat 3 de l'informe, i s'aproxima a les dades que ambdues institucions havien acordat en el conveni signat l'any 2013 (15 dies per tràmit i institució), fet que reverteix positivament en la percepció de l'Administració local per part de la ciutadania, atès que els seus problemes es resolen o es motiven en un termini prudencial de temps.

Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de Tarragona, durant 2017 s'han finalitzat 44 actuacions (52,4%), la majoria de les quals provenien de 2016. Del conjunt de queixes finalitzades, en el 61,4% dels casos en què s'ha detectat una irregularitat o bé s'ha solucionat abans que el Síndic formulés suggeriments o recomanacions, o bé s'ha acceptat la resolució un cop el Síndic s'hi ha pronunciat.

De fet, tal com es mostra en el títol III de l'Informe 2017, fruit d'aquest conveni, i davant les queixes de la ciutadania en matèria d'urbanisme i medi ambient, entre d'altres, l'Ajuntament ha pres mesures per reduir els sorolls i les molèsties al veïnat, ha executat obres i ha ordenat la neteja de solars.

En matèria d'administració pública i tributs, l'Ajuntament ha revocat dues sancions i ha retornat els imports indegudament ingressats, ha donat accés a la informació d'acord amb la normativa de transparència o, entre d'altres, ha donat resposta a les sol·licituds d'informació que les persones interessades li han fet. En l'àmbit d'educació, ha reparat algunes infraestructures de centres d'ensenyament o ha gestionat una admissió a la llar d'infants.

Finalment, l'Ajuntament i el Síndic vetllen pel compliment de resolucions acceptades per l'Administració local en matèria de medi ambient, especialment pel que fa a la contaminació acústica i el civisme.

L'anàlisi de les queixes i les consultes rebudes al Síndic de persones residents a Tarragona mostra la tendència a disminuir el nombre de queixes provinents de Tarragona o, si més no, l'increment de l'ús de mitjans electrònics per part de les persones interessades i del servei de notificacions i comunicacions electròniques, en detriment del correu postal o presencial.

La majoria de les queixes i consultes se centren en polítiques socials (32,3%), seguides de polítiques territorials (22%). D'altra banda, convé destacar que, per primer cop, una persona resident a Tarragona ha presentat una queixa al Síndic de Greuges de Catalunya per discriminació. Aquest darrer fet no indica necessàriament que per primer cop una persona hagi volgut queixar-se davant d'una situació de discriminació, sinó que cada cop més les persones se senten amb més capacitat per defensar els seus drets davant la igualtat de gènere i la igualtat en l'orientació i la identitat sexuals.

Pel que fa a la distribució de queixes per sexe, val a dir que al municipi de Tarragona s'inverteixen les dades del conjunt de Catalunya, atès que a Catalunya és majoritària la presència de dones que presenten queixes al Síndic, especialment en l'àmbit de polítiques socials, i a Tarragona el 62,02% de les queixes han estat presentades per dones, i en l'àmbit de polítiques socials, el 72,1%.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades de persones residents a Tarragona, predominen les referides a l'Administració local (44 queixes), 34 de les quals s'han tramitat amb l'Ajuntament de Tarragona. En segon lloc, hi ha les queixes relacionades amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya (23 queixes).

Pel que fa als desplaçaments al territori, el Síndic de Greuges ha rebut un total de 21 visites en els desplaçaments a Tarragona de l'11 de maig i del 13 de novembre de 2017. Les persones ateses per l'equip del Síndic han presentat 18 queixes i 6 consultes. Els problemes plantejats han estat, entre d'altres, temes relacionats amb consum (electricitat i gas), tributs, medi ambient, etc. Totes les visites ateses, excepte cinc, eren de persones veïnes de la població.

Finalment, cal afegir que en aquest breu informe es poden consultar els resums de les resolucions del Síndic, en funció de si han estat complertes, acceptades o no acceptades per l'Ajuntament al llarg de 2017.

## II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A TARRAGONA EN DADES

### 2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE TARRAGONA DURANT EL 2017

#### 1. Evolució de les queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Tarragona

	2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>20</b>	<b>28,57</b>	<b>11</b>	<b>7,38</b>	<b>7</b>	<b>20,00</b>	<b>8</b>	<b>14,55</b>	<b>4</b>	<b>10,00</b>
Discriminacions	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educació i recerca	8	11,43	2	1,34	1	2,86	3	5,45	-	0,00
Infància i adolescència	9	12,86	4	2,68	2	5,71	1	1,82	1	2,50
Salut	-	0,00	2	1,34	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Serveis socials	3	4,29	3	2,01	4	11,43	4	7,27	3	7,50
Treball i pensions	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>24</b>	<b>34,29</b>	<b>17</b>	<b>11,41</b>	<b>11</b>	<b>31,43</b>	<b>11</b>	<b>20,00</b>	<b>7</b>	<b>17,50</b>
Administració pública i drets	21	30,00	8	5,37	11	31,43	9	16,36	4	10,00
Tributs	3	4,29	9	6,04	-	0,00	2	3,64	3	7,50
<b>Polítiques territorials</b>	<b>20</b>	<b>28,57</b>	<b>113</b>	<b>75,84</b>	<b>12</b>	<b>34,29</b>	<b>29</b>	<b>52,73</b>	<b>24</b>	<b>60,00</b>
Medi ambient	13	18,57	106	71,14	8	22,86	22	40,00	13	32,50
Urbanisme i habitatge	7	10,00	7	4,70	4	11,43	7	12,73	11	27,50
Consum	6	8,57	3	2,01	1	2,86	4	7,27	2	5,00
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,00	4	2,68	3	8,57	3	5,45	2	5,00
Cultura i llengua	-	0,00	1	0,67	1	2,86	-	0,00	1	2,50
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>	<b>149</b>	<b>100</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	<b>55</b>	<b>100</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

#### 2. Comparació de queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Tarragona amb les que han rebut ajuntaments amb poblacions similars

	Població	Queixes
Reus	103.123	10
Santa Coloma de Gramenet	117.597	23
Mataró	126.127	25
<b>Tarragona</b>	<b>131.507</b>	<b>40</b>
Lleida	137.327	22
Sabadell	209.931	23
Badalona	215.848	45
<b>Mitjana</b>	<b>148.780</b>	<b>26,9</b>

### 3. Temps en dies emprat per l'Ajuntament de Tarragona, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2013-2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Ajuntament de Tarragona	115,59	97,9	72,7	53,25	40,9
Síndic	65,86	69	53,5	59,64	31,3
Persona interessada	41,97	46,2	37,6	11,8	4,9

### 4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	40	47,62
Queixes finalitzades	44	52,38
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100</b>

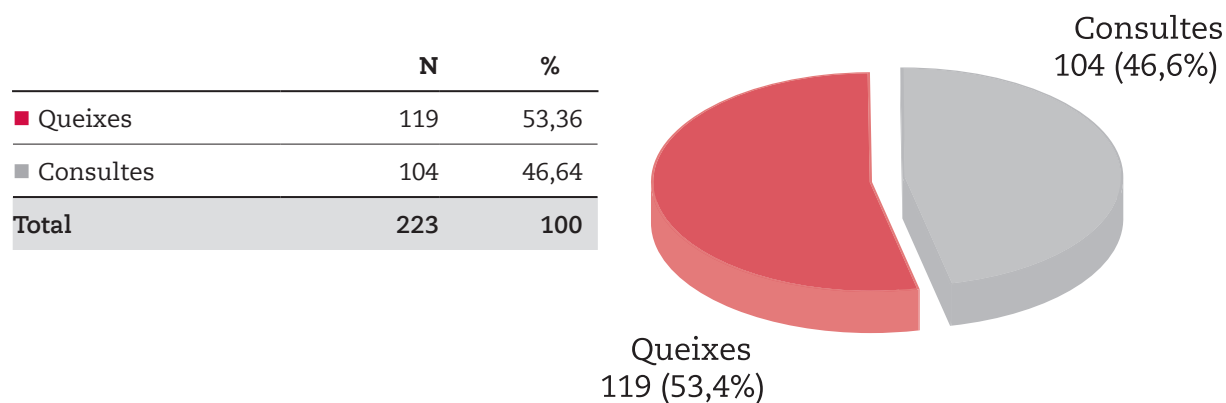
### 5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
<b>Irregularitat de l'Administració</b>	<b>27</b>	<b>61,36</b>
Es resol el problema	11	25,00
Resolucions acceptades	16	36,36
Resolucions parcialment acceptades	-	0,00
Resolucions no acceptades	-	0,00
<b>No-irregularitat de l'Administració</b>	<b>17</b>	<b>38,64</b>
La persona interessada desisteix	-	0,00
Queixes no admeses a tràmit	-	0,00
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100</b>



## 2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2017 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A TARRAGONA

### 6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

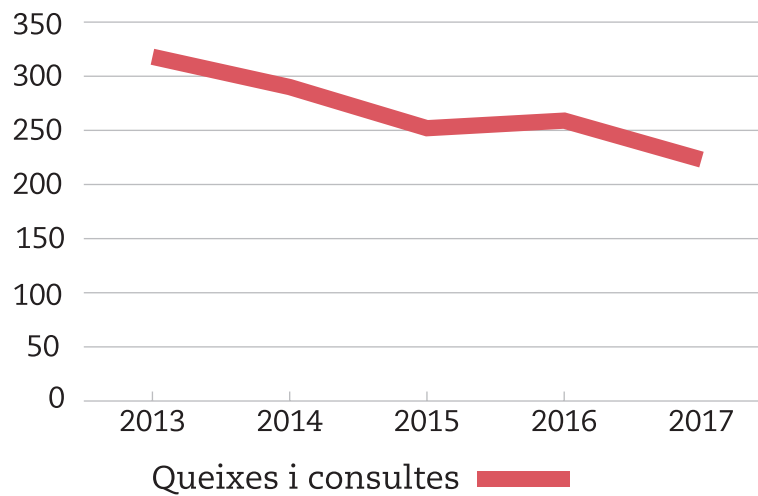


### 7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>33</b>	<b>27,73</b>	<b>39</b>	<b>37,50</b>	<b>72</b>	<b>32,29</b>
Discriminació	2	1,68	1	0,96	3	1,35
Educació i recerca	5	4,20	7	6,73	12	5,38
Infància i adolescència	5	4,20	9	8,65	14	6,28
Salut	7	5,88	9	8,65	16	7,17
Serveis socials	12	10,08	10	9,62	22	9,87
Treball i pensions	2	1,68	3	2,88	5	2,24
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>21</b>	<b>17,65</b>	<b>14</b>	<b>13,46</b>	<b>35</b>	<b>15,70</b>
Administració pública i drets	15	12,61	9	8,65	24	10,76
Tributs	6	5,04	5	4,81	11	4,93
<b>Polítiques territorials</b>	<b>37</b>	<b>31,09</b>	<b>12</b>	<b>11,54</b>	<b>49</b>	<b>21,97</b>
Medi ambient	19	15,97	4	3,85	23	10,31
Urbanisme i habitatge	18	15,13	8	7,69	26	11,66
<b>Consum</b>	<b>20</b>	<b>16,81</b>	<b>18</b>	<b>17,31</b>	<b>38</b>	<b>17,04</b>
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	<b>7</b>	<b>5,88</b>	<b>7</b>	<b>6,73</b>	<b>14</b>	<b>6,28</b>
<b>Cultura i llengua</b>	<b>1</b>	<b>0,84</b>	<b>-</b>	<b>0,00</b>	<b>1</b>	<b>0,45</b>
<b>Altres</b>	<b>-</b>	<b>0,00</b>	<b>14</b>	<b>13,46</b>	<b>14</b>	<b>6,28</b>
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100,0</b>	<b>104</b>	<b>100,0</b>	<b>223</b>	<b>100,0</b>

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

	Queixes	Consultes	Total
2013	169	149	318
2014	162	128	290
2015	112	140	252
2016	120	139	259
2017	119	104	223

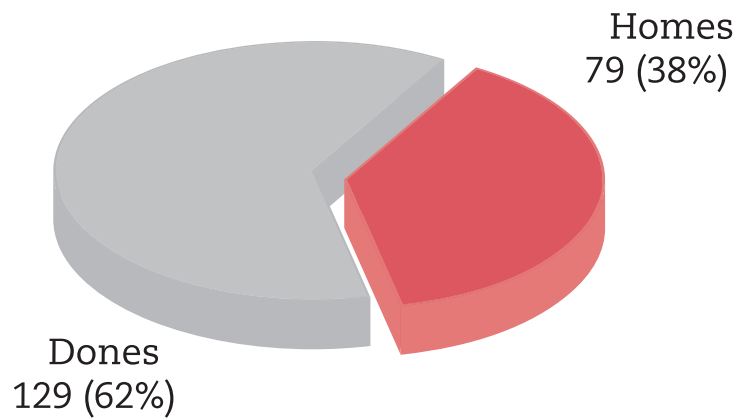


## 9. Queixes i consultes procedents de Tarragona per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Persona física</b>	<b>107</b>	<b>89,9</b>	<b>101</b>	<b>97,1</b>	<b>208</b>	<b>93,3</b>
Dona	61	51,3	68	65,4	129	57,8
Home	46	38,7	33	31,7	79	35,4
<b>Persona jurídica</b>	<b>12</b>	<b>10,1</b>	<b>3</b>	<b>2,9</b>	<b>15</b>	<b>6,7</b>
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100,0</b>	<b>104</b>	<b>100,0</b>	<b>223</b>	<b>100,0</b>

## 10. Queixes i consultes procedents de Tarragona per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>49</b>	<b>72,06</b>	<b>19</b>	<b>27,94</b>	<b>68</b>	<b>100,00</b>
Discriminació	3	100,00	-	0,00	3	100,00
Educació i recerca	10	90,91	1	9,09	11	100,00
Infància i adolescència	10	90,91	1	9,09	11	100,00
Salut	9	56,25	7	43,75	16	100,00
Serveis socials	15	68,18	7	31,82	22	100,00
Treball i pensions	2	40,00	3	60,00	5	100,00
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>20</b>	<b>60,61</b>	<b>13</b>	<b>39,39</b>	<b>33</b>	<b>100,00</b>
Administració pública i drets	13	59,09	9	40,91	22	100,00
Tributs	7	63,64	4	36,36	11	100,00
<b>Polítiques territorials</b>	<b>25</b>	<b>60,98</b>	<b>16</b>	<b>39,02</b>	<b>41</b>	<b>100,00</b>
Medi ambient	12	63,16	7	36,84	19	100,00
Urbanisme i habitatge	13	59,09	9	40,91	22	100,00
<b>Consum</b>	<b>20</b>	<b>52,63</b>	<b>18</b>	<b>47,37</b>	<b>38</b>	<b>100,00</b>
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	<b>7</b>	<b>53,85</b>	<b>6</b>	<b>46,15</b>	<b>13</b>	<b>100,00</b>
<b>Cultura i llengua</b>	<b>-</b>	<b>0,00</b>	<b>1</b>	<b>100,00</b>	<b>1</b>	<b>100,00</b>
<b>Altres</b>	<b>8</b>	<b>57,14</b>	<b>6</b>	<b>42,86</b>	<b>14</b>	<b>100,00</b>
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>62,02</b>	<b>79</b>	<b>37,98</b>	<b>208</b>	<b>100,00</b>



## 11. Administracions amb les quals s'ha tramitat en les queixes procedents de Tarragona

	Queixes	%
<b>Administració autonòmica</b>	<b>23</b>	<b>29,49</b>
Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació	1	1,28
Departament d'Empresa i Coneixement	2	2,56
Departament d'Ensenyament	2	2,56
Departament d'Interior	1	1,28
Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge	4	5,13
Departament de Justícia	1	1,28
Departament de Salut	8	10,26
Departament de Territori i Sostenibilitat	2	2,56
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	2	2,56
<b>Administració local</b>	<b>44</b>	<b>56,41</b>
Ajuntament de Barcelona	2	2,56
Ajuntament de Cambrils	1	1,28
Ajuntament de la Pobla de Mafumet	1	1,28
Ajuntament de Salou	1	1,28
Ajuntament de Tarragona	34	43,59
Ajuntament de Torredembarra	1	1,28
Ajuntament de Valls	1	1,28
Ajuntament de Vespella de Gaià	1	1,28
Ajuntament del Morell	2	2,56
<b>Administració de justícia</b>	<b>1</b>	<b>1,28</b>
Tribunal Superior de Justícia de Catalunya	1	1,28
<b>Altres administracions</b>	<b>1</b>	<b>1,28</b>
Junta Electoral Central	1	1,28
<b>Empreses privades</b>	<b>1</b>	<b>1,28</b>
<b>Companyies de gas</b>	<b>2</b>	<b>2,56</b>
Gas Natural Fenosa	2	2,56
<b>Companyies telefòniques</b>	<b>3</b>	<b>3,85</b>
Jazztel	1	1,28
Orange	2	2,56
<b>Companyies elèctriques</b>	<b>2</b>	<b>2,56</b>
ENDESA	2	2,56
<b>Companyies d'aigua</b>	<b>1</b>	<b>1,28</b>
Aigües de Barcelona	1	1,28
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>100</b>

## 12. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2013-2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de persones afectades en les queixes	164	4187	4190	152	120
Nombre de persones afectades en les consultes	149	128	140	139	104
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>4315</b>	<b>4330</b>	<b>291</b>	<b>224</b>

## 13. Queixes i consultes procedents de Tarragona en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars

	Població	Queixes	Consultes	Total
Reus	103.123	228	46	274
Santa Coloma de Gramenet	117.597	71	94	165
Mataró	126.127	105	76	181
<b>Tarragona</b>	<b>131.507</b>	<b>119</b>	<b>104</b>	<b>223</b>
Lleida	137.327	165	80	245
Sabadell	209.931	149	130	279
Badalona	215.848	163	188	351
<b>Mitjana</b>	<b>148.780</b>	<b>142,9</b>	<b>102,57</b>	<b>245,43</b>

## 14. Evolució de les queixes i consultes procedents de Tarragona en els desplaçaments al municipi

	Queixes	Consultes	Total
2011	37	60	97
2012	-	-	-
2013	7	13	20
2014	6	4	10
2015	3	1	4
2016	25	9	34
2017	18	6	24



### III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

#### 3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 01519/2014

#### **Manca de resposta de l'Ajuntament de Tarragona a diverses qüestions plantejades per una colla de diables del municipi**

Ajuntament de Tarragona

La colla promotora de la queixa exposava que l'Ajuntament de Tarragona no els permet participar en les festes del municipi ni els concedeix un local social, com a les altres entitats de la ciutat. Pel que fa a la primera qüestió, el Síndic va posar de manifest que, amb relació a les activitats de foc organitzades per l'Ajuntament, és l'Ajuntament qui ha d'autoritzar la participació en aquestes activitats i determinar en quins termes s'ha de concretar, o bé desestimar-la i indicar-ne els motius. Pel que fa a la segona qüestió, el Síndic va recordar a l'Ajuntament que la manca d'espais adequats disponibles no pot comportar que la petició d'aquesta colla quedi indefinidament postergada, en espera que una altra entitat alliberi voluntàriament un espai adequat. Tampoc l'absència de regulació hauria d'endarrerir significativament aquesta convocatòria si l'Ajuntament té cedit l'ús de dependències municipals a particulars per un període perllongat, en la mesura que els principis d'objectivitat, publicitat i lliure concurrència i el caràcter temporal de les autoritzacions d'ús privatiu deriven directament de les normes estatals i autonòmiques aplicables.

En la darrera comunicació de l'Ajuntament s'indica que, pel que fa a la disponibilitat d'instal·lacions municipals, s'ha optat per adjudicar directament espais només a associacions de veïns i a algunes entitats que tenen per objecte social activitats que afecten un major nombre de població. Aquestes adjudicacions s'han fet de forma restrictiva, amb informació pública prèvia, i per resolució motivada, d'acord amb el que està establert normativament. Així mateix, s'indica també que està previst regular específicament les cessions d'ús d'espais municipals, en línia amb els suggeriments del Síndic. Pel que fa, però, a la sol·licitud de participar en les activitats de foc de Tarragona, l'Ajuntament no ha donat resposta a aquesta qüestió, motiu pel qual el Síndic li ha tornat a demanar que li indiqui si ha contestat aquella petició i en quins termes.

Q 08872/2015  
Q 10594/2015  
Q 07663/2016  
Q 07671/2016  
Q 07776/2016  
Q 07856/2016  
Q 08008/2016  
Q 08279/2016  
Q 08963/2016

#### **Queixes relatives a les molèsties per sorolls que pateixen els veïns de Tarragona durant les celebracions de les festes majors de Santa Tecla i de Sant Magí**

Ajuntament de Tarragona

El Síndic va demanar a l'Ajuntament de Tarragona que analitzés acuradament l'impacte acústic de les activitats extraordinàries que autoritza en aquesta zona i que informés la institució sobre les actuacions concretes que finalment dugui a terme per minimitzar les molèsties als veïns i sobre el seu resultat.

L'Ajuntament ha indicat que està treballant, i que ho seguirà fent, per tal de minimitzar les molèsties dels veïns de Tarragona.

Q 01541/2016

**Manca d'actuació suficient de l'Ajuntament de Tarragona davant les molèsties que ocasionen uns veïns del municipi**

Ajuntament de Tarragona

El Síndic valora positivament la intervenció d'un equip de mediació perquè faci de suport al promotor pel que fa a la gestió de les denúncies que formula, amb independència de les actuacions que la Guàrdia Urbana pugui efectuar quan se'n requereixi la intervenció. En conseqüència, va suggerir a l'Ajuntament la possibilitat que dugués a terme també una mediació en relació amb les molèsties que ocasiona el gos dels veïns del promotor durant el dia.

L'Ajuntament ha assenyalat que, atenent el suggeriment del Síndic, adoptarà les mesures necessàries perquè la Unitat de Mediació i Resolució de Conflictes de la Guàrdia Urbana continuï realitzant les tasques de mediació que siguin pertinents, en relació amb la gestió de les denúncies formulades pel promotor de la queixa. També ha exposat que durà a terme la mediació que el Síndic ha suggerit, amb independència de les actuacions que es puguin dur a terme quan el promotor requereixi la intervenció de la Guàrdia Urbana.

Q 03635/2016

**Queixa relativa a diverses mancances que presenta un barri de Tarragona en matèria d'educació**Ajuntament de Tarragona  
Departament d'Ensenyament

El promotor de la queixa exposava que el barri de Torreforta de Tarragona no disposa de llar d'infants pública, que els barracons de l'escola Ponent han passat de ser una solució provisional a una de permanent i que l'escola Torreforta presenta deficiències estructurals, motiu pel qual l'estructura està apuntalada. El Síndic va demanar informació sobre aquestes qüestions a l'Ajuntament.

En relació amb l'escola bressol, l'Ajuntament ha assenyalat que en el conjunt dels barris Torreforta-Ponent hi ha tres llars d'infants públiques, una de la Generalitat i dues de municipals, i que totes tres tenien places vacants suficients per atendre una possible demanda abans d'iniciar-se el curs escolar 2016/2017. En relació amb l'escola Torreforta, s'ha informat que el març de 2016 es van detectar anomalies en la infraestructura i que durant l'estiu s'hi farien les obres necessàries per resoldre-les. Finalment, pel que fa a les instal·lacions de l'escola Ponent, s'ha assenyalat que l'Ajuntament ha mantingut reunions amb el Departament d'Ensenyament i li ha demanat que al més aviat possible es construeixi el nou centre escolar, al costat justament de la ubicació actual dels mòduls prefabricats.



Q 03666/2016

**Queixa relativa al mal estat de conservació dels Jardins Vapor de Tarragona, que inclouen unes restes arqueològiques**

Ajuntament de Tarragona

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que informés la persona interessada sobre les gestions que ha dut a terme arran de la seva queixa. També li va demanar que adoptés les mesures oportunes per corregir les deficiències que s'han detectat als Jardins Vapor. Concretament, li va suggerir, d'una banda, que busqués solucions per limitar l'accés dels gossos en alguns espais del recinte i que valorés la possibilitat d'habilitar un parc per a gossos en aquesta zona o bé informar dels parcs més propers; i de l'altra, que donés les or-

dres oportunes perquè s'executessin les mesures que la Conselleria de Patrimoni Històric recull en el seu informe de 21 de juliol de 2016.

L'Ajuntament ha explicat al Síndic quines mesures s'adoptaran amb relació als problemes detectats als Jardins Vapor, i ha indicat que ha traslladat aquesta informació per escrit a la persona interessada.

Q 04527/2016

Q 07155/2017

**Queixes relatives al mal estat de dues parcel·les del municipi de Tarragona, en les quals es concentra brutícia i són un focus de plagues d'animals**

Ajuntament de Tarragona

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre l'estat de tramitació dels expedients incoats arran de les queixes de la persona interessada als titulars de les parcel·les perquè executessin els treballs corresponents de neteja i manteniment, i que l'informés també sobre les darreres actuacions que s'han efectuat als solars.

L'Ajuntament ha informat que l'empresa titular de la primera parcel·la va sol·licitar una llicència urbanística per reparar tot l'edifici, i que un cop s'hagi concedit es comprovarà l'execució efectiva de les obres ordenades per poder tancar l'expedient. Ara bé, en cas que es concedeixi la llicència però l'empresa no dugui a terme les obres, s'iniciarà el procediment d'execució forçosa, amb la imposició de noves multes coercitives. Pel que fa a la segona parcel·la, l'Ajuntament ha informat que la Unitat Tècnica de Salut Pública va dur a terme diverses inspeccions fins que la propietat va netejar i desinfectar l'immoble.

Q 04943/2016

**Queixa relativa a les molèsties que ocasiona des de fa temps a un establiment el mercat que se celebra cada diumenge al barri de Bonavista de Tarragona**

Ajuntament de Tarragona

El Síndic va posar de manifest que la concessió d'una llicència d'activitat implica la facultat per al titular de poder desenvolupar l'activitat en condicions adequades, de manera que l'Ajuntament ha de cercar una solució si una activitat de gestió municipal com és el mercat de Bonavista limita o impedeix l'accés a un local i, per tant, en condiciona l'activitat. En aquest sentit, l'Ajuntament hauria de cercar la compatibilitat d'ambdues activitats. Cal assenyalar també que, segons el promotor de la queixa, el que impedeix l'accés al local no són les parades, sinó les furgonetes dels titulars de les parades. En aquest cas, caldria valorar la possibilitat d'obligar els concessionaris a situar les furgonetes en un emplaçament alternatiu, sense alterar els espais de parada assignats. El promotor també es queixava que alguns marxants dipositen caixes i restes davant de

l'accés al seu local, la qual cosa impedeix o dificulta l'accés dels clients per aquest espai. Sobre aquesta qüestió, el Síndic va recordar que calia instar l'empresa gestora del mercat perquè verificqués aquestes situacions irregulars i adoptés les mesures necessàries per evitar-les.

L'Ajuntament ha indicat que es va acordar el desplaçament de mig metre d'una de les parades per facilitar l'accés a la porta del local de la persona interessada. Pel que fa al dipòsit de materials en l'espai de pas cap al local del promotor, ha indicat que s'ha recordat als marxants que han de deixar lliures les zones de pas durant el funcionament del mercat.

Q 04981/2016

**Queixa relativa a l'actuació del Centre de Serveis Socials Sant Salvador de l'Ajuntament de Tarragona, que va denegar un ajut d'aliments a una família adduint que la mare no estava portant a terme un procés d'integració i no parlava la llengua castellana**

Ajuntament de Tarragona

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Tarragona que adoptés les mesures oportunes perquè els serveis socials bàsics es possessin en contacte amb el promotor de la queixa per fer una nova avaluació de la situació familiar i de la possibilitat de concedir-li l'ajut d'alimentació; que es fes un diagnòstic del cas i de les necessitats assistencials, i que, si esqueia, s'elaborés un pla de treball adreçat a millorar la situació de la família, tenint en compte molt especialment l'existència d'infants i les seves necessitats.

L'Ajuntament ha informat que els serveis socials bàsics municipals han dut a terme actuacions de coordinació amb els serveis sanitaris i educatius que intervenen amb relació als fills del promotor, sense que s'hagi detectat una situació de risc, i s'ha acordat mantenir un seguiment indirecte de la situació familiar.

Q 05900/2016

**Disconformitat amb la manca de desenvolupament urbanístic d'una urbanització de Tarragona**

Ajuntament de Tarragona

D'acord amb la queixa presentada, l'any 2014 el 86,46% dels veïns d'una urbanització de Tarragona van adoptar l'acord perquè s'iniciessin al més aviat possible els tràmits de desenvolupament urbanístic de la zona. La redacció del projecte de reparcel·lació havia d'estar finalitzat el mes d'abril de 2015. En el BOPT de data 13 de juliol de 2015 s'anunciava que l'Ajuntament havia resolt incoar l'expedient de reparcel·lació del polígon. Tot i això, quan van presentar la queixa al Síndic encara no s'havia aprovat inicialment el projecte

de reparcel·lació. En vista d'aquesta informació, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que actués amb diligència i celeritat en els treballs necessaris per finalitzar la redacció del projecte de reparcel·lació.

L'Ajuntament ha informat que en data 25 de gener de 2017 el projecte de reparcel·lació va ser presentat a tràmit, i que s'hi van detectar algunes deficiències que s'estan esmenant.

Q 05920/2016

**Queixa relativa a la tramitació d'un procediment de reconeixement de la situació de dependència i del dret d'accés als serveis i a les prestacions vinculades**Departament de Treball, Afers Socials i Famílies  
Ajuntament de Tarragona

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre les actuacions dels serveis socials de referència de la persona interessada en relació amb aquest expedient de dependència; que verificqués si li consta que efectivament la persona interessada té reconegut un grau I de dependència, i que li indiqués quins són els motius que justifiquen que encara no s'hagi fet l'acord PIA corresponent, la qual cosa implica que la persona dependent no estigui gaudint de cap servei o prestació vinculats a la seva situació de dependència.

Recentment, el promotor de la queixa ha informat que l'Administració ja ha resolt la revisió de grau de dependència (s'ha confirmat el grau I) i que des de fa uns mesos la persona interessada ja gaudeix del servei d'ajuda a domicili (SAD).

Q 06097/2016

**Queixa relativa a un procediment sancionador per infracció de l'Ordenança general de convivència ciutadana de l'Ajuntament de Tarragona**

Ajuntament de Tarragona

La promotora de la queixa exposava que havia estat denunciada per les molèsties produïdes pel seu gos. Va presentar escrit d'al·legacions segons el qual entenia que, com havia passat amb anterioritat, s'havien confós els lladrucs d'altres gossos amb els del seu. Aquestes al·legacions, però, van ser desestimades, com també ho va ser el recurs que la promotora va presentar més endavant. Així, la promotora va pagar la sanció, però considerava que en la tramitació de l'expedient sancionador se li havia causat indefensió. En vista d'aquesta informació, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre aquesta qüestió i li remetés determinada documentació.

Un cop examinat el contingut de la documentació tramesa, el Síndic ha constatat que es va determinar la caducitat del procediment i la prescripció de la infracció presumptament comesa i que, en conseqüència, es va dictar l'acord de revocació de l'acte administratiu sancionador i el retorn a la promotora de la queixa de les quantitats indègudament ingressades en virtut de la resolució sancionadora.

Q 06217/2016

**Queixa relativa a l'actuació de l'Ajuntament de Tarragona en un conflicte entre dos clubs de futbol per l'ús del camp municipal del barri de Bonavista**

Ajuntament de Tarragona

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Tarragona que adoptés les mesures oportunes perquè la direcció del club que representa el promotor tingués l'oportunitat de tractar les diverses qüestions objecte de queixa amb els responsables municipals de l'Àrea d'Esports i perquè s'adoptessin, si esqueia, les mesures oportunes per reconduir la situació de manca d'entesa entre els dos clubs. Sens perjudici d'això, cal assenyalar també la necessitat de regularitzar la situació de gestió de l'equipament i l'explotació del bar. En aquest sentit, la situació inicial en què el club que utilitzava l'equipament en tenia cedida la gestió era anòmala, i va esdevenir conflictiva en el moment en què un altre club esportiu va aspirar legítimament a fer-ne ús en condicions d'igualtat. El manteniment de la gestió atribuïda a un dels equips en conflicte era, doncs, una situació de privilegi que calia corregir sense demora.

D'acord amb la informació facilitada per l'Ajuntament, s'ha de publicar properament l'ordenança que ha de regularitzar la situació de gestió dels equipaments municipals de futbol, que permetrà fixar les regles de gestió i ús d'aquests equipaments i controlar-ne el compliment per part dels responsables municipals.

Q 07430/2016

**Queixa relativa al procediment d'admissió a una llar d'infants municipal de Tarragona**

Ajuntament de Tarragona

Atès que la promotora de la queixa exposava que no es respectava l'ordre de la llista d'espera en el procediment d'admissió a una llar d'infants municipal, malgrat que l'escola ho ha desmentit, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que li facilités la relació d'alumnat matriculat en aquest centre el 30 de setembre de 2016 i la relació d'alumnat preinscrit i en llista d'espera. També li va demanar que fes una valoració del fet que s'hagi matriculat alumnat sense respectar la llista d'espera.

L'Ajuntament ha informat que la família va matricular l'infant a un altre centre del municipi, on va iniciar el curs 2016/2017. No obstant això, ha afegit que atès que la família necessitava portar l'infant a la llar on va estar preinscrit, el Departament d'Ensenyament va autoritzar l'augment d'una plaça en aquest centre, on l'infant va accedir el 2 de novembre de 2016.

Q 07470/2016

**Disconformitat amb un expedient sancionador de l'Ajuntament de Tarragona incoat per la presumpta manca d'assegurança de responsabilitat civil d'un negoci**

Ajuntament de Tarragona

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre les circumstàncies que van motivar la denúncia i posterior incoació de l'expedient sancionador, i sobre els actes d'instrucció que es van dur a terme durant la tramitació de l'expedient. A més, atès que la darrera resolució de què es té constància no explicita els motius de desestimació del recurs presentat per la persona interessada i es limita a ratificar la resolució prèvia, el Síndic va demanar que se l'informés sobre com es van valorar les proves aportades per la persona interessada, entre les quals s'inclouïa el rebut de la pòlissa d'assegurança contractada per al seu establiment.

Finalment, l'òrgan competent ha determinat la revocació i l'anul·lació de l'acte, i ha reconegut el dret de la persona interessada a la devolució de les quantitats que en virtut de la resolució sancionadora s'haguessin ingressat.

Q 08097/2016

**Manca de resposta de l'Ajuntament de Tarragona a una queixa relativa a les molèsties per vibracions que produeix la maquinària d'un bar de Tarragona des de les 6 del matí**

Ajuntament de Tarragona

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre la tramitació que es va donar a l'escrit de queixa presentat per la persona interessada i sobre les actuacions que es van dur a terme per objectivar les molèsties.

L'Ajuntament ha informat que els serveis tècnics van fer una inspecció al domicili afectat i no es va detectar cap soroll ni vibració. També es va fer una inspecció a l'establiment i es va comprovar que la molèstia provenia d'un compressor instal·lat a la paret comuna amb el pis de la persona interessada, però que ja s'havien pres mesures per resoldre el problema. D'acord amb això, els serveis tècnics recomanaven arxivar l'expedient.

Q 08487/2016

**Manca d'actuació de l'Ajuntament de Tarragona davant una queixa relativa a les molèsties per soroll que provoca el camió de recollida d'escombraries durant la nit**

Ajuntament de Tarragona

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre la qüestió de fons que plantejava la persona interessada i sobre el contingut de la resposta que se li hagi fet arribar.

L'Ajuntament ha informat que ja va donar resposta fonamentada a la instància presentada per la persona interessada. En concret, se li indicava que tot i que l'Ordenança de convivència ciutadana i ús dels espais públics de Tarragona determina que els treballs s'han de fer en horari diürn, s'estableix una excepció per als casos en què fer-los en aquest horari generi inconvenients. Cal tenir en compte, a més, que la fracció del vidre, que és la més sorollosa, sí que es recull de dia.

Q 08932/2016

**Manca de resposta de l'Ajuntament de Tarragona a una sol·licitud de devolució de l'import del mes d'abril de la taxa de la targeta d'estacionament per a residents del municipi**

Ajuntament de Tarragona

La promotora de la queixa exposava que havia demanat la devolució el mes de maig de 2016 i se li havia comunicat que havia d'abonar el trimestre sencer (d'abril a juny). Tot i això, quan va presentar la queixa encara no havia rebut resposta a la seva sol·licitud. En vista d'aquesta informació, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre la resposta que s'havia donat a la sol·licitud de la promotora i que li enviés còpia de l'Ordenança fiscal que regula aquest fet imposable.

L'Ajuntament ha acreditat que ha donat resposta a la promotora, en la qual s'indicava que d'acord amb l'Ordenança fiscal núm. 15, reguladora de l'estacionament regulat de vehicles a la via pública, els sistemes de pagament de l'estacionament regulat per als residents estan previstos en les modalitats de tarifa diària, quota trimestral i quota anual. L'Ordenança no recull el prorrateig en els sistemes de pagament escollits.

Q 08964/2016

**Queixa relativa a l'absència d'àrees de càrrega i descàrrega en una zona de Tarragona**

Ajuntament de Tarragona

El promotor de la queixa va demanar a l'Ajuntament que donés resposta a la persona interessada i que informés la institució de les actuacions que hagués portat a terme.

L'Ajuntament ha informat que va trametre un escrit a la persona interessada en què li indicava els llocs i els horaris en què es poden fer les operacions de càrrega i descàrrega.

Q 09164/2016

**Queixa relativa a les molèsties que ocasionen els fums de la barbacoa d'un restaurant de Tarragona, ubicat als baixos d'un edifici**

Ajuntament de Tarragona

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que donés resposta a la persona interessada i que informés la institució de les actuacions que hagués portat a terme.

L'Ajuntament ha informat que el gener de 2017 es va dictar una resolució que ordenava el precintament immediat del rostidor de pollastre i de la zona de cuina situada al fons de l'establiment en qüestió.



AO 00122/2017

**Actuació d'ofici relativa a la informació que es dona sobre les obligacions fiscals que deriven de la percepció d'ajuts per abonar l'impost sobre béns immobles**

Ajuntament de Barcelona  
 Ajuntament de Tarragona  
 Ajuntament de Lleida  
 Ajuntament de Girona  
 Ajuntament de Tortosa  
 Ajuntament de Manresa  
 Diputació de Barcelona  
 Diputació de Tarragona  
 Diputació de Lleida  
 Ministeri d'Hisenda i Funció Pública  
 Xarxa Local de Municipis de la Diputació de Girona (XALOC)

El Síndic ha detectat que la percepció dels ajuts o subvencions que alguns ajuntaments atorguen a certs col·lectius amb escassa capacitat econòmica per abonar l'impost sobre béns immobles (IBI) té unes conseqüències fiscals que moltes vegades els perceptors desconeixen. En concret, l'obligació de tributar en l'impost sobre la renda de les persones físiques (IRPF) per les subvencions percebudes. El Síndic considera que proporcionar informació adequada als contribuents sobre les obligacions fiscals derivades de la concessió d'un ajut podria evitar-ne les conseqüències negatives. Per tant, va demanar a diversos òrgans de l'Administració i a diversos ajuntaments (Barcelona, Tarragona, Lleida, Girona, Tortosa i Manresa) que li indiquessin, d'una banda, quina informació fiscal reben els perceptors de subvencions i, en concret, els beneficiaris d'ajuts per abonar l'IBI; i de l'altra, en cas que haguessin detectat el problema descrit, quines mesures havien previst adoptar per garantir la seguretat jurídica dels contribuents.

En vista de la informació rebuda, es van donar per tancades les actuacions amb gairebé tots els òrgans de l'Administració i amb els ajuntaments de Tarragona, Girona, Tortosa i Manresa. Concretament, l'Ajuntament de Tarragona ha informat sobre les mesures que ha adoptat quan ha tingut coneixement que en altres municipis determinades famílies amb pocs ingressos que no estaven obligades a presentar la declaració de la renda i havien estat perceptores d'ajuts municipals per abonar l'impost sobre béns immobles, havien estat sancionades per l'Agència Tributària per no haver presentat la declaració corresponent.

Q 01743/2017

**Disconformitat amb l'actuació de l'Ajuntament de Tarragona davant les iniciatives que ha posat en marxa una associació de veïns per tal de millorar la gestió del nucli separat de població de la Móra-Tamarit i la participació ciutadana en els assumptes municipals**

Ajuntament de Tarragona

El promotor de la queixa manifestava que no s'ha dut a terme cap actuació per formalitzar la creació del nucli separat de població de la Móra-Tamarit malgrat l'acord adoptat en aquest sentit pel Ple de l'Ajuntament celebrat el 6 de juny de 2014, i que no s'ha donat resposta a l'escrit que l'associació de veïns va presentar el novembre de 2016, en què sol·licitava diverses dades per continuar valorant la possibilitat de crear una entitat municipal descentralitzada. D'acord amb aquesta informació, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que al més

aviat possible donés resposta per escrit a la sol·licitud presentada per l'associació promotora de la queixa el novembre de 2016.

L'Ajuntament ha informat que ja va donar resposta a la petició de l'associació de veïns i se li va trametre la resolució dictada pel tinent d'alcalde en relació amb la seva demanda d'accés a la informació.

Q 01765/2017

**Queixa relativa a una instal·lació que va executar l'empresa Telefónica a la façana d'un immoble de Tarragona**Ajuntament de Tarragona  
Telefónica España, SAU

El promotor de la queixa exposava que tan bon punt va tenir coneixement de les obres va denunciar-les a l'Ajuntament, el qual va incoar expedient de protecció de la legalitat urbanística a Telefónica per la instal·lació del cablejat a la façana sense disposar de la llicència preceptiva. No obstant això, el promotor afirmava que els cables seguien instal·lats. En vista d'aquesta informació, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre l'estat de tramitació de l'expedient de protecció de

la legalitat urbanística incoat a Telefónica i sobre l'estat de tramitació de la resposta expressa a les instàncies presentades pel promotor.

Segons ha comunicat l'Ajuntament, el maig de 2017 va ordenar a l'empresa que en el termini d'un mes retirés els cables que s'havien instal·lat a la façana de l'edifici del promotor.

Q 05195/2017

**Disconformitat amb la manca de resolució d'una sol·licitud de llicència d'obres per la instal·lació d'un ascensor en una finca de Tarragona**

Ajuntament de Tarragona

En vista dels perjudicis que el retard en la resolució causa a la comunitat de veïns, ja que es tracta d'una finca amb persones grans i persones amb discapacitat, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre aquest assumpte i, concretament, sobre l'estat de tramitació de la llicència sol·licitada.

L'Ajuntament ha informat que d'acord amb l'article 24.4 del Decret legislatiu 7/2015, de 30 d'octubre, que aprova el Text refós de la Llei del sòl i rehabilitació urbana, els serveis tècnics municipals van informar favorablement sobre l'ocupació de superfície d'espai de domini públic per ubicar-hi l'ascensor. També ha informat que ja ha donat instruccions perquè s'iniciï la modificació puntual del planejament urbanístic per fer possible la instal·lació de l'ascensor, i que s'està tramitant també la concessió per a l'ús privatiu del domini públic.



Q 05426/2017

**Disconformitat amb la tramitació d'un expedient de domini públic instruït arran d'una sol·licitud d'ocupació de la via pública per instal·lar una terrassa davant d'un establiment de bar de Tarragona**

Ajuntament de Tarragona

La persona interessada exposava que el juliol de 2016 va sol·licitar a l'Ajuntament l'ocupació de la via pública per poder instal·lar una terrassa davant del seu establiment, i que se li va comunicar que la tramitació de la sol·licitud havia quedat temporalment suspesa en virtut de l'acord per suspendre la tramitació de noves llicències relacionades amb els usos de restauració, recreatiu, musical i de lleure a l'àmbit de la Part Alta de Tarragona mentre es formulava la modificació puntual del POUM, que es trobava aleshores en fase d'elaboració. En vista del temps transcorregut des que la persona interessada va presentar la seva sol·licitud, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre aquest cas i, en particular, sobre la previsió de l'Ajuntament pel que fa a la represa de la tramitació de noves llicències a l'àm-

bit de la Part Alta de Tarragona. També li va demanar que, en vista de les manifestacions de la persona interessada sobre la instal·lació de noves terrasses a la zona els darrers mesos, confirmés si s'havia concedit alguna llicència d'aquest tipus amb posterioritat a la suspensió.

D'acord amb la informació rebuda amb relació a aquest cas, per acord de la Junta de Govern Local de 7 de setembre de 2017, es permet que els establiments que disposin de llicència d'activitat o comunicació prèvia puguin sol·licitar autorització per instal·lar una terrassa, tot i el termini de suspensió temporal a l'àmbit de la Part Alta, acordat pel Consell Plenari.

Q 07629/2017

**Queixa relativa a la negativa dels Serveis Socials de Tarragona a tramitar una prestació de la renda mínima d'inserció**Departament de Treball, Afers Socials i Famílies  
Ajuntament de Tarragona

L'Ajuntament de Tarragona va informar que el Centre de Serveis Socials de la Part Alta s'havia posat en contacte amb la promotora de la queixa per informar-la del canvi de professional de referència, tal com ella havia demanat. Tot i això, la promotora va manifestar que no havia rebut cap comunicació sobre aquest canvi. En vista d'aquesta informació, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que atengués la sol·licitud de canvi de treballador social de referència presentada per la promotora i que li fes arribar una resposta expressa i per escrit.

La informació facilitada per l'Ajuntament posa de manifest que el setembre de 2017 es va enviar un escrit a la promotora en què se li comunicava el canvi de professional de referència del seu cas i se la citava per a una entrevista amb la nova referent assignada, que ja s'ha dut a terme.

Q 08067/2017

**Queixa relativa a la situació de necessitat urgent d'una família d'accedir a un habitatge assequible, atesa la imminent pèrdua de l'habitatge habitual per raó d'un procediment judicial de desnonament**Departament de Justícia  
Ajuntament de Tarragona

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre aquest assumpte, i en concret sobre el seguiment social que duïen a terme els serveis socials municipals amb relació a aquesta unitat de convivència, amb indicació de si s'havia valorat la possible existència d'una situació d'emergència social i econòmica. A més, atesa la imminent pèrdua de l'habitatge habitual i la manca de recursos econòmics al·legades per la persona interessada, el Síndic va demanar que se l'informés sobre les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament per facilitar l'accés de la família a un habitatge assequible, amb indicació de si s'havia valorat el trasllat d'aquest cas a la Mesa d'Emergències.

El Síndic ha comprovat que els serveis socials municipals porten a terme un seguiment de la situació socioeconòmica en què es troba la família, en el marc del qual se li ha facilitat l'accés a diversos ajuts i prestacions socials. Així mateix, pel que fa a la seva situació d'exclusió residencial, s'ha constatat que tant l'Ajuntament de Tarragona com l'Agència de l'Habitatge de Catalunya estan portant a terme les actuacions necessàries per donar resposta a la situació d'emergència residencial en què es troba la família i que, amb aquesta finalitat, s'estan considerant diverses alternatives per garantir que pugui accedir a un habitatge assequible.

**3.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES**

Q 03321/2013

**Desacord amb un procediment d'expropiació d'un nínxol del cementiri de Tarragona per caducitat del dret funerari**

Ajuntament de Tarragona

El promotor de la queixa exposava que no va tenir constància del tràmit d'expropiació perquè no va rebre les notificacions de l'Ajuntament, que sembla que es van enviar a una adreça errònia. Va demanar l'anul·lació de l'expedient per defectes en la notificació, però la seva sol·licitud va ser desestimada. En vista d'aquesta informació, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que valorés la possibilitat d'incorporar al Reglament del cementiri, com a requisit previ a la notificació edictal, que es verifiqui el domicili fiscal de les persones interessades per mitjà de la plataforma Via Oberta del Consorci Administració Oberta de Catalunya, de

la qual consta que l'Ajuntament de Tarragona és usuari, i que s'intenti practicar la notificació personal en aquest domicili. Posteriorment, l'Ajuntament ha comunicat que ha acceptat aquest suggeriment i que incorporarà al reglament del cementiri la possibilitat de fer actuacions addicionals per esbrinar el domicili real del titular si la notificació personal al domicili conegut no ha estat possible, sens perjudici dels límits derivats de la legislació de protecció de dades personals en l'accés a aquesta informació. Aquesta modificació, però, no té incidència en el cas de la persona interessada.

AO 05201/2014

**Actuació d'ofici relativa a les garanties d'accés de les famílies amb infants a càrrec als habitatges d'emergència social**

Consorci de l'Habitatge de Barcelona  
 Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat  
 Ajuntament de Badalona  
 Ajuntament de Terrassa  
 Ajuntament de Sabadell  
 Ajuntament de Lleida  
 Ajuntament de Tarragona  
 Ajuntament de Mataró  
 Ajuntament de Reus  
 Departament de Territori i Sostenibilitat  
 Ajuntament de Barcelona  
 Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge

Els darrers anys, el Síndic ha rebut diverses queixes relacionades amb els processos de desnonament de famílies amb infants a càrrec i amb les dificultats d'accedir a habitatges d'emergència social en casos de necessitat. La disponibilitat d'habitatges titularitat de les administracions públiques és insuficient per atendre les situacions d'exclusió residencial existents, i aquesta insuficiència provoca que les respostes no siguin immediates i no cobreixin el conjunt de famílies amb fills que sol·liciten un habitatge. Un cop estudiat a fons aquest assumpte, el Síndic va demanar al Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge i a diferents ajuntaments que

disposen de mesa pròpia de valoració de situacions d'emergències econòmiques i socials (Badalona, Barcelona, l'Hospitalet de Llobregat, Lleida, Mataró, Reus, Sabadell, Tarragona i Terrassa) que revisessin els reglaments d'adjudicació dels habitatges d'emergència social per millorar la protecció dels infants (i les seves famílies) que es troben en risc d'exclusió residencial. En el cas de Tarragona, l'Ajuntament ha recordat que no disposa de mesa pròpia de valoració de situacions d'emergències econòmiques i socials, sinó que treballa de manera coordinada amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, el Reglament de la qual ja ha incorporat plenament les recomanacions del Síndic.

Q 02685/2016

**Disconformitat amb la retirada d'un vehicle a Tarragona per la grua municipal i amb la incoació del procediment sancionador de trànsit corresponent**

Ajuntament de Tarragona  
 Diputació de Tarragona

La promotora de la queixa manifestava que en el moment en què va estacionar el vehicle no hi havia cap senyal que prohibís l'estacionament, raó per la qual considerava que la retirada del vehicle i la denúncia de trànsit no estaven justificades. En vista d'aquesta informació, el Síndic va demanar a l'Ajuntament de Tarragona que donés les ordres oportunes perquè en el protocol d'actuació de la Policia Local en ocasió de la col·locació de senyals provisionals de prohibició d'estacionament s'introduís la pràctica de fer fotografies o gravacions de vídeo dels vehicles estacionats al lloc i al moment en què es dugués a terme la instal·lació dels senyals, per tal que hi hagués constància fefaent d'aquesta circumstància i s'incorporés en l'expedient a fi que les persones interessades que ho demanessin hi poguessin tenir accés. També li va demanar que en ocasió de la revisió de l'Ordenança municipal

s'acordés establir el termini mínim de temps que ha de transcórrer entre la col·locació dels senyals provisionals de trànsit i la seva efectivitat, a fi que els conductors en puguin tenir coneixement amb l'antelació suficient. Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que la Guàrdia Urbana adoptarà les mesures necessàries amb relació al compliment de la recomanació del Síndic i introduirà la pràctica de fer fotografies o gravacions de vídeo dels vehicles estacionats quan s'instal·lin els senyals. Igualment, pel que fa a la recomanació referida a una eventual modificació de l'Ordenança municipal sobre el termini mínim de temps que ha de transcórrer entre la col·locació dels senyals provisionals de trànsit i la seva efectivitat, l'Ajuntament ha manifestat de forma expressa que troba encertada la mesura i que quan correspongui iniciarà els tràmits escaients per fer-la efectiva.

Q 03637/2016

**Queixa relativa a les condicions d'accessibilitat i les barreres arquitectòniques existents al barri de Torreforta de Tarragona**

Ajuntament de Tarragona

L'Ajuntament va informar que s'estava elaborant el Pla municipal d'accessibilitat universal de Tarragona, en el marc del qual es programarien les actuacions de supressió de barreres que es desenvoluparien a partir de l'any següent, ja que s'havien d'incloure en el pressupost anual municipal. Un cop estudiada tota la documentació de què es disposa, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que incorporés en el Pla municipal d'accessibilitat universal de Tarragona les actuacions necessàries per eliminar les barreres arquitectòniques en els espais urbans del barri de Torreforta a què feia referència el promotor de la queixa. L'Ajuntament va acceptar aquestes recomanacions del Síndic. Pel que fa, però, als obstacles de les voreres, en l'informe es fa referència exclusivament als pals de fusta que corresponen a la xarxa de distribució elèctrica i de comunicacions, i s'indica que en l'actualitat no es disposa de consignació pressupostària per reti-

rar-los. El promotor, però, esmentava, a més, altres obstacles com ara arbres. Posteriorment, l'Ajuntament ha assenyalat que incorporarà al Pla d'accessibilitat universal de Tarragona les actuacions necessàries per eliminar també aquestes barreres arquitectòniques, i que s'han inclòs en el programa anual de manteniment de la senyalització viària les deficiències en la senyalització i en el manteniment dels passos de vianants. Pel que fa als pals de fusta d'enllumenat i de telefonia en les voreres, l'Ajuntament ha indicat que la retirada d'aquests elements requereix la redacció d'un projecte i l'execució per part de les empreses subministradores, si bé el cost ha de ser assumit per l'Ajuntament, i que en l'actualitat no es disposa de consignació pressupostària per a aquesta finalitat. Així doncs, el Síndic conclou que l'Ajuntament ha acceptat de manera parcial les recomanacions que li va traslladar.

Q 09103/2016

**Queixa relativa a les molèsties que generen les concentracions de persones, tant de dia com de nit, en unes escales al costat d'una finca de Tarragona**Ajuntament de Tarragona  
Diputació de Tarragona

La promotora de la queixa exposava que feia mesos que es queixava a l'Ajuntament de les persones que es concentraven en unes escales pròximes al seu domicili, i que amb posterioritat a la campanya que l'Ajuntament havia dut a terme durant el mes de novembre de 2016, les molèsties s'havien intensificat. Tenint en compte que en l'informe de la Guàrdia Urbana d'11 de maig de 2017 es feia constar que es donarien instruccions per seguir i, si esqueia, intensificar la vigilància i el control de la

zona, el Síndic va demanar a l'Ajuntament de Tarragona que revisés els serveis de vigilància per si calia reajustar-los als moments en què les molèsties eren més intenses. Posteriorment, l'Ajuntament ha comunicat que s'ha demanat la valoració de la Guàrdia Urbana sobre la possibilitat d'ajustar la vigilància en aquest espai durant els moments de més molèsties i que la Guàrdia Urbana ha acceptat aquest suggeriment.

Q 00449/2017

**Queixa relativa a les molèsties que ocasionen els altaveus d'una escola de Tarragona**

Ajuntament de Tarragona

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que prenguéss les mesures oportunes perquè l'escola fes un ús racional de la megafonia i únicament s'escoltés dins del recinte, i que elaborés i aprovés el mapa de capacitat acústica de Tarragona, en compliment de l'article 9 de la Llei 16/2002, de 28 de juny, de protecció contra la contaminació acústica.

Posteriorment, l'Ajuntament ha comunicat que, d'una banda, va demanar a la direcció de l'escola que apliqués mesures perquè es fes ús racional de la megafonia; i d'altra banda, es van dur a terme tasques i mesuraments acústics des de diferents punts de la ciutat, que serveixen de base per elaborar el mapa de capacitat i el mapa de superacions.

Q 07301/2017

**Manca de resposta de l'Ajuntament de Tarragona a una sol·licitud d'edificació en una parcel·la del municipi**

Ajuntament de Tarragona

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre aquest assumpte i, en particular, sobre les actuacions que hagués dut a terme per la reparcel·lació del sector i, si escau, sobre les raons del retard o la manca d'actuació. També li va suggerir que, en cas que no ho hagués fet, resolgués de forma expressa l'escrit presentat per les persones interessades, d'acord amb el deure legal establert en

l'article 21 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que l'escrit de les persones interessades va ser incorporat a l'expedient de llicència d'obres per a la construcció d'un habitatge unifamiliar aïllat amb piscina, el qual està en tramitació.

**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

