



INFORME DE TARRAGONA 2020

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME ANUAL 2020 DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA	3
III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A TARRAGONA EN DADES.....	5
3.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Tarragona durant el 2020.....	6
3.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2020 en què la persona interessada resideix a Tarragona	9
IV. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA.....	13
V. PACTE CONTRA LA SEGREGACIÓ ESCOLAR A CATALUNYA.....	14
VI. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS	18
6.1. Resolucions complertes	18
6.2. Resolucions acceptades.....	24

I. CONSIDERACIONS GENERALS

L'informe anual dels municipis amb conveni de visió singular de supervisió té com a objectiu analitzar la tipologia de queixes rebudes i tramitades durant l'any 2020 amb relació a l'Ajuntament de Tarragona, i també els motius pels quals les persones d'aquest municipi han presentat queixes i consultes. L'informe s'emmarca en el conveni de col·laboració signat el 2 de maig de 2013 entre l'Ajuntament i la institució del Síndic de Greuges de Catalunya.

Igual que en anys anteriors, l'informe recull una sèrie de dades estadístiques sobre la tipologia de les queixes i consultes presentades, o tramitades amb l'Ajuntament, en funció de diversos criteris. Aquests informes evolucionen any rere any amb les necessitats detectades amb l'Administració i amb noves incorporacions que el Síndic de Greuges Catalunya entén que poden ser interessants. Així mateix, en aquest 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 2020.

Tot i que l'estructura de l'informe és similar a la resta d'anys, el cert és que aquest any és molt diferent de qualsevol altre, es tracta de l'àmbit català o municipal. La COVID-19, la declaració de l'estat d'alarma, les mesures de reducció de la mobilitat, de confinament i de desconfinament són causa o conseqüència de bona part de les queixes i consultes presentades a la institució.

Cal destacar també, com cada any, que per a una major transparència tant les persones com l'Administració poden accedir als expedients electrònics que es tramiten, ja sigui amb persones interessades o amb l'Administració i, si s'escau, demanar accés a tot l'expedient.

Aquest any, a més, es fa referència al treball que s'està fent com a conseqüència de la signatura de les administracions catalanes del Pacte contra la segregació escolar a Catalunya, de març de 2019, promogut pel Departament d'Educació i el Síndic de Greuges.

Finalment, cal afegir que, fruit de l'impuls de les videoconferències aquest any, el Síndic de Greuges de Catalunya vol aprofitar aquest nou mecanisme de relació per incrementar la proximitat amb el conjunt del territori català i amb les seves administracions. Per això, s'ha iniciat tot un conjunt de reunions amb les administracions amb conveni de visió singular de supervisió, amb l'objectiu de continuar avançant en la millora en la gestió de serveis públics, i s'ha mantingut el SAP itinerant i els desplaçaments al territori, tot i que de manera virtual.

II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME ANUAL 2020 DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

El 2020 ha estat l'any en què s'han presentat més queixes de tota la història de la institució i, per primer cop, s'han superat les 11.000. Se n'han tramitat més de 17.000 i també s'han obert 303 actuacions d'ofici.

Enguany, les actuacions iniciades al voltant de les polítiques socials representen prop del 40% del volum d'intervenció del Síndic, xifres comparables als pitjors anys de la crisi econòmica del decenni passat, amb un increment significatiu de totes les matèries respecte de l'any anterior.

En l'àmbit de la pobresa i l'emergència social, el Síndic va crear la Taula d'Emergència Social per treballar de forma transversal els reptes que planteja la crisi a curt, mitjà i llarg termini, amb vuit entitats del tercer sector (Taula del Tercer Sector, Càritas Catalunya,

Creu Roja, Amics de la Gent Gran, Banc dels Aliments, Comunitat de Sant'Egidio, Dincat, Fundesplai i la Fundació Arrels), amb la voluntat d'abordar la urgència assistencial i la detecció de necessitats i prioritats per fer les recomanacions de canvi i millora a les administracions afectades i al Parlament en el marc de la pandèmia. La Taula ha posat en relleu que les administracions públiques no han donat solucions concretes a la pobresa ni amb la urgència que requereixen les circumstàncies.

El dret a la salut ha estat un dels més afectats durant aquest any. Des d'un bon inici, el Síndic va reclamar que calia garantir els recursos humans i materials necessaris per fer front una nova crisi com la de la COVID-19. Per fer-ho, es va reclamar un enfortiment pressupostari de l'àmbit de la salut i el benestar que ens equipari en percentatge al PIB dels països del nord d'Europa i que es tradueixi en un pla estratègic de salut.

La crisi de la COVID-19 també ha servit per posar de manifest que cal revisar l'actual model residencial i la seva capacitat d'afrontar la pandèmia amb les mesures de precaució i prevenció indispensables. Aquesta revisió ha d'analitzar a fons l'estructura i la mida dels centres residencials, l'atenció social i mèdica a les persones usuàries i els protocols vigents, els recursos humans i les ràtios de professionals, i també la relació amb les famílies i l'entorn. També és important potenciar i desenvolupar els recursos alternatius al medi residencial.

La pandèmia també ha tingut un gran impacte en el dret a l'educació dels infants. En aquest sentit, el Síndic ha destacat la necessària presencialitat en el curs 2020/2021, malgrat els reptes que pugui implicar, especialment en els centres amb alta complexitat.

En l'àmbit del treball, cal destacar l'impacte de la crisi en les persones acollides al règim d'autònoms. El Síndic ha denunciat la manca de suport en forma d'ajuts àgils i suficients a l'emprenedoria del país, que constitueix la columna vertebral de l'economia catalana.

Quant a l'habitatge, el Síndic ha manifestat que cal que les diverses administracions i els agents públics i privats assoleixin un pacte nacional en aquesta matèria en què s'estableixin les bases d'unes polítiques d'habitatge que abordin reformes estructurals que garanteixin el dret a l'habitatge a mitjà i llarg termini.

Pel que fa a territori i consum, el medi natural del nostre país continua patint agressions de tota mena que només l'aturada econòmica de la primavera de 2020 va esmoreir temporalment. Cal reforçar les polítiques de protecció del medi ambient i aplicar amb el màxim rigor el principi d'alternativa zero en les projeccions urbanístiques presents i futures, com a via per garantir un país respectuós amb el seu entorn natural.

Durant la vigència de l'estat d'alarma, la legislació promulgada ha prohibit els talls d'electricitat a persones físiques al seu habitatge habitual. Tanmateix, durant el 2020 han continuat sense resoldre's dues situacions que el Síndic ha estat reclamant des de fa anys: el desplegament reglamentari de la Llei 24/2015, de pobresa energètica, i l'assumpció del deute que van acumulant les persones a qui no es tallen els subministraments bàsics pel fet de disposar d'un informe dels serveis socials que acredita la seva situació de vulnerabilitat.

Durant la pandèmia també s'han agreujat les dificultats amb què ja es trobaven moltes persones a l'hora d'accedir al bo social elèctric mitjançant un procediment que s'havia constatat com a complex.

En relació amb les administracions, en el procés de desescalada, han prioritzat l'atenció telefònica i la digital, i han introduït la cita prèvia en la prestació dels serveis d'atenció al públic presencials. Es tracta d'un instrument útil des del punt de vista de la protecció de riscos laborals, però a parer del Síndic això no pot implicar la desatenció dels ciutadans sense resguard de cita prèvia que compareguin per registrar documents o per gestionar tràmits que no es poden posposar.

Davant la negativa d'alguns ajuntaments a inscriure en el padró les persones que viuen en un domicili amb condicions d'ocupació precàries, el Síndic ha hagut de recordar que la manca d'empadronament de persones, sigui quin sigui el seu títol d'ocupació, no només vulnera la legislació vigent, sinó que impedeix l'accés efectiu de les persones afectades a serveis i drets socials bàsics, com ara l'atenció sanitària i l'escolarització.

Finalment, quant a llibertat i qualitat democràtica, el mes de novembre de 2020 el Síndic va començar a analitzar la contesa electoral prevista per al 14 de febrer de 2021 des de la perspectiva de conciliar la garantia del dret a la salut i el dret de participació, tot posant l'accent en certs col·lectius de persones vulnerables que podien quedar exclosos dels mecanismes previstos per garantir el seu dret de vot.

En el marc dels successius estats d'alarma s'han restringit drets i llibertats fonamentals, com ara el dret de reunió o la llibertat de moviments, amb el legítim objectiu de protegir la salut pública. Cal ser molt curós i vigilar amb zel aquestes limitacions de drets, que han de ponderar amb tot el rigor els drets en joc amb la necessitat de les mesures de restricció.

La situació de confinament també ha multiplicat les situacions d'abusos racistes i la violència contra les dones i els col·lectius vulnerabilitzats, segons denuncien les entitats de defensa dels drets humans. Per aquest motiu, és una bona notícia que el Parlament de Catalunya hagi aprovat per unanimitat la Llei d'igualtat de tracte i no-discriminació.

Finalment, davant les queixes i els esdeveniments actuals, el Síndic reitera el ple exercici democràtic de les llibertats d'expressió i manifestació i l'amnistia.

III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A TARRAGONA EN DADES

3.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE TARRAGONA DURANT EL 2020

L'Ajuntament de Tarragona ha estat l'administració afectada en un total de 37 queixes, amb un increment respecte a l'any anterior. A més, aquest any, la COVID-19 ha provocat que el conjunt de queixes del Síndic hagi afectat més aspectes propis de l'Administració autonòmica (salut, residències de gent gran, etc.) i estatal (ERTO).

La majoria de queixes se centren en l'àmbit de polítiques territorials, per manca de resposta a les instàncies presentades per abocaments fecals al Canal de la Mora, molèsties per contaminació acústica, realització d'obres irregulars, neteja d'alguns carrers de la ciutat, entre d'altres.

Pel que fa a l'àmbit de polítiques socials, l'atenció als infants i adolescents durant el període de confinament, l'accés a ajuts d'habitatge, el servei de menjador social són algunes de les queixes que s'han presentat.

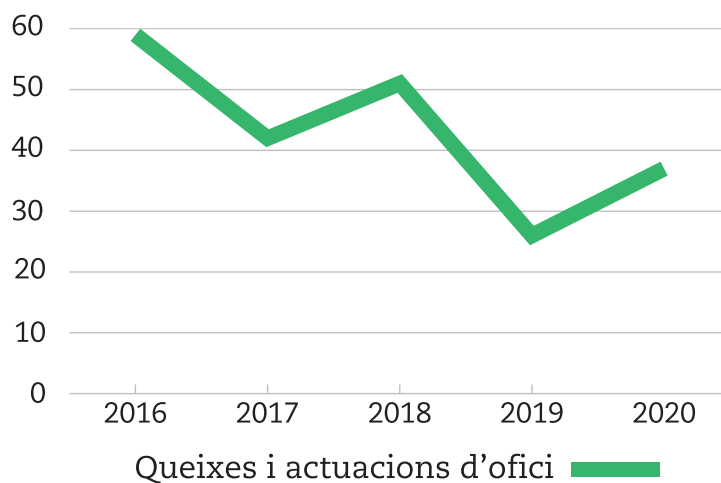
A més, convé destacar que durant el mes de gener de 2021 el Síndic va presentar l'informe *Expansió, reglamentació i ús de les pistoles elèctriques entre les policies de Catalunya*, amb un enfocament particular en l'àmbit municipal i dades recopilades a partir de l'actuació d'ofici AO 89/2019 rebudes durant l'any 2019 i 2020. L'Ajuntament de Tarragona va respondre el qüestionari tramès pel Síndic en data 28 de maig de 2019. D'acord amb la informació facilitada, la Guàrdia Urbana d'aquest municipi no disposa de pistoles elèctriques entre la seva dotació.

Amb caràcter general, el Síndic ha recomanat que no s'utilitzin les pistoles elèctriques, anomenades també *dispositius conductors d'energia* (DCE), fins que no es puguin complir les condicions establertes en el nou protocol aprovat pel Departament d'Interior, les

conclusions del Parlament i s'hagi superat amb èxit la formació reglada impartida a l'Institut de Seguretat Pública de Catalunya (ISPC), tant pel que fa a l'ús dels DCE com dels sistemes de gravació incorporats, amb el benentès que han de disposar de l'aprovació corresponent per part de la Comissió de Videovigilància de Catalunya.

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

	2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	11	18,6	4	9,5	9	17,6	4	15,4	6	16,2
Discriminacions	-	0,0	-	0,0	2	3,9	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	3	5,1	-	0,0	1	2,0	1	3,8	-	0,0
Infància i adolescència	3	5,1	1	2,4	2	3,9	3	11,5	1	2,7
Salut	-	0,0	-	0,0	1	2,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	5	8,5	3	7,1	3	5,9	-	0,0	5	13,5
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	11	18,6	7	16,7	20	39,2	4	15,4	9	24,3
Administració pública i drets	9	15,3	4	9,5	16	31,4	2	7,7	7	18,9
Tributs	2	3,4	3	7,1	4	7,8	2	7,7	2	5,4
Polítiques territorials	29	49,2	24	57,1	16	31,4	16	61,5	19	51,4
Habitatge	1	1,7	3	7,1	-	0,0	3	11,5	1	2,7
Medi ambient	22	37,3	13	31,0	12	23,5	9	34,6	11	29,7
Urbanisme i mobilitat	6	10,2	8	19,0	4	7,8	4	15,4	7	18,9
Consum	4	6,8	2	4,8	4	7,8	-	0,0	1	2,7
Seguretat ciutadana i justícia	4	6,8	4	9,5	2	3,9	2	7,7	2	5,4
Cultura i llengua	-	0,0	1	2,4	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	59	100,0	42	100,0	51	100,0	26	100,0	37	100,0



En relació amb els terminis de tramitació, reproduint el que ha passat en els darrers anys, el temps de resolució dels expedients és excessiu, tant pel que fa a l'Administració com al Síndic de Greuges de Catalunya. Tal com ja s'ha assenyalat en ocasions anteriors, aquest indicador perjudica la percepció de la ciutadania respecte de les institucions públiques, atès que espera que els seus problemes es resolguin o es motivin en un termini prudencial de temps.

Per això, el Síndic entén que cal mantenir reunions amb l'Ajuntament, en el marc d'aquest conveni, ja que resoldre tan aviat com es pugui les queixes i les sol·licituds de les persones interessades ha de ser una prioritat.

2. Temps en dies emprat per l'Ajuntament de Tarragona, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2016-2020

	2016	2017	2018	2019	2020
Ajuntament de Tarragona	53,3	40,9	62,8	87	185,0
Síndic	59,6	31,3	95,7	108,1	134,0
Persona interessada	11,8	4,9	31,7	26,8	103,0

En relació amb l'estat de tramitació de les queixes, durant l'any 2020 s'han finalitzat 38 expedients (69,1%). D'aquests 38, en un 52,6% dels casos s'han detectat possibles irregularitats que o bé s'han corregit en el moment en què el Síndic ho ha comunicat a l'Administració o bé l'Administració n'ha acceptat la resolució un cop el Síndic ha formulat el suggeriment o la recomanació. Convé destacar, també, que en un 47,4% dels casos no s'ha detectat cap irregularitat en l'actuació administrativa.

3. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	17	30,9
Queixes finalitzades	38	69,1
Total	55	100,0

De fet, tal com es mostra en l'apartat VI d'aquest informe, fruit d'aquest conveni i davant les queixes ciutadanes, l'Ajuntament de Tarragona:

- Ha pres mesures per complir les recomanacions del Síndic referents a la prohibició del consum de tabac a les instal·lacions municipals esportives i culturals on es fan activitats per a infants i que se senyalitzi convenientment en llocs visibles.
- Ha pres mesures per complir les recomanacions del Síndic per garantir la igualtat entre els joves en l'exercici del dret d'admissió en locals d'oci, mitjançant plans d'inspecció i verificació de les activitats.
- Ha fet les inspeccions oportunes i ha ordenat l'aplicació de mesures correctores a una activitat.
- Ha acceptat elaborar un pla de treball i articular mecanismes de coordinació amb el Departament de Cultura per garantir un servei suficient d'instal·lacions de biblioteca a la ciutat.

- Ha acceptat elaborar un projecte d'ordenança que reguli l'assignació d'usos a entitats de locals de titularitat municipal.
- Ha donat resposta a la persona interessada respecte a la reclamació amb relació a les condicions d'ús dels vestidors i les instal·lacions de la piscina municipal del poliesportiu Campclar.
- Ha donat resposta a la instància de la persona interessada.
- Ha fet una inspecció i ha iniciat l'expedient de protecció de la legalitat urbanística per unes obres executades sense llicència.
- Ha intervingut per aclarir el conflicte de competències per a l'aprovació definitiva d'obertura d'un nou centre de culte religiós.
- Ha intervingut a través dels serveis socials per coordinar la resolució de la situació d'exclusió residencial d'una família.
- Ha fet les inspeccions oportunes i ha incoat el procediment sancionador pertinent a la persona propietària d'un local per incompliment d'horari i per activitat sense autorització.
- Ha donat resposta a la persona interessada amb relació a les intervencions per resoldre els problemes de neteja dels carrers del centre de la ciutat.
- Ha resolt la petició de la persona interessada amb l'expedició d'un certificat de serveis prestats com a agent de policia local de Tarragona.
- Ha donat resposta a la persona interessada amb relació a les actuacions per corregir l'excés de soroll a la zona del seu domicili.
- Ha tramitat la devolució a les persones afectades dels imports corresponents a cursos no gaudits a causa de la pandèmia.
- Ha intervingut per fer complir la resolució de cessament d'una activitat i precintament del local.

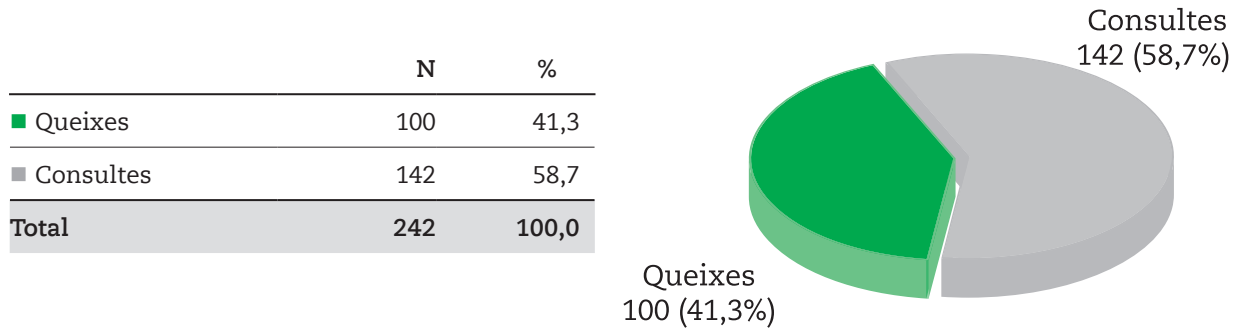
4. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	20	52,6
Es resol el problema	13	34,2
Resolucions acceptades	5	13,2
Resolucions parcialment acceptades	2	5,3
Resolucions no acceptades	-	0,0
No-irregularitat de l'Administració	18	47,4
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
Total	38	100,0

3.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADAES DURANT EL 2020 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A TARRAGONA

A diferència de la resta del territori, l'any 2020, s'ha produït una petita reducció del nombre de queixes i consultes. De fet, tot i que ha augmentat el nombre de consultes, aquesta disminució es produeix per la reducció del nombre de queixes.

5. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi



La majoria de queixes i consultes se circumscriuen a l'àmbit de polítiques socials (salut, mesures derivades de l'aparició de la COVID-19; infància, adolescència i educació, fruit de les afectacions en els infants de les mesures restrictives adoptades, i serveis socials, per la gestió de les residències i les sol·licituds d'ajudes socials), seguit pels àmbits de polítiques territorials i d'administració pública i tributs.

En efecte, en l'àmbit de polítiques territorials hi ha diverses matèries especialment afectades aquest any, com ara temes de gestió i impacte ambientals (neteja de la via pública, molèsties per sorolls), habitatge (avaries en el subministrament i realotjament d'urgència), mobilitat (estat dels camins veïnals i dificultats d'accessibilitat a les urbanitzacions) i urbanisme (irregularitat urbanístiques).

Les queixes de l'àmbit d'administració pública i tributs se centren en temes de funció pública (processos d'oposicions), procediment sancionador i reclamacions de responsabilitat patrimonial, i també disconformitat amb diferents tributs (impost de la plusvàlua, taxa de recollida d'escombraries).

6. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	40	40,0	70	49,3	110	45,5
Discriminació	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	12	12,0	13	9,2	25	10,3
Infància i adolescència	7	7,0	15	10,6	22	9,1
Salut	5	5,0	14	9,9	19	7,9
Serveis socials	16	16,0	13	9,2	29	12,0
Treball i pensions	-	0,0	15	10,6	15	6,5

Administració pública i tributs	20	20,0	17	12,0	37	15,3
Administració pública i drets	15	15,0	14	9,9	29	12,0
Tributs	5	5,0	3	2,1	8	3,3
Polítiques territorials	23	23,0	22	15,5	45	18,6
Habitatge	2	2,0	7	4,9	9	3,7
Medi ambient	14	14,0	11	7,7	25	10,3
Urbanisme i mobilitat	7	7,0	4	2,8	11	4,5
Consum	14	14,0	23	16,2	37	15,3
Seguretat ciutadana i justícia	3	3,0	6	4,2	9	3,7
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres	-	0,0	4	2,8	4	1,7
Total	100	100,0	142	100,0	242	100,0

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

	Queixes	Consultes	Total
2016	150	139	289
2017	119	104	223
2018	163	84	247
2019	111	140	251
2020	100	142	242

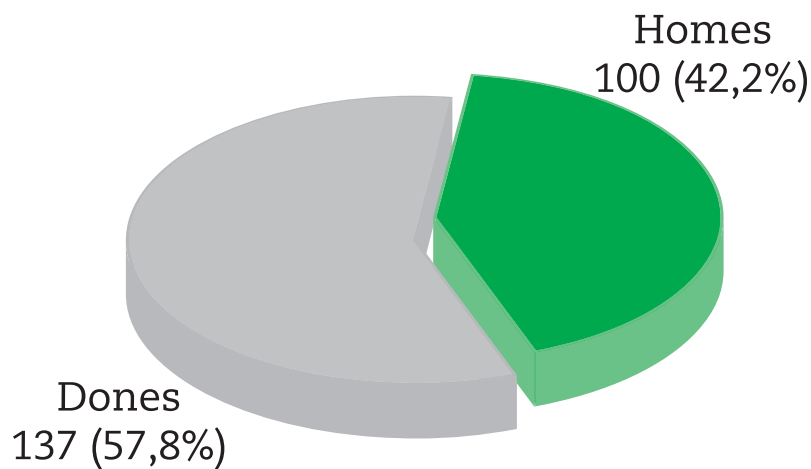
Tal com ja passava l'any 2019, les dades per gènere i matèria mostren una majoria de queixes i consultes presentades per dones respecte a homes. Tot i així, es continua reproduint el que el Síndic manifesta des de fa anys, és a dir, que les dones presenten més queixes i consultes en l'àmbit de polítiques socials (i cura de persones dependents o infants), mentre que els homes presenten un nombre més de queixes en l'àmbit d'administració pública i tributs (sancions, pagament de tributs, etc.) i de consum (facturació subministraments, incidències del transport públic).

8. Queixes i consultes procedents de Tarragona per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	97	97,0	140	98,6	237	97,9
Dona	45	45,0	92	64,8	137	56,6
Home	52	52,0	48	33,8	100	41,3
Persona jurídica	3	3,0	2	1,4	5	2,1
Total	100	100,0	142	100,0	242	100,0

9. Queixes i consultes procedents de Tarragona per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	73	53,3	35	35,0	108	45,6
Discriminació	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	18	13,1	6	6,0	24	10,1
Infància i adolescència	15	10,9	7	7,0	22	9,3
Salut	14	10,2	5	5,0	19	8,0
Serveis socials	18	13,1	11	11,0	29	12,2
Treball i pensions	8	5,8	6	6,0	14	5,9
Administració pública i tributs	15	10,9	22	22,0	37	15,6
Administració pública i drets	11	8,0	18	18,0	29	12,2
Tributs	4	2,9	4	4,0	8	3,4
Polítiques territorials	26	19,0	16	16,0	42	17,7
Habitatge	8	5,8	1	1,0	9	3,8
Medi ambient	17	12,4	6	6,0	23	9,7
Urbanisme i mobilitat	1	0,7	9	9,0	10	4,2
Consum	16	11,7	21	21,0	37	15,6
Seguretat ciutadana i justícia	5	3,6	4	4,0	9	3,8
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres	2	1,5	2	2,0	4	1,7
Total	137	100,0	100	100,0	237	100,0



10. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2016-2020

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de persones afectades en les queixes	152	120	170	113	100
Nombre de persones afectades en les consultes	139	104	84	140	142
Total	291	224	254	253	242

Les administracions amb les quals s'han tramitat les queixes i consultes procedents de Tarragona són, de manera similar, l'Administració autonòmica (especialment els departaments de Treball, Afers Socials i Famílies, d'Educació, de Salut i de Territori i Sostenibilitat) i l'Administració local, en concret, el mateix Ajuntament.

11. Administracions amb les quals s'han tramitat les queixes procedents de Tarragona

	Queixes	%
Administració autonòmica	31	44,9
Departament d'Educació	8	11,6
Departament d'Empresa i Coneixement	2	2,9
Departament d'Interior	2	2,9
Departament de Justícia	2	2,9
Departament de Salut	5	7,2
Departament de Territori i Sostenibilitat	5	7,2
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	7	10,1
Administració corporativa	3	4,3
Col·legi d'Advocats de Tarragona	1	1,4
Col·legi d'Arquitectes de Catalunya	1	1,4
Universitat Politècnica de Catalunya (UPC)	1	1,4
Administració de justícia	1	1,4
Tribunal Superior de Justícia de Catalunya	1	1,4
Administració local	31	44,9
Ajuntament de Constantí	1	1,4
Ajuntament de Reus	2	2,9
Ajuntament de Tarragona	26	37,7
Ajuntament de Vila-seca	1	1,4
Diputació de Tarragona	1	1,4
Serveis d'interès general	3	4,3
Aigües de Barcelona (AGBAR)	1	1,4
Vodafone Catalunya	2	2,9
Total	69	100,0

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

Pel que fa als desplaçaments al territori, enguany el Servei d'Atenció a les Persones Itinerant ha desenvolupat majoritàriament la seva tasca mitjançant videotrucades. En el cas de Tarragona, el Síndic va rebre un total de 14 trucades el 30 de juny de 2020. Les persones ateses per l'equip del Síndic per trucada o videotrucada van presentar una queixa i 13 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (gas, telefonia i electricitat), funció pública, urbanisme, justícia, salut, infància, etc.

	Queixes	Consultes	Total
2016	18	4	22
2017	18	6	24
2018	31	5	36
2019	23	12	35
2020	1	13	14

IV. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA

En el marc de la funció d'avaluació encomanada al Síndic de Greuges per la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, es va trametre un qüestionari a l'Ajuntament de Tarragona, orientat, fonamentalment, al dret d'accés a la informació pública, al qual l'Administració va donar resposta. Val a dir que tant el Síndic com el conjunt d'administracions han fet un esforç, en un període difícil com l'actual, per donar resposta a aquest qüestionari.

Pel que fa al test del sol·licitant oculta, es va trametre una pregunta en què es demanava una relació de llicències de terrassa atorgades l'any 2019, amb identificació de la persona titular (física o jurídica) i l'establiment.

En relació amb aquesta qüestió, es va poder formular una sol·licitud de manera electrònica, mitjançant un formulari específic, amb un sistema d'identificació com és l'IDCAT-Mòbil. Per tant, es compleix, en el tràmit inicial, el que estableix la normativa vigent.

També s'ha valorat l'ús de llenguatge inclusiu en els tràmits de sol·licitud d'accés a la informació pública. En el cas de l'Ajuntament de Tarragona, pel que fa a la sol·licitud, sí que se'n fa ús.

Pel que fa a l'avís de recepció establert en la normativa, l'Ajuntament de Tarragona compleix el que estableix la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú, com també el que estableix la normativa de transparència (dia de recepció, data màxima de resolució, sentit del silenci, òrgan i persona responsable).

Pel que fa a la resposta, es dona resposta de manera coherent i completa en un termini de 63 dies, mitjançant una comunicació formal que, en aquest cas, no informa de les vies de recurs ni del sistema de garanties establert en la normativa de transparència.

Enguany convindrà incorporar els elements introduïts amb l'aprovació del Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública.

V. PACTE CONTRA LA SEGREGACIÓ ESCOLAR A CATALUNYA

El Pacte contra la segregació escolar a Catalunya, de març de 2019, promogut pel Departament d'Educació i el Síndic de Greuges, va comptar amb el suport de la majoria d'agents de la comunitat educativa i també d'administracions locals de municipis de més de 10.000 habitants. L'Ajuntament de Tarragona el va signar.

El proper 29 d'octubre de 2020, es va celebrar la jornada "La participació dels municipis en la lluita contra la segregació escolar". En el context d'aquesta jornada, que es va celebrar de manera telemàtica amb la participació de més de 400 persones, majoritàriament regidors i personal tècnic municipal, i que va servir per fer seguiment del desplegament del Pacte, es va acordar promoure'n l'adhesió dels ajuntaments de municipis de menys de 10.000 habitants.

Aquest pacte, que té per objectiu situar la segregació escolar en el centre de l'agenda de la política educativa i promoure consensos al voltant de les mesures que cal emprendre, preveu 9 àmbits d'actuació, 30 actuacions i 189 mesures que han de ser implementades per les diferents entitats signatàries en el període 2019-2023, també per les administracions locals.

Els ajuntaments tenen un paper clau en la lluita contra la segregació escolar, d'acord amb les seves competències en matèria d'educació, especialment a cinc nivells bàsics d'intervenció.

a) **La detecció de l'alumnat amb necessitats educatives específiques per raons socioeconòmiques.** Les administracions locals són imprescindibles per detectar l'alumnat amb necessitats educatives específiques per raons socioeconòmiques, que presenta mancances en les condicions bàsiques d'educabilitat, preferentment abans de l'inici de P3. Els ajuntaments disposen, entre d'altres, de la informació sobre la situació social de les famílies usuàries dels serveis socials, sobre les necessitats educatives de l'alumnat escolaritzat a les llars d'infants municipals o també sobre les dades contingudes en el padró d'habitants (origen, temps de residència al municipi, etc.). Sense una bona detecció prèvia, no és possible promoure polítiques efectives d'escolarització equilibrada d'alumnat.

b) **La lluita contra els desequilibris en la planificació i gestió del procés d'admissió d'alumnat.** Les administracions locals participen en la programació de l'oferta i també en la gestió del procés d'admissió d'alumnat a través de les taules locals de planificació, les comissions de garanties d'admissió i les oficines municipals d'escolarització. Aquests òrgans són fonamentals a l'hora de determinar la configuració de la zonificació escolar o les adscripcions entre centres públics, la delimitació de l'oferta inicial i final amb els grups que s'obren o es tanquen, l'ús de la reserva de places per a l'alumnat amb necessitats educatives específiques o la gestió de la matrícula viva, entre d'altres.

c) **La creació d'equivalències entre els projectes educatius de centre.** Les administracions locals incideixen en les condicions d'escolarització de l'alumnat i en la configuració dels projectes educatius dels centres a través de programes de suport als centres en diferents àmbits: projectes pedagògics, personal de suport, programes d'acompanyament a l'escolaritat, dinamització de les activitats extraescolars, etc.

d) **La vinculació dels centres amb l'entorn i amb la resta de centres.** Les administracions locals contribueixen a la relació i la vinculació que mantenen els centres amb el territori, a través de la promoció dels plans educatius d'entorn, de les aliances magnet, dels projectes o plans educatius locals o d'altres. Els ajuntaments promouen projectes educatius municipals que abasten i enforteixen els projectes educatius de centre. La relació amb el territori és bàsica a l'hora de promoure projectes educatius de centre permeables amb la realitat social que els envolta i, consegüentment també, a l'hora d'establir relacions positives i col·laboratives amb la resta de centres. El territori, a més, pot ajudar a consolidar i enfortir els projectes educatius dels centres, si aquests aprofiten i s'obren a les oportunitats educatives que ofereix (coneixement de l'entorn, oferta educativa més enllà de l'escola, etc.).

e) **La construcció de discursos en l'àmbit educatiu i la implicació i apoderament dels actors en la governança local del fenomen.** Les administracions locals tenen una forta capacitat de lideratge en les dinàmiques educatives locals i tenen la capacitat de coordinar els actors en l'abordatge d'objectius compartits. Els ajuntaments tenen la capacitat de fer visible el problema de la segregació escolar; de fer pressió, si escau, perquè es dissenyin i s'implementin mesures; de generar complicitats, i d'empoderar centres i famílies perquè s'impliquin en la lluita contra la segregació escolar.

Pel que fa a la intervenció de les administracions locals, el Pacte contra la segregació preveu tres àmbits clau en què els ajuntaments han d'assumir un lideratge especial.

1. El desplegament del nou decret d'admissió d'alumnat. Una de les mesures més importants previstes en el Pacte és l'aprovació d'un nou decret d'admissió d'alumnat amb nous instruments per combatre la segregació escolar, que es va fer realitat amb l'aprovació del Decret 11/2021, de 16 de febrer, de la programació de l'oferta educativa i del procediment d'admissió en els centres del Servei d'Educació de Catalunya.

Aquest nou decret estableix un escenari en què els ajuntaments participen de manera activa i efectiva en la planificació educativa, d'acord amb el desenvolupament del principi de corresponsabilitat dels ajuntaments en la programació de l'oferta educativa i en la reducció de la segregació escolar als municipis. Aquest principi es tradueix en la configuració d'una arquitectura institucional en el territori per a la planificació educativa i per a la gestió del procés d'admissió d'alumnat que compta amb la participació més intensa de les administracions locals.

L'anterior Decret 75/2007 ja preveia l'escolta dels ajuntaments en la programació de l'oferta, o que aquests poguessin formular propostes en els models de zonificació escolar, a més de participar en les comissions de garanties d'admissió i de desenvolupar actuacions d'informació i de gestió de les sol·licituds d'admissió, preferentment a través de les oficines municipals d'escolarització.

La nova normativa, però, com a mínim per a tots els municipis de més de 10.000 habitants, estableix la creació de les taules locals de planificació educativa, integrades pel Departament d'Educació i els ajuntaments, amb àmplies funcions en aspectes com ara la programació anual de l'oferta educativa, l'ampliació, reducció, creació, supressió o fusió de centres de titularitat pública, la delimitació de les zones educatives i de les adscripcions entre centres o l'adopció de les mesures específiques establertes en el Decret per a la reducció de la segregació escolar en el municipi, com ara la creació de les unitats de detecció d'alumnat amb necessitats educatives específiques, la determinació de la reserva de places, l'establiment de la proporció màxima d'alumnat amb necessitats educatives específiques o la limitació de les ràtios d'alumnes/grup a partir de l'inici de curs, entre d'altres.

A més, amb el nou decret, s'enforteixen altres òrgans de participació per a la lluita contra la segregació escolar, particularment les comissions de garanties d'admissió i les oficines municipals d'escolarització, que compten amb la implicació directa dels ajuntaments, ja previstos en el Decret 75/2007.

Convé recordar que el nou decret estableix:

- La millora dels nivells de detecció de l'alumnat amb necessitats educatives específiques. El nou decret, entre altres aspectes, amplia els supòsits per determinar la consideració de necessitats educatives específiques, amb l'establiment d'un llindar de renda com a element central per determinar les necessitats educatives específiques, i també crea les unitats de detecció, que compten amb la participació dels serveis socials municipals.

- L'establiment de zones educatives heterogènies com a unitats de planificació i gestió del procés d'admissió d'alumnat. El nou decret estableix un període de nou mesos per a la revisió del model de zonificació escolar del municipi.

■ La millora dels instruments per garantir una escolarització equilibrada d'alumnat amb necessitats educatives específiques entre centres. El nou decret preveu l'establiment de la proporció màxima d'alumnat amb necessitats educatives específiques per zona, procediments separats d'admissió per alumnat ordinari i alumnat amb necessitats educatives específiques (segmentació del període de preinscripció), la creació d'oferta singular per a la desegregació de centres d'alta complexitat, l'evitació de la sobreoferta en la programació de l'oferta, la gestió equilibrada de la matrícula fora de termini, etc.

2. L'adequació dels sistemes d'informació municipal per combatre la segregació escolar. La gran majoria dels ajuntaments elaboren diferents instruments de publicitat activa per informar les famílies sobre l'oferta educativa i el procés d'admissió de l'alumnat: guies de centres, tríptics informatius, pàgines web, cartes informatives adreçades directament a les famílies, etc. Diversos municipis, a més, organitzen actuacions (in)formatives obertes a les famílies del municipi perquè puguin conèixer els projectes educatius dels centres i també els projectes educatius municipals, en què participen centres i associacions de famílies d'alumnat, com ara fires d'ensenyament, jornades d'inici de curs, etc. Alhora, les oficines municipals d'escolarització, presents en nombrosos municipis mitjans i grans, són referents en l'atenció, informació i orientació a les famílies.

En la majoria dels municipis, però, aquests sistemes d'informació es converteixen en instruments "neutres" o poc efectius des de la perspectiva de la lluita contra la segregació escolar, en el sentit que presenten la informació sovint de forma merament descriptiva, sense aprofitar l'oportunitat que ofereixen per aconseguir promoure lògiques de tria escolar que no reproduïxin els desequilibris en l'accés al sistema educatiu, i també lògiques de presentar els projectes educatius de centre de manera col·laborativa i no competitiva.

Cal impulsar sistemes i campanyes d'informació que corregeixin les desigualtats i facin arribar, de forma efectiva, la informació a totes les famílies, també a les famílies que fan una tria de centre menys estratègica. Al marge de garantir l'accés a la informació, també cal establir mecanismes d'acompanyament perquè les famílies que habitualment en queden desplaçades la puguin interpretar i, així, exercir la tria en condicions d'igualtat. Alhora, els ajuntaments poden impulsar campanyes d'informació específiques que contribueixin a destensar els processos de tria, tot oferint una imatge cohesionada i de qualitat del conjunt de les escoles del municipi, o també impulsar dinàmiques col·laboratives per evitar que les jornades de portes obertes esdevinguin un espai de competència entre centres (i, de retruc, entre famílies).

Cal repensar els sistemes d'informació municipal perquè, lluny d'accentuar les dinàmiques de segregació escolar, esdevinguin veritables instruments que ajudin a combatre-la.

3. La promoció de pactes locals. Actualment són pocs els municipis que tenen formalment plans o acords locals per promoure la lluita contra la segregació escolar. En la majoria de municipis que tenen acords, aquests se circumscriuen als criteris d'actuació de les comissions de garanties d'admissió d'alumnat, sovint amb especial atenció a la distribució de la matrícula fora de termini. Alguns ajuntaments tenen plans o pactes municipals d'educació, d'abast més general, que en el millor dels casos preveuen la lluita contra la segregació o l'escolarització equilibrada de l'alumnat com a àmbit d'actuació. Són plans locals d'educació, projectes educatius de ciutat, plans educatius d'entorn, etc. que poden contenir referències o actuacions adreçades a combatre aquest fenomen. Finalment, hi ha altres municipis que tenen plans específics per combatre la segregació, que responen a una estratègia específica ben definida amb mesures concretes que transcendeixen l'abast d'intervenció de les comissions de garanties d'admissió.

Tot i l'existència de bones pràctiques, però, convé posar de manifest que molts dels plans o acords d'actuació existents a escala local tenen un abast limitat:

■ bé perquè el seu impacte queda restringit a algun dels àmbits d'actuació, com succeeix amb els acords en el marc de les comissions de garanties d'admissió;

- bé perquè la seva inserció en plans més generals pot provocar manca de concreció i precisió o dèficits de comprensivitat en l'abordatge de la problemàtica;

- bé perquè alguns d'aquests plans o acords no poden ser denominats formalment com a pactes coparticipats amb altres actors educatius, sinó que responen més a una lògica de pla o programa governamental, de dalt a baix, i que no sempre compten amb la complicitat i implicació de la comunitat educativa (o de part d'aquesta).

Cal promoure pactes locals contra la segregació escolar que defineixin criteris i mesures a desenvolupar per combatre aquest fenomen en el municipi, a partir de la participació i el treball compartit dels agents de la comunitat educativa, i amb el colideratge del Departament d'Educació.

Els pactes locals permeten visibilitzar el problema de la segregació escolar i situar-lo en l'agenda política, alinear els actors clau en l'abordatge del fenomen, més enllà dels interessos particulars de cada actor, i apoderar i legitimar les administracions a adoptar mesures decidides.

En data 12 de març de 2021, es va trametre a l'Ajuntament de Tarragona l'informe *El paper dels ajuntaments en la lluita contra la segregació escolar*, amb propostes relacionades amb els sistemes d'informació municipal, els pactes locals i la planificació educativa.

Durant l'any 2021, el Síndic comptarà amb la participació de les administracions en el desplegament d'aquestes propostes i facilitarà els resultats de les valoracions obtingudes.

VI. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

6.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

AO 00106/2016

Actuació d'ofici relativa al consum de tabac en instal·lacions esportives destinades a infants

Ajuntament de Tarragona
Departament de Salut

El Síndic té constància que en molts municipis hi ha instal·lacions esportives o equipaments culturals de titularitat municipal en què es desenvolupen activitats per a infants i s'hi autoritza el consum de tabac.

Alguns ajuntaments han manifestat que la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, no és aplicable a les instal·lacions municipals no destinades exclusivament a infants i adolescents, i que les terrasses de bars en instal·lacions municipals poden tenir la mateixa consideració que qualsevol terrassa de bar. El Síndic, però, considera que aquestes instal·lacions no queden fora de l'àmbit d'aplicació de la Llei d'infància, l'article 67.2 de la qual té per objectiu evitar el consum de tabac en instal·lacions on els infants desenvolupen activitats.

Per tant, ha demanat a tots els ajuntaments de Catalunya que es prohibeixi el consum de tabac en totes les terrasses i instal·lacions municipals esportives i culturals on es desenvolupin activitats per a infants, encara que no siguin utilitzades exclusivament per ells i encara que estiguin ubicades a l'aire lliure. També ha demanat que aquesta prohibició es faci extensiva a tots els parcs infantils, i que se senyalitzi convenientment en llocs visibles.

Al llarg de la tramitació d'aquesta actuació d'ofici, la majoria d'ajuntaments han exposat les actuacions que han impulsat en les instal·lacions municipals esportives i culturals on es desenvolupen activitats per a infants per prohibir i prevenir el consum de tabac.

Q 06868/2017

Queixa relativa a les molèsties per sorolls que ocasiona un local de Tarragona

Ajuntament de Tarragona

D'acord amb la resolució dictada per l'Ajuntament el novembre de 2017, es va requerir que en el termini d'un mes s'esmenessin les deficiències detectades en el local, amb l'avertiment que en cas de no fer-ho se n'ordenaria el tancament. També es va atorgar un termini de set dies per retirar els diversos altaveus ubicats dins de l'establiment. Posteriorment, el titular de l'establiment va aportar diversa documentació relativa al local, i els serveis tècnics van emetre un informe desfavorable, motiu pel qual el maig de 2019 es va ordenar l'aplicació de mesures correctores i es va demanar que en el termini d'un mes s'aportés la documentació requerida en l'informe anterior.

Segons l'Ajuntament, el febrer de 2020 es va atorgar a l'activitat un termini de deu dies d'audiència prèvia al cessament de l'activitat de bar i restaurant, per no haver donat compliment a la resolució del maig de 2019. Tot i això, arran de la declaració de l'estat d'alarma per la situació d'emergència sanitària derivada de la COVID-19, moltes activitats van haver de tancar. Per aquest motiu, un cop es restableixi la normalitat i les activitats reobrin, l'Ajuntament ha de fer complir el requeriment que va dictar el maig de 2019.

Q 08387/2019

Queixa relativa a una liquidació de l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana

Ajuntament de Tarragona

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la manca de resposta de l'Ajuntament de Tarragona a un escrit que hi va presentar referent a una liquidació de la plusvàlua municipal. També es queixava de la informació que se li havia donat amb relació al pagament de la liquidació de la plusvàlua municipal quan va acudir a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC). En concret, indicava que no se l'havia informat dels terminis de pagament i de les conseqüències de no pagar en termini.

Segons l'Ajuntament, l'autoliquidació va ser ingressada fora del termini voluntari de pagament. Per això, d'acord amb l'article 28.2 de la Llei general tributària, es va exigir a la promotora un recàrrec del 5% sobre la quota.

Pel que fa a la informació facilitada a l'OAC, el Síndic no disposa de cap dada per poder comprovar el que exposava la promotora, però ha recordat a l'Ajuntament la necessitat de donar una informació clara i entenedora a les persones que s'adrecin a l'Administració, i que, si pot ser, quedi constància de la informació facilitada.

Pel que fa a la resposta a la sol·licitud de la promotora, l'Ajuntament ha informat que el maig de 2020 es va resoldre desestimar-la.

Q 00528/2020

Queixa relativa a les denúncies presentades a l'Ajuntament de Tarragona arran d'unes obres presumptament irregulars

Ajuntament de Tarragona

El promotor de la queixa exposava que va presentar diverses denúncies a l'Ajuntament, amb les quals aportava fotografies de les obres presumptament irregulars que els seus veïns duïen a terme al pati interior.

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre si s'havia tramitat la comunicació o llicència corresponent per aquestes obres, si l'Ajuntament havia inspeccionat l'obra arran de les denúncies del promotor i, en cas afirmatiu, quin havia estat el resultat de la inspecció i quines mesures s'havien adoptat.

L'Ajuntament ha informat que el juny de 2019 es va ordenar l'enderroc de les obres en qüestió. Actualment, l'expedient està pendent d'inspecció, a fi de comprovar si s'ha dut a terme l'enderroc, ja que sembla que hi ha hagut un canvi de propietaris.

Q 00633/2020

Manca de resposta de l'Ajuntament de Tarragona a una instància sobre els aparcaments municipals

Ajuntament de Tarragona

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre la tramitació donada a la instància del promotor de la queixa i sobre la resposta escrita que se li pensa fer arribar.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat de la resposta que ha donat a l'escrit del promotor de la queixa.

Q 01744/2020

Queixa relativa a la demora en la tramitació d'un expedient relatiu a la sol·licitud d'obertura d'un nou centre de culte religiósAjuntament de Tarragona
Departament de Territori i Sostenibilitat

El promotor de la queixa, que actuava en representació d'una comunitat islàmica, exposava que el maig de 2019 va presentar un pla especial davant de l'Ajuntament de Tarragona amb l'objectiu d'implantar un centre de culte al barri de Sant Pere i Sant Pau. A l'octubre va rebre la resolució per la qual s'aprova inicialment el Pla especial i s'informava que el 30 d'agost s'havia presentat un requeriment a la Comissió Territorial d'Urbanisme del Camp de Tarragona per resoldre un conflicte de competències, ja que el POUM no establia a qui corresponia l'aprovació definitiva del Pla especial. Des d'aleshores està esperant que alguna de les dues administracions afectades es pronunciï sobre l'aprovació del Pla especial a fi de poder implantar el centre al barri.

El març de 2020 l'Ajuntament de Tarragona va rebre la resolució de la Secretaria d'Agenda Urbana i Territori per la qual es desestimava el requeriment previ formulat per l'Ajuntament, ja que s'entén que l'aprovació definitiva del Pla correspon a l'Ajuntament d'acord amb l'article 81.1 d) del Text refós de la Llei d'urbanisme. Per tant, es va demanar a la Comissió Territorial d'Urbanisme l'informe que prescriu l'article 87 del Text refós de la Llei d'urbanisme, que va ser tramès a l'Ajuntament i es va notificar al promotor de la queixa a finals de març de 2020. En conseqüència, un cop aclarida la competència per a l'aprovació definitiva del Pla, es tramitarà d'acord amb el que determina la llei.

Q 01820/2020

Queixa relativa a la necessitat d'una unitat de convivència d'accedir a un habitatge assequible per raó de la pèrdua del seu habitatge habitual derivada d'un procés judicial de desnonamentAjuntament de Tarragona
Departament de Territori i Sostenibilitat

La promotora de la queixa exposava que havia estat informada que no podia seguir vivint al recurs residencial que li havia facilitat l'Ajuntament de Tarragona, en el qual vivia amb tres dels seus fills, dos dels quals menors d'edat. Afirmava que els serveis socials l'havien informat de la possibilitat d'acollir-se al programa 60/40, però que ningú no li volia signar un contracte de lloguer ateses les condicions econòmiques que s'exigeixen en el mercat privat de lloguer d'habitatges.

Posteriorment, el Síndic ha tingut coneixement que l'Agència de l'Habitatge de Catalunya va reservar un habitatge al municipi de Tarragona per garantir el reallotjament de la família, d'acord amb la valoració favorable de la Mesa de valoració d'emergències econòmiques i socials de Catalunya d'abril de 2019.

Q 04756/2020

Queixa relativa als incompliments dels propietaris de gossos potencialment perillosos

Ajuntament de Tarragona

El promotor de la queixa sol·licitava que s'incrementessin els controls als propietaris de gossos catalogats com a races perilloses.

Segons l'Ajuntament, el promotor va ser informat verbalment sobre les diferents campanyes que es duen a terme periòdicament sobre aquesta qüestió, i també sobre el nombre d'expedients sancionadors que s'han imposat i sobre el seguiment fet pel Departament de Sanitat, que en alguns casos ha arribat fins i tot a la intervenció dels animals.

Q 04959/2020

Queixa relativa a les molèsties de sorolls que ocasiona un bar de Tarragona, derivades de la música de l'interior i dels clients que consumeixen a l'exterior

Ajuntament de Tarragona

L'Ajuntament va informar que havia advertit l'establiment en diverses ocasions que havia de tenir les portes tancades i que no podia utilitzar el televisor per reproduir música. També es va denunciar el local per extrapolació de l'activitat (clients que surten al carrer a consumir begudes alcohòliques) i per incompliment de l'horari de tancament.

D'acord amb aquesta informació, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que indiqués si aquestes denúncies havien donat lloc a la incoació d'expedients sancionadors i una multa posterior, i que dugués a terme un control en aquest establiment per comprovar si complia els advertiments que se li havien fet.

L'Ajuntament ha informat que totes les molèsties denunciades són comprovades i corregides per la Guàrdia Urbana, si és possible, el mateix dia en què es produeixen. I ha afegit que quan els locals reobrin de nou les portes, a partir del 23 de novembre de 2020, es farà un control d'aquest establiment a fi de comprovar que dona compliment als advertiments efectuats.

Q 05578/2020

Queixa relativa a la manca de neteja dels carrers del centre de Tarragona

Ajuntament de Tarragona

La promotora de la queixa exposava que durant l'estat d'alarma per la COVID-19 no es va fer la neteja habitual dels carrers, cosa comprensible, però que un cop finalitzat van seguir sense netejar-se amb aigua a pressió, la qual cosa va comportar que amb la calor es desprengués una olor molt desagradable.

L'Ajuntament ha indicat que ja va informar la promotora que durant l'estat d'alarma es van prioritzar especialment les neteges amb aigua i desinfectant en els trams de vies públiques properes a centres sanitaris i residències de gent gran. Després es continuava amb les neteges dels trams de via pública propers a espais d'afluència de persones. La resta de les jornades laborals de les màquines de neteja van ser destinades a netejar la resta de carrers, també amb aigua i desinfectant, de manera que es netegessin com a mínim una vegada a la setmana. Ha afegit que molts serveis de neteja amb aigua es fan durant el torn de nit o bé a primera hora del matí, i per tant és més difícil que siguin vistos per una bona part de la població.

Q 06105/2020

Manca de resposta de l'Ajuntament de Tarragona a dues denúncies per unes obres en un domicili

Ajuntament de Tarragona

El promotor de la queixa exposava que havia presentat dos escrits a l'Ajuntament en què denunciava unes obres que feia un veí seu, que considerava que eren il·legals. Tot i això, no va rebre resposta.

Segons ha comunicat l'Ajuntament, els serveis municipals van fer una visita d'inspecció a l'obra i van constatar que la intervenció denunciada no estava regulada pel POUM vigent. El setembre de 2020 es va notificar al promotor l'informe emès arran d'aquesta comprovació, com a resposta als seus escrits.

Q 06489/2020

Manca de resposta a una sol·licitud d'expedició del certificat de serveis prestats a la Policia Local de Tarragona

Ajuntament de Tarragona

El promotor de la queixa exposava que havia presentat una sol·licitud perquè se li expedís un certificat amb el format del certificat d'empresa establert pel Ministeri de Treball, Migracions i Seguretat Social, ja que el necessitava per gestionar la prestació de jubilació davant d'aquest organisme. Tot i això, no va rebre resposta ni es va emetre el certificat.

L'Ajuntament ha informat que ja ha tramès al promotor el certificat de serveis prestats a la Policia Local de Tarragona.

Q 07458/2020

Queixa relativa a les molèsties que ocasiona l'excés de trànsit i l'estacionament de motos en un carrer de Tarragona

Ajuntament de Tarragona

La promotora de la queixa exposava que vivia en un carrer estret del nucli antic de Tarragona i que patia moltes molèsties a causa de l'excés de trànsit i l'estacionament de motos al carrer.

L'Ajuntament ha informat que la Guàrdia Urbana establirà punts de control per detectar i, si escau, sancionar els vehicles que circulin pel nucli històric sense respectar les restriccions de circulació.

Q 08100/2020

Manca de resposta a diverses sol·licituds de devolució de les quanties abonades per uns cursos que es van anul·lar a causa de la pandèmia de COVID-19

Ajuntament de Tarragona

La promotora de la queixa exposava que el mes de març de 2020 va sol·licitar la devolució dels imports que havia abonat per uns cursos que es van anul·lar a causa de la pandèmia de la COVID-19, i que el juliol del mateix any va tornar a fer la sol·licitud mitjançant una instància. Tot i això, no va rebre resposta ni se li va retornar l'import dels cursos.

L'Ajuntament ha informat que l'octubre de 2020 es va fer la devolució dels imports corresponents als cursos que la promotora no havia pogut fer.

Q 08747/2020

Queixa relativa a les molèsties que ocasiona l'activitat de magatzem d'una empresa

Ajuntament de Tarragona

El promotor de la queixa feia referència a la resolució ferma de l'Ajuntament de Tarragona per la qual s'ordenava a l'empresa objecte de queixa que en el termini de set dies cessés l'activitat de magatzem de mercaderies, en vista de l'informe desfavorable emès pels serveis tècnics municipals. Tot i això, el promotor informava que l'activitat seguia funcionant, tot i haver-se superat el termini de set dies establert.

L'Ajuntament ha informat que es va desestimar el recurs de reposició presentat per l'empresa contra la resolució per la qual es denegava la concessió d'una ampliació del termini en relació amb l'activitat de magatzem. Posteriorment, la Guàrdia Urbana va precintat el local objecte de queixa.

Q 08900/2020

Queixa relativa a l'incompliment de les mesures de seguretat davant la COVID-19 en un centre esportiu municipal

Ajuntament de Tarragona

La promotora de la queixa, usuària de les instal·lacions esportives del complex Sant Pere i Sant Pau, manifestava el seu malestar perquè considerava que no es complien les mesures de seguretat necessàries per a la prevenció de contagis per COVID-19.

L'Ajuntament ha informat que el cas que plantejava la promotora feia referència al comportament de persones usuàries de les instal·lacions, i no a un incompliment de les mesures de seguretat per part del centre. No obstant, això, l'Ajuntament li ha demanat que si quan el centre torni a estar en funcionament es reproduïen situacions com la que denunciava, ho comunicui als responsables del centre directament.

6.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES

AO 00276/2017

Actuació d'ofici relativa a les situacions de discriminació entre els joves en l'accés a establiments oberts al públic, espectacles públics i activitats recreatives

Ajuntament de Tarragona
Ajuntament de Barcelona
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies
Departament d'Interior

El Síndic va obrir una actuació d'ofici arran de les queixes rebudes sobre situacions de discriminació per raó principalment d'origen en l'exercici del dret d'admissió en locals d'oci.

Considera que perquè es visibilitzi l'existència d'aquest tipus de pràctiques cal que es facin campanyes informatives arreu de Catalunya que permetin donar a conèixer als adolescents usuaris d'aquests serveis quin procediment han de seguir davant de situacions de discriminació.

A aquest efecte, va suggerir que s'establís l'obligació dels establiments de penjar un rètol en què específicament s'indiqui la prohibició de discriminar i el procediment que cal seguir en cas que es detecti una pràctica en aquest sentit. Va recomanar també que s'endeguessin campanyes formatives i de sensibilització entre els agents de les policies locals en aquest àmbit perquè es puguin detectar d'ofici conductes que puguin vulnerar aquests drets.

Igualment, va recomanar que s'endeguéssin també una campanya informativa, formativa i de sensibilització entre els vigilants de seguretat per prevenir conductes que puguin contravenir la normativa vigent, sens perjudici de la que es pugui endegar també entre els responsables dels establiments i espais oberts al públic, especialment els que permeten l'entrada a adolescents menors d'edat.

La major part d'ajuntaments han donat instruccions a la policia local en el sentit que suggeria el Síndic, i en alguns casos s'han endegat mesures de sensibilització i difusió sobre aquesta qüestió.

A banda, la Direcció General d'Administració de Seguretat, que depèn del Departament d'Interior, ha endegat diverses actuacions en col·laboració amb el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i amb el Departament d'Educació, com ara, entre d'altres, l'elaboració de cartells i materials per informar els adolescents del procediment que cal seguir en cas que pateixin una situació de discriminació; l'aprovació d'un protocol d'abordatge d'infraccions d'odi i discriminació per a les policies locals de Catalunya, i l'organització d'una jornada formativa per a professorat de centres de formació de seguretat privada sobre codi de bones pràctiques en seguretat privada, que inclou pautes per prevenir pràctiques discriminatòries.

Q 09071/2018**Queixa relativa a la manca d'una sala d'estudis a temps complet a la ciutat de Tarragona**

Ajuntament de Tarragona
 Universitat Rovira i Virgili (URV)
 Departament de Cultura

El Síndic va suggerir que s'implementessin les mesures necessàries perquè els equipaments pendents de trasllat, ampliació i construcció que consten com a propostes d'actuació del Departament de Cultura poguessin executar-se i es donés compliment als estàndards bibliotecaris internacionals recomanats, en coordinació amb la resta d'administracions afectades.

Posteriorment, l'Ajuntament ha comunicat que s'ha elaborat una proposta de nou Pla de biblioteques seguint les directrius de la Conselleria de Cultura de l'Ajuntament i que serà supervisat i consensuat amb la Conselleria de Cultura de la Generalitat. Aquest Pla compliria els estàndards nacionals i internacionals recomanats, i seria l'estructura en què es fonamentaria tot el mapa de lectura pública de la ciutat, amb totes les institucions públiques implicades i treballant conjuntament. Per aquesta raó, s'ha decidit aprofitar un local municipal ja construït per ubicar-hi la nova biblioteca. Pel que fa a la Biblioteca Provincial, es preveu reubicar-la a l'antiga fàbrica de Tabacalera de Tarragona.

Q 03728/2019**Queixa relativa a la manca d'adequació de les instal·lacions de la piscina municipal del poliesportiu Campclar de Tarragona als cursos per a nadons**

Ajuntament de Tarragona

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que es posés en contacte amb la família promotora de la queixa i li donés les explicacions oportunes amb relació a l'ús de vestidors col·lectius i a la temperatura de l'aigua, i també amb relació a la valoració sobre la devolució o compensació del preu del cursset.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que es va parlar telefònicament amb la família i se li va explicar que la piscina estava a la temperatura que estableix la normativa i que el seu fill podia fer servir un neoprè curt. Segons l'Ajuntament, també es va explicar a la família la normativa d'aplicació dels preus públics, la qual no permetia la devolució del preu abonat pel cursset.

El Síndic també ha rebut un informe del Departament de Presidència en què s'indica que s'està en fase d'actualització del Pla director d'instal·lacions i equipaments esportius de Catalunya (PIEC) per adaptar-lo a la realitat del sistema esportiu català. També s'ha informat que es millorarà la coordinació amb l'Agència Catalana de Consum per oferir assessorament i establir un protocol en cas de queixes relacionades amb dificultats per a la pràctica esportiva dels infants i adolescents a causa de deficiències en els vestidors i serveis de les instal·lacions.

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

