



INFORME DE TARRAGONA 2021

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 2021.....	5
3.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2021 en què la persona interessada resideix a Tarragona	8
IV. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA.....	14
V. PACTE CONTRA LA SEGREGACIÓ ESCOLAR A CATALUNYA.....	15
VI. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS	19
6.1. Resolucions complertes	19
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 el tipus de queixes rebudes i tramitades durant l'any 2021 amb relació a l'Ajuntament de Tarragona, i també els motius pels quals les persones d'aquest municipi han presentat queixes i consultes.

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. Així mateix, 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 2021.

A banda dels apartats estadístics relacionats amb el municipi, l'informe també fa referència a les principals actuacions del Síndic durant el 2021, a l'avaluació del compliment de la Llei de transparència i als treballs relatius al 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 com a conseqüència de les mesures per contenir la pandèmia, el Servei d'Atenció a les Persones Itinerant ha dut a terme un format híbrid de visites, presencials i/o telemàtiques, segons la situació sanitària de cada moment i segons la tria de cada persona, per facilitar la proximitat de la institució en tots els casos.

II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME ANUAL 2021 DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

El 2021 s'ha tornat a superar el rècord de queixes presentades a la institució, prop de 12.000, i se n'han tramitat més de 18.000. També hi ha hagut més de 12.700 consultes i un elevat nombre d'actuacions d'ofici (264). En total, s'han iniciat al voltant de 25.000 expedients, un 14% més que l'any anterior, que ja va ser extraordinari.

A banda d'aquest informe, durant el 2021, d'acord amb la normativa aplicable a la institució, també s'han presentat l'*Informe anual sobre els drets de l'infant 2021*, l'*Informe anual del Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura 2021* i l'*Informe anual de transparència 2020*. A més, també s'han lliurat cinc informes monogràfics, entre els quals destaquen *La concessió de l'indult parcial a les persones condemnades per la Sentència 459/2019 del Tribunal Suprem*, *L'educació inclusiva a Catalunya* o diversos informes en matèria de segregació escolar.

PROTECCIÓ DELS DRETS SOCIALS

Un cop més, les actuacions vinculades a les polítiques socials són les que tenen més protagonisme a la institució del Síndic, amb més del 40% de noves queixes i prop del 60% de noves actuacions d'ofici. Quant al dret a la salut, el major impacte de la Covid rau en les afectacions que ha tingut en l'atenció primària i en les llistes d'espera. En aquest àmbit, el Síndic considera que l'abordatge de la situació de l'atenció primària no permet més demora i demana desplegar amb determinació i fermesa el Pla d'enfortiment i transformació de l'atenció primària i comunitària que s'ha endegat. El Síndic també veu imprescindible reclamar a l'Estat l'execució pressupostària dels 9.000 milions d'euros de l'anomenat *fons Covid*, en la part que pertoca a Catalunya.

Pel que fa a la pobresa, el Síndic denuncia que la pandèmia ha fet augmentar la taxa de pobresa a Catalunya i reivindica que és necessari avançar en la redefinició de les prestacions existents i en la configuració d'un nou sistema de protecció més ajustat a les necessitats de persones més vulnerables. També ha denunciat que amb la pandèmia s'han incrementat les dificultats en l'accés i en el manteniment de l'habitatge habitual, la qual cosa fa més evident la insuficiència del parc d'habitatge social existent, i el nombre de persones en situació de pobresa energètica.

En educació, el Síndic ha volgut destacar que el Pacte contra la segregació escolar s'està desplegant de manera més lenta del que estava previst i demana que s'abordi de manera decidida i sense dilació la fase de la implementació de les actuacions previstes, particularment dels instruments previstos en el nou decret d'admissió d'alumnat.

DRETS DE LES DONES

En l'àmbit de la salut sexual i reproductiva, s'ha constatat que no totes les dones de Catalunya, com ara les de les regions sanitàries de Lleida i l'Alt Pirineu i l'Aran, poden accedir a la interrupció voluntària de l'embaràs al seu territori. En aquest cas, el Síndic ha demanat implementar sense més retard el dret a la interrupció voluntària de l'embaràs en aquestes regions sanitàries.

En l'àmbit tributari també s'han detectat discriminacions en el cas del tractament fiscal de les quantitats percebudes en relació amb la cura d'infants afectats per càncer o una altra malaltia greu. De l'anàlisi dels casos estudiats, el Síndic ha pogut constatar que per a les funcionàries públiques la reducció de la jornada associada a aquest permís es quantifica com a renda del treball i és objecte de tributació, mentre que el personal no funcionari ho percep com una prestació econòmica i no està subjecte a l'impost de la renda de les persones físiques. En aquest sentit, el Síndic ha demanat al Defensor del Poble que proposi les modificacions legislatives pertinents per garantir l'equitat i la justícia tributària.

DRETS DE LES PERSONES AMB DISCAPACITAT

L'atenció adequada a les necessitats de les persones en situació de vulnerabilitat per raó de dependència o de discapacitat constitueix una part essencial de les polítiques socials i ha de ser una prioritat en una societat avançada que tingui com a objectiu el ple gaudi dels drets de ciutadania de totes les persones que en formen part. En aquest context, el Síndic veu imprescindible modificar els circuits i simplificar els procediments de reconeixement de la situació de dependència i del dret d'accés als serveis i les prestacions econòmiques vinculades, incrementar la dotació de places residencials per a persones amb discapacitat intel·lectual i intensificar les actuacions de les administracions per eliminar les barreres arquitectòniques. També sol·licita una actuació més decidida dels poders públics per facilitar l'accés a les oportunitats laborals d'aquest col·lectiu.

MEDI AMBIENT

En aquest apartat el Síndic ha destacat els centenars de queixes rebudes pel desacord amb la configuració de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica, pel sistema de recollida selectiva implantat en diversos municipis o pel rebuig al model establert en el Decret de mesures urgents per a l'emergència climàtica i l'impuls a les energies renovables. El Síndic ha recomanat millores a l'Administració tant pel que fa a la configuració de l'impost del CO₂ (com, per exemple, no taxar vehicles que estan donats de baixa), el reajustament de la gestió de residus (adaptant-la a les necessitats de cada barri o municipi) i la necessitat d'elaborar un pla territorial sectorial

d'implantació d'energies renovables i de prioritzar la implantació en sòls degradats o ja alterats.

DRETS CIVILS I POLÍTICS

Arran de l'informe *S'haurien de jutjar els polítics per declaracions emeses en exercici del seu càrrec?*, aprovat per l'Assemblea Parlamentària del Consell d'Europa, que planteja, entre d'altres, el necessari tractament polític –no penal– del conflicte, la modificació de delictes com el de sedició, rebel·lió i malversació, la concessió d'indults i el diàleg entre les parts, el Síndic va demanar al Parlament la creació d'una comissió o grup de treball per fer el seguiment i avaluar el nivell de compliment de les mesures que s'hi recullen, la qual encara roman pendent.

DRETS LINGÜÍSTICS

L'establiment d'una quota del 25% de les classes en castellà amb caràcter generalitzat en el conjunt del sistema educatiu interfereix en el marc jurídic vigent i obvia que, d'acord amb les dades disponibles fins ara, el castellà ja és en realitat llengua vehicular en el nostre sistema educatiu. El Síndic alerta que no implementar el model d'immersió lingüística pot comportar un risc de segregació social i lingüística, i afectar negativament la competència en llengua catalana dels infants de famílies no catalanoparlants que no tenen ocasió de parlar-la ni de desenvolupar-la en el seu entorn més proper.

III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A TARRAGONA EN DADES

3.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE TARRAGONA DURANT EL 2021

Seguint la dinàmica dels anys anteriors, l'Ajuntament de Tarragona ha estat l'administració afectada en un total de 26 queixes.

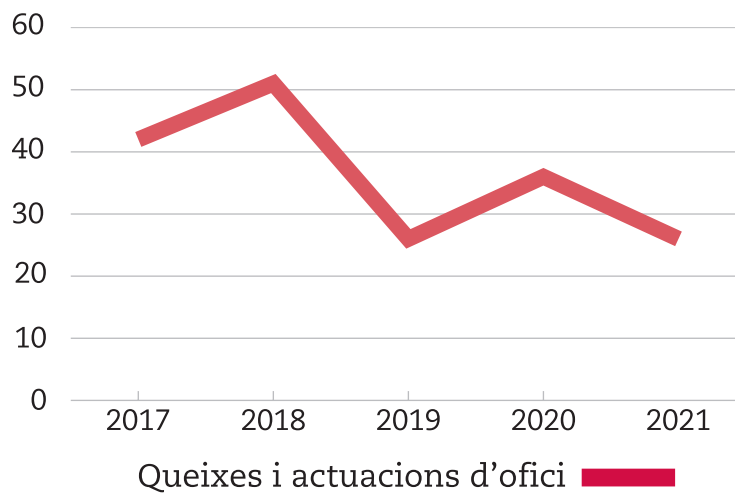
La majoria de les queixes s'han centrat en l'àmbit de polítiques territorials, concretament en temes relacionats amb urbanisme i mobilitat (manca de resposta a diverses sol·licituds sobre la recuperació d'un camí municipal, adequació d'un camí veïnal, demora en la rehabilitació d'un edifici de divulgació científica), medi ambient (situació d'uns contenidors d'escombraries, incidències en episodis de pluja de certa intensitat a conseqüència del mal estat de la xarxa de clavegueram) i habitatge (habitatges socials d'emergència).

En l'àmbit de polítiques socials, les queixes se centren en temes de serveis socials (disconformitat amb l'atenció rebuda), infància i adolescència (manca d'ajuts socials), seguits pels d'educació i recerca (manca de manteniment d'un camí escolar) i discriminació (avaluació sobre l'accés de les dones als cossos de les forces de seguretat, al cos de bombers i a la seguretat privada).

Pel que fa a l'àmbit d'administració pública i tributs, les queixes són per qüestions sobre funció pública (processos selectius) i tributs (disconformitat amb l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys urbans i desacord amb el pagament de la taxa de recollida d'escombraries en el cas de locals sense activitat comercial).

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

	2017		2018		2019		2020		2021	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	4	9,5	9	17,6	4	15,4	6	16,2	6	23,1
Discriminacions	-	0,0	2	3,9	-	0,0	-	0,0	1	3,8
Educació i recerca	-	0,0	1	2,0	1	3,8	-	0,0	1	3,8
Infància i adolescència	1	2,4	2	3,9	3	11,5	1	2,7	1	3,8
Salut	-	0,0	1	2,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	3	7,1	3	5,9	-	0,0	5	13,5	3	11,5
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	7	16,7	20	39,2	4	15,4	9	24,3	5	19,2
Administració pública i drets	4	9,5	16	31,4	2	7,7	7	18,9	1	3,8
Tributs	3	7,1	4	7,8	2	7,7	2	5,4	4	15,4
Polítiques territorials	24	57,1	16	31,4	16	61,5	19	51,4	13	50,0
Habitatge	3	7,1	-	0,0	3	11,5	1	2,7	2	7,7
Medi ambient	13	31,0	12	23,5	9	34,6	11	29,7	5	19,2
Urbanisme i mobilitat	8	19,0	4	7,8	4	15,4	7	18,9	6	23,1
Consum	2	4,8	4	7,8	-	0,0	1	2,7	1	3,8
Seguretat ciutadana i justícia	4	9,5	2	3,9	2	7,7	2	5,4	1	3,8
Cultura i llengua	1	2,4	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	42	100,0	51	100,0	26	100,0	37	100,0	26	100,0



En relació amb els terminis de tramitació, i tenint present l'increment del temps d'aquests terminis que es va produir el 2020 a conseqüència, principalment, de la Covid, aquest any 2021 hi ha hagut una important reducció del temps per donar resposta als tràmits, tant en el cas de l'Administració com del Síndic de Greuges de Catalunya.

Tal com ja s'ha destacat en informes anteriors, els terminis de tramitació són dades rellevants per a la ciutadania i són un indicador de com es perceben els serveis que presten les administracions.

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 2017-2021

	2017	2018	2019	2020	2021
Ajuntament de Tarragona	40,9	62,8	87	185,0	48,6
Síndic	31,3	95,7	108,1	134,0	37,2
Persona interessada	4,9	31,7	26,8	103,0	18,8

En relació amb l'estat de tramitació de les queixes, durant l'any 2021 s'han finalitzat 45 actuacions (81,8%). D'aquestes 45, en un 71,1% 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 28,9% 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	10	18,2
Queixes finalitzades	45	81,8
Total	55	100,0

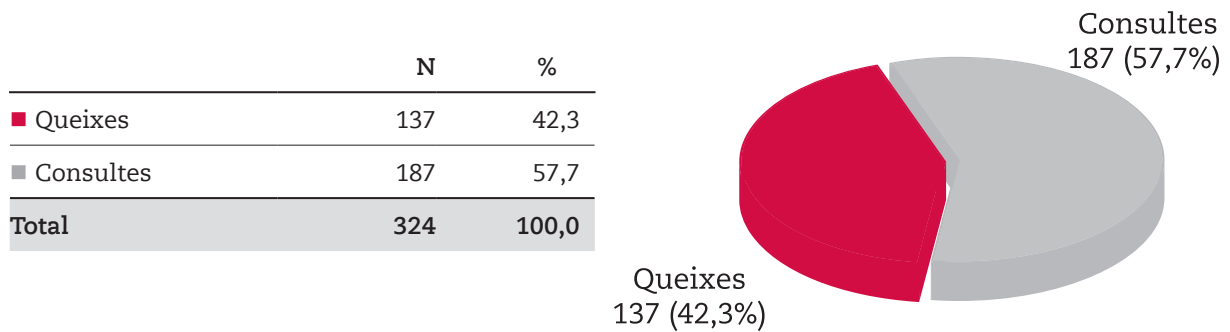
4. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	32	71,1
Es resol el problema	11	24,4
Resolucions acceptades	21	46,7
Resolucions parcialment acceptades	-	0,0
Resolucions no acceptades	-	0,0
No-irregularitat de l'Administració	13	28,9
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
Total	45	100,0

3.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADAES DURANT EL 2021 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A TARRAGONA

Aquest any 2021 hi ha hagut un increment molt significatiu de les queixes i consultes. Aquest increment s'ha produït tant per l'augment en el nombre de consultes com en el de queixes.

5. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi



La majoria de queixes i consultes de residents a Tarragona se circumscriuen en l'àmbit de polítiques socials, com ara serveis socials (disconformitat amb la denegació de la renda garantida de ciutadania, manca de cita prèvia per tramitar la pensió per jubilació no contributiva), salut (disconformitat amb l'atenció mèdica rebuda, dificultats en l'obtenció del certificat Covid, llistes d'espera), educació i recerca (desacord amb les restriccions aplicades per a la contenció de la Covid amb especial afectació al sector de les escoles no reglades d'idiomes, disconformitat d'estudiants de l'IOC amb les condicions de l'examen online del cicle superior d'Administració i Finances), infància i adolescència (demora en la prestació econòmica per a persones joves extutelades, dificultats per obtenir el títol de família nombrosa en casos de custòdia compartida), treball i pensions (dificultats per contactar amb el SEPE i amb l'Institut Català d'Avaluacions Mèdiques) i discriminació (malestar amb la campanya del 25-N del Departament d'Igualtat i Feminismes).

En segon terme, hi ha els àmbits de queixes i consultes següents: administració pública i tributs (funció pública, pagament de sancions i incidències derivades de ser membre de la mesa electoral en temps de pandèmia), polítiques territorials (actuació de les administracions públiques davant els efectes del temporal Glòria al delta de l'Ebre, contaminació acústica i odorífera, disconformitat amb una planta de reciclatge, habitatges socials d'emergència) i consum (facturació del consum elèctric, facturació i baixa de serveis de telefonia mòbil i disconformitat amb el compliment dels serveis de Rodalies).

6. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	58	42,3%	74	39,6%	132	40,7%
Discriminació	1	0,7%	1	0,5%	2	0,6%
Educació i recerca	12	8,8%	8	4,3%	20	6,2%
Infància i adolescència	9	6,6%	7	3,7%	16	4,9%
Salut	21	15,3%	19	10,2%	40	12,3%
Serveis socials	14	10,2%	29	15,5%	43	13,3%
Treball i pensions	1	0,7%	10	5,3%	11	3,4%
Administració pública i tributs	36	26,3%	43	23,0%	79	24,4%
Administració pública i drets	17	12,4%	34	18,2%	51	15,7%
Tributs	19	13,9%	9	4,8%	28	8,6%
Polítiques territorials	27	19,7%	19	10,2%	46	14,2%
Habitatge	6	4,4%	7	3,7%	13	4,0%
Medi ambient	13	9,5%	8	4,3%	21	6,5%
Urbanisme i mobilitat	8	5,8%	4	2,1%	12	3,7%
Consum	11	8,0%	33	17,6%	44	13,6%
Seguretat ciutadana i justícia	5	3,6%	10	5,3%	15	4,6%
Cultura i llengua	-	0,0%	-	0,0%	0	0,0%
Altres	-	0,0%	8	4,3%	8	2,5%
Total	137	100,0%	187	100,0%	324	100,0%

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

	Queixes	Consultes	Total
2017	119	104	223
2018	163	84	247
2019	111	140	251
2020	100	142	242
2021	137	187	324

Tal com ja passava el 2020, aquest any 2021 les dades per gènere i matèria mostren que hi ha més queixes i consultes presentades per dones que per homes.

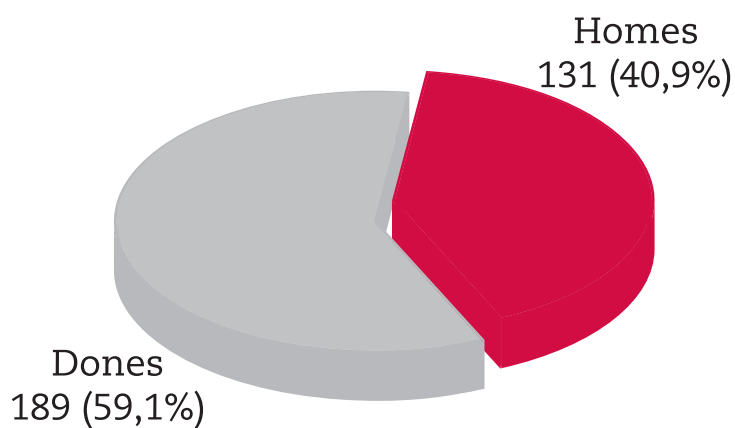
En el cas de Tarragona, les dones han presentat més queixes i consultes en l'àmbit de polítiques socials (cura de persones dependents o infants), de polítiques territorials (urbanisme i mobilitat, habitatge i medi ambient) i consum (facturació de subministraments, incidències del transport públic). Els homes, per contra, han presentat més queixes i consultes en l'àmbit d'administració pública i tributs (sancions, pagament de tributs, etc.) i seguretat ciutadana i justícia (actuació de les forces de seguretat i serveis penitenciaris).

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

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	133	97,1%	187	100,0%	320	98,8%
Dona	82	59,9%	107	57,2%	189	58,3%
Home	51	37,2%	80	42,8%	131	40,4%
Persona jurídica	4	2,9%	0	0,0%	4	1,2%
Total	137	100,0%	187	100,0%	324	100,0%

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

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	80	42,3%	52	39,7%	132	41,3%
Discriminació	1	0,5%	1	0,8%	2	0,6%
Educació i recerca	13	6,9%	7	5,3%	20	6,3%
Infància i adolescència	10	5,3%	6	4,6%	16	5,0%
Salut	22	11,6%	18	13,7%	40	12,5%
Serveis socials	30	15,9%	13	9,9%	43	13,4%
Treball i pensions	4	2,1%	7	5,3%	11	3,4%
Administració pública i tributs	37	19,6%	42	32,1%	79	24,7%
Administració pública i drets	27	14,3%	24	18,3%	51	15,9%
Tributs	10	5,3%	18	13,7%	28	8,8%
Polítiques territorials	30	15,9%	13	9,9%	43	13,4%
Habitatge	9	4,8%	4	3,1%	13	4,1%
Medi ambient	14	7,4%	5	3,8%	19	5,9%
Urbanisme i mobilitat	7	3,7%	4	3,1%	11	3,4%
Consum	29	15,3%	15	11,5%	44	13,8%
Seguretat ciutadana i justícia	6	3,2%	8	6,1%	14	4,4%
Cultura i llengua	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Altres	7	3,7%	1	0,8%	8	2,5%
Total	189	100,0%	131	100,0%	320	100,0%



10. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2017-2021

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de persones afectades en les queixes	120	170	113	100	138
Nombre de persones afectades en les consultes	104	84	140	142	187
Total	224	254	253	242	325

Les administracions amb les quals s'han tramitat les queixes i consultes procedents de Tarragona són majoritàriament l'Administració autonòmica, i concretament els departaments de Drets Socials, d'Educació, de Salut, de la Vicepresidència i de Polítiques Digitals i Territori, d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural, d'Economia i Hisenda, d'Empresa i Treball i de Justícia, i, en menor mesura, l'Ajuntament de Tarragona.

D'altra banda, es troben també afectades l'Administració local –i, en concret, el mateix Ajuntament del municipi i els ajuntaments de Vila-seca, Alcanar, l'Espluga de Francolí, Prades, Reus i la Diputació de Tarragona– i els serveis d'interès general per temes de facturació i qualitat dels serveis.

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

	Queixes	%
Administració autonòmica	29	48,3%
Departament d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural	1	1,7%
Departament d'Economia i Hisenda	1	1,7%
Departament d'Educació	7	11,7%
Departament d'Empresa i Treball	1	1,7%
Departament d'Interior	1	1,7%
Departament de Drets Socials	8	13,3%
Departament de Justícia	1	1,7%
Departament de la Vicepresidència i de Polítiques Digitals i Territori	2	3,3%
Departament de Salut	7	11,7%
Administració de justícia	1	1,7%
Tribunal Superior de Justícia de Catalunya	1	1,7%
Administració local	25	41,7%
Ajuntament d'Alcanar	1	1,7%
Ajuntament de l'Espluga de Francolí	1	1,7%
Ajuntament de Prades	1	1,7%
Ajuntament de Reus	1	1,7%
Ajuntament de Tarragona	18	30,0%
Ajuntament de Vila-seca	2	3,3%
Diputació de Tarragona	1	1,7%

Serveis d'interès general	5	8,3
ENDESA	2	3,3
Naturgy	1	1,7
Telefónica España, SAU	2	3,3
Total	60	100,0

Pel que fa als desplaçaments al territori, i per adaptar-se a les mesures per a la contenció de la Covid-19, el Servei d'Atenció a les Persones Itinerant ha desenvolupat la seva tasca tant mitjançant desplaçaments presencials com mitjançant videotrucades.

El Síndic de Greuges va rebre un total de 16 trucades en el primer desplaçament de forma telemàtica a Tarragona del 19 d'abril de 2021. Les persones ateses per l'equip del Síndic per trucada o videotrucada van presentar 5 queixes i van fer 11 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (telefonía i electricitat), medi ambient, funció pública, educació, salut, tributari, etc. De les 5 queixes presentades, 4 anaven adreçades a l'Ajuntament de Tarragona.

En el segon desplaçament a Tarragona el 18 de novembre de 2021, el Síndic de Greuges va rebre un total de 42 visites i trucades. Les persones ateses per l'equip del Síndic presencialment a l'IMET o per trucada o videotrucada van presentar 19 queixes i van fer 23 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (electricitat) molèsties per sorolls, serveis socials, urbanisme, tributari, salut, etc. De les 19 queixes presentades, 6 anaven adreçades a l'Ajuntament de Tarragona.

El 30 de novembre de 2021 es va fer una reunió de seguiment del conveni.

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

	Queixes	Consultes	Total
2017	18	6	24
2018	31	5	36
2019	23	12	35
2020	1	13	14
2021	24	34	58

IV. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA

El Síndic de Greuges té l'encàrrec d'avaluar l'aplicació de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, i presenta cada any un informe al Parlament de Catalunya en què assenyala les mancances detectades i, sobretot, proposa mesures per millorar-ne l'aplicació.

Dins d'aquest informe, l'exercici del dret d'accés a la informació pública rep una atenció especial, i una part rellevant de l'avaluació d'aquest dret es fa mitjançant el test del sol·licitant ocult, que consisteix, en síntesi, a formular una sol·licitud d'accés a informació a diferents administracions i comprovar si es resol i es tramita d'acord amb la norma.

Enguany, en el marc de la funció d'avaluació encomanada al Síndic, i donant continuïtat a la metodologia del test del sol·licitant ocult ja emprada en edicions anteriors, s'ha posat en marxa una prova pilot de presentació de resultats d'avaluació individualitzada, a partir dels resultats del test. El juliol de 2021 es va presentar la guia metodològica de valoració del test del sol·licitant ocult per a aquesta prova pilot, que es pot consultar en el web del Síndic. La metodologia que es proposa per a l'avaluació del compliment de les obligacions legals en matèria d'accés a informació vol promoure la millora contínua.

En aquest sentit, es proposa la revisió del model i de les ponderacions anualment, per assolir nous objectius en la matèria i encaminar el conjunt d'administracions públiques a l'assoliment d'uns objectius comuns per garantir el dret de la ciutadania a una bona administració.

De les 731 administracions o ens a qui s'ha fet arribar el test del sol·licitant ocult, s'han inclòs en la prova pilot 188 subjectes, agrupats en les categories d'ajuntaments de més de 20.000 habitants i de més de 50.000 habitants, ens supramunicipals i dependents de l'àmbit local, Administració autonòmica i ens dependents, universitats i institucions de control i supervisió a les quals fa referència l'Estatut d'autonomia de Catalunya.

Els ens que formen part de la prova pilot, com és el cas de l'Ajuntament de Tarragona, han pogut revisar les dimensions que s'analitzen amb els resultats del test del sol·licitant ocult i han rebut, en la darrera fase del projecte, un informe final individualitzat amb les dades quantitatives, els resultats del treball de camp, el model d'oportunitats, forteses, amenaces i febleses, les recomanacions en els diferents àmbits i les observacions que s'han fet durant el treball de camp.

A partir de l'experiència adquirida durant aquest procés i de la col·laboració amb els ens afectats, es valorarà introduir canvis en el model per aplicar-lo l'any següent i mantenir l'objectiu de contribuir a millorar la resposta de les administracions a aquest dret de la ciutadania.

En el cas de l'Ajuntament de Tarragona, l'anàlisi dels punts forts i els aspectes que es poden millorar mostra un balanç final positiu.

Concretament, respecte als diferents àmbits, cal destacar que:



■ **En l'àmbit de la comprensió**, s'ofereix informació i assessorament per mitjà del portal o de la seu electrònica, la informació lliurada fa servir un llenguatge entenedor, la informació del tràmit és entenedora i la resolució és comprensible i fa servir un llenguatge planer.

■ **En l'àmbit garantista**, es constata que s'utilitza un model de resolució formal o una comunicació formal, tal com estableix la normativa, que la resolució inclou tant la identificació com la signatura de l'òrgan que resol i que conté el peu de recurs pertinent.

■ **En l'àmbit de l'accessibilitat** també predominen les fortaleses, especialment pel fet que la sol·licitud es pot presentar per via electrònica, hi ha un formulari específic d'accés a la informació pública i s'hi accedeix en menys de quatre clics, també es pot presentar de manera presencial, la identificació compleix mesures de seguretat baixa d'acord amb l'esquema nacional de seguretat, el formulari de sol·licitud accepta sistemes d'identificació electrònica i hi ha un enllaç directe a la sol·licitud d'accés a la informació pública des del portal de transparència, la seu electrònica o el lloc web propi. Tot i així, és un aspecte que es pot millorar el fet que el motiu de la sol·licitud sigui obligatori.

■ **L'àmbit de l'eficàcia** destaca també pel predomini dels punts forts, atès que la notificació de recepció conté el dia de la recepció, inclou l'òrgan responsable de resoldre, la data màxima per resoldre i el sentit del silenci administratiu. En la mateixa línia, l'administració lliura la informació en el termini establert per la normativa, la resolució de la informació sol·licitada s'ajusta a la llei i es resol en el termini d'un mes a comptar des de l'endemà de la data d'entrada en el registre electrònic de l'administració pública competent. Malgrat això, hi ha aspectes que es poden millorar, com el fet que la notificació de recepció no inclou ni la persona responsable de tramitar-la ni la informació sobre els recursos pertinents.

■ **En l'àmbit de la reutilització i la interoperabilitat**, l'administració té també moltes fortaleses, com ara que el formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública inclou l'opció d'indicar la forma o el format en què es vol rebre la informació, es lliura en format obert i reutilitzable i s'informa de les condicions de reutilització de la informació publicada. Cal implementar, però, millores perquè la informació es lliuri en el format definit per la persona interessada.

Adicionalment s'han detectat com a fortaleses el fet que la informació del tràmit sigui exhaustiva i completa, i que l'administració lliuri la informació en la meitat del termini establert per la normativa. Així i tot, és recomanable informar les persones interessades, en la resolució o en el lliurament de la informació, que tenen dret a demanar un certificat de reutilització de la informació pública.

V. PACTE CONTRA LA SEGREGACIÓ ESCOLAR A CATALUNYA

El març de 2019, el Departament d'Educació i el Síndic van subscriure el Pacte contra la segregació escolar, conjuntament amb la majoria de municipis de més de 10.000 habitants i dels membres de la comunitat educativa (entitats municipalistes, patronals dels centres concertats, sindicats, federacions d'associacions de famílies d'alumnat i entitats de referència en l'àmbit de l'educació).

En el marc de la reunió de seguiment del pacte del 29 d'octubre de 2020, es va acordar promoure l'adhesió dels ajuntaments de municipis de menys de 10.000 habitants. Durant l'any 2021, 60 nous municipis de menys de 10.000 habitants s'hi han adherit.

L'anàlisi dels nivells de segregació escolar està molt condicionada per la disponibilitat de dades estadístiques sobre la composició social dels centres, que encara és molt limitada. Com a aproximació del nivell socioeconòmic de les famílies, les dades més fiables proveïdes per l'estadística oficial fan referència a la nacionalitat de l'alumnat.

Per mesurar el nivell d'equitat en la distribució de l'alumnat estranger entre centres, s'ha adoptat l'índex de dissimilitud,¹ que mesura la proporció del grup analitzat que (hipotèticament) hauria de canviar d'escola per aconseguir una distribució perfectament igualitària (oscil·la entre 0 i 1, i la situació de perfecta igualtat és 0 i la de màxima desigualtat, 1). Un índex de dissimilitud del 0,5, per exemple, ens indica que, per aconseguir una distribució perfectament equitativa, el 50% de l'alumnat estranger o de l'alumnat amb necessitats educatives específiques hauria d'estar escolaritzat en altres centres.

En el cas de Tarragona, el curs 2021/2022 aquest índex és de 0,49 a primària (0,56 a P3) i de 0,38 a secundària (0,34 a 1r d'ESO). Això significa que, per garantir una distribució plenament equilibrada de l'alumnat de nacionalitat estrangera, caldria canviar hipotèticament de centre el 49% d'alumnat de primària i el 38% d'alumnat a secundària.

Aquests nivells de segregació se situen per sota de la mitjana del conjunt de Catalunya, que presenta un índex de dissimilitud del 0,39 a primària i del 0,32 a secundària. De fet, el municipi es troba entre els vint municipis de Catalunya amb més segregació escolar de l'alumnat estranger, a primària i a secundària. Les dades reflecteixen una evolució positiva des de la signatura del Pacte contra la segregació escolar (curs 2018/2019) en els nivells de segregació escolar al municipi.

Aquest pacte conté 30 actuacions i més de 180 mesures específiques, que actualment estan en procés de desplegament, i s'hauria d'acabar de desplegar en els propers dos o tres anys.

Arribats a l'equador del període previst per al desplegament, el Síndic valora que el Pacte s'està complint, però també que ho està fent de manera més lenta del que s'havia planificat inicialment. La pandèmia sobrevinguda i el canvi de legislatura, que ha suposat un canvi en l'equip que dirigeix el Departament d'Educació, han estat factors que han alentit el desplegament de mesures.

De les trenta actuacions previstes, n'hi ha quatre que ja s'han acomplert i vint-i-dues que estan en procés d'acompliment. Les mesures implementades més significatives han estat:

- 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.
- L'elaboració de l'informe *Estimació del cost de la plaça escolar a Catalunya*.
- L'aplicació de les limitacions a la difusió de dades sensibles (resultats dels centres, dades de composició social dels centres, etc.): la modificació de la Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació, a partir de la Llei 5/2020, de 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic, i l'aprovació del Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública (art. 69.5).
- La creació de la unitat interna de seguiment del Pacte per part del Departament d'Educació.
- La preinscripció telemàtica (oficina electrònica de preinscripció).
- El Pla de millora de les oportunitats educatives (PMOE), que millora els recursos disponibles als centres amb elevada complexitat.

Tot i així, estan pendents d'implementació les mesures següents:

- Desplegament dels principals instruments previstos en el nou decret d'admissió d'alumnat i aprovació de protocol d'ús de la reserva de places: proporció màxima d'alumnat amb

¹ En el cas de l'anàlisi de la segregació en la distribució de l'alumnat estranger, aquest índex es calcula de la manera següent: $d = \frac{1}{2} \sum_{esc} \text{valor abs} (\text{estrescola} / \text{estrmunicipi} - \text{espescola} / \text{espmunicipi})$

necessitats educatives específiques per centre, allargament de la reserva de places fins a inici de curs, etc.

- Millora de la detecció d'alumnat amb necessitats educatives específiques: automatització de la detecció a partir de la incorporació d'un criteri de renda (objectiu: passar d'un 5% a un 25% d'alumnat amb necessitats educatives específiques).
- Aprovació de la convocatòria d'ajuts per a l'escolarització d'alumnat amb necessitats educatives específiques per a centres públics i concertats.
- Instruccions als centres públics i concertats sobre el pagament de quotes.
- Pactes locals de lluita contra la segregació escolar.

Fins ara, els principals esforços s'han adreçat a generar les condicions adequades per al desplegament efectiu del Pacte. La construcció de consensos entre els diferents actors signataris sobre les mesures a desenvolupar, la creació del coneixement tècnic necessari per a la concreció de les mesures previstes (amb l'elaboració de cinc informes extraordinaris que desenvolupen diferents àmbits del Pacte), l'aprovació del marc normatiu necessari per mitjà del nou decret d'admissió d'alumnat o la creació de les estructures departamentals per al desplegament de les mesures van en aquesta direcció.

A partir d'aquest punt, i un cop generades les condicions necessàries, el Síndic alerta sobre la necessitat d'abordar de manera decidida i sense dilació la fase d'implementació de les actuacions previstes, i particularment de desplegament dels instruments previstos en el nou Decret d'admissió d'alumnat per combatre la segregació escolar. La intensitat amb què es desenvolupi aquesta fase condicionarà la capacitat d'aconseguir canvis estructurals reals.

Davant d'aquest escenari, el Síndic recorda que no és possible combatre la segregació de manera efectiva amb mesures poc decidides. La manca d'una millora estructural en la correcció dels nivells de segregació escolar del sistema educatiu s'explica no només pel caràcter focalitzat de moltes de les mesures adoptades fins ara, sinó, en part també, per la poca intensitat de les polítiques de lluita contra la segregació escolar implementades, especialment a escala local.

El Síndic recorda que no és condició suficient tenir un nou marc normatiu favorable per reduir la segregació escolar perquè a escala local hi ha maneres de desactivar els instruments previstos. El Síndic ha denunciat en nombroses ocasions que en determinats territoris s'ha infrutilitzat la reserva de places per combatre la segregació, tot i que la normativa preveia aquest instrument, o que no s'ha fet un ús efectiu de la zonificació escolar o de les adscripcions, per exemple, tot i que el decret anterior de 2007 ja ho preveia.

En aquest sentit, convé recordar que l'aprovació del nou 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, 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 seus 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 per mitjà de les oficines municipals d'escolarització.

La nova normativa, però, 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 al 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 tenen la implicació directa dels ajuntaments, ja previstos en el Decret 75/2007.

Durant l'any 2021, el Síndic ha elaborat tres informes en el marc del Pacte contra la segregació escolar. Un d'aquests, presentat el març de 2021, l'*Informe sobre el paper dels ajuntaments en la lluita contra la segregació escolar*, aporta pautes als ajuntaments per millorar la seva participació en la lluita contra la segregació escolar. A més, es va presentar l'*Informe de detecció d'alumnat amb necessitats educatives específiques i ús de la reserva de places. Proposta de desplegament del Decret 11/2021*, el maig de 2021, i l'*Informe sobre l'educació inclusiva a Catalunya*, el setembre de 2021.

Finalment, el Síndic també recorda que cal desplegar en la mesura de les disponibilitats pressupostàries la millora del finançament dels centres públics i concertats prevista en l'estudi del cost de la plaça escolar. Sense abordar el repte del finançament dels centres serà difícil aconseguir canvis estructurals.

Fins ara, tot i que s'havia intentat en nombroses ocasions, no s'havia aconseguit elaborar un estudi del cost de la plaça escolar per les diferents visions existents en l'àmbit educatiu, amb interessos de vegades contraposats entre els diferents actors. La mateixa memòria econòmica del Decret, que es va elaborar a partir d'aquest estudi, és un molt bon punt de partida.

Amb tot, el Síndic també recorda que l'objectiu del Pacte no és la millora del finançament dels centres públics i concertats, sinó combatre la segregació per mitjà de diferents instruments, entre els quals també hi ha la millora del finançament dels centres. Per tant, el Síndic demana al Departament d'Educació que millori el finançament dels centres, però que posi aquesta millora al servei de la lluita contra la segregació, no pas com una condició necessària prèvia per valorar l'adopció de mesures. Altrament, el que estariem fent és incrementar la despesa pública amb el risc de no aconseguir reduir la segregació escolar.

El passat 28 d'octubre de 2021 va tenir lloc al Parlament de Catalunya la sisena reunió de la comissió de seguiment del Pacte contra la segregació escolar. Entre altres acords, en aquesta reunió es va decidir tenir una segona jornada adreçada als municipis, que tindrà lloc durant el primer semestre de l'any 2022.

VI. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

6.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

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

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

El Síndic va suggerir als 49 municipis que, d'acord amb l'article 13.1 d) de la Llei 11/2009, tenen atribuïdes competències per inspeccionar i sancionar els establiments oberts al públic, els espectacles públics i les activitats recreatives sotmesos a llicència municipal, i també al Departament d'Interior, que s'establís l'obligació als establiments d'exhibir un rètol en què específicament s'indiqui la prohibició de discriminació i el procediment que cal seguir en cas que es detecti una pràctica en aquest sentit. Es va recomanar també que s'endeguessin campanyes formatives i de sensibilització entre els agents de les policies locals en aquest àmbit a fi que poguessin detectar d'ofici conductes que puguin vulnerar aquests drets. Igualment, es va recomanar que s'endugués una campanya informativa i de sensibilització entre els vigilants de seguretat per prevenir conductes que poguessin contravenir la normativa vigent.

D'acord amb la informació facilitada, la major part d'ajuntaments han donat instruccions a la policia local en la línia de les recomanacions del Síndic, i també en alguns casos s'han endegat mesures de sensibilització i difusió. Per la seva banda, la Direcció General d'Administració de Seguretat ha dut a terme també diverses actuacions, entre les quals l'elaboració de cartells i materials informatius o l'aprovació d'un protocol d'abordatge d'infraccions d'odi i discriminació per a les policials locals de Catalunya.

Q 09035/2018
i altres

Disconformitat amb el cessament d'onze persones funcionàries interines de l'Ajuntament de Tarragona pel fet de no haver-se produït cap de les causes previstes en l'Estatut bàsic de l'empleat públic per poder decretar el cessament

Ajuntament de Tarragona

En l'estudi d'aquest assumpte, s'ha posat de manifest que els nomenaments efectuats per vacant eren correctes. El que no va ser correcte va ser la limitació temporal, perquè els fets posteriors han evidenciat el caràcter estructural de les funcions encomandades, si més no, respecte de sis de les places que es van cobrir posteriorment amb els nomenaments esmentats. Els nomenaments, doncs, haurien d'haver continuat sense solució de continuïtat, com a mínim respecte de les sis places esmentades.

En vista de tot això, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Tarragona que adoptés les mesures oportunes per restablir el personal funcionari interí per vacant que fins al cessament de data 30 de setembre de 2018 ocupava les places en qüestió.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que el desembre de 2021 totes les persones promotores de les queixes tramitades ocupen places interines. En conseqüència, el Síndic posa fi a la seva intervenció en aquest assumpte, però demana a l'Ajuntament que d'ara endavant, tenint en compte que ha trigat gairebé tres anys a pronunciar-se davant la resolució del Síndic, atengui en el termini més breu possible tant les sol·licituds d'informació del Síndic com la resposta als suggeriments i les recomanacions que aquesta institució formuli.

AO 00089/2019

Actuació d'ofici relativa a l'ús de pistoles elèctriques Taser per part d'agents de les policies localsDepartament d'Interior
Ajuntament de Tarragona

La finalitat de l'actuació d'ofici és actualitzar i completar les dades de què es disposa sobre l'ús dels dispositius conductors d'energia (DCE) i conèixer l'ús que es fa del nou protocol aprovat pel Departament d'Interior, la formació que s'ha rebut, les noves policies que s'han dotat d'aquesta nova arma o les que ja no la tenen en servei.

En conseqüència, el Síndic ha demanat als ajuntaments de Catalunya que tenen policia local que informin dels principals canvis que s'han produït dos anys després de la publicació de les conclusions del grup de treball del Parlament de Catalunya sobre la utilització de la policia de les pistoles elèctriques.

A partir de la informació facilitada per cadascun dels ajuntaments i per la Direcció General de la Policia, el Síndic va elaborar un informe monogràfic amb el títol *Expansió, reglamentació i ús de les pistoles elèctriques entre les policies de Catalunya*. L'informe té la finalitat d'actualitzar i ampliar les dades disponibles i de fer una nova diagnosi sobre l'expansió de l'ús que han fet les policies locals de Catalunya dels DCE, les conclusions que es desprenen de l'experiència de les que els han utilitzat, i els treballs i les actuacions que s'han fet per adaptar-se a les noves recomanacions emeses pel Departament d'Interior. L'informe també recull un seguit de recomanacions adreçades tant al Departament d'Interior com als ajuntaments.

Q 04989/2020

Disconformitat amb la manca de pagament de la quantitat que corresponia percebre a una treballadora de l'Ajuntament després de cessar del servei actiu per jubilació voluntària

Ajuntament de Tarragona

La promotora de la queixa exposa que pel lloc de treball que tenia assignat li corresponia un complement específic mensual que no va arribar a cobrar mai, malgrat haver-ho reclamat en nombroses ocasions. Finalment, l'Ajuntament va estimar la seva reclamació i es va comprometre a abonar-li la quantitat reclamada aquell mateix més, però encara no l'ha percebut. Per tant, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que informés sobre el motiu pel qual no s'ha dut a terme el pagament de la quantitat deguda i sobre quan està previst que es faci efectiu el pagament i els interessos de demora que corresponguin.

L'Ajuntament ha informat que el desembre de 2020 es va formular una proposta per la qual s'assignava a la promotora la quantitat econòmica a què feia referència en el seu escrit de queixa, que s'ha de sotmetre a l'informe de fiscalització limitada prèvia i amb càrrec al pressupost per a l'exercici 2021. El Síndic li ha recordat, però, que el pagament d'aquesta quantitat s'ha de fer juntament amb el pagament dels interessos legalment establert.

Q 08343/2020

Queixa per la dilació de l'Ajuntament de Tarragona per tramitar la baixa d'ofici per inscripció indeguda de dues persones en un habitatge

Ajuntament de Tarragona

En aquest cas s'ha produït una dilació injustificada i que supera amb escreix tots els estàndards administratius exigibles per a la posada en marxa d'un procediment que cal iniciar d'ofici. El Servei d'Estadística de l'Ajuntament va apuntar que les causes d'aquest endarreriment tan extrem en la tramitació de les sol·licituds obeeix al reduït nombre de personal assignat a aquesta tasca. Per aquest motiu, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que, sense més demora, prenguéss les decisions oportunes per dotar adequadament el Servei dels mitjans materials i personals necessaris, a fi de desestancar l'alentiment detectat en la gestió de les sol·licituds i complir degudament el deure de prestar un servei efectiu a les persones.

L'Ajuntament ha informat que el gener de 2021 es va acordar l'expedient de baixa d'ofici que sol·licitava la promotora, i que posteriorment es va fer la notificació edictal en el BOE.

Q 10373/2020

Queixa relativa a diversos problemes de mobilitat en una urbanització de Tarragona

Ajuntament de Tarragona

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que donés resposta a la instància presentada per la promotora de la queixa i que informés de les actuacions que dutes a terme.

El mes de març de 2021 es van trametre a la promotora els informes tècnics que valoren i donen resposta a les propostes que va adreçar a l'Ajuntament.

Q 10912/2020

Manca de resposta de l'Ajuntament de Tarragona a una sol·licitud d'acreditació com a part interessada en un procediment de protecció de la legalitat urbanística

Ajuntament de Tarragona

El Síndic va recordar a l'Ajuntament que l'article 12 del Text refós de la Llei d'urbanisme reconeix que qualsevol persona, en exercici de l'acció pública en matèria d'urbanisme, pot exigir davant dels òrgans administratius i davant la jurisdicció contenciosa administrativa el compliment de la legislació i del planejament. En aquest sentit, pel que fa a l'expedient de protecció de la legalitat urbanística objecte de queixa, la promotora no ha d'acreditar la seva condició de part interessada per formar part de l'expedient. D'altra banda, d'acord amb l'article 111.2 del Reglament sobre protecció de la legalitat urbanística, s'ha de comunicar el resultat de les actuacions prèvies a les persones que hagin denunciat els fets.

Per tant, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que, tan bon punt tingués el resultat de les actuacions prèvies dutes a terme per verificar la denúncia, el comunicués a la promotora, a fi que pogués presentar al·legacions o documentació si ho considerava necessari.

Segons ha comunicat l'Ajuntament, la promotora va rebre l'informe dels Serveis d'Inspecció d'obres de gener de 2021. També se li ha donat accés a l'expedient electrònic del Departament de Disciplina Urbanística i Sancions.

Q 03551/2021

Manca de resposta de l'Ajuntament de Tarragona a diverses instàncies sobre la recuperació d'un camí municipal

Ajuntament de Tarragona

El promotor de la queixa exposava que hi ha dos camins públics de Tarragona que han estat tancats i ocupats per veïns. Sembla que fa quinze anys que hi ha obert un expedient de llicència d'obres per recuperar un d'aquests camins. Ha presentat diverses instàncies en què sol·licitava que s'executés l'expedient de llicència d'obres, però no ha rebut resposta.

L'Ajuntament ha informat que arran de la intervenció del Síndic va comprovar *in situ* si s'havia retirat la tanca. En veure que no, s'ha actualitzat el pressupost elaborat al seu dia per a l'execució forçosa de les obres de restauració i s'ha iniciat de nou la tramitació per donar compliment a la resolució de data 28 de setembre de 2018.

Q 03828/2021

Manca de resposta a un escrit relatiu a la liquidació de l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana per la transmissió d'un habitatge

Ajuntament de Tarragona

En el seu escrit, el promotor de la queixa exposava que l'import que va haver de pagar per la venda de l'habitatge era molt superior al que constava a la simulació que li havien fet a l'Ajuntament, i creia que podria tractar-se d'un error, raó per la qual demanava la revisió de les autoliquidacions presentades. Tot i això, no va rebre resposta.

L'Ajuntament ha informat que s'ha resolt desestimar la sol·licitud que va presentar el promotor i n'ha justificat el motiu.

Q 03908/2021

Manca de resposta de l'Ajuntament de Tarragona a una sol·licitud d'exempció de la taxa de recollida d'escombraries dels locals sense cap activitat comercial

Ajuntament de Tarragona

El promotor de la queixa manifestava que el febrer de 2021 se li va indicar que la seva petició havia estat reenviada al departament que té delegades les competències de tresoreria i gestió d'ingressos. Però des d'aleshores no n'havia tingut més notícies. Per tant, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que donés resposta a l'escrit del promotor.

Finalment, l'Ajuntament ha donat resposta a les peticions del promotor, resposta que s'ajusta al contingut de l'Ordenança reguladora de la taxa pel servei de recollida i eliminació d'escombraries.

Q 04185/2021

Queixa relativa al tancament d'un tram de carrer

Ajuntament de Tarragona

La promotora de la queixa exposava que cada vegada que es talla el carrer on resideix per posar les terrasses dels establiments de restauració, té problemes per entrar i sortir de l'aparcament amb el seu vehicle. Va presentar una queixa a l'Ajuntament, raó per la qual el Síndic ha suggerit que es doni resposta a aquest escrit i que s'informi de les actuacions dutes a terme per resoldre el problema.

L'Ajuntament ha informat que es va donar resposta a les qüestions plantejades per la promotora en el seu escrit de queixa, i la promotora ha manifestat que està conforme amb la resposta.

Q 04526/2021

Manca de resposta de l'Ajuntament de Tarragona a dues instàncies

Ajuntament de Tarragona

La promotora de la queixa exposava que és propietària del 30% d'un solar, i que l'Ajuntament és propietari del 70% restant. Va presentar dues instàncies en què sol·licitava la dissolució del condomini, de conformitat amb el Decret 2020/4378, de 5 de febrer, pel qual s'inicia el procediment administratiu de dissolució del condomini. Tot i això, ni s'ha dissolt el condomini ni ha rebut resposta a les seves instàncies.

Per aquesta raó, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que informés sobre l'estat de tramitació de la resposta expressa a les instàncies i sobre les actuacions que s'han dut a terme o estan previstes arran de les instàncies i en relació amb el Decret 2020/4378.

Segons l'Ajuntament, l'instructor de l'expedient de dissolució del condomini obert arran de la petició de la promotora la va informar sobre l'estat de tramitació de l'expedient i li va demanar que ampliés la sol·licitud a fi de poder dictar la proposta de resolució.

Q 07394/2021

Queixa relativa a les molèsties de sorolls provinents de les activitats que es desenvolupen en una plaça de Tarragona

Ajuntament de Tarragona

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que si continuava rebent queixes per excés de soroll ambiental del veïnat de la plaça, 1. objectivés les molèsties mitjançant els mesuraments sonomètrics oportuns; 2. d'acord amb el resultat obtingut, fes accions concretes de sensibilització per a la millora de la convivència en aquest espai i, si esqueia, elaborés un pla d'acció per reduir el soroll ambiental; 3. revisés els horaris de tancament de les terrasses, i 4. controlés el compliment dels horaris de tancament de les terrasses i, en cas d'observar incompliments, prengué les mesures corresponents.

L'Ajuntament ha informat que amb la finalització de la pròrroga dels decrets municipals aprovats amb motiu de la pandèmia de la Covid-19 per ajudar a reactivar el sector de l'hostaleria i la restauració, han quedat sense efectes les autoritzacions de terrasses temporals concedides excepcionalment, amb la qual cosa es redueix significativament a tota la ciutat el volum d'ocupació del domini públic municipal amb terrasses. Així, tornen a regir els horaris establerts en les condicions generals de les terrasses, que amb caràcter general són més restrictius, i també queda sense efecte l'autorització d'actuacions musicals en format ambiental a terrasses autoritzades. A banda d'això, també s'estan reestructurant les terrasses autoritzades a la plaça objecte de queixa perquè cal reduir encara més l'espai dedicat a terrasses, i establir una zona perimetral lliure al voltant de l'edifici del mercat central ubicat en la plaça.

Q 10795/2021

Inacció de l'Ajuntament davant les denúncies pels actes incívics que es produeixen en una zona de la ciutat de Tarragona

Ajuntament de Tarragona

La promotora de la queixa manifestava que des de l'any 2013 denuncia els actes incívics d'algunes persones, que es dediquen a llançar les taronges que cauen dels arbres d'un carrer i ningú no recull als balcons i vidres dels habitatges. En vista d'aquesta informació, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que donés resposta a la persona interessada i informés de les actuacions que hagi portat a terme.

L'Ajuntament ha informat que ha donat resposta a les qüestions que la promotora plantejava en la seva queixa i que ha pres mesures per resoldre el problema.

6.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES

AO 00267/2018

Actuació d'ofici per promoure el Pacte contra la segregació escolar i fer-ne un seguiment

Departament d'Educació
Ajuntament de Tarragona

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.

Pel que fa a la intervenció de les administracions locals, l'informe *El paper dels ajuntaments en la lluita contra la segregació escolar* planteja tres àmbits clau en què els ajuntaments han d'assumir un lideratge especial: el desplegament del nou decret d'admissió d'alumnat, l'adequació dels sistemes d'informació municipal per combatre la segregació escolar i la promoció de pactes locals.

En el marc del Pacte contra la segregació escolar a Catalunya, el Síndic ha demanat a l'Ajuntament que analitzi l'informe esmentat i que, en la línia del que planteja, incorpori millores en els sistemes d'informació municipal per combatre la segregació escolar i promogui un pacte local contra la segregació escolar, que defineixi criteris i mesures 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.

Q 02903/2019

Manca de resposta expressa de l'Ajuntament de Tarragona a una instància presentada per una associació cultural relativa a la disponibilitat d'un local municipal

Ajuntament de Tarragona

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que valorés la conveniència de regular la cessió d'ús d'espais municipals a les entitats ciutadanes, ja que no hi ha constància que s'hagi aprovat cap regulació en aquesta matèria, més enllà del que estableix l'article 150 del Reglament orgànic municipal. Correspon a l'Ajuntament fixar els criteris de prioritització de sol·licituds que consideri oportuns, que cal que siguin objectius i no discriminatoris. La norma hauria de fixar també que les cessions d'ús s'han de fer efectives en el marc d'un procediment que respecti les regles de publicitat i lliure concurrència de totes les entitats que hi estiguin interessades i que compleixin els requisits legals; i que respecti també el caràcter temporal de les cessions a precari, que ha d'estar subjecte periòdicament a nova convocatòria.

Segons va indicar l'Ajuntament, no s'ha pogut concretar encara un acord perquè l'associació promotora de la queixa comparteixi un altre local municipal amb una altra entitat. Tanmateix, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés en el moment en què això es concretés.

Atesa, però, la manca de resposta de l'Ajuntament, s'ha cercat informació al web municipal i s'han trobat diferents referències als treballs per a l'elaboració d'una ordenança de cessió temporal d'ús de bens immobles a entitats sens ànim de lucre durant l'exercici 2020.

Q 00760/2020

Disconformitat amb la manca d'abonament de les quantitats que correspondrien a una funcionària interina de l'Ajuntament de Tarragona per les vacances meritades i de què no va poder gaudir per finalització de la seva relació de serveis amb el consistori

Ajuntament de Tarragona

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que donés les ordres oportunes perquè, sense més dilació, es fes el pagament de les quantitats meritades per la promotora de la queixa amb els interessos corresponents.

Posteriorment, l'Ajuntament ha comunicat que ha ordenat el pagament de l'import que es devia a la promotora.

Q 10839/2020

Queixa relativa a la tramitació d'una reclamació de responsabilitat patrimonial presentada contra l'Ajuntament de Tarragona arran dels danys que va patir un vehicle per la caiguda d'una branca d'un arbre

Ajuntament de Tarragona

Tenint en compte el temps transcorregut des de la darrera actuació de l'Ajuntament en el procediment, l'obligació d'impulsar-ne d'ofici la tramitació i que l'informe pendent l'ha d'elaborar una unitat del mateix Ajuntament, el Síndic va considerar que esqueia requerir-ne l'emissió amb urgència, si es considerava determinant per a la valoració de la reclamació. Així mateix, va demanar a l'Ajuntament que donés les instruccions oportunes perquè, sens perjudici de respectar l'ordre temporal d'incoació dels procediments de la mateixa naturalesa, s'agilités la tramitació d'aquest procediment, que ha estat aturat durant un temps molt superior al que estava previst per tramitar i resoldre la reclamació.

D'acord amb la darrera informació rebuda en relació amb aquest cas, l'Ajuntament va donar audiència a la persona interessada perquè pogués examinar les actuacions practicades i fer les al·legacions que estimés oportunes. Aquest és el darrer tràmit abans d'elaborar la proposta de resolució i que l'òrgan competent dicti la resolució que posi fi al procediment.

Q 01085/2021

Disconformitat amb l'import d'unes factures d'aigua corresponents a una guingueta de platja de Tarragona, en què el volum d'aigua facturat en excés va ser degut a una fugaAjuntament de Tarragona
Aigües de Barcelona (AGBAR)

De la informació de què es disposa, se'n desprèn que la guingueta és propietat de l'Ajuntament de Tarragona, i que l'Ajuntament és el titular del servei de subministrament d'aigua. Per això, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que dugués a terme les actuacions oportunes perquè es valori reduir l'import de les factures afectades per la fuga, en el sentit de no repercutir en la promotora els metres cúbics imputables a la fuga.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que s'iniciarà una modificació de l'Ordenança reguladora de les prestacions patrimonials de caràcter públic no tributari, per preveure un tractament tarifari excepcional per al servei de subministrament d'aigua d'ús industrial o assimilable i per al servei de clavegueram per als supòsits de fuga no atribuïble a negligència de l'usuari. Així mateix, s'ha demanat un informe al Servei de Domini Públic perquè valori una reducció o compensació per l'aigua facturada a la persona interessada.

Q 03666/2021

Queixa relativa al mal estat del camí d'accés a l'Escola Joan XXIII de Tarragona

Ajuntament de Tarragona

L'Ajuntament va informar el Síndic de les actuacions que estan previstes a la zona. En vista, doncs, d'aquesta informació, el Síndic li va demanar que planifiqués aquestes actuacions i informi la institució de la previsió temporal establerta per implementar-les.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que aquestes actuacions ja estan planificades i que la previsió temporal de l'obertura del camí per a vianants i trànsit rodat és el dia 25 d'agost de 2021. La resta de les obres del Projecte d'urbanització del Pla parcial urbanístic 10 continuaran fins a la data de l'ampliació del termini de les obres.

Q 07240/2021

Queixa relativa als problemes que pateixen els veïns d'un carrer de Tarragona en episodis de pluja de certa intensitat, ja que s'acumula l'aigua al carrer

Ajuntament de Tarragona

De la informació tramesa per l'Ajuntament se'n desprenia que s'estaven prenent mesures per corregir els fets objecte de queixa. Tot i això, no constava que s'hagués donat resposta expressa a la instància presentada pel promotor de la queixa al consistori sobre aquesta qüestió.

Cal recordar que l'obligació de donar resposta a les sol·licituds que les persones adrecen a l'Administració forma part del dret a una bona administració, reconegut en l'article 30 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya i regulat en l'article 22 de la Llei 26/2010, que inclou el dret a obtenir una resolució expressa i que es notifiqui dins del termini legalment establert. En conseqüència, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Tarragona que donés resposta expressa a la instància del promotor.

Finalment, l'Ajuntament ha tramès còpia de la resposta que va enviar al promotor, en què l'informava de les actuacions que es faran per corregir els motius que van fonamentar la seva queixa.

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

