



INFORME DE TÀRREGA 2022



SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. QUADRE RESUM	6
III. LES PERSONES	7
IV. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES	8
V. L'AJUNTAMENT	12
Resolucions acceptades.....	17
Resolucions parcialment acceptades	18
VI. LA RELACIÓ AMB LA INSTITUCIÓ	19

I. CONSIDERACIONS GENERALS

Presentació de la síndica

El 30 de juny de 2022, el Ple del Parlament em va escollir síndica de greuges de Catalunya, càrrec del qual vaig prendre possessió el 14 de juliol. Aquest informe anual sobre l'activitat de la institució a Tàrrega és, doncs, fruit de la feina feta pel meu antecessor, Rafael Ribó, i dels meus primers sis mesos al capdavant de la institució del Síndic de Greuges.

L'informe d'enguany inclou dades del perfil de persones de Tàrrega que s'han adreçat a la sindicatura durant l'any 2022; de les queixes i consultes que hem rebut sobre les diferents administracions i empreses que presten serveis d'interès general respecte dels quals tenim competències, i de les actuacions iniciades específicament amb l'Ajuntament de Tàrrega. En aquest punt, fem esment de com ha aplicat l'Ajuntament les recomanacions generals fetes per la institució l'any 2022 en el marc de dues actuacions transformadores, i finalment també detallem les resolucions que s'han adreçat a l'Ajuntament enguany i quina ha estat la seva resposta.

La presència de la institució del Síndic de Greuges al territori, trepitjant carrer i escoltant la gent, especialment les persones més vulnerables, és una de les prioritats del meu mandat. Per aquest motiu, valoro particularment els convenis de col·laboració que hem anat desplegant al llarg dels anys amb ajuntaments i consells comarcals. El meu compromís és que la institució esdevingui un agent transformador de la societat i que arribi als sectors més desfavorits, aquells que probablement ni tant sols ens coneixen. Només escoltant i fent nostres les necessitats de les persones podrem millorar les administracions públiques i fer un país més just.



Esther Giménez-Salinas

Barcelona, juny de 2023

Aspectes més destacats de l'Informe al Parlament de 2022 del Síndic de Greuges

Durant el 2022 s'han adreçat a la institució 18.068 persones i s'han iniciat 23.527 actuacions, entre queixes, consultes i actuacions d'ofici. El nombre de queixes rebudes ha tornat a xifres anteriors a la pandèmia, al voltant de les 10.000 anuals, però la xifra de consultes continua creixent força, seguint la tendència dels darrers anys (9.987 el 2018 i 13.381 el 2022). D'això es desprèn que moltes persones s'adrecen a la institució del Síndic de Greuges no només per presentar una queixa contra el funcionament de les administracions, sinó també per buscar informació, assessorament i orientació sobre què han de fer davant d'un problema.

Pel que fa a les diverses àrees d'actuació de la institució, un any més l'àmbit social torna a ser el protagonista, fins al punt que el 45% de les queixes iniciades corresponen a possibles vulneracions de drets socials.

En l'àmbit de la salut s'han iniciat més de 2.000 actuacions entre queixes, consultes i actuacions d'ofici, moltes de les quals fan referència a la persistència i l'augment de les llistes d'espera. En l'àmbit de serveis socials, d'altra banda, detectem la necessitat de modificar alguns aspectes de la renda garantida de ciutadania per fer que arribi a més persones en situació de pobresa, fins i tot a persones amb feina, més enllà dels casos que ja es tenen en compte actualment. Igualment, caldria revisar els criteris que s'utilitzen per valorar la situació econòmica de les persones que sol·liciten la prestació. Per exemple, el fet de rebre ajudes econòmiques de familiars o de terceres persones que no hi estan obligades dona lloc a moltes denegacions, malgrat que no respon a una realitat de disponibilitat de recursos sinó de solidaritat en situacions de necessitat econòmica.

D'altra banda, la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social es refereix a l'accessibilitat universal com "la condició que han de complir els entorns, processos, béns, productes i serveis, així com els objectes, instruments, eines i dispositius, per ser comprensibles, utilitzables i practicables per totes les persones en condicions de seguretat i comoditat i de la forma més autònoma i natural possible". Cinc anys després de l'entrada en vigor de la Llei, però, encara no s'ha aprovat el Codi d'accessibilitat que l'ha de desenvolupar.

En l'àmbit d'infància, l'informe insisteix en l'augment de la vulnerabilitat social dels darrers anys i l'impacte que ha tingut en el malestar emocional i les oportunitats socials i educatives d'infants i adolescents. També evidencia que les polítiques públiques actuals no donen resposta suficient a les necessitats d'infants i adolescents en situació de vulnerabilitat: el 38,6% dels infants en situació de pobresa severa no són beneficiaris ni de l'ingrés mínim vital ni de la renda garantida de ciutadania. A més, s'han incrementat un 46,3% el nombre d'actuacions del Síndic de Greuges relacionades amb necessitats educatives especials, i un 50,1% les actuacions relacionades amb discapacitat en la infància i l'adolescència respecte del 2021.

Les queixes en habitatge han crescut un 34% respecte de l'any anterior, i s'han incrementat significativament els casos d'emergència residencial, accés a l'habitatge i demora en la tramitació dels ajuts als lloguers.

En l'àmbit de la protecció del medi ambient i la salut pública, un dels problemes més greus que té el nostre país és l'enorme presència d'elements d'amiant en tota mena d'edificacions, tant de titularitat pública com privada i amb usos diversos, inclosos els residencials. La retirada d'aquests elements en el menor temps possible, encara que sigui gradualment, és tan important com complexa, i passa, en primer lloc, per la generació de registres públics que permetin identificar els edificis amb contingut

d'amiant. També han crescut exponencialment (més d'un 72% respecte de l'any anterior) les queixes relatives a la gestió de residus en l'àmbit municipal.

Finalment, en l'àrea d'administració pública, l'informe destaca que la cita prèvia no pot ser un requisit imprescindible perquè les administracions atenguin les persones, tot i els evidents efectes positius que té des del punt de vista organitzatiu. Per a la institució, la restricció del dret a accedir presencialment a dependències de l'Administració, que pot generar situacions de desatenció i desigualtat en l'accés o fins i tot la impossibilitat d'exercir drets i facultats que estan subjectes a un termini, no té empara jurídica i, per tant, demana a totes les administracions que eliminin aquesta pràctica.

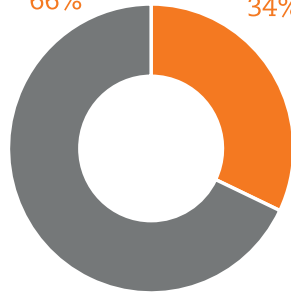
II. QUADRE RESUM



45 persones
s'han adreçat a la institució

27	17	0	1
dones	homes	persones no binàries	persona jurídica

Consultes	Queixes
35	18
66%	34%



53 actuacions

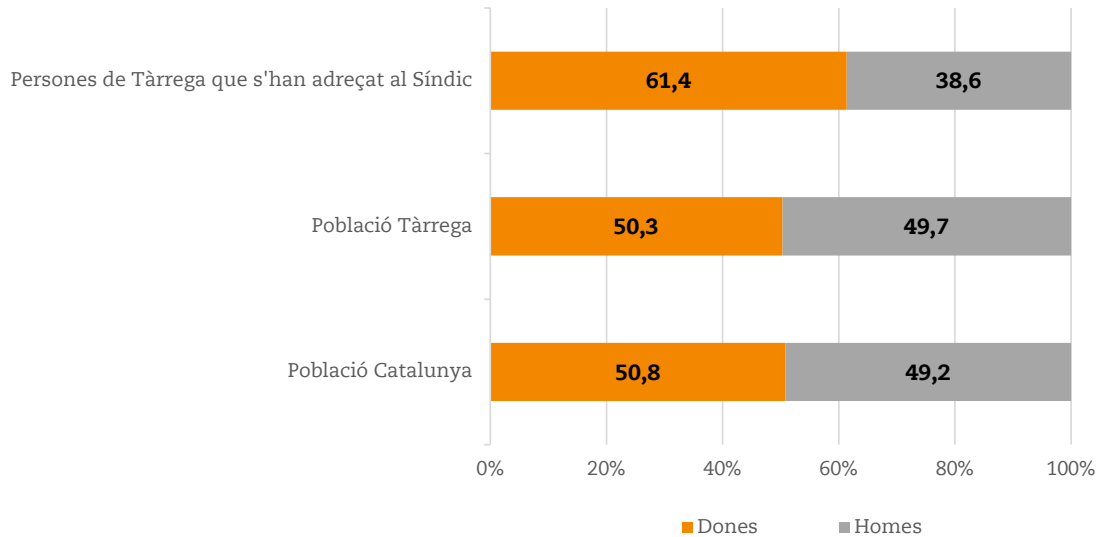
18	35	0
queixes	consultes	actuacions d'ofici

III. LES PERSONES

Persones de Tàrrega que s'han adreçat a la institució del Síndic de Greuges

	N	%
Persones físiques	44	97,8
Persones jurídiques	1	2,2
Entitats/Empreses/Comunitats/Plataformes	1	2,2
Administració	-	0,0
Serveis/Equipaments	-	0,0
Altres defensories	-	0,0
Total	45	100,0

Percentatge de persones físiques que s'han adreçat a la institució segons sexe en relació amb la població de Tàrrega i la població de Catalunya¹



Font: Elaboració pròpia a partir de dades d'Idescat.

¹ Les dades d'aquest gràfic fan referència al sexe, no al gènere sentit, per poder comparar-les amb les dades que ofereix l'Idescat.

IV. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES

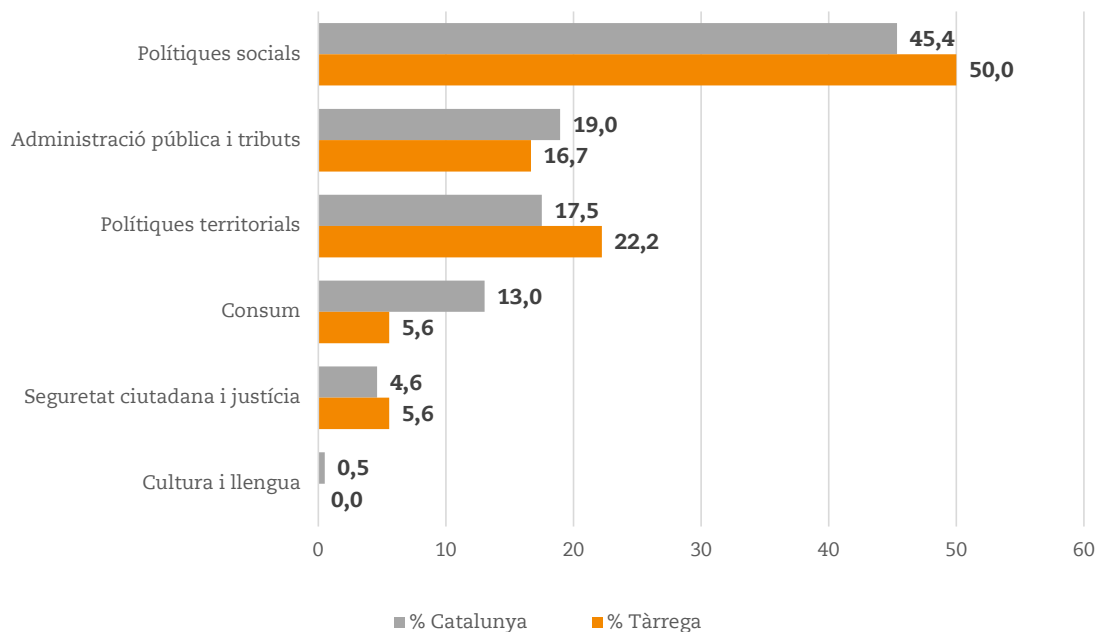
Nombre de queixes, actuacions d'ofici i consultes iniciades al municipi durant l'any 2022

	Tàrrrega	Catalunya
Queixes	18	9.953
Actuacions d'ofici	-	193
Consultes	35	13.381
Total	53	23.527

Queixes i actuacions d'ofici iniciades al municipi

	Tàrrrega	% Tàrrrega	Catalunya	% Catalunya
Polítiques socials	9	50,0	4.602	45,4
Administració pública i tributs	3	16,7	1.923	19,0
Polítiques territorials	4	22,2	1.777	17,5
Consum	1	5,6	1.323	13,0
Seguretat ciutadana i justícia	1	5,6	469	4,6
Cultura i llengua	-	0,0	52	0,5
Total	18	100,0	10.146	100,0

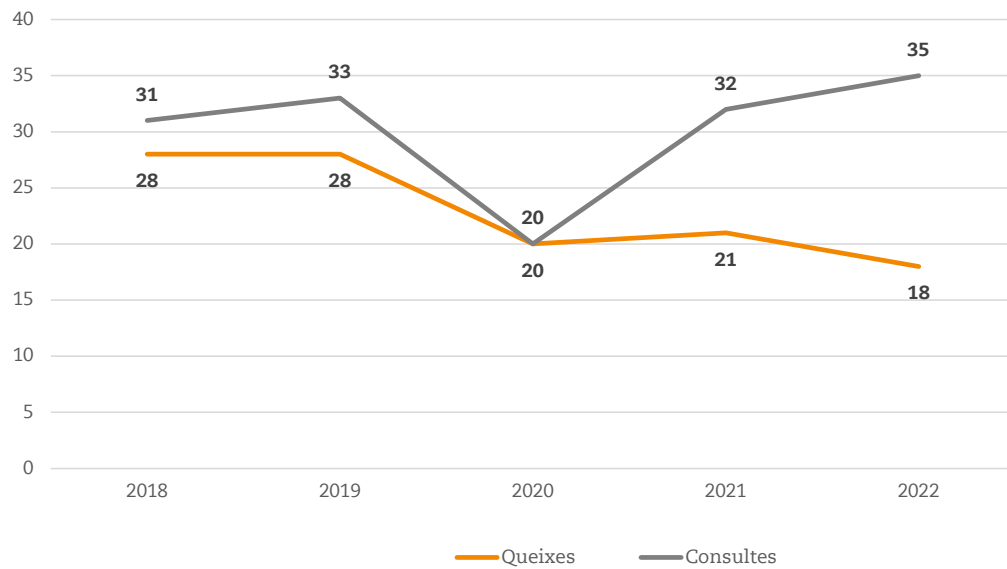
Percentatge de queixes i actuacions d'ofici iniciades al municipi per matèria respecte de les iniciades a Catalunya



Actuacions iniciades al municipi per matèria

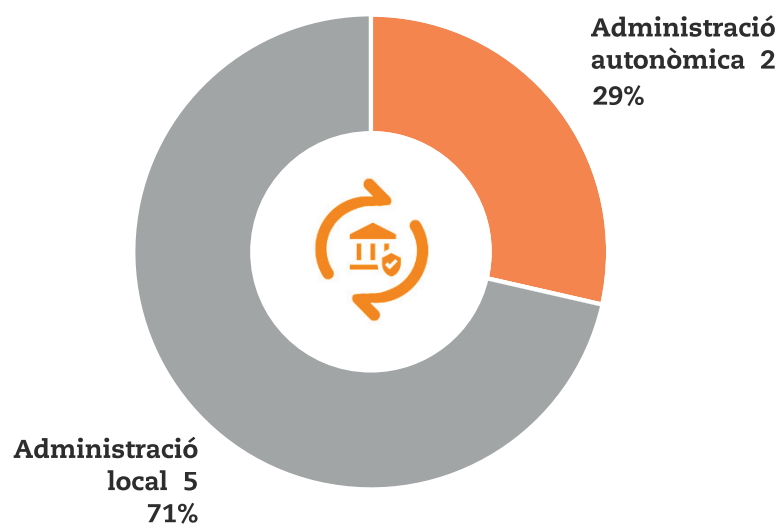
	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	9	50,0	15	42,9	24	45,3
Discriminació	1	5,6	1	2,9	2	3,8
Educació	8	44,4	3	8,6	11	20,8
Infància i adolescència	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Salut	-	0,0	2	5,7	2	3,8
Serveis socials	-	0,0	7	20,0	7	13,2
Treball i pensions	-	0,0	2	5,7	2	3,8
Administració pública i tributs	3	16,7	1	2,9	4	7,5
Administració pública	3	16,7	-	0,0	3	5,7
Tributs	-	0,0	1	2,9	1	1,9
Polítiques territorials	4	22,2	4	11,4	8	15,1
Habitatge	-	0,0	1	2,9	1	1,9
Medi ambient	3	16,7	2	5,7	5	9,4
Urbanisme i mobilitat	1	5,6	1	2,9	2	3,8
Consum	1	5,6	11	31,4	12	22,6
Consum	1	5,6	11	31,4	12	22,6
Seguretat ciutadana i justícia	1	5,6	2	5,7	3	5,7
Seguretat ciutadana i justícia	1	5,6	2	5,7	3	5,7
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres consultes	-	0,0	2	5,7	2	3,8
Altres consultes	-	0,0	2	5,7	2	3,8
Total	18	100,0	35	100,0	53	100,0

Evolució de les queixes i les consultes els darrers cinc anys



Administracions amb les quals s'ha tramitat

	N	%
Administració autonòmica	2	28,6
Departament d'Igualtat i Feminismes	1	14,3
Departament d'Interior	1	14,3
Administració local	5	71,4
Ajuntament de Tàrrrega	4	57,1
Consell Comarcal de l'Urgell	1	14,3
Total	7	100,0



V. L'AJUNTAMENT

Evolució de les queixes i consultes iniciades amb l'Ajuntament

	2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	2	25,0	-	0,0	1	12,5	1	16,7	-	0,0
Discriminació	1	12,5	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	-	0,0	-	0,0	1	12,5	1	16,7	-	0,0
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	1	12,5	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	2	25,0	2	28,6	5	62,5	2	33,3	3	50,0
Administració pública	2	25,0	2	28,6	4	50,0	2	33,3	3	50,0
Tributs	-	0,0	-	0,0	1	12,5	-	0,0	-	0,0
Polítiques territorials	4	50,0	4	57,1	2	25,0	3	50,0	3	50,0
Habitatge	1	12,5	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Medi ambient	1	12,5	2	28,6	1	12,5	-	0,0	1	16,7
Urbanisme i mobilitat	2	25,0	2	28,6	1	12,5	3	50,0	2	33,3
Consum	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Consum	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	1	14,3	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	1	14,3	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres consultes	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres consultes	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	8	100,0	7	100,0	8	100,0	6	100,0	6	100,0

Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	1	8,3
Queixes finalitzades	11	91,7
Total	12	100,0



Queixes i actuacions finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	9	81,8
Es resol el problema	5	45,5
Resolucions acceptades	2	18,
Resolucions parcialment acceptades	1	9,1
Resolucions no acceptades	1	9,1
No irregularitat de l'Administració	2	18,2
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
Altres	-	0,0
Total	29	100,0



Actuacions transformadores

Cita prèvia

La cita prèvia es va generalitzar amb l'esclat de la pandèmia per evitar aglomeracions en l'atenció presencial. Ara que ja no hi ha limitacions de mobilitat, cal replantejar-se'n l'ús obligatori a l'Administració.

La cita prèvia és útil per gestionar situacions complexes de massificació, com ara el control de la inspecció tècnica de vehicles (ITV) o l'assistència mèdica al CAP. Tanmateix, no pot ser un requisit inexcusable que comprometi el dret de les persones d'accedir a les oficines d'atenció ciutadana o al registre quan ho necessitin.

D'una banda, no hi ha cobertura normativa de la cita prèvia obligatòria com a requisit per a l'accés a l'atenció presencial. Les persones físiques poden escollir el mitjà de comunicació amb les administracions i només alguns col·lectius estan obligats a les comunicacions electròniques.

D'altra banda, la implantació de la cita prèvia voluntària com a instrument d'ordenació de l'atenció presencial ha d'anar acompanyada de mesures que facilitin poder concertar la cita, tot reforçant els canals per accedir-hi i parant atenció a la bretxa digital. Per concertar cita es necessita un dispositiu electrònic, connexió a Internet i certes habilitats tecnològiques. A més, en els sistemes oferts per demanar cita prèvia sovint no hi ha dies i hores propers disponibles, fet que pot ser perjudicial quan cal complir un termini.

D'acord amb aquestes consideracions, la institució ha formulat les recomanacions següents, que s'han adreçat a totes les administracions de Catalunya:

1. Cal atendre les persones que s'adrecin a les oficines d'atenció i de registre sense limitacions ni subjeccions a l'obtenció de cita prèvia i, a aquest efecte, no se'ls ha de barrar el pas.
2. Cal revisar els procediments en què s'exigeix la relació electrònica per verificar que aquesta obligació s'ha establert per norma reglamentària i, especialment, cal comprovar que les persones disposen dels mitjans i la capacitat per relacionar-se electrònicament amb les administracions.
3. La via electrònica no ha de ser l'únic canal per obtenir una cita per accedir a les oficines d'atenció ciutadana. Caldria habilitar canals alternatius (presencials, telefònics, etc.) per obtenir la cita.
4. Totes les administracions, de manera proporcional als seus recursos, han d'habilitar mecanismes d'acompanyament i suport a les persones que voluntàriament vulguin fer ús del canal digital per relacionar-se amb l'Administració.

En el cas de Tàrraga, l'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) distribueix l'atenció presencial segons l'horari següent: de 8 a 9 h i de 13 a 21 h sense necessitat de cita prèvia, i de 9 a 13 h amb cita prèvia. A més, si durant l'horari d'atenció amb cita prèvia una persona sense cita prèvia demana ser atesa i hi ha operadors de l'OAC disponibles, se l'atén amb normalitat.



Actuacions transformadores

Compliment de la normativa en matèria de transparència

Aquest serà el segon any que presentem els resultats de l'avaluació en matèria de transparència de manera individual. L'any 2021 ens ha permès valorar l'experiència de la prova pilot que es va fer i creiem que aporta aspectes molt positius a l'avaluació.

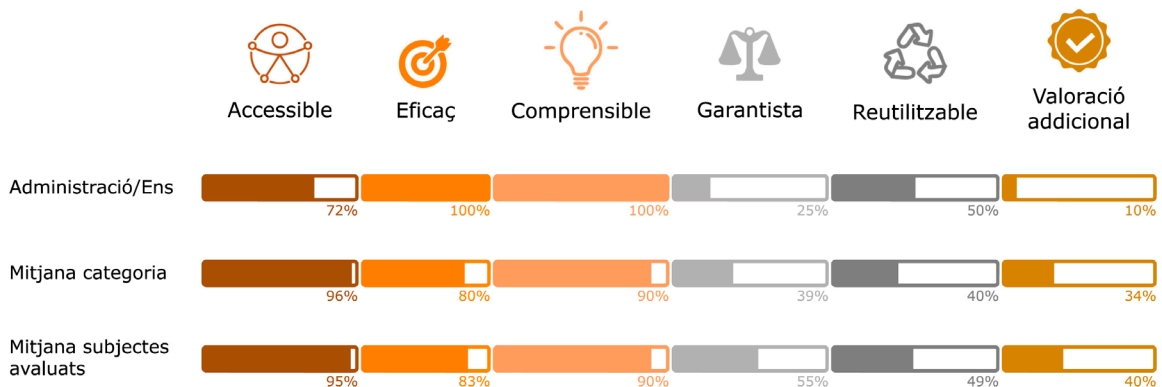
Els informes individualitzats ens permeten conèixer més bé les millores de les administracions i incitar-les a introduir canvis en la gestió i la resolució de les sol·licituds del dret d'accés a informació pública presentades per la ciutadania.

Per fer l'avaluació, s'analitzen una sèrie d'aspectes concrets de les sol·licituds d'accés a informació pública i de les resolucions d'aquestes sol·licituds a partir de cinc atributs:

- Accessibilitat
- Eficàcia i resolució
- Comprensibilitat
- Garanties
- Actualització, reutilització de la informació i interoperabilitat

Els resultats es presenten en un informe individual, en què s'identifiquen les fortaleses i els aspectes que cal millorar en els diferents àmbits analitzats. La finalitat d'aquest model d'avaluació individual és aportar elements que permetin millorar la resposta de les administracions a les sol·licituds d'accés a la informació pública que reben, i també té en compte les característiques qualitatives de la informació lliurada: que sigui comprensible, que utilitzi formats reutilitzables i que sigui interoperable. La guia metodològica identifica els barems d'avaluació que s'han utilitzat i en concreta tant els ítems avaluats com l'empara normativa i els criteris d'avaluació establerts per a cadascun.

Aquest any s'ha modificat, fonamentalment, la ponderació de les preguntes de manera que l'element clau sigui la qualitat de les respostes de l'Administració a la ciutadania. En aquest sentit, el model ha deixat de centrar-se en el procediment per analitzar el contingut de les respostes.



² Vegeu la guia metodològica de valoració del test del sol·licitant ocult.



Actuacions transformadores

Compliment de la normativa en matèria de transparència

En el cas de Tàrraga, si es comparen les dades obtingudes el 2022 amb les dades de l'informe de l'any anterior, es constata que l'Ajuntament manté la concentració de fortaleces en l'àmbit de la **comprensió**.

Respecte a l'any anterior, l'Ajuntament de Tàrraga ha millorat molt en l'apartat **d'eficàcia**, atès que es constaten fortaleces en tots els punts analitzats.

En l'àmbit de l'**accessibilitat**, no hi ha cap formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública específic i el motiu de la sol·licitud és obligatori, aspectes que caldria millorar.

En l'àmbit de la **reutilització i la interoperabilitat**, l'Administració té també moltes fortaleces, però encara té dues mancances que cal tenir en compte: en el formulari de sol·licitud d'accés a la informació pública s'hi ha de poder indicar la forma o el format en què es vol rebre la informació i s'hi ha de detallar la informació sobre les condicions de reutilització de la informació publicada.

En l'àmbit **garantista**, tot i que en la resolució hi consten la signatura i la identificació de l'òrgan que resol, caldria utilitzar un model de resolució formal o una comunicació formal, d'acord amb el que estableix la normativa. A més a més, la resolució hauria de contenir tant el peu de recurs com tot el contingut preceptiu.

Addicionalment, s'han detectat algunes fortaleces més, com ara que l'Administració resol i lliura la informació en la meitat del termini establert per la normativa.

Així i tot, no s'ha localitzat en el web cap campanya institucional que promogui l'ús de la sol·licitud d'accés a la informació pública, ni s'incorpora cap enllaç directe a la Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública (GAIP) per formular un recurs. Tampoc no s'informa ni de la possibilitat de demanar un certificat de les condicions de reutilització ni de les resolucions d'accés a la informació pública rebudes i tramitades durant l'any en curs. Finalment, la informació del tràmit no és exhaustiva o completa, i no s'ofereix assistència ni assessorament per accedir a la informació.

Acceptació i compliment de resolucions



Resolucions acceptades

Administració pública, procediment administratiu unilateral

Q-11779/2021 Silenci administratiu per unes instàncies sobre la il·luminació d'un carrer

Ajuntament de Tàrrega

La institució del Síndic de Greuges suggereix que s'agilitin les actuacions per donar compliment a les millores d'il·luminació sol·licitades i que es comuniqui la data d'implementació.

També suggereix que es doni resposta expressa a les instàncies presentades per la ciutadania.

L'Ajuntament informa que s'han dut a terme les tasques de millora de l'enllumenat objecte de la queixa.

Urbanisme i mobilitat, obres i via pública

Q-08292/2020 Mal estat d'un mur que pot ser un perill per als vianants

Ajuntament de Tàrraga

El Síndic de Greuges ha demanat informació sobre aquest assumpte i, en concret, sobre l'estudi que presumptament s'ha portat a terme. També ha demanat les dades objectives sobre l'estat de conservació del mur, el perill potencial existent per a la seguretat de les persones i els béns i les actuacions fetes o previstes.

L'Ajuntament informa que s'hi han previst actuacions de millora. Atès el retard en l'execució dels treballs amb personal propi, la Junta de Govern Local va aprovar el projecte de pavimentació i adequació d'elements urbans de diferents punts de Tàrraga, entre els quals s'inclou el mur de pedra en qüestió, que estava previst licitar el 2021 i s'executarà a posteriori.

Resolucions parcialment acceptades

Administració pública, participació ciutadana, política i règim electoral

Q-00880/2020 Disconformitat amb la negació de la participació d'un grup municipal als mitjans de difusió municipals

Ajuntament de Tàrraga

El Síndic ha plantejat a l'Ajuntament de Tàrraga la necessitat de desplegar la regulació legal de l'accés dels regidors a tots els mitjans de comunicació municipals, no només la ràdio, amb la mateixa amplitud amb què es regula aquest dret de participació de totes les persones electes en l'article 170.2 del Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.

D'altra banda, més enllà d'aquesta previsió normativa, cal garantir algun tipus d'espai als grups perquè puguin expressar les seves opinions i contrastar-les amb les de l'equip de govern. No cal esperar l'aprovació d'un reglament general.

L'Ajuntament assenyala que pren en consideració les recomanacions i que actualment s'està redactant una proposta de reglament sobre participació dels grups als mitjans.

Com a seguiment, demanem repetides vegades si l'emissora de ràdio municipal incorporarà un espai en què els grups puguin expressar les seves opinions i contrastar-les amb les de l'equip de govern. També demanem que se'ns informi sobre la proposta de reglament, però a finals d'any encara no n'hem rebut resposta.

VI. LA RELACIÓ AMB LA INSTITUCIÓ

Temps en dies que han necessitat l'Administració, el Síndic de Greuges i la persona interessada per donar resposta als tràmits

	2021	2022
Administració	44,3	27,4
Síndic de Greuges	25,8	20,0
Persona interessada	4,4	22,9

* temps mesurat en dies hàbils

Mitjà utilitzat per adreçar-se a la institució
(atenció presencial, telefònica, telemàtica)

Queixes



Consultes



Desplaçaments al territori

Dades obtingudes dels desplaçaments del Síndic de Greuges al municipi:



El Síndic de Greuges ha rebut un total de 19 visites i trucades en el seu desplaçament a Tàrraga del 26 d'abril de 2022. Les persones ateses per l'equip del Síndic presencialment al Centre d'Entitats per trucada o videotrucada han presentat 7 queixes i han fet 14 consultes. Els problemes que han plantejat han estat, entre d'altres, temes relacionats amb urbanisme, infància, medi ambient, tributs i serveis socials. Quatre de les set queixes presentades anaven adreçades a l'Ajuntament de Tàrraga.

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

