



INFORME AL PARLAMENT 2011

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

INFORME AL PARLAMENT 2011

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya

1a edició: Febrer de 2012

Informe al Parlament 2011

ISSN:

Dipòsit legal:

Impressió:

Maquetació: Síndic de Greuges

Imprès sobre paper ecològic

Disseny original: America Sanchez

Foto portada: © Jordi Soteras

ÍNDIX GENERAL

ÍNDIX GENERAL	3
I. PREÀMBUL	7
1. CONSIDERACIONS GENERALS	9
2. ESTRUCTURA DE L'INFORME	9
2.1. Les xifres més destacades i la col·laboració amb les administracions i empreses	9
2.2. Les actuacions més destacades	10
3. CONSIDERACIONS FINALS	12
II. ACTIVITATS DE DEFENSA DE DRETS DE LES PERSONES	13
A. ACTIVITATS PER MATÈRIES	15
1. ADMINISTRACIÓ PÚBLICA	17
Administració pública en xifres	19
Accés a la informació i protecció de dades personals	22
Incidències en l'ús de mitjans electrònics en les relacions entre administracions i ciutadans	26
La prova en el procediment administratiu sancionador	30
Les denúncies dels vigilants de la zona blava i dels empleats del servei de grua no gaudeixen de presumpció de veracitat	32
Endarreriments en el pagament de proveïdors i contractistes de l'Administració	34
Manca de procediment	36
La relació de causalitat entre el dany sofert i el funcionament del servei públic. Força major i intervenció de tercers	38
Les reclamacions de responsabilitat patrimonial i el dictamen de la Comissió Jurídica Assessora	40
Incidències en la selecció dels empleats públics	42
Situacions administratives versus provisió de llocs de treball	46
L'exercici de la potestat disciplinària	48
Els empleats públics i la prestació d'atur	50
Actuacions d'ofici	52
2. CONSUM	55
Consum en xifres	57
Els serveis essencials	60
El transport públic	62
El Codi de consum i les empreses que donen serveis bàsics i de tracte continuat	64
Actuacions d'ofici	66
3. CULTURA I LLENGUA	67
Cultura i llengua en xifres	69
Vulneració dels drets lingüístics	72
Actuacions d'ofici	74

4. EDUCACIÓ I RECERCA	75
Educació i recerca en xifres	77
Equitat en els criteris de prioritat previstos en l'admissió de l'alumnat	80
Millora de les garanties específiques sobre l'escolarització equilibrada	84
L'autonomia del centre i els drets de l'alumnat	86
Educació inclusiva	88
Desigualtats i garanties d'accés als PQPI per part de l'alumnat amb necessitats educatives específiques	90
Reducció de la dotació de recursos humans i econòmics als centres escolars i efectes sobre el dret a l'educació de qualitat i la igualtat d'oportunitats	92
Reducció de la despesa en ajuts de menjador escolar i impacte sobre el dret a l'educació en igualtat d'oportunitats	96
La promoció de les colònies i les sortides escolars per part dels centres	98
Assetjament entre iguals en l'àmbit escolar	100
La realització de pràctiques professionals per accedir a titulacions	102
Actuacions d'ofici	103
5. IMMIGRACIÓ	107
Immigració en xifres	109
L'elaboració dels informes de disponibilitat d'habitatge i d'arrelament social	112
La introducció del factor del civisme en els informes d'arrelament	114
La gestió de l'oferta de treball	116
Actuacions d'ofici	118
6. INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA	119
Infància i adolescència en xifres	121
L'atenció als infants i l'ajuda als pares en les seves funcions de parentalitat	124
Les prestacions per infant a càrrec	126
Mancances en l'atenció a la salut mental dels infants i els adolescents	128
Recuperació i rehabilitació de l'infant i l'adolescent en el sistema de protecció	130
L'acolliment residencial dels infants i els adolescents tutelats	132
Acompanyament en el procés de sortida del sistema protector	134
Procediment de declaració d'idoneïtat en els processos d'adopció	136
L'aplicació del protocol SAVRY en l'àmbit de la justícia juvenil. Vulneració de drets i dificultat en l'exercici de la funció educadora dels professionals	138
L'aplicació de les proves d'edat en els menors estrangers no acompanyats	140
Actuacions d'ofici	142
7. MEDI AMBIENT	145
Medi ambient en xifres	147
El soroll dels establiments públics i les activitats recreatives en espais oberts	150
La qualitat ambiental de l'aigua	152
L'aigua com a bé bàsic de consum	154
Els drets d'informació i participació ciutadana en el medi ambient	156
Les gosses municipals i el seu finançament	158
Actuacions d'ofici	160

8. PARTICIPACIÓ CIUTADANA	161
Participació ciutadana en xifres	163
Accés a la informació per part dels càrrecs electes	166
Participació dels grups municipals i dels regidors en els mitjans de comunicació i difusió municipals	168
Vot accessible, secret i autònom, i garantia del dret de sufragi actiu de ciutadans comunitaris	170
Actuacions d'ofici	173
9. SALUT	175
Salut en xifres	177
Drets relacionats amb l'autonomia de la persona	180
Drets relacionats amb la intimitat i la confidencialitat	182
Drets relacionats amb la informació assistencial i l'accés a la història clínica	184
Drets relacionats amb l'accés a l'atenció sanitària	186
Drets relacionats amb l'accés als medicaments i altres productes sanitaris	190
Drets relacionats amb la informació general i sobre els serveis sanitaris	192
Drets relacionats amb la qualitat assistencial	194
Actuacions d'ofici	196
10. SEGURETAT CIUTADANA I JUSTÍCIA	197
Seguretat ciutadana i justícia en xifres	199
Els mitjans coercitius	202
Dificultat probatòria de les denúncies que presenten els interns	204
Els límits en l'exercici del dret de reunió i l'actuació de les administracions públiques	206
Principi de proporcionalitat i ús de la força	208
Manca d'identificació dels agents de la brigada antiavalots dels Mossos d'Esquadra	210
Col·legis professionals	212
Mancances estructurals de l'organització judicial i dels registres civils	214
Actuacions d'ofici	216
11. SERVEIS SOCIALS	219
Serveis socials en xifres	221
L'efectivitat de les prestacions per a les persones amb dependència moderada	224
Gestió confusa de les reclamacions prèvies i de les sol·licituds de revisió de la dependència	226
Incidències relacionades amb les prestacions d'atenció a la dependència	228
La gestió de la renda mínima d'inserció	230
Desallotjaments dels assentaments de famílies galaicoportugueses	234
Retards en el reconeixement i la revisió de la discapacitat	236
L'examen personal i directe dels procediments de revisió de discapacitat	238
Barreres arquitectòniques als espais públics i d'ús públic	240
Actuacions d'ofici	242
12. TREBALL I PENSIONS	245
Treball i pensions en xifres	247
La gestió de subvencions en l'àmbit laboral	250
Conseqüències de la descoordinació entre els òrgans del Servei d'Ocupació de Catalunya i els del Servei Públic d'Ocupació Estatal de les oficines de treball de la Generalitat	252
Actuacions d'ofici	254

13. TRIBUTS	255
Tributs en xifres	257
Algunes reflexions sobre garanties dels obligats tributaris i bona pràctica administrativa	260
El concepte d'habitatge habitual amb relació a l'aplicació d'un benefici fiscal	262
Algunes qüestions sobre taxes municipals	264
El preu públic per la recollida de residus sòlids urbans en l'àmbit de les hisendes locals	266
La remissió d'informació que contenen els documents notarials a les administracions tributàries	269
Actuacions d'ofici	270
14. URBANISME I HABITATGE	273
Urbanisme i habitatge en xifres	275
Ajuts al lloguer: renda bàsica d'emancipació i prestació permanent per al pagament de lloguer	278
Lentitud en l'adjudicació i l'ocupació efectiva dels habitatges: els habitatges buits	280
La cessió d'ús dels habitatges privats a l'Administració. El contracte de mandat i la rendició de comptes. Mediació de l'Administració	282
El redreçament del deute hipotecari	284
Impacte de la crisi econòmica en el desenvolupament urbanístic	286
Males pràctiques administratives en la tramitació de llicències urbanístiques	288
La devolució d'aval en compliment d'obligacions urbanístiques	290
La finalitat de les llicències de primera ocupació	292
Actuacions d'ofici	294
B. ACTIVITATS DE LA INSTITUCIÓ EN XIFRES	295
1. INTRODUCCIÓ	297
2. DADES GENERALS	299
2.1. Característiques generals de les actuacions iniciades el 2011	299
2.2. Característiques territorials de les actuacions iniciades el 2011	302
2.3. Característiques territorials i poblacionals de les actuacions iniciades el 2011	323
3. ANÀLISI DE L'EXERCICI 2011	327
3.1. Actuacions per matèries	327
3.2. Queixes iniciades el 2011 per gènere	328
3.3. Finalització de les actuacions en l'exercici 2011	329
3.4. Grau de compliment de les resolucions del Síndic	331
3.5. Resolucions no acceptades	332
3.6. Anàlisi de la manca de col·laboració de les administracions	343
3.7. Administracions afectades	345
3.8. Relacions amb altres institucions de defensa de drets	365
4. AVALUACIÓ DEL COMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS DEL SÍNDIC DE GREUGES	367
4.1. Gestió dels expedients al Síndic	367
4.2. Temps de tramitació dels expedients	368
4.3. Carta de serveis i bona conducta administrativa del Síndic de Greuges	369
4.4. Valoració dels usuaris del servei rebut al Síndic de Greuges	370
III. ACTUACIONS INSTITUCIONALS	373
1. RELACIONS INTERNACIONALS	375
2. RELACIONS D'ÀMBIT ESTATAL	379
3. RELACIONS D'ÀMBIT LOCAL I DESPLAÇAMENTS AL TERRITORI	379
4. ORGANITZACIÓ DE JORNADES I FORMACIÓ	383
5. ACTUACIONS DE DIFUSIÓ I PREMSA	383

I. PREÀMBUL

1. CONSIDERACIONS GENERALS	9
2. ESTRUCTURA DE L'INFORME	9
2.1. LES XIFRES MÉS DESTACADES I LA COL·LABORACIÓ AMB LES ADMINISTRACIONS I EMPRESES	9
2.2. LES ACTUACIONS MÉS DESTACADES	10
3. CONSIDERACIONS FINALS	12

1. CONSIDERACIONS GENERALS

La crisi econòmica i les mesures de reducció pressupostària que se'n deriven han tingut un gran impacte en les actuacions del Síndic de Greuges al llarg del 2011. Tant la quantitat de queixes rebudes com la seva naturalesa confirmen que la tasca encomanada per l'Estatut d'autonomia al Síndic de Greuges en la defensa dels drets de les persones s'ha vist significativament condicionada durant el darrer any per les conseqüències socials de la crisi i per l'afectació dels drets socials que determinades decisions pressupostàries han pogut comportar.

El Síndic de Greuges és conscient de la dimensió i les conseqüències de la crisi econòmica i de l'estret marge de moviment que les institucions públiques, entre les quals, les catalanes, disposen a l'hora d'establir el límit de despesa pressupostària. Però, tot i aquest context, no es pot oblidar que els poders públics continuen disposant de la discrecionalitat necessària per establir, dins dels marges donats, la prioritització de les partides pressupostàries i l'enfocament de les polítiques públiques.

Amb motiu de la presentació dels informes dels dos darrers anys, 2009 i 2010, el Síndic de Greuges ja va advertir que les reduccions pressupostàries i la descoordinació entre les administracions podien vulnerar els drets de les persones. En el moment de presentar el balanç de l'Informe anual del 2011, el Síndic de Greuges constata que allarg del any passat determinades decisions i actuacions en l'àmbit de les polítiques públiques van comportar una afectació negativa de l'exercici dels drets individuals. Aquesta constatació s'ha de complementar amb l'afirmació que han estat les persones que es troben en una posició de més debilitat dins de l'estructura social de Catalunya les que més intensament han patit l'afebliment dels seus drets socials.

Per això, en el moment de fer balanç en l'Informe anual del 2011, cal advertir el Govern i també el Parlament de Catalunya de la necessitat de ser més curosos en les reduccions pressupostàries i, molt especialment, a l'hora de determinar prioritats que evitin que aquestes reduccions afectin els drets socials i la universalitat dels sistemes de protecció existents avui dia. Les polítiques que constitueixen els pilars de l'estat del benestar i, més específicament, les que garanteixen la inclusió social s'han de preservar per damunt d'altres polítiques públiques de reducció pressupostària.

L'afectació continuada de determinats drets socials per la desaparició o l'afebliment de determinades prestacions socials, d'una banda, i el debilitament progressiu de la centralitat del poder públic en la prestació de determinats serveis, de l'altra, fa que els fonaments de l'estat social es trobin en un procés d'erosió. Una situació, a més, que es veu agreujada quan l'afectació en la percepció de determinades prestacions es fa sense preservar el principi de bona administració. Només l'observança sense excepcions de les bones pràctiques administratives garanteix que no es produeixin situacions d'abús de posició per part dels organismes públics en la seva relació amb les persones. Lamentablement, el Síndic ha constatat l'existència de males pràctiques en determinades decisions que han deixat en la indefensió milers de persones, moltes d'elles, en risc d'exclusió social.

2. ESTRUCTURA DE L'INFORME

Aquest informe segueix l'estructura de l'informe corresponent a l'any anterior, amb l'objectiu de ser com més àgil i concís millor. Mitjançant l'Informe, el Síndic ret comptes de la tramitació de les queixes i consultes rebudes, de les actuacions d'ofici realitzades durant l'any i de la resta d'actuacions i activitats fetes en aquest període.

Com a complement d'aquesta publicació s'hi adjunta el recull de totes les resolucions de les queixes i les actuacions d'ofici elaborades pel Síndic durant l'any. Aquest recull de tots els casos tancats pel Síndic en el passat exercici es pot consultar per mitjà del web del Síndic (<http://www.sindic.cat>), en l'apartat "Resolucions 2011".

La part substancial de l'Informe presenta, ordenadament per les matèries amb les quals el Síndic té organitzada la tramitació de les queixes, els diversos casos que, per la seva rellevància, tenen valor de categoria i que, per tant, poden il·lustrar millor el que ha estat l'activitat del Síndic de Greuges en la tramitació de queixes i d'actuacions d'ofici.

2.1. LES XIFRES MÉS DESTACADES I LA COL·LABORACIÓ AMB LES ADMINISTRACIONS I EMPRESES

L'any 2011 l'activitat del Síndic s'ha vist notablement incrementada respecte als exercicis anteriors. El nombre total de persones ateses per la institució ha arribat a 38.695, un 23,4% superior al nombre de persones que es van adreçar al Síndic el 2010.

Les actuacions del Síndic referides a les queixes rebudes el 2011 i les actuacions d'ofici iniciades el mateix any han estat de 8.180, un 31,6% d'increment en relació amb l'any anterior. Si a aquestes actuacions se sumen les consultes rebudes (14.579), el nombre total d'actuacions obertes al llarg de l'any ha estat de 22.759.

Al llarg del 2011 el Síndic de Greuges ha tramitat 12.969 actuacions, de les quals ha finalitzat 7.865, un 35,9% més que l'any anterior. En totes les resolucions en què hi ha hagut suggeriments, el grau d'acceptació, per part de l'Administració, de les recomanacions ha estat molt elevat, al voltant d'un 92% dels casos.

Enguany cal destacar el fet que cap administració no ha deixat de complir el manament establert en la Llei del Síndic de donar resposta a la sol·licitud d'informació requerida en el marc d'una investigació. És motiu de satisfacció afirmar que el 2011 no hi ha hagut, per tant, administracions obstaculitzadores de la tasca del Síndic. És important remarcar aquest fet en la mesura que reforça els principis d'una bona administració, a la qual tenen dret tots els ciutadans.

El Síndic de Greuges ha invertit esforços per garantir aquestes bones pràctiques, que passen no només per combatre la manca de resposta de les administracions als requeriments d'informació, sinó també per reduir el temps de resposta de les administracions i empreses supervisades a les sol·licituds d'informació requerides pel Síndic. Amb aquesta fita s'han intensificat els mecanismes de relació amb les administracions i s'han desplegat actuacions per fer complir els articles de la Llei del Síndic que busquen garantir una bona col·laboració entre les administracions i el Síndic.

En aquest context el passat mes d'octubre va tenir lloc al Parlament de Catalunya una sessió de treball amb alcaldes, regidors i tècnics municipals de més d'un centenar de municipis, molts dels quals escollits enguany, per explicar la nova Llei del Síndic de Greuges i, particularment, per donar compte d'aquestes noves mesures destinades a escurçar terminis de tramitació de queixes.

Paral·lelament, i de manera experimental amb algun departament de la Generalitat de Catalunya, s'ha desplegat un sistema molt més àgil de comunicació, amb l'objectiu de reduir significativament el termini de resposta, i poder tramitar la queixa i establir la resolució en el mínim temps possible. Així, cal destacar que fa

uns quants mesos el Síndic de Greuges i el Departament de Territori i Sostenibilitat van acordar la tramitació telemàtica de les queixes relatives a la renda bàsica d'emancipació i a les prestacions permanents per al pagament del lloguer. El resultat ha estat positiu en la mesura que s'ha guanyat agilitat i s'ha reduït notablement el termini de resolució de la queixa.

2.2. LES ACTUACIONS MÉS DESTACADES

De les actuacions dutes a terme pel Síndic de Greuges al llarg del 2011, només unes quantes s'expliciten en els paràgrafs següents d'aquesta presentació.

Enguany, la gestió de la prestació de la renda mínima d'inserció ha ocupat una part molt important de les queixes en l'àmbit dels serveis socials. Les incidències plantejades per les persones interessades, i en molts casos pels professionals dels serveis socials bàsics, són diverses, però totes posen en relleu deficiències incompatibles amb la bona pràctica administrativa, i evidencien les conseqüències greus que aquestes mancances poden tenir en la correcta atenció de les necessitats bàsiques de les persones i en el dret a una vida digna.

Sens perjudici de les raons que puguin haver portat a una reorientació de la prestació, no es pot obviar que els canvis i les decisions preses tenen un abast molt rellevant, afecten de manera substancial la naturalesa de la prestació i, en definitiva, suposen un retrocés en la cobertura i la garantia dels drets socials. Per això, aquests procediments resulten especialment preocupants en el context socioeconòmic actual. El Síndic ha insistit en la necessitat de mantenir l'efectivitat de la prestació mentre duri la situació de necessitat que la va motivar i es compleixin els requisits establerts per la normativa, i de garantir el pagament de la prestació mentre no hi hagi un acte administratiu individual de suspensió o extinció motivat en les causes establertes normativament, sens perjudici de tramitar i resoldre convenientment els procediments de revisió iniciats.

Entre les diverses actuacions que el Síndic ha impulsat destaca la que analitza i proposa mesures per facilitar el redreçament de l'endeutament hipotecari. En opinió del Síndic i de les institucions que han participat en el grup de treball sobre hipoteques (Col·legi d'Advocats de Barcelona, Col·legi de Notaris, Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, Càritas, Ofideute) és necessari establir

exempcions fiscals, a fi d'incentivar que es duguin a terme operacions de refinançament de deutes hipotecaris en els casos de sobreendeutament. L'establiment d'aquestes exempcions ha de servir per facilitar la renegociació hipotecària i evitar tant la judicialització de situacions de sobreendeutament com la pèrdua de l'habitatge habitual de les persones afectades per la crisi econòmica.

Són nombroses les queixes per endarreriments en el pagament de deutes de les administracions que afecten petites empreses i treballadors autònoms. Aquesta situació no només provoca trastorns de tresoreria, sinó que en alguns casos pot posar en risc la continuïtat de l'empresa. Per aquests motius el Síndic ha suggerit que les administracions causants d'aquests endarreriments estableixin un pla de pagament que fixi terminis concrets de liquidació dels deutes pendents i que comuniqui als creditors aquesta previsió.

D'altra banda, cal assenyalar que en matèria d'empadronament en l'Administració local s'està corregint una part de les pràctiques no ajustades a la llei que havia destacat l'Informe 2010. El Síndic ha pogut constatar que les recomanacions suggerides pel Síndic en aquest àmbit s'han anat incorporant a la regulació i a la praxi municipal.

En les múltiples actuacions relacionades en matèria de salut, les llistes d'espera constitueixen un dels dèficits que més reiteradament posen de manifest els ciutadans en les seves queixes. Això evidencia que els ciutadans no veuen reconegut el dret a l'assistència sanitària de manera prou àgil. El Síndic ha recordat al Departament de Salut l'existència d'un compromís legal respecte del dret a ser intervingut en un termini màxim d'espera des de la inclusió del pacient en la llista d'espera i, en general, del que conté el Decret 354/2002, i ha suggerit que s'adoptin les mesures organitzatives necessàries perquè es respectin aquests terminis, perquè l'aplicació de la normativa esmentada sigui efectiva i perquè s'evitin demores com les que s'han evidenciat en moltes queixes.

Encara en matèria de salut, ja fa anys que el Síndic ha posat de manifest la inseguretat jurídica i la indefensió que produeix a les persones afectades el fet que no estigui regulat el dret a la prestació de farmàcia gratuïta en situacions excepcionals i finançada pel CatSalut. El Departament de Salut va acceptar la recomanació que el Síndic va fer l'any 2008 perquè es definissin reglamentàriament les condicions d'accés i els criteris de concessió.

Tanmateix, a data d'avui encara no s'han regulat i es continuen rebent queixes.

En l'àmbit de l'ensenyament la contenció pressupostària ha suposat una reducció de la dotació de recursos humans i econòmics als centres escolars. Un dels col·lectius més afectats per les mesures d'austeritat és l'alumnat amb necessitats educatives específiques, especialment per la reducció i la insuficiència d'hores de dedicació dels professionals que donen suport educatiu als centres escolars. Pel que fa a les condicions materials dels centres, el Síndic ha rebut nombroses queixes pel retard en els processos de construcció i millora dels centres escolars. El Síndic ha demanat que s'agilitin els processos de millora i construcció en els casos en què les condicions materials atemptin més directament contra el dret a una educació de qualitat, malgrat que les restriccions pressupostàries no ho afavoreixin. El Síndic ha demanat al Departament d'Ensenyament que no redueixi el finançament dels ajuts de menjador i que condicioni la inversió a les necessitats socials i econòmiques existents davant l'elevada prevalença de la pobresa infantil al nostre país.

En l'Informe 2011 també s'han destacat les mancances en l'atenció de la salut mental d'infants i adolescents, derivades de la saturació de la xarxa pública. El Síndic ha recomanat reiteradament que s'esmenin la situació de manca de places residencials per a pacients amb problemes de salut mental greus a Catalunya, i també les insuficiències detectades perquè infants i adolescents amb malaltia mental puguin accedir a un tractament i un suport integrals adequats a les seves necessitats.

En matèria d'infància, també cal posar en relleu que les mancances ja detectades en exercicis anteriors amb relació al sistema protector encara no s'han esmenat. Així, es constaten situacions d'allargament dels processos, per un excés de temps d'estudi mentre l'infant és a casa o en un centre d'acolliment; limitacions en el contacte de l'infant amb la família, i manca de revisió de la mesura i el recurs de protecció amb la freqüència i el rigor que l'infant necessita, entre d'altres. El Síndic demana novament a l'Administració que posi en marxa les mesures corresponents per superar aquestes situacions, que poden afectar negativament els drets dels infants en situació de desemparament.

Finalment, en aquest àmbit, cal destacar que l'octubre del 2011 el Síndic va presentar al Parlament de Catalunya l'Informe sobre els drets de l'infant, d'acord amb la Convenció sobre els drets de l'infant de les Nacions Unides. Es tracta del primer informe que exposa un estat de la

qüestió del compliment dels drets de la Convenció a Catalunya i que adreça una sèrie de recomanacions a les institucions de Catalunya per assolir la plena garantia dels drets de l'infant.

Per ajudar a determinar quin ha de ser l'abast de les noves competències atorgades al Síndic en matèria de supervisió de l'activitat de les empreses privades que gestionen serveis públics o acompleixen activitats d'interès general o universal o activitats equivalents de manera concertada o indirecta, i també per discernir de quina manera es podien traslladar les bones pràctiques indicades pel Síndic a les administracions, en el marc del dret administratiu, a les empreses subjectes a la supervisió del Síndic, al llarg del 2011 es van organitzar tres jornades: la primera, La Defensa dels Drets dels Usuaris i Consumidors; la segona, La Prestació Privada de Serveis d'Interès General i Bones Pràctiques Corporatives, i la tercera –d'abast internacional–, La Defensa dels Drets i les Bones Pràctiques en la Prestació Privada de Serveis d'Interès General. Del resultat d'aquestes jornades, se'n desprèn que cal disposar d'un codi de bones pràctiques adaptat a les empreses, que haurà de servir com a full de ruta dels elements vius en el debat sobre el model legal i l'abast de supervisió del Síndic de les empreses privades que gestionen serveis públics.

Així mateix, cal destacar que una de les situacions que més queixes ha motivat té a veure, d'una banda, amb l'incompliment, per part dels agents de l'ordre públic, de l'obligació d'exhibir el número d'identificació en un lloc visible per evitar la indefensió dels ciutadans; i de l'altra, amb l'actuació d'aquests agents en algunes manifestacions i concentracions, que ha estat percebuda pels qui s'han personat al Síndic com a desproporcionada. L'exhibició del número d'identificació professional en el cas dels agents policials és una obligació i així ho ha recordat el Síndic de Greuges en diverses ocasions al Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya. El Síndic no té coneixement que s'hagin donat les instruccions oportunes per corregir aquesta mancança.

Finalment, cal recordar que el passat 27 de desembre del 2010 es va lliurar a la presidenta del Parlament l'informe del segon any de funcionament de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura i d'altres Tractes o Penes Cruels, Inhumans o Degradants. En l'informe es recullen les actuacions dutes a terme per l'Equip de Treball en les seves visites periòdiques a centres on hi ha persones privades de llibertat. Perquè el Síndic de Greuges pugui complir les funcions que li corresponen com a Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura en els espais que, situats a

Catalunya, siguin de titularitat estatal i coordinar l'actuació amb la de l'autoritat d'àmbit estatal en aquesta matèria, el Parlament de Catalunya ha instat el Govern de la Generalitat a fer les gestions necessàries per promoure la signatura d'un conveni de col·laboració amb l'Estat al més aviat possible i també perquè es comuniqui oficialment al Subcomitè de les Nacions Unides que el Síndic actua com a Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura.

3. CONSIDERACIONS FINALS

La institució del Síndic, com la resta de les administracions i com el conjunt d'institucions i empreses del país, ha treballat durant el 2011 per assolir una eficiència més gran, sense renunciar a ser més eficaç. L'increment d'activitat de la institució que recull aquest informe per al 2011 s'ha produït en un context en què el mateix Síndic de Greuges va traslladar al Parlament de Catalunya, perquè l'aprovés, un pressupost per al 2011 que comportava una reducció de més del 10%. Pels mateixos motius el setembre passat el Síndic elaborava de nou uns pressupostos per al 2012 amb una nova reducció; aquest cop quasi d'un 12%. Aquesta decisió ha comportat una reducció del personal adscrit al Síndic de Greuges, que en dos anys ha passat de les 98 persones a les 87, en data 31 de desembre del 2011, i també una reducció en la major part de partides pressupostàries (retribucions, representació, comunicació, publicacions, manteniment, etc.), que ha comportat una disminució dels 8.824.142 d'euros del 2010 als 6.998.820 pressupostats per al 2012.

Amb aquesta decisió, el Síndic ha volgut evidenciar que és necessari i possible adoptar criteris seriosos d'esforç pressupostari, però alhora mantenint i incrementant el rigor i la qualitat de les seves actuacions. Ha estat enguany, per posar només un exemple de l'increment d'actuació del Síndic al llarg del 2011, quan s'ha posat en funcionament un servei de proximitat entre el Síndic de Greuges i la ciutadania del país, que ha permès que dos cops per setmana el Síndic de Greuges obri una oficina itinerant pels diversos municipis de la geografia catalana. Entre altres beneficis, ha permès atendre més d'un miler de persones directament a la seva localitat.

La presentació de l'Informe al Parlament ha d'esperonar els diputats i les diputades a reflexionar sobre l'actuació del Síndic de Greuges i, en general, a promoure totes les mesures que serveixin com a millor garantia dels drets de les persones al nostre país.

II. ACTIVITATS DE DEFENSA DE DRETS DE LES PERSONES

A. ACTIVITATS PER MATÈRIES	15
B. ACTIVITATS DE LA INSTITUCIÓ EN XIFRES	295

A. ACTIVITATS PER MATÈRIES

1. ADMINISTRACIÓ PÚBLICA.....	17
2. CONSUM	55
3. CULTURA I LLENGUA	67
4. EDUCACIÓ I RECERCA	75
5. IMMIGRACIÓ	107
6. INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA	119
7. MEDI AMBIENT	145
8. PARTICIPACIÓ CIUTADANA	161
9. SALUT	175
10. SEGURETAT CIUTADANA I JUSTÍCIA.....	197
11. SERVEIS SOCIALS	219
12. TREBALL I PENSIONS	245
13. TRIBUTS.....	255
14. URBANISME I HABITATGE	273

1. ADMINISTRACIÓ PÚBLICA

Administració pública en xifres

Procediment administratiu

Accés a la informació i protecció de dades personals

Incidències en l'ús de mitjans electrònics en les relacions entre administracions i ciutadans

Coacció

La prova en el procediment administratiu sancionador

Les denúncies dels vigilants de la zona blava i dels empleats del servei de grua no gaudeixen de presumpció de veracitat

Contractació administrativa

Endarreriments en el pagament de proveïdors i contractistes de l'Administració

Responsabilitat patrimonial

Manca de procediment

La relació de causalitat entre el dany sofert i el funcionament del servei públic. Força major i intervenció de tercers

Les reclamacions de responsabilitat patrimonial i el dictamen de la Comissió Jurídica Assessora

Funció pública

Incidències en la selecció d'empleats públics

Situacions administratives *versus* provisió de llocs de treball

L'exercici de la potestat disciplinària

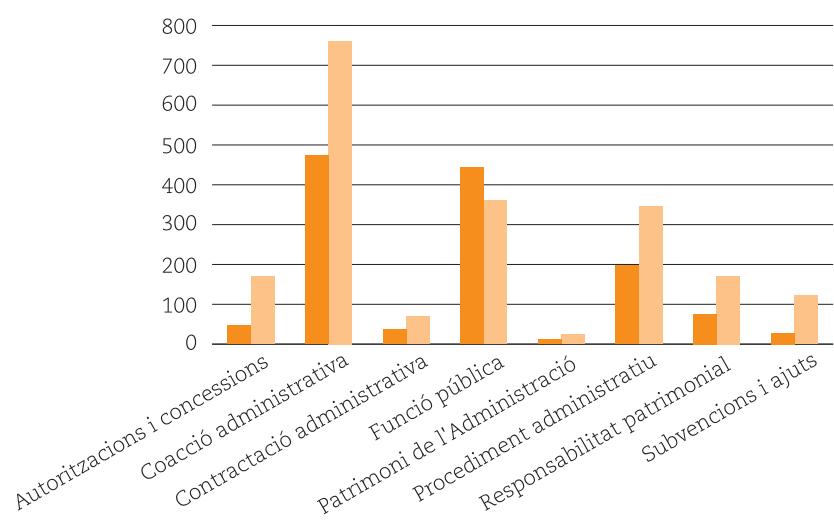
Els empleats públics i la prestació d'atur

Actuacions d'ofici

Administració pública en xifres

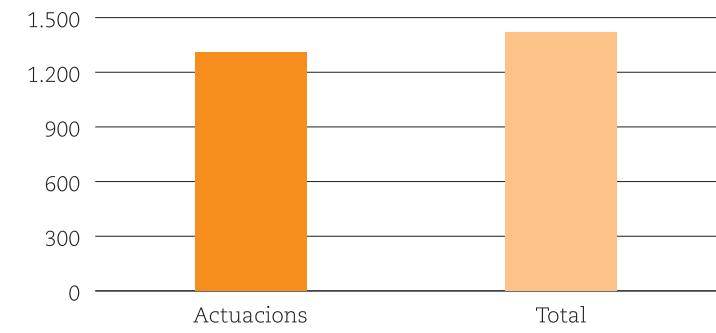
a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2011

Administració pública	■ Queixes	■ Actuacions d'ofici	■ Consultes	Total
Autoritzacions i concessions	46	-	169	215
Coacció administrativa	474	-	761	1.235
Contractació administrativa	35	1	69	105
Funció pública	440	4	361	805
Patrimoni de l'Administració	11	-	24	35
Procediment administratiu	193	4	346	543
Responsabilitat patrimonial	76	-	171	247
Subvencions i ajuts	28	-	122	150
Total	1.303	9	2.023	3.335



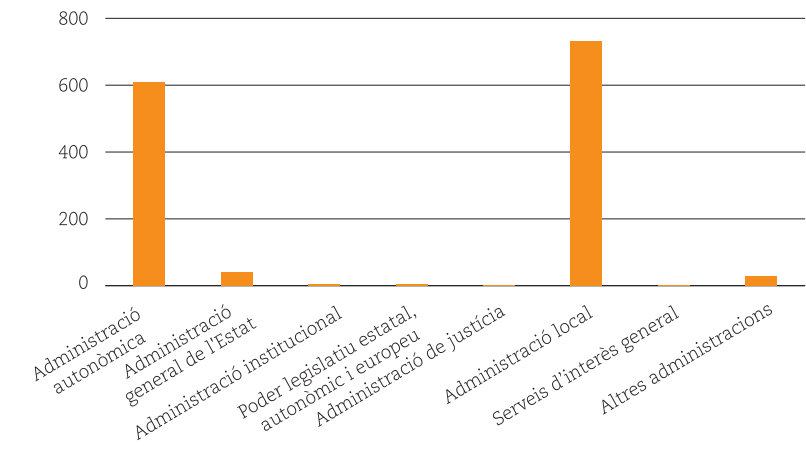
b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	Actuacions	Total
Una administració afectada	1.268	1.268
Dues administracions afectades	30	60
Tres administracions afectades	8	24
Quatre administracions afectades	1	4
Sis administracions afectades	1	6
Set administracions afectades	1	7
Més de deu administracions afectades	1	49
Total	1.310	1.418



c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2011

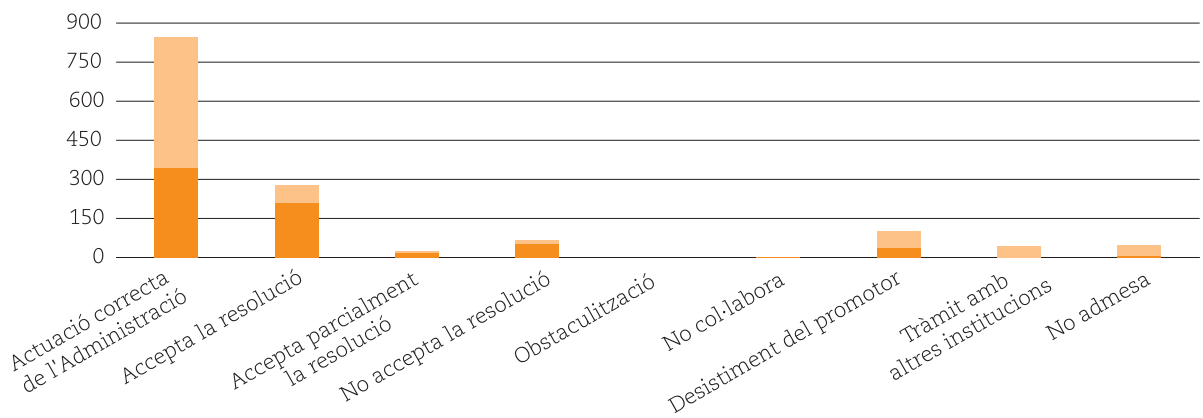
Tipus d'administració	Queixes	Actuacions d'ofici	Total
Administració autonòmica	602	6	608
Administració general de l'Estat	40	1	41
Administració institucional	4	1	5
Poder legislatiu estatal, autonòmic i europeu	3	-	3
Administració de justícia	1	-	1
Administració local	680	52	732
Serveis d'interès general	1	-	1
Altres administracions	25	2	27
Total	1.356	62	1.418



d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2011

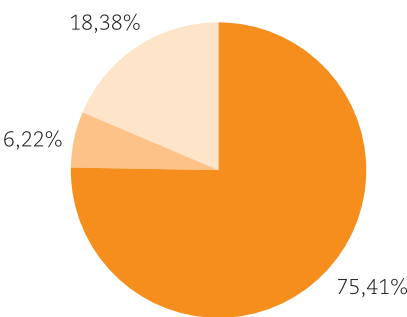
	< 2011	2011	Total	
Actuacions en tramitació	158	567	725	33,93%
Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	94	518	612	28,64%
Pendent de resposta a la resolució del Síndic	64	49	113	5,29%
Actuacions finalitzades	661	703	1.364	63,83%
Actuació correcta de l'Administració	342	504	846	39,59%
- Abans de la investigació del Síndic	188	378	566	26,49%
- Després de la investigació del Síndic	154	126	280	13,10%
Accepta la resolució	210	69	279	13,06%
Accepta parcialment la resolució	19	4	23	1,08%
No accepta la resolució	51	17	68	3,18%
Obstaculització	-	-	-	0%
No col·labora	1	-	1	0,05%
Desistiment del promotor	38	65	103	4,82%
Tràmits amb altres institucions	-	44	44	2,06%
No admesa	6	42	48	2,25%
Total	825	1.312	2.137	100%

Actuacions finalitzades i no admeses



e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	279	75,41%
Accepta parcialment la resolució	23	6,22%
No accepta la resolució	68	18,38%
Total	370	100%



Accés a la informació i protecció de dades personals

L'informe corresponent a l'any 2010 va fer referència a les dificultats que sovint afronten els ciutadans que volen accedir a una informació en poder de les administracions públiques. Aleshores s'hi va destacar la necessitat de disposar d'una norma legal que regulés de manera completa aquest dret i el seu abast, en termes homologables als de la majoria de països del nostre entorn; i també que calia que l'Administració difongués, per iniciativa pròpia, informació pública d'interès, com a instrument per afavorir els principis de transparència i de rendició de comptes en l'activitat pública.

En matèria d'accés a la informació pública, les queixes que rep més sovint el Síndic plantegen supòsits en què el dret d'accés topa –de manera real o aparent– amb el dret a la protecció de les dades personals. En aquest sentit, es constata que la protecció de la intimitat de les persones és l'excepció més comunament al·legada per les administracions per denegar una petició d'accés a la informació.

L'absència d'un marc normatiu general que reguli globalment l'accés a la informació pública i fixi paràmetres per ponderar l'aplicació del dret d'accés i el dret a la intimitat dels titulars fa més difícil la resolució d'aquests casos. Alhora, afavoreix la tendència a donar preponderància, en cas de conflicte, al dret a la protecció de dades personals, que sí que gaudeix d'una regulació completa i garantista. Amb tot, cal tenir en compte que no hi ha drets absoluts i sense límits, de manera que, davant un supòsit en què entrin en col·lisió el dret d'accés amb el dret a la intimitat, cal cercar-ne l'aplicació ponderada al cas concret, sense donar prevalença absoluta i automàtica al dret a la protecció de dades personals. Per aquestes raons el Síndic ha demanat que es reguli per llei de manera específica el règim jurídic d'aquest dret.

En una aproximació a aquests casos de conflicte entre els dos drets des de la perspectiva de les normes que regulen la protecció de dades personals, cal tenir en compte que l'article 11 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, estableix que la comunicació de dades de caràcter personal per a finalitats directament relacionades amb les funcions legítimes del cedent i el cessionari requereix el consentiment

previ del titular de les dades, que no serà necessari, entre altres supòsits, quan la cessió de les dades estigui autoritzada per la Llei.

En conseqüència, per determinar si és possible l'accés a un expedient o arxiu administratiu que contingui dades personals sense el consentiment del titular d'aquestes dades, cal valorar si l'accés està autoritzat per llei. Més concretament, i en la mesura que se sol·liciti l'accés a un document que formi part d'un procediment administratiu, caldrà valorar si una norma amb rang de llei en matèria de procediment administratiu autoritza l'accés sense consentiment.

D'acord amb aquest plantejament, quan la informació formi part d'un procediment administratiu en tramitació, cal fer referència a l'article 35 a) de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, que estableix el dret dels ciutadans a conèixer, en qualsevol moment, l'estat de tramitació dels procediments en què tinguin la condició de persones interessades i a obtenir còpies dels documents que contenen.

La protecció de dades no sempre pot justificar denegar l'accés a la informació

En aplicació d'aquesta previsió legal, si qui demana l'accés a la informació que conté dades personals de terceres persones té la condició de persona interessada en el procediment del qual la informació forma part, aquest accés estaria emparat per l'article 35 de la Llei 30/1992, en concordança amb l'article 11.2 de la Llei orgànica 15/1999.

D'acord amb les consideracions precedents, el Síndic ha valorat els casos en què, quan s'inicia un expedient sancionador a partir d'una denúncia, si la persona denunciada demana accés a la identitat de la persona denunciant, aquesta sol·licitud es denega amb l'argument que són dades personals.

Si bé no es pot qüestionar que la persona denunciada és persona interessada en el procediment sancionador instruït en contra seva, s'ha de tenir en compte que la denúncia no és un requisit per a la incoació d'un expedient

sancionador, que s'inicia sempre d'ofici, i per tant, la denúncia és un acte previ a la incoació de l'expedient sancionador i no en forma part.

Tot i això, quan la denúncia dona lloc a la instrucció d'un procediment d'informació prèvia per esbrinar els fets denunciats i els possibles indicis d'infracció, si posteriorment, a partir de l'expedient d'informació prèvia, s'incoa un procediment sancionador, sembla difícil sostenir que la persona imputada no és persona interessada en aquest procediment previ, en la mesura que conté actuacions preliminars que han estat determinants per a la decisió d'incoar el procediment sancionador, de manera que l'accés a la denúncia, o a les dades identificatives de la persona denunciant, estaria emparat per l'article 35 de la Llei 30/1992.

Manca regulació per equilibrar els drets de protecció de dades i d'accés a la informació

S'indicava més amunt, però, que davant de supòsits de col·lisió entre el dret a la intimitat i el dret d'accés a la informació cal valorar l'aplicació ponderada d'ambdós al cas concret. Havent traslladat aquest plantejament al supòsit d'accés a la identitat de la persona denunciant, el Síndic ha considerat que, si bé l'ordenament reconeix a la persona denunciada l'accés, com a persona interessada, al contingut de la denúncia, cal tenir en compte que, en determinades circumstàncies, l'accés a la identificació de la persona denunciant podria posar en perill la seva integritat o comportar conseqüències negatives en les seves relacions personals, socials o veïnals, o bé represàlies en l'àmbit laboral.

En el supòsit que es constati un risc cert en aquests termes, s'entén que estaria justificada la denegació de l'accés, però, en aquest cas, el motiu no seria una invocació genèrica del dret a la protecció de dades personals, sinó el risc cert que la comunicació d'aquestes dades pogués comportar una lesió d'altres drets, com ara el dret a la integritat física i psíquica o el dret al treball.

Quan es demana accés a la informació relativa a procediments finalitzats, l'article 37.3 de la Llei 30/1992 assenyala que poden accedir a documents de caràcter nominatiu les persones

que hi acreditin un interès legítim i directe, sempre que es tracti de documents que, en consideració al seu contingut, es puguin fer valer per a l'exercici dels drets dels ciutadans i no continguin dades que pertanyin a la intimitat de les persones.

Cal cancel·lar les dades personals publicades a Internet quan ja no siguin necessàries

Per tant, en aquest cas, tampoc no es tracta d'una prohibició absoluta, sinó que l'accés de terceres persones a la informació que conté dades personals està condicionat al compliment dels requisits esmentats. Així doncs, l'administració que rep la sol·licitud d'accés tampoc no pot denegar-la de manera automàtica, perquè la informació conté dades personals de terceres persones, sinó que ha de valorar en cada cas singular si concorren els requisits assenyalats per permetre'n l'accés, sense el consentiment dels titulars de les dades personals.

Enguany s'han rebut diverses queixes de persones que demanen accés a les dades d'empadronament de tercers. En aquests casos, la valoració del Síndic ha estat que, a l'empara de l'article 11 de la Llei orgànica 13/1999 i de l'article 37.3 de la Llei 30/1992, esmentats més amunt, no hi ha una prohibició absoluta de l'accés de terceres persones a les dades d'empadronament d'una altra persona, sinó que cal valorar si la persona sol·licitant acredita un interès legítim i que les dades que sol·licita les pugui fer valer per a l'exercici d'un dret. Alhora, la resposta que es doni a la persona sol·licitant ha de ser motivada, d'acord amb aquesta valoració.

A les consideracions anteriors cal afegir-hi que, certament, valorar si concorren els requisits per permetre l'accés i per ponderar els drets en contraposició pot ser complex en determinats casos. Al mateix temps, la manca de criteris legals per ponderar l'aplicació dels dos drets en conflicte hi afegeix dificultats, però cal insistir que la denegació de l'accés s'hades motivar amb relació a les circumstàncies concretes de la persona sol·licitant, a les dades demanades i d'acord amb el marc legal ressenyat, i no pas amb una al·lusió genèrica a les normes de protecció de dades personals.

També cal remarcar que, tot i que una llei no pot resoldre a priori tots els casos de conflicte que sorgeixen a la pràctica, una regulació que fixés criteris generals per a la valoració proporcional de tots dos drets contribuiria, sens dubte, a aplicar-los de manera més harmonitzada.

I si aquesta absència de criteris legals dificulta l'aplicació concordada dels dos drets –protecció de dades i accés a la informació– quan la informació s'ha generat en el marc d'un procediment administratiu, aquesta dificultat és encara més evident quan es demana accés a la informació en poder de l'Administració, però que no forma part d'un expedient administratiu. En aquest sentit, el Síndic confia que els projectes normatius en procés d'elaboració tant a escala estatal com autonòmica permetin, una vegada es concretin, millorar sensiblement les mancances de la regulació vigent.

Així mateix, cal fer referència, des de la perspectiva contrària, als casos en què qui planteja la queixa és la persona les dades identificatives de la qual apareixen en una resolució o acte administratiu que ha estat

objecte de publicació en un diari oficial o en la pàgina web de l'Administració que ha dictat l'acte o la resolució. En aquest sentit, l'accés electrònic al contingut de les publicacions oficials i de les pàgines web de les administracions públiques i la indexació de dades nominatives per mitjà de cercadors a Internet multiplica les possibilitats i la facilitat d'accés a aquesta informació personal. En conseqüència, també augmenten les queixes de les persones que demanen que les seves dades personals no figurin en aquestes publicacions ni siguin accessibles als cercadors per indexació.

Amb relació a aquesta qüestió, el Síndic considera que cal cancel·lar les dades personals publicades, una vegada ja no són necessàries per a la finalitat pretesa amb la publicació, de conformitat amb el que estableix l'article 4.5 de la Llei orgànica 15/1999. També s'ha assenyalat que l'entitat responsable de la publicació al diari o la pàgina web oficials ha d'adoptar les mesures necessàries per evitar la indexació d'aquestes dades mitjançant cercadors d'Internet.

Queixa 03778/2010

La queixa mostrava el desacord amb el fet que una resolució publicada al *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* (DOGC) i que contenia dades personals del promotor de la queixa fos encara accessible per Internet, malgrat que ja s'havia complert la finalitat de la publicació.

A partir de la tramitació de la queixa, l'Entitat Autònoma del Diari Oficial i de Publicacions va prendre les mesures adequades per evitar l'accés a aquell document per mitjà de la pàgina web del DOGC i per impedir-ne la indexació per part de cercadors d'Internet.

Queixa 03936/2010

La persona interessada es queixa que l'Ajuntament de Torredembarra li va denegar l'accés a la identitat de la persona que va formular una denúncia en contra seva per infracció urbanística, perquè el consistori entenia que facilitar aquesta informació vulnerava les normes sobre protecció de dades personals.

A partir de l'argumentació ressenyada en aquest epígraf, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que valorés novament la sol·licitud, tenint en compte que no hi ha una norma que impedeixi, amb caràcter general, l'accés de la persona denunciada al contingut de la denúncia i a la identitat de la persona denunciant, sens perjudici de ponderar si la comunicació d'aquestes dades pot comportar, en cada cas singular, un risc cert per a la persona denunciant.

Queixa 01912/2011

Aquesta queixa fa referència a l'accés a la informació relativa a les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament de Lloret de Mar a partir dels problemes acústics generats per un establiment de restauració.

L'Ajuntament va denegar la informació demanada perquè entenia que contenia dades especialment protegides, a les quals només es podia accedir amb el consentiment del titular de les dades.

Per contra, el Síndic va considerar que les dades demanades no es podien considerar especialment protegides per la legislació de protecció de dades, ni eren relatives a la intimitat de les persones.

Així mateix, va assenyalar que la sol·licitud d'accés a la informació s'havia de valorar des de la perspectiva de si la persona sol·licitant acreditava la condició d'interessada en el procediment sancionador. En concret, a criteri del Síndic, calia valorar si de la sanció que es pogués imposar es podia derivar algun efecte positiu en l'esfera d'interessos de la sol·licitant, ja que, en aquest cas, estaria legitimada a accedir-hi.

Queixa 04876/2011

L'Ajuntament d'Isona i Conca Dellà va rebutjar una sol·licitud d'informació sobre si una persona estava inscrita al padró d'habitants perquè entenia que facilitar aquesta informació vulnerava les normes en matèria de protecció de dades personals.

La promotora de la queixa assenyala que havia acreditat que era propietària d'un habitatge a Barcelona llogat a aquella persona i que tenia la sospita que no hi residia habitualment.

El Síndic va indicar a l'Ajuntament que, en la mesura que era viable l'accés a la informació nominal que figurés en un procediment administratiu finalitzat, a l'empara de l'article 37.3 de la Llei 30/1992, si es complien els requisits que fixa aquest precepte, calia valorar novament la sol·licitud i els documents aportats per determinar si es complien, en aquest cas concret, aquells requisits.

Incidències en l'ús de mitjans electrònics en les relacions entre administracions i ciutadans

L'increment progressiu de l'ús de les noves tecnologies en les relacions entre les administracions i els particulars s'ha de valorar positivament, en la mesura que amplia les vies a disposició dels ciutadans per adreçar-s'hi. També és un valor afegit des de la perspectiva de la subjecció de l'activitat administrativa als principis de transparència i rendició de comptes, ja que facilita la comunicació amb els ciutadans, l'accés a la informació pública i la seva difusió.

Alhora, la tramitació electrònica de procediments administratius, especialment quan es tracta de processos en els quals concorren un nombre significatiu de ciutadans en un termini limitat –processos selectius, pagaments de tributs i contractació pública, entre d'altres–, és una opció que permet economitza costos processals i accelerar la tramitació. Cal recordar, en aquest sentit, que la Llei 29/2010, de 3 d'agost, d'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya, preveu la reducció de taxes i terminis processals quan la tramitació és electrònica, com a reflex d'aquest estalvi en costos processals i temps.

El principi general ha de ser que l'interessat esculli el mitjà per comunicar-se amb l'Administració

Tot i això, la tramitació electrònica no solament ha de mantenir les mateixes garanties i els mateixos requisits que la tramitació escrita o presencial (article 4 de la Llei 29/2010), sinó que cal adoptar les mesures necessàries perquè no generi problemes específics, amb una atenció especial a aquells que poden comportar, a la pràctica, l'exclusió de les persones que hi volen accedir per aquest mitjà. I aquestes situacions són especialment transcendents quan la tramitació electrònica és l'única opció.

En aquest sentit, cal recordar que un dels principis que han de regir la tramitació

electrònica, d'acord amb el que estableix l'article 4 de la Llei 29/2010, esmentada més amunt, és el d'accessibilitat, de manera que l'ús dels mitjans electrònics no pot generar discriminació per raó del mitjà emprat. En el mateix sentit, l'article 24.6 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, estableix que “la utilització de mitjans electrònics en l'activitat interna i externa de les administracions públiques catalanes no pot comportar l'eliminació, la limitació o el condicionament dels drets o dels deures dels ciutadans”.

Cal habilitar vies alternatives quan el mitjà electrònic pot ser una limitació

També cal remarcar que la regla general és que el ciutadà escull el mitjà per comunicar-se amb l'Administració. Així, l'article 27.1 de la Llei estatal 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, que té caràcter de norma bàsica, estableix que “els ciutadans poden escollir en tot moment la manera de comunicar-se amb les administracions públiques, sigui o no per mitjans electrònics, excepte en els casos en què d'una norma amb rang de llei s'estableixi o s'infereixi la utilització d'un mitjà no electrònic”.

Tot i això, l'apartat 6 del mateix article determina que “per reglament, les administracions públiques poden establir l'obligatorietat de comunicar-se amb aquestes administracions utilitzant només mitjans electrònics, quan els interessats es corresponguin amb persones jurídiques o col·lectius de persones físiques que, amb motiu de la seva capacitat econòmica o tècnica, dedicació professional o altres motius acreditats, tinguin garantida la disponibilitat dels mitjans tecnològics necessaris”.

I, específicament en l'àmbit del procediment administratiu, l'article 43 de la Llei 26/2010, esmentada més amunt, determina que aquestes administracions han d'utilitzar preferentment els mitjans electrònics i també preveu la possibilitat d'establir reglamentàriament l'obligació d'utilitzar només mitjans electrònics, en termes similars a la regulació bàsica que s'acaba de ressenyar.

D'acord amb aquest marc normatiu, en algun cas el Síndic ha hagut de recordar a les administracions que el principi general ha de ser que el ciutadà esculli el mitjà per relacionar-se amb les administracions; que només es pot establir que la tramitació sigui exclusivament electrònica quan aquesta limitació no vulneri el principi d'accessibilitat, perquè els particulars als quals afecta formen part de col·lectius que tenen garantit l'accés a mitjans telemàtics adequats; i que cal que s'hagi regulat prèviament aquesta obligació.

A vegades, la manca de disponibilitat d'aquests mitjans per tramitar electrònicament és deguda a la situació territorial del particular que hi vol accedir. Com s'ha assenyalat en informes anteriors, quan l'accés a la connexió a Internet per banda ampla encara no és possible a tot el territori, aquesta circumstància també actua com a factor de desigualtat en l'accés a l'Administració electrònica i, per tant, en els termes que preveu l'article 17 de la Llei 29/2010, cal crear punts públics d'accés com més propers millor a aquests indrets sense possibilitat material d'accedir a una connexió funcional.

L'adreça electrònica ha de servir per acreditar la presentació de documents

Quan l'Administració estableix que un determinat procediment s'ha de tramitar de manera exclusivament electrònica també ha de preveure disposar dels recursos telemàtics adequats per proveir una tramitació funcional. Aquesta previsió és especialment transcendent quan es tracta de procediments selectius i de concurrència, en què és previsible una concentració d'accessos en dates concretes, coincidint amb els terminis de sol·licitud i publicació de resultats establerts en la convocatòria, que el sistema d'informació de l'administració que la tramita ha de ser capaç d'absorbir.

En altres casos, les dificultats poden derivar del fet de no haver habilitat una via alternativa d'accés al procediment o a la informació de l'expedient per a les persones interessades que no poden fer-ho electrònicament. Així, quan l'accés electrònic al procediment està

limitat a un col·lectiu determinat, però hi ha persones interessades en el procediment que no formen part d'aquest col·lectiu, a aquests darrers cal notificar-los personalment els actes i els acords que els afecten, per evitar que la tramitació electrònica actuï, en aquest cas, com a limitació a la participació d'aquestes persones en el procediment.

El Síndic també ha destacat que l'adreça electrònica designada per presentar sol·licituds amb relació a un procediment determinat ha d'actuar com a registre electrònic. Per aquesta raó, i d'acord amb el que estableix l'article 25.3 de la Llei 11/2007, de 22 de juny, aquest registre ha d'emetre automàticament un rebut, consistent en una còpia autenticada de la sol·licitud formulada, que inclogui la data, l'hora de presentació i el número d'entrada en el registre.

Quan es tracta de procediments selectius tramitats telemàticament, atès que la tramitació electrònica ha de preservar els mateixos drets i les mateixes garanties per als ciutadans previstos en les normes de procediment, inclòs el dret que se'ls comuniquin les resolucions que els afecten, també cal publicar els actes que integren el procediment de selecció per mitjà del mateix portal en què es publica la convocatòria, inclosa la resolució que finalment s'adopti, en els termes que estableix la legislació de procediment administratiu.

Finalment, també cal fer referència als casos en què la informació que es facilita electrònicament és inexacta i genera confusió en la persona interessada, per destacar l'obligació legal que la informació que la persona interessada pot obtenir amb mitjans telemàtics sobre l'estat de tramitació de l'expedient sigui de qualitat; és a dir, veraç, actualitzada, completa i precisa (article 4, en concordança amb l'article 9, tots dos de la Llei 29/2010.)

Aquesta obligació d'oferir una informació de qualitat dimana també dels objectius de l'ús dels mitjans electrònics en les relacions de l'Administració amb els ciutadans, que han de facilitar a aquests darrers l'exercici dels seus drets, crear les condicions de confiança en l'ús dels mitjans i promoure la proximitat i la transparència administrativa. I difícilment es pot assolir cap d'aquests objectius si la informació que es proporciona en seu electrònica és inexacta o no està actualitzada.

Queixa 03920/2011

Una persona que va demanar un ajut del fons d'acció social de l'Administració de la Generalitat de Catalunya va presentar una queixa perquè entenia que li havia estat denegat irregularment.

El Síndic va considerar que l'Administració no havia tingut en compte, en establir la tramitació electrònica com a única opció, que una part dels possibles beneficiaris no eren personal de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i que, per aquest motiu, no tenien accés al portal EPOCA (actualment, ATRI) per accedir al contingut de les resolucions.

En el cas plantejat, la persona interessada no era personal al servei de l'Administració de la Generalitat, però sí una possible beneficiària d'un dels ajuts establerts (per defunció de treballador) i no havia tingut accés al contingut dels actes i les resolucions dictats en aquest procediment. Tot i que se li va notificar personalment la convocatòria i, per tant, sabia que s'havia convocat un ajut al qual podia optar, no va rebre cap comunicació personal posterior ni tenia accés a la publicació telemàtica dels actes, ja que no disposava de clau personal d'accés al portal electrònic, que és reservat als treballadors de l'Administració de la Generalitat.

Per aquest motiu, el Síndic va considerar que calia notificar personalment a totes les persones que no eren treballadors de l'Administració de la Generalitat, però sí possibles beneficiaris d'algun ajut, la llista provisional d'admesos i exclosos en la convocatòria i la llista definitiva de beneficiaris. Aquesta recomanació la va efectuar tenint en compte que l'Administració ja havia considerat oportú notificar personalment a aquestes persones la convocatòria de l'ajut, de manera que, per coherència amb aquesta actuació prèvia, i d'acord amb els principis de bona fe i confiança legítima que han de guiar l'actuació de les administracions públiques, també els havia de comunicar les resolucions posteriors que feien referència a la mateixa convocatòria.

A més, en establir l'ús de mitjans electrònics exclusivament per tramitar aquest procediment, l'Administració no havia tingut en compte que la tramitació electrònica no pot comportar l'eliminació, la limitació o el condicionament dels drets o dels deures dels ciutadans.

Queixa 04388/2011

Aquesta queixa alertava sobre inexactituds en la informació que recollia l'aplicació informàtica de suport sobre l'estat de tramitació dels expedients d'estrangeria, gestionada pel Ministeri d'Administracions Públiques i accessible per mitjà de la web del Departament d'Empresa i Ocupació.

En concret, aquesta aplicació oferia a la persona interessada informació errònia sobre la data de resolució del seu expedient, perquè feia constar com a data de resolució efectiva del procediment la data de proposta de resolució o de passi a signatura. Si a aquesta incidència s'hi afegeix que es tractava d'expedients que acumulaven endarreriments de tramitació significatius, la confusió que aquesta informació errònia provocava en les persones interessades és fàcilment comprensible.

El Síndic va recordar al Departament d'Empresa i Ocupació que la informació que es facilita a les persones interessades s'ha de correspondre amb la realitat i que específicament la informació sobre l'estat de tramitació del procediment ha de contenir la relació dels actes de tràmit acompanyats, amb indicació del seu contingut i la data en què van ser dictats, i que aquesta informació ha de ser exacta i veraç.

D'acord amb aquest plantejament, el va requerir perquè instés l'Administració de l'Estat a revisar l'aplicació informàtica que generava informació inexacta. El Departament d'Empresa i Ocupació va explicar que ja havia traslladat al Ministeri de Treball i Immigració els problemes en l'aplicació del Ministeri d'Administracions Públiques, sense que aquesta gestió hagués permès, fins aleshores, resoldre les incidències.

Per aquest motiu, el Síndic va decidir adreçar-se al Defensor del Poble per exposar-li aquest problema i sol·licitar-li que intervingués davant l'Administració de l'Estat, en el marc de les seves competències de supervisió, per resoldre les incidències detectades. També va demanar al Departament d'Empresa i Ocupació que informés els ciutadans, per mitjà de la seva pàgina web, de les incidències en la informació que proporcionava aquell portal electrònic, mentre no es resolgués la incidència en origen.

La prova en el procediment administratiu sancionador

En l'exercici de la potestat sancionadora, que forma part del poder punitiu de l'Estat i està subjecta als mateixos principis que regeixen el dret penal, l'Administració ha de provar tant la comissió de la infracció com que la persona imputada en el procediment és qui l'ha comès, per destruir-ne la presumpció d'innocència. El compliment d'aquesta càrrega probatòria ha de ser especialment rigorós, ja que és una garantia per a la persona imputada i el contrapès que, en un sistema democràtic, s'exigeix al poder sancionador atribuït a l'Administració.

Una bona part de les queixes rebudes enguany en matèria de procediment sancionador fan referència a supòsits en què el Síndic ha considerat que la prova dels fets i de l'autoria era insuficient.

A continuació, s'exposen quines han estat les consideracions del Síndic entorn del valor, els requisits i l'abast de la presumpció legal de veracitat dels fets directament constatats per agents de l'autoritat en la denúncia de la infracció, com a element principal –i a vegades únic– de l'activitat probatòria de l'Administració sancionadora. També es relaten les consideracions amb relació a la qüestió de si les denúncies dels vigilants de zona blava i els empleats de grua gaudeixen d'aquesta presumpció de veracitat.

L'Administració ha de desplegar una activitat probatòria incriminatòria raonablement suficient per verificar que un subjecte ha comès una infracció i, moltes vegades, aquesta activitat probatòria se sustenta només en la presumpció legal de veracitat de les declaracions contingudes en les denúncies i les actes dels agents de l'autoritat i els inspectors.

La jurisprudència del Tribunal Suprem ha considerat que la presumpció de veracitat s'ha de referir als fets apreciats o constatats materialment pel funcionari que intervé com a resultat de la seva pròpia i personal observació o comprovació (autenticitat material), i que aquesta presumpció no és aplicable a les deduccions, apreciacions, conseqüències, hipòtesis o judicis de valor que pugui fer aquest funcionari.

Així, d'una banda, pot ser que les afirmacions dels funcionaris que consten en l'acta o la

denúncia no reflecteixin només la comprovació dels fets sancionables, sinó que siguin el resultat també d'una deducció o un judici de valor mancada de l'enllaç lògic amb l'observació material del fet. A l'efecte de determinar l'abast de la presumpció de veracitat, cal, per tant, desglossar el que constitueix una observació directa dels fets de les afirmacions que es basen en deduccions, judicis de valor o impressions, no emparades per la presumpció de veracitat recollida en l'article 137.3 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

D'altra banda, també cal tenir en compte que alguns tipus infractors inclouen fets que, per resultar provats, no n'hi ha prou amb la simple observació de l'agent, sinó que requereixen alguna comprovació addicional. És a dir, les actes i denúncies fan prova suficient dels fets que contenen, sempre que hagin estat observats directament per l'agent o inspector, però poden no ser suficients per acreditar la comissió d'una infracció i, per tant, per sancionar.

Basar la sanció només en la presumpció de veracitat dificulta el dret de defensa del sancionat

En aquests casos, si l'Administració només fonamenta la sanció en la presumpció de veracitat de la declaració de la persona denunciada, no es pot considerar que l'activitat probatòria sigui suficient per destruir la presumpció de veracitat. Si per reforçar el compliment de la càrrega probatòria sempre és convenient complementar la declaració del funcionari amb els altres elements de prova que estiguin a l'abast, aquesta prova addicional esdevé imprescindible quan el tipus de la infracció requereix altres elements que la simple observació de l'agent no aporta.

Aquesta situació es produeix en les sancions per consum de begudes alcohòliques a la via pública, que permet raonablement comprovacions afegides a la denúncia de l'agent per constatar que efectivament s'està consumint alcohol, com ara el decomís i l'anàlisi del producte consumit o l'ús d'alcoholímetres. El Síndic ha tingut ocasió de destacar-ho enguany, amb motiu de

diverses queixes per sancions relacionades amb aquest tipus d'infracció i només fonamentades en la declaració de l'agent denunciante.

Basar la sanció només en la presumpció de veracitat quan és possible practicar altres proves també té l'efecte negatiu de fer més difícil l'exercici del dret de defensa. És cert que determinades infraccions només seran sancionables, tenint en compte les circumstàncies del mateix fet infractor, amb el valor probatori atorgat a la declaració de l'agent denunciante que n'ha apreciat la comissió, però en molts altres casos l'Administració té a l'abast altres mitjans de prova per corroborar aquella declaració de l'agent. I si no s'aporten aquests elements de prova addicionals quan és possible, se situa la persona denunciada en la difícil posició d'haver de provar que no ha comès la infracció, l'anomenada pels tribunals "prova diabòlica dels fets negatius", perquè té com a única referència incriminatòria la declaració de l'agent.

Cal destacar que un nombre significatiu de les queixes que es plantegen cada any en matèria de procediment sancionador fan referència a la dificultat d'aportar proves suficients per desvirtuar la presumpció de veracitat de què gaudeixen les denúncies dels agents de l'autoritat.

En són exemples les queixes per una presumpta vulneració de l'article 18.2 del Reial decret 1428/2003, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament general de circulació, que prohibeix la utilització durant la conducció de dispositius de telefonia mòbil i qualsevol altre mitjà o sistema de comunicació, excepte quan el desenvolupament de la comunicació tingui lloc sense utilitzar les mans ni usar cascs, auriculars o instruments similars.

Quan l'agent fa constar a la denúncia aquest tipus d'infracció, sense altres indicacions ni elements de prova, se situa la persona denunciada en la difícil posició d'haver de defensar i demostrar que, en el moment de la denúncia, no utilitzava cap dispositiu de telefonia mòbil que requerís la intervenció manual del conductor. Així doncs, se li exigeix la prova dels fets negatius i difícilment podrà desvirtuar la versió dels agents.

Per evitar aquesta situació, el Síndic ha plantejat que en els supòsits en què la denúncia es pot lliurar en mà s'identifiqui en la denúncia el dispositiu utilitzat per cometre la infracció. D'aquesta manera, s'aporta un element de prova addicional que la persona denunciada pot mirar de desvirtuar, i la càrrega de la prova negativa ja no faria referència només a l'apreciació dels fets per part de l'agent, sinó que s'hi hauria introduït un element objectiu –la identificació del dispositiu amb el qual presumptament es va cometre la infracció–, que obre la possibilitat d'intentar demostrar que aquell aparell concret no es va utilitzar el dia i l'hora de la denúncia.

Algunes infraccions no es poden provar només amb la presumpció de veracitat

Un altre supòsit en què es fa palesa la dificultat per destruir la presumpció de veracitat de les denúncies dels agents de l'autoritat, tot i presentar proves en contra que podrien desvirtuar l'apreciació subjectiva dels fets per part de l'agent denunciante, fa referència a les denúncies per viatjar amb un passatger sense utilitzar un sistema de subjecció homologat al seu pes i alçada.

En aquell cas, l'agent denunciante no va fer constar en la denúncia ni el nom de l'infant, ni l'edat, ni qualsevol altra circumstància rellevant fonamentada amb la comprovació directa dels requisits de la infracció, com, per exemple, l'alçada del menor, sinó que el que va fer constar va ser una valoració estimatòria que, d'acord amb el que s'ha assenyalat més amunt, no està emparada per la presumpció de veracitat establerta en l'article 137.3 de la Llei 30/1992. És per això que el Síndic entén que no es pot apreciar que la presumpció de veracitat d'aquesta denúncia desvirtui les proves que es puguin aportar per acreditar que el pes i l'alçada del menor no requereixen cap altre mecanisme de subjecció que el cinturó de seguretat. Altrament, la prova en contra de la valoració de l'agent esdevé pràcticament impossible o diabòlica.

Les denúncies dels vigilants de la zona blava i dels empleats del servei de grua no gaudeixen de presumpció de veracitat

Tot sovint l'Administració dota de validesa les denúncies esteses pels vigilants de les zones d'estacionament reservat, que no tenen la consideració d'agents de l'autoritat, sense que posteriorment se'ls exigeixi cap altra actuació d'indagació que porti a la confirmació dels fets denunciats.

La condició d'agent de l'autoritat, d'acord amb l'article 75 de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària, comporta que les seves denúncies en matèria d'infraccions de trànsit gaudeixin de presumpció de veracitat. Així mateix, i d'acord amb l'article 137.3 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, cal tenir en compte que la condició d'autoritat està reservada al personal funcionari.

Per tant, de conformitat amb els dos preceptes legals esmentats, la condició d'agent de l'autoritat, que atorga presumpció de veracitat a les seves denúncies, requereix que el treballador tingui la condició de funcionari. Així també ho ha assenyalat el Consell de Garanties Estatutàries de Catalunya, en el Dictamen 17/2010, de 15 de juliol, sobre el Projecte de llei de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya. Aquest dictamen també recorda que la norma sectorial que atribueixi aquesta condició d'autoritat ha de tenir rang de llei, de manera que no es pot considerar suficient, a aquest efecte, el que estableix una ordenança municipal.

En aquest sentit, cal recordar que el Tribunal Suprem ha reafirmat en diverses sentències la negació de la consideració d'agents de l'autoritat als controladors o vigilants de les zones de reserva d'estacionament. En conseqüència, la simple denúncia equival a la denúncia d'un particular i si no és adverada

per proves posteriors no té força suficient per acreditar els fets denunciats.

El dret a presumpció d'innocència aplicable al procediment administratiu sancionador significa que el ciutadà no pot ser considerat responsable d'una infracció administrativa fins que hagi conclòs l'expedient amb una resolució sancionadora, fruit de l'activitat indagatòria de l'Administració i l'obtenció d'una prova de càrrec contra aquest ciutadà, necessària per destruir aquesta presumpció d'innocència.

Novament, cal assenyalar que la doctrina jurisprudencial determina que és necessari que l'Administració practiqui les proves de càrrec suficients i que ningú no està obligat a provar la pròpia innocència, i també que qualsevol insuficiència de la prova aportada per l'Administració s'ha de traduir necessàriament en un pronunciament absolutori.

Els vigilants de la zona blava no són agents de l'autoritat i les seves denúncies sense proves són insuficients per sancionar

D'acord amb aquesta doctrina, cal entendre que la denúncia de qui no té la condició d'agent de l'autoritat s'ha de considerar una mera prova testifical i ha de ser valorada conjuntament amb les altres proves practicades per decidir si ha estat desvirtuat el principi de presumpció d'innocència de la persona denunciada.

Pels mateixos motius assenyalats, el personal del servei de grua tampoc no gaudeix de la condició d'agent de l'autoritat, malgrat que així ho pugui determinar una ordenança municipal, tret que es tracti de personal funcionari de l'ajuntament titular del servei.

Queixa 00806/2010

Es tracta d'una queixa derivada de la imposició d'una sanció per consum de begudes alcohòliques en llocs expressament prohibits; en concret, per un supòsit de botellot a la via pública, al municipi de Vilassar de Mar.

En tot moment, el promotor de la queixa va defensar que el contingut de la beguda, que era en un got de plàstic opac, no era alcohòlic, sinó que es tractava d'un refresc de cola. També denunciava que l'agent denunciant no va efectuar cap actuació per constatar si el contingut de la beguda era certament alcohòlic.

El Síndic va suggerir l'anul·lació de la sanció perquè no quedava acreditat el consum d'alcohol, i l'Ajuntament de Vilassar de Mar va acceptar el suggeriment i va deixar sense efecte la sanció imposada.

Queixa 04112/2010

El promotor de la queixa negava els fets denunciats pel vigilant encarregat del control de vehicles de la zona de reserva d'estacionament per a residents d'Esplugues de Llobregat.

El Síndic va suggerir que, atès que aquests vigilants no tenen la condició d'autoritat i, consegüentment, les seves denúncies no gaudeixen de la presumpció de veracitat, calia fer ús d'altres mitjans probatoris, com ara les fotografies dels vehicles mal estacionats, per tramitar amb garanties suficients els expedients sancionadors i perquè servissin com a prova de càrrec addicional a la mera denúncia del vigilant. L'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat va acceptar aquest suggeriment.

Queixa 00580/2011

El Servei Català de Trànsit va considerar insuficients les proves aportades per la persona interessada, amb les quals intentava demostrar que no va utilitzar cap dispositiu de telefonia mòbil que requerís la intervenció manual del conductor.

En concret, el vehicle estava dotat d'un equipament de Bluetooth i mans lliures. Així mateix, la persona denunciada va aportar la llista de trucades del telèfon mòbil per demostrar que no havia comès el fet infractor de conduir utilitzant dispositius de telefonia mòbil.

El Síndic va suggerir que en les denúncies originades per l'ús de dispositius de telefonia mòbil que puguin ser notificades en mà a la persona denunciada s'identifiqui el dispositiu amb el qual s'hagi comès la presumpta infracció i en quedi constància, com a mecanisme per garantir el dret de defensa de la persona denunciada. El Departament no va acceptar el suggeriment.

Endarreriments en el pagament de proveïdors i contractistes de l'Administració

L'informe de l'any 2010 ja es feia ressò de les queixes per la morositat en pagaments compromesos per administracions públiques, especialment els casos que afectaven petites empreses i treballadors autònoms, a qui qualsevol impagament o endarreriment, en un context de crisi econòmica i de contracció del crèdit, genera greus trastorns de tresoreria, que, en alguns casos, poden posar en risc la continuïtat de la seva activitat.

En aquell informe s'assenyalava, com a novetat processal introduïda pel legislador per mirar de fer front a aquesta situació, la regulació d'un procediment judicial específic per reclamar els deutes amb els contractistes de les administracions, que preveu l'adopció de mesures cautelars immediates, adreçades a fer efectiu el pagament. Sense qüestionar l'eficàcia que pugui arribar a tenir aquest procediment específic, cal tenir en compte la complexitat per al petit empresari i el treballador autònom de reclamar judicialment el cobrament de factures, sovint de quantia relativament petita i que afecten administracions diferents. Alhora, no es pot oblidar que la mora en el pagament respon al mateix context de crisi econòmica, que fa que algunes administracions tinguin serioses dificultats de tresoreria i molt limitat l'accés a crèdit per fer front als pagaments compromesos.

Petites i mitjanes empreses es troben en dificultats pels impagaments de les administracions

Justament per això, una de les mesures que va introduir la Llei 15/2010, de 5 de juliol, de modificació de la Llei 3/2004, de 29 de desembre, per la qual s'estableixen mesures de lluita contra la morositat en les operacions comercials, va ser l'establiment d'una línia de crèdit preferent anomenada *ICO-morositat ens locals*, amb la finalitat de facilitar la liquidació de deutes fermes i pendents de les administracions locals amb empresaris i autònoms, si bé aquest programa de finançament específic no es va arribar a concretar.

Per contra, l'any 2011, i en el marc del que estableix el Reial decret llei 8/2011, d'1 de juliol, de mesures de suport als deutors hipotecaris, de control de la despesa pública i cancel·lació de deutes amb empreses i autònoms contrets per les entitats locals, de foment de l'activitat empresarial i impuls de la rehabilitació, i de simplificació administrativa, finalment sí que s'ha establert una línia de crèdit promoguda per l'Institut de Crèdit Oficial (ICO) a les entitats locals, amb la finalitat de facilitar el pagament d'obligacions vençudes amb empreses i autònoms.

Les administracions han d'establir un pla de pagaments d'acord amb la dimensió dels creditors

D'acord amb el que estableix l'article 5.2 del Reial decret llei, aquesta línia de finançament havia de fer possible preferentment la cancel·lació dels deutes amb autònoms i petites i mitjanes empreses, tenint en compte també l'antiguitat de les certificacions i els documents acreditatius del deute. Segons les dades publicades per l'ICO, 149 entitats locals catalanes s'han beneficiat d'aquesta via de finançament, que ha permès la liquidació de deute amb empreses i autònoms per un import total de 52.785.776 euros a Catalunya.

Amb tot, val a dir que són nombroses les queixes que el Síndic ha rebut l'any 2011 per endarreriments en el pagament de deutes vençuts, en alguns casos durant períodes perllongats. Davant aquestes situacions, i especialment en els casos en què l'endarreriment s'ha perllongat durant més temps, el Síndic ha indicat que, tot i que comprèn les circumstàncies que han propiciat aquesta situació, cal que les administracions implicades estableixin, si no ho han fet prèviament, un pla de pagament que fixi terminis concrets de liquidació de les obligacions pendents i que comuniqui aquesta previsió als creditors.

Aquesta programació hauria de tenir en compte la data en què s'hauria d'haver fet efectiu el pagament en cada cas; però també altres factors, com ara l'import del deute, el tipus d'activitat afectada i, molt especialment, la dimensió de l'empresa o el treballador autònom que reclama el pagament, com a elements indicatius de la incidència del deute

en l'activitat del creditor i el perjudici que la demora li causa. Pel que fa a aquests criteris, convé tenir en compte que donar prioritat a la cancel·lació dels deutes amb autònoms i amb petites i mitjanes empreses també figura com a objectiu prioritari de la línia de finançament de l'ICO, tal com s'ha ressenyat més amunt.

Així mateix, el Síndic ha remarcat que, davant l'incompliment dels terminis de pagament, els interessos de demora fixats legalment tenen la finalitat d'evitar que el cost de l'endarreriment recaigui exclusivament en el creditor i, per tant, han de formar part necessàriament de la liquidació del deute.

Queixa 04774/2011

Una empresa dedicada a promoure projectes culturals i de promoció local va rebre l'encàrrec de coordinar un projecte, amb la participació de diverses administracions. El projecte es va executar durant els anys 2006 i 2007 i les administracions que hi van participar van fer efectiu el pagament de la quantitat compromesa, llevat de l'Ajuntament de Bossòst.

L'Ajuntament va comunicar al Síndic que, malgrat que la despesa havia estat reconeguda, no s'havia pogut fer efectiva i que s'estava dissenyant un pla de disposició de fons per fer front als pagaments pendents d'exercicis anteriors.

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que aquest pla de periodificació de pagaments endarrerits fixi terminis concrets de pagament i que es comuniqui als creditors. Així mateix, li ha indicat que aquest pla hauria de tenir en compte no només l'antiguitat del deute, sinó també altres factors com ara l'import, el tipus d'activitat al qual fa referència i, molt especialment, la dimensió empresarial del creditor, com a factors que cal ponderar a l'hora de periodificar els pagaments.

També ha remarcat que el pagament del deute ha d'incloure els interessos de demora en els termes establerts legalment.

Queixa 06783/2011

Una empresa dedicada a serveis geològics i ambientals va formular una queixa perquè no havia cobrat les factures corresponents a diversos treballs realitzats per encàrrec de l'Agència Catalana de l'Aigua, alguns dels quals corresponents a l'any 2008. Durant la tramitació de la queixa es va resoldre el problema i, consegüentment, el Síndic va donar per finalitzada aquesta actuació.

Manca de procediment

Si s'analitzen les actuacions del Síndic en matèria de responsabilitat patrimonial durant l'any 2011 des d'una perspectiva formal o processal, val a dir que la tramitació sense haver-se ajustat al procediment específic de responsabilitat continua sent la irregularitat que cal destacar amb més freqüència, juntament amb l'endarreriment a l'hora de resoldre.

Així, any rere any, es constata que una part de les reclamacions de responsabilitat patrimonial que els ciutadans formulen es resolen sense que s'hagin tramitat d'acord amb el procediment establert en el Reglament dels procediments de les administracions públiques en matèria de responsabilitat patrimonial, aprovat pel Reial decret 429/1993, de 26 de març.

Només es poden inadmetre reclamacions per les causes que estableixi la llei

Aquest fet mena el Síndic a destacar, una vegada més, que seguir la tramitació d'acord amb el procediment establert no és només una obligació formal de l'Administració, sinó que actua com a garantia del dret del ciutadà que la seva reclamació es valori i s'investigui objectivament, i a participar en el procediment, aportant-hi les proves i formulant-hi les al·legacions que estimi oportunes en defensa de la seva pretensió, perquè es tinguin en compte a l'hora de resoldre la reclamació.

De vegades, l'Administració opta per inadmetre la reclamació a tràmit, perquè considera que no concorren tots els requisits establerts perquè el dany sigui indemnitzable. En aquests casos, cal destacar que les causes d'inadmissió de la reclamació només són les establertes normativament; que, a més, cal requerir-ne l'esmena abans de no admetre a tràmit la reclamació, i que no és admissible una valoració apriorística del fons de la reclamació, sense practicar les actuacions que han d'aportar els elements que permetin conformar la valoració de si concorren o no els requisits per estimar la reclamació.

Aquesta valoració s'ha de concretar al final del procediment, quan s'han instruït els tràmits establerts com a preceptius, entre els quals hi ha l'audiència a la persona interessada i aquells altres que l'òrgan instructor estimi oportuns d'acord amb les circumstàncies de la reclamació plantejada.

D'aquesta manera, es garanteix una valoració objectiva i adequadament fonamentada en els elements aportats al procediment i, consegüentment, una decisió que respongui als criteris d'objectivitat i de defensa de l'interès general, que guien l'activitat administrativa.

En altres casos, l'Administració, tot i que impulsa actuacions adreçades a esbrinar els fets que fonamenten la reclamació, ho fa al marge dels tràmits processals establerts per a la tramitació de reclamacions de responsabilitat patrimonial. En aquest cas, el Síndic també ha de recordar el deure de tramitar la reclamació d'acord amb el procediment establert i de dictar resolució expressa i motivada, amb fonament en els elements aportats i les proves practicades en la fase d'instrucció.

Més específic és el cas d'alguns organismes públics que presten serveis de transport de viatgers, amb relació als quals el Síndic ja ha assenyalat anteriorment que estan subjectes al règim de responsabilitat patrimonial. Si bé és admissible, com també s'ha indicat en altres àmbits d'activitat pública, un sistema de valoració immediata que pugui facilitar elements de valoració del cas i la resolució convencional de la reclamació, quan aquest acord no es concreta, cal iniciar la tramitació de la reclamació d'acord amb el procediment establert en el Reial decret 429/1993, i notificar-ho així a la persona interessada.

Les reclamacions s'han de tramitar d'acord amb el procediment establert i les resolucions han de ser motivades

Finalment, també cal destacar que, si bé el règim de responsabilitat patrimonial és el que cal aplicar per determinar si l'Administració ha d'indemnitzar un particular que ha patit danys com a conseqüència del funcionament d'un servei públic, hi ha determinades actuacions amb possible incidència perjudicial en els particulars que tenen establert un règim i un procediment específic de compensació. Quan convergeix aquest supòsit, és aquest règim singular el que cal aplicar, sense que això exclogui la possibilitat d'indemnitzar d'acord amb el règim general de responsabilitat patrimonial, si escau, altres danys que el particular hagi pogut patir i que no estiguin coberts per aquell règim singular de compensació.

Queixa 02094/2010

La queixa 02094/2010 fa referència a una reclamació pels danys patits amb motiu d'una caiguda en un autobús de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB), que no havia estat resolta.

TMB va informar el Síndic que la companyia asseguradora d'aquesta entitat havia comunicat a la interessada que rebutjava la seva reclamació, però el Síndic li va recordar que quan en la tramitació inicial de la reclamació no s'arribava a un acord amb el particular calia tramitar-la d'acord amb el procediment de responsabilitat patrimonial, establert en el Reglament aprovat pel Reial decret 429/1993. TMB va acceptar aquesta recomanació.

Queixa 02355/2010

L'anterior Departament de Medi Ambient i Habitatge va acordar no admetre a tràmit una reclamació de responsabilitat patrimonial pels perjudicis derivats de l'endarreriment en la tramitació d'un ajut a l'habitatge, perquè la considerava extemporània i perquè entenia que l'actuació del reclamant havia estat determinant en aquell endarreriment.

El Síndic va considerar, tanmateix, que la reclamació s'havia presentat dins el termini establert legalment i que el nexa causal entre els fets i el funcionament del servei públic s'havia de dilucidar en el marc del procediment normativament establert per a aquest tipus de reclamacions.

Per aquest motiu, va demanar al Departament de Medi Ambient que admetés a tràmit la reclamació i la instruís i la resolgués d'acord amb aquell procediment. El Departament no va acceptar aquest suggeriment.

Queixa 04127/2010

Davant una reclamació pels perjudicis derivats de donar de baixa indegudament un armariet d'un centre esportiu sense fer-se càrrec de les pertinences que hi incloïa, l'Institut Barcelona Esports va indicar al Síndic que no havia arribat a cap acord amb la reclamant.

Tanmateix, de la informació rebuda se'n desprenia que la reclamació no s'havia tramitat formalment ni resolt. Consegüentment, el Síndic va recordar a l'Institut Barcelona Esports el deure legal de tramitar i resoldre la reclamació d'acord amb el procediment de responsabilitat patrimonial, i l'Institut va acceptar les consideracions del Síndic.

Queixa 05781/2010

El propietari d'un ramat cabrum va sol·licitar al Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca, Alimentació i Medi Natural una indemnització pels danys patits com a conseqüència de la vacunació del seu bestiar contra la llengua blava.

El Síndic va recordar al Departament que havia de tramitar i resoldre aquella sol·licitud indemnitzatòria d'acord amb el procediment d'indemnització establert pel programa de vacunació de la llengua blava i la norma que el regulava, que establia els barems indemnitzatoris pel sacrifici d'animals clínicament afectats per la malaltia. D'acord amb la resposta rebuda, el Síndic ha considerat acceptat el seu suggeriment.

La relació de causalitat entre el dany sofert i el funcionament del servei públic. Força major i intervenció de tercers

El dret dels ciutadans a ser indemnitzats pels danys que els ocasioni el funcionament dels serveis públics ha estat específicament recollit en l'article 106.2 de la Constitució, que estableix el següent:

“Els particulars, en els termes establerts per la llei, tindran dret a ser indemnitzats per qualsevol lesió que pateixin en qualsevol dels seus béns i drets, llevat dels casos de força major, sempre que la lesió sigui conseqüència del funcionament dels serveis públics”.

L'Administració ha de provar que hi ha hagut un fet de causa major que l'exonera de responsabilitat

Per tant, la mateixa configuració constitucional d'aquest dret ja avança, com un dels trets característics del règim de responsabilitat de les administracions públiques, que el dany, perquè sigui indemnitzable, ha de ser conseqüència del funcionament del servei públic; és a dir, hi ha d'haver una relació de causalitat entre la lesió i l'activitat administrativa.

Des d'una perspectiva processal, la càrrega de provar aquest nexa causal entre el dany i el funcionament del servei públic correspon a qui reclama. Una bona part de les queixes rebudes en matèria de responsabilitat patrimonial fan referència a reclamacions que han estat desestimades perquè l'Administració ha considerat que no s'havia acreditat la relació de causalitat entre la lesió patida i l'activitat administrativa, com s'ha assenyalat en informes anteriors.

Per contra, quan és l'Administració que tramita la reclamació qui addueix que concorren fets o circumstàncies que trenquen o alteren el nexa causal entre el dany sofert i l'actuació administrativa, és la mateixa administració a qui s'imputa el dany qui ha de provar que concorren aquestes circumstàncies.

Així, per exemple, quan l'Administració considera que es dona una circumstància de força major, ha

d'aportar els elements que acreditin que efectivament es tracta d'un supòsit de força major, amb els requisits que exigeix la jurisprudència per apreciar-ho.

Pel que fa a aquesta qüestió, el Síndic ha assenyalat que determinades condicions climatològiques adverses poden ser constitutives de força major i trencar el nexa causal entre el dany sofert i el funcionament del servei públic. No obstant això, no qualsevol fenomen meteorològic de certa magnitud s'ha d'entendre com a força major, amb entitat suficient per exonerar de responsabilitat l'Administració. Cal que l'administració a qui s'imputa el dany acrediti que es tracta de fets realment imprevisibles i inevitables, en el sentit exigint pels tribunals, de fenomen clarament insòlit i estrany dins els paràmetres de normalitat climatològica de la zona on s'ha produït, que és el que li aporta les connotacions d'imprevisibilitat i d'inevitabilitat exigides per considerar que es tracta d'un supòsit de força major.

Els accidents per activitats de particulars es poden imputar a l'Administració quan aquesta omet el deure de vigilar la via pública

En altres ocasions, l'Administració ha al·legat que el dany no és imputable a la seva actuació, sinó que té l'origen en la intervenció d'un tercer, aliè al funcionament del servei públic. En aquest sentit, són freqüents els casos, sobretot quan es tracta d'accidents i de caigudes a la via pública, en què l'Administració desestima la reclamació perquè considera que la causa del dany no ha estat el funcionament del servei públic –el manteniment de la via pública i les voreres en condicions adequades per deambular-hi–, sinó l'actuació d'un particular que limita o perjudica aquestes condicions d'ús.

En aquests casos, el Síndic considera que cal tenir en compte que, amb relació als danys soferts en l'àmbit de la via pública, en l'Administració municipal concorren dos títols d'imputació: la seva condició de titular del domini públic i el deure de conservar i mantenir l'espai públic en condicions adequades per al trànsit i la deambulació.

Tenint en compte aquesta doble via de vinculació de l'Administració municipal amb els danys que es produeixen a la via pública, el Síndic ha recordat a l'Administració que el deure de mantenir les condicions d'accés i de trànsit als espais públics l'obliga a vetllar perquè els particulars no perjudiquin, amb les seves actuacions, aquestes condicions d'ús adequades.

L'omissió d'aquest deure de vigilància i d'inspecció, quan es constata, pot ser considerat un mal funcionament d'un servei públic, a l'efecte de generar responsabilitat pel dany patit per a qui reclama, de manera que la intervenció d'un tercer no comportaria, en aquest cas, el trencament del nexa causal entre el dany i el funcionament del servei.

Queixa 02106/2010

Un ciutadà que va patir danys al seu vehicle per la caiguda d'un arbre al municipi d'Esparreguera durant la tempesta de vent del dia 24 de gener de 2009 es va adreçar al Síndic perquè l'Ajuntament havia desestimat la seva reclamació.

Després de verificar, amb la informació aportada per l'Ajuntament, que quedava acreditat que en aquest cas van concórrer els requisits que permetien qualificar aquella ventada com a força major, el Síndic va considerar que aquesta circumstància trencava el nexa causal entre el dany sofert i el deure municipal de mantenir els espais públics i els elements que en formen part en condicions adequades, tal com assenyalava la resolució que desestimava la reclamació.

Les reclamacions de responsabilitat patrimonial i el dictamen de la Comissió Jurídica Assessora

L'article 86 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, determina que en els procediments de responsabilitat patrimonial que tramitin les administracions incloses en l'àmbit d'aplicació d'aquesta llei, i una vegada finalitzat el tràmit d'audiència, l'òrgan instructor del procediment ha de proposar, en el termini de deu dies i per al cas que sigui preceptiu, l'emissió del dictamen per part de la Comissió Jurídica Assessora (CJA).

Alhora, l'article 8.3.a de la Llei 5/2005, de 2 de maig, de la Comissió Jurídica Assessora, estableix que és preceptiu el dictamen d'aquest organisme en els expedients de reclamacions de responsabilitat patrimonial tramitats per l'Administració de la Generalitat i l'Administració local quan la quantia – reclamada com a indemnització – és igual o superior a 50.000 euros.

El dictamen de la Comissió Jurídica Assessora és obligatori quan la quantia reclamada supera els 50.000 euros

En aquests supòsits, doncs, el legislador ha establert que el dictamen de la CJA ha de formar part de l'expedient de responsabilitat patrimonial, com un element que ha de contribuir, juntament amb la resta d'actuacions que en formen part, a conformar la decisió de l'òrgan que ha de resoldre la reclamació.

Certament, el dictamen és preceptiu, però no té caràcter vinculant i, per tant, no condiciona ni predetermina la decisió que l'Administració adopti amb relació a la resolució. Tanmateix, això no significa que la resolució es pugui adoptar al marge o ignorant el contingut del

dictamen. Dit d'una altra manera, la decisió de l'òrgan que resol és lliure, però l'ha d'adoptar amb fonament als elements de judici que la instrucció del procediment li aporta; i el dictamen forma part d'aquests elements. Consegüentment, l'ha de tenir en compte a l'hora de resoldre, si bé en els termes que consideri oportuns. Aquest és el sentit i la funcionalitat de tots els tràmits i les actuacions que conformen un procediment administratiu: aportar tots els elements de valoració que el legislador estima necessaris per adoptar una resolució objectiva i fonamentada en l'interès general.

Tot i això, en el cas dels dictàmens d'òrgans consultius, hi ha un element afegit que cal tenir en compte. Així, els tribunals han assenyalat que els dictàmens dels òrgans consultius són declaracions de judici emeses per òrgans especialment qualificats en matèries determinades, que estan cridats a il·lustrar l'òrgan decisor i a proporcionar-li els elements de judici necessaris per dictar la resolució amb garanties d'encert.

L'Administració ha de justificar per què desestima un dictamen de la CJA

Tenint en compte aquesta rellevància singular, el Síndic considera que quan les resolucions s'apartin del criteri expressat en un dictamen preceptiu han d'indicar específicament les raons per les quals s'allunyen del criteri del dictamen. Resoldre en contra del dictamen és legítim, però aquesta opció requereix un esforç addicional de motivació que fonamenti les raons d'aquesta oposició, per l'especial valor que l'ordenament atribueix a aquest dictamen.

A banda d'aquestes consideracions, en altres ocasions el Síndic ha hagut de recordar a l'Administració que el dictamen de la CJA és un tràmit preceptiu quan la quantia reclamada supera els 50.000 euros, fins i tot quan l'Administració considera que la reclamació és extemporània.

Queixa 06099/2010

L'Ajuntament de Badalona va resoldre desestimar una reclamació de responsabilitat patrimonial perquè considerava que s'havia formulat fora del termini de prescripció establert legalment.

La resolució es va adoptar sense demanar el dictamen de la CJA, malgrat que la quantia reclamada com a indemnització superava els 50.000 euros. El Síndic va demanar a l'Ajuntament de Badalona que revoqués aquella resolució i que retrotragués les actuacions al moment en què s'hauria d'haver traslladat l'expedient a la CJA perquè dictaminés.

Incidències en la selecció dels empleats públics

L'ordenament jurídic s'ha dotat de mecanismes per evitar l'arbitrarietat en la selecció dels empleats públics. La Constitució estableix l'accés a la funció pública d'acord amb el principi d'igualtat i determina que per llei també s'ha de regular aquest accés d'acord amb els principis de mèrit i capacitat.

Aquests principis, que el legislador i la jurisprudència han complementat amb el de publicitat de les convocatòries i les seves bases, es prediquen no únicament amb relació a l'accés, sinó també respecte de la promoció professional dels empleats públics.

La cobertura de llocs de treball del sector públic s'ha de fer sempre amb un mínim de publicitat

La legislació bàsica més recent determina que en la selecció del personal les administracions, a banda de garantir els principis constitucionals esmentats, també han de garantir els de transparència, imparcialitat i professionalitat dels membres dels òrgans de selecció, la seva independència i discrecionalitat tècnica, l'adequació entre el contingut dels processos selectius i les funcions que han de desenvolupar, i l'agilitat dels processos, sens perjudici de l'objectivitat.

El principi de publicitat fa referència a la convocatòria que s'ha de fer dels llocs que pretenen cobrir les administracions, amb independència que l'ocupació es dugui a terme amb personal funcionari (interí o de carrera) o laboral.

En aquest sentit, la cobertura de llocs de treball finançats amb diners públics, fins i tot en els casos que expressament queden exclosos de l'aplicació de la normativa establerta per als processos de selecció del personal, estan sotmesos a un règim mínim de publicitat per ocupar-los. La ignorància d'aquesta previsió ha portat el Síndic a manifestar, enguany, l'actuació irregular de dues administracions que van formar part del grup mixt encarregat de la selecció de personal i en van dur a terme la contractació sense fer cap convocatòria pública.

D'acord amb reiterada jurisprudència, les bases de les convocatòries són la llei de l'oposició en els processos de selecció i també del concurs amb relació als sistemes de provisió de llocs de treball.

En aquest sentit, el Síndic ha hagut de recordar, en ocasió de la manca de respecte de les bases d'una convocatòria municipal per a la creació d'una borsa de personal per cobrir substitucions i vacants en un equipament municipal, que aquestes bases vinculen no només les persones que hi participen, sinó també la mateixa Administració, com ho ha establert en nombroses ocasions la jurisprudència del Tribunal Suprem (STS de 16/12/1986, 13/06/1988 i 14/09/2004, entre d'altres).

Les bases de les convocatòries suposen un equilibri entre les prerrogatives administratives i les garanties dels administrats, i la vinculació que s'estableix per a l'Administració significa que no pot desconèixer-ne el contingut, ni enervar els drets que se'n deriven, ni tampoc modificar-les, sense respectar-los.

L'accés als cossos i les escales de funcionaris o a les categories laborals es fa per mitjà dels procediments d'oposició, concurs oposició o concurs i, si s'escau, dels cursos de formació o la fase de prova que determini la convocatòria.

En tot cas, cal tenir en compte que per poder participar en les convocatòries és necessari complir els requisits específics que s'hi estableixen, que cal determinar de manera abstracta i general, i que sovint es confonen amb els mèrits que es valoren en la fase de concurs.

El Tribunal Suprem ha distingit entre requisits i mèrits, entre d'altres, en la Sentència de 22 de maig de 1986, en què, respecte dels primers, determina que és necessari estar-ne en possessió perquè es pugui constituir la concreta relació jurídica entre l'aspirant i l'Administració que li permet adquirir la condició d'admès, mentre que, pel que fa als mèrits, n'hi ha prou de tenir-los al moment en què els ha de valorar el tribunal o la comissió.

És per aquesta raó que quan, en les bases d'una convocatòria, l'Administració ha exigit un títol determinat per poder accedir a la selecció pel procediment de concurs oposició, i aquest ha quedat prou acreditat amb la

formació pròpia de la carrera universitària, el Síndic ha demanat a l'Administració que es puguin tenir en compte altres complements de formació, que abans s'havien exigit com a requisit de participació, com a mèrit en fase de concurs.

En tot cas, en la selecció dels empleats públics s'ha de procurar la connexió entre el tipus de proves que s'han de superar i l'adequació al lloc de treball convocat. Les proves que s'han de fer s'han de plasmar en les convocatòries i han de servir per determinar la idoneïtat dels aspirants.

Els exercicis de les proves selectives han d'estar ben formulats i no han d'induir a equívoc

És freqüent, entre d'altres, l'establiment de proves escrites i orals de tipus teòric en les seves diverses modalitats: redacció de temes, resposta d'un qüestionari tipus test, preguntes curtes relacionades amb coneixements i funcions del lloc que cal ocupar etc., i també la resolució d'exercicis de caràcter pràctic o la superació de proves físiques.

Enguany, amb referència a un procés d'oposició en què el promotor de la queixa exposava que en l'examen tipus test hi havia preguntes mal formulades, amb múltiples

interpretacions i respostes o amb més d'una opció correcta, respecte de les quals el tribunal qualificador va estimar com a correctes i vàlides dues respostes, el Síndic ha manifestat que aquesta decisió vulnera el principi d'igualtat.

S'entén que amb la decisió de donar per vàlides dues respostes s'afavoreix els que, sense seguir el procés lògic amb clara fonamentació racional (consistent a entendre que és preferible no contestar per evitar la penalització), van contestar presumint que es podria considerar vàlida més d'una resposta.

Igualment, i amb relació a una de les proves d'un altre procés de selecció que consistia en un supòsit pràctic d'una simulació d'atenció telefònica, el Síndic va admetre que tant les bases de la convocatòria –que establien la manca de correcció dels exercicis dels opositors en què figuressin el nom, marques o signes d'identitats– com la normativa invocada per l'Administració, sobre les indicacions que ha de proporcionar el funcionari que atén la trucada, havien estat clarament establertes.

Tanmateix, i atenent les circumstàncies que concorren al moment de la realització d'aquests processos, el Síndic ha recordat que, si bé l'anonimat en les proves té per objectiu garantir els principis d'igualtat i imparcialitat i l'objectivitat dels membres dels òrgans de selecció, cal evitar que els exercicis integrants de les proves selectives puguin induir els aspirants a equívoc o a error.

Queixa 00635/2011

El Síndic va rebre diverses queixes referides als resultats del primer exercici d'una convocatòria per cobrir places vacants de la categoria professional de diplomada/ada sanitari/ària d'infermeria d'atenció primària, pel sistema de concurs oposició. Segons exposaven els promotors de les queixes, l'exercici, que consistia en un test de 90 preguntes, n'inclouia més de 25 de mal formulades, amb múltiples interpretacions o més d'una opció correcta a l'hora de respondre.

El Síndic va demanar l'anul·lació de les preguntes del primer exercici amb relació a les quals el tribunal havia estimat com a correctes i vàlides dues respostes.

L'Administració va desestimar el suggeriment al·legant que això perjudicaria els concursants que constaven com a aprovats i invocant una altra sentència amb una pètica diferent de la que va servir de fonament al suggeriment del Síndic.

El Síndic va recordar que, atès el caràcter objectiu de les proves tipus test, s'ha d'exigir la màxima precisió en les preguntes i en les respostes, i s'ha de fer inequívoca la resposta encertada d'entre les opcions que s'ofereixen, sense que sigui admissible esmenar els defectes en la formulació considerant vàlides dues respostes correctes, perquè això pot vulnerar el principi d'igualtat.

Queixa 01964/2011

Un col·lectiu de psicòlegs es va adreçar al Síndic per exposar el seu descontentament amb la manca de valoració de l'esforç econòmic i personal que els havia causat haver cursat un màster de formació del professorat de secundària, especialitat en Orientació Educativa, atesa la modificació final dels criteris per accedir a les oposicions i per formar part de la borsa d'interins de professors d'ensenyament secundari.

Fins llavors, als llicenciats que no poguessin acreditar dotze mesos d'experiència en instituts o aportar el certificat d'aptitud pedagògica, se'ls obligava a cursar el Màster de Formació del Professorat de Secundària abans d'acabar el curs escolar 2010-2011.

Les negociacions entre el Departament d'Ensenyament, les universitats i els col·legis professionals van donar lloc a la modificació dels requisits per poder accedir a les oposicions només acreditant un mínim de 80 crèdits de formació pedagògica i didàctica durant la carrera, mitjançant el certificat de la universitat.

Un cop estudiades les bases de la convocatòria, el Síndic va suggerir al Departament que, un cop acreditat el requisit per prendre part a les oposicions mitjançant el certificat universitari, l'especialitat cursada constituïa un plus de formació que calia entendre com a mèrit en la fase de concurs.

Queixa 05413/2011

La interessada manifesta el seu descontentament perquè, malgrat la previsió de fer, a l'estiu, una suplència a la biblioteca municipal (pel fet de ser la primera de la llista d'una borsa de treball constituïda arran d'un procediment de selecció convocat per a la plaça de tècnic auxiliar de biblioteca), on ja va fer una suplència de deu dies el mes de desembre de 2010, finalment no va ser contractada.

La promotora exposa que la directora va fer-li un informe negatiu perquè volia contractar la persona que la seguia en l'esmentada borsa, les bases de la convocatòria de la qual n'establien la constitució amb un termini de validesa de dos anys, per cobrir baixes o substitucions amb els aspirants que superessin totes les proves del procés per ordre de puntuació.

El Síndic va manifestar que no es van respectar les bases de la convocatòria i que l'informe elaborat ad hoc per la directora de la biblioteca, set mesos després que la promotora finalitzés la seva prestació de serveis, no hauria d'haver estat vinculant per a l'Administració.

Igualment, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que estudiés la possibilitat d'incoar d'ofici un procediment de responsabilitat patrimonial per determinar, si esqueia, rescabalar la interessada pels possibles perjudicis ocasionats.

Situacions administratives versus provisió de llocs de treball

L'Estatut bàsic de l'empleat públic (EBEP) determina en l'article 85 quines són les situacions administratives en què poden trobar-se els funcionaris de carrera, sense que aquestes situacions constitueixin un nombre tancat, atès que el mateix precepte estableix que les lleis de funció pública que es dictin en desplegament poden regular-ne d'altres. La regulació d'aquestes altres ha de quedar, però, condicionada a la concurrència de raons organitzatives, de reestructuració interna o d'excés de personal que impossibiliti transitòriament l'assignació d'un lloc de treball o de qui resulti convenient incentivar el cessament en el servei actiu.

També es poden regular altres situacions administratives en els casos en què els funcionaris accedeixin, bé per promoció interna o bé per altres sistemes d'accés, a altres cossos o escales i no els correspongui quedar en alguna de les situacions establertes en la normativa bàsica, i en els casos en què passin a prestar serveis en organismes o entitats del sector públic en règim diferent del de funcionari de carrera.

Mentre no es dictin les lleis de funció pública i les normes reglamentàries de desplegament es mantenen en vigor en cada administració pública les normes sobre ordenació, planificació i gestió dels recursos humans en allò que no s'oposi a les disposicions de la norma bàsica.

Si bé anys enrere no eren freqüents les queixes i les consultes en què es barrejaven les qüestions relatives a situacions administratives dels funcionaris amb altres que tenen per objecte la provisió de llocs de treball, enguany s'han incrementat. Les causes són fruit dels canvis ocasionats per les eleccions municipals i autonòmiques, que han donat lloc al retorn de funcionaris públics als seus llocs de treball a les administracions públiques; i també arran de la crisi econòmica, amb el reingrés a la funció pública o mitjançant l'exercici del dret de mobilitat dels funcionaris que cerquen la consegüent millora retributiva.

De vegades s'ha confós la situació administrativa de servei actiu amb la provisió extraordinària del lloc de treball. Concretament, cal fer referència a les situacions de servei actiu en què es troba el funcionari que ocupa una plaça dotada pressupostàriament i desenvolupa un lloc de treball i que pot fer-ho en comissió de serveis, la qual cosa implica la destinació en un lloc de treball diferent del que ocupava amb dret a reserva del lloc d'origen.

En aquests casos, la situació administrativa del funcionari en comissió de serveis és la de servei actiu, com també ho estan els funcionaris que es troben en situació de disponibilitat o els que gaudeixen de llicència o d'un permís que comporta reserva de lloc de treball.

La Generalitat utilitza l'excedència per incompatibilitats per proveir vacants provisionals amb personal propi

Nos s'ha de confondre, però, l'ocupació extraordinària d'un lloc de treball en comissió de serveis –de durada temporal limitada a dos anys i fonamentada exclusivament en necessitats del servei que permet a qui l'ocupa gaudir de la reserva del seu lloc de treball– amb la situació de qui en la mateixa administració passa a ocupar un lloc de treball en un cos o escala diferent d'aquell al qual pertany i que, per poder ocupar-lo, queda, respecte al seu lloc d'origen, en la situació administrativa d'excedència voluntària per incompatibilitats, sense reserva de plaça i destinació.

Les queixes es refereixen a la diferent situació que es genera per a uns i altres funcionaris respecte de la reserva del seu lloc de treball d'origen i, més concretament, el tractament donat al funcionari en situació d'excedència voluntària per incompatibilitats en ocasió del reingrés d'un treballador a la funció pública.

El Síndic ha hagut d'indicar que la situació d'excedència per incompatibilitats està pensada per als casos en què el funcionari d'un cos d'una administració superi les oposicions per a un altre cos, cas en el qual romandrà en servei actiu en ocupar la plaça que ha guanyat i en situació d'excedència per incompatibilitats respecte de la que ocupava fins llavors. No obstant això, el cert és que aquesta situació administrativa d'excedència per incompatibilitats també s'utilitza en els casos en què l'Administració de la Generalitat opta per proveir llocs de treball de manera provisional per mitjà dels recursos humans propis disponibles.

Aquesta és la situació especial que recull la Resolució TRI/3345/2005, per la qual es disposa la inscripció i la publicació del III Acord general sobre condicions de treball del personal de l'àmbit d'aplicació de la Mesa General de Negociació de l'Administració de la Generalitat per als anys 2005-2008, i que encara està en vigor.

La Resolució recull l'acord pel qual es reconeix que l'experiència i el coneixement en la gestió dels serveis públics acumulat pel personal que presta serveis a la Generalitat és un mèrit acreditat que garanteix la seva capacitat per desenvolupar les tasques assignades als diferents llocs de treball corresponents als sectors i col·lectius de la Mesa, d'acord amb les finalitats, els requisits i les característiques de cada lloc.

D'aquesta manera, es disposa que, per proveir llocs de treball, els òrgans competents han de comptar, prioritàriament, amb recursos humans propis disponibles a les administracions públiques catalanes i, pel que fa al personal d'administració i tècnic dels serveis centrals i territorials (respecte dels llocs de treball de caràcter funcional que s'han de proveir provisionalment, bé temporalment per fer una substitució bé per a la realització de programes o fins que la plaça es proveeixi reglamentàriament), es farà pública al portal EPOCA (ara ATRI) la necessitat de proveir-los.

Tot amb tot, la Generalitat té present la situació d'aquests funcionaris sense dret a reserva de plaça i destinació al moment de regular el reingrés d'altres funcionaris a la funció pública.

Així ho ha constatat el Síndic en ocasió de l'estudi d'aquesta possibilitat, regulada per als funcionaris de la Generalitat en la Circular 3/2005, ja que a l'hora de fer cessar un interí per poder fer efectiu el reingrés d'un funcionari no s'ha establert el cessament dels que es troben en situació d'excedència per incompatibilitats.

La raó rau en el fet que es produiria un efecte perjudicial per a l'organització, ja que el seu cessament repercutiria, alhora, en el d'un altre funcionari interí que estaria en un cos o escala inferior, de manera que es produirien dos cessaments en cascada. Atès que aquest criteri no constava expressament en la Circular, malgrat que es feia servir a la pràctica, el Síndic ha recomanat la revisió del redactat de la Circular perquè s'hi inclogui.

Pel que fa a aquest document normatiu, també cal destacar la Circular 3/2005, que enguany es va detectar que no apareixia recollida en la web del Departament de Governació i Relacions Institucionals, en què sí que es troben publicades la resta de circulars dictades en matèria de funció pública. Per aquesta raó, el Síndic va demanar al Departament que hi donés publicitat i que la inclogués en la relació de circulars de la pàgina web, recomanació que ha estat acceptada de forma expressa.

Queixa 02131/2011

Una funcionària interina del Departament de Governació i Relacions Institucionals va manifestar al Síndic el seu descontentament amb la manca de resolució del recurs d'alçada que havia interposat contra la resolució del seu cessament, motivat per la petició de reingrés d'un funcionari de carrera del cos superior de l'Administració.

La interessada remarcava que no s'havia aplicat correctament el punt 3.1.2 de la Circular 3/2005, de la Direcció General de la Funció Pública, sobre la forma i els efectes dels reingressos al servei actiu de funcionaris procedents de situacions administratives que no comporten reserva de plaça i destinació. La informació proporcionada pel Departament de Governació va posar de manifest que, malgrat que el cas no es referia estrictament a un supòsit de reingrés, sinó a la finalització d'una comissió de serveis d'un funcionari sense reserva de plaça i destinació, s'havia considerat adequat seguir els criteris fixats en la Circular. L'examen de la normativa invocada, però, va posar de manifest la manca de publicitat en la web i també l'existència de remissions successives dins de la mateixa norma que podien induir a confusió, situacions que el Síndic va suggerir que s'esmenessin.

Queixa 04325/2011

La promotora de la queixa va qüestionar el tractament diferent que recull la normativa de funció pública entre la comissió de serveis i l'excedència per incompatibilitats, que, en opinió seva, minva les perspectives de carrera i de mobilitat. El Síndic va indicar que els supòsits plantejats no són comparables perquè es tracta de dues situacions diferents, amb règim jurídic i conseqüències jurídiques diferents.

Això no obstant, també va destacar que la situació dels funcionaris en situació d'excedència per incompatibilitats és tinguda en compte al moment del reingrés d'altres funcionaris al seu lloc d'origen per evitar cessaments en cascada.

L'exercici de la potestat disciplinària

Els empleats públics estan subjectes al règim disciplinari establert en l'Estatut bàsic de l'empleat públic (EBEP) i en les normes que les lleis de funció pública dictin en desplegament de la llei bàsica.

A la Generalitat de Catalunya, el règim disciplinari de la funció pública s'estableix en el Decret 243/1995, de 27 de juny, que té caràcter supletori per a la funció pública local de Catalunya, d'acord amb el que estableix l'article 237 del Decret 214/1990, de 30 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de personal al servei de les entitats locals en els supòsits no regulats en aquesta disposició.

L'exercici de la potestat disciplinària permet a les administracions públiques corregir les infraccions comeses pel personal al seu servei en l'exercici de les seves funcions i càrrecs, sens perjudici de la responsabilitat patrimonial o penal que se'n pugui derivar.

Les administracions han actuat correctament en la majoria de queixes investigades sobre l'aplicació irregular del règim sancionador

Cal tenir present que, com en l'exercici de tota potestat, aquesta està sotmesa a un seguit de principis que es concreten en el de legalitat i tipicitat de les faltes i sancions; en el d'irretroactivitat de les disposicions sancionadores no favorables i de retroactivitat de les favorables al presumpte infractor; el principi de proporcionalitat, que es predica tant de les infraccions i sancions com de la seva aplicació; el principi de culpabilitat i el principi de presumpció d'innocència.

Ara bé, cal que la seva aplicació respecte de les faltes molt greus o greus es dugui a terme d'acord amb el procediment que reglamentàriament s'estableixi, mentre que en el cas de les faltes lleus es durà a terme un procediment abreujat, però sempre amb la garantia del dret de defensa mitjançant l'audiència de la persona interessada.

En les queixes que es presenten a la institució és

freqüent que les persones interessades reclamin la intervenció del Síndic perquè s'apliqui a un determinat empleat públic el règim sancionador legalment i reglamentàriament establert, en tant que els promotors de les queixes consideren que l'actuació dels empleats a qui denuncien és constitutiva d'una falta i que l'administració a la qual pertany l'empleat en qüestió no ha estat amatent a l'hora de jutjar-la.

Sovint un estudi de la informació i de la documentació proporcionada deriva en la resolució de manca d'una actuació administrativa irregular en la manca d'exercici de la potestat disciplinària pels òrgans que la tenen atribuïda.

En aquests casos, el Síndic ha hagut de recordar que la potestat disciplinària és una de les que s'atribueix a l'Administració amb relació al personal que presta els seus serveis amb una relació de subjecció especial, i la incoació dels procediments basats en la presumpta comissió d'una falta es produirà sempre d'ofici, per l'acord motivat de l'òrgan competent, bé per iniciativa pròpia o com a conseqüència d'una ordre superior, proposta del cap del centre de treball o de la unitat on presti serveis l'afectat, moció raonada dels subordinats o denúncia.

En aquests supòsits, l'Administració té, envers la persona denunciada, únicament l'obligació de comunicar l'acord d'incoació o, si s'escau, el de denegació, i un cop el procediment s'ha incoat, aquestes continua únicament entre l'Administració i la persona inculpada, sens perjudici de notificar a la persona denunciada la resolució sancionadora en el cas que la denúncia prosperi.

L'Administració té l'obligació de notificar a la persona denunciada la resolució d'un procés disciplinari

La protecció i l'empara de drets subjectius o d'interessos legítims que puguin haver estat lesionats per l'actuació de l'empleat públic constitutiva, si s'escau, d'infracció, tenen altres vies obertes en el nostre ordenament jurídic, com ara l'exigència de responsabilitat civil de l'Administració o del funcionari amb la correlativa indemnització.

Una qüestió diferent de l'expedient disciplinari és la que fa referència a l'expedient administratiu contradictori no disciplinari en l'àmbit de la funció pública docent.

Arran de l'augment de la formalització de queixes que podrien, pel seu contingut, acabar qüestionant el capteniment professional d'algun docent o d'algun altre treballador del centre, el Departament d'Ensenyament va dictar la Resolució de 24 de maig de 2004, d'acord amb la qual als reglaments interns dels centres públics docents s'havia d'establir el procediment amb què s'havien de tractar les queixes o denúncies de l'alumnat, pares i mares, professorat o altres treballadors del centre que poguessin qüestionar o referir-se a l'actuació professional d'un docent o d'un altre treballador del centre en l'exercici de les seves funcions.

En el cas que, de l'estudi de la denúncia l'òrgan competent arribi a la conclusió que és procedent la incoació d'un expedient contradictori no disciplinari de remoció del lloc de treball, o d'exclusió de la borsa de personal interí, s'han de seguir els procediments indicats en la resolució esmentada, la manca d'observació dels quals ha fet que el Síndic demanés al Departament que deixés sense efecte una resolució d'exclusió d'una interina de la borsa de treball i que la tornés a incloure amb el número d'ordre de què gaudia, suggeriment que va ser acceptat per l'Administració.

Queixa 03022/2011

La promotora de la queixa es va adreçar a la institució per exposar el seu descontentament amb la resolució que la informava de la correcta actuació de la funcionària de l'Administració pública a qui havia denunciat per la seva intervenció quan el jutjat havia demanat un informe arran del trasllat de domicili de la interessada amb el seu fill, del qual tenia la guarda i custòdia.

La promotora entenia que la funcionària, treballadora social, havia incorregut en faltes greus i molt greus en l'elaboració i l'emissió de l'informe esmentat i, per aquesta raó, va demanar al Departament de Justícia que incoés un expedient disciplinari, cosa que el Departament va rebutjar.

El Síndic va informar que l'estimació de l'existència d'una actuació irregular en la intervenció tècnica que va dur a terme la professional denunciada era quelcom que corresponia valorar a l'Administració, que la va entendre d'acord amb els protocols assenyalats per avaluar i donar una resposta a la demanda judicial ajustada als principis d'imparcialitat, d'objectivitat i de neutralitat i als principis ètics recollits en el codi deontològic propi de la seva professió.

Queixa 04530/2011

Una funcionària del Departament d'Ensenyament va exposar al Síndic el seu descontentament amb la tramitació del procediment, arran de la incoació d'un expedient administratiu contradictori i no disciplinari per manca de capacitat per ocupar el seu lloc de treball.

Un cop estudiada la documentació aportada per la interessada, el Síndic va concloure que es va produir un vici en la tramitació del procediment objecte de la queixa pel fet d'haver superat amb escreix el termini de durada màxim i de no constar la notificació a la interessada dels tràmits d'audiència i de vista.

En conseqüència, el Síndic va suggerir al Departament que deixés sense efecte la resolució per la qual s'establia l'exclusió de la interessada de la borsa de treball de personal interí docent i que la hi tornés a incloure, mantenint-li el número d'ordre, sens perjudici d'encomanar la realització dels seguiments i les valoracions oportunes a la Inspecció d'Ensenyament.

Els empleats públics i la prestació d'atur

Si bé l'any 2010 van sovintejar les queixes referides a la disconformitat amb les mesures urgents de contenció de la despesa i en matèria fiscal per a la reducció del dèficit públic, que van redundar en una disminució de les retribucions del personal al servei del sector públic en una mitjana del 5% amb efectes de l'1 de juny de 2010 i respecte a les vigents en data 31 de maig del mateix any, enguany, en el mateix escenari de crisi econòmica, s'han plantejat altres queixes, relacionades, però, amb la prestació d'atur de funcionaris interins i funcionaris en pràctiques.

El Reial decret 1167/1983, de 27 d'abril, inclou, en l'acció protectora per desocupació, els funcionaris d'ocupació (els eventuais o interins, per contraposició als de carrera) i el personal contractat de col·laboració temporal en règim de dret administratiu de les administracions públiques.

Els funcionaris d'ocupació i el personal laboral tenen dret a atur

La situació legal de desocupació d'aquest personal s'ha d'acreditar mitjançant el certificat lliurat per l'administració competent amb relació a la finalització dels serveis que s'hagin prestat.

Les prestacions per atur protegeixen el treballador per compte d'altri, i en aquest cas per compte de l'Administració, quan se li extingeix el contracte per una causa que no se li pot imputar. Aquesta protecció, però, requereix haver cobert un període mínim d'ocupació cotitzada i, en funció d'aquest temps cotitzat, es concedeix un període determinat de prestació.

Aquesta prestació, anomenada *contributiva*, protegeix la situació de desocupació dels qui, podent i volent treballar, perden la seva ocupació de manera temporal o definitiva o veuen reduïda temporalment la seva jornada ordinària de treball, com a mínim, en una tercera part, amb la corresponent pèrdua o reducció anàloga de salaris.

La problemàtica rau en el període de temps que pot transcórrer entre la prestació dels serveis a l'Administració en virtut d'un

nomenament interí i el reingrés efectiu del funcionari al departament de procedència amb relació al qual es trobava en excedència per incompatibilitats. Durant aquest lapse de temps només es pot tenir dret a cobrar atur en el cas que s'hagi cotitzat el temps mínim que dóna dret a percebre'l. Ara bé, aquest període no es pot computar als efectes de la percepció de triennis.

El Síndic ha manifestat que, efectivament, durant el temps que passa des de la finalització d'un nomenament d'interí i un nou nomenament per a la prestació de serveis a la mateixa administració –encara que en un organisme diferent d'aquell en què s'estaven prestant– no és possible que la inactivitat del treballador doni dret a la meritació de triennis.

Això no obstant, el temps de permanència com a interí serà reconegut als efectes de triennis i carrera professional, si s'escau, quan es reingressi al servei actiu.

Un tema diferent és el que fa referència a la prestació d'atur per als casos dels funcionaris en pràctiques realitzades, però no superades, en el marc d'un procés de selecció, ja que no es pot obviar l'existència de processos selectius en què les proves d'accés es complementen amb la superació de cursos o amb períodes de pràctiques a la mateixa Administració i que cal finalitzar-les amb aprofitament abans d'accedir a la funció pública.

La normativa vigent no preveu que els funcionaris en pràctiques siguin beneficiaris de la prestació d'atur

Enguany, es va dur a terme un estudi per determinar si els funcionaris en pràctiques, un cop declarats no aptes i exclosos del procés selectiu, han de ser beneficiaris de la prestació per desocupació i, per tant, si durant el període de pràctiques –en què consta la cotització pel concepte de contingències comunes i per formació professional– calia haver cotitzat per aquesta prestació.

El Reial decret 456/1986, sobre retribucions dels funcionaris en pràctiques, disposa que aquests perceben una retribució equivalent al sou i les pagues extraordinàries, corresponents al grup en què estigui classificat el cos o

l'escala a la qual aspiren a ingressar, i que la manca de superació del curs selectiu determinarà el cessament en el cobrament d'aquestes remuneracions.

L'estudi va concloure que l'article 205 del Reial decret legislatiu 1/1994, de 20 de juny, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de la Seguretat Social, exclou, implícitament de la prestació per desocupació, els funcionaris en pràctiques, ja que ni són treballadors per compte d'altri, ni personal contractat en règim de dret administratiu, ni funcionaris d'ocupació al servei de les administracions públiques.

Igualment, l'article 208 d'aquesta mateixa norma no recull com a situació legal de desocupació la

manca de superació del període de pràctiques o dels cursos selectius previstos en les convocatòries d'accés a l'Administració.

A partir, doncs, de l'examen de la normativa vigent aplicable al cas, es va decidir obrir una actuació d'ofici sobre les cotitzacions per desocupació dels funcionaris en pràctiques, que, per raons de competència, s'ha adreçat a la institució del Defensor del Poble, perquè determini la procedència de recomanar la inclusió de forma expressa dels funcionaris en pràctiques que no hagin adquirit la condició de funcionaris de carrera en el text refós de la Llei general de la Seguretat Social, i més concretament, en l'àmbit de protecció per a la prestació d'atur.

Queixa 02237/2011

La promotora de la queixa, funcionària que no va superar el període de pràctiques com a tècnica mitjana de biblioteca municipal, va exposar al Síndic la seva disconformitat per la presumpta manca d'ingrés de les cotitzacions socials durant el temps en què va durar el seu nomenament, atès que al moment de sol·licitar la prestació d'atur al servei d'ocupació se la va informar que no havia cotitzat durant aquest temps.

De la informació aportada per l'Ajuntament, el Síndic va constatar que el consistori es trobava al corrent del pagament de totes les obligacions concretes amb la Tresoreria de la Seguretat Social pel concepte de contingències comunes i per formació professional, si bé no es va cotitzar per la prestació de desocupació perquè no està previst. Per aquesta raó, es van finalitzar les gestions amb l'Ajuntament i es va demanar la col·laboració de la Direcció Provincial de la Tresoreria General de la Seguretat Social i del Servei d'Ocupació Estatal per determinar si els funcionaris en pràctiques, un cop declarats no aptes i exclosos del procés selectiu, han de ser beneficiaris de la prestació per desocupació, atès que ni són treballadors per compte d'altri, ni personal contractat en règim de dret administratiu, ni funcionaris d'ocupació al servei de les administracions públiques.

Queixa 04245/2011

Un zelador de l'Institut Català de la Salut (ICS) va exposar al Síndic el seu descontentament amb la manca de resposta del Departament de Salut a diferents qüestions plantejades sobre la seva situació laboral.

Concretament, la seva preocupació tenia a veure amb la situació administrativa en què roman en el període d'inactivitat existent des que finalitza la causa que origina la situació d'excedència per prestar serveis en el sector públic (concretament, com a mestre al Departament d'Ensenyament) fins al moment en què reingressa al servei actiu a l'òrgan de procedència (ICS). Aquest període de temps és variable i, mentre dura, el treballador no percep retribucions, ni li computa als efectes de meritació de triennis.

El Síndic va informar la persona interessada de la inexistència d'una actuació administrativa irregular en la manca de percepció de retribucions ni en la manca de meritació de triennis, que esdevenen de la mateixa inactivitat. Això no obstant, també el va informar del contingut del Reial decret 1167/1983, de 27 d'abril, que inclou, en l'acció protectora per desocupació, els funcionaris d'ocupació i el personal contractat de col·laboració temporal en règim de dret administratiu de les administracions públiques.

Actuacions d'ofici

AO 01359/2011
En tramitació

Avaluació del Protocol per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament psicològic, sexual, per raó de sexe o d'orientació sexual i altres discriminacions a la feina

Arran de l'aprovació, l'any 2010, d'un nou protocol per a la prevenció i la resolució de situacions d'assetjament a la feina d'índole diversa, el Síndic ha decidit obrir una actuació d'ofici amb l'objectiu d'avaluar-ne els resultats i els aspectes que caldria millorar. També sol·licita a l'Administració dades relatives a les denúncies rebudes per aquesta qüestió per poder valorar adequadament la dimensió del problema.

AO 01375/2011
Finalitzada

Seguiment de les actuacions municipals amb relació als criteris d'empadronament

Arran de la resolució del Síndic emesa en l'actuació d'ofici 00041/2010, sobre els requisits per a l'empadronament previstos en les ordenances d'alguns municipis, el Síndic ha considerat oportú obrir una actuació d'ofici per fer un seguiment de les consideracions exposades, tenint en compte que els requisits analitzats no tenen suport legal i poden comportar una vulneració de drets de les persones afectades.

AO 02651/2011
En tramitació

Tractament i cessió de dades personals amb finalitats comercials

El Síndic decideix obrir aquesta actuació d'ofici per valorar, d'una banda, si en els supòsits de tractament i cessió de dades amb finalitats comercials admetre el consentiment tàcit per a la gestió de les dades personals pot comportar menys protecció del dret a la tutela efectiva; i de l'altra, per determinar si aquesta ha estat l'opció escollida per la major part de països del nostre entorn.

AO 02653/2011
En tramitació

Els telèfons d'informació públics de tarifació especial

El Síndic ha decidit obrir una actuació d'ofici amb la finalitat de valorar les condicions de tarifació actuals dels telèfons 012 i 010, dels serveis d'informació que es canalitzen per mitjà d'aquests números i dels que tenen un prefix 902, que són emprats per les administracions públiques i tenen sobrecost.

AO 04950/2011
En tramitació

Suspensió de l'empadronament immediat i del funcionament del Registre de parelles de fet

El Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per estudiar la decisió de l'Ajuntament de Vilafranca del Penedès de suspendre els empadronaments i el funcionament del Registre de parelles de fet.

AO 05696/2011
En tramitació

Desplegament reglamentari de la Llei 8/2006, de 5 de juliol, de mesures per a la conciliació de la vida personal, familiar i laboral del personal al servei de les administracions públiques catalanes

El Síndic decideix obrir una actuació d'ofici amb la finalitat d'estudiar el desplegament reglamentari de l'article 9.2, amb relació al permís per matrimoni i al permís per inici de la convivència en el cas de les unions estables de parella.

AO 05889/2011
En tramitació

Dificultats financeres de les petites i mitjanes empreses a causa dels retards en el pagament de factures per part de les administracions locals

A causa de la crisi econòmica, hi ha hagut un augment d'impagaments, de retards i de pròrroques en la liquidació de factures vençudes que afecten de forma específica l'Administració local. Aquesta situació dificulta l'activitat de les petites i mitjanes empreses, que funcionen amb una gran dependència del crèdit a curt termini i que tenen unes limitacions de tresoreria que fan especialment complicada la seva activitat en el context econòmic actual. Amb aquesta actuació d'ofici, el Síndic vol aprofundir en l'anàlisi d'aquesta situació i cercar-hi possibles solucions per pal·liar-la.

AO 07385/2011
Finalitzada

Cotitzacions per desocupació en el cas dels funcionaris en pràctiques

Arran de la tramitació d'una queixa, s'ha arribat a la conclusió que els funcionaris en pràctiques no es consideren treballadors per compte d'altri, ni personal eventual, ni funcionaris públics interins, per la qual cosa resten implícitament exclosos de la protecció per desocupació. Així doncs, el Síndic ha decidit obrir una actuació d'ofici amb l'objectiu d'estudiar en profunditat aquesta qüestió.

AO 07725/2011
En tramitació

Extinció de contractes en l'àmbit del sector públic i revisió de plantilles ocupades per interins

Arran de diverses informacions sobre l'extinció de contractes en l'àmbit del sector públic empresarial autonòmic, que ha estat declarada improcedent en diverses sentències de la jurisdicció social, el Síndic ha decidit obrir una actuació d'ofici per valorar la possible vulneració del dret al treball i l'estabilitat a la feina, i la manca d'ús dels instruments legalment establerts per a la planificació dels recursos humans a les administracions públiques.

2. CONSUM

Consum en xifres

Els serveis essencials

El transport públic

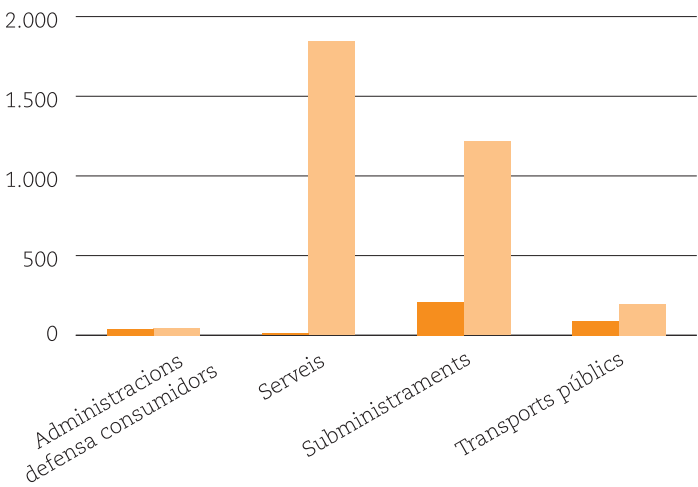
El Codi de consum i les empreses que donen serveis bàsics i de tracte continuat

Actuacions d'ofici

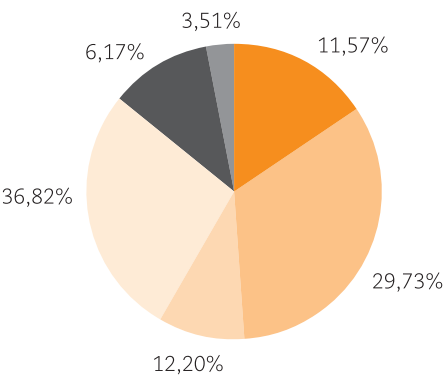
Consum en xifres

a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2011

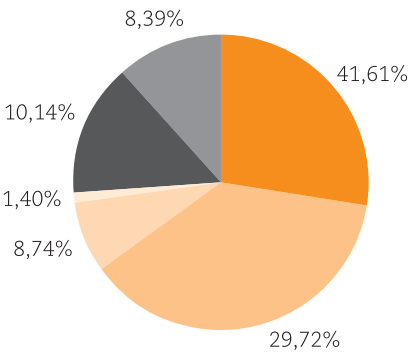
Consum	Queixes	Actuacions d'ofici	Consultes	Total
Administracions defensa consumidors	38	-	44	82
Serveis	11	-	1.844	1.855
Subministraments *	208	1	1.217	1.426
Transports públics * *	87	2	197	286
Total	344	3	3.302	3.649



* Subministraments	Total (%)
Aigua a domicili	11,57%
Elèctric	29,73%
Gas	12,20%
Telecomunicacions i societat de la informació	36,82%
Telèfon universal	6,17%
Altres	3,51%
Total	100%

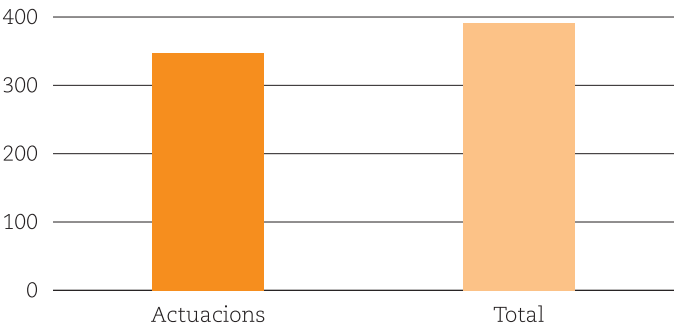


* * Transports públics	Total (%)
Transport aeri	41,61%
Transport ferroviari	29,72%
Transport interurbà	8,74%
Transport marítim	1,40%
Transport urbà	10,14%
Altres	8,39%
Total	100%



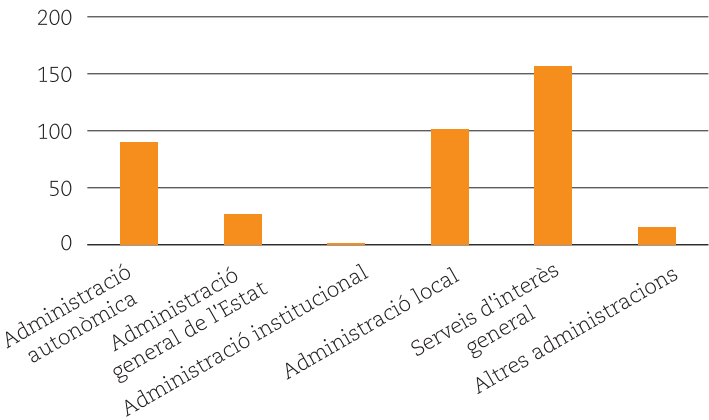
b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	■ Actuacions	■ Total
Una administració afectada	316	316
Dues administracions afectades	28	56
Tres administracions afectades	2	6
Més de deu administracions afectades	1	13
Total	347	391



c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2011

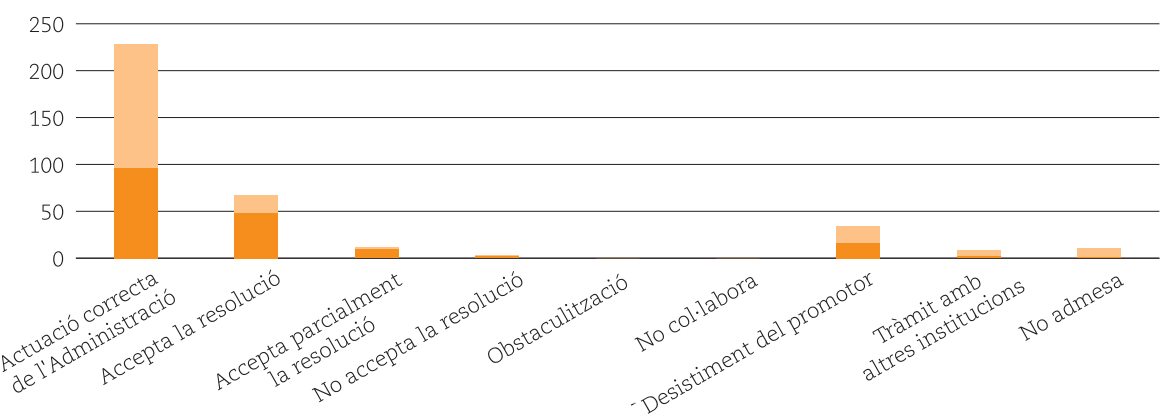
Tipus d'administració	Queixes	Actuacions d'ofici	■ Total
Administració autonòmica	86	4	90
Administració general de l'Estat	27	-	27
Administració institucional	1	-	1
Administració local	92	9	101
Serveis d'interès general	157	-	157
Altres administracions	13	2	15
Total	376	15	391



d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2011

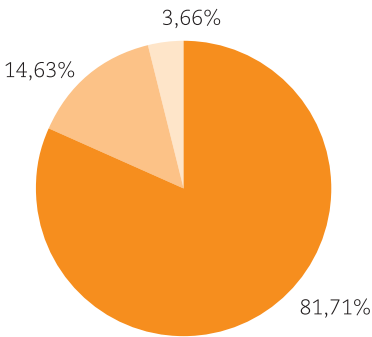
	< 2011	2011	Total	
Actuacions en tramitació	31	157	188	34,06%
Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	18	155	173	31,34%
Pendent de resposta a la resolució del Síndic	13	2	15	2,72%
Actuacions finalitzades	173	180	353	63,95%
Actuació correcta de l'Administració	96	132	228	41,30%
- Abans de la investigació del Síndic	29	61	90	16,30%
- Després de la investigació del Síndic	67	71	138	25,00%
Accepta la resolució	48	19	67	12,14%
Accepta parcialment la resolució	9	3	12	2,17%
No accepta la resolució	2	1	3	0,54%
Obstaculització	-	-	-	0%
No col·labora	-	-	-	0%
Desistiment del promotor	16	18	34	6,16%
Tràmit amb altres institucions	2	7	9	1,63%
No admesa	1	10	11	1,99%
Total	205	347	552	100%

Actuacions finalitzades i no admeses



e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	67	81,71%
Accepta parcialment la resolució	12	14,63%
No accepta la resolució	3	3,66%
Total	82	100%



Els serveis essencials

El Síndic continua rebent queixes de persones que desconeixien que l'existència d'una factura impagada fonamenta la suspensió en la prestació de serveis bàsics, com ara el gas, la llum i l'aigua, i la retirada del comptador. Les persones afectades continuen informant que mai no van rebre cap advertiment de la suspensió del servei. Cal, doncs, que les empreses millorin els procediments perquè, abans de suspendre o donar de baixa un servei bàsic per manca de pagament d'alguna factura, es garanteixi que la persona conegui l'existència del deute i, si escau, prengui les mesures oportunes per evitar els perjudicis que el tall del servei causarà al seu nucli familiar.

Amb aquest objectiu, es poden introduir comunicacions a través d'altres mitjans per advertir de l'existència de l'impagament d'una factura. En aquest sentit, en reiterades ocasions s'ha suggerit que s'incorpori una comunicació fefaent a la persona usuària que es veurà privada del servei. Possiblement, un correu electrònic, un missatge al telèfon mòbil o bé una trucada telefònica en què s'informi de l'existència de la factura impagada i se l'adverteixi de les conseqüències de l'impagament pot evitar molts conflictes i moltes molèsties posteriors per tramitar la reconexió del servei, tant a l'usuari com a la mateixa empresa.

Quan hi ha xarxa de gas natural, el ciutadà té dret a rebre el servei en condicions d'igualtat, qualitat i a un preu assequible

La prestació de serveis bàsics com ara l'aigua, l'electricitat i el gas condicionen l'exercici dels

drets de les persones, com per exemple el dret a la salut i a la dignitat. Per aquest motiu, el malestar que es genera a les persones quan es veuen privades d'aquests serveis, bé per la lentitud en la tramitació de les altes o bé per la tardança a reconnectar un servei després de la suspensió per manca de pagament, justifica una actuació ràpida del Síndic.

En aquest sentit, el Síndic ha suggerit a les empreses que cal millorar la informació que es dona a la persona afectada i explicar-li amb claredat el motiu pel qual no pot disposar de manera immediata del servei sol·licitat (bé per a una nova alta o bé per a la reconexió del servei). La informació ha d'incloure una previsió de temps per resoldre el problema que impedeix que la persona rebi el servei. D'aquesta manera, la persona usuària podrà disposar de la informació real per cercar altres alternatives per donar resposta a les seves necessitats bàsiques i fer un seguiment més acurat de la problemàtica.

El subministrament de gas, en tant que subministrament domèstic bàsic, està configurat com un servei d'interès general que exigeix que, malgrat que el servei el presten empreses privades en un entorn de mercat, l'actuació de l'empresa estigui limitada per una protecció especial a la persona usuària, tant pel que fa a l'accés com a les condicions de la seva prestació (qualitat del servei, procediment per tramitar la suspensió, baixa, etc.).

Certament, en el marc normatiu europeu no es configura el gas natural com un dret d'accés universal que els ciutadans poden exigir en qualsevol punt del territori, sinó que està condicionat a l'existència de xarxa de subministrament a la zona. No obstant això, tot i que el dret d'accés està condicionat a la preexistència de la xarxa, quan n'hi ha, el ciutadà té dret a rebre el servei en condicions d'igualtat, de qualitat i a un preu assequible.

Queixa 00310/2011

Davant la manca de pagament d'una factura de 0,32 cèntims, Endesa va tallar el subministrament d'electricitat d'una usuària i va retirar-li el comptador de l'habitatge.

Certament, per raons d'edat avançada, la propietària no hi vivia, a l'habitatge. No obstant això, tots els rebuts estaven domiciliats a través del compte corrent i fins llavors mai no s'havia deixat de pagar cap rebut emès per Endesa, ni anterior ni posterior. Després de la intervenció del Síndic, Endesa va procedir a donar d'alta un nou contracte exempt de qualsevol despesa.

Queixa 05734/2011

Arran d'una campanya de control de comptadors provisionals, Endesa va treure el comptador provisional d'un habitatge sense cap advertiment, tot i que estava en tramitació el canvi de comptador definitiu. La companyia justifica que no va poder detectar l'existència de la nova sol·licitud pel fet que es va tramitar a nom d'una empresa. No obstant això, el Síndic indica que l'empresa correspon a un punt de servei d'Endesa, per la qual cosa l'error no és imputable a la persona usuària. Per aquest motiu, atès que la persona usuària indica que no va rebre cap advertiment previ de la retirada del comptador provisional d'obres, el Síndic recorda que cal garantir que les notificacions de retirada dels comptadors arribin de manera fefaent i amb caràcter previ al titular del contracte del subministrament perquè pugui prendre les mesures oportunes.

El transport públic

Tal com s'ha recollit en la legislació en matèria de consum i com ha declarat de manera reiterada el Tribunal Suprem, quan es parla d'un servei públic que intenta donar resposta a una necessitat d'interès general, són exigibles els drets reconeguts als consumidors i als usuaris, amb independència de la naturalesa jurídica –pública o privada– del prestador del servei.

L'1 de gener de 2011, la Generalitat de Catalunya va assumir les competències sobre els serveis ferroviaris regionals prestats sobre la xarxa ferroviària a Catalunya. Aquest fet ha de repercutir en una millora de la gestió del servei ferroviari i, per tant, a curt i mitjà termini, en una millora del servei ferroviari que es presta als usuaris.

El personal de seguretat del transport públic ha d'anar visiblement identificat

Continuen sovintejant queixes d'usuaris de Renfe rodalies i mitjana distància, sobre la manca de puntualitat de determinades línies, la manca d'adequació del nombre de combois al nombre d'usuaris i deficiències en la informació quan hi ha alguna incidència que impedeix la circulació normal dels trens.

El fet que sovintegin aquestes queixes evidencia que les administracions públiques impliquades encara hi han de treballar molt, amb l'objectiu de fer efectiu el dret dels ciutadans a uns serveis públics de qualitat (art. 23 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya).

Algunes queixes rebudes han posat de manifest el tracte inadequat cap a l'usuari dels vigilants de seguretat i del personal revisor, i també les dificultats dels usuaris per obtenir la identificació de la persona que s'havia adreçat a ells en representació de l'empresa de transports.

Per aquest motiu, el Síndic ha suggerit al Departament de Territori i Sostenibilitat que els vigilants de seguretat vagin identificats d'acord amb el que estableix l'article 12.1 de la Llei

23/1992, de 30 de juliol, de seguretat privada, i que la identificació sigui visible, tant el distintiu del càrrec que ocupen com el número de targeta professional (TIP), sens perjudici que s'hi puguin incloure el nom i els cognoms del vigilant.

El fet que s'identifiqui el personal que acompleix tasques revisores dota de seguretat jurídica la relació entre l'usuari i l'empresa que ofereix un servei públic i, si es constata que el revisor ha incorregut en un error, cal demanar disculpes a l'usuari per les molèsties causades i la pèrdua de temps.

Cal tenir present que els usuaris tenen dret a ser tractats correctament pels agents de l'empresa i a ser atesos en les peticions d'ajuda i informació que facin, per la qual cosa cal prendre les mesures oportunes per garantir que el tracte del personal de seguretat que presta el servei a les instal·lacions sigui correcte i respectuós amb els drets de les persones.

D'altra banda, les empreses de transport públic han de prendre mesures per facilitar l'exercici dels drets als seus usuaris. Aquesta recomanació es va fer arribar al Departament de Territori i Sostenibilitat en la tramitació de la Devolució Xpress del bitllet quan hi ha un retard superior a quinze minuts a Rodalies Renfe.

Renfe ha de facilitar que els usuaris exerceixin el seu dret de devolució de bitllets per retards

Tot i que la Devolució Xpress del bitllet obeïa a una política comercial de Renfe com a reconeixement de l'afectació negativa que van patir els usuaris per les obres de millora en les infraestructures de Rodalies de Barcelona, únicament es podia sol·licitar si l'usuari es presentava personalment a l'estació de destinació immediatament després de l'arribada del tren.

El Síndic va considerar que aquesta exigència impossibilitava l'exercici d'aquest dret, ja que si l'usuari ja arriba tard a la seva destinació en contra de la seva voluntat, lògicament no podrà perdre encara més temps per tramitar la Devolució Xpress.

Així doncs, el Síndic va suggerir que si l'usuari podia acreditar per mitjà del seu títol de transport que el tren en què viatjava havia

arribat tard a la seva destinació, la presentació del bitllet en qualsevol moment posterior hauria de ser suficient per gestionar la devolució. De fet, a les estacions de destinació que no disposen de personal es permet que la persona el pugui presentar per correu postal o electrònic, la qual cosa evidencia que es poden dur a terme totes les comprovacions necessàries per evitar situacions fraudulentessense necessitat de presentar la sol·licitud de devolució en un moment i un lloc determinat.

Per aquest motiu, i amb l'objectiu de facilitar aquest dret als usuaris, el Síndic va suggerir que es modifiquessin les condicions de la Devolució Xpress, s'incrementés el marge de temps perquè l'usuari pogués sol·licitar la devolució del bitllet, o bé que l'empresa adoptés mesures proactives a l'hora de lliurar els bitllets quan el tren arribava amb endarreriment.

Queixa 04036/2010

Una revisora va demanar a la persona interessada el títol de transport, en què no es podia llegir fàcilment la data de caducitat. La revisora va considerar que el títol estava caducat i, malgrat que la usuària assegurava que el títol encara era vigent, la revisora, amb dos agents dels Mossos d'Esquadra, la va acompanyar a l'estació de destinació. Quan a l'estació es va confirmar que la usuària tenia raó la revisora no li va demanar disculpes i ni tan sols es va voler identificar. El Síndic suggereix que cal garantir que la identificació del personal que apleix tasques revisores es mostri de manera clara i visible per dotar de seguretat jurídica la relació entre l'usuari i l'empresa. I, quan es constati que s'ha tractat de manera errònia una persona, cal demanar-li disculpes.

Queixa 00829/2011

Una usuària habitual de Rodalies Renfe va exposar el seu desacord davant la denegació de la Devolució Xpress, ja que quan va presentar la sol·licitud a l'estació per tramitar el canvi, havia transcorregut deu hores des del moment de l'arribada a l'estació de destinació. El Síndic va suggerir que es modifiquessin les condicions que s'exigeixen per tramitar la Devolució Xpress, amb l'objectiu de facilitar l'exercici d'aquest dret als usuaris. La Direcció General de Transport i Mobilitat va informar el Síndic que s'havia adreçat a Renfe perquè modifiqués l'operativa del sistema de Devolució Xpress, de manera que es permeti que la petició es formuli després del moment de la incidència, bé per correu ordinari o bé mitjançant el web de Rodalies de Catalunya.

El Codi de consum i les empreses que donen serveis bàsics i de tracte continuat

El 23 d'agost de 2010 va entrar en vigor el Codi de consum de Catalunya, que representa un salt qualitatiu en la consideració dels drets dels consumidors i usuaris. Aquest text legal permet millorar la protecció dels drets dels consumidors i usuaris, especialment en l'àmbit de la prestació de serveis bàsics.

El dret de consum té la finalitat d'equilibrar la protecció de les persones consumidores i els interessos dels empresaris, és un dret de caràcter bàsic i irrenunciable, es regeix pel principi de bona fe i equilibri de les posicions jurídiques i, com recull l'article 312.12 del Codi de consum, s'ha d'interpretar a favor de la persona consumidora.

El Codi de consum considera de manera encertada que els serveis bàsics gaudeixen d'un interès especial i que, per aquest motiu, cal protegir millor les persones consumidores per mitjà d'un catàleg d'obligacions que s'imposen a les empreses prestadores de serveis segons el tipus de servei de què es tracti (títol V del llibre 2n).

Les obligacions que estableix el Codi de consum haurien de ser adoptades per les empreses

Així doncs, el prestador d'un servei ha de facilitar prèviament la informació sobre la prestació, el preu complet del servei, lliurar un pressupost previ del servei i informar dels procediments establerts per atendre les queixes o reclamacions. Totes aquestes obligacions són una expressió concreta del dret a la informació de què disposa el consumidor i usuari.

Atès que els consumidors i usuaris tenen dret a rebre la informació i l'atenció adequades i necessàries per conèixer i utilitzar amb seguretat i d'una manera satisfactòria els béns i els serveis (art. 126.2 del Codi de consum), la informació que conté el contracte de servei és una informació especialment rellevant, i l'usuari hauria de rebre qualsevol novació o modificació del contracte d'una manera clara, entenedora i inequívoca, sobretot quan es tracta d'un subministrament bàsic.

Quan els serveis que es presten són bàsics i, a més, de tracte continuat, el Codi els considera serveis de naturalesa mixta i, per tant, sempre que siguin compatibles, els són aplicables les obligacions que s'imposen a ambdós tipus de serveis.

Tal com defineix el Codi de consum, són serveis bàsics els serveis de caràcter essencial i necessaris per a la vida quotidiana o que tenen un ús generalitzat entre les persones consumidores. S'hi inclouen els subministraments, els transports, els mitjans audiovisuals, i de comunicació, els assistencials i sanitaris, i els financers i d'assegurances.

Es considera que són serveis de tracte continuat els serveis que l'empresari no presta d'un sol cop, sinó que tenen continuïtat en el temps, de manera periòdica, habitual i en diversos terminis.

El ventall d'obligacions que recull l'article 252.4, pel que fa als serveis bàsics, són, entre d'altres, les següents: l'obligació de lliurar la informació rellevant de la prestació per escrit o d'una manera adaptada a les circumstàncies de la prestació, i facilitar, en el moment de la contraprestació, una adreça física a Catalunya. El prestador del servei també ha de disposar d'un servei telefònic d'atenció d'incidències i de reclamacions, que ha de ser de caràcter gratuït.

El Codi de consum atorgava un termini de sis mesos als empresaris i les entitats perquè s'adaptessin al que estableix el llibre segon, per la qual cosa des del febrer de 2011 les companyies havien de complir les obligacions, llevat de les petites o mitjanes empreses (d'acord amb la Recomanació CE/2003/361, de 6 de maig), en què el termini d'adaptació és d'un any.

No obstant això, s'han rebut queixes dels ciutadans en què exposaven les dificultats amb què es trobaven a l'hora d'adreçar-se a empreses que presten serveis bàsics de tracte continuat pel fet que encara no disposaven de telèfons gratuïts d'atenció al consumidor (Gas Natural i Endesa) o que també es trobaven amb dificultats per dur a terme gestions per mitjà de les oficines virtuals (comunicar lectures dels comptadors, etc.).

Davant aquesta informació, el Síndic ha recordat a les empreses que, d'acord amb l'article 252.4 del Codi, el prestador d'un servei ha de

disposar d'un servei telefònic d'atenció d'incidències i de reclamacions de caràcter gratuït.

El telèfon gratuït per atendre incidències i reclamacions ha de ser d'accés fàcil

Tot i que després de dur a terme les comprovacions oportunes el Síndic va confirmar que les companyies ja disposaven dels telèfons gratuïts, si més no per atendre avaries a Catalunya, el fet que sovintegin queixes en què el ciutadà no ha localitzat el telèfon gratuït evidencia que l'accés a aquesta informació no sempre és fàcil per als usuaris.

Per aquest motiu, es va suggerir a les companyies subministradores que prenguessin les mesures oportunes per aconseguir que aquesta informació fos de fàcil accés per als usuaris, ja que una manca d'accessibilitat d'informació real pot conculcar drets bàsics dels consumidors.

El Síndic també va recordar que el Codi exigeix que, per mitjà del telèfon gratuït, es doni el servei d'atenció d'incidències i de reclamacions, per la qual cosa si tan sols s'indica que el telèfon gratuït és per al telèfon d'avaries o bé d'urgències, això pot induir l'usuari a confusió i no compleix l'obligació que recull l'article 252.4 del Codi.

L'article 252.5 del Codi també disposa que no es pot deixar de prestar el servei de tracte continuat per manca de pagament d'algun rebut o factura si la persona consumidora ha presentat alguna reclamació amb relació al rebut o a la factura davant l'empresa prestadora o per mitjà dels mecanismes judicials o extrajudicials de resolució de conflictes.

El Síndic entén que aquesta limitació també inclou l'obligació d'abstenir-se d'enviar qualsevol carta en què s'amenaci d'un tall de subministrament immediat del servei bàsic si no es fa efectiu el deute fins que no hi hagi una resolució expressa de la reclamació per part de l'empresa i, si escau, per part dels mecanismes judicials o extrajudicials de resolució de conflictes.

Queixa 01587/2011

La persona interessada manifestava que a través d'una conversa mantinguda amb un operador de Gas Natural va saber que el telèfon gratuït tan sols era per comunicar les urgències. Quan el Síndic va demanar informació sobre aquest aspecte, Gas Natural va indicar que disposaven d'altres formes d'atenció gratuïta, com ara la possibilitat d'adreçar-se a un centre de Gas Natural o bé per mitjà de l'oficina virtual de Gas Natural. Per aquest motiu, el Síndic va recordar a Gas Natural que, segons l'article 252.5 del Codi de consum, el prestador del servei està obligat a disposar d'un servei telefònic gratuït d'atenció d'incidències i de reclamacions.

Queixa 05372/2011

Una senyora d'edat avançada va rebre una factura que regularitzava el consum de Gas Natural dels darrers quatre anys. Davant el desmesurat import de la factura, el fill de la interessada va presentar la corresponent reclamació davant la Direcció General d'Energies i Mines. Tot i que la Direcció General no havia resolt la reclamació, la interessada rebia de forma sovintejada cartes de Gas Natural en què l'advertien que, si no duia a terme el pagament, procedirien a tallar-li el servei. El Síndic va demanar a la companyia Gas Natural que immediatament prenguéssin les mesures oportunes per deixar d'enviar les comunicacions a la interessada, ja que, segons el Codi de consum, no es pot deixar de prestar un servei de tracte continuat per manca de pagament d'algun rebut o alguna factura si la persona consumidora ha presentat alguna reclamació amb relació al rebut o la factura. El suggeriment va ser acceptat.

Actuacions d'ofici

AO 00388/2011
En tramitació

Incidències a Rodalies Renfe per vaga de zel d'una part dels maquinistes

Arran de les incidències en les línies de Rodalies per una vaga de zel dels maquinistes, que va provocar l'anul·lació d'alguns combois i endarreriments generalitzats, el Síndic ha decidit obrir una actuació d'ofici per estudiar l'abast i la repercussió de la incidència i per conèixer les mesures adoptades per a la restauració del funcionament normal del servei.

AO 02582/2011
En tramitació

Anàlisi i estudi del tractament tarifari del servei de subministrament d'aigua potable a domicili

El Síndic decideix obrir aquesta actuació d'ofici amb un doble propòsit: d'una banda, per estudiar els problemes relatius tant a l'aplicació del cànon de l'aigua com a l'aplicació de les tarifes municipals autoritzades per la Comissió de Preus de Catalunya; i de l'altra, per determinar quins criteris s'haurien de tenir en compte per garantir un equilibri econòmic i financer en la prestació del servei de subministrament d'aigua.

AO 02816/2011
En tramitació

Tarifació social en els transports públics de Catalunya

Arran de la manca d'homogeneïtzació dels criteris de tarifació social dels diversos operadors de transport públic de Catalunya, el Síndic ha decidit obrir una actuació d'ofici amb l'objectiu d'estudiar en profunditat aquesta qüestió i la repercussió que pot tenir per als ciutadans aquesta diversitat de criteris.

3. CULTURA I LLENGUA

Cultura i llengua en xifres

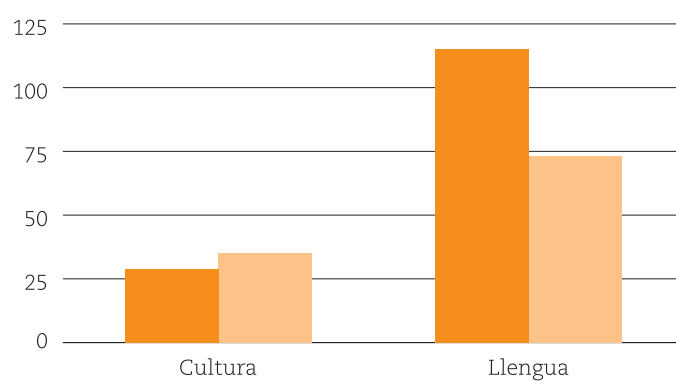
Vulneració dels drets lingüístics

Actuacions d'ofici

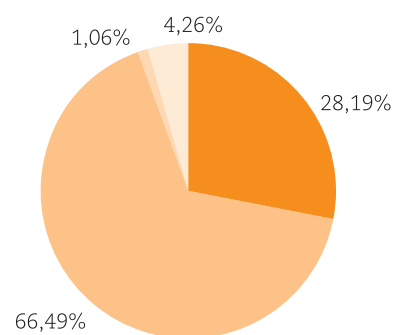
Cultura i llengua en xifres

a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2011

Cultura i llengua	Queixes	Actuacions d'ofici	Consultes	Total
Cultura	28	1	35	64
Llengua *	114	1	73	188
Total	142	2	108	252

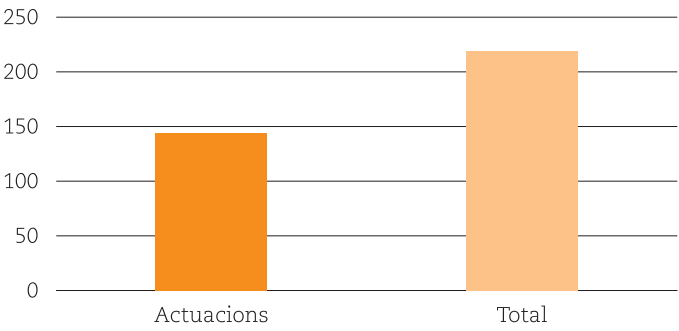


* Llengua	Total (%)
Vulneració dels drets dels castellanoparlants	28,19%
Vulneració dels drets dels catalanoparlants	66,49%
Vulneració dels drets dels parlants de l'aranès	1,06%
Altres	4,26%
Total	100%



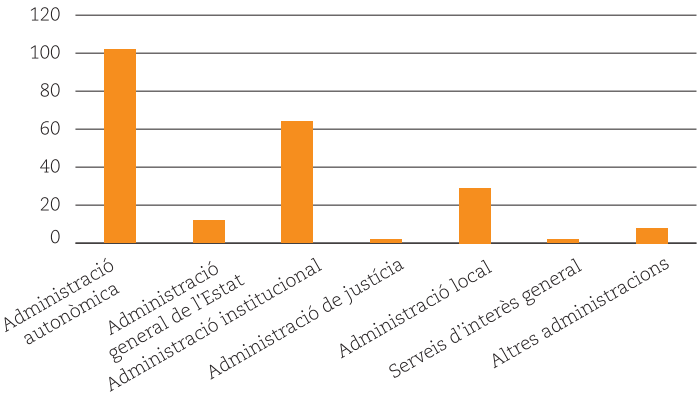
b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	■ Actuacions	■ Total
Una administració afectada	75	75
Dues administracions afectades	64	128
Tres administracions afectades	4	12
Quatre administracions afectades	1	4
Total	144	219



c. Distribució segons les administracions afectades en les actuacions iniciades durant el 2011

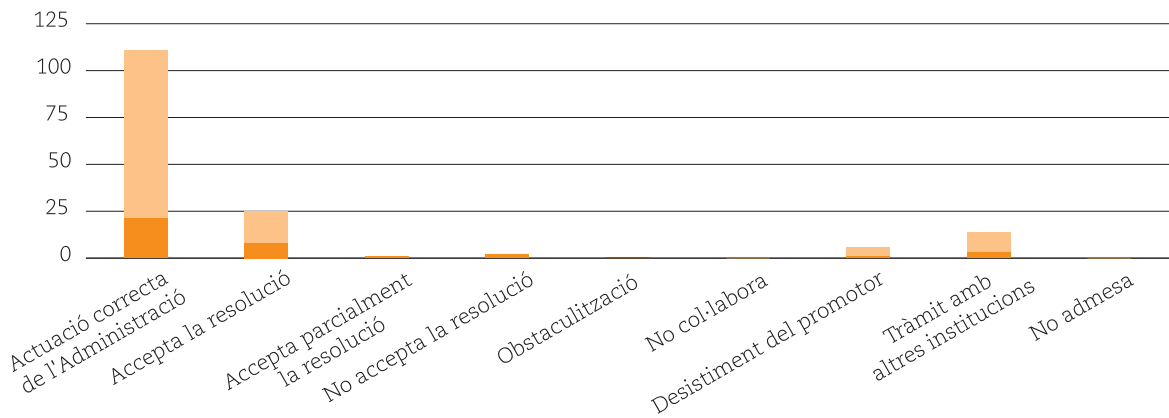
Tipus d'administració	Queixes	Actuacions d'ofici	■ Total
Administració autonòmica	101	1	102
Administració general de l'Estat	12	-	12
Administració institucional	64	-	64
Administració de justícia	2	-	2
Administració local	29	-	29
Serveis d'interès general	1	1	2
Altres administracions	8	-	8
Total	217	2	219



d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2011

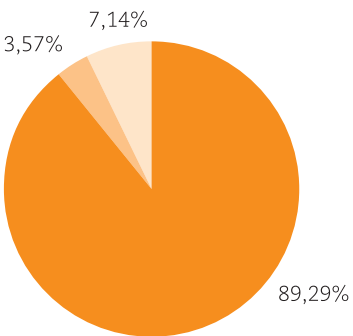
	< 2011	2011	Total	
Actuacions en tramitació	4	21	25	13,59%
Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	2	21	23	12,50%
Pendent de resposta a la resolució del Síndic	2	-	2	1,09%
Actuacions finalitzades	36	123	159	86,41%
Actuació correcta de l'Administració	21	90	111	60,33%
- Abans de la investigació del Síndic	17	87	104	56,52%
- Després de la investigació del Síndic	4	3	7	3,80%
Accepta la resolució	8	17	25	13,59%
Accepta parcialment la resolució	1	-	1	0,54%
No accepta la resolució	2	-	2	1,09%
Obstaculització	-	-	-	0%
No col·labora	-	-	-	0%
Desistiment del promotor	1	5	6	3,26%
Tràmit amb altres institucions	3	11	14	7,61%
No admesa	-	-	-	0%
Total	40	144	184	100%

Actuacions finalitzades i no admeses



e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	25	89,29%
Accepta parcialment la resolució	1	3,57%
No accepta la resolució	2	7,14%
Total	28	100%



Vulneració dels drets lingüístics

L'Estatut d'autonomia de Catalunya disposa que totes les persones tenen dret a no ser discriminades per raons lingüístiques i que són els ciutadans els que tenen el dret d'opció lingüística, de manera que les institucions, les organitzacions i les administracions públiques queden obligades per aquest dret.

El Síndic, en el marc d'aquest dret i de la seva garantia, ha fet diverses actuacions, tant en defensa dels drets dels castellanoparlants com dels catalanoparlants, ja que al llarg de l'any 2011, i si bé no en un nombre significatiu amb relació al total de queixes presentades, s'han rebut queixes sobre presumptes vulneracions de drets lingüístics en ambdós sentits.

Cal destacar que, per disposició de la Llei 24/2009, de 23 de desembre, del Síndic de Greuges, les autoritats i el personal al servei de les administracions, els organismes, les empreses i les persones objecte de supervisió per part del Síndic de Greuges li han de facilitar els informes, les dades i la documentació que els sol·liciti. Igualment, el Síndic pot sol·licitar la col·laboració de l'Administració general de l'Estat a Catalunya en les actuacions que es portin a terme en exercici de les competències que té atribuïdes.

El marc legal actual obliga la Delegació del Govern a Catalunya a col·laborar amb el Síndic

És per aquesta raó que el Síndic, arran de la presentació de diverses queixes sobre la manca d'atenció en català als usuaris de diversos serveis, com ara de transport o de telefonia mòbil, i fins i tot dels prestats per institucions pròpies de l'Estat, amb motiu de la renovació de documents expedits per l'Administració estatal o de la realització de tràmits fronterers, s'ha adreçat tant als prestadors dels serveis que desenvolupen la seva activitat a Catalunya com a l'Administració perifèrica, per demanar-los informació sobre les vulneracions de drets lingüístics exposades per les persones interessades.

Si bé cal palesar la col·laboració facilitada pels prestadors de serveis, vinculats per l'obligació

legalment establerta de disposar de les condicions per poder atendre els consumidors quan s'expressen en qualsevol de les llengües oficials a Catalunya, també cal destacar la negativa de la Delegació del Govern a facilitar la informació requerida amb relació a aquestes denúncies.

El Síndic ha hagut de recordar a la Delegació que les disposicions normatives vigents (art. 59 de la Llei 24/2009, de 23 de desembre, del Síndic de Greuges, permeten al Síndic de Greuges adreçar-se a totes les autoritats, tots els òrgans i tot el personal de qualsevol administració pública amb seu a Catalunya, en compliment de la seva funció de protecció i defensa dels drets i les llibertats que reconeixen la Constitució i l'Estatut.

Cal evitar tot tipus de discriminació i indefensió lingüística a la ciutadania

Amb aquest mateix fonament, ha instat els seus representants a col·laborar amb la institució, al·legant les característiques i funcions especials que té atribuïda i que la fan creditora d'una atenció que seria desitjable obtenir de manera directa de la Delegació del Govern a Catalunya.

Amb relació a les queixes dels castellanoparlants destaquen, pel que fa a l'aspecte quantitatiu, les que fan referència als senyals de trànsit i, més concretament, a les explicacions o informacions complementàries dels senyals infringits quan estan redactades únicament en llengua catalana perquè consideren que aquesta circumstància pot contravenir la legislació bàsica que determina que les indicacions escrites dels senyals s'han d'expressar almenys en l'idioma espanyol oficial de l'Estat.

Pel que fa a aquest tema, el Síndic ja es va pronunciar en ocasió de queixes semblants i va assenyalar que cal evitar tot tipus de discriminació i indefensió a la ciutadania. Per aquest motiu, va recordar a les administracions públiques implicades la necessitat d'adoptar mesures oportunes perquè, en aquests casos, en la informació complementària dels pictogrames es faci servir, a més de la llengua pròpia de Catalunya, el castellà, quan hi pugui haver indefensió de les persones que desconeguin el contingut que el senyal pugui transmetre.

D'altra banda, també es posa de manifest que la majoria de les queixes dels castellanoparlants se centren en l'activitat administrativa exclusivament en llengua catalana, pel que fa a la documentació a l'abast dels ciutadans i la tramitació d'expedients en llengua catalana, malgrat la petició expressa de rebre les comunicacions en llengua castellana, o la manca d'accés a pàgines web o informació municipal i autonòmica en castellà.

El Síndic, sens perjudici de reconèixer que, per disposició legal, la llengua normalment emprada per les administracions públiques catalanes en les comunicacions i les notificacions és el català, també ha defensat el dret dels ciutadans i ciutadanes a rebre-les en castellà si així ho demanen, i també el dret a rebre testimoniança traduïda d'allò que els afecta en la tramitació dels procediments administratius, sense que la sol·licitud de traducció els pugui comportar cap perjudici o despesa ni retard en el procediment.

Queixa 03080/2011

Amb motiu de la renovació del DNI, el promotor de la queixa es va adreçar a una comissaria de la Policia Nacional a Tarragona, on es va expressar en català davant d'un agent, que li va demanar que canviés de llengua perquè no l'entenia.

La persona interessada es va negar a canviar de llengua, si bé va parlar més lentament per fer-se entendre sobre l'hora de la cita prèvia i l'agent va començar a parlar-li en anglès.

El promotor va manifestar al Síndic que, si bé finalment va ser atès a la mateixa comissaria per una senyora, es va sentir menystingut i humiliat per l'actuació pública de l'agent, que va fer escarni i mofa de la situació davant d'altres funcionaris i dels presents.

Malgrat els intents de la institució per obtenir informació sobre els fets exposats i les mesures adoptades o que es podrien adoptar amb relació a l'actuació policial, la Delegació del Govern a Catalunya no ha prestat col·laboració a la institució i s'ha limitat a traslladar la queixa al Defensor del Poble.

Actuacions d'ofici

AO 01424/2011
En tramitació

Emissió de TV3 a la Comunitat Valenciana

Arran de les queixes rebudes amb relació a les pressions exercides pel Govern valencià per forçar el tancament de les emissions de TV3 a la Comunitat Valenciana, el Síndic ha decidit obrir una actuació d'ofici per estudiar aquesta qüestió en profunditat.

AO 07728/2011
En tramitació

Manca d'atenció, per part de Vodafone, d'una reclamació d'un usuari formulada en català

Arran de la manca d'atenció, per part de Vodafone, d'una reclamació formulada en català, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per valorar la possible vulneració del dret a ser atès en la llengua oficial triada per l'usuari d'un servei prestat a Catalunya.

4. EDUCACIÓ I RECERCA

Educació i recerca en xifres

Equitat en els criteris de prioritat previstos en l'admissió de l'alumnat

Millora de les garanties específiques sobre l'escorallització equilibrada

L'autonomia del centre i els drets de l'alumnat

Educació inclusiva

Desigualtats i garanties d'accés als PQPI per part de l'alumnat amb necessitats educatives específiques

Reducció de la dotació de recursos humans i econòmics als centres escolars i efectes sobre el dret a l'educació de qualitat i la igualtat d'oportunitats

Reducció de la despesa en ajuts de menjador escolar i impacte sobre el dret a l'educació en igualtat d'oportunitats

La promoció de les colònies i les sortides escolars per part dels centres

Assetjament entre iguals en l'àmbit escolar

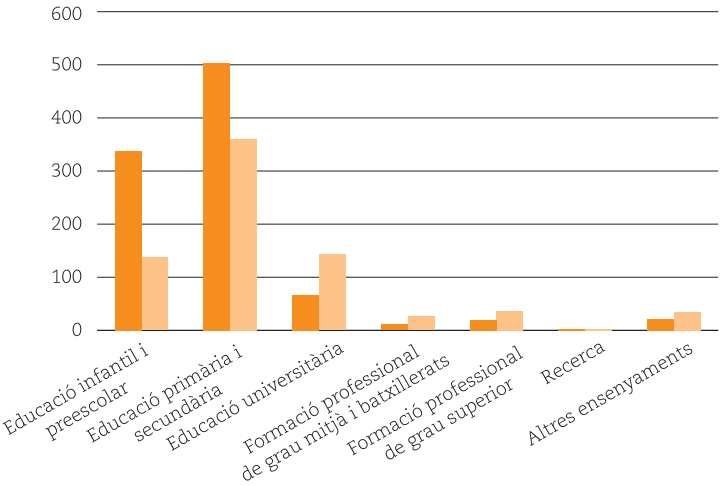
La realització de pràctiques professionals per accedir a titulacions

Actuacions d'ofici

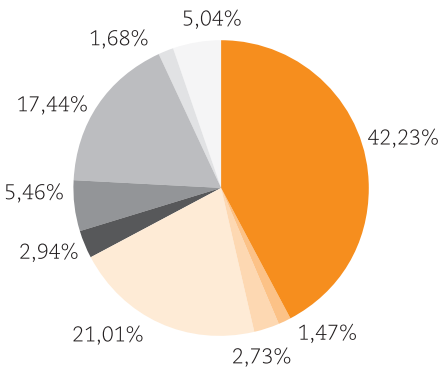
Educació i recerca en xifres

a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2011

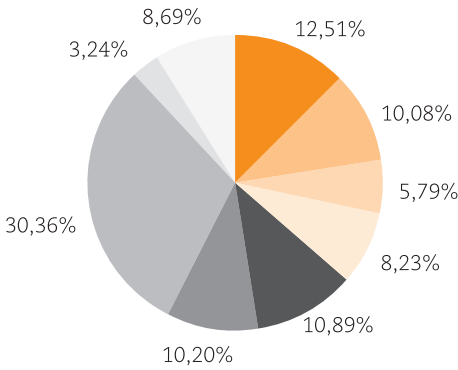
Educació i recerca	Queixes	Actuacions d'ofici	Consultes	Total
Educació infantil i preescolar *	324	15	137	476
Educació primària i secundària * *	493	10	360	863
Educació universitària	67	-	143	210
Formació professional de grau mig i batxillerats	11	-	26	37
Formació professional de grau superior	19	-	37	56
Recerca	3	-	2	5
Altres ensenyaments	20	-	35	55
Total	937	25	740	1.702



* Educació infantil i preescolar		Total (%)
Accés a l'educació i centres		42,23%
Assetjament escolar		1,47%
Beques i ajuts		2,73%
Centres d'ensenyament		21,01%
Drets i deures dels alumnes		2,94%
Necessitats educatives especials		5,46%
Organització i planificació del sistema escolar		17,44%
Professors		1,68%
Altres		5,04%
Total		100%

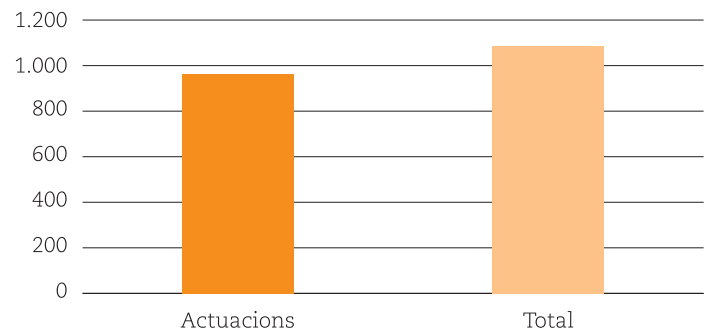


** Educació primària i secundària		Total (%)
Accés a l'educació i centres		12,51%
Assetjament escolar		10,08%
Beques i ajuts		5,79%
Centres d'ensenyament		8,23%
Drets i deures dels alumnes		10,89%
Necessitats educatives especials		10,20%
Organització i planificació del sistema escolar		30,36%
Professors		3,24%
Altres		8,69%
Total		100%



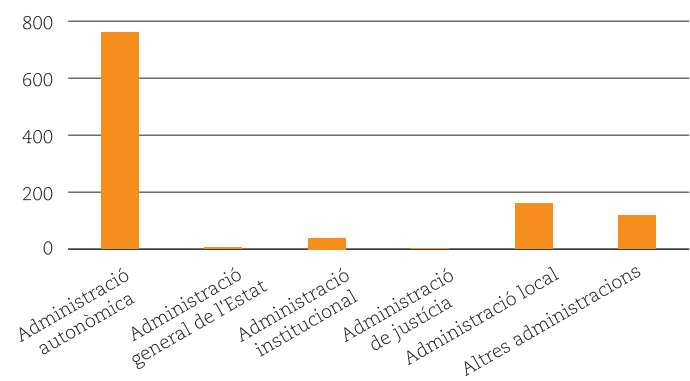
b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	Actuacions	Total
Una administració afectada	844	844
Dues administracions afectades	113	226
Tres administracions afectades	5	15
Total	962	1.085



c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2011

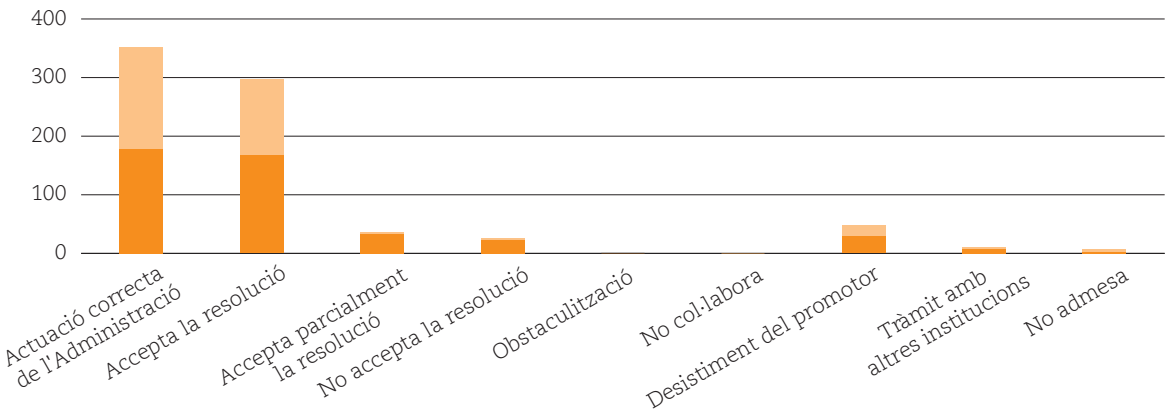
Típus d'administració	Queixes	Actuacions d'ofici	Total
Administració autonòmica	734	25	759
Administració general de l'Estat	6	-	6
Administració institucional	39	-	39
Administració de justícia	1	-	1
Administració local	158	3	161
Altres administracions	116	3	119
Total	1.054	31	1.085



d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2011

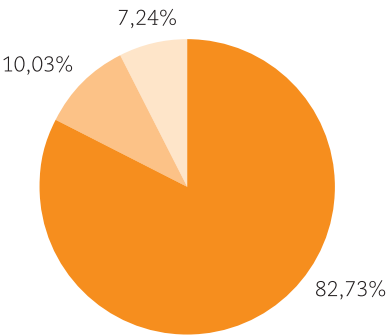
	< 2011	2011	Total	
Actuacions en tramitació	264	624	888	53,33%
Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	35	460	495	29,73%
Accions posteriors a la resolució del Síndic	229	164	393	23,60%
Actuacions finalitzades	437	333	770	46,25%
Actuació correcta de l'Administració	178	174	352	21,14%
- Abans de la investigació del Síndic	121	94	215	12,91%
- Després de la investigació del Síndic	57	80	137	8,23%
Accepta la resolució	167	130	297	17,84%
Accepta parcialment la resolució	33	3	36	2,16%
No accepta la resolució	23	3	26	1,56%
Obstaculització	-	-	-	0%
No col·labora	-	-	-	0%
Desistiment del promotor	29	20	49	2,94%
Tràmit amb altres institucions	7	3	10	0,60%
No admesa	2	5	7	0,42%
Total	703	962	1.665	100%

Actuacions finalitzades i no admeses



e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	297	82,73%
Accepta parcialment la resolució	36	10,03%
No accepta la resolució	26	7,24%
Total	359	100%



Equitat en els criteris de prioritat previstos en l'admissió de l'alumnat

La Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació, estableix en l'article 4.1 que l'accés al sistema educatiu s'ha de produir en condicions d'igualtat i, en l'article 46.1, que el procés d'accés als centres que presten el Servei d'Educació de Catalunya es regeix pels principis d'equitat, inclusió educativa i foment de la cohesió social, entre d'altres.

Així doncs, la incorporació de criteris de prioritat en la normativa d'admissió, atès que són de discriminació positiva, ha d'estar plenament justificada des de la perspectiva de l'equitat, i no pot generar desigualtats en l'accés o comprometre la cohesió social del sistema. Els criteris de prioritat en l'accés que preveu l'article 47 de la Llei 12/2009, com ara el de germans al centre, de proximitat, de renda o de discapacitat, responen clarament a aquesta lògica, no tan present en altres criteris.

El nou criteri de desempat per haver tingut pares o germans al centre comporta una discriminació per raó de naixença

Des d'aquesta perspectiva, el Síndic va analitzar l'Acord GOV/9/2011, de 25 de gener, d'aplicació dels criteris complementaris per resoldre situacions d'empat en el procés de preinscripció i matrícula de l'alumnat als centres educatius per al curs 2011-2012, que ha inclòs un nou criteri en cas d'empat: que l'alumnat hagi tingut el pare, la mare, el tutor o els germans escolaritzats al centre per al qual es presenta la sol·licitud. De l'anàlisi efectuada, se'n desprèn que aquest nou criteri introdueix una discriminació per raó de naixença, contrària a la Llei d'educació de Catalunya (art. 47.7 LEC), perquè està mancat d'una justificació objectiva i raonable, amb relació a la finalitat i els efectes de la mesura considerada; es tracta d'una mesura que no afavoreix l'accés a una educació de qualitat en condicions d'igualtat (art. 21 EAC) i l'accés en condicions d'igualtat als serveis públics (art. 30 EAC); pot tenir efectes negatius en l'equitat i la cohesió social del sistema educatiu, ja que limita la capacitat del sistema

per fer efectiva la coresponsabilització de tots els centres en l'escolarització i la integració de tots els col·lectius, tal com preveu el principi rector establert en l'article 2.1 c) de la LEC, i pot contribuir a reproduir les desigualtats dels grups socials en l'escolarització.

A més, des del punt de vista procedimental, l'acord adoptat significava la derogació singular d'un reglament per un acord de govern, de manera que s'infringia el principi de jerarquia normativa i s'obviava la participació dels sectors afectats, especialment del Consell Escolar de Catalunya. Per aquestes raons, el Síndic ha suggerit al Govern de la Generalitat que supprimeixi el nou criteri complementari per resoldre situacions d'empat en el procés de preinscripció i matrícula de l'alumnat als centres educatius. Aquest suggeriment no ha estat acceptat.

D'altra banda, el criteri complementari de tenir una malaltia crònica de l'alumne o alumna que afecti el seu sistema digestiu, endocrí o metabòlic, inclosos els celíacs, actualment té cobertura jurídica per mitjà del Decret 75/2007, de 27 de març, pel qual s'estableix el procediment d'admissió de l'alumnat als centres en els ensenyaments sufragats amb fons públics. Ni la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació, ni la Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació, regulen aquesta possibilitat.

A criteri d'aquesta institució, la conveniència d'aquest criteri té sentit en un context escolar en què els centres no disposin de serveis de menjador amb capacitat d'adaptar àpats o en què la distribució de centres en el territori no garanteixi una certa proximitat de l'alumnat al seu domicili (quan les zones de proximitat estan constituïdes per dos o més centres escolars molt allunyats entre ells), proximitat que pot tenir més sentit en el cas d'alumnat que, per raó de salut, ha d'anar a casa a dinar. Amb tot, actualment, val a dir que la disponibilitat de serveis de menjador adaptats està generalitzada al nostre sistema educatiu i que la manca de proximitat es produeix generalment en determinades zones rurals, on generalment no hi ha àrees d'influència amb dos o més centres escolars molt allunyats entre ells.

D'acord amb aquestes consideracions, doncs, es pot entendre que actualment ja no està

plenament justificada en termes d'igualtat del procés d'admissió la incorporació d'un criteri complementari que atorgui més oportunitats d'accés a l'escola triada a alumnat que presenta, en genèric, "malalties cròniques que afectin el sistema digestiu, endocrí o metabòlic". Per aquesta raó, el Síndic ha demanat al Departament d'Ensenyament que estudiï la conveniència de mantenir aquest criteri en la nova regulació del procés d'admissió que s'està duent a terme; que delimiti clarament les patologies que han de ser objecte de discriminació positiva, i en quines condicions, tenint en compte que, segons la Societat Catalana de Pediatria, només s'ha de considerar malaltia digestiva crònica la celiaquia, i també que hi hagi més control de l'Administració sobre aquests processos de certificació, com ara l'obligació que el certificat mèdic estigui expedit pel metge de capçalera de la Seguretat Social.

Encara hi ha alguna esquerda en el control dels falsos empadronaments

En relació amb el control dels fraus, i pel que fa a l'al·legació del criteri de proximitat, cal afegir que, en els darrers anys, la institució ha rebut nombroses queixes durant els processos d'admissió d'alumnat sobre presumptes irregularitats comeses per determinades famílies que al·leguen, als efectes de barem, circumstàncies que presumptament són falses. La majoria d'aquestes queixes fa referència als anomenats *falsos empadronaments*.

El Síndic ha constatat en els darrers anys millores significatives pel que fa a la regulació, amb la incorporació de la previsió de pèrdua de plaça amb vista al curs següent si el frau es verifica un cop s'ha iniciat el curs, o amb l'actitud més activa de nombroses administracions locals a l'hora d'investigar aquestes irregularitats. Dit això, en el marc d'aquests expedients de queixa, però, el Síndic també constata que, malgrat el canvi normatiu, encara hi ha alguna feblesa en els procediments de control dels fraus susceptible de millora, específicament en els casos de frau en què la família es dona de baixa del padró just després d'haver formalitzat el procés de preinscripció i abans que l'Administració local incoï la baixa d'ofici del padró.

Aleshores els ajuntaments argumenten que no poden certificar que un empadronament és fraudulent quan la persona ja s'ha donat de baixa del padró i el Departament d'Ensenyament necessita un decret o certificat de l'ajuntament conforme l'empadronament era fraudulent. De fet, el Síndic constata la paradoxa que les persones que cometen frau i que formulen un moviment padronal just abans i just després del procés de preinscripció, encara més indicatiu de frau, poden evitar els mecanismes de control establerts per combatre les irregularitats en el procés d'admissió d'alumnat.

Davant d'aquesta situació, el Síndic demana al Departament d'Ensenyament que s'evitin aquestes fugides dels mecanismes de control, si convé, amb mesures de caràcter regulatiu.

Pel que fa al criteri de germans escolaritzats al centre, el Síndic ha constatat que no hi ha un criteri clar sobre com procedir en l'aplicació d'aquesta condició en el cas d'alumnat que sol·licita plaça a P3 a un centre que disposa d'oferta d'educació infantil de primer cicle i que té el germà escolaritzat en aquest cicle. Hi ha centres privats concertats que reconeixen el criteri de germans quan l'infant és a primer cicle d'educació infantil, mentre que altres centres no ho fan.

De fet, explícitament, la normativa que regula l'admissió d'alumnat, quan defineix estrictament el criteri de germans escolaritzats al centre, no diferencia en l'aplicació l'etapa educativa en què ha d'estar escolaritzat el germà, ni tampoc si aquesta etapa ha de ser objecte de concert.

Amb tot, el Síndic recorda que la Llei 12/2009 impedeix que el procediment d'admissió dels alumnes als ensenyaments de primer cicle d'educació infantil sostinguts amb fons públics es vinculi amb el dret d'accés amb relació als ensenyaments posteriors (art. 47.6). Malgrat que la vinculació de l'alumne amb el centre on cursa el primer cicle és més forta pel fet d'estar-hi escolaritzat que pel fet de tenir-hi un germà matriculat, la Llei no dona prioritat en l'accés a l'educació de segon cicle. Així, el Síndic entén que, atès que la norma prohibeix l'aplicació d'una prioritat que podria tenir més justificació, i atès que l'accés a aquest primer cicle no està sotmès a una regulació objectiva de l'Administració educativa que garanteixi l'accés en condicions d'equitat, tampoc no admet l'aplicació del criteri de germans al centre quan aquests estan escolaritzats al primer cicle.

Finalment, i pel que fa a la regulació dels criteris de prioritat, el Síndic ha constatat la manca de desplegament de la Llei 14/2010, de 27 de maig, sobre els drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, amb relació al dret preferent d'escolarització d'infants en situació de desemparament o acolliment, que en l'article 51 estableix que "l'infant o l'adolescent en situació de desemparament o d'acolliment familiar té un dret preferent a l'escolarització al centre escolar més adequat a les seves circumstàncies personals". El mateix article també preveu que el departament competent en matèria d'educació "ha d'establir les mesures adequades d'accés a l'escolarització per tal de garantir el dret regulat per aquest article".

Cal que la normativa d'escolarització reconegui el dret de prioritat dels infants en situació de desemparament

L'escolarització dels infants acollits constitueix una de les dificultats que, de manera reiterada, han exposat les famílies acollidores per

exercir la seva tasca, la qual no queda resolta amb l'atorgament de la puntuació corresponent en cas que tinguin germans.

Així mateix, en el cas d'infants ingressats en centres, l'escolarització als centres educatius que, en cada cas, es puguin adequar més a les seves necessitats constitueix un element clau per poder fer efectiu el dret a l'educació d'aquests infants, que es troben en una situació d'una vulnerabilitat especial, produïda per les situacions familiars viscudes abans de l'adopció de la mesura protectora, que sovint els han generat dèficits importants en la satisfacció de les seves necessitats i els han dificultat el desenvolupament. D'altra banda, també cal tenir en compte la particular situació que viuen els infants en el moment de l'aplicació del recurs de protecció, bé en centre residencial o bé en família d'acolliment, que comporta el trencament amb el seu medi natural i un esforç d'adaptació. Per això el Síndic ha demanat que el Decret d'admissió inclogui el reconeixement del dret a la prioritat en l'accés dels infants en situació de desemparament, i també dels mecanismes per fer-lo efectiu.

Queixa 00836/2011 i altres

Després de la decisió, mitjançant l'Acord de Govern GOV/9/2011, d'introduir un nou criteri en cas d'empat en el procés de preinscripció i matrícula de l'alumnat als centres educatius per al curs 2011-2012, que fa referència a la condició d'exalumne als centres docents, el Síndic va rebre nombroses queixes sobre aquesta qüestió i, en conseqüència, va decidir obrir una actuació d'ofici per analitzar els possibles efectes que podia tenir la mesura en el procés d'admissió d'alumnat.

Amb aquesta actuació d'ofici, el Síndic ha demanat al Govern de la Generalitat que supprimeixi el nou criteri complementari per resoldre situacions d'empat en el procés de preinscripció i matrícula de l'alumnat. Per la seva banda, el Departament d'Ensenyament ha informat el Síndic que mantindrà el criteri de desempat que s'havia introduït per acord de govern. En aquest sentit, el Síndic ha suggerit al Departament que s'estudiïn a fons les conseqüències que aquest nou criteri pot comportar per a l'equitat del sistema i li ha sol·licitat informació sobre diversos municipis pel que fa a l'al·legació del criteri en el procés de preinscripció i matrícula, amb l'objectiu d'estudiar els efectes que hagi pogut produir en l'admissió de l'alumnat per al curs 2011-2012.

Millora de les garanties específiques sobre l'escolarització equilibrada

En el marc de la seva activitat, el Síndic de Greuges constata que la segregació escolar continua essent un inconvenient de primera magnitud pel que fa a les garanties del dret a l'educació en igualtat d'oportunitats.

La normativa vigent dona un tractament preferencial a l'equitat i regula instruments concrets per millorar la distribució de l'alumnat amb necessitats educatives específiques. La reserva de places per a alumnat amb necessitats educatives específiques i la possibilitat d'incrementar-ne el nombre de places, les ampliacions i les reduccions de ràtio com a estratègia limitada a l'escolarització equilibrada d'alumnat o les atribucions de la comissió de garanties d'admissió i de les oficines municipals d'escolarització en són alguns exemples.

Les administracions infrautilitzen les mesures normatives per combatre la segregació escolar

Malgrat l'esforç creixent de les diverses administracions implicades, moltes vegades les mesures normatives específiques desplegades en el Decret d'admissió 75/2007 encara s'infrautilitzen en molts municipis. Per exemple, instruments com ara la zonificació escolar i les adscripcions entre centres són clau per combatre la segregació escolar i, de vegades, les administracions implicades no les utilitzen amb aquesta finalitat. L'optimització dels instruments legals disponibles passa, en primer lloc, per promoure'n l'aplicació per mitjà de la mateixa normativa.

Aquesta infrautilització dels instruments normatius s'il·lustra clarament amb el principal recurs disponible per fomentar l'escolarització equilibrada: la reserva de places per a alumnat amb necessitats educatives específiques. Tal com ja s'ha destacat en informes anuals anteriors, l'estudi de les queixes rebudes sobre processos d'admissió constaten dèficits relacionats amb l'aprofitament de la reserva de places, bé per la infradotació de places reservades en funció de la quantitat d'alumnat amb necessitats educatives específiques resident a la zona, bé per la manca de polítiques actives d'acompanyament de l'alumnat amb necessitats edu-

catives específiques dels centres amb més concentració d'aquestes necessitats cap a altres centres amb menys concentració, bé per mancances en la detecció i en la realització de dictàmens de les necessitats educatives específiques per part dels serveis municipals, els serveis educatius o els centres escolars, o bé amb valoracions "restrictives" de les necessitats educatives específiques per part d'aquests serveis.

La resolució d'aquests dèficits relacionats amb les necessitats educatives específiques és important, a més, per poder optimitzar l'ús dels nous instruments de política educativa que preveu la Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació (LEC), a l'hora de combatre la segregació escolar. L'article 48.1 de la LEC, que està pendent de desplegament, preveu que "l'Administració educativa ha d'establir territorialment la proporció màxima d'alumnes amb necessitats educatives específiques que poden ésser escolaritzats en cada centre en l'accés als nivells inicials de cada etapa i, si escau, la reserva de llocs escolars que, com a mínim, cal destinar-los". Aquesta mesura només serà efectiva en territoris que dimensionin adequadament la detecció de necessitats educatives específiques a la realitat existent.

Més enllà del grau d'utilització i aprofitament de les mesures existents previstes en l'ordenament jurídic, val a dir que aquestes mesures no són suficients i prou efectives per combatre el fenomen de la segregació escolar. A més de l'establiment de proporcions d'alumnes amb necessitats educatives específiques per centre, doncs, el Síndic de Greuges ha demanat al Departament d'Ensenyament que amb el nou decret explori i amplii els instruments disponibles per combatre la segregació escolar, a fi de garantir una millor protecció del dret dels infants a l'educació en igualtat d'oportunitats.

Alguns suggeriments adreçats al Departament d'Ensenyament que poden tenir efectes positius en la distribució equilibrada d'alumnat són:

- l'allargament de la reserva de places d'alumnat amb necessitats educatives específiques fins a l'inici de curs;
- l'establiment de reduccions de ràtio més enllà de P3 per minorar la mobilitat entre centres al llarg de l'escolaritat;
- la regulació de la conveniència de no escolaritzar alumnat amb necessitats educatives

específiques fora de termini als centres amb una composició social més desfavorida;
- la millora de la informació sobre les places vacants en centres concertats després del període ordinari de matrícula.

Cal reforçar les comissions de garanties d'admissió i les oficines municipals d'escolarització en la gestió de la matrícula fora de termini

A criteri del Síndic, és especialment important reforçar les funcions de les comissions de garanties d'admissió i de les oficines municipals d'escolarització en la gestió de la matrícula fora de termini. L'experiència d'aquesta institució, però, també constata que aquests dispositius, malgrat estar en disposició de combatre la segregació escolar, també tenen limitacions relacionades amb la gestió de la matrícula. Aquestes limitacions tenen a veure, sobretot, amb la seva capacitat de gestionar les sol·licituds fora de termini o de les sol·licituds ordinàries que no estan d'acord amb la plaça assignada en el període ordinari d'admissió. Això es deu al fet que, en alguns casos, l'existència de vacants sobrevingudes no és cone-

guda per la comissió de garanties d'admissió ni per l'oficina municipal d'escolarització. De vegades, la informació que aporten alguns centres a aquests dispositius sobre la disponibilitat de vacants no és suficient, ni tampoc es transmet amb prou celeritat.

Davant d'aquesta situació, el Síndic ha demanat al Departament d'Ensenyament que garanteixi la informació actualitzada de la comissió de garanties d'admissió i de l'oficina municipal d'escolarització sobre les vacants existents en cada moment i que promogui les seves funcions de fomentar l'escolarització equilibrada d'alumnat per mitjà del nou decret.

Des d'aquesta perspectiva, per exemple, el Síndic demana al Departament d'Ensenyament que qualsevol sol·licitud de matrícula no recollida en la llista d'alumnat admès que cobreixi una plaça vacant pugui ser admesa per un centre sempre que, i només en aquest cas, prèviament aquest centre hagi informat la comissió de garanties d'admissió i l'oficina municipal d'escolarització de l'existència d'aquesta vacant, de manera que aquests dispositius puguin disposar d'aquesta vacant prioritàriament per assignar-hi alumnat pendent d'escolarització i fomentar l'escolarització equilibrada.

Queixa 01379/2010

La queixa rebuda fa referència a la insuficiència de places en un dels barris de la ciutat de Barcelona. En l'informe del Consorci d'Educació de Barcelona s'exposa que la zona estava infradotada de places en l'oferta inicial, per la qual cosa es va decidir ampliar grup a les escoles amb més demanda de la zona i reduir un dels grups a l'escola amb menys demanda de la zona contigua.

En aquest sentit, el Síndic recorda al Consorci d'Educació de Barcelona que la modificació de grups que ha fet està estretament relacionada amb el comportament de la demanda, la qual cosa pot resultar perjudicial per a l'equitat del sistema. Entre altres aspectes, cal tenir present que la reducció d'un grup a l'escola amb la demanda més feble podria debilitar-ne encara més la demanda en futurs processos d'admissió i podria contribuir a homogeneïtzar-ne encara més la composició social. Cal, doncs, valorar les desigualtats que es deriven d'aquesta decisió i establir mesures per revalorar la demanda de l'escola menys desitjada.

L'autonomia del centre i els drets de l'alumnat

L'autonomia del centre és un dels principis organitzatius del sistema educatiu que estableix la Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació (LEC). L'autonomia de centre es reconeix en els àmbits pedagògic, organitzatiu i de gestió de recursos humans i materials, i es concep com un instrument per flexibilitzar el sistema educatiu, de manera que els centres puguin adequar la seva acció educativa per atendre la diversitat, promoguin la inclusió dels alumnes i s'adaptin millor a l'entorn socioeconòmic (preàmbul de la LEC).

El Decret 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia dels centres educatius, regula l'exercici d'aquesta autonomia i, segons disposa el mateix preàmbul, estableix que sigui en l'àmbit de centre on se situï la presa de decisions, dins un procés d'enfortiment institucional de cada centre educatiu.

El Decret d'autonomia dels centres també reconeix, però, com una de les seves finalitats aconseguir que l'exercici de l'autonomia sigui compatible amb el funcionament del sistema i que concordi amb el conjunt de principis que el regeixen. En aquest sentit, s'han rebut queixes en què es qüestiona, de manera directa o indirecta, quins són els límits de l'autonomia de centre i com s'articula amb els drets dels alumnes, les famílies o els altres principis del sistema.

L'autonomia de centre ha de concordar amb els principis del sistema educatiu

Així, hi ha hagut queixes que feien referència a l'establiment de l'horari escolar en diversos centres, amb què les famílies estaven en desacord perquè consideraven que no s'havia tingut en compte el seu parer.

El Síndic ha recordat al Departament d'Ensenyament que aquesta autonomia s'orienta a assegurar l'equitat i l'excel·lència de l'activitat educativa (art.90.3 de la LEC), i s'ha d'exercir en el marc dels drets i les llibertats que recullen les lleis. D'aquesta manera, l'exercici de l'autonomia de centre ha de concordar amb els principis del

sistema educatiu i amb la resta del marc jurídic dins el qual s'exerceix, i també en els documents que suposen la plasmació d'aquesta autonomia, el projecte educatiu i la carta de compromís educatiu.

En relació amb la carta de compromís educatiu, el Síndic ha rebut una queixa en què es plantejava si el contingut de la carta de compromís educatiu que proposa un centre que presta el Servei d'Educació de Catalunya podia vulnerar els drets de les famílies, en concret els referits a les garanties de gratuïtat de l'article 50 de la LEC, la qual cosa és rellevant perquè, pel que sembla, el mateix model de compromís ha estat proposat en la carta de compromís educatiu d'altres centres.

La carta de compromís educatiu no pot vulnerar la garantia de gratuïtat dels ensenyaments obligatoris

Cal recordar que la carta de compromís educatiu és el document previst per la LEC en què s'han d'expressar els objectius necessaris per assolir un entorn de convivència i respecte pel desenvolupament de les activitats educatives. Amb aquest document, es busca potenciar la participació de les famílies, la seva vinculació amb el centre i el seu compromís amb el procés educatiu, i la mateixa LEC preveu que "les famílies s'han d'avenir a compartir els principis que inspiren la carta".

El Decret d'autonomia de centres estableix que els compromisos que cada família i el centre s'avenen a adquirir s'han de referir a uns continguts mínims (seguiment de l'evolució de l'alumnat, acceptació dels principis educatius del centre, respecte a les conviccions ideològiques i morals de la família en el marc dels principis i valors educatius establerts en les lleis, adopció de mesures correctores en matèria de convivència, i comunicació entre el centre i la família), i preveu l'existència d'uns continguts comuns elaborats pel centre en el marc de les orientacions del Departament d'Ensenyament i la possibilitat d'incloure-hi compromisos específics addicionals "que ambdues parts convinguin en el marc del projecte educatiu".

En alguns casos, s'ha donat la circumstància d'incloure-hi el compromís de les famílies de contribuir al manteniment econòmic de l'escola en tot allò que no està cobert pel concert educatiu que el centre té subscrit amb l'Administració educativa.

El Síndic ha recordat al Departament d'Ensenyament que els continguts d'aquests compromisos específics s'han d'establir en el marc del que estableix la LEC i respectant els drets i les llibertats de les famílies recollits en les lleis (art. 20.2 de la LEC). També ho preveu així el Decret d'autonomia de centres, que estableix: "Els compromisos expressats en cada carta s'entenen en el marc del respecte als drets i les llibertats de les famílies recollits a les lleis i pressuposen el respecte de la família al caràcter propi del centre" (art.7.3).

Així, les famílies tenen el deure de respectar el projecte educatiu i el caràcter propi del centre. Tanmateix, aquest caràcter propi ha de respectar, al seu torn, els drets dels alumnes i les famílies reconeguts en la Constitució i les lleis (art. 115.3 de la Llei orgànica 2/2006, d'educació -LOE-).

D'acord amb això, el Síndic ha suggerit al Departament d'Ensenyament que adopti les mesures necessàries perquè se suprimeixi el compromís esmentat específic de les famílies, ja que contravé el principi de gratuïtat dels ensenyaments obligatoris i la prohibició d'imposar l'obligació de fer aportacions que preveu l'article 50 de la LEC, de la qual resulten excloses les activitats extraescolars, les complementàries i els serveis escolars, que tenen caràcter voluntari, segons preveu l'article 88 de la LOE.

El Síndic també ha recordat al Departament d'Ensenyament que l'autonomia de centres s'orienta a assegurar l'equitat i l'excel·lència educativa, i que la inclusió de compromisos que afecten la garantia de gratuïtat dels ensenyaments obligatoris és contrària a aquest objectiu d'equitat.

En aquest sentit, la LEC estableix que "els inspectors d'educació han d'adequar llur actuació al règim d'autonomia dels centres, però sens perjudici de les actuacions de caràcter general que els corresponen" (art. 179.2 de la LEC), entre les quals hi ha la de vetllar pel respecte i el compliment de les normes reguladores del sistema educatiu i l'aplicació dels principis que s'hi recullen.

Queixa 07018/2011

El Síndic ha rebut una queixa referida, entre altres qüestions, al contingut d'un dels compromisos addicionals per a les famílies inclòs dins la carta de compromís educatiu d'un centre concertat, que estableix que es comprometen a contribuir al manteniment econòmic de l'escola en tot allò que no estigui cobert pel concert educatiu que l'escola té subscrit amb l'Administració educativa.

Atès que la carta de compromís educatiu ha d'ajustar el contingut als drets i les llibertats de les famílies recollits en les lleis, el Síndic ha suggerit al Departament d'Ensenyament que doni les instruccions oportunes al centre perquè suprimeixi la referència al compromís de les famílies esmentat al paràgraf anterior.

Educació inclusiva

El dret de l'alumne amb necessitats educatives especials a gaudir de les mateixes oportunitats educatives que qualsevol altre alumne està establert per la Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació, en l'article 2, que estableix la inclusió escolar com a principi rector del nostre sistema educatiu, i en l'article 81, que fixa l'escola inclusiva com a base per a l'atenció de tots els alumnes.

Així mateix, la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets de les persones amb discapacitat estableix en l'article 7 que "els Estats membres han de prendre totes les mesures per assegurar el ple gaudi dels infants amb discapacitats de tots els drets humans i les llibertats fonamentals en condicions d'igualtat amb els altres infants"; i l'article 24 disposa que "les persones amb discapacitats no siguin excloses del sistema general d'educació per raons de discapacitat, que tinguin accés a l'escola primària i secundària en règim d'inclusió, qualitat i gratuïtat en condicions d'igualtat amb la resta d'infants de la seva comunitat, i que les persones amb discapacitats rebin el suport necessari dins del sistema educatiu general per facilitar la seva educació efectiva".

La dotació de professionals de suport dels centres és insuficient

El Síndic observa que, si bé en els darrers temps l'Administració havia anat incrementant la inversió en els mitjans necessaris per assolir l'objectiu de l'escolarització inclusiva, les queixes rebudes posen de manifest disfuncions relacionades amb la insuficient disponibilitat de recursos per atendre els alumnes amb necessitats educatives especials (NEE) o amb discapacitat.

A partir de les diverses queixes rebudes, es constata que la dotació de professionals de suport dels centres no sempre està en consonància amb les necessitats d'atenció dels alumnes, i que l'assignació de professionals de suport als alumnes no sempre té en compte la valoració i les recomanacions dels equips d'assessorament pedagògic (EAP) o d'altres serveis educatius i de salut.

En el context actual s'observa que hi ha centres que, tot i que ha augmentat el nombre d'alumnes amb necessitats educatives especials, han patit una reducció d'hores de vetllador, de tècnics d'educació especial o d'intervenció de l'EAP en relació amb el curs anterior.

Respecte dels vetlladors, el departament exposa que l'assignació d'hores a cada centre depèn de les sol·licituds rebudes cada curs i de la disponibilitat d'hores, que són limitades i no necessàriament estan condicionades al nombre de sol·licituds existents. Assenyala que cal optimitzar les hores de vetllador disponibles i fer-ne una distribució cada cop més ajustada, i entén que el valor que els mestres i les famílies atorguen als recursos de suport educatiu és probablement superior al que realment té en el desenvolupament personal i social d'aquests alumnes.

La contenció de despesa no ha d'afectar el dret a la inclusió escolar en igualtat d'oportunitats

El Síndic considera que condicionar les hores assignades de professionals de suport als centres a un nombre d'hores limitat provoca que necessitats educatives especials dels alumnes no estiguin prou cobertes.

Pel que fa a l'atenció de logopèdia, el Departament informa que en el cas dels alumnes que necessiten actuacions més globals i en el context de l'escola inclusiva el paper dels centres de recursos educatius per als deficients auditius (CREDA) és afavorir una intervenció integrada als centres i una acció coordinada en l'entorn educatiu, mitjançant l'orientació i l'assessorament als mestres d'atenció per la llengua (MALL) i als mestres d'educació especial, per mitjà de materials diversos i documents pedagògics elaborats pels CREDA.

El Síndic considera que si l'objectiu és que l'alumne assoleixi el màxim desenvolupament de les seves capacitats les previsions i les assignacions individuals de monitoratge s'haurien de fer segons les necessitats de cada alumne que necessita aquest suport. Per tot això, ha recordat a l'Administració que la inclusió escolar és un principi rector del sistema

educatiu i un dret dels alumnes, i ha sol·licitat que l'assignació de recursos de suport als centres estigui condicionada a les necessitats educatives especials presents, no limitades pressupostàriament, a fi de garantir que aquestes necessitats quedin cobertes adequadament.

En el mateix sentit, el Síndic entén que l'actual context de contenció de la despesa no hauria d'afectar el dret a la inclusió escolar en igualtat d'oportunitats de l'alumnat amb necessitats educatives especials perquè, en cas contrari, es podria vulnerar el dret a l'educació en igualtat d'oportunitats dels alumnes amb necessitats educatives especials, protegit per l'ordenament jurídic, i posar en perill la integració i la normalització presents i futures d'aquests infants.

Tal com es va fer constar en l'Informe sobre els drets de l'infant, presentat al Parlament el

juliol de 2011, per assegurar el dret dels alumnes amb discapacitats i amb necessitats educatives especials una educació inclusiva, el Síndic ha recomanat a les administracions competents: que s'estudiïn quines són les ràtios adequades per a l'atenció dels alumnes amb discapacitat i les necessitats de suport a l'aula, i s'apliquin; que es prenguin les mesures necessàries per assegurar la formació dels docents en l'atenció dels alumnes amb discapacitats i amb necessitats educatives especials; que es creïn les unitats de suport a l'educació especial als centres on es necessitin, d'acord amb les necessitats dels alumnes i no en funció de les necessitats d'una zona ni de la disponibilitat pressupostària; que es faciliti l'accés a l'atenció de logopèdia als alumnes amb discapacitat quan la valoració de l'EAP ho recomani, i que s'avanci en les adaptacions de les proves PAAU per als alumnes amb dislèxia.

Queixa 06279/2011

Entre altres qüestions, els promotors de la queixa (la Federació d'Ensenyament de CCOO) manifesten la seva disconformitat pels efectes de les restriccions pressupostàries sobre:

- a) La cobertura de les reduccions de jornada dels professionals d'educació especial dels centres d'educació especial o dels centres ordinaris que atenen els alumnes de les unitats de suport a l'educació especial, juntament amb els docents específics, que fa que els alumnes no siguin atesos ni rebin el suport necessari durant tot l'horari escolar.
- b) La cobertura de les reduccions de jornada i de les baixes temporals dels auxiliars d'educació especial, que deixa un important nombre d'alumnes amb discapacitat sense el personal assignat durant tot l'horari lectiu, sense que rebin el suport que s'ha valorat com a necessari.
- c) La disminució d'hores de personal vetllador assignat als centres educatius públics respecte al curs anterior, sense que hagin disminuït les necessitats. En alguns casos, la reducció d'hores de suport ha vingut acompanyada de l'augment dels alumnes amb necessitats de suport.

Desigualtats i garanties d'accés als PQPI per part d'alumnat amb necessitats educatives específiques

El Síndic de Greuges ha rebut diverses queixes relacionades amb les dificultats amb què es troba l'alumnat amb necessitats educatives especials que s'ha graduat en educació secundària obligatòria a l'hora d'accedir als programes de qualificació professional inicial (PQPI).

Davant d'aquesta situació, el Síndic de Greuges recorda que la normativa no preveu que l'alumnat amb necessitats educatives especials que es gradua en ESO pugui continuar la seva formació per mitjà dels PQPI. Si bé la Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació, no estableix limitacions ni especifica requisits d'accés, tant el Decret 143/2007, de 26 de juny, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments de l'educació secundària obligatòria, com el Decret 140/2009, de 8 de setembre, pel qual es regulen els programes de qualificació professional inicial, estableixen que aquesta oferta està adreçada a joves de més de setze anys, fets durant l'any natural de l'inici del programa, que no hagin obtingut el títol de graduat/ada en educació secundària obligatòria. La resolució que desplega el Decret d'admissió d'alumnat o la resolució que conté les instruccions per a l'organització i el funcionament dels centres públics d'educació secundària també estableixen aquesta limitació.

Alguns alumnes amb necessitats educatives específiques no poden continuar estudiant després de l'ESO

El Departament d'Ensenyament, alhora que qüestiona la conveniència amb caràcter general de graduar alumnes en ESO que no estiguin en condicions de prosseguir amb èxit estudis secundaris postobligatoris, afegeix que aquest criteri l'estableix l'article 30.1 de la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació (LOE).

Si bé aquest article no preveu de manera literal com a cas excepcional la possibilitat que l'alumnat graduat en ESO es pugui inscriure en un PQPI, no exclou que les

administracions educatives, d'acord amb el seu manament de vetllar pel dret a l'educació, puguin regular amb caràcter excepcional altres supòsits d'accés. De fet, el que fa aquest precepte és obligar les administracions educatives que, en qualsevol cas, organitzin programes de qualificació professional inicial destinats a alumnes de més de setze anys que no hagin obtingut el títol de graduat en ESO, però no impedeix que aquestes administracions permetin a altres alumnes, quan hi hagi una circumstància que ho justifiqui, l'accés a aquests cursos.

En aquest sentit, el Síndic recorda que la previsió de la LOE s'ha d'interpretar d'acord amb el dret que tota persona té a l'educació en igualtat d'oportunitats, i amb el dret de les persones amb discapacitat d'accedir de manera efectiva a l'educació i de desenvolupar-se al màxim de les possibilitats, drets protegits especialment per l'ordenament jurídic vigent.

S'hauria de permetre l'accés excepcional d'alguns alumnes graduats en ESO als programes de qualificació professional inicial

Convé posar de manifest que, d'acord amb el que exposen les persones interessades i la mateixa Administració educativa, hi ha determinats alumnes amb necessitats educatives especials que no tenen les capacitats necessàries per continuar la seva formació als ensenyaments secundaris postobligatoris, malgrat la possibilitat d'implantar adaptacions curriculars. Tot i aquesta protecció especial del dret a l'educació dels infants amb discapacitat, doncs, es tracta d'alumnes que, més enllà dels ensenyaments obligatoris, no troben en el sistema educatiu una oferta alternativa als PQPI que els ofereixi oportunitats de continuar la seva formació.

En vista d'aquestes consideracions, el Síndic demana al Departament d'Ensenyament que estudiï la possibilitat d'autoritzar excepcionalment l'alumnat amb necessitats educatives especials graduat en ESO que, per indicació de l'EAP o del mateix centre, no pot accedir als ensenyaments secundaris postobligatoris a accedir als PQPI, encara que sigui per mitjà de la reserva de places per a alumnat

amb necessitats educatives específiques, i d'adequar la normativa d'àmbit català a aquest propòsit.

Així mateix, el Síndic recorda que la graduació en ESO certifica l'adquisició de competències bàsiques previstes per a l'etapa d'escolarització obligatòria, independentment que posteriorment aquest alumnat accedeixi a ensenyaments postobligatoris o tingui opcions de graduar-se en aquests ensenyaments postobligatoris. Condicionar la

graduació en ESO al futur acadèmic de l'alumnat, tal com suggeria el Departament d'Ensenyament, a criteri del Síndic, s'allunya de la finalitat prevista per a aquesta acreditació, i també del manament que té l'Administració educativa de promoure-la, alhora que vulnera el seu dret a l'educació en igualtat d'oportunitats. La solució per promoure la continuïtat de la formació d'aquest alumnat en el marc del sistema educatiu no pot ser la no-graduació en ESO.

Queixa 00691/2010

El Síndic ha rebut una queixa referida a la presumpta manca d'oferta formativa postobligatòria adaptada a les necessitats educatives específiques d'una alumna amb discapacitat resident a Castelldefels. En el marc d'aquesta queixa, el Departament d'Ensenyament reitera el posicionament de no admetre als PQPI l'alumnat amb necessitats educatives especials graduat en ESO, malgrat que aquest alumnat no presenti les condicions adequades per prosseguir amb èxit els estudis de formació professional de grau mitjà adaptats. L'Administració suggereix la possibilitat d'incorporar el PQPI en l'itinerari d'obtenció del graduat de l'alumnat amb necessitats educatives especials, per evitar que quedi exclòs de l'accés als PQPI arran d'una prèvia graduació en ESO.

Reducció de la dotació de recursos humans i econòmics als centres escolars i efectes sobre el dret a l'educació de qualitat i la igualtat d'oportunitats

Al principi de l'any 2011, 165 centres públics de primària, de secundària i d'altres ensenyaments van presentar una queixa al Síndic, per mitjà dels seus consells escolars, en disconformitat amb la reducció de recursos econòmics, materials i humans per part del Departament d'Ensenyament, arran de les dificultats pressupostàries existents en l'actual context de crisi econòmica.

Un dels principals motius de queixa d'aquests centres té a veure amb la reducció de la partida pressupostària que el Departament d'Ensenyament destina al funcionament dels centres per a l'any 2011, propera al 20% en molts casos, i també amb la suposada reducció de la dotació de personal docent i no docent als centres, especialment arran de la supressió de la sisena hora en la majoria de centres públics, de l'increment de les hores lectives de dedicació del personal docent, i de la suposada substitució parcial de baixes permanents i temporals de professionals de suport i d'administració i serveis.

Cal una cura especial en la provisió de recursos econòmics als centres amb una composició social desfavorida

Pel que fa a la dotació de recursos econòmics, en els diversos informes rebuts, el Departament d'Ensenyament exposa que aquesta assignació pressupostària inicial era provisional i estava condicionada a l'aprovació definitiva dels pressupostos per a l'any 2011, a mes de juliol, moment en què es tancaria amb caràcter definitiu el capítol que l'Administració educativa destina a despeses corrents de funcionament de centres. En el moment d'elaborar aquest informe, el Síndic no té constància fefaent que finalment aquesta partida s'hagi pogut complementar i en quina mesura.

Pel que fa a la dotació de recursos humans als centres, el Departament d'Ensenyament exposa que la Instrucció 1/2011, de 8 de febrer, per a l'aplicació de les mesures específiques en

matèria de personal previstes en el Decret 109/2011, d'11 de gener, i el posterior Acord de Govern de 15 de març de 2011 van exceptuar el personal docent i no docent, entre d'altres, pel que fa a la impossibilitat d'efectuar nous nomenaments de personal interí i contractacions temporals de personal laboral per cobrir places vacants o per substituir transitòriament el personal que deixés d'exercir les funcions pròpies d'un lloc de treball per qualsevol causa prevista en la normativa, i van establir una taxa de reposició de vacants del 50% i un crèdit limitat per cobrir substitucions.

En relació amb el personal docent, el Departament d'Ensenyament afirma que totes les substitucions de baixes permanents i temporals de personal es cobreixen sense cap excepció, d'acord amb els terminis previstos en la Resolució EDU/1345/2010, de 26 d'abril. Pel que fa al personal laboral i PAS, les queixes posen de manifest que les baixes no s'han cobert de la mateixa manera, especialment en el cas de determinades categories laborals de personal no docent.

Diversos consells escolars també lamenten que aquesta reducció de personal s'hagi accentuat arran de la supressió de la sisena hora en la majoria de centres públics de primària i de l'ampliació de les hores setmanals de dedicació a docència del personal docent. Finalment, pel que fa a recursos humans i econòmics, les queixes rebudes també remetien a la reducció o l'eliminació de les dotacions associades als programes d'innovació educativa (Punt Edu, ARTic, etc.) o la reducció de recursos específics per atendre adequadament la diversitat d'alumnat (EAP, LIC, aules d'acollida, auxiliars i tècnics de suport, etc.).

Davant d'aquesta situació, el Síndic recorda que la Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació (LEC), estableix, en l'article 158, el deure del Departament d'Ensenyament d'assegurar la dotació de plantilles de personal i de mitjans per al bon funcionament dels centres, i preveu en l'article 197, com a principi específic per a la gestió pública de recursos econòmics del sistema educatiu, el de suficiència i estabilitat pressupostària. El Síndic demana al Departament d'Ensenyament que garanteixi que la dotació pressupostària assignada als centres preservi el principi de suficiència, previst en l'ordenament jurídic vigent, que ha de regir la gestió dels recursos públics del sistema educatiu, i que analitzi, cas per cas, el marge d'estalvi

que tenen els centres i les possibles insuficiències que es puguin produir.

D'altra banda, i a fi de garantir el dret a l'educació de qualitat i en igualtat d'oportunitats, el Síndic demana al Departament d'Ensenyament que tingui una cura especial en la provisió de recursos econòmics als centres amb una composició social menys afavorida i amb més concentració de necessitats educatives específiques, on l'exercici del dret a l'educació en igualtat d'oportunitats està menys garantit.

Un dels col·lectius més afectats per les mesures d'austeritat és l'alumnat amb necessitats educatives específiques

Finalment, sobre les dotacions de professionals, la intervenció del Síndic es limita a verificar que aquestes dotacions als centres garanteixin l'atenció de les necessitats educatives de l'alumnat i, en general, l'exercici efectiu del dret a l'educació en condicions de qualitat i d'igualtat.

El Síndic, de fet, ha constatat que un dels col·lectius més afectats per les mesures d'austeritat que ha aplicat el Departament d'Ensenyament és l'alumnat amb necessitats educatives específiques, especialment per mitjà de la reducció i la insuficiència d'hores de dedicació dels professionals que donen suport educatiu als centres escolars (EAP, vetlladors, aules d'acollida, etc.), com a mínim, en alguns centres. En aquest context, val a dir que les escoles amb més diversitat poden experimentar dificultats més grans davant dels nous escenaris, tenint en compte la reducció de la dotació dels professionals destinats a implantar programes innovadors i d'atenció a la diversitat, i també dels professionals dels serveis de suport educatiu.

En vista d'aquestes consideracions, el Síndic recorda al Departament d'Ensenyament que la gestió de la provisió de personal als centres, docent i no docent, malgrat les restriccions pressupostàries, no pot vulnerar el dret de l'alumnat a una educació de qualitat i en condicions d'igualtat, i demana que s'analitzin de manera sistemàtica els efectes que les decisions adoptades en la gestió de personal poden generar sobre l'atenció educativa i que s'adoptin les mesures correctores o compensatòries que

escaiguin, en cas que se'n verifiquin efectes negatius.

També, pel que fa a les condicions materials dels centres docents, durant l'any 2011 el Síndic ha rebut nombroses queixes pel retard que les restriccions pressupostàries del Departament d'Ensenyament han generat en els processos de construcció i millora dels equipaments escolars. En general, el Departament reconeix que aquest endarreriment s'ha produït en determinats centres i especifica que l'execució de les obres es durà a terme quan la disponibilitat pressupostària ho permeti, sense poder preveure'n, en molts casos, amb una certa precisió, els terminis.

Davant d'aquesta situació, el Síndic recorda que tots els infants tenen dret a rebre una educació de qualitat, tal com preveu l'article 2 de la LEC, i que aquesta previsió no solament inclou la qualitat del projecte pedagògic del centre o l'ensenyament, sinó també, en un sentit global, les instal·lacions en les quals es porta a terme. De fet, l'article 14 de la Llei orgànica 8/1985, de 3 de juliol, reguladora del dret a l'educació (LODE), relaciona les condicions materials dels centres amb el dret a una educació de qualitat quan estableix que "tots els centres docents han de complir uns requisits mínims per impartir els ensenyaments amb garantia de qualitat" i que "els requisits mínims es refereixen a [...] instal·lacions docents i esportives [...]", entre altres aspectes.

Els estàndards mínims de qualitat estan regulats pel Reial decret 132/2010, de 12 de febrer, pel qual s'estableixen els requisits mínims dels centres que imparteixen educació infantil, primària i secundària, i que regula la dimensió dels espais (aules, pati, etc.), les condicions de seguretat, de ventilació, d'il·luminació i d'accessibilitat, i la disponibilitat d'espais (sala de professors, gimnàs, biblioteca, pati, etc.), entre d'altres.

En aquest sentit, l'estudi de les queixes rebudes constata que hi ha centres, pendents de millores infraestructurals, que incompleixen alguna de les disposicions recollides en l'ordenament jurídic vigent, especialment centres en edificis antics en un mal estat de conservació o també centres de nova creació que fa anys que són en mòduls prefabricats, en què o bé les limitacions d'espai han anat augmentant a mesura que creixia l'alumnat que s'hi escolaritzava o bé les instal·lacions provisionals, després

d'anys d'estar-s'hi, no compleixen la disponibilitat de determinats espais exigits per la norma.

Alhora, l'activitat del Síndic de Greuges també ha observat que, en algun cas, hi ha instal·lacions escolars que no solament no s'ajusten a la normativa o a qualsevol estàndard mínim de qualitat, sinó que poden atemptar contra la dignitat dels infants que s'hi escolaritzen i dels professionals que hi treballen, a causa del greu deteriorament de les condicions materials. Són casos, doncs, que requereixen una intervenció sense dilació.

Els dèficits de les instal·lacions debiliten la demanda d'accés als centres i en reforcen la segregació escolar

En general, en el marc d'aquestes queixes, atès que les condicions materials dels centres afecten la qualitat del sistema educatiu, i consegüentment el dret a l'educació dels infants, el Síndic suggereix al Departament d'Ensenyament que les restriccions pressupostàries actuals no impedeixin planificar, encara que sigui amb un retard afegit, els processos constructius dels centres, i que doni a conèixer a la comunitat escolar corresponent la previsió en què el centre iniciarà l'activitat en les noves instal·lacions o podrà normalitzar la seva situació infraestructural.

En els casos en què les condicions materials existents atemptin més directament contra el dret a una educació de qualitat, i en què les necessitats de millora siguin més urgents, el Síndic demana que es prioritzi l'adequació de les instal·lacions, agilitant-ne els processos de

construcció i millora, malgrat que les restriccions pressupostàries no ho afavoreixin.

D'altra banda, el Síndic també recorda que les condicions materials dels centres condicionen la tria escolar de les famílies en els processos d'admissió d'alumnat, de manera que, ben sovint, els dèficits infraestructurals estables en el temps debiliten la demanda d'accés dels centres afectats i en reforcen inevitablement la progressiva segregació escolar. Quan això es produeix, el Síndic demana que en la planificació dels processos de construcció i reforma de centres el Departament d'Ensenyament presti una atenció especial als centres amb més concentració de necessitats educatives específiques.

En positiu, convé destacar que el Departament d'Ensenyament ha aconseguit minorar la presència de mòduls prefabricats que funcionen als centres educatius, malgrat l'impacte que l'actual període de contenció de la despesa pública hagi pogut tenir sobre la construcció de nous equipaments escolars. Segons dades d'inici de curs del Departament d'Ensenyament, el nombre de mòduls per al curs 2011/2012 s'ha reduït fins als 1.015 actuals.

Malgrat aquesta reducció, la presència de mòduls prefabricats continua afectant una proporció elevada de centres públics de primària i secundària en el conjunt de Catalunya, especialment en determinats territoris. Davant d'aquesta situació, i atès que la provisionalitat de les instal·lacions escolars pot generar efectes negatius sobre la qualitat i l'equitat del sistema, tal com s'ha pogut constatar en visites i queixes fetes per aquesta institució a determinats centres que pateixen aquesta situació, el Síndic demana al Departament d'Ensenyament que elabori un pla per reduir en el futur, i de manera significativa, aquest dèficit infraestructural.

Queixa 00862/2011

En el marc d'una visita a un centre escolar, el Síndic ha constatat les pèssimes condicions materials que presenta l'escola, que, a més, reforcen inevitablement la situació de segregació del centre i determinen que l'escola no tingui pràcticament demanda d'accés.

En vista d'aquest fet, el Síndic recorda al Consorci d'Educació de Barcelona que la situació en què es troba l'escola condiona de manera determinant el dret dels infants a una educació en condicions d'igualtat, reconegut en l'Estatut d'autonomia de Catalunya; la funció del sistema educatiu com a instrument de compensació de les desigualtats socials, reconeguda en l'article 13 de la Llei dels drets i les oportunitats de la infància i l'adolescència, i també el dret a una educació de qualitat, previst en l'article 14 de la Llei orgànica reguladora del dret a l'educació, que relaciona les condicions materials dels centres amb el dret a una educació de qualitat, i en la mateixa Llei d'educació de Catalunya.

Queixa 01333/2011 i altres

En total, 165 centres públics de primària, de secundària i d'altres ensenyaments van presentar una queixa sobre les mesures d'austeritat del nou Govern de la Generalitat de Catalunya, especialment pel que fa a la suposada reducció de recursos econòmics, materials i humans als centres educatius públics de Catalunya.

Reducció de la despesa en ajuts de menjador escolar i impacte sobre el dret a l'educació en igualtat d'oportunitats

El Síndic de Greuges rep any rere any nombroses queixes relacionades amb la denegació de beques de menjador escolar a famílies que no compleixen els criteris socials i de renda previstos en les bases que regulen la concessió d'ajuts. En el marc de l'informe extraordinari sobre la provisió i l'accés als serveis de transport i menjador escolars presentat al Parlament de Catalunya l'any 2010, el Síndic va denunciar explícitament dèficits de provisió gratuïta (o quasi gratuïta) del servei de menjador escolar existent a famílies que parteixen d'una situació socioeconòmica precària i que no compleixen les condicions previstes en les convocatòries de beques de menjador que promouen els consells comarcals amb finançament, parcial o total, del Departament d'Ensenyament.

En efecte, l'estudi de les nombroses queixes rebudes per aquest concepte constata que les condicions de renda familiar establertes per discriminar positivament determinades situacions econòmiques en la concessió d'ajuts són realment restrictives, i que hi ha famílies que necessiten beca i que no veuen discriminada positivament la seva situació socioeconòmica.

Els criteris de renda familiar per accedir a beques escolars són molt restrictius

Aquestes mateixes queixes, per exemple, posen de manifest que famílies que han de destinar més del 10% dels ingressos anuals a sufragar el cost de menjador escolar (o més del 20%, si s'eliminen les despeses fixes d'habitatge) no perceben aquest ajut. O també hi ha famílies amb rendes baixes que no en són beneficiàries perquè no puntuen en altres indicadors de risc social, malgrat que els serveis socials valorin que necessiten aquestes beques.

El caràcter restrictiu dels criteris de renda, a més, s'ha vist incrementat per dos aspectes:

d'una banda, la crisi econòmica vigent ha incrementat la precarietat socioeconòmica de nombroses famílies, i també les desigualtats d'accés als recursos i els serveis educatius; i d'altra banda, malgrat l'augment de necessitats i demandes, la partida pressupostària destinada als ajuts de menjador escolar ha tendit a decreixer d'ençà del curs 2009/2010, curs en què es va aprovar una partida extraordinària de 15 milions d'euros per afrontar millor l'augment de sol·licituds de beca i de necessitats econòmiques. El curs 2010/2011, però, aquesta partida extraordinària es va reduir en 12 milions d'euros, la qual cosa va suposar una reducció de més d'un 33% de la inversió feta el curs anterior en ajuts de menjador escolar, i el curs 2011/2012 aquesta partida extraordinària ha quedat eliminada. En el cas de la ciutat de Barcelona, per exemple, l'estudi de les queixes rebudes també constata una reducció per al curs 2011/2012 d'un 7,6% de la despesa del Consorci d'Educació de Barcelona respecte al curs anterior.

Les beques són un pilar de l'equitat en el sistema educatiu i s'han de finançar segons les necessitats actuals

En vista d'aquest fet, el Síndic recorda que aquestes beques esdevenen un pilar fonamental per promoure l'equitat en el sistema educatiu i l'instrument bàsic per fomentar l'accés al servei de menjador de l'alumnat socialment menys afavorit, d'acord amb l'article 6 de la Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació.

Davant l'elevada prevalença de la pobresa infantil, provocada fonamentalment per la crisi econòmica, i davant la vulneració que la precarietat econòmica de les famílies pot generar del dret de qualsevol infant a accedir en igualtat d'oportunitats als serveis educatius, com ara el menjador escolar, el Síndic demana que el Departament d'Ensenyament no redueixi el finançament dels ajuts de menjador escolar, i que condicioni la inversió en aquest àmbit a les necessitats socials i econòmiques existents.

Queixa 04161/2010 i altres

Són queixes presentades per la denegació de beques de menjador en la convocatòria corresponent al curs 2010/2011.

Les dades facilitades per les administracions competents han permès constatar l'impacte negatiu d'aquesta reducció de la dotació pressupostària sobre els nivells de cobertura. Aquest és el cas, per exemple, de l'accés als ajuts de menjador escolar a la comarca del Vallès Occidental.

D'una banda, val a dir que, en els darrers cinc anys, el nombre de sol·licituds ha passat de les quasi 6.000, a inici del període, a les més de 12.000 corresponents al curs 2010/2011. Els increments més pronunciats coincideixen amb l'inici de la crisi econòmica l'any 2008, amb un increment interanual que gira al voltant del 25% durant els cursos 2008/2009 i 2009/2010. El curs 2010/2011, l'evolució de la demanda d'ajuts s'estabilitza, encara que també presenta un augment superior al 5%.

D'altra banda, i de manera similar a aquesta evolució creixent de la demanda, la concessió d'ajuts de menjador augmenta de manera sostinguda entre els cursos 2006/2007 i 2009/2010, especialment en aquest darrer, amb un 54%, gràcies a l'increment de l'aportació pressupostària de l'aleshores Departament d'Educació. No obstant això, i malgrat l'augment de les sol·licituds, l'atorgament d'ajuts ha decrescut en un 12% durant el curs 2010/2011. És a dir, malgrat aquesta evolució creixent de la demanda, el curs 2010/2011 hi va haver 1.000 infants menys perceptors d'ajut a la comarca del Vallès Occidental.

Aquest decrement s'explica fonamentalment per la disminució experimentada durant el curs 2010/2011 per la dotació pressupostària atorgada pel Departament d'Ensenyament al Consell Comarcal del Vallès Occidental.

Queixa 06064/2011

La persona interessada es queixa sobre la denegació d'una beca de menjador escolar al seu fill. L'estudi de la queixa posa de manifest que la renda anual de la unitat familiar és de 9.477,63 euros. Tot i que l'accés al servei de menjador escolar suposaria per a aquesta família invertir prop del 10% dels seus ingressos anuals, aquest alumne no ha rebut l'ajut. En part, hi ha contribuït el fet que el Consorci d'Educació de Barcelona hagi disminuït, en relació amb el darrer any, la despesa destinada a beques de menjador escolar. De fet, està pendent que l'Ajuntament de Barcelona estudiï la possibilitat de fer una aportació econòmica extraordinària per cobrir una part o la totalitat de la llista d'espera, d'acord amb les disponibilitats pressupostàries.

La promoció de les colònies i les sortides escolars per part dels centres

Durant el curs 2010/2011, i com a resposta a la decisió del Departament d'Ensenyament de suprimir la jornada intensiva per al professorat, molts centres educatius van decidir suprimir les colònies i les sortides escolars. En vista d'aquesta situació, el Síndic va decidir obrir una actuació d'ofici i analitzar les conseqüències que aquesta decisió podia tenir sobre les oportunitats educatives i de lleure dels infants.

En el marc d'aquesta actuació, el Síndic va demanar al Departament d'Ensenyament informació sobre la seva regulació, atesa la disposició de la Llei 12/2009, d'educació (LEC), de l'educació en el lleure (art. 39-41), i va suggerir a l'Administració educativa que intervingués per deixar sense efecte la suspensió de la realització de sortides escolars i colònies que van acordar diversos centres docents, amb motiu de la supressió de la jornada intensiva.

Sobre aquest assumpte, cal posar de manifest que durant el mes de novembre, aquest departament va fer pública la decisió de fer-se enrere en aquesta mesura, la qual cosa va permetre que la decisió adoptada en molts centres sobre la supressió de les colònies escolars també es retirés.

La realització o no de colònies s'ha de regir únicament per criteris educatius

Val a dir que la realització de colònies i sortides escolars s'insereix dins el projecte educatiu dels centres i té una funció educativa específica. El projecte educatiu, segons el que preveu la LEC, recull la identitat del centre, n'explicita els objectius, n'orienta l'activitat i hi dóna sentit, amb l'objectiu que els alumnes assoleixin les competències bàsiques i el màxim aprofitament educatiu (article 91). En aquest sentit, la LEC assenyala que el projecte educatiu constitueix la màxima expressió de l'autonomia de centre i, a l'hora d'exercir-la, els centres disposen d'un ampli marge per definir-lo que permet incloure o no la realització de colònies. Tanmateix, aquest marge d'autonomia no és il·limitat, i cal recordar que s'ha exercir amb l'objectiu d'assolir l'excel·lència i l'equitat de l'activitat educa-

tiva (art.90.3 de la LEC), principis entorn dels quals es fonamenta el sistema educatiu. De la mateixa manera, a l'hora de definir el projecte educatiu de centre, a banda de tenir en compte aquests principis, també s'han de valorar, de manera més concreta, "les característiques socials i culturals del context escolar i les necessitats educatives dels alumnes" (art.91.3).

D'acord amb això, la decisió dels centres respecte a la realització de les colònies s'hauria d'emmarcar dins el projecte educatiu de centre i, dins d'aquest, hauria d'estar orientada a l'assoliment del màxim aprofitament educatiu dels alumnes, tenint en compte la composició social de l'alumnat i les característiques de l'entorn del centre.

Cal garantir l'accés a colònies escolars dels infants de famílies amb dificultats

Des d'aquesta perspectiva, la realització de colònies hauria d'estar regida únicament per criteris educatius i de necessitats i de composició de l'alumnat, de manera que cal deixar de banda altres qüestions com ara les relatives a la realització de la jornada intensiva dels docents, que, malgrat ser legítimes, no mantenen cap relació amb la tasca educativa. Per assolir aquest objectiu, l'Administració educativa hauria de trobar els mecanismes per reconèixer la realització de sortides o colònies als docents, tot i entenent que es tracta d'una activitat educativa i que, en cas que s'inclouï dins el projecte educatiu de centre, hauria de poder ser assumida per tots els membres del claustre més enllà de la bona disposició personal d'aquests professionals. En aquest sentit, segons la LEC, correspon a l'Administració educativa promoure el reconeixement del professorat i el millorament de les condicions en què porta a terme el seu treball (art.105 de la LEC).

D'altra banda, la decisió respecte a la realització de colònies tampoc no s'hauria de veure condicionada per la composició social dels centres i les possibilitats de les famílies d'assumir el cost que generen aquestes activitats. Sobre aquesta qüestió, en altres ocasions, s'ha assenyalat que, en general, els centres amb una composició social econòmicament més afavorida tendeixen a disposar d'una diversitat més gran d'activitats i serveis educatius que els centres amb una

concentració més elevada de problemàtiques socials.

Més enllà d'aquestes diferències entre centres, cal recordar que l'ordenament jurídic preveu que els alumnes puguin accedir en igualtat d'oportunitats a les activitats i als serveis que s'organitzen en cadascun dels centres. Les famílies que pateixen situacions de precarietat econòmica, doncs, no s'haurien de veure limitades a l'hora d'accedir a aquestes activitats i serveis. La mateixa LEC estableix en l'article 6 que les administracions públiques han de facilitar l'accés en condicions d'equitat a les activitats complementàries, i també als serveis escolars de menjador i transport durant els ensenyaments obligatoris i en els ensenyaments declarats gratuïts, i han d'oferir, entre d'altres, ajuts als alumnes amb necessitats educatives específiques reconegudes, condicionats al nivell de renda familiar (entre altres factors). Al seu torn, l'article 50 també preveu que el Departament d'Ensenyament reguli les activitats comple-

mentàries i els serveis escolars, i en garanteixi el caràcter no lucratiu i voluntari, i estableixi ajuts per fomentar l'accés dels alumnes en situacions socials o econòmiques desfavorides.

D'acord amb l'anterior, i en el marc de l'actuació d'ofici 04308/2010, el Síndic ha suggerit al Departament d'Ensenyament que tenint en compte que la LEC té entre els seus principis rectors l'afavoriment de l'educació més enllà de l'escola i l'equitat com a garantia d'igualtat d'oportunitats, adopti mesures per assegurar que la realització de colònies i sortides es fa en funció de criteris educatius, en el marc del projecte educatiu del centre i garantint l'accés dels alumnes en condicions d'igualtat. En aquest sentit, i per fer-ho efectiu, el Síndic també ha suggerit que s'adoptin mesures per reconèixer-ho als docents i al personal que hi participi, i que s'estableixin ajuts per fomentar l'accés dels centres i dels alumnes en situacions socials o econòmiques desfavorides.

Queixa 04354/2010 i altres

La persona interessada es queixa de la supressió de les colònies al centre escolar on van els seus fills, ja que considera que els més perjudicats per aquesta decisió són els infants.

Amb relació a aquest assumpte, el Síndic va decidir obrir l'actuació d'ofici 04308/2010 i va suggerir al Departament d'Ensenyament que intervingués per deixar sense efecte la supressió de colònies i sortides escolars que havien acordat diversos centres, atès que l'autonomia de centres i les funcions de lideratge s'han d'exercir en el marc del projecte educatiu. El Síndic també va sol·licitar al Departament d'Ensenyament que l'informés sobre l'adequació de la normativa vigent per garantir els drets de l'alumnat afectat i per evitar la situació de desigualtat entre els alumnes dels diferents centres quant a l'accés a aquestes activitats.

Assetjament entre iguals en l'àmbit escolar

La Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació (LEC), reconeix en l'article 21 el dret dels alumnes a gaudir d'una convivència respectuosa i pacífica, i el Decret 279/2006, de 4 de juliol, pel qual es regulen els drets i els deures de l'alumnat dels centres docents, reconeix a l'alumnat el dret a la seva dignitat personal i a la protecció contra tota agressió física, emocional o moral.

La LEC estableix que el Govern i el Departament "han d'adoptar les mesures necessàries per prevenir les situacions d'assetjament escolar i, si s'escauen, afrontar-les de manera immediata". També estableix que el Departament d'Ensenyament "ha de posar a disposició dels centres els mitjans necessaris per a atendre les situacions de risc d'assetjament escolar" (art.33).

Cal fomentar la participació dels infants en la resolució de conflictes d'assetjament escolar

El Decret 279/2006 reconeix el dret dels alumnes a la protecció contra tota agressió física, emocional o moral, i a un ambient convivencial que fomenti el respecte i la solidaritat entre els companys.

El Síndic ha rebut queixes referides a rebuigs generalitzats amb aïllament, menyspreu constant, burles, amenaces, insults, etc., que els alumnes afectats somatitzen en signes d'angoixa i ansietat i negativa a anar a l'escola, entre d'altres; molèsties diverses que apareixen pel seu patiment a causa de la mala relació amb els companys, i que afecten la seva vida quotidiana, personal i escolar.

Així mateix, de vegades, les famílies posen de manifest que ni el centre escolar ni el tutor no han detectat l'estat de l'alumne, ni tampoc el seu malestar psicològic i patiment, de manera que no traspassen ni a la direcció del centre ni a la unitat de suport a la convivència escolar l'existència de cap conflicte.

De les queixes analitzades quan l'assetjament es produeix entre iguals, se'n desprèn una participació insuficient de l'alumnat, per la qual cosa és molt important que s'escolti els alum-

nes i que a l'aula es discuteixin i es treballin les normes bàsiques de convivència.

Les queixes rebudes també exposen la manca d'informació que els pares diuen que obtenen del centre i del Departament d'Ensenyament respecte d'una situació de presumpte assetjament entre iguals vers el seu fill o filla; la manca d'escolta i la negació de l'existència dels fets que denuncien; el fet que han estat entrevistats pel tutor o director del centre, però no s'ha entrevistat la família del presumpte agressor, per la qual cosa tenen la percepció que les línies d'actuació que s'emprenen sempre van adreçades a modificar la conducta de la víctima.

Un altre punt que es podria destacar de les queixes rebudes sobre aquesta problemàtica és l'enorme diferència de criteri observada entre famílies i professorat, per la qual cosa s'insisteix en la necessitat de promoure activitats de formació de les famílies i millorar la col·laboració família-escola com un dels factors clau de la convivència escolar si es volen superar molts dels problemes detectats.

El Síndic considera que l'escola ha d'afavorir una actuació proactiva en l'aplicació de l'article 11 del Decret 279/2006, de drets i deures dels alumnes, pel que fa al dret a la protecció contra tota agressió física, emocional o moral, i de l'article 19, de la protecció dels drets de l'alumnat, i preveure el tipus d'ajuda i atenció que requereixen els alumnes.

S'ha d'orientar les escoles i les famílies sobre com actuar davant de situacions d'assetjament entre iguals

En aquest sentit, les recomanacions emeses pel Síndic van en la línia de garantir en totes les situacions d'assetjament escolar el suport, la protecció i la seguretat de la víctima.

Davant les situacions d'assetjament escolar, un cop es coneixen, el primer i el més urgent ha de ser escoltar i donar un suport immediat a la persona que pateix l'agressió, i prendre decisions per assegurar-ne la protecció. Des del primer moment en què es comunica o es coneix la situació, la víctima ha de tenir la seguretat que hi ha un adult responsable en qui pot confiar perquè l'escolta, es pren seriosament el que li

ha transmès, la protegeix d'una nova agressió i l'informa dels passos que es van fent. La relació personal també ha de servir per aturar qualsevol intent d'autoculpabilització, mitjançant el rebuig total de les conductes assetjadores.

A banda, la intervenció del centre escolar amb els alumnes agressors i amb les seves famílies també ha de ser ràpida, sòlida i clara, amb l'objectiu de transmetre un missatge nítid de tolerància zero i de cessament immediat de qualsevol tipus d'assetjament, i també de promoure la cooperació de les famílies amb el centre.

També es constata una gran manca d'informació sobre què cal fer davant d'aquestes situacions. S'observa, així, una desorientació d'alguns centres dels criteris que cal seguir, els passos

que cal fer, les instàncies a les quals cal acudir, per la qual cosa el Síndic ha suggerit que s'incrementin els mecanismes d'informació i d'orientació a les escoles i famílies sobre les diferents possibilitats d'actuació davant de situacions d'assetjament escolar i que s'adoptin mesures per a la conscienciació de tots els àmbits educatius sobre la importància del respecte mutu i de l'exclusió total de qualsevol forma de violència en les relacions.

Així, calen mesures per fer possible el seguiment continuat de l'avaluació de l'eficàcia de les actuacions dutes a terme i de l'èxit en la resolució de la situació. També cal fer el seguiment de les mesures d'allunyament, canvi o trasllat de centre per evitar-ne una possible perversió.

Queixa 04450/2011

Aquesta queixa fa referència a una presumpta situació d'assetjament escolar i al desacord dels pares de l'alumne pel que fa a l'actuació de l'escola.

El Departament d'Ensenyament indica que la inspectora del centre va rebre la família i els va aconsellar que demanessin explicacions per escrit a la direcció del centre, i que si ho creien convenient sol·licitessin un canvi de centre.

La Inspecció va rebre còpia dels escrits del titular i del tutor del centre i també dels pares de l'alumne. A partir de l'anàlisi dels escrits, va recomanar a la família un canvi de centre i va proposar que es requerís el director del centre perquè dugués a terme les actuacions següents: en primer lloc, tenir les normes d'organització i de funcionament revisades i aprovades pel Consell Escolar; en segon lloc, tenir el Reglament de règim intern revisat i aprovat pel Consell Escolar; en tercer lloc, tenir la carta de compromís educatiu redactada i aprovada pel Consell Escolar i, finalment, tenir constituïda una comissió de convivència al si del Consell Escolar.

Finalment, el Síndic va recordar algunes de les recomanacions que va incloure en l'informe sobre la convivència i els conflictes a l'escola, com ara el fet de difondre i assegurar l'aplicació de protocols d'actuació per afrontar les situacions de maltractament entre alumnes, estendre la pràctica de les tutories individuals, donar informació i formació a les famílies dels alumnes, i reforçar la col·laboració família-escola, entre d'altres.

La realització de pràctiques professionals per accedir a titulacions

Atesa la difícil situació econòmica actual, els problemes per localitzar un centre o empresa per a la realització de pràctiques professionals obligatòries i remunerades, per accedir a una titulació o al reconeixement d'efectes professionals d'una titulació ja obtinguda a l'estranger, han estat objecte d'algunes queixes plantejades. La manca de disponibilitat pressupostària i la impossibilitat de retribuir les pràctiques és el motiu adduït per rebutjar la incorporació de les persones interessades perquè acompleixin el període de pràctiques exigít.

Amb relació a les dificultats plantejades per al reconeixement dels efectes professionals d'una titulació obtinguda a l'estranger, el Reial decret 459/2010, de 16 d'abril, mitjançant el qual es regulen les condicions per al reconeixement dels efectes professionals a

títols estrangers d'especialista en ciències de la salut obtinguts en estats no membres de la Unió Europea, estableix en l'article 10.5 que el període d'exercici en pràctiques sigui retribuït.

L'exigència de pràctiques remunerades pot implicar la impossibilitat d'obtenir el reconeixement d'efectes professionals de la titulació expedida a l'estranger

Davant d'aquesta situació, el Síndic s'ha adreçat al Defensor del Poble perquè estudiï aquesta regulació i, en concret, l'exigència d'un període remunerat en pràctiques, que pot implicar la impossibilitat d'obtenir el reconeixement d'efectes professionals de la titulació expedida a l'estranger.

Queixa 04914/2011

En aquesta queixa, es planteja la impossibilitat d'obtenir el reconeixement d'efectes professionals de la titulació d'especialista en ciències de la salut obtinguda a l'estranger, en aquest cas per al títol d'infermera especialista obstetricoginecològica (llevadora), a causa de les dificultats en què es troba l'Institut d'Estudis de la Salut per oferir-li a la persona interessada un centre de salut disponible per realitzar les pràctiques exigides per la normativa vigent.

En un primer moment, l'Institut d'Estudis de la Salut manifesta la impossibilitat de localitzar un centre d'atenció primària que accepti les pràctiques sol·licitades, atesa l'exigència de retribució, i suggereix a la persona interessada la possibilitat de sol·licitar al Ministeri de Sanitat Política Social i Igualtat poder fer el període de pràctiques en un centre de salut d'una altra comunitat autònoma.

No obstant això, finalment, el Departament de Salut indica que la persona interessada ha pogut realitzar les pràctiques necessàries per al reconeixement dels efectes professionals de la titulació.

Queixa 05618/2011

En aquesta queixa, un alumne de l'Escola d'Enginyers de Camins, Canals i Ports, estudiant del Grau en Enginyeria de la Construcció, manifesta la dificultat per obtenir la titulació, atès que se li exigeix la realització de 360 hores de pràctiques remunerades. El Síndic ha demanat informació a la Universitat Politècnica de Catalunya sobre aquesta qüestió.

Actuacions d'ofici

AO 00173/2011
i 5 més
En tramitació

Supervisió del procés d'admissió d'alumnat per presumptes irregularitats

Arran de presumptes irregularitats en el procés d'admissió d'alumnat, el Síndic decideix supervisar els processos d'admissió dels municipis següents: Lleida, Badalona, Hospitalet de Llobregat, Sabadell, Terrassa i Santa Coloma de Gramenet.

AO 00714/2011
Finalitzada

Al·legació de malalties digestives en el procés d'admissió d'alumnat

El Síndic ha obert una actuació d'ofici per valorar la procedència del criteri relatiu a malalties digestives en el procés d'admissió d'alumnat.

AO 00419/2011
En tramitació

Nou criteri de desempat en el procés de preinscripció

Arran de la introducció del nou criteri de desempat (que l'alumnat hagi tingut el pare, la mare, el tutor o els germans escolaritzats al centre per al qual es presenta la sol·licitud) en el procés de preinscripció escolar, el Síndic inicia una actuació d'ofici per valorar els efectes negatius que pot tenir en l'equitat i la cohesió social del sistema educatiu.

AO 00672/2011
En tramitació

Atenció educativa als alumnes amb síndrome de Down

Atesa la suposada manca de recursos educatius als centres docents per atendre adequadament l'alumnat amb síndrome de Down, el Síndic decideix iniciar una actuació d'ofici per analitzar la situació.

AO 00898/2011
AO 00899/2011
En tramitació/
Finalitzada

Concentració d'alumnat d'origen immigrant en dos centres educatius de Badalona

Arran d'una visita a dos centres educatius de Badalona, s'hi constata una elevada concentració d'alumnat d'origen estranger, una manca de recursos adequats per a l'atenció educativa d'aquest alumnat i un elevat índex de fracàs. En conseqüència, el Síndic decideix iniciar una actuació d'ofici per analitzar la situació i valorar l'actuació de l'Administració en aquests casos.

AO 01175/2011
Finalitzada

Aplicació de la Instrucció 1/2011, sobre la manca de substitucions del personal de les llars d'infants de la Generalitat de Catalunya

El Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per valorar els efectes de l'aplicació de la Instrucció 1/2011, sobre la manca de substitucions del personal de les llars d'infants de la Generalitat de Catalunya.

AO 01245/2011
En tramitació

Supervisió del procés d'admissió d'alumnat en centres amb una demanda elevada

El Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per supervisar el procés d'admissió d'alumnat a centres d'educació infantil de segon cicle que tenen oferta d'educació infantil i una demanda elevada.

AO 01247/2011
Finalitzada

Concentració d'alumnat procedent de centres d'acollida en un institut de l'Hospitalet de Llobregat

Atesa l'alta concentració d'alumnat procedent de centres d'acollida en un institut de l'Hospitalet de Llobregat, el Síndic decideix iniciar una actuació d'ofici per analitzar el cas i proposar mesures per a una distribució equilibrada de l'alumnat.

AO 02142/2011
Finalitzada

Ràtios d'alumnat a les escoles rurals

Atès que hi ha escoles rurals amb oferta cíclica que tenen grups de classe amb 25 alumnes, i tenint en compte que la normativa no regula específicament els límits de ràtio d'aquests tipus de grups, el Síndic obre una actuació d'ofici per estudiar aquesta qüestió.

AO 02580/2011
En tramitació

Ampliació de grup en una escola de Barcelona

Atesa l'ampliació de grup de P3 en el darrer procés d'admissió d'alumnat en un centre educatiu de Barcelona, i atès que el barri on s'ubica el centre disposa de centres amb places vacants, el Síndic ha decidit obrir una actuació d'ofici per esbrinar els fets i valorar l'actuació de l'Administració.

AO 03631/2011
Finalitzada

Prioritat d'accés dels infants en situació de desemparament als centres docents

El Síndic ha constatat la manca de desplegament de la Llei 14/2010, sobre els drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, amb relació al dret preferent d'escolarització d'infants en situació de desemparament o acolliment i, en conseqüència, ha obert una actuació d'ofici perquè el desplegament d'aquest dret es pugui fer efectiu.

AO 04514/2011
En tramitació

Requisit de dos anys de residència per rebre ajuts de menjador escolar

Arran del coneixement que l'Ajuntament de Reus vol demanar dos anys de residència al municipi per ser beneficiari dels ajuts de menjador escolar, el Síndic ha decidit obrir una actuació d'ofici per valorar possibles afectacions en els drets dels infants.

AO 04515/2011
En tramitació

Nou decret d'admissió

Atès que s'està elaborant un nou decret d'admissió d'alumnat i que el Síndic ha formulat nombrosos suggeriments que incideixen en aspectes normatius del procés d'admissió, el Síndic ha decidit obrir una actuació d'ofici per valorar el compliment dels suggeriments.

AO 06898/2011
En tramitació

Presumpte tràfic d'estupefaents en un institut de Lleida

Arran d'un escrit d'una mare en què denuncia un possible tràfic d'estupefaents en un institut de Lleida, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per investigar el cas i valorar l'actuació de l'Administració.

AO 06962/2011
En tramitació

Actualització de l'informe sobre la segregació escolar a Catalunya

Atesa la propera actualització de l'informe sobre segregació escolar, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per conèixer noves dades relatives al fenomen i poder valorar-ne la dimensió actual.

AO 06964/2011

Compliment de la previsió inclosa en la Llei orgànica d'educació sobre la definició de les àrees de proximitat per als centres públics i els privats concertats

Hi ha alguns municipis que no compleixen la disposició sobre les àrees de proximitat, que estableix la Llei orgànica d'educació, de manera que el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per estudiar aquests casos i formular els suggeriments que siguin pertinents.

AO 06966/2011
En tramitació

Models de contracte programa amb el Departament d'Ensenyament

El Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per fer el seguiment dels models actuals de contracte programa, tenint en compte que són instruments molt importants per millorar la coresponsabilitat del sector concertat.

AO 07825/2011
En tramitació

Finançament d'una escola bressol de Barcelona

Ateses les queixes rebudes pel cost d'una escola bressol de Barcelona per a infants amb greus discapacitats, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per analitzar el cas i formular els suggeriments que siguin pertinents.

5. IMMIGRACIÓ

Immigració en xifres

L'elaboració dels informes de disponibilitat d'habitatge i d'arrelament social

La introducció del factor del civisme en els informes d'arrelament

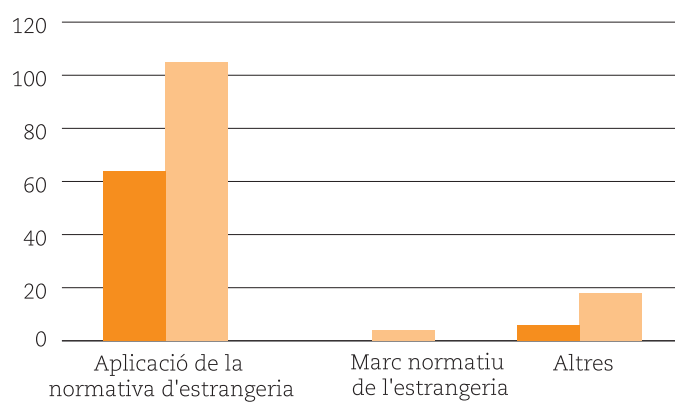
La gestió de l'oferta de treball

Actuacions d'ofici

Immigració en xifres

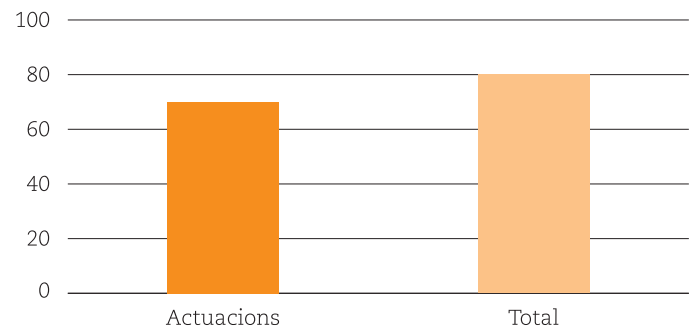
a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2011

Immigració	Queixes	Actuacions d'ofici	Consultes	Total
Aplicació de la normativa d'estrangeria	62	2	105	169
Marc normatiu de l'estrangeria	-	-	4	4
Altres	5	1	18	24
Total	67	3	127	197



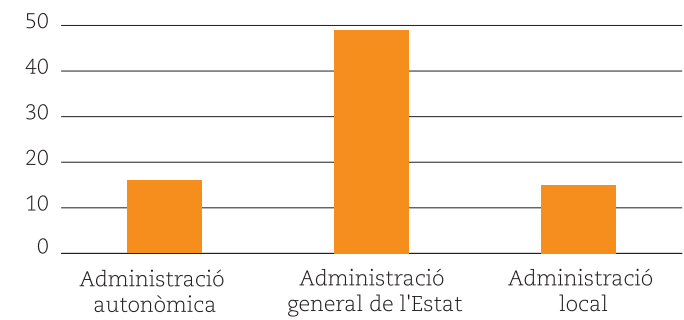
b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	■ Actuacions	■ Total
Una administració afectada	69	69
Més de deu administracions afectades	1	11
Total	70	80



c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2011

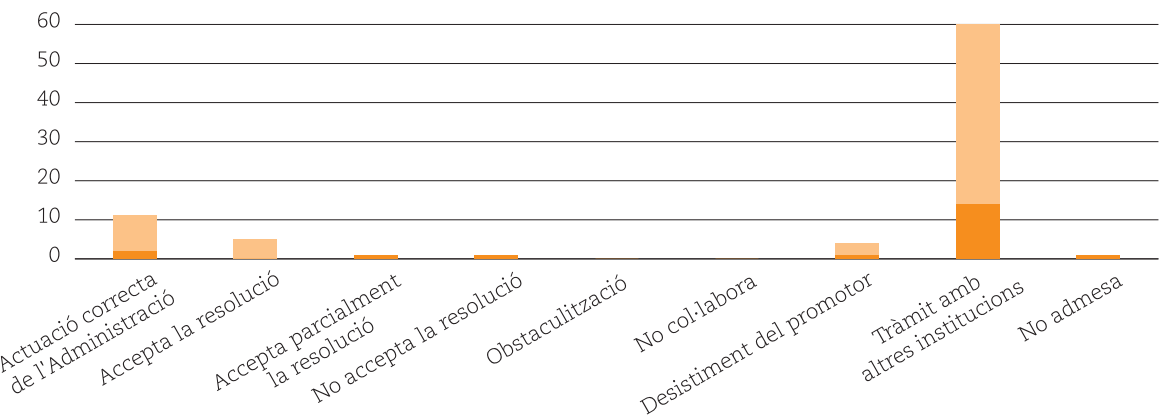
Tipus d'administració	Queixes	Actuacions d'ofici	■ Total
Administració autonòmica	15	1	16
Administració general de l'Estat	47	2	49
Administració local	5	10	15
Total	67	13	80



d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2011

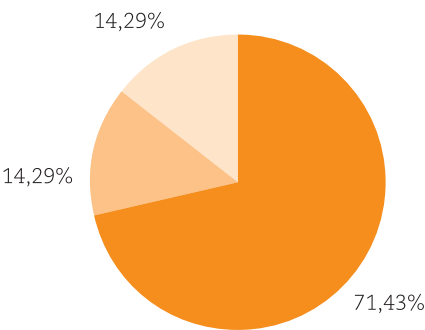
	< 2011	2011	Total	
Actuacions en tramitació	2	7	9	9,78%
Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	2	7	9	9,78%
Accions posteriors a la resolució del Síndic	-	-	-	0%
Actuacions finalitzades	19	63	82	89,13%
Actuació correcta de l'Administració	2	9	11	11,96%
- Abans de la investigació del Síndic	1	4	5	5,43%
- Després de la investigació del Síndic	1	5	6	6,52%
Accepta la resolució	-	5	5	5,43%
Accepta parcialment la resolució	1	-	1	1,09%
No accepta la resolució	1	-	1	1,09%
Obstaculització	-	-	-	0%
No col·labora	-	-	-	0%
Desistiment del promotor	1	3	4	4,35%
Tràmit amb altres institucions	14	46	60	65,22%
No admesa	1	-	1	1,09%
Total	22	70	92	100%

Actuacions finalitzades i no admeses



e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	5	71,43%
Accepta parcialment la resolució	1	14,29%
No accepta la resolució	1	14,29%
Total	7	100%



L'elaboració dels informes de disponibilitat d'habitatge i d'arrelament social

Arran de la tramitació d'algunes queixes, el Síndic de Greuges va tenir coneixement de les recomanacions emeses per la Delegació del Govern de Catalunya sobre com elaborar els informes per acreditar l'arrelament social i la disponibilitat d'habitatge i sobre quin n'havia de ser el contingut.

Aquestes recomanacions exigien més requisits dels que fixava el Reglament d'estrangeria i anaven més enllà del que es desprenia del marc normatiu de referència. Aquesta exigència comportava l'emissió d'informes desfavorables que, malgrat no ser vinculants, a la pràctica resultaven decisius per a l'obtenció de les autoritzacions.

Els informes de disponibilitat d'habitatge i d'arrelament social, fins a l'entrada en vigor del nou Reglament d'estrangeria (30/6/2011), eren emesos pels ajuntaments. L'informe sobre l'habitatge havia de fer referència al títol que n'habilita l'ocupació, al nombre d'habitacions, a l'ús al qual es destina cadascuna, al nombre de persones que l'habiten i les condicions d'habitabilitat i d'equipament. I el de l'arrelament social havia de fer constar el temps de permanència de la persona interessada al seu domicili, els mitjans de vida, el grau de coneixement de les llengües, la inserció en les xarxes socials del seu entorn i els programes d'inserció sociolaboral d'institucions públiques o privades en què hagués participat, i tots els factors acreditatius per determinar-ne el grau d'arrelament.

La Delegació del Govern recomanava fer els informes d'arrelament amb criteris més estrictes que els que fixa el Reglament d'estrangeria

Pel que fa a l'informe de disponibilitat d'habitatge, algunes de les recomanacions fetes per la Delegació del Govern a Catalunya establien limitacions: com ara el límit temporal d'un any per emetre un nou informe sobre habitatges dels quals ja s'hagués emès un informe (des)favorable, llevat de casos

excepcionals, o la limitació del nombre de persones que podien arribar a figurar empadronades a l'habitatge en qüestió. El Síndic va assenyalar que l'emissió d'un informe municipal anterior no havia de dur a la denegació d'un nou informe o a l'emissió d'un informe negatiu, sens perjudici de dur a terme les actuacions que s'estimessin necessàries per acreditar la disponibilitat real de l'habitatge. Pel que fa a la limitació numèrica, el Síndic va recordar que calia exceptuar-ne els casos de les unitats de convivència vinculades per llaços de parentiu. En qualsevol cas, la constatació d'una situació de sobreocupació o d'incompliment de les disposicions vigents pel que fa a les condicions d'habitabilitat dels habitatges hauria de conduir necessàriament a l'emissió d'un informe negatiu.

Una altra de les recomanacions era la que exigia a la persona arrendatària que justificqués el dipòsit de la fiança. L'article 3 de la Llei 13/1996, de 29 de juliol, sobre el dipòsit i registre de fiances dels contractes de lloguer, estableix que són els arrendadors de les finques urbanes els qui han de dipositar a l'Institut Català del Sòl la fiança en metàl·lic i lliurar a la persona arrendatària una còpia de la documentació justificativa del compliment de l'obligació. En conseqüència, el Síndic va considerar que no s'havia de requerir la persona arrendatària perquè exhibís el document justificatiu del dipòsit de la fiança.

Quant a l'informe d'arrelament, la recomanació de la Delegació del Govern qüestionada establí que la persona es trobés empadronada al municipi un mínim de sis mesos i que demostrés el coneixement d'alguna de les llengües oficials a la comunitat. La normativa d'estrangeria estableix que es pot atorgar una autorització de residència per arrelament als estrangers que, entre altres requisits, acreditin una permanència continuada a Espanya de tres anys. En cas que hagin de presentar un informe que n'acrediti la inserció social s'hi farà constar, entre altres factors, el temps de permanència de la persona interessada al seu domicili, però no s'exigeix un període previ d'empadronament.

A criteri del Síndic, els ajuntaments no poden exigir aquests sis mesos d'empadronament previ com a condició sense la qual no es poden tramitar ni resoldre les sol·licituds d'informe d'arrelament; i encara menys, denegar els informes d'arrelament amb l'excusa que no hi consten dades sobre l'arrelament al municipi o perquè el lloc on s'ha empadronat no es pot

considerar la seva residència habitual, sense tenir en compte la concurrència d'altres elements o circumstàncies que es puguin valorar.

Quant a la possibilitat de consultar els informes policials a l'efecte de determinar el sentit de l'informe, el Síndic va assenyalar que, malgrat que podia entendre la preocupació municipal per reflectir les conductes antisocials del sol·licitant de l'informe d'arrelament social, la manera de vehicular les dades de caràcter personal per mitjà de l'informe d'arrelament social no té empara legal possible, ni en la Llei d'estrangeria, ni en la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades personals (LOPD). En el cas de la Llei d'estrangeria, perquè la comissió d'infraccions administratives en matèria de convivència ciutadana i els antecedents policials no constitueixen un indicador del grau d'arrelament. I en el cas de la LOPD, perquè aquesta llei no permet l'ús de les dades dels fitxers policials per a finalitats genèriques o diferents de les especialment previstes d'acord amb el requisit de finalitat. Aquest requisit demana que la cessió de dades només es pugui fer sense consentiment de la persona interessada per a l'exercici de les mateixes competències o de competències que

versin sobre la mateixa matèria per a la qual van ser recollides les dades.

**Per fer els informes
d'arrelament els
ajuntaments no tenen
empara legal per consultar
les dades policials dels
interessats**

D'acord amb la Llei d'estrangeria, correspon a l'Administració general de l'Estat verificar que el sol·licitant no tingui antecedents penals, mitjançant una petició d'ofici al Registre Central de Penats. I també, les comunitats autònomes que hagin assumit competències en matèria d'ordre públic i seguretat ciutadana, mitjançant la creació d'una policia pròpia, poden aportar un informe sobre l'afectació de l'ordre públic en tots els procediments d'autorització de residència o renovació, relatives a estrangers que es trobin a Espanya, en què es prevegi la necessitat d'un informe governatiu. És, doncs, en aquest marc legal i amb la finalitat de protegir l'ordre públic, en què s'han de fer constar les dades relatives a les conductes antisocials.

Queixes 05778/2010 i 02391/2011

La promotora de la queixa es va adreçar al Síndic per qüestionar la pràctica seguida per l'Ajuntament de Salt a l'hora de tramitar l'informe de disponibilitat d'habitatge i d'arrelament social, que exigia més requisits que els que fixava la normativa vigent. Aquesta exigència comportava l'emissió d'informes desfavorables que, tot i no ser vinculants, a la pràctica resultaven decisius per a l'obtenció de les autoritzacions.

L'estudi de la queixa va permetre conèixer les recomanacions emeses per la Delegació del Govern a Catalunya. Aquestes recomanacions sobre com elaborar els informes per acreditar l'arrelament social i la disponibilitat d'habitatge i sobre quin n'havia de ser el contingut eren fruit del document *Conclusiones de la II Jornada sobre Instrumentos para la Gestión de la Inmigración en el Ámbito local* (12/3/2009), que recollia la pàgina web del Ministeri de Política Territorial i Administració Pública.

L'anàlisi de les recomanacions va dur el Síndic a assenyalar que algunes anaven més enllà del que es desprenia del marc normatiu d'estrangeria i establien limitacions no emparades per la norma.

Amb l'entrada en vigor del nou Reglament d'estrangeria, aprovat pel Reial decret 557/2011, aquestes recomanacions han quedat sense efecte, ja que són les comunitats autònomes les que emeten els informes.

La introducció del factor del civisme en els informes d'arrelament

Alguns ajuntaments de Catalunya van decidir estudiar propostes i debatre mocions perquè el Govern del Estat incorporés el comportament cívic del ciutadà com a requisit necessari per emetre un informe municipal favorable en la tramitació de les autoritzacions de residència per arrelament social o per reagrupament familiar.

El Reglament d'estrangeria va ser aprovat pel Reial decret 557/2011, de 20 d'abril (BOE núm. 103, de 30 d'abril de 2011), i no va incloure el requisit sobre la conducta cívica en el contingut de cap dels informes que, a partir de l'entrada en vigor del Reglament (30 de juny de 2011), havia d'emetre la comunitat autònoma; és a dir, ni en l'informe sobre l'adequació de l'habitatge, ni en l'informe d'arrelament.

L'article 55 del Reglament d'estrangeria estableix que la comunitat autònoma del lloc de residència del reagrupador és qui ha d'emetre l'informe per acreditar que disposa d'un habitatge adequat. La comunitat autònoma pot fer consulta a l'ajuntament on l'estranger reagrupador tingui el domicili habitual sobre la informació que hi pugui constar en relació amb l'adequació de l'habitatge.

Participar en programes d'inserció i conèixer la llengua són clau per a la integració social d'un estranger

Pel que fa a l'autorització de residència per arrelament social, l'article 124 del Reglament d'estrangeria estableix quins han de ser els requisits que ha de complir el ciutadà estranger. Així, també estableix que en el cas que no tingui vincles familiars amb altres estrangers residents (cònjuge o parelles de fet registrades i ascendents o descendents en primer grau o línia directa) cal presentar un informe d'arrelament que n'acrediti la integració social, emès per la comunitat autònoma del territori en què tingui la residència habitual. La comunitat autònoma pot fer consulta a l'ajuntament en el qual l'estranger tingui el domicili habitual.

En desplegament d'aquestes disposicions, la Direcció General d'Immigració del Ministeri de Treball i Immigració va dictar dues instruccions. Aquestes instruccions assenyalen clarament que es considera irrellevant tota la informació que no tingui relació amb els factors d'arrelament, ni amb les condicions de l'habitatge.

A Catalunya, és el Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat qui ha d'emetre els informes preceptius d'adequació de l'habitatge i d'arrelament social. A l'efecte de consensuar amb les entitats municipalistes (Associació Catalana de Municipis i Federació de Municipis de Catalunya) com s'havia d'instruir el procediment per a l'emissió dels informes, es va signar un protocol d'actuació. En aquest protocol, es va acordar que l'ajuntament emetria un informe, que tindria caràcter preceptiu i determinant per a la resolució del procediment, i que la Generalitat motivaria el seu informe en cas que el que emetés diferís del de l'ajuntament.

Pel que fa a la integració social, el Reglament d'estrangeria indica els elements que ajuden a acreditar no solament l'arrelament, com ara el temps de permanència al domicili habitual en el qual ha d'estar empadronat, els mitjans econòmics de què disposi i els vincles amb familiars residents a Espanya, sinó també els esforços d'integració, a partir del seguiment de programes d'inserció sociolaborals i culturals. Aquest seguiment, el concreta més detalladament la instrucció de l'Estat esmentada més amunt, quan assenjala que en l'informe cal identificar l'entitat organitzadora dels programes, el contingut i el nombre d'hores de cadascun; i que la valoració de l'informe en aquest punt se centrarà en el seguiment dels programes per l'estranger, motiu pel qual es tindrà en compte la seva assistència regular i el nivell de seguiment en percentatge de nombre d'hores, però, en cap cas, es valorarà el grau de superació de les proves que s'hagin pogut fer.

La integració social està determinada per un conjunt de dades que mostren un perfil de la persona (grau d'adaptació a la societat mitjançant la participació en els programes d'inserció cultural, sociolaboral i de coneixement de la llengua) que la fan creditora del reconeixement de la integració.

El concepte de *conducta cívica*, seguint la línia que proposaven alguns ajuntaments, es

defineix per la via d'associar la conducta del ciutadà al compliment de l'ordenança municipal en matèria de civisme. El perill d'aquesta proposta es deriva de la inseguretat jurídica de vincular el concepte a una normativa municipal de què no tots els municipis disposen i els que en disposen tampoc no tenen una regulació homogènia.

La conducta cívica és un concepte sense determinació jurídica que el Reglament d'estrangeria desestima per als informes d'arrelament

Des del punt de vista de la jurisprudència del Tribunal Suprem, la conducta cívica és un concepte jurídic indeterminat, la interpretació

del qual ha de ser casuística. Això vol dir que l'Administració no pot actuar discrecionalment en aquesta matèria. La conducta cívica seria, doncs, el resultat de la ponderació de tot un seguit de factors lligats a la trajectòria de vida d'una persona.

A partir d'aquí, el Síndic considera que no hi ha cap marge legal perquè els ajuntaments traslladin al Departament de Benestar Social i Família informació relativa a les infraccions comeses de les ordenances municipals en matèria de civisme, amb el risc d'haver de ser obviada i considerada irrellevant en el cas de facilitar-la a l'hora de fer la valoració de l'informe. Això és perquè la integració social i la conducta cívica són dos conceptes completament diferents i el Reglament d'estrangeria no ha estimat oportú que la conducta cívica formi part dels informes en matèria de disponibilitat d'habitatge i d'arrelament social.

La gestió de l'oferta de treball

El catàleg d'ocupacions de difícil cobertura recull les ocupacions de les quals es permet la contractació d'una persona estrangera de règim no comunitari que es trobi al seu país d'origen, sense necessitat de gestionar prèviament l'oferta de treball al Servei d'Ocupació de Catalunya.

Per aquest motiu, d'acord amb l'article 50 de l'antic Reglament d'estrangeria i l'article 65 del nou Reglament, quan l'ocupador vol contractar un ciutadà estranger per cobrir un lloc no qualificat com de difícil cobertura ha de gestionar prèviament l'oferta de treball. En el procés de gestió de l'oferta, l'oficina de treball de la Generalitat ha de facilitar a l'ocupador els demandants d'ocupació que es poden adequar als requisits que fixa l'oferta, a banda de donar-hi publicitat. L'ocupador ha de comunicar a l'oficina el resultat de la selecció i sol·licitar la certificació d'insuficiència de demandants d'ocupació adequats i disponibles per acceptar l'oferta. Aquest certificat acredita la dificultat de cobrir el lloc de treball vacant amb treballadors incorporats en el mercat laboral intern i permet a l'ocupador tirar endavant la sol·licitud d'autorització inicial de residència temporal i de treball per compte d'altri.

Les oficines de treball no tenen criteris homogenis per gestionar llocs no qualificats de difícil cobertura

Tanmateix, els criteris seguits per algunes oficines de treball per a l'ocupació d'un lloc no qualificat com de difícil cobertura no sempre han estat homogenis, malgrat que es tracta de situacions idèntiques de gestió d'una oferta de treball. Les disposicions que fonamentaven aquests criteris eren la Circular 7/2005, de 15 de juliol, que no estava publicada en la web del Departament d'Empresa i Ocupació, i una nota informativa.

La Circular estableix, entre altres qüestions, com s'ha d'actuar en dos casos: quan l'oficina de treball aprecii una desproporció entre els requisits del perfil sol·licitat i les característiques del lloc de treball, i quan d'acord amb el coneixement dels currículums

enviats es considera que el nombre de rebuigs és desproporcionat. En ambdós casos es preveu l'aturada del procés de gestió i la comunicació al cap de servei o de la unitat territorial perquè ho analitzi i decideixi si la gestió es dona per acabada o no.

Pel que fa a la decisió d'aturar el procés quan s'intueix que es vol defugir la contractació de candidats, el Síndic va considerar la conveniència d'establir algun mecanisme perquè l'empresari pogués fer les entrevistes a les oficines de treball del Servei d'Ocupació, en què fossin presents alguns dels seus responsables, per dotar el procés de la màxima transparència possible i evitar possibles dinàmiques que el convertissin en apreciacions divergents entre les parts. Així, també va assenyalar que caldria establir un peu de recurs en la decisió que es dictés, ja que en donar per acabada la gestió i no emetre el certificat d'insuficiència s'impedeix la prossecució del procediment.

La decisió de la Generalitat de no emetre certificats d'insuficiència de perfils de baixa qualificació contradiu la regulació

La nota informativa, de setembre de 2010, fa constar que no s'emetrà cap certificat d'insuficiència en el cas de perfils de baixa qualificació (peons, assistència domiciliària, etc.) perquè a les bases de dades es disposa de prou candidats per cobrir les necessitats del mercat de treball.

El Síndic entén que la decisió de no emetre el certificat és un manament taxatiu i imperatiu que entra en contradicció amb la regulació de l'article 65.2 del Reglament d'estrangeria. La contradicció hi és perquè, sobre la base d'una presumpció no prevista en la norma, no es permet a l'empresari acreditar la dificultat de cobrir els llocs de treball vacants amb treballadors incorporats en el mercat laboral intern. El Síndic ha recordat que la tramitació sobre la gestió de l'oferta s'ha d'adequar a la regulació que conté el Reglament d'estrangeria

Finalment, quant a la decisió del Servei d'Ocupació d'endarrerir el procés quan el nombre de candidats és superior a vint,

paralitzant-ne la gestió fins que l'empresari confirma si vol continuar, el Síndic entén que es tracta d'un tràmit que no afecta l'administrat més enllà de demanar-li la ratificació en la voluntat de continuar

gestionant el procés. Ara bé, com que la Circular tramesa no recull aquest supòsit, el Síndic va assenyalar que s'hi hauria d'incloure de manera expressa.

Queixa 02341/2011

Una persona encarregada de tramitar la contractació de persones estrangeres que volen venir a treballar a Espanya en l'àmbit del sector domèstic va exposar al Síndic l'aparent canvi de criteri seguit per algunes de les oficines del Servei d'Ocupació en la gestió de l'oferta. Oficines que fins aleshores havien emès certificats d'insuficiència sense problemes, en aquell moment no gestionaven l'oferta o no emetien el certificat d'insuficiència.

La resposta a la demanda d'informació adreçada a la Secretaria General d'Ocupació i Relacions Laborals va permetre conèixer que les decisions de les oficines s'emparaven en la Circular 7/2005 i en una nota informativa del mateix Servei d'Ocupació, de setembre de 2010.

L'estudi d'aquestes disposicions i la seva manca d'adequació al Reglament d'estrangeria va dur el Síndic a recomanar que es deixés sense efecte la nota informativa i que s'examinés la Circular perquè s'introduïssin els canvis necessaris per ajustar les pràctiques d'actuació a la regulació que conté el Reglament sobre la gestió de l'oferta. Així, també va recordar el deure de publicar la Circular en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* (DOGC), tenint en compte quins n'eren els destinataris principals i els efectes que se'n derivaven.

El Servei d'Ocupació de Catalunya ha comunicat al Síndic que totes les instruccions facilitades a les oficines de treball amb relació a l'emissió del certificat d'insuficiència de demandants s'estan revisant d'acord amb el Reglament d'estrangeria vigent perquè s'hi han detectat aspectes que s'han de corregir i millorar. Així mateix, ha informat que està en espera que l'Administració de l'Estat publiqui una nova ordre ministerial reguladora de la certificació d'insuficiència de candidats i per poder dictar noves instruccions, en què es recollirà gran part de les recomanacions formulades.

Actuacions d'ofici

AO 00004/2011
En tramitació

Estudi de les recomanacions de la Delegació del Govern a Catalunya sobre els informes municipals en matèria d'arrelament

Arran de la tramitació d'algunes queixes, el Síndic de Greuges va tenir coneixement de les recomanacions emeses per la Delegació del Govern de Catalunya sobre com elaborar els informes per acreditar l'arrelament social i la disponibilitat d'habitatge, i sobre quin n'havia de ser el contingut.

Aquestes recomanacions exigien més requisits dels que fixava el Reglament d'estrangeria, de manera que el Síndic va decidir obrir una actuació d'ofici per analitzar el cas i, si escau, demanar-ne una revisió a la Delegació del Govern.

AO 00101/2011
Finalitzada

El factor del civisme com a condició per emetre l'informe municipal favorable en matèria d'arrelament social i de disponibilitat d'habitatge

Alguns ajuntaments de Catalunya van decidir estudiar propostes i debatre mocions perquè el Govern de l'Estat incorporés el comportament cívic del ciutadà com a requisit necessari per emetre un informe municipal favorable en la tramitació de les autoritzacions de residència per arrelament social o per reagrupament familiar. En conseqüència, el Síndic ha decidit obrir una actuació d'ofici per estudiar aquesta qüestió.

AO 07387/2011
Finalitzada

Errors en la informació d'una l'aplicació informàtica del Ministeri d'Administracions Públiques Errors en la informació d'una l'aplicació informàtica del Ministeri d'Administracions Públiques

A causa d'errors en la informació que recollia l'aplicació informàtica de suport sobre l'estat de tramitació dels expedients d'estrangeria, gestionada pel Ministeri d'Administracions Públiques i accessible per mitjà de la web del Departament d'Empresa i Ocupació, el Síndic va obrir una actuació d'ofici per analitzar aquest cas i traslladar, si escau, les consideracions pertinents a les administracions implicades.

6. INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

Infància i adolescència en xifres

L'atenció als infants i l'ajuda als pares en les seves funcions de parentalitat

Les prestacions per infant a càrrec

Mancances en l'atenció a la salut mental dels infants i els adolescents

Recuperació i rehabilitació de l'infant i adolescent en el sistema de protecció

L'acolliment residencial dels infants i els adolescents tutelats

Acompanyament en el procés de sortida del sistema protector

Procediment de declaració d'idoneïtat en els processos d'adopció

L'aplicació del protocol SAVRY en l'àmbit de la justícia juvenil. Vulneracions de drets i dificultat en l'exercici de la funció educadora dels professionals

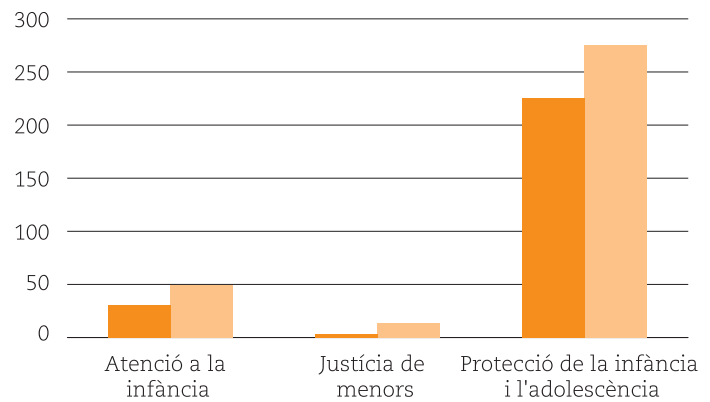
L'aplicació de les proves d'edat en els menors estrangers no acompanyats

Actuacions d'ofici

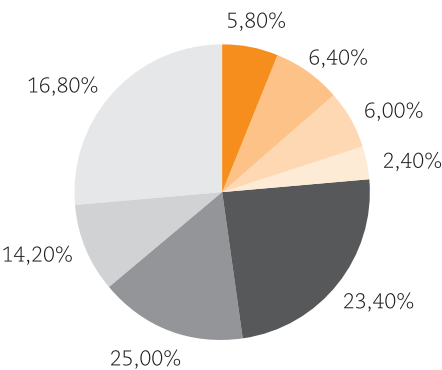
Infància i adolescència en xifres

a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2011

Infància i adolescència	Queixes	Actuacions d'ofici	Consultes	Total
Atenció a la infància	28	3	49	80
Justícia de menors	3	-	14	17
Protecció a la infància i l'adolescència *	193	32	275	500
Total	224	35	338	597

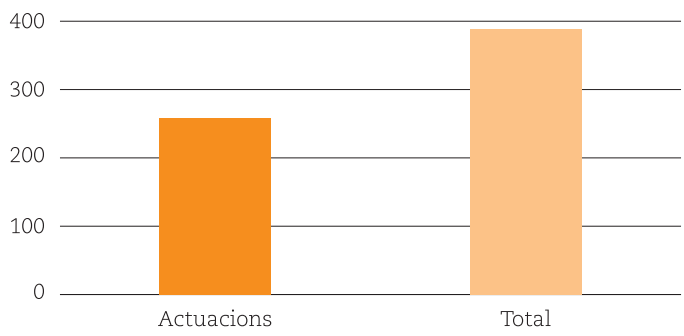


* Protecció a la infància i l'adolescència	Total (%)
Acolliment familiar	5,80%
Adopcions	6,40%
Centres d'acolliment	6,00%
Centres residencials d'acció educativa (CRAE)	2,40%
Conflictes intrafamiliars	23,40%
Equip d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA)	25,00%
Menors estrangers no acompanyats	14,20%
Altres	16,80%
Total	100%



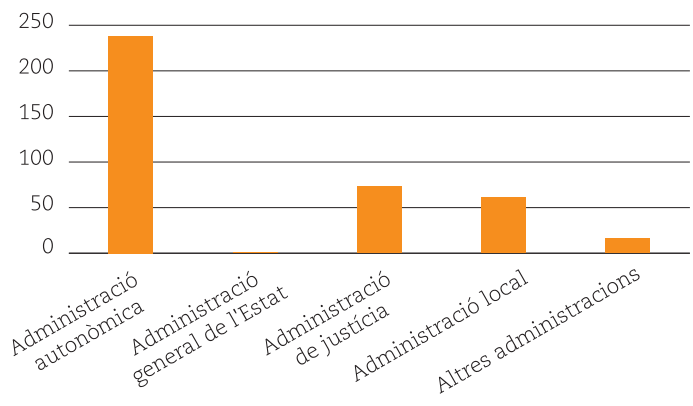
b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	■ Actuacions	■ Total
Una administració afectada	182	182
Dues administracions afectades	37	74
Tres administracions afectades	27	81
Quatre administracions afectades	13	52
Total	259	389



c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2011

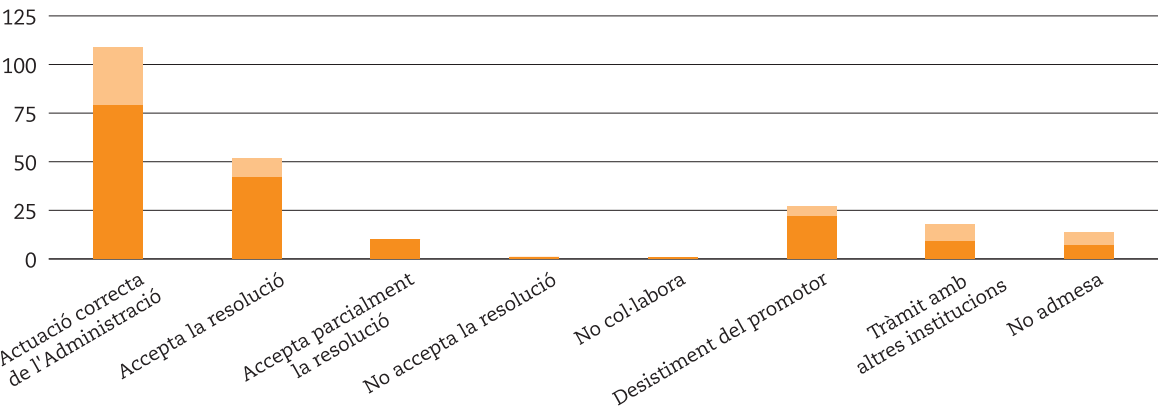
Tipus d'administració	Queixes	Actuacions d'ofici	■ Total
Administració autonòmica	197	41	238
Administració general de l'Estat	1	-	1
Administració de justícia	57	16	73
Administració local	41	20	61
Altres administracions	13	3	16
Total	309	80	389



d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2011

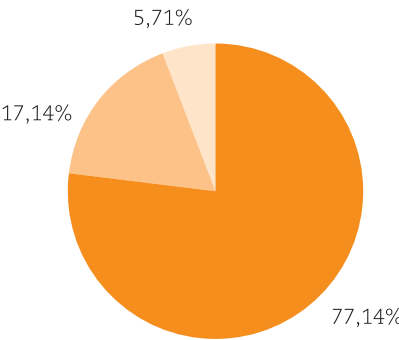
	< 2011	2011	Total	
Actuacions en tramitació	109	176	285	50,89%
Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	32	144	176	31,43%
Accions posteriors a la resolució del Síndic	77	32	109	19,46%
Actuacions finalitzades	189	73	262	46,79%
Actuació correcta de l'Administració	82	38	120	21,43%
- Abans de la investigació del Síndic	60	28	88	15,71%
- Després de la investigació del Síndic	22	10	32	5,71%
Accepta la resolució	66	15	81	14,46%
Accepta parcialment la resolució	17	1	18	3,21%
No accepta la resolució	6	-	6	1,07%
Obstaculització	-	-	-	0%
No col·labora	-	-	-	0%
Desistiment del promotor	10	8	18	3,21%
Tràmit amb altres institucions	8	11	19	3,39%
No admesa	3	10	13	2,32%
Total	301	259	560	100%

Actuacions finalitzades i no admeses



e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	81	77,14%
Accepta parcialment la resolució	18	17,14%
No accepta la resolució	6	5,71%
Total	105	100%



L'atenció als infants i l'ajuda als pares en les seves funcions de parentalitat

D'acord amb la Convenció sobre els drets de l'infant de les Nacions Unides, els poders públics han d'intervenir per assegurar que els drets i les necessitats dels fills siguin satisfets quan els pares no poden fer front a les tasques inherents a la seva criança, i han de donar suport als pares amb totes les mesures que poden ajudar a evitar les mancances en la seva funció.

En anteriors informes, el Síndic ha recordat, d'una banda, que els poders públics estan obligats a prestar una protecció especial als infants i als seus pares, i que les transferències socials, en provisió de serveis i en prestacions econòmiques, conformen l'instrument bàsic per combatre l'impacte de la pobresa; i de l'altra, que les restriccions pressupostàries no haurien d'afectar la igualtat d'oportunitats dels infants.

La manca d'ajuts pot provocar que els infants siguin derivats a serveis de protecció de la infància

Els dèficits d'ajuts a la parentalitat poden arribar a provocar que infants de famílies en situació de precarietat econòmica siguin derivats a serveis de protecció de la infància per presumpte desemparament, quan la precarietat econòmica de la família podria ser atesa des de l'Administració local mitjançant els serveis socials d'atenció primària en un context de despesa pública més alta. Malgrat que la privació material no hauria de ser un motiu per a la presa de mesures de protecció que incloguin l'atenció dels infants en un recurs alternatiu a la seva família d'origen, algunes queixes rebudes evidencien que aquesta és una circumstància que es produeix.

En alguns casos, el Síndic coneix situacions en què les causes últimes de la separació dels fills dels seus pares són la manca de recursos personals o econòmics o la inexistència de xarxa de suport familiar i social, i quan s'estudia la situació es constata que, si bé se'ls han atorgat ajuts, aquests no han estat els adequats a les necessitats de la persona o família, no han anat enfocats a les mancances parentals per criar els fills de la manera més apropiada i no han permès la superació d'una situació que amb més suport extern s'hauria pogut resoldre.

També en algun supòsit el Síndic ha detectat que en l'activitat de suport a la criança, normalment procedent de l'Administració local, no sempre es consideren els infants com a beneficiaris últims dels ajuts i només ho són els pares com a interessats en el procediment. En aquest sentit, cal tenir en compte que, si bé els ajuts s'atorguen o es deneguen a la persona sol·licitant adulta responsable dels infants, els beneficiaris reals en són els infants, fet que caldria que es tingués en compte per a la denegació o l'atorgament de l'ajut.

Així, en alguna de les queixes es posa de manifest una situació de vulnerabilitat dels infants en una família, ateses les mancances en la criança. I si bé es van preveure uns ajuts per millorar-ne les condicions de vida i el benestar, els ajuts van ser condicionats a la bona parentalitat dels pares, amb el resultat que els infants van ser privats d'un ajut per accedir a una activitat que els hauria reportat beneficis. El Síndic no qüestiona en cap moment que l'Administració imposi requisits per a la concessió dels ajuts, i encara menys els que fan referència a l'atenció dels infants, però la manca de compliment dels deures dels pares envers els fills menors d'edat és un assumpte greu en el qual cal intervenir i que no hauria de condicionar el dret al benestar o el dret al joc, que la concessió dels ajuts hauria fet possible.

La decisió d'atorgar ajuts als infants no ha d'estar condicionada per la bona parentalitat dels pares

En definitiva, el Síndic va demanar que s'adeqüessin els requisits per accedir als ajuts econòmics individuals per a famílies amb dificultats socioeconòmiques als objectius que persegueixen aquests ajuts, de manera que tinguessin relació directa amb l'interès de l'infant afectat; i que s'utilitzessin vies diferents a la concessió o denegació dels ajuts econòmics per a l'accés dels infants a serveis o activitats per aconseguir el compliment de l'exercici de les funcions parentals, de manera que els infants no poguessin resultar afectats negativament per la denegació basada en un exercici inadequat de la pàtria potestat dels pares.

Queixa 01755/2011

L'assumpte objecte de la queixa és la denegació per part de serveis socials municipals d'un ajut econòmic per a les activitats extraescolars de dos infants l'estiu de 2010. L'Ajuntament de Cubelles fa constar que el motiu de la denegació és l'incompliment de l'acord per part de la persona interessada de l'assistència a l'entrevista amb l'equip d'assessorament psicopedagògic i la manca de compareixença a l'entrevista amb serveis socials.

El Síndic ha suggerit, en primer lloc, que s'adeqüin els requisits per accedir als ajuts econòmics individuals per a famílies amb dificultats socioeconòmiques als objectius que persegueixen aquests ajuts, de manera que tinguin relació directa amb l'interès de l'infant afectat. En segon lloc, que s'utilitzin vies diferents a la concessió o denegació dels ajuts econòmics per a l'accés dels infants a serveis o activitats, per aconseguir el compliment de l'exercici de les funcions parentals, de manera que els infants no puguin resultar afectats negativament per la denegació basada en un exercici inadequat de la pàtria potestat dels seus pares.

Finalment, que s'intervingui en el nucli familiar de la persona interessada des dels serveis de salut, educatius i socials, i s'exhaureixin totes les oportunitats perquè el fill petit sigui atès adequadament i, en cas contrari, es consulti a l'equip d'atenció a la infància i l'adolescència, com és preceptiu davant situacions d'exercici parental inadequat.

Queixa 04281/2011

El pare d'un infant de set anys que pateix espina bífida va demanar la intervenció del Síndic perquè l'Administració es fes càrrec del canvi de sonda del seu fill, que calia fer cada tres hores. El curs 2010-2011, els pares havien sol·licitat a l'escola, al Consorci d'Educació i al CAP de salut l'atenció d'una persona cada tres hores. El Consorci els havia informat que no era possible posar una vetlladora. El CAP de salut els havia comunicat la impossibilitat que un ATS es desplaçés a l'escola per manca de personal. Finalment, un vetllador que ja treballava a l'escola s'havia ofert voluntàriament i el CAP li havia facilitat la formació necessària. El problema, però, no estava resolt per al curs 2011-2012, ja que el vetllador que voluntàriament feia aquesta tasca no treballaria a l'escola com a conseqüència de les retallades, la qual cosa implicava que l'alumne s'hagués de desplaçar al CAP amb l'acompanyament d'un familiar i que perdés temps lectiu.

En vista d'aquesta situació, el Síndic va suggerir a les diferents administracions que es fessin les gestions necessàries per aconseguir que una persona formada fes el canvi de sonda que necessitava l'alumne, sense que aquest s'hagués de desplaçar. El Departament de Salut va informar que el centre de salut tenia l'obligació de formar el cuidador, familiar, tutor, etc. de l'infant, i que en cas de dubtes o disfuncions la persona encarregada de fer el sondatge i l'infant s'haurien de desplaçar al centre per resoldre-ho.

El Consorci d'Educació de Barcelona va comunicar que havia fet un concurs per a la contractació d'empreses per prestar el servei de monitoratge, i que l'empresa a la qual havia estat adjudicat el servei garantia l'assignació d'un/a monitor/a amb perfil sanitari per fer el sondatge de l'alumne durant el curs 2011-2012, la qual cosa va ser confirmada per les altres administracions.

Les prestacions per infant a càrrec

La Convenció sobre els drets de l'infant de les Nacions Unides estableix que els progenitors tenen la responsabilitat primordial de garantir el compliment del dret de l'infant a un nivell de vida adequat, però les administracions públiques, de manera subsidiària, també tenen el deure de donar-los suport, especialment quan els pares tenen dificultats per garantir les condicions de vida adequades i el dret al màxim desenvolupament dels fills. Les administracions públiques, doncs, han d'estar compromeses amb la lluita contra la pobresa infantil.

El Síndic ha sol·licitat en reiterades ocasions un esforç més gran a l'Administració a l'hora de millorar els nivells de cobertura de les polítiques de transferències econòmiques (ajuts per infant a càrrec, ajuts per infant amb discapacitat, beques per a l'estudi, beques de menjador, ajuts per a activitats extraescolars, etc.).

Enguany s'han plantejat nombroses queixes de pares que no han rebut ni la resolució ni la prestació corresponent a les sol·licituds d'ajut per infant a càrrec dels anys 2010 i 2011. En conseqüència, el Síndic ha obert una actuació d'ofici destinada a conèixer les línies d'actuació que empenirà la Secretaria de Família del Departament de Benestar Social i Família per fer front a aquests pagaments pendents.

El Departament de Benestar Social i Família, d'acord amb l'actual situació econòmica desfavorable, manifesta la impossibilitat d'efectuar el pagament de la prestació reconeguda en la major part dels casos de manera imminent i la intenció de fer efectius aquests pagaments tan aviat com sigui possible. També ha indicat que els pagaments d'aquests expedients s'efectuen d'acord amb l'ordre de presentació de les sol·licituds aprovades, sense que s'hagin emprat altres criteris diferents d'aquest.

Cal esmentar que la Llei 6/2011, de 27 de juliol, de pressupostos de la Generalitat de Catalunya per al 2011, en la disposició addicional tretzena, deixa sense efectes la prestació econòmica universal per infant a càrrec, establerta pels articles 9.1.a i 10 de la Llei 18/2003, de 4 de juliol, de suport a les famílies, a partir de l'entrada en vigor de la Llei.

A més, el punt 3 de la disposició addicional tretzena esmentada de la Llei 6/2011 estableix que l'abonament de la prestació econòmica de pagament únic, meritada i no percebuda el dia de

l'entrada en vigor d'aquesta llei, s'ha de fer per l'import proporcional als mesos meritats i es pot ajornar fins a un termini de cinc anys a comptar de la data de la resolució ferma del reconeixement exprés.

D'altra banda, mitjançant l'Ordre BSF/202/2011, de 3 d'agost, aprovada pel Departament de Benestar Social i Família, s'estableixen les bases per a la concessió de l'ajut econòmic per a les famílies en què s'hagi produït un naixement, adopció, tutela o acolliment sotmès al nivell d'ingressos de la unitat familiar. L'objecte d'aquesta convocatòria és atorgar una ajuda econòmica als naixements, adopcions, tuteles o acolliments produïts a partir del dia 30 de juliol i fins al 31 de desembre de 2011 (ambdues dates incloses) a famílies que no superin un determinat nivell d'ingressos.

L'aprovació d'aquesta ordre, imputada a càrrec d'una partida del pressupost de la Generalitat per al 2011, sembla que pretén pal·liar els efectes de la supressió de la prestació de caràcter universal per a les famílies més vulnerables econòmicament.

Cal abonar al més aviat possible les prestacions per infant a càrrec pendents del 2010 i 2011

No obstant això, s'ha rebut alguna queixa de persones que, a causa de la data de naixement dels seus fills, resten excloses d'aquesta convocatòria i només tenen dret a la part proporcional de la prestació universal per infant a càrrec extingida i manifesten el greuge comparatiu que això els comporta respecte d'altres famílies que també pateixen dificultats econòmiques.

Tot i que no correspon al Síndic valorar l'oportunitat d'una mesura legislativa de política econòmica per reduir el dèficit públic, sí que constata els efectes produïts per aquesta mesura, i recorda que l'article 41 de la Llei 14/2010, els drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, estableix el dret dels infants i adolescents a un nivell bàsic de benestar material i personal.

El Síndic ha suggerit que es facin efectives les prestacions ja aprovades al més aviat possible i ha recordat a l'Administració que la finalitat

d'aquestes prestacions és donar un suport econòmic a les famílies amb infants a càrrec per raó de l'atenció que dediquen en la cura dels fills i que de la seva efectivitat en depèn l'acompliment de l'objectiu pel qual van ser creades.

Queixa 02501/2011

La persona interessada planteja que encara no ha rebut la prestació universal per infant a càrrec corresponent als anys 2010 i 2011, tot i tenir una filla a càrrec nascuda l'any 2009 i haver presentat i percebut la prestació corresponent a aquell any.

La persona interessada exposa que ha trucat diverses vegades al Departament de Benestar Social i Família per demanar informació sobre el seu expedient i se li assegura que ja cobrarà la prestació, però que encara no hi ha data prevista per a l'ingrés. La Secretaria de Família, per la seva banda, indica que s'ha valorat positivament aquest expedient i que es farà efectiva la prestació al més aviat possible. Addueix la situació econòmica desfavorable com a motiu del retard en el pagament de la prestació.

El Síndic recorda al Departament de Benestar Social i Família que la finalitat d'aquestes prestacions és donar suport econòmic a les famílies amb infants per raó de l'atenció que dediquen en la cura dels seus fills i suggereix al Departament de Benestar Social i Família que la prestació aprovada es faci efectiva com més aviat millor.

Queixa 03005/2011

La persona interessada exposa que, a causa de la deficient informació que se li va facilitar l'any 2009, va emplenar un imprès normalitzat de sol·licitud d'ajut per part, adopció, tutela o acolliment múltiple sotmès al nivell d'ingressos de la unitat familiar i no de prestació universal per infant a càrrec.

La persona interessada, com que no va rebre la prestació, va presentar una reclamació prèvia. La Secretaria de Família va resoldre la reclamació i va confirmar que la persona interessada no complia els requisits per a l'ajuda sol·licitada perquè no es tractava d'un part múltiple.

A banda de la informació facilitada al moment de presentar la sol·licitud, el Síndic, d'acord amb els principis de bona fe i confiança legítima que han de regir l'actuació de les administracions públiques, suggereix al Departament de Benestar Social i Família que consideri la tramitació de la sol·licitud presentada com una sol·licitud de prestació universal per infant a càrrec, ja que, malgrat l'error, en l'imprès, se'n dedueix el veritable caràcter.

El Departament de Benestar Social i Família ha acceptat el suggeriment del Síndic, ha revisat l'expedient i ha resolt atorgar la prestació universal per infant a càrrec sol·licitada.

Mancances en l'atenció a la salut mental dels infants i els adolescents

L'atenció a la salut mental dels infants i dels adolescents en la xarxa pública a Catalunya es fa per mitjà dels centres de salut mental infantils i juvenils (CSMIJ). Tot i que l'accés als serveis de salut mental és universal, la saturació de la xarxa pública de salut mental infantil i juvenil provoca que molts infants i adolescents no tinguin coberta adequadament l'atenció en salut mental que necessiten i produeix desigualtats en l'accés a aquesta atenció.

La saturació provoca llistes d'espera en molts CSMIJ per a l'exploració i el diagnòstic dels infants i els adolescents, i dèficits en la intensitat del tractament que s'ofereix, amb relació a la freqüència de les sessions terapèutiques.

El Síndic ha rebut, de manera freqüent i repetida, queixes sobre la manca d'atenció suficient a la salut mental infantil i juvenil per part dels guardadors dels infants, bé els mateixos pares o bé els acollidors i els responsables dels centres residencials d'acció educativa, i també per part dels instituts d'educació secundària i dels mateixos serveis de salut mental infantil i juvenil.

Les llistes d'espera per a l'exploració i el diagnòstic de la salut mental dels infants evidencien manca de recursos

Aquesta situació produeix una desigualtat clara en el ple desenvolupament del dret a la salut de tots els infants i adolescents, ja que els grups de població amb menys recursos econòmics i amb més possibilitats de patir problemes de salut mental són precisament els que tenen més dificultats per accedir a recursos de salut mental de la xarxa privada. Per aquest motiu, infants i adolescents de determinats grups poblacionals no poden veure cobertes les seves necessitats terapèutiques de manera adequada.

D'altra banda, la xarxa pública de salut mental estableix l'existència dels hospitals de dia per a adolescents, com a unitats assistencials d'hos-

pitalització parcial que combinen de manera intensiva i pluridimensional diferents recursos terapèutics, amb la finalitat d'atendre adolescents amb trastorns de salut mental que no poden ser atesos des dels serveis ambulatoris. Però hi ha una manca de places de centre de dia i/o rehabilitació per a adolescents, com a serveis pont entre l'hospitalització en un hospital de dia i el sistema educatiu ordinari.

Alguns professionals valoren que, un cop finalitzada l'hospitalització als hospitals de dia d'adolescents, els joves amb trastorns mentals greus o trastorns de conducta que continuen necessitant una atenció en salut mental no disposen, en la xarxa pública, de cap recurs específic per a les seves característiques. En molts casos, la configuració actual del sistema implica que el jove s'haurà d'adaptar al recurs que hi hagi i no a la inversa, i que, en determinats casos, perdrà una part important de la seva escolarització, o fins i tot, es veurà privat del dret a l'educació.

La manca de places residencials públiques pot vulnerar els drets de les famílies amb menys recursos

Sobre aquesta qüestió, el Pla director en salut mental i addiccions preveia la creació de centres de dia i/o rehabilitació per a adolescents, però mai no s'ha arribat a implantar, i les unitats medicoeducatives (UME), escoles especialitzades en trastorns de conducta amb patologia mental, són l'únic recurs existent.

En un altre sentit, d'acord amb el Decret 213/1999, de creació de la xarxa pública de salut mental, aquesta xarxa també disposa de les unitats d'hospitalització de psiquiatria, les unitats de crisi per a adolescents (UCA) i les unitats de subaguts per a adolescents. Aquesta configuració de la xarxa comporta una manca de places de mitjana estada per a adolescents amb trastorns greus que requereixen un internament en una fase concreta del tractament, segons l'evolució, com ara els joves amb trastorn dual. A Catalunya, els únics recursos residencials terapèutics que atenen la població menor d'edat són privats.

El Síndic ha recomanat reiteradament que s'esmeni la situació de manca de places residencials per a pacients amb problemes de salut mental greu a Catalunya i ha reiterat les dificultats constatades de les persones amb malaltia mental per accedir a un tractament i a un suport integrals adequats a les seves necessitats.

La situació de l'atenció en salut mental d'adolescents, bé en centres de dia o rehabilitació o bé en centres residencials de mitjana estada, pot comportar problemes en la cobertura del dret a la salut dels infants i els adolescents de les famílies amb menys recursos econòmics, moltes de les quals no tenen possibilitats econòmiques de sufragar recursos privats per atendre els seus fills de manera adequada.

D'altra banda, el Pla director de salut mental i addiccions (PDSM) preveu el manteniment de programes específics de salut mental per a infants i adolescents, alguns dels quals es fan conjuntament amb altres professionals, com ara metges i infermeres d'atenció primària,

mestres, educadors, etc. Actualment els CSMIJ disposen de programes específics adreçats a col·lectius determinats, entre els quals hi ha el de salut i escola (amb el Departament d'Educació), el de trastorns mentals greus (TMG), el de psicosi i autisme, el de salut mental i atenció primària de salut, el de suport a les residències de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència i el d'atenció als alumnes amb trastorns de conducta.

El Síndic recull la necessitat expressada per alguns professionals d'aquests programes que l'Administració els doti econòmicament de manera adequada, com ara, en el cas del Programa de trastorns mentals greus, en què la dotació econòmica real ha quedat molt per sota dels nivells previstos inicialment, fet que impossibilita que el Programa es pugui desplegar plenament. S'entén que una inversió més alta en els programes específics de salut mental per a infants i adolescents milloraria el servei i l'atenció que reben els menors d'edat.

Queixa 00216/2011

Queixa presentada per la mare d'una noia de disset anys diagnosticada amb intel·ligència límit i un trastorn de conducta, i amb una discapacitat reconeguda del 54%. Aquesta noia havia estat ingressada fins a sis vegades en una unitat de crisi d'adolescents (UCA).

La mare assenyalava que els informes professionals explicitaven que no es podia donar una resposta professional ambulatoria a aquesta noia, la qual necessitava un centre adequat a les seves necessitats, ateses les seves conductes d'alt risc. Alhora, emperò, hi havia discrepàncies professionals en quin seria el recurs que millor atendria les seves necessitats. Amb tot, encara no se li havia assignat plaça residencial en cap centre i estava en llista d'espera per obtenir-ne una.

El Síndic es va adreçar inicialment a l'ICASS per conèixer l'estat de l'assumpte. Malgrat que els informes coincidissin amb la necessitat d'oferir un recurs residencial a la noia, encara no se li havia assignat cap plaça. En aquest sentit, el Síndic es va adreçar al Departament de Benestar Social i Família i al Departament de Salut per suggerir-los que adoptessin les mesures necessàries per fer possible l'accés de la noia a una plaça residencial adequada a les seves necessitats.

Recuperació i rehabilitació de l'infant i adolescent en el sistema de protecció

L'atenció especial a la qual tenen dret els infants que no poden viure amb la seva família s'ha d'interpretar més enllà del proveïment del recurs on viure, i ha d'abastar la cura i l'atenció especial que necessiten els infants que han patit mancances en la cobertura de les seves necessitats bàsiques, incloent-hi, sovint, la vulneració de la seva integritat física, psíquica o sexual. Aquesta cura i atenció especial també inclou l'obligació d'establir mecanismes per a la recuperació i la rehabilitació dels danys físics, psíquics o sexuals dels infants víctimes.

És a dir, l'infant no solament té dret a un entorn de criança, d'afecte i d'educació que substitueixi els pares i que li aportï la cobertura de les necessitats bàsiques de la vida quotidiana, sinó que també ha de poder rebre l'atenció i el tractament rehabilitador que necessiti.

L'infant internat o acollit ha de poder rebre el tractament rehabilitador que necessiti

Així mateix, l'infant que ha estat internat o acollit té dret que es faci un examen periòdic del recurs assignat i de les circumstàncies rellevants que n'han determinat l'assignació.

El Síndic, en la tramitació de les queixes i les actuacions d'ofici relatives a infants, nois i noies protegits per l'Administració, observa disfuncions que poden vulnerar els seus drets per:

a) L'allargament dels processos: per un excés de temps d'estudi mentre l'infant és a casa o en un centre d'acolliment, o per un excés de temps en un recurs no adequat a les seves necessitats. Això es produeix al centre d'acolliment quan hi ha una proposta de centre residencial o d'acolliment familiar que encara no es pot fer efectiva o en un centre residencial d'acció educativa quan hi ha una proposta d'acolliment familiar, o es preveu un retorn a casa que encara no es pot fer efectiu (per

exemple, per manca de recursos d'acompanyament als pares).

El manteniment d'infants en recursos residencials o d'acolliment no adequats per les seves característiques i necessitats d'atenció els produeix un perjudici, i també als altres infants residents al centre o en la unitat convivencial.

b) Limitacions en el contacte de l'infant amb la família: pel temps que es triga a estudiar els familiars (oncles, avis, etc.) per valorar la idoneïtat de les visites o pel retard en la coordinació entre equips, per manca de coordinació amb els recursos on són els germans, per la manca de col·laboració dels familiars amb l'Administració o per l'incompliment del pla de millora dels pares.

Per aquest darrer motiu, el Síndic considera que, si bé s'ha de tenir en compte la complexitat de la tasca dels professionals per aconseguir uns determinats objectius de millora amb els pares, el dret dels infants a relacionar-se amb els seus pares o familiars és independent de l'actitud dels pares amb els professionals, de la seva col·laboració o manca de col·laboració, i del compliment del pla de millora. En aquest punt, només hi ha una excepció, que és quan l'incompliment té conseqüències directes en el benestar de l'infant.

c) La manca dels recursos necessaris per a la seva recuperació: quan un infant resideix en un recurs residencial o familiar que no cobreix les seves necessitats d'atenció bàsiques (afectives, psicològiques, educatives, etc.). Són situacions en què un recurs transitori al final es converteix en permanent, com succeeix en alguns centres d'acolliment en determinades situacions de nois i noies pels quals no hi ha o no està disponible el recurs valorat com a adequat.

d) Altres possibles vulneracions de drets dels infants i dels adolescents en el sistema de protecció estan relacionades amb la manca d'atenció psicològica o qualsevol altra que requereixin les seves necessitats, tenint en compte que la xarxa pública de salut mental no pot assumir, en alguns casos, l'especificitat o la freqüència del tractament que es necessita. De vegades, la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) es fa càrrec del cost d'un tractament privat, però en d'altres ho denega. Aquesta

mancança pot comprometre la vida present i futura dels infants que se'n veuen privats.

e) La manca de revisió de la mesura i el recurs de protecció, amb la freqüència i el rigor que l'infant necessita.

Els infants en institucions tenen dret a un examen periòdic del tractament i de totes les altres circumstàncies pròpies de la seva situació, independentment del recurs en què es trobin: acolliment residencial (en centre d'acolliment o en centre residencial) i acolliment familiar (d'urgència i de diagnòstic, simple temporal, simple permanent, en família extensa o en família aliena).

S'han de dur a terme revisions periòdiques dels recursos i tractaments aplicats als infants en centres

És precisament en l'àmbit de la protecció de la infància i l'adolescència en què sembla que els infants i adolescents presenten més vulnerabilitat a patir un incompliment del dret de revisió de la seva situació i del tractament que se'ls aplica. Per tant, cal que l'Administració adopti mecanismes per complir aquest deure. Aquests mecanismes inclouen garantir la suficiència de

recursos humans per fer les revisions, la formació especialitzada de les persones que han de fer la revisió i la supervisió, la participació de l'infant o de l'adolescent, l'escolta directa de l'infant en la forma més adequada a la seva edat i circumstàncies, i l'escolta indirecta observant els signes de malestar i de patiment; també la reflexió en equip i la coordinació amb els altres serveis i professionals que intervenen amb l'infant i la família portarà a proposar el millor per a l'infant.

El Síndic ha detectat algunes mancances en aquests elements, com ara la insuficiència de recursos, que poden provocar que les revisions pateixin retards importants o que es facin sense el rigor a què tenen dret els infants, i també la manca de coordinació entre els serveis i professionals intervinents.

f) Els lapsus de temps en què nois i noies adolescents es troben escapolits del recurs de protecció: centre d'acolliment, centre residencial o família acollidora: aquesta situació ha de donar lloc a l'adopció de mesures urgents per localitzar i protegir el noi o la noia.

Aquestes disfuncions s'han detectat en la tramitació dels expedients i a partir de les visites fetes als centres, i ja han estat plantejades anteriorment pel Síndic, que ha demanat reiteradament a l'Administració que adopti les mesures corresponents per superar aquestes situacions que poden afectar negativament els drets dels infants en situació de desemparament.

Queixa 00993/2011

Un equip d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA) va demanar la intervenció del Síndic perquè no s'aplicava la proposta que havia elaborat arran de la situació de dos germans tutelats. Els germans havien estat ingressats en centres diferents per manca de places per a tots dos en un mateix lloc, i un cop fet l'estudi personal i familiar dels nois, es va proposar reunificar-los en un mateix centre, d'acord amb el desig expressat pels nois i l'anàlisi de les necessitats psicològiques i afectives. Tot i així, la previsió de traslladar un dels germans al centre residencial d'acció educativa de l'altre es va anar posposant per ingressos urgents d'infants que havien de ser separats de la seva família amb immediatesa. El Síndic va formular un suggeriment de reunificació urgent a la DGAIA, que es va portar a terme poc després.

L'acolliment residencial dels infants i els adolescents tutelats

L'article 20 de la Convenció sobre els drets de l'infant estableix una jerarquia entre els recursos alternatius al nucli familiar de l'infant: primer, la família extensa; després, l'acolliment familiar en família aliena; després, l'adopció, i, només en cas que res d'això sigui possible, l'acolliment residencial.

D'altra banda, dels set tipus de mesures de protecció que estableix la Llei 14/2010, els drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, dos fan referència a l'acolliment residencial: l'acolliment en un centre públic o concertat i qualsevol altra mesura de tipus assistencial, educatiu o terapèutic aconsellable, d'acord amb les circumstàncies de l'infant o de l'adolescent, tipologia de mesura que sembla que faci referència a l'internament en centres específics per a necessitats especials.

L'atenció residencial ha estat objecte de recomanacions per part del Consell d'Europa, com ara la Recomanació 1071 (1988), sobre el benestar dels infants: l'atenció residencial per als infants i els adolescents; i la Resolució (77) 33, sobre els recursos alternatius a la família en el sistema de protecció, que insisteix que el recurs de protecció assignat a un infant o adolescent compleixi els requisits per assegurar el màxim grau de satisfacció de les seves necessitats emocionals i del seu benestar físic.

Alguns centres són massa grans i hi manquen educadors

L'infant té dret a un entorn de criança, d'afecte i d'educació que substitueixi els pares i que li cobreixi les necessitats bàsiques en la vida quotidiana, i també ha de poder rebre l'atenció i el tractament rehabilitador que li calgui. La vida dels infants en centres és o pot ser un instrument reparador, ateses les circumstàncies especials en les quals arriben els infants.

No obstant això, cal revisar les condicions de l'internament des de la perspectiva del temps d'institucionalització, dels recursos materials i d'infraestructura del centre, de la qualitat de la relació afectiva amb els educadors i de la ràtio d'infants per educador.

Com el Síndic ja ha posat de manifest anteriorment, els centres de Catalunya no sempre compleixen la condició de ser de petites dimensions, ja que encara n'hi ha tres de més de 40 places, fins i tot algun dels que han estat renovats recentment han quedat amb el mateix nombre de places. Hi ha 36 centres residencials que tenen entre 25 i 30 places, i alguns de 35 places que amb la sobreocupació n'arriben quasi a 40. Hi ha centres situats en edificis antics, grans, amb grans distàncies interiors i amplis espais, ubicats en alguns casos lluny dels nuclis de població, que condicionen i dificulten l'acció educativa.

Cal garantir la formació i les condicions laborals del personal educador

D'altra banda, el centre ha de tenir una ràtio adequada d'educadors per nombre d'infants acollits. Davant d'això, a partir de les queixes i les visites dutes a terme, el Síndic observa ràtios inadequades d'educadors per nombre d'infants acollits, agreujades per la manca freqüent de substitucions de les baixes, que han de tenir una durada de quinze dies perquè es pugui disposar d'educador substitut, i en cas que coincideixin diverses baixes alhora, un educador pot acabar fent la feina de dos. Aquesta situació fa que no hi hagi educadors per acompanyar els infants a les visites amb els pares, al metge, durant les hospitalitzacions, i que de vegades se substitueixin per voluntaris.

També, per acomplir adequadament la tasca socioeducativa, cal garantir les condicions laborals del personal educador en centres. El Síndic ha observat que aquestes condicions no sempre són les més adequades i n'ha demanat la millora.

Sobre les mancances en les condicions infraestructurals de l'espai que s'utilitza com a centre, es pot destacar, per exemple, el cas d'un antic centre d'acolliment per a menors immigrants no acompanyats en una antiga nau industrial, que, per la pressió veïnal, s'ha reconvertit en un centre residencial d'acció educativa (CRAE) per a infants més petits. En aquest cas, es tracta d'un espai projectat per a una activitat no relacionada amb la residència de persones, sinó per a usos industrials i comercials.

Aquesta circumstància pot constituir per si sola una vulneració de l'article 27 de la Convenció, que reconeix "el dret dels infants i dels adolescents a un nivell de vida adequat per al seu desenvolupament físic, mental, espiritual, moral i social". A més, també es va observar que les condicions d'habitabilitat no eren les que requeria la cura dels infants i la subdivisió en grups no pal·liava aquesta situació.

En conclusió, es considera que de la mateixa manera que no s'ubicaria una escola bressol en una antiga nau industrial no es concep la ubicació d'un CRAE en un espai com aquest, ja que el seu objectiu és la substitució temporal de l'entorn familiar.

També, en altres centres, i pel que fa a la idoneïtat del personal, el Síndic ha detectat l'existència de pràctiques irregulars per part d'alguna entitat que gestiona centres i serveis de protecció, derivades de la manca d'idoneïtat del personal que atén els infants i els ado-

lescents, per la manca de formació adequada, de titulació i de suplències de les baixes, i per les condicions laborals d'aquest personal, que no fan possible l'adequada cura dels infants.

En aquest sentit, el Síndic va assenyalar que, si la vida dels infants en centres ha de ser, per si mateixa, un instrument reparador de l'impacte en els infants de les circumstàncies especials que han patit en la criança, amb presència de maltractaments i negligència greu, cal garantir un treball educatiu especialitzat i una atenció individualitzada, que només són possibles si es compleixen els requisits i les condicions laborals dels professionals que es contracten.

Així, si l'Administració delega la guarda dels infants dels quals exerceix la tutela a entitats, ha de supervisar que la guarda s'exerceixi tenint en compte les millors condicions per a la criança dels infants, tal com s'exigeix als acollidors i als pares.

Queixa 00540/2011

Professionals de diversos serveis d'atenció a la infància han denunciat irregularitats per part de l'entitat que gestiona diversos serveis, com ara contractació de personal amb categoria d'integrador social sense titulació ni habilitació de cap tipus; manca de substitució d'educadors; sous molt baixos, fins i tot per als que tenen la titulació corresponent; manca de cobertura de places dels responsables dels serveis i manca de titulació ni d'habilitació dels responsables dels serveis, entre d'altres.

El Síndic ha fet arribar al Departament de Benestar i Família les consideracions i els suggeriments següents: a) que es revisin les titulacions i la preparació professional de les persones que exerceixen d'educadors i de coordinadors dels serveis i centres gestionats per l'entitat; b) que s'exigeixi el compliment dels requisits establerts en el Plec de prescripcions tècniques dels serveis adjudicats a l'entitat, respecte del personal de què ha de disposar cada servei, i c) que se supervisi acuradament la cobertura de les baixes dels educadors, sigui per malaltia o per vacances.

Acompanyament en el procés de sortida del sistema protector

Els joves tutelats per l'Administració que en fer divuit anys no han pogut retornar amb la seva família, i que no disposen dels recursos personals, familiars i laborals necessaris per incorporar-se de manera autònoma a la vida adulta, es troben davant la dificultat d'haver de deixar la protecció del centre residencial o de la família que els acollia. La manca de recursos, precisament, ha portat l'Administració, per mitjà de l'Àrea de Suport al Jove Tutelat i Extutelat (ASJTET), a proporcionar suport a aquests joves en els àmbits de l'habitatge, la inserció laboral, l'assessorament jurídic i psicològic, entre d'altres, en el marc d'aquest procés de transició.

Els programes de suport a la transició a la majoria d'edat són clau per evitar processos d'exclusió

Cal recordar que la intervenció educativa duta a terme durant els anys d'internament en centre o d'acolliment en família, en molts casos, no és suficient per garantir que els joves puguin afrontar autònomament aquesta transició. I sense aquests nivells d'autonomia, i sense suports addicionals, l'abandonament del sistema de protecció de la infància pot desembocar en processos d'exclusió social. Aquesta circumstància és especialment problemàtica entre els nois i les noies sense cap referent adult o sense suports de la seva comunitat d'origen. La manca de suport pot provocar que, en fer divuit anys, els joves hagin de retornar al mateix entorn familiar del qual mesos o anys abans havien estat separats per l'impacte negatiu que generava sobre el seu desenvolupament personal i educatiu. Els programes de suport a la transició a la majoria d'edat, precisament, esdevenen recursos alternatius clau per optimitzar les oportunitats socials d'aquests joves.

La manca d'habitatge, la dificultat per trobar un lloc de treball o la manca de suport familiar, en darrer terme, incideixen negativament en la capacitat i la possibilitat de cobrir les necessitats més bàsiques d'aquests joves, i els deixen en una situació de desavantatge social per afrontar el futur respecte a la resta de joves del seu segment d'edat. Molts d'aquests joves tutelats parteixen de trajectòries vitals amb dèficits de socialització i de cura adequada per part de les seves famílies, i aquests dèficits poden obstaculitzar-ne i retardar-ne el pro-

cés maduratiu. La prolongació del suport més enllà de la majoria d'edat, doncs, encara es fa més necessària entre els joves tutelats i extutelats. La mateixa separació primerenca del nucli familiar que suposa la tutela per part de l'Administració i la manca de relacions afectives estables fa que calgui aquesta intervenció.

Els tres requisits establerts en l'article 146 de la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats de la infància i l'adolescència, per poder accedir a l'ajut de l'Administració en arribar a la majoria d'edat (possibilitats escasses de retorn al nucli familiar, manca de perspectives d'integració en altres nuclis de convivència i trobar-se risc d'exclusió) són presents en una gran part dels nois i les noies que arriben a la majoria d'edat en el sistema de protecció. Tanmateix, hi ha tres factors que determinen l'accés efectiu als programes de l'ASJTET: l'acceptació del jove d'acollir-se als programes que se li ofereixen; el posicionament positiu i responsable del jove davant el seu projecte educatiu de transició a l'autonomia i la disponibilitat de recursos.

Alguns joves es queixen que se'ls donen falses expectatives respecte a la possibilitat d'accedir a un pis assistit

La interpretació dels requisits que estableix la Llei es fa d'acord amb aquests factors determinants. Caldria, però, discernir quin és el pes de cadascun en la valoració final d'admissió del jove a aquest pla. En alguns casos, si bé es valora la conveniència de donar suport al jove en la via laboral i en el suport econòmic, es considera que la persona jove no està prou madura per fer-se responsable del seu projecte educatiu. Si bé el jove considera que el primordial per poder tirar endavant el projecte personal d'autonomia passa necessàriament per tenir un sostre garantit, l'ASJTET pot considerar que no dona garanties per oferir-li una plaça en un pis assistit o en una residència.

D'altra banda, s'ha observat, en algun cas, la discrepància entre la valoració de l'equip tècnic corresponent sobre les possibilitats del jove de tornar a casa, i també sobre les seves capacitats i habilitats. En aquests casos, la queixa del jove es fonamenta en el fet que se li dóna unes expectatives i possibilitats, i posteriorment, sense cap incompliment aparent per part seva ni cap canvi extern que ho justifiqui, se li denega l'accés a una plaça en pis assistit. En aquest sentit, cal ser curós en la inter-

pretació del requisit “manca de possibilitats de retorn”, tenint en compte la problemàtica de l’entorn familiar que ha motivat l’entrada del jove en el sistema de protecció, que, sovint, no ha millorat.

El cas dels joves estrangers no acompanyats que han estat expulsats del sistema de protecció a la infància i a l’adolescència per majoria d’edat mèdica, un cop practicades les corresponents proves mèdiques de determinació de l’edat, i que no han disposat d’un acompanyament adequat en el seu procés de desinternalització del sistema de protecció per part de les administracions competents presenta connotacions singulars, però també es detecten insuficiències en l’actuació de l’administració responsable.

Cal consolidar l’acompanyament a la majoria d’edat per a tots els joves estrangers no acompanyats

En aquest sentit, molts dels casos arribats al Síndic són de joves que han estat tutelats per la Direcció General d’Atenció a la Infància i l’Adolescència (DGAIA), encara que sigui per mitjà de mesures provisionals de desemparament preventiu, i que disposen de documentació en regla que acredita legalment una situació de minoria d’edat.

El Síndic constata que en el seu procés de desinternalització alguns d’aquests joves no han disposat d’un acompanyament suficient per part de la DGAIA, o dels professionals dels centres on residien, cap als dispositius de transició a la majoria d’edat existents o alternativament cap als serveis de la xarxa d’adults, a fi de tenir cobertes les seves necessitats bàsiques i de trobar suport per a la seva integració social. En diversos casos, a l’hora d’aban-

donar el centre, els joves únicament disposaven de l’adreça per escrit de les oficines del Servei d’Atenció a Immigrants, Estrangers i Refugiats de Barcelona o d’algun servei residencial, com ara els centres de primeres atencions de la ciutat de Barcelona, sense un procés de derivació consistent i ben planificat.

En aquest sentit, cal destacar en positiu, entre d’altres, la tasca que aconsegueix l’ASJTET, que atén molts d’aquests joves en els seus diferents programes, o la tasca duta a terme pels recursos residencials d’estada temporal per a l’acompanyament de joves estrangers no acompanyats que ha posat en funcionament el Consorci de Serveis Socials de Barcelona (30 places), per atendre els casos en què l’edat que consta en el passaport i l’edat mèdica determinada per les proves d’edat difereix, amb el suport de les administracions que l’integren i de diverses entitats d’acció social especialitzades en l’atenció de població immigrada.

En el marc de l’activitat del Síndic de Greuges, però, es posa de manifest que aquests dispositius no serveixen per donar resposta a la diversitat de situacions presents entre els joves estrangers no acompanyats que abandonen el sistema de protecció per majoria d’edat. El Síndic considera que qualsevol jove estranger immigrant no acompanyat que abandona un centre de protecció per majoria d’edat hauria de poder disposar d’un acompanyament per part del Departament de Benestar Social i Família en el seu procés de desinternalització i de transició a la majoria d’edat, especialment si es té en compte la manca de referents familiars de suport en el seu procés d’integració social i les seves necessitats d’acollida derivades de l’arribada recent al nostre país. Així doncs, ha recomanat que es consolidin les actuacions d’acompanyament a la transició a la majoria d’edat per a la diversitat de joves estrangers immigrants no acompanyats, no solament per a determinades tipologies de joves, encara que sigui per mitjà de dispositius diferenciats en funció de perfils amb necessitats també diferenciades.

Queixa 02766/2011

Una noia ingressada en un centre d’acolliment presenta queixa pel cessament de l’allargament de les mesures assistencials que va acordar amb el centre mentre esperava obtenir plaça en un pis assistit de l’Àrea de Suport als Joves Tutelats i Extutelats (ASJTET).

En relació amb el cas, el Síndic ha suggerit al Departament de Benestar Social i Família que, d’una banda, es revisi el cessament de l’allargament de les mesures assistencials i la denegació de la plaça de pis assistit, mitjançant una nova valoració de l’acord d’allargament de mesures assistencials; i de l’altra, s’informi la noia amb exactitud de la valoració realitzada i dels motius que la justifiquen.

Procediment de declaració d'idoneïtat en els processos d'adopció

La concepció de l'adopció com una mesura de protecció de la infància, orientada a protegir i respectar els drets de l'infant, garantint sempre el seu interès superior, comporta dur a terme un estudi en profunditat de les garanties d'idoneïtat dels adoptants, en interès superior dels infants.

Atès que l'adopció és una mesura de protecció de la infància, i amb la finalitat de trobar una família que s'adeqüi al màxim a les necessitats d'un infant en concret, les persones que sol·liciten adoptar un infant han de passar un procés de preparació i valoració per entendre les necessitats específiques dels infants susceptibles de ser adoptats i reflexionar sobre les motivacions per adoptar i les seves pròpies capacitats per donar resposta a les necessitats dels infants.

S'han rebut queixes per manca de professionalitat i respecte de l'entitat que valora l'idoneïtat

Les famílies que volen adoptar segueixen un procés de formació i valoració per mitjà de les institucions col·laboradores d'integració familiar (ICIF), acreditades per la Generalitat de Catalunya (art. 8, apartat a) del Decret 337/1995, de 28 de desembre, sobre acreditació i funcionament de les institucions col·laboradores d'integració familiar i de les entitats col·laboradores d'adopció internacional.

Algunes persones que presenten queixes a la institució coincideixen a mostrar la disconformitat amb el procediment de valoració de la idoneïtat per adoptar per part de la ICIF contractada, i a adduir una manca de professionalitat en la seva actuació, que consideren parcial, subjectiva o no sotmesa a criteris tècnics, objectius i de rigor. Algunes persones interessades, independentment del sentit de la valoració final sobre si són idònies o no, volen mostrar el seu desacord amb la manca de professionalitat, respecte i deferència de l'entitat que els ha valorat.

Sobre això, el Síndic sempre recorda a les persones interessades que l'objectiu d'aquest pro-

cés per determinar la idoneïtat no és l'interès i el desig de la família que vol adoptar, sinó que ha de partir i tenir com a finalitat el dret i l'interès superior de l'infant de viure al si d'una família que pugui atendre les seves necessitats.

Amb tot, malgrat que la funció de la institució no és analitzar les valoracions tècniques que sorgeixen del procés d'estudi de la idoneïtat ni el resultat d'aquest estudi, el Síndic, després d'escoltar el contingut de diverses queixes rebudes sobre aquesta qüestió, sí que ha volgut analitzar més a fons com es duen a terme aquests estudis, per la qual cosa ha obert l'actuació d'ofici 02006/2011, destinada a estudiar globalment els aspectes de procediment i forma en els estudis valoratius de la idoneïtat per adoptar.

En la tramitació de queixes concretes, el Síndic ha suggerit al Departament de Benestar Social i Família la necessitat d'introduir mesures per millorar la qualitat d'intervenció de les ICIF i també per supervisar-ne l'actuació.

En el marc d'aquesta actuació d'ofici, el Departament de Benestar Social i Família ha informat la institució que un dels objectius actuals de treball de l'Institut Català de l'Acolliment i de l'Adopció (ICAA) és la reforma del procés de valoració i de formació dels sol·licitants d'adopció, i aquest objectiu s'emmarca dins del Pla de Govern 2011-2014.

Així, entre els objectius de l'ICAA hi ha la revisió de l'actual model de valoració i de formació de les famílies adoptives, que es durà a terme mitjançant un treball conjunt amb les ICIF.

Cal garantir que els estudis d'idoneïtat es fonamentin, exclusivament, en criteris tècnics

Contràriament, pel que fa a la necessitat de fer un seguiment del grau de satisfacció de les famílies, també suggerit pel Síndic, el Departament de Benestar Social i Família ha comunicat que actualment ja es passa a les famílies un qüestionari de valoració de les ICIF, del qual es fa, posteriorment, una anàlisi qualitativa, i resulta que la intervenció realitzada per les ICIF obté una valoració global d'òptima perquè

és la més alta del qüestionari. El Departament de Benestar Social i Família també indica que el procés d'avaluació de la idoneïtat per a l'adopció és un procés complex i, de vegades, dolorós, atès que s'aborden aspectes personals, psicològics i emocionals, especialment quan el resultat final no es correspon amb el desig i les expectatives de les famílies.

No obstant això, les queixes presentades per les persones interessades versen sobre valoracions dels tècnics, presumptament subjectives; comentaris que, presumptament, no es fonamenten en criteris tècnics; manca d'adequació del to emprat pels professionals durant les entrevistes; manca d'atenció i de resposta a les demandes formulades als tècnics o a la ICIF, tant presencialment com per carta o per telèfon; desacord amb la manera de comunicar-los les valoracions tècniques i els motius que les

fonamenten; rigidesa professional i manca d'empatia a l'hora de posar-se a la pell dels sol·licitants d'adopció i tractar el procés d'estudi de la seva idoneïtat amb professionalitat i delicadesa, i desinformació respecte del procediment, etc.

Per això, el Síndic ha tornat a suggerir al Departament de Benestar Social i Família, d'una banda, que estructurari el marc d'eines i tècniques d'entrevista que han d'emprar i respectar els professionals competents en l'estudi d'idoneïtat per emetre un informe valoratiu d'aquestes circumstàncies; i de l'altra, que vetlli perquè se'n tingui un coneixement efectiu, per evitar el trasllat de percepcions subjectives dels tècnics a les persones entrevistades i garantir que els estudis es fonamentin, exclusivament, en criteris tècnics.

Queixa 05369/2011

Els promotors de la queixa mostren la seva disconformitat amb el procés seguit per a la valoració de la idoneïtat perquè consideren que no es pot arribar a una diagnosi de trastorn de personalitat basant-se només en entrevistes i sense emprar altres eines objectives de valoració psicològica, com ara tests i altres proves mèdiques diagnòstiques reconegudes.

A banda, les persones interessades adjunten informes de dos metges psiquiatres diferents, que els han practicat diversos tests i proves objectives, els resultats dels quals no permeten establir una diagnosi de trastorn de la personalitat.

Finalment, les persones interessades deixen constància que tot aquest procés els ha creat una decepció i un trastorn en l'àmbit personal i de parella, difícil de reparar. El Síndic s'ha adreçat a l'Administració per demanar-li informació sobre aquest assumpte.

L'aplicació del protocol SAVRY en l'àmbit de la justícia juvenil. Vulneracions de drets i dificultat en l'exercici de la funció educadora dels professionals

El juliol de 2011 el Síndic va remetre al Departament de Justícia un seguit de consideracions amb relació al protocol SAVRY i li'n va demanar una nova valoració, atès el canvi produït en el Govern i en la titularitat d'aquest departament.

Així mateix, el passat mes de novembre de 2011 les persones interessades en els expedients 01357/2008 i 00440/2009, relatius al SAVRY, es van tornar a adreçar al Síndic per exposar novament diverses qüestions relacionades amb aquest protocol i, en concret, amb referència a algunes de les informacions facilitades al Síndic pel Departament de Justícia.

El protocol no s'hauria d'aplicar automàticament a menors sense cap condemna judicial

El Síndic ha traslladat al Departament aquestes valoracions, que confirmen algunes de les preocupacions manifestades pel Síndic en relació amb el SAVRY i que també fan referència a la manera com s'està aplicant i als efectes que se'n deriven, i li n'ha demanat una nova valoració.

Pel que fa als casos en què s'aplica el SAVRY, cal assenyalar que es manté l'aplicació del protocol a menors als quals no s'ha imposat una mesura judicial. En aquest sentit, el SAVRY s'aplica a:

1. tots els casos amb mesura d'internament;
2. totes les llibertats vigilades;
3. menors sobre els quals la Fiscalia demana un informe d'assessorament quan:
 - el menor està imputat en un delictes amb violència o intimidació;
 - el menor està imputat en un delictes sense violència o intimidació, si té tres o més expedients anteriors oberts a la Fiscalia de Menors;

- el menor està en mesura cautelar pel delictes imputat.

Segons aquesta informació, el protocol SAVRY, amb un contingut de preguntes amb una greu incidència en la intimitat dels menors i les seves famílies, es continua aplicant de manera automàtica a menors en relació amb els quals no hi ha hagut una condemna judicial. En aquest sentit, destaca el fet que s'aplica a menors no condemnats als quals s'imputa un delictes sense violència pel fet de tenir tres o més expedients oberts dels quals pot no resultar cap condemna.

Cal remarcar el fet que, segons els professionals promotors de les queixes, aquest protocol va ser creat al seu dia per valorar el risc de reincidència de violència en població reclusa condemnada per delictes amb violència i, tanmateix, el Departament de Justícia l'aplica com a instrument per valorar el risc de reincidència de qualsevol tipus de conducta delictiva.

Quant a l'obligatorietat de plantejar totes les preguntes que conté el SAVRY, es confirma el plantejament obligatori per part dels professionals de tots els factors de risc inclosos al SAVRY, que no permet incloure'n d'altres, ni tampoc factors de protecció diferents dels previstos.

D'aquesta manera, es manté el plantejament automàtic de qüestions referides a la intimitat dels menors que poden no resultar necessàries o rellevants per elaborar l'informe en relació amb el menor concret.

L'aplicació del protocol no té en compte la consideració de l'interès superior del menor concret amb què s'intervé

En relació amb la incidència del SAVRY en la funció educativa dels professionals, l'obligatorietat d'aplicar el SAVRY també ha tingut una incidència negativa en la intervenció educativa dels professionals que se n'han d'encarregar, atès que el seu encàrrec no és valorar la incidència del risc de reincidència. Per a l'equip d'assessorament presentencial, l'encàrrec és estudiar i valorar la situació personal, familiar i social dels joves, fer-ne l'informe i elevar-lo al

Ministeri Fiscal. En el cas dels equips encarregats de la llibertat vigilada, han de dur a terme una intervenció educativa i rehabilitadora, partint de l'establiment d'una relació de respecte i confiança, però sobretot de la potenciació dels recursos positius dels nois i noies, no dels seus dèficits.

En aquest sentit, cal recordar que la intervenció dels equips tècnics va més enllà de l'emissió dels informes i que, a banda d'assistir els jutges i el Ministeri Fiscal, els equips tècnics han de prestar assistència professional al menor des del moment que se'l deté (article 4 del Reial decret 1774/2004, de 30 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei orgànica 5/2000, de 12 de gener, reguladora de la responsabilitat penal dels menors).

Així, la justícia de menors té un caràcter eminentment educatiu i responsabilitzador, que ha de regir totes les actuacions de l'Administració en aquest àmbit i també la dels equips tècnics en l'elaboració dels informes. Aquesta funció es pot veure compromesa per una actuació inicial obligatòria, que no té un caràcter educatiu ni rehabilitador, sinó un fort component de control dels delictes i de les predisposicions delictives del jove, en un moment especialment rellevant en el seu procés de transició i d'incorporació a l'edat adulta.

Respecte als principis que han de regir l'actuació de les administracions en l'àmbit de la justícia juvenil, la Llei 27/2001, de 31 de desembre, de justícia juvenil, preveu:

1. la prevalença de l'interès superior dels menors d'edat sobre qualsevol altre interès concurrent;

2. l'adequació de les actuacions a l'edat, la psicologia, la personalitat i les circumstàncies personals i socials dels joves;

3. l'aplicació de programes fonamentalment educatius, promotors i no repressius, que els fomentin el sentit de la responsabilitat, el respecte dels drets i la llibertat dels altres, i una actitud constructiva envers la societat;

4. l'absència d'ingerències innecessàries en la vida privada dels menors o de les famílies respectives, en les actuacions professionals que es duguin a terme.

L'aplicació del protocol SAVRY no té en compte aquests principis. En relació amb l'interès superior del menor, per exemple, si bé es considera de manera genèrica en relació amb la reincidència, no té en compte la consideració de l'interès superior del menor concret amb què s'intervé i el fet que les qüestions plantejades o part d'aquestes poden resultar irrellevants per informar sobre la seva situació o directament perjudicials per al seu interès.

En aquest sentit, l'establiment d'un qüestionari obligatori, aplicable de manera generalitzada a tots els menors o grups de menors a qui s'aplica el protocol, impedeix adequar l'actuació del professional que emet l'informe a l'edat i les circumstàncies del jove, tal com requereix la Llei; condiciona la relació professional i la futura intervenció educativa, i pot generar ingerències innecessàries en la vida dels menors en obligar els professionals a demanar informació als menors que pot resultar irrellevant en el cas concret.

L'aplicació de les proves d'edat en els menors estrangers no acompanyats

Al llarg dels darrers anys, el Síndic de Greuges ha rebut nombroses queixes en relació amb el procés de determinació de l'edat dels menors estrangers no acompanyats, per la manca de garanties jurídiques i mèdiques de les proves i per déficits en l'exercici de la funció protectora per part de l'Administració. El Síndic considera que el deure dels organismes competents de comprovar la veracitat dels documents dels menors estrangers no acompanyats i l'existència de possibles irregularitats en alguns d'aquests documents no poden donar lloc a procediments que no garanteixin l'interès superior del menor. Cal evitar que cap menor d'edat sigui considerat major d'edat malgrat no ser-ho realment.

De fet, en part, aquesta manca de garanties ve fonamentada pels problemes de fiabilitat que tenen les proves mèdiques practicades per determinar l'edat. Hi ha un acord entre la comunitat científica a escala internacional que les proves de determinació de l'edat presenten marges d'error significatius. Per exemple, l'estudi radiogràfic del canell pel mètode de Greulich i Pyle (edat òssia) presenta un marge d'error de +/- 1,7 anys. Malgrat que la combinació de diferents mètodes augmenta l'eficàcia de predicció de l'edat cronològica, aquesta predicció continua essent no plenament fiable.

El procediment per determinar l'edat dels menors estrangers no acompanyats pot vulnerar els drets dels infants

Més enllà d'aquests problemes de fiabilitat, però, la manca de garanties dels menors estrangers no acompanyats en aquest procés té a veure, en primer lloc, amb les situacions que determinen la pràctica de les proves de determinació de l'edat, com ara:

- Consideració com a indocumentats (requisit previst en l'ordenament jurídic per a la determinació de l'edat) dels menors que presenten passaports legalment expedits pels seus països d'origen o no declarats invàlids per cap organisme competent, amb validesa

per acreditar-ne la identitat davant dels organismes oficials, cosa que aboca aquests joves a una situació de limbs legals.

- Invalidació de la documentació aportada, sense dur a terme de manera sistemàtica les comprovacions corresponents amb les autoritats dels països d'origen dels joves, sobre la validesa i les condicions de tramitació d'aquesta documentació.
- Consideració de l'informe forense com a prova pericial definitiva, no incompleta, malgrat que algunes sentències hagin donat més validesa al passaport que a les proves mèdiques.
- Pràctica de les proves mèdiques, no solament en cas de dubtes raonables sobre l'edat, sense tenir en compte el principi *favor minoris*, o en casos de joves que tenen al passaport una edat molt propera a la majoria d'edat (més de 17,5 anys), sense tenir en compte el principi de proporcionalitat que ha de ponderar l'inici del procés.

En segon lloc, el Síndic de Greuges també ha detectat una manca de garanties jurídiques, mèdiques i procedimentals en la pràctica mateixa de les proves, com ara:

- Manca d'assistència lletrada al llarg del procés, atès el dret dels joves a ser informats i escoltats, i manca d'assessorament professional que vetlli pel respecte dels seus drets i interessos (per exemple, en el període d'al·legacions previst).
- Existència de casos en què no hi ha constància (la qual cosa no significa que no s'hagin practicat altres proves) que la Fiscalia hagi ordenat la pràctica de, com a mínim, dues proves radiològiques, o bé de l'informe forense corresponent.
- Deficiències destacables relacionades amb el compliment de les recomanacions formulades pels diversos especialistes en l'elaboració dels informes mèdics que empra la Fiscalia per determinar l'edat d'aquests joves: en la majoria dels informes mèdics elaborats a què ha tingut accés el Síndic de Greuges en els darrers anys no s'explicita la probabilitat de l'edat estimada, ni els marges d'error existents, ni l'interval de desviacions al voltant de l'edat estimada; molts dels informes pericials analitzats no expliciten que les estimacions forenses de l'edat basades en aquests criteris estan subjectes a un risc d'error no menyspreable; molts dels informes mèdics analitzats contenen expressions que, a criteri dels fiscals especialistes en menors i estrangeria del conjunt de l'Estat, no haurien

de ser admissibles i que remetent a estimacions de l'edat poc precises i aproximatives (amb expressions com ara "aproximadament", "al voltant de" o "superior de"); en algun cas, i en cas de discrepància entre els resultats de les diverses proves practicades, no es tria com a edat estimada l'edat que resulta de la prova que aporta un valor més baix.

I, finalment, sobre l'exercici de la funció protectora per part de l'Administració, la manca de garanties se centra en aspectes com ara:

- Manca de coneixement per part de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA), en nombrosos casos, de la pràctica de les proves mèdiques de determinació de l'edat per part de la Fiscalia, situació que impedeix a l'administració competent per a la protecció de menors complir plenament l'article 110.2 de la Llei dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, que estableix el deure de garantir l'atenció immediata mentre es fan les proves de determinació de l'edat.
- Manca d'acompanyament dels joves per part de la DGAIA, en determinats casos, al llarg del procés de determinació de l'edat, bé durant l'estada a les dependències de la Fiscalia (on sí que són atesos per educadors al servei de l'Administració si passen el temps d'espera a

l'espai de detenció) o durant la realització de les proves (trasllat a l'hospital, etc.).

- Declaració del desemparament preventiu i la tutela dels joves, en diversos casos, en cas que el resultat de les proves determini la minoria d'edat del jove, mesos més tard de la detecció i la realització de les proves.

Cal que la DGAIA sigui més activa en la defensa dels drets dels joves estrangers no acompanyats

Davant d'aquesta situació, en el marc de l'actuació d'ofici 05829/2009, el Síndic de Greuges ha suggerit a les diferents administracions implicades, especialment als departaments de Benestar Social i Família, d'Interior, de Justícia i de Salut, la necessitat de corregir aquestes mancances, i de dotar el procés de determinació de l'edat de plenes garanties jurídiques, mèdiques i procedimentals. En particular, el Síndic també ha instat la DGAIA, com a administració competent en matèria de protecció de menors, que assumeixi un posicionament més actiu en la defensa dels drets dels menors (o presumptes menors, mentre no se'n determini la majoria d'edat) al llarg d'aquest procés.

Actuacions d'ofici

AO 01861/2011
i 17 més
En tramitació

Expulsió d'un menor d'un centre d'acollida

Arran de l'expulsió d'un menor estranger no acompanyat d'un centre d'acollida després d'haver-li practicat les proves per determinar-ne l'edat, el Síndic decideix iniciar una actuació d'ofici per aclarir els fets i valorar l'actuació de les administracions implicades.

AO 00153/2011
Finalitzada

Situació de risc de dos infants

Després de tenir coneixement de la situació de risc en què es troben dos infants, el Síndic decideix iniciar una actuació d'ofici per analitzar la situació i cercar-hi possibles solucions.

AO 00521/2011
En tramitació

Estudi del funcionament d'un centre d'acollida de Mataró

Ateses les queixes veïnals del barri on s'ubica un centre d'acollida de Mataró, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per estudiar-ne el funcionament i l'atenció que hi reben els menors.

AO 00560/2011
En tramitació

Situació dels residents d'un CRAE de Salt

Després de tenir coneixement de la previsió de trasllat d'un grup de nois residents al CRAE del municipi, el Síndic decideix iniciar una actuació d'ofici per investigar aquest cas.

AO 01519/2011
Finalitzada

Estudi del funcionament d'un centre d'acollida de Girona

Arran d'un presumpte maltractament en un centre de menors de Girona, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per estudiar aquesta qüestió.

AO 01902/2011
En tramitació

Situació de risc d'una menor

El Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per avaluar la possible situació de risc d'una menor, els pares de la qual suposadament consumeixen estupefaents.

AO 02006/2011
En tramitació

Anàlisi dels aspectes de procediment i forma en els estudis de valoració de la idoneïtat per adoptar

Tenint en compte diverses queixes en desacord amb diferents aspectes de procediment i forma durant l'estudi de la idoneïtat per adoptar, el Síndic decideix obrir aquesta actuació d'ofici, a fi d'analitzar la necessitat d'introduir mesures per millorar la qualitat d'intervenció de les institucions col·laboradores d'integració familiar.

AO 02143/2011
En tramitació

Circuits de transició dels joves estrangers no acompanyats

Tenint en compte la manca de recursos de transició per a joves estrangers no acompanyats, els problemes de desinternalització i la manca d'implicació de les administracions afectades en aquesta qüestió, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per estudiar aquesta situació i formular propostes de millora.

AO 02622/2011
En tramitació

Estudi del funcionament d'un centre d'acollida

Arran de les queixes rebudes en relació amb un centre d'acollida, el Síndic inicia una actuació d'ofici per estudiar-ne la situació i la garantia dels drets dels infants que hi són ingressats i, si escau, fer propostes de millora.

AO 04589/2011
En tramitació

Situació de risc de dos infants

El Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per analitzar la presumpta manca d'actuació de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència i d'un equip d'atenció a la infància i l'adolescència, pel que fa a un possible maltractament i abús sexual de dos menors.

AO 04772/2011
En tramitació

Places de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials per a nois i noies tutelats majors d'edat incapacitats o en procés d'incapacitació

A partir d'una queixa rebuda, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per avaluar tant la disponibilitat de places als centres residencials d'acció educativa com als centres de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials per a nois i noies tutelats majors d'edat incapacitats, o en procés d'incapacitació, i també el protocol que se segueix en els trasllats de centre.

AO 04781/2011
En tramitació

Estudi i seguiment de l'elaboració d'uns circuits d'actuació davant les situacions de maltractament infantil a la ciutat de Barcelona

Arran d'una queixa es van detectar disfuncions en l'aplicació del protocol d'actuació en situacions de maltractament infantil. La Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència va comunicar al Síndic l'inici d'un procés d'elaboració d'un nou protocol d'actuació davant aquestes situacions, aplicable a la ciutat de Barcelona. El Síndic obre una actuació d'ofici per estudiar-lo i fer-ne el seguiment.

AO 04954/2011
En tramitació

Anàlisi d'un aspecte del Codi civil que pot entrar en contradicció amb la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets de l'infant

Atès que el llibre segon del Codi civil de Catalunya manté la facultat dels progenitors de corregir els fills, la qual cosa pot entrar en contradicció amb la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets de l'infant, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per estudiar-ho.

AO 05518/2011
En tramitació

Estudi del funcionament d'un centre d'atenció a infants amb discapacitat

A partir d'una queixa sobre l'atenció que es dona als infants amb discapacitat en un centre, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per estudiar si s'adequa a les seves necessitats.

AO 06965/2011
En tramitació

Desigualtats en l'accés dels infants a les activitats de lleure

En vista de les desigualtats existents en l'accés a l'àmbit del lleure, i atès que es considera que aquestes desigualtats vulneren el dret dels infants al seu desenvolupament màxim en condicions d'igualtat, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per analitzar i estudiar el sistema d'accés actual.

AO 07826/2011
En tramitació

Estudi del funcionament d'un centre de menors d'Esparreguera

Arran de presumptes irregularitats en el funcionament d'un centre de menors d'Esparreguera, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per estudiar aquesta qüestió.

AO 08008/2011
En tramitació

Institucionalització de llarga durada de dos germans en un centre

Després de tenir coneixement de la institucionalització de llarga durada de dos germans en un centre, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per valorar l'actuació de l'Administració en aquest cas.

AO 08009/2011
En tramitació

Seguiment postadoptiu dels infants adoptats

Tenint en compte que durant les diverses etapes de l'adopció dels infants es presenten moltes situacions de desajust familiar i personal que requereixen la intervenció dels especialistes, el Síndic inicia una actuació d'ofici per valorar el seguiment postadoptiu que es fa dels infants adoptats i per formular, si escau, propostes de millora.

7. MEDI AMBIENT

Medi ambient en xifres

El soroll dels establiments públics i les activitats recreatives en espais oberts

La qualitat ambiental de l'aigua

L'aigua com a bé bàsic de consum

Els drets d'informació i participació ciutadana en el medi ambient

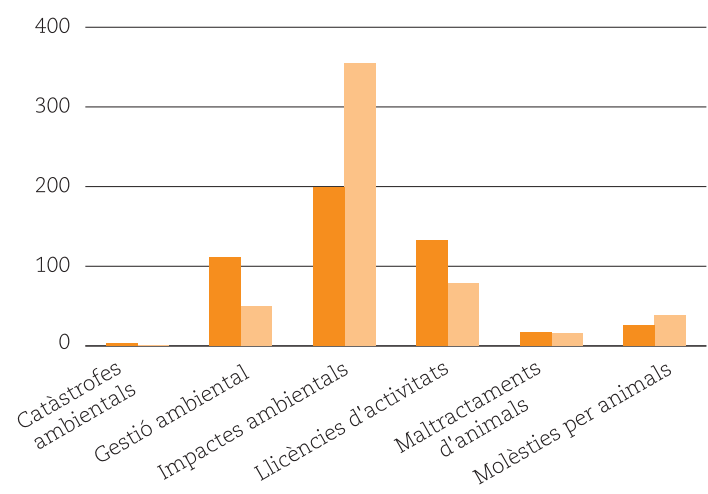
Les gosses municipals i el seu finançament

Actuacions d'ofici

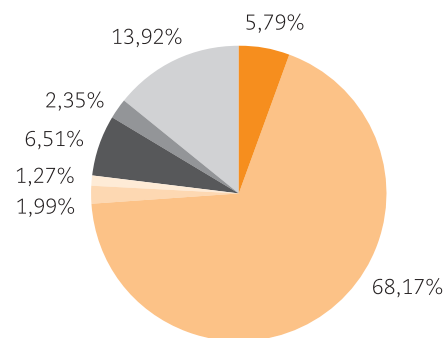
Medi ambient en xifres

a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2011

Medi ambient	Queixes	Actuacions d'ofici	Consultes	Total
Catàstrofes ambientals	3	-	1	4
Gestió ambiental	111	-	49	160
Impactes ambientals *	198	1	354	553
Llicències d'activitats	132	-	78	210
Maltractaments d'animals	17	-	16	33
Molèsties per animals	26	-	38	64
Total	487	1	536	1.024

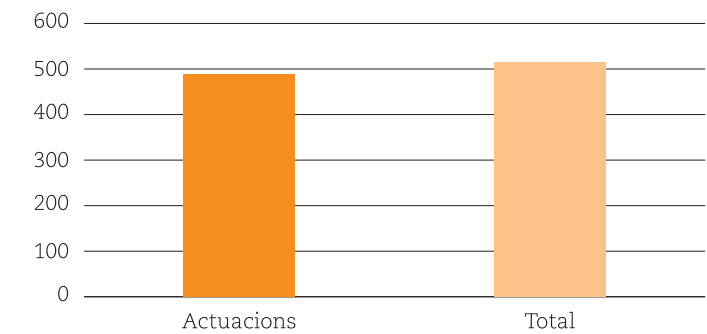


* Impactes ambientals	Total (%)
Antenes	5,79%
Contaminació acústica	68,17%
Contaminació d'aigües	1,99%
Contaminació lumínica	1,27%
Contaminació odorífera	6,51%
Emissions de gasos	2,35%
Altres	13,92%
Total	100%



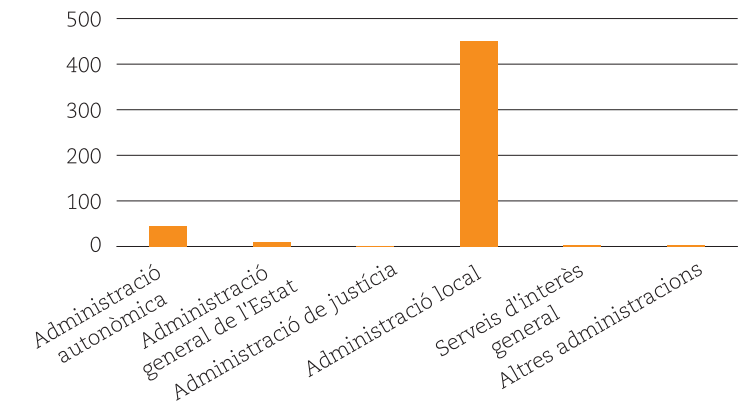
b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	■ Actuacions	■ Total
Una administració afectada	467	467
Dues administracions afectades	20	40
Vuit administracions afectades	1	8
Total	488	515



c. Distribució segons les administracions afectades en les actuacions iniciades durant el 2011

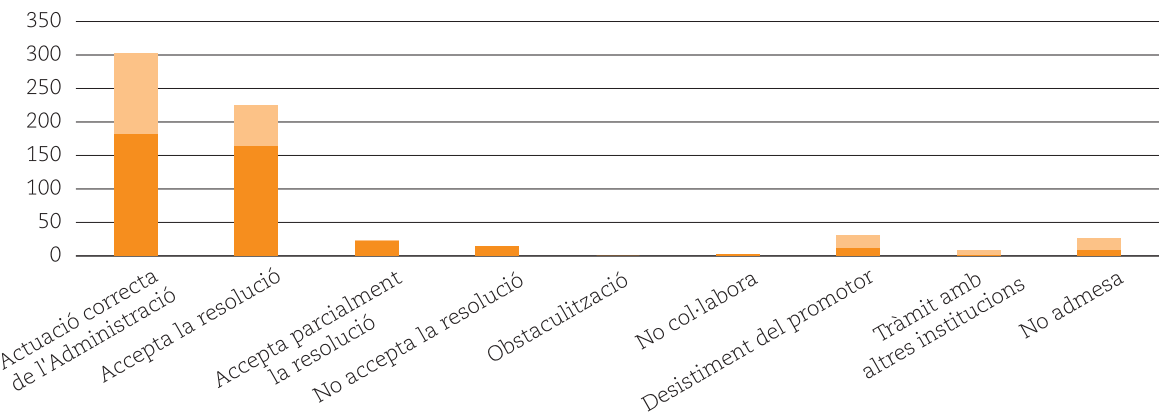
Tipus d'administració	Queixes	Actuacions d'ofici	■ Total
Administració autonòmica	44	1	45
Administració general de l'Estat	10	-	10
Administració de justícia	1	-	1
Administració local	444	7	451
Serveis d'interès general	4	-	4
Altres administracions	4	-	4
Total	507	8	515



d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2011

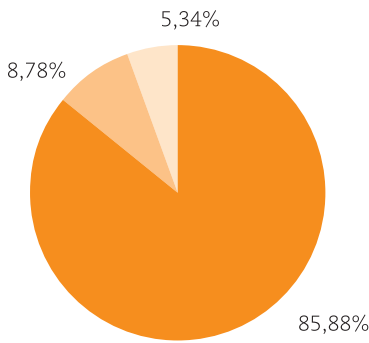
	< 2011	2011	Total	
Actuacions en tramitació	75	258	333	34,54%
Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	52	251	303	31,43%
Accions posteriors a la resolució del Síndic	23	7	30	3,11%
Actuacions finalitzades	393	212	605	62,76%
Actuació correcta de l'Administració	181	121	302	31,33%
- Abans de la investigació del Síndic	78	66	144	14,94%
- Després de la investigació del Síndic	103	55	158	16,39%
Accepta la resolució	163	62	225	23,34%
Accepta parcialment la resolució	21	2	23	2,39%
No accepta la resolució	14	-	14	1,45%
Obstaculització	-	-	-	0%
No col·labora	2	-	2	0,21%
Tràmit amb altres institucions	11	20	31	3,22%
Desistiment del promotor	1	7	8	0,83%
No admesa	8	18	26	2,70%
Total	476	488	964	100%

Actuacions finalitzades i no admeses



e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	225	85,88%
Accepta parcialment la resolució	23	8,78%
No accepta la resolució	14	5,34%
Total	262	100%



El soroll dels establiments públics i les activitats recreatives en espais oberts

La contaminació acústica s'ha convertit en una de les principals preocupacions ambientals, especialment per als ciutadans que viuen en zones urbanes en les quals s'han desenvolupat amb intensitat activitats d'oci, com bars, restaurants i discoteques.

Freqüentment, aquestes activitats disposen de les corresponents terrasses a la via pública, la qual cosa genera molèsties per sorolls als veïns que viuen als habitatges més propers. En darrer lloc, els horaris d'obertura dels establiments de vegades també contribueixen a vulnerar el dret a gaudir d'un medi ambient saludable i de qualitat.

Aquestes situacions són motiu habitual de queixes al Síndic i, per aquest motiu, també van merèixer una atenció destacada en l'*Informe extraordinari sobre contaminació acústica* (gener de 2007).

Les terrasses a l'aire lliure tenen l'obligació d'evitar les molèsties a l'entorn i els ajuntaments han de garantir-ho

Les consideracions que es feien en l'informe esmentat són plenament vigents actualment, tenint present que l'activitat desenvolupada a l'aire lliure no té cap altra protecció acústica que la que puguin tenir els habitatges afectats. Per això, és inqüestionable que la decisió sobre l'atorgament de l'autorització no s'esgota amb el títol competencial relatiu al domini públic, sinó que s'han de tenir en compte altres condicionants jurídics, com ara la protecció del medi ambient. En aquest sentit, l'ús del carrer no ha de comportar un atemptat contra les normes protectores del medi ambient.

No s'ha d'oblidar que el dret al medi ambient adequat implica el dret a un medi acústicament no contaminat. Per tant, les terrasses o els vetlladors a l'aire lliure estan sotmesos a l'obligació genèrica d'evitar les molèsties i els efectes negatius a l'entorn, i els ajuntaments han d'intervenir per garantir-ho.

En aquest sentit, cal remarcar que algunes ordenances municipals reguladores de la convivència, els sorolls o l'espai públic determinen que, sens perjudici de la responsabilitat dels infractors, els titulars dels establiments públics que utilitzin la via pública han de ser responsables de les molèsties que es produeixin per persones que ocupin les taules situades a l'exterior i que la reiteració d'aquestes infraccions pot donar lloc a la retirada de l'autorització d'ocupació de la via pública per part de l'ajuntament.

També la Llei 11/2009, de 6 de juliol, de regulació administrativa dels espectacles públics i les activitats recreatives, estableix que els espectadors, els participants i els usuaris dels espectacles públics i de les activitats recreatives tenen l'obligació d'adoptar una conducta, a l'entrada i a la sortida de l'establiment, que garanteixi la convivència entre els ciutadans i no destorbi el descans dels veïns.

D'altra banda, els festivals, concerts de festa major o activitats similars que acostumen a tenir lloc en espais oberts –com ara carrers, places o parcs– també són un motiu freqüent de queixa, especialment dels veïns que viuen més a prop i que són els que han de suportar amb més intensitat les molèsties que suposen aquests actes, i la llei esmentada és aplicable a aquest tipus d'espectacles públics.

Cal una valoració prèvia de l'impacte acústic dels espectacles públics que es fan en places i carrers

Per això, a partir de l'entrada en vigor, el 28 de setembre de 2010, del Decret 112/2010, de 31 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament d'espectacles públics i activitats recreatives, els espectacles públics i les activitats recreatives de caràcter extraordinari subjectes a llicència municipal han de complir una sèrie de requisits generals (article 111), entre els quals hi ha la presentació d'una valoració de l'impacte acústic de l'espectacle públic o de l'activitat recreativa i, si escau, adoptar les mesures necessàries per prevenir-lo i minimitzar-lo.

Ahora, l'article 112 del mateix Decret estableix que únicament es poden organitzar en espais oberts espectacles públics o activitats recreatives que es trobin en una de les circumstàncies

següents: a) se celebrin amb motiu de festes i revetlles populars o de festivals o certàmens que comptin amb una àmplia participació de la població directament afectada; b) se celebrin en dates o vigílies festives, dins d'horaris en què el seu impacte sigui admissible pels usos socials majoritaris; o c) se celebrin en indrets situats a la distància necessària dels nuclis habitats, de manera que no causin molèsties perceptibles a la gent que hi viu.

En conseqüència, i per garantir que els espectacles públics i les activitats recreatives (festivals de música o concerts de festa major, per exemple) no vulneren els drets de les persones que hi viuen a prop, el Síndic recorda l'obligació d'analitzar acuradament l'impacte acústic perquè, si escau, es prenguin les mesures correctores més adequades per reduir els nivells d'immissió sonora al que estableix la normativa.

Queixa 01523/2011

Davant la queixa d'un veí per les molèsties que ocasionava la celebració d'un festival de música fins a altes hores de la matinada en un equipament municipal, el Síndic va adreçar-se a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

A partir de la informació rebuda, es va poder constatar que el titular de la llicència va aportar uns documents elaborats per les empreses subministradores de diversos equips, com ara amplificadors o altaveus, que, a criteri d'aquesta institució, difícilment es podrien considerar com un estudi d'impacte acústic de l'activitat.

Per això, el Síndic va recordar a l'Ajuntament que, segons la normativa vigent, els espectacles públics i les activitats recreatives de caràcter extraordinari subjectes a llicència municipal han de complir una sèrie de requisits generals (article 111), entre els quals hi ha la presentació d'una valoració de l'impacte acústic de l'espectacle públic o de l'activitat recreativa i, si escau, adoptar les mesures necessàries per prevenir-lo i minimitzar-lo.

La qualitat ambiental de l'aigua

El cicle de l'aigua comprèn totes les activitats de captació, emmagatzematge, transport, tractament i sanejament, fases en les quals intervenen diverses administracions, essencialment l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA) i els ens locals. L'aigua és un recurs escàs i indispensable per a la vida i per al desenvolupament harmònic i sostenible de les activitats econòmiques, l'ús i la gestió de la qual s'hauria de regir pels principis de moderació, eficiència, estalvi i reutilització.

La Directiva marc de l'aigua, aprovada l'any 2000, intenta donar un marc d'actuació comuna sobre la gestió de l'aigua a tots els estats membres de la Unió Europea. Per aconseguir el bon estat de les aigües al final del 2015, objectiu fonamental de la Directiva, aquesta exigeix un seguit de treballs que cal fer dins d'un calendari preestablert, d'acord amb el principi de no-deteriorament i d'assoliment del bon estat integral de les masses d'aigua superficials i subterrànies.

Manca informació per part dels ajuntaments sobre la qualitat de l'aigua de consum

Les queixes que rep el Síndic fan referència principalment a dues fases essencials d'aquest cicle de l'aigua: la captació i el sanejament.

Pel que fa a la captació, les queixes sovint mostren la preocupació dels ciutadans per la qualitat de l'aigua del seu municipi i pel risc que pot comportar per a la salut pública. De vegades, el Síndic detecta una manca d'informació dels ajuntaments als ciutadans pel que fa a l'estat en què es troba l'aigua per a consum humà o la situació dels pous de captació d'aigua potable del municipi.

En aquests casos, cal tenir present que, d'acord amb el Reial decret 140/2003, de 7 de febrer, pel qual s'estableixen els criteris sanitaris de la qualitat de l'aigua de consum humà, la informació donada als ciutadans consumidors ha de ser puntual, suficient, adequada i actualitzada sobre tots i cadascun dels aspectes descrits al Reial decret, a través dels mitjans de comunicació previstos per cadascuna de les administracions implicades i els gestors de l'abastament.

Val a dir que en aquest àmbit també s'emmarquen les queixes que fan referència a la contaminació de les xarxes d'aigua de consum humà per nitrats, fenomen que malauradament ha afectat i afecta un bon nombre de municipis en els quals determinades pràctiques agràries tenen un pes important. La intervenció del Síndic es produeix per la possible afectació del dret a la salut de les persones que reben l'aigua a través d'aquestes xarxes de subministrament, ja que la normativa vigent obliga a elaborar i promoure un codi de bones pràctiques agràries i a elaborar programes d'actuació en les zones vulnerables.

Respecte del sanejament, cal remarcar l'elevada rellevància de les queixes que fan referència a abocaments irregulars o a mancances en el sanejament d'aigües residuals, tenint present que de vegades està en joc el manteniment d'un bé col·lectiu tan important com la salut pública. Vessaments d'aigües fecals que provenen del clavegueram en mal estat, i que causen problemes de salubritat i d'higiene, claveguerons a cel obert propers a habitatges o molèsties per pudors i insectes generades per les instal·lacions de depuració d'aigües són exemples de queixes que rep el Síndic en aquest àmbit.

En aquest sentit, en informes d'anys anteriors (vegeu 2008 i 2009), el Síndic també recollia actuacions que es derivaven de modificacions i canvis en el Programa de sanejament d'aigües residuals (en endavant, PSARU) o de la manca de capacitat dels municipis petits per fer front a les problemàtiques que comporta la recollida i el conduïment de les aigües residuals.

L'ACA ha de fer les inspeccions pertinents de les aigües residuals per evitar danys al medi ambient

Val a dir que, de vegades, i tal com ha posat en relleu alguna de les queixes rebudes durant el 2011, aquestes situacions es presenten de manera conjunta. Així, ha estat motiu de queixa per part dels veïns d'un nucli petit la constatació que l'execució de les actuacions previstes al PSARU per a la construcció d'una estació depuradora d'aigües residuals i d'uns

collectors al seu municipi es posposen en el temps sense una data ni un calendari concret.

imposar contribucions especials als veïns del carrer afectat.

Tanmateix, el Síndic, coneixedor del context de restricció pressupostària que afecta l'ACA, ha recordat al departament competent la necessitat de prioritzar, en la mesura que sigui possible, les actuacions més urgents, alhora que ha suggerit que, com més aviat millor, l'ACA faci les inspeccions pertinents a les basses existents al municipi (sistema de recollida de les aigües residuals) per poder, si escau, adoptar les mesures provisionals que siguin necessàries per minimitzar les afectacions al medi ambient.

Les queixes també afecten els ajuntaments i posen de manifest problemes amb el clavegueram, com ara vessaments d'aigües fecals que provenen del clavegueram en mal estat. Tot i que en alguns casos els ajuntaments apunten que la solució definitiva és la substitució total de la canonada afectada, la tramitació administrativa que ha de permetre fer la nova obra i evitar els problemes acostuma a dilatar-se en el temps, i més si cal

En casos com aquest, i en vista de la informació que facilita l'ajuntament, el Síndic proposa donar una solució d'urgència, encara que sigui provisional, a la presència d'aigües negres al carrer i substituir els metres necessaris de la canalització trencada, de manera que el punt més conflictiu i causa de la sortida d'aigües negres a la superfície del carrer quedi solucionat abans que finalitzi la tramitació administrativa del nou projecte de substitució de tota la canonada del carrer.

Finalment, cal esmentar que el Síndic també ha reprès les actuacions en un assumpte que va quedar recollit en l'Informe anual del 2006 i que feia referència al Reglament metropolità d'abocament d'aigües residuals, que –tot i les modificacions introduïdes arran de la intervenció d'aquesta institució– sembla que continua fent recaure sobre els titulars de les finques l'obligació de conservar i mantenir les connexions a la xarxa de clavegueram.

Queixa 03762/2010

Una veïna de Teià va presentar una queixa al Síndic per la manca d'actuació de l'Ajuntament amb relació a la seva denúncia pels problemes que pateixen al seu carrer amb el clavegueram, ja que constantment hi ha vessament d'aigües fecals que provenen del clavegueram en mal estat i que causen problemes de salubritat i d'higiene. A més, la promotora de la queixa assenyalava que l'Ajuntament, per mitjà del *Butlletí d'Informació Municipal*, havia anunciat una reparació urgent del clavegueram finançat a parts iguals entre l'Ajuntament i els veïns, que en el moment de presentar la queixa no s'havia executat.

Arran de la demanda d'informació efectuada pel Síndic a l'Ajuntament, es va poder constatar que l'Administració municipal havia procedit a iniciar el tràmit administratiu d'imposició de contribucions especials als veïns del carrer per a la substitució total del clavegueram i que, per donar una solució a la presència d'aigües negres al carrer, s'havien substituït set metres de la canalització trencada que provocava la queixa, de manera que el punt més conflictiu i causa de les sortides d'aigües negres a la superfície del carrer quedava solucionat fins a la substitució total i definitiva de la canonada, un cop finalitzats els tràmits administratius d'aprovació del projecte pertinent.

L'aigua com a bé bàsic de consum

La Directiva marc de l'aigua (DMA) recull el principi de la recuperació dels costos dels serveis del cicle de l'aigua i introdueix el concepte de sostenibilitat econòmica i financera, és a dir, el concepte de recuperació i d'internalització dels costos, inclosos els ambientals i del recurs, derivats dels serveis relacionats amb l'ús de l'aigua i del manteniment del bon estat dels ecosistemes associats.

En línies generals, la DMA va més enllà de la consideració exclusivament econòmica de l'aigua i n'estableix una visió més àmplia, basada en la importància de l'aigua en la conservació del medi natural. D'aquesta manera, entre les seves consideracions preliminars, destaca que "l'aigua no és un bé comercial com la resta, sinó un patrimoni que s'ha de protegir, defensar i tractar com a tal", i considera l'aigua com un element natural bàsic per al manteniment del bon estat dels ecosistemes.

En línia amb això, no es pot ignorar que la DMA demana que la política de preus de l'aigua generi incentius perquè els usuaris utilitzin els recursos hídrics de manera eficient i, alhora, reclama una contribució adequada dels diversos usos de l'aigua a la recuperació dels costos dels serveis relacionats amb l'aigua.

Cal discriminar de forma positiva els col·lectius més vulnerables a l'hora d'establir la tarifa de l'aigua

Sense ànim d'exhaustivitat, en la determinació d'aquest cost influeixen diversos elements. Com que es tracta d'un servei de competència municipal, òbviament hi ha disparitat de criteris a l'hora d'establir el preu dels serveis, la qual cosa provoca dificultats de comprensió en alguns ciutadans quan comparen el preu de l'aigua entre diferents municipis.

A més, el preu de l'aigua que figura en la factura que rep el ciutadà acostuma a incloure diversos conceptes: tarifa de subministrament, taxa de clavegueram, cànon de l'aigua, IVA i,

de vegades, també recàrrecs i cànon vinculats al servei, com ara la conservació de comptadors. La suma de tots aquests conceptes no ajuda el ciutadà a comprendre de manera clara quin és el preu de l'aigua, i més encara quan s'inclouen en el mateix rebut altres conceptes que no tenen relació amb el servei (com ara la taxa d'escombraries o el tractament de residus sòlids).

A banda d'això, no es pot ignorar que hi ha municipis en els quals el servei no aconsegueix cobrir els costos amb la tarifa i, per tant, és deficitari, la qual cosa, sumada a l'actual situació financera de l'ACA i dels ajuntaments, dificultarà de ben segur les noves inversions i pot comprometre la millora de la qualitat del servei.

Les factures de l'aigua han de ser més comprensibles per al consumidor

Tot i l'increment de l'import del cànon de l'aigua l'any 2011, des de l'1 d'octubre de 2011 s'aplica el cànon social, adreçat a la cobertura de les necessitats bàsiques d'aigua per a alguns sectors de població: persones de més de seixanta anys que cobrin una pensió mínima i llars on tots els membres estiguin en situació d'atur. En paral·lel, el Síndic ha remarcat la necessitat que els ajuntaments també tinguin presents els col·lectius més desfavorits o més vulnerables a l'hora d'establir la tarifa del servei d'aigua, tant si es presta per gestió directa com indirecta. El Síndic entén, de manera anàloga a com ja s'ha fet amb el cànon social de l'aigua, que determinades persones han de ser objecte d'una certa discriminació positiva d'acord amb la condició de l'aigua com a bé bàsic per a la vida quotidiana de les persones.

El Síndic ha emès diverses resolucions sobre diferents aspectes relatius a la prestació del servei d'aigua que, òbviament, tenen incidència en el preu. Així, el Síndic s'ha ocupat de qüestions relatives al consum mínim, a les fuites d'aigua (tant domèstica com industrial) o a la diferenciació de la tarifa que han de pagar les persones no empadronades al municipi, sempre d'acord amb el que determinen l'ordenament jurídic i la DMA sobre el principi de la recuperació dels costos dels serveis del cicle de l'aigua.

En aquests casos, una part fonamental de les resolucions del Síndic es dedica a remarcar que tots dos principis –el preu de l'aigua com a incentiu a l'estalvi i la repercussió íntegra dels costos en l'usuari final– figuren com a mandat als gestors dels recursos hídrics en la DMA i cal tenir-los presents a l'hora de valorar el procés de modificació de l'estructura tarifària del subministrament d'aigua que han emprès algunes administracions locals. De fet, l'aplicació compaginada de tots dos principis és un dels reptes que cal afrontar en la gestió de l'aigua –no solament en l'àmbit local– amb especials dificultats en el context actual de crisi econòmica.

Finalment, tot i que són escassos, el Síndic encara s'ha trobat amb casos de municipis que no disposen d'un reglament que reguli la gestió i la prestació del servei municipal d'abastament d'aigua. Els reglaments esdevenen una eina fonamental que, a banda de dotar de seguretat jurídica l'administració titular del servei, actua com a garantia dels que en són els receptors. A banda, i encara que hi hagi administracions que ja disposen d'un reglament del servei, de vegades cal valorar la conveniència d'aprovar codis de conducta i de bones pràctiques o cartes de serveis que

completin la reglamentació vigent i, sobretot, que permetin una millora dels estàndards de prestació del servei que beneficiï els usuaris.

El desconeixement del significat d'alguns dels conceptes que consten en la factura de l'aigua pot dificultar-ne la comprensió d'alguns dels usuaris. Fer més clara la comprensió de les factures ha de permetre al ciutadà planificar millor el seu consum i, alhora, detectar qualsevol possible error, que d'aquesta manera podrà ser esmenat amb més facilitat i rapidesa. Per això, el Síndic defensa la necessitat de lliurar a les persones interessades la informació suficient sobre el cost total del servei, és a dir, sobre tot el que implica la sol·licitud del consumidor de contractar el servei.

De fet, cal recordar que totes les empreses de subministrament d'aigua, d'acord amb el Codi de consum de Catalunya, han d'oferir als seus clients un servei telefònic gratuït al qual es puguin adreçar per posar en coneixement de l'empresa les eventuais incidències, esdeveniments i circumstàncies que afectin el funcionament normal de les relacions de consum i formular reclamacions sobre els serveis rebuts.

Queixa 01227/2011

La persona interessada, veïna d'Olot, està en desacord amb el consum mínim previst (30 m³ trimestrals), relatiu al subministrament d'aigua als domicilis.

El Síndic va exposar diverses consideracions a l'Ajuntament d'Olot, que suggerien la conveniència d'iniciar un procés de substitució de l'estructura tarifària actual, basada en l'establiment d'un consum mínim, cap a un sistema de quota fixa única, més les tarifes progressives sobre el consum real establertes per als trams de què ja disposa el municipi, com a mecanisme per afavorir l'estalvi en el consum d'aigua i per millorar la informació que l'usuari rep sobre els conceptes facturats.

Finalment, el Síndic va finalitzar les actuacions després que l'Ajuntament l'informés que s'estudiarien les modificacions de l'estructura tarifària amb vista al futur, ja que la concessió del servei era d'adjudicació recent.

Els drets d'informació i participació ciutadana en el medi ambient

El medi ambient i el dret a la seva conservació i protecció constitueixen un bé jurídic que parteix de l'interès públic en la consecució d'objectius com ara el control ambiental de la contaminació, el desenvolupament sostenible, la protecció de la biodiversitat i la salut pública. Si hi ha alguna àrea on la necessitat de transparència i participació és més evident és precisament en el medi ambient. La societat civil (persones, plataformes i associacions) ha reivindicat de manera activa la necessitat de saber i conèixer quin és l'estat del medi ambient, quins són els riscos que amenacen el nostre món i quines són les polítiques públiques per consolidar un desenvolupament sostenible.

Espanya i Catalunya, si es comparen amb la majoria de països de l'entorn, estan molt endarrerides en el procés de regulació del dret d'accés a la informació pública, que la gran majoria de països europeus ja ha reconegut de manera integral i amb norma amb rang de llei.

Les administracions han de ser proactives en la difusió de la informació ambiental

Tanmateix, i gràcies a l'impuls que representa la normativa comunitària, l'Estat espanyol sí que s'ha dotat d'una llei reguladora del dret d'accés a la informació i a la participació pública en matèria mediambiental (Llei estatal 27/2006, de 18 de juny), d'acord amb la qual es fonamenten les resolucions del Síndic en aquest àmbit.

D'una banda, aquesta llei planteja l'establiment gradual d'un servei públic de difusió activa i sistemàtica de la informació ambiental mitjançant l'ús de les noves tecnologies.

En aquest sentit, les obres d'execució de grans infraestructures (línies elèctriques, metro, etc.) acostumen a produir molèsties i pertorbacions als veïns més propers, que es poden concretar en afectacions a la qualitat de l'aire (pols, fums, sorolls, etc.) o del sòl, bé per la transformació que pateixen o bé per l'impacte sobre l'hàbitat de determinades espècies animals o vegetals.

En aquests casos, en què l'activitat de l'Administració té una incidència rellevant en el medi ambient, el Síndic ha expressat que, més enllà de traslladar la informació d'una manera vertical o de convocar les comissions de seguiment corresponents, és adequat afegir-hi altres mesures de difusió de les decisions preses amb relació a l'execució de l'obra que afecten els drets dels ciutadans, com, sens dubte, ho són, per exemple, les resolucions que suspensen provisionalment els objectius de qualitat acústica durant algunes fases o períodes de construcció de la infraestructura.

Les informacions en premsa, les publicacions als butlletins oficials, les reunions amb els veïns afectats, la participació en les comissions de seguiment, etc. són iniciatives que ajuden a garantir els drets d'informació dels veïns.

Les denegacions d'accés a la informació ambiental s'han de basar en els motius fixats en la llei

Ara bé, avui dia el Síndic també suggereix l'habilitació d'una pàgina web que recopili tota la informació sobre el projecte i que s'actualitzi amb freqüència durant tota la durada de l'obra, de manera que els ciutadans puguin estar informats de les incidències en l'execució de l'obra i, especialment, del conjunt de mesures correctores per minimitzar les afectacions al medi ambient amb relació al soroll, l'aire, el sòl, etc.

Aquesta pot ser una eina més, que de ben segur ajudarà a donar a conèixer la complexitat de la tasca de l'Administració i les afectacions que en cada moment poden resultar per als veïns més propers, sobretot si es tenen presents els llargs períodes d'execució que comporten les obres d'aquestes característiques.

D'altra banda, un altre vessant que ofereix la Llei 27/2006 és el relatiu a l'accés a la informació ambiental, amb la sol·licitud prèvia, però sense necessitat d'acreditar-hi un interès determinat. L'Administració ha d'informar dels drets de què gaudeixen els ciutadans i assistir-los en la recerca de la informació. A més, les denegacions han de ser

expresses i basades en els motius fixats en la Llei, com ara que la petició és irraonable, excessivament genèrica, sobre dades inconcluses o comunicacions internes.

En aquest vessant, el Síndic defensa que les administracions han de ser proactives, tant en la difusió de la informació com en la resposta a les peticions d'informació, i d'això se'n desprèn que les excepcions i limitacions a aquest dret s'han d'interpretar en sentit restrictiu.

Així, amb relació a un estudi sobre una possible nova carretera, l'Administració no pot al·legar que no dóna accés al document perquè no forma part de cap expedient, o perquè es tracta d'un document intern preliminar, si prèviament ha publicat en el

DOGC l'anunci de licitació del contracte per redactar-lo i l'anunci de la seva adjudicació.

En aquest sentit, cal tenir present que la Llei 27/2006 inclou dins de la definició d'informació ambiental a la qual els ciutadans tenen el dret d'accedir "qualsevol informació en forma escrita, visual, sonora, electrònica o en qualsevol altra forma que versi –entre d'altres– sobre mesures, incloses les mesures administratives, com ara polítiques, normes, plans, programes, acords en matèria de medi ambient i activitats que afectin o puguin afectar l'aire i l'atmosfera, l'aigua, el sol, la terra, els paisatges i els espais naturals, així com les activitats o mesures destinades a protegir aquests elements".

Queixa 01318/2011

Una associació de defensa del medi ambient va presentar una queixa arran de la negativa de la Direcció General de Carreteres a permetre-li l'accés a un estudi relatiu a l'anomenada Ronda del Vallès. L'Administració al·legava que es tractava d'un document intern de caràcter previ que no decidia ni directament ni indirectament sobre el fons de l'assumpte, com era, al seu dia, la determinació de les característiques de la possible futura carretera. També deia que l'estudi no formava part de cap expedient ni procediment al qual poguessin tenir dret d'accés altres possibles persones interessades.

Després d'estudiar l'assumpte, el Síndic va exposar a la Direcció General diverses consideracions d'acord amb la normativa d'accés a la informació ambiental. Finalment, la Direcció General de Carreteres va atendre el suggeriment del Síndic i va lliurar una còpia del document a l'associació promotora de la queixa.

Les gosseres municipals i el seu finançament

El Síndic va obrir una actuació d'ofici per tractar la problemàtica de les gosseres municipals pel que fa al seu finançament, com un greuge dels ajuntaments davant del Govern de la Generalitat, i el marc legal que avala l'obligatorietat del manteniment de les gosseres municipals, amb prohibició expressa del sacrifici d'animals, excepte per motius humanitaris i sanitaris que s'estableixin per via reglamentària, d'acord amb l'article 11 de la Llei 22/2003, de protecció dels animals.

La legislació bàsica de règim local atribueix als ajuntaments competències en matèria de medi ambient i de protecció de la salut pública, i remet a la legislació sectorial el detall de les competències municipals amb relació al control dels animals domèstics i de companyia i a la protecció dels animals.

L'entrada en vigor de la prohibició de sacrificar els animals es va demorar fins a l'1 de gener de 2007. Després, la Llei 12/2006, de 27 de juliol, va autoritzar el Govern per donar una pròrroga addicional d'un any en l'aplicació de l'article 11 de la Llei 22/2003 "als municipis o a les entitats supramunicipals que tenen delegades les competències en la matèria, si constata una greu dificultat per a l'aplicació de l'article 11.1 de la dita llei, sempre que l'ajuntament o l'entitat supramunicipal afectat presenti un pla que comprometi l'assoliment en aquest període de temps dels objectius previstos en l'esmentat article".

L'Administració local no pot assumir el finançament dels centres de recollida d'animals

Finalment, el Text refós de la Llei de protecció dels animals aprovat pel Decret legislatiu 2/2008, de 15 d'abril, i posteriorment modificat per la Llei 16/2008, de 23 de desembre, de mesures fiscals i financeres, va tornar a habilitar el Govern per prorrogar el termini d'entrada en vigor de l'article 11.2 del Text refós de la Llei de protecció dels animals fins que es regulessin reglamentàriament els motius humanitaris i sanitaris a què feia referència el dit article.

Aquestes pròrroques legals posen en relleu la dificultat que suposa per als municipis, sobretot econòmica, fer-se càrrec de la gestió dels centres de recollida d'animals, i encara més per complir la prohibició del sacrifici dels animals que estableix la Llei. Algunes dades situen en onze milions d'euros l'any la despesa municipal estimada del conjunt de Catalunya en matèria d'animals de companyia o per cobrir el cost anual global de manteniment i gestió de la població d'animals domèstics als centres d'animals de companyia existents actualment. Cal tenir present que les assignacions econòmiques que es destinen als centres d'acollida d'animals inclouen les despeses següents: servei de recollida i acollida dels animals de companyia perduts i abandonats, alimentació dels animals, adquisició de material, serveis de neteja, despeses veterinàries, vacunacions, esterilitzacions, implantació de xips i despeses de personal.

La Generalitat ha d'impulsar el diàleg amb els ens locals per buscar una solució a la situació de les gosseres

Per aquest motiu, el Síndic considera que el legislador hauria d'haver previst un acompanyament financer per poder complir el manament de la Llei. Atesa la situació econòmica actual, queda palesa la impossibilitat material que les administracions locals puguin complir el que estableix el Text refós de la Llei de protecció dels animals.

Si bé el Síndic valora positivament les diverses convocatòries de subvencions als ens locals per facilitar l'aplicació de l'article 11 de la Llei de protecció dels animals, no sembla agosarat indicar que aquestes subvencions esdevenen insuficients per compensar la inversió i els costos que suposa, no solament el compliment de la prohibició de la Llei, sinó també el funcionament d'uns centres d'aquestes característiques. Així mateix, no es pot ignorar la situació de col·lapse dels centres d'acollida d'animals, situació que tendirà a agreujar-se, atès que aquestes instal·lacions no podran donar cabuda a tots els animals abandonats.

Per tot això, el Síndic ha recomanat que el departament competent en aquesta matèria iniciï converses amb el món local per buscar una solució real a la situació actual, bé en el marc d'una modificació normativa o bé amb qualsevol altre tipus de mesura, sempre que sigui adequada i eficaç.

Cal una modificació legal per resoldre el finançament actual dels centres de recollida d'animals de companyia

Les dificultats exposades encara es manifesten d'una manera més evident en els casos en què els centres d'acollida d'animals existents tenen una capacitat o uns mitjans insuficients per assumir-ne nous exemplars. En aquest sentit, el Síndic ha tingut ocasió de constatar que hi ha administracions comarcals que tècnicament no poden assumir un volum d'animals que,

d'acord amb el Decret legislatiu 2/2008, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de protecció dels animals, haurien de ser objecte de confiscació per part dels ajuntaments, en vista que presenten símptomes de desnutrició, i atenció veterinària deficient i que romanen en instal·lacions indegudes.

Alguns ajuntaments s'han trobat amb dificultats per enfrontar-se a les gosses que no tenen llicència municipal i que tampoc no han estat reconegudes com a nucli zoològic. A banda del conjunt de mesures que els ajuntaments tenen a l'abast per fer cessar les activitats clandestines de tinença d'animals (incoació d'expedients sancionadors, imposició de multes coercitives i les inspeccions higienicosanitàries de l'estat en què es troben els animals), el Síndic ha suggerit, tant als ajuntaments com al Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca, Alimentació i Medi Natural, que en el marc d'un conveni de col·laboració es fixin i es concretin les condicions i els supòsits en què s'ha de fer efectiu el suport tècnic i d'assessorament al municipi.

Queixa 01357/2011

El Síndic va rebre la queixa d'un veí referida a les molèsties que ocasiona la presència d'un centenar de gossos abandonats en una parcel·la del municipi d'Arbúcies. A requeriment del Síndic, l'Ajuntament va manifestar la incapacitat tècnica de confiscar aquest nombre d'animals i la manca d'espai al centre comarcal d'acollida d'animals. Per això, el Síndic va suggerir la signatura d'un conveni amb el Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca, Alimentació i Medi Natural en què es fixessin les condicions i els supòsits en què s'havia de fer efectiu el suport tècnic i d'assessorament al municipi.

Actuacions d'ofici

AO 04595/2011
Finalitzada

Drets d'informació i de participació ciutadana amb relació a un projecte de línia elèctrica al Pallars Jussà

Amb relació al projecte de Red Eléctrica Española de construcció d'una línia d'alta tensió entre Penyalba (Aragó) i Isona (Pallars Jussà), el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per valorar si el Govern de la Generalitat ha fet ús de les seves competències, d'acord amb l'article 133 de l'Estatut, que preveu la participació de la Generalitat en projectes de producció i transport d'energia mitjançant l'emissió d'un informe previ.

8. PARTICIPACIÓ CIUTADANA

Participació ciutadana en xifres

Accés a la informació per part dels càrrecs electes

Participació dels grups municipals i dels regidors en els mitjans de comunicació i difusió municipals

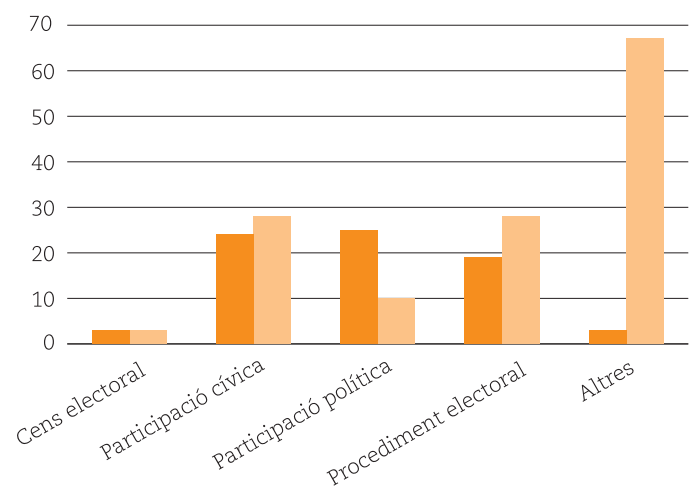
Vot accessible, secret i autònom, i garantia del dret de sufragi actiu de ciutadans comunitaris

Actuacions d'ofici

Participació ciutadana en xifres

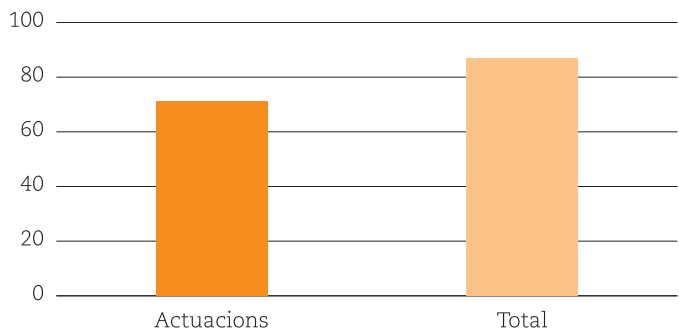
a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2011

Participació ciutadana	Queixes	Actuacions d'ofici	Consultes	Total
Cens electoral	3	-	3	6
Participació cívica	24	-	28	52
Participació política	25	-	10	35
Procediment electoral	16	3	28	47
Altres	3	-	67	70
Total	71	3	136	210



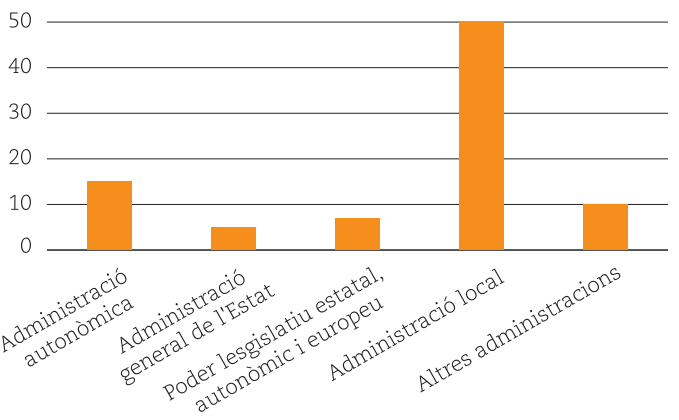
b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	■ Actuacions	■ Total
Una administració afectada	65	65
Dues administracions afectades	1	2
Quatre administracions afectades	5	20
Total	71	87



c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2011

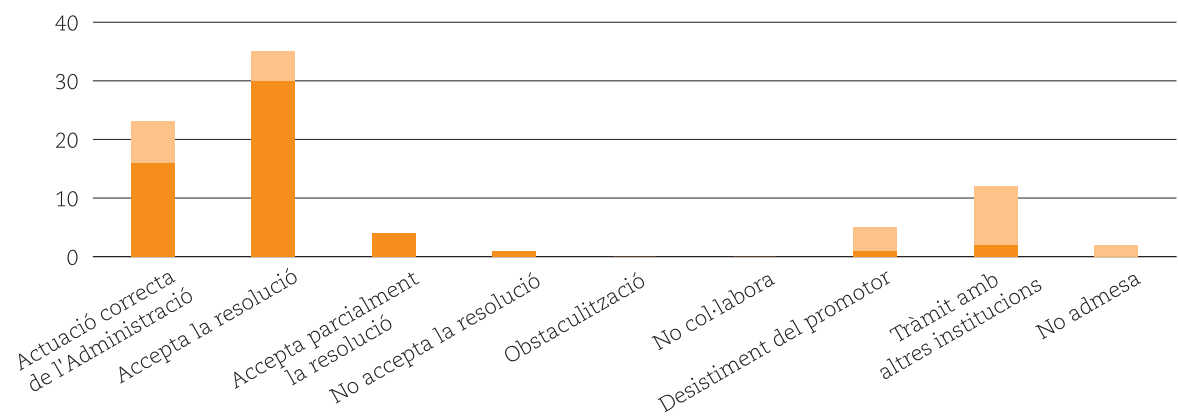
Típus d'administració	Queixes	Actuacions d'ofici	■ Total
Administració autonòmica	14	1	15
Administració general de l'Estat	3	2	5
Poder legislatiu estatal, autonòmic i europeu	2	5	7
Administració local	50	-	50
Altres administracions	8	2	10
Total	77	10	87



d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2011

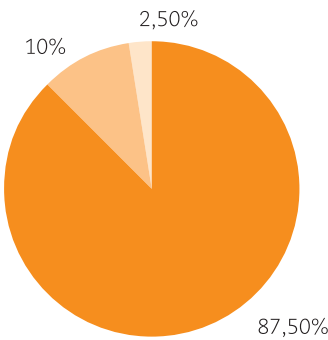
	< 2011	2011	Total	
Actuacions en tramitació	9	46	55	40,15%
Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	8	39	47	34,31%
Accions posteriors a la resolució del Síndic	1	7	8	5,84%
Actuacions finalitzades	54	26	80	58,39%
Actuació correcta de l'Administració	16	7	23	16,79%
- Abans de la investigació del Síndic	12	6	18	13,14%
- Després de la investigació del Síndic	4	1	5	3,65%
Accepta la resolució	30	5	35	25,55%
Accepta parcialment la resolució	4	-	4	2,92%
No accepta la resolució	1	-	1	0,73%
Obstaculització	-	-	-	0%
No col·labora	-	-	-	0%
Desistiment del promotor	1	4	5	3,65%
Tràmit amb altres institucions	2	10	12	8,76%
No admesa	-	2	2	1,46%
Total	63	74	137	100%

Actuacions finalitzades i no admeses



e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	35	87,50%
Accepta parcialment la resolució	4	10,00%
No accepta la resolució	1	2,50%
Total	40	100%



Accés a la informació per part dels càrrecs electes

L'accés a la informació municipal per part dels càrrecs electes dels ajuntaments és un tema recurrent entre les queixes rebudes.

Sobre aquest assumpte, el Síndic ha recordat que els regidors gaudeixen d'un estatus privilegiat d'accés a la informació i a la documentació municipal, i que el dret d'accés i consulta incorpora el dret a rebre una resposta a les seves demandes en un termini màxim de quatre dies i el dret a obtenir-ne còpies. També ha assenyalat que un termini de resposta inadequat a les sol·licituds d'informació pot fer que aquesta resposta esdevingui inútil.

Els regidors han de rebre resposta en un màxim de quatre dies a les peticions d'accés a la documentació municipal

Quant a la forma i el lloc en què els membres de l'ajuntament poden consultar la informació, el Síndic ha manifestat que, segons la normativa vigent i la jurisprudència del Tribunal Suprem, la consulta de documents o d'expedients s'ha de fer a l'arxiu general, a la dependència en què es trobin, o facilitant-los per examinar-los als despatxos o sales reservades als membres de la corporació, a fi de garantir que la consulta sigui lliure, independent i autònoma, i que es pugui dur a terme amb tranquil·litat i de manera pausada. Per això, cal preveure que els llocs físics on es permeti la consulta siguin adequats a aquesta finalitat.

El Síndic també ha recordat que les sol·licituds d'informació presentades pels membres de la corporació solament poden ser denegades per les causes taxatives establertes en la normativa vigent, que s'han d'invocar explícitament i s'han de motivar suficientment. En aquesta línia, ha assenyalat que si el motiu per denegar la informació és que la sol·licitud es considera desproporcionada i genèrica, cal demostrar la desproporció i el caràcter genèric i abusiu i, sobretot, el motiu pel qual es considera que atendre la petició pot distorsionar el bon funcionament de l'Administració municipal o la prestació del servei.

Pel que fa al dret a obtenir còpies de la documentació sol·licitada, el Síndic ha considerat que si un regidor obté l'autorització per consultar una determinada informació disponible en format electrònic, no hi ha motiu per denegar-ne una còpia en el mateix format. Difícilment es podria sustentar que l'expedició d'una còpia de la informació en suport digital representés una sobrecàrrega que entorpis el correcte desenvolupament de la tasca de l'ajuntament.

Els membres de l'ajuntament tenen dret a obtenir còpies de la informació en suport digital

Sobre aquest punt, també ha remarcat que la tecnologia informàtica, com a sistema de tractament de la informació documental, significa un avenç important que facilita l'accés a les dades i simplifica i redueix els suports materials d'emmagatzematge, per la qual cosa cal fomentar-ne l'ús per contribuir a una administració més transparent, propera i democràtica.

Queixa 01599/2010

Un regidor de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú va presentar una queixa perquè el consistori no li proporcionava una còpia, en suport digital, de la documentació econòmica consultada en format electrònic.

L'Ajuntament va denegar l'expedició de còpies perquè entenia que es tractava d'una petició desproporcionada, genèrica i indiscriminada, atès que no es detallaven els documents concrets que es volien consultar. Tot i així, va autoritzar la consulta directa de tota la documentació sol·licitada a les dependències municipals.

El Síndic va considerar que l'Ajuntament no havia demostrat ni justificat la desproporció de la demanda, ni el fet que l'expedició d'una còpia en suport digital de la informació consultada pogués alterar la prestació dels serveis públics municipals. Per això, va suggerir a l'Administració municipal que posés a disposició del promotor de la queixa una còpia de la informació demanada en suport digital. L'Ajuntament va acceptar el suggeriment del Síndic.

Participació dels grups municipals i dels regidors en els mitjans de comunicació i difusió municipals

Com cada any, s'han rebut queixes de membres de corporacions locals que exposen que han vist limitada la seva possibilitat d'accés a determinats mitjans d'informació o difusió municipals.

El Síndic ha manifestat reiteradament que en els mitjans d'informació municipals cal garantir la lliure circulació de la informació i de les opinions de tots els membres de les corporacions locals sobre els assumptes d'interès general. Igualment, ha estat recurrent a assenyalar que el dret del ciutadà a ser informat inclou el dret a rebre la descripció dels esdeveniments municipals, però també a conèixer la valoració que en fan els diferents grups municipals.

Enguany, el Síndic ha reiterat aquestes reflexions i ha insistit que la informació, encara que es pretengui objectiva, incorpora, de manera natural, la determinada versió de qui la dona i, en qualsevol cas, pot ser interpretable. Si bé és cert que els butlletins d'informació municipals han de ser una eina d'informació de l'ajuntament, això no vol dir que solament puguin tenir-hi cabuda les informacions establertes per l'equip de govern. També cal garantir un espai d'opinió per als grups municipals de l'oposició que també formen part de l'ajuntament.

Preservar el debat polític i la legítima confrontació d'idees sobre els assumptes que són d'interès general és cabdal per potenciar les tasques de govern i de control de l'acció de govern i afavorir que el ciutadà es pugui formar un criteri propi sobre l'actuació del govern municipal i exercir el seu dret de vot de manera més informada i responsable.

Pel que fa específicament a la difusió d'informació mitjançant butlletins electrònics, el Síndic ha considerat que el

format electrònic no determina un contingut exclusivament informatiu, perquè aquesta consideració no garantiria la imparcialitat de la informació que contenen. Per això, el Síndic entén que en els butlletins electrònics s'han d'observar els mateixos criteris de participació dels membres de la corporació que en els altres mitjans d'informació i difusió municipals.

Cal regular l'accés de tots els grups municipals als mitjans de difusió municipals

El Síndic també ha recordat que la garantia del dret de tots els membres del consistori a participar en els mitjans d'informació i difusió municipals (inclòs el butlletí electrònic) no es pot deixar a l'espontaneïtat i a la improvisació. En aquest sentit, ha insistit que l'Administració local ha d'aprovar un reglament que reguli les condicions d'accés i d'ús dels mitjans d'informació i difusió municipals per part dels regidors i els grups municipals constituïts al si de la corporació, d'acord amb el que estableix l'article 170.2 del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.

Addicionalment, ha assenyalat que si un grup municipal demana, en el marc d'una sessió plenària, que s'aprovi el reglament d'ús dels mitjans d'informació i difusió municipals, ha de rebre una contestació sobre el fons de l'assumpte. La iniciativa de la proposta concreta de regulació, un cop feta la manifestació de la voluntat del grup municipal en aquest sentit, però, no queda circumscrita al mateix grup municipal. En aquest sentit, s'ha de recordar que l'aprovació d'aquest reglament no és un acte discrecional, sinó que és un deure legal de competència del ple, segons es desprèn de la norma esmentada més amunt.

Queixa 01124/2010

Un grup municipal de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat va manifestar la seva disconformitat perquè el butlletí electrònic municipal no disposava d'un apartat reservat a la participació dels grups municipals.

L'Ajuntament va assenyalar que la finalitat d'aquest butlletí era informar sobre les notícies municipals i traslladar al ciutadà informació i notícies absolutament objectives, i que l'opinió dels grups municipals no hi tenia cabuda (a diferència d'altres mitjans com ara la ràdio, la televisió i el butlletí d'informació municipal).

El Síndic va recordar al consistori la importància de garantir la participació de tots els membres de la corporació en tots els mitjans d'informació i difusió municipals, incloent-hi el butlletí electrònic municipal. Va recomanar a l'Ajuntament que regulés la gestió i el funcionament dels diferents mitjans de comunicació de titularitat municipal, i també les condicions de participació dels grups municipals, com a fórmula per garantir la transparència i la llibertat d'expressió sobre els diferents àmbits de la gestió municipal. L'Ajuntament va acceptar aquesta recomanació.

Vot accessible, secret i autònom, i garantia del dret de sufragi actiu de ciutadans comunitaris

L'any 2011 s'han celebrat dos processos electorals. El primer, convocat pel Reial decret 424/2011, de 28 de març, pel qual es convoquen eleccions locals i a les assemblees de Ceuta i Melilla per al 22 de maig de 2011; i el segon, convocat pel Reial decret 1329/2011, de 26 de setembre, de dissolució del Congrés dels Diputats i del Senat i de convocatòria d'eleccions. El desenvolupament d'aquests dos processos electorals ha donat lloc a algunes incidències.

D'una banda, i amb relació als comicis municipals, el Síndic ha recordat que la Llei orgànica 5/1985, de 19 de juny, garanteix el dret de sufragi actiu en les eleccions municipals a tots els ciutadans de la Unió Europea residents a Espanya que compleixin els requisits per ser electors i hagin manifestat la seva voluntat d'exercir el dret de sufragi actiu a Espanya (article 176). Els residents comunitaris poden manifestar la voluntat de votar en les eleccions locals del seu municipi en qualsevol moment i no solament en el marc de processos electorals oberts. L'Oficina del Cens Electoral va emetre la Resolució de 7 de setembre de 2010, per la qual s'estableixen els procediments i s'aprova el model de sol·licitud per a la inscripció en el cens electoral per a les eleccions municipals dels ciutadans nacionals de la Unió Europea, d'acord amb la qual correspon al personal de l'oficina de cada ajuntament facilitar, a qui demani aquest tràmit, el document de sol·licitud que l'Oficina del Cens Electoral proporciona, en fitxer electrònic, a tots els ajuntaments a aquest efecte.

D'altra banda, s'han detectat alguns problemes d'accessibilitat en els sistemes de vot vigents, tant amb relació a les persones amb discapacitat visual i ceguesa, com a les persones que, per causa de discapacitat o malaltia, no es poden desplaçar soles des del seu domicili habitual. El Síndic ha tingut coneixement d'algunes incidències per retards en la recepció, tant de la documentació necessària per votar des de l'estranger o per exercir el dret de vot per correspondència, com de les notificacions a les persones designades com a membres de les meses electorals.

Atès que la matèria electoral és una competència de l'Administració general de l'Estat, la tramitació de les queixes que hi fan referència correspon al Defensor del Poble. Per aquest motiu, el Síndic li

ha traslladat les queixes rebudes, i també els estudis i les consideracions que ha elaborat sobre aquests assumptes, en el marc de la relació de col·laboració entre ambdues institucions. També ha traslladat el seu parer a algunes administracions catalanes amb l'interès de col·laborar en la tasca de protecció dels drets de participació dels ciutadans.

Cal garantir sistemes de votació secreta per als discapacitats visuals en tots els comicis

Quant a l'accessibilitat dels sistemes de votació, el Síndic ha assenyalat que la normativa que regula el dret de sufragi actiu s'ha d'aplicar i interpretar en concordança amb la legislació que regula la igualtat d'oportunitats i la garantia de la no-discriminació per raó de la discapacitat (Llei orgànica 51/2003, de 2 de desembre) i amb l'article 29 de la Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat ratificada per Espanya. Aquest article determina que s'ha de garantir a les persones amb discapacitat el dret i la possibilitat de votar i ser escollides, entre d'altres, mitjançant procediments, instal·lacions i materials electorals que siguin adequats, accessibles i fàcils d'entendre i utilitzar, i que els permetin emetre el seu vot en secret en eleccions i referèndums públics, sense intimidació.

També ha indicat que cal una actitud proactiva dels poders públics per eliminar qualsevol tipus de discriminació per causa de la discapacitat en l'àmbit de l'exercici dels drets de participació política; que cal aplicar els ajustos raonables necessaris i establir un sistema de votació secret accessible per a totes les persones amb discapacitat en tots els processos electorals, inclosos els municipals, i que cal estudiar criteris de disseny universal per garantir sistemes de votació practicables que permetin l'exercici del dret de vot en condicions d'igualtat per a tothom. Amb relació a les persones amb discapacitat visual i ceguesa; concretament, el Síndic ha recordat que no s'ha regulat un sistema de sufragi accessible aplicable als comicis municipals que permeti l'exercici del dret al vot secret i independent de totes les persones amb discapacitat visual o ceguesa, i ha remarcat que aquest fet suposa un greuge comparatiu per a aquestes persones, que si bé poden votar a les eleccions locals, ho han de fer en presència d'una persona de confiança que els ajudi en la

gestió i marqui la papereta. També ha assenyalat que la complexitat del procediment electoral local i els elevats costos que podria implicar l'aplicació del sistema de paperetes i plantilles Braille en l'àmbit municipal no es poden convertir en un motiu per deixar de garantir els drets fonamentals i les llibertats públiques reconeguts en l'article 23 de la Constitució i l'article 29 de la Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat.

A aquest respecte, ha assenyalat que el dret comparat ofereix diferents exemples de sistemes de votació accessibles, alternatius al sistema de vot amb paperetes Braille, i que l'aplicació de les noves tecnologies permet tant l'aplicació d'ajustos raonables sobre els sistemes de votació vigents com el disseny de mesures i eines de votació específiques i amb "disseny universal", que en garanteixen la utilització, en condicions d'igualtat, al màxim nombre de població possible (com ara el sistema de papereta electoral electrònica, amb sistema de *text-to-speech* i la possibilitat que la selecció s'imprimeix a la cabina de votació).

La notificació fora de termini de la designació com a membre de la mesa electoral genera indefensió

Les persones que, per causa de discapacitat o malaltia, no poden desplaçar-se soles fora del seu domicili habitual han d'exercir el seu dret de vot mitjançant el sistema de vot per correspondència adreçat a persones que no el poden sol·licitar personalment, regulat en l'article 72.c de la Llei orgànica 5/1985, de 19 de juny, de règim electoral. Aquest sistema de votació, però, comporta la realització d'una sèrie de tràmits presencials davant les administracions sanitària i de correus, i davant un notari públic, que, en qualsevol cas, ha de dur a terme una tercera persona.

El Síndic ha plantejat la necessitat d'adoptar iniciatives per garantir que aquestes persones puguin exercir el dret de sufragi actiu de la manera més autònoma possible. En aquesta línia, ha estudiat algunes propostes de vot

accessible, com ara la de l'urna o la mesa electoral mòbil, que es desplaça per recollir el vot de l'elector que es troba en la situació descrita.

El Síndic ha tingut coneixement de les dificultats reportades per alguns dels electors inscrits en el cens electoral de residents absents (CERA), que no han rebut la documentació per votar a què fa referència la recent reforma de la normativa electoral (Llei orgànica 2/2011, de 28 de gener, per la qual es modifica la Llei orgànica 5/1985, de 19 de juny, del règim electoral general), a partir de la qual s'obliga els electors inscrits en el CERA a presentar, mitjançant un imprès normalitzat, una sol·licitud de vot. Així doncs, la documentació per votar que abans s'enviava d'ofici a tots els electors inscrits en el CERA, actualment s'envia solament als possibles votants que hagin tramitat aquesta sol·licitud.

Les incidències també afecten persones que van tramitar la sol·licitud de vot per correspondència (tant des de l'estranger com dins del territori nacional) i que no van rebre, dins del termini establert, la documentació necessària per votar.

Quant a les incidències per la data de notificació de les comunicacions de designació dels membres de les meses electorals, el Síndic ha constatat que alguns dels electors que van ser seleccionats per formar part de les meses electorals van ser notificats de la designació en el curs de la setmana prèvia a la jornada electoral, és a dir, la notificació es va dur a terme fora del termini fixat per la normativa electoral i també fora del termini per presentar excuses o al·legacions contra la designació en el càrrec. El Síndic ha estimat que aquest fet pot haver generat una situació d'indefensió en les persones a les quals es va notificar la designació com a membres de la mesa.

Ateses les incidències descrites, el Síndic ha obert dues actuacions d'ofici per estudiar, entre altres assumptes, les responsabilitats de l'Administració electoral i de correus, i la possible influència que, en aquests casos, ha pogut tenir la reforma del règim electoral general operada per les lleis orgàniques 2/2011 i 3/2011, ambdues del 28 de gener, que modifiquen la Llei orgànica 5/1985, de 19 de juny.

Queixa 04004/2011

Una persona amb una malaltia neurodegenerativa que li impedeix desplaçar-se fora del domicili, llevat que es disposi un desplaçament medicalitzat, va presentar una queixa en què assenyalava que els requisits del vot per correu per a les persones que no el poden sol·licitar personalment suposen una sèrie de tràmits que han de ser acomplerts per terceres persones.

El Síndic va traslladar la queixa al Defensor del Poble i va presentar, tant a aquesta institució com al Parlament de Catalunya, unes consideracions en què demanava a totes dues institucions que estudiessin la possibilitat d'impulsar, en el marc de les seves competències, l'adopció d'iniciatives per garantir l'exercici del dret de vot de manera autònoma per a totes les persones que, per causa d'una discapacitat o malaltia, no poden desplaçar-se fora del seu domicili habitual (privat o institucional) de manera autònoma.

El Defensor del Poble va comunicar al Síndic que havia traslladat les seves consideracions al Ministeri de l'Interior i al Parlament de Catalunya, el qual va informar-lo que la Mesa del Parlament havia pres nota d'aquestes consideracions i les havia traslladat als grups parlamentaris.

Actuacions d'ofici

AO 01883/2011
En tramitació

Accessibilitat del vot secret per a les persones amb discapacitat visual i ceguesa

Arran de les consideracions del Síndic sobre la necessitat d'articular un sistema que permetés l'exercici secret del dret a vot a les persones amb discapacitat visual i ceguesa, s'ha regulat un sistema de sufragi secret accessible per a aquest col·lectiu mitjançant la identificació de paperetes a partir d'inscripcions en un sistema de lectoescriptura Braille. Tot i així, no s'ha previst un sistema anàleg aplicable als comicis municipals. En conseqüència, el Síndic ha decidit obrir una actuació d'ofici per incidir en la necessitat de regular aquesta qüestió amb relació a les eleccions municipals.

AO 08025/2011
En tramitació

Incidències en l'enviament i la recepció de la documentació necessària per votar en el cas dels ciutadans inscrits en el CERA i dels que van sol·licitar exercir el dret de vot per correspondència

En el marc del desenvolupament del darrer procés electoral, s'han detectat diverses incidències: d'una banda, les dificultats per exercir el sistema de vot per correspondència (tant des de l'exterior, en el cas de residents a l'estranger, com des del territori nacional), atès que no van rebre a temps la documentació necessària per votar; i de l'altra, dificultats d'alguns dels electors inscrits en el cens electoral de residents absents (CERA), que tampoc no van rebre la documentació necessària per votar. En conseqüència, el Síndic ha decidit obrir una actuació d'ofici, amb el propòsit d'esclarir els fets i de formular propostes de millora.

AO 08029/2011
En tramitació

Retard en la notificació als electors seleccionats de la designació com a membres de mesa per a la jornada electoral del 20 de novembre de 2011

Arran de les incidències per la data de notificació de les comunicacions de designació dels membres de les meses electorals, el Síndic ha constatat que, en alguns casos, la notificació es va dur a terme fora del termini fixat per la normativa electoral i també fora del termini per presentar excuses o al·legacions contra la designació en el càrrec. El Síndic estima que aquest fet pot haver generat una situació d'indefensió en les persones a les quals es va notificar la designació com a membres de la mesa, de manera que ha decidit obrir una actuació d'ofici per estudiar aquesta qüestió.

9. SALUT

Salut en xifres

Drets relacionats amb l'autonomia de la persona

Drets relacionats amb la intimitat i la confidencialitat

Drets relacionats amb la informació assistencial i l'accés a la història clínica

Drets relacionats amb l'accés a l'atenció sanitària

Drets relacionats amb l'accés als medicaments i altres productes sanitaris

Drets relacionats amb la informació general i sobre els serveis sanitaris

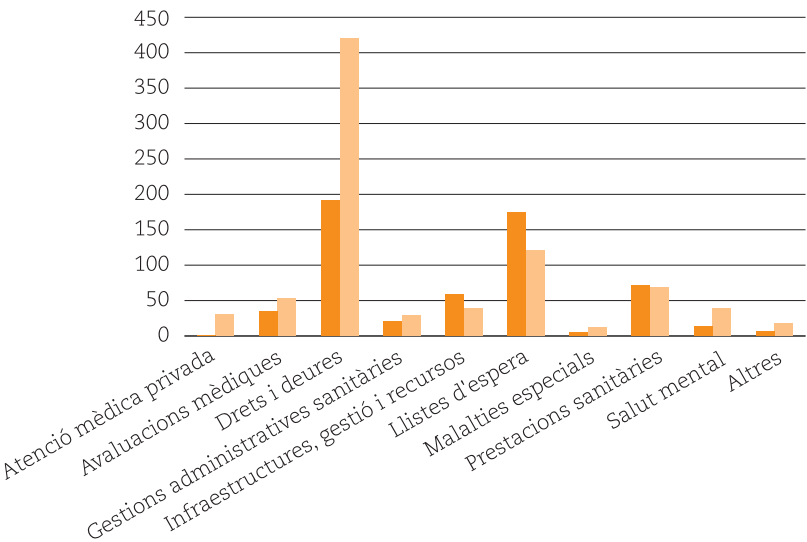
Drets relacionats amb la qualitat assistencial

Actuacions d'ofici

Salut en xifres

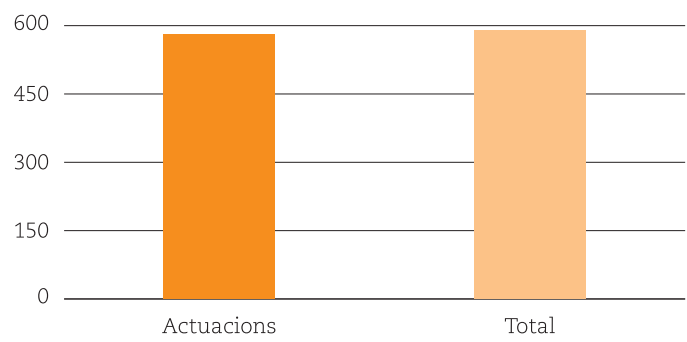
a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2011

Salut	Queixes	Actuacions d'ofici	Consultes	Total
Atenció mèdica privada	1	-	30	31
Avaluacions mèdiques	35	-	53	88
Drets i deures	192	-	420	612
Gestions administratives sanitàries	20	-	29	49
Infraestructures, gestió i recursos	59	-	39	98
Llistes d'espera	174	1	121	296
Malalties especials	5	-	12	17
Prestacions sanitàries	68	4	68	140
Salut mental	14	-	39	53
Altres	7	-	18	25
Total	575	5	829	1.409



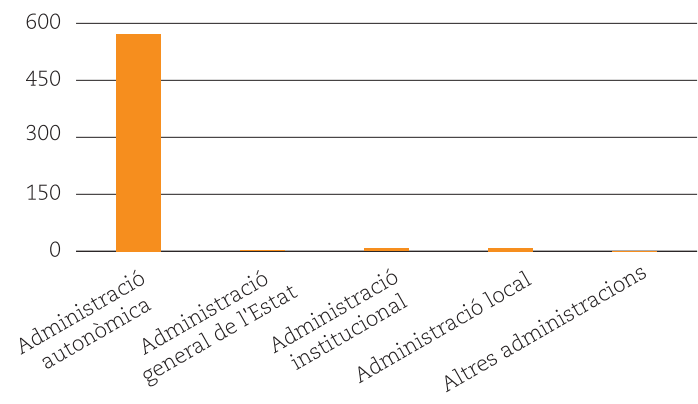
b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	■ Actuacions	■ Total
Una administració afectada	572	572
Dues administracions afectades	7	14
Quatre administracions afectades	1	4
Total	580	590



c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2011

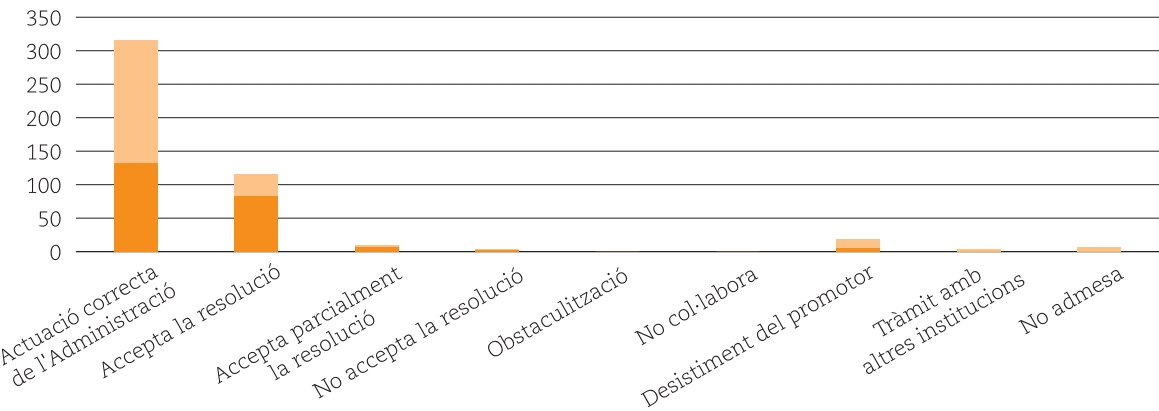
Tipus d'administració	Queixes	Actuacions d'ofici	■ Total
Administració autonòmica	567	5	572
Administració general de l'Estat	2	-	2
Administració institucional	3	4	7
Administració local	8	-	8
Altres administracions	1	-	1
Total	581	9	590



d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2011

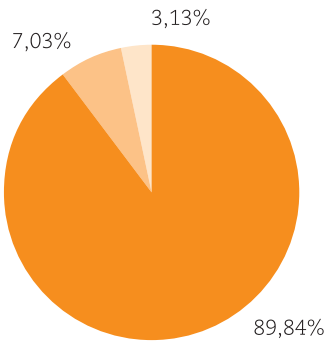
	< 2011	2011	Total	
Actuacions en tramitació	22	338	360	43,32%
Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	13	327	340	40,91%
Accions posteriors a la resolució del Síndic	9	11	20	2,41%
Actuacions finalitzades	229	235	464	55,84%
Actuació correcta de l'Administració	132	183	315	37,91%
- Abans de la investigació del Síndic	42	89	131	15,76%
- Després de la investigació del Síndic	90	94	184	22,14%
Accepta la resolució	83	32	115	13,84%
Accepta parcialment la resolució	7	2	9	1,08%
No accepta la resolució	2	2	4	0,48%
Obstaculització	-	-	-	0%
No col·labora	-	-	-	0%
Desistiment del promotor	5	13	18	2,17%
Tràmit amb altres institucions	-	3	3	0,36%
No admesa	-	7	7	0,84%
Total	251	580	831	100%

Actuacions finalitzades i no admeses



e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	115	89,84%
Accepta parcialment la resolució	9	7,03%
No accepta la resolució	4	3,13%
Total	128	100%



Drets relacionats amb l'autonomia de la persona

La insatisfacció amb l'atenció que han rebut alguns malalts en la fase terminal de la seva vida ha fet que els seus familiars hagin presentat diverses queixes al Síndic.

El dret a viure amb dignitat el procés de la mort, el reconeix l'Estatut d'autonomia, que també determina el dret de totes les persones a rebre un tractament adequat al dolor i cures pal·liatives integrals, i a viure amb dignitat el procés de la mort.

També la Carta de drets i deures dels ciutadans amb relació a la salut i l'atenció sanitària hi fa referència quan recull que tota persona té el dret a viure el procés que s'esdevingui fins a la seva mort amb dignitat i el dret d'accedir als tractaments pal·liatius i de confort, i en particular al del dolor, que s'han de facilitar en l'entorn més idoni possible.

Malgrat això, en les queixes rebudes es posa de manifest que hi ha casos en què l'atenció que s'ha ofert no és l'adequada i s'evidencia que la societat reclama la necessitat de preveure mesures perquè el procés de la mort pugui ser viscut amb dignitat i, en la mesura que sigui possible, respectant l'autonomia, la integritat física i la intimitat personal dels qui la pateixen.

En l'abordatge del procés de la mort és fonamental tenir en compte que, a banda de l'atenció assistencial, també cal atendre altres necessitats inherents. Així, davant d'un pacient que es troba en fase terminal d'una malaltia, s'ha d'adoptar un enfocament integral.

En aquest sentit, cal que tots els professionals sanitaris que atenguin el pacient, sigui quina sigui la seva especialitat, estiguin preparats per tenir cura d'aquests malalts no solament actuant contra la malaltia (com ja hi estan habituats i formats), sinó també aplicant mesures pal·liatives i de confort, per garantir que aquest procés final de la vida sigui com més plàcid millor, i mostrant habilitats, per extensió, per tractar amb els familiars. És indubtable que s'ha de prestar una atenció especialment humana i sensible al pacient en el procés final de la seva vida, i també als seus familiars.

A més, aquesta atenció s'ha de generalitzar a tots els pacients que els calgui, independentment

de la patologia que els afecti, de manera que, a banda de les cures pal·liatives que es pugui prestar als malalts oncològics, i que actualment representen un percentatge molt elevat, també cal parar una atenció especial a les malalties, la fase terminal de les quals és més difícil de diagnosticar.

De la mateixa manera, les cures pal·liatives han de poder arribar a totes les persones, amb independència que el seu procés de la mort es produeixi en un centre sanitari, sociosanitari, en un centre residencial o al domicili.

En els casos en què el procés de la mort es produeixi fora del domicili, caldrà tenir en compte que el malalt necessita estar prop dels seus éssers estimats i, per tant, entre altres mesures relacionades amb la intimitat, s'haurà d'intentar que les persones que agonitzin tinguin un espai reservat per poder estar acompanyats de les persones que ells vulguin.

Calen mesures perquè malalts i familiars visquin el procés de la mort amb dignitat

Així mateix, a banda del dret de les persones que se les tracti de manera respectuosa i educada, amb caràcter general cal prestar molta atenció a la relació amb el pacient i els seus familiars durant aquest procés. Així, malgrat el dret del pacient o la família a la informació sobre el procediment que l'afecta, no es pot obviar que aquesta informació provoca dolor i, per això, cal tenir cura en la manera com es transmet aquesta informació, precisament per evitar augmentar-los el sofriment.

El Síndic ha recordat el dret a viure amb dignitat el procés de la mort i ha recomanat a l'Administració sanitària que adopti mesures, d'una banda, per assegurar que tots els professionals disposen de la formació i les habilitats adequades per atendre els pacients propers a la mort i els ofereixen un servei integral de qualitat; i de l'altra, per afavorir la intimitat dels pacients i els seus familiars als centres sanitaris, i introduir-hi, tant com sigui possible, mesures de confort.

Queixa 01712/2011

Un familiar d'un malalt terminal de càncer atès al seu domicili es queixa perquè no se li va prestar ajuda mèdica en els moments finals de la vida.

El Departament de Salut posa de manifest una comunicació defectuosa entre els professionals sanitaris responsables que ha comportat no poder oferir al pacient un tractament adequat del dolor.

El Síndic ha recordat, d'una banda, el dret de què gaudia l'interessat a viure el procés que s'esdevingués fins a la seva mort amb dignitat i el dret d'accedir als tractaments pal·liatius i de confort i, en particular, al del dolor. I, d'altra banda, ha recomanat que s'introdueixin mesures correctores per evitar situacions com aquesta, i per assegurar l'atenció i el suport necessari al pacient perquè el traspàs es produeixi de la manera més plàcida possible i s'eviti el patiment tant del pacient com dels seus familiars.

Drets relacionats amb la intimitat i la confidencialitat

D'una banda, la Carta de drets i deures dels ciutadans en relació amb la salut i l'atenció sanitària, sota el paraigua dels drets relacionats amb la intimitat, reconeix el dret a decidir qui pot ser present als actes sanitaris. El Síndic ja va fer referència a aquest dret en l'informe de l'any 2010, amb relació a les persones que, per la seva especial situació de vulnerabilitat, necessitaven l'acompanyament dels seus familiars durant els diversos actes sanitaris que els afectaven.

Enguany, les queixes relacionades amb la intimitat més destacables fan referència al dret de limitar la presència d'investigadors, estudiants o altres professionals que no tinguin una responsabilitat directa amb l'atenció que cal prestar, llevat dels casos de professionals que, per la seva responsabilitat, hi hagin de ser ineludiblement presents.

El respecte a la intimitat, reconegut en la Constitució, és un dret fonamental lligat a la dignitat de la persona i, en l'àmbit sanitari, fa referència al respecte que s'ha de tenir envers els pacients en tots els actes sanitaris que conformen un procediment assistencial. També, en el conjunt de la normativa sanitària, s'estableix com a dret dels pacients el respecte a la seva personalitat, dignitat humana i intimitat, i la confidencialitat de tota la informació relacionada amb el seu procés assistencial.

Cal evitar interrupcions en la consulta mèdica per preservar el dret a la intimitat del pacient

Com a criteri general, només el professional que té una responsabilitat directa en l'atenció del pacient serà present en l'acte mèdic concret que s'hagi de dur a terme i, excepcionalment, hi podran ser presents altres persones relacionades, sempre que el pacient no s'hi oposi, i sempre tenint present que estan obligades a mantenir la confidencialitat de la informació que en puguin obtenir. En aquest sentit, la presència de personal que no és estrictament necessari és contrària al dret a la intimitat del pacient, sigui sanitari o no sanitari.

Aquest dret s'ha de respectar, tant pel que fa a qualsevol acte assistencial que calgui fer (explo-

ració mèdica, realització d'una prova, etc.) com pel que fa a la informació que el pacient facilita en una consulta. De la mateixa manera, per preservar el dret a la intimitat dels pacients que són atesos en una consulta, cal evitar qualsevol interrupció innecessària.

Amb referència a les queixes rebudes, el Síndic ha recordat el dret de les persones a ser ateses d'acord amb les garanties d'intimitat, autonomia i dignitat, cosa que també fa millorar la confiança com a element fonamental de la relació metge-pacient i, en els casos en què se n'ha constatat una efectiva vulneració, ha demanat que es prenguin mesures correctores per evitar-ho.

D'altra banda, la denúncia que no es garantia la protecció de dades de les usuàries que interrompien el seu embaràs en centres aliens a la sanitat pública va fer que el Síndic obrís una actuació d'ofici l'any 2010 sobre aquesta qüestió i d'altres de relacionades amb la interrupció voluntària de l'embaràs (IVE), amb l'objectiu de garantir el dret a la intimitat i la confidencialitat de les dades.

No s'ha garantit la confidencialitat de les dades referides a dones que han interromput voluntàriament l'embaràs

La Llei 21/2000, de 29 de desembre, sobre els drets d'informació concernent a la salut i l'autonomia del pacient, i la documentació clínica, preveu que tota persona té dret que es respecti la confidencialitat de les dades que fan referència a la seva salut.

De la mateixa manera, la Carta de drets i deures recull explícitament el dret a la confidencialitat de la informació i explica que aquest dret significa que la informació relativa a les dades dels actes sanitaris s'ha de mantenir dins del secret professional estricte i del dret a la intimitat del pacient, i ressalta que això és especialment important en aquells tipus de dades que poden ser més sensibles, com ara, entre d'altres, les relatives a la pròpia salut.

També la Llei orgànica 2/2010, de 3 de març, de salut sexual i reproductiva i de la interrupció voluntària de l'embaràs, estableix que els centres que duguin a terme la IVE han d'assegurar

la intimitat de les dones i la confidencialitat en el tractament de les seves dades de caràcter personal.

De la informació que es va rebre del Departament de Salut sobre aquest punt se'n desprèn que s'estan aplicant les mesures de seguretat que exigeix la normativa i no s'ha detectat cap incompliment relatiu a la confidencialitat de les dades.

No obstant això, no ha estat així en els casos en què, després de la IVE, la interessada ha demanat el reemborsament de les despeses que prèviament havia hagut d'abonar, ja que no s'ha articulat cap sistema que permeti garantir el dret a la intimitat de les interessades i, consegüent-

ment, tota la cura que s'ha tingut a dissociar les dades personals de les assistencials en el procediment d'IVE, com estableix la normativa, no s'ha aplicat en el procés de rescabament.

Si bé aquesta situació ha quedat resolta amb l'adjudicació, al final d'any, de les IVE amb finançament públic a dues clíniques, de manera que les interessades ja no hauran d'avançar anticipadament l'import de la intervenció i esperar que el CatSalut els la reemborsi posteriorment, el Síndic ha posat de manifest que durant més d'un any no s'ha garantit el dret a la intimitat de les dones que han demanat el reemborsament de la IVE que van haver d'anticipar, per la qual cosa s'ha contravingut la normativa esmentada.

Queixa 05858/2010

La persona interessada es queixa perquè mentre la visitava el metge avaluador de l'Institut Català d'Avaluacions Mèdiques (ICAM), aquest va atendre diverses trucades telefòniques i altres professionals van irrompre a la consulta amb qüestions alienes al seu cas.

L'Administració informa que el professional que la va atendre compagina les funcions pròpies de metge avaluador amb d'altres de responsabilitat i que de vegades ha de resoldre qüestions que no admeten demora.

El Síndic considera que la intimitat a què té dret el pacient que acudeix a una consulta mèdica i el respecte que es mereix fa que no siguin admissibles les interrupcions telefòniques i l'entrada d'altres professionals aliens i, en cap cas, el càrrec que ocupa el metge pot ser utilitzat per justificar les interferències en la visita.

També recorda la necessitat de respectar el dret a la intimitat dels pacients i suggereix la introducció de mesures correctores. L'Administració accepta el suggeriment.

Drets relacionats amb la informació assistencial i l'accés a la documentació clínica

Com en anys anteriors, enguany s'han rebut queixes relacionades amb el dret de què gaudeix l'usuari per accedir a la documentació de la seva història clínica. En general, aquestes queixes es refereixen a retards en el lliurament de la història clínica i, en alguns casos, a un lliurament incomplet.

La Llei 21/2000, de 29 de desembre, sobre els drets d'informació concernent a la salut i l'autonomia del pacient, i la documentació clínica, recull de manera expressa el dret d'accés a la història clínica i determina, d'una banda, que el pacient té dret a accedir a la documentació que conforma la història clínica i a obtenir una còpia de les dades que hi figuren i, de l'altra, que correspon als centres sanitaris regular el procediment per garantir aquest accés.

En el mateix sentit, la Carta de drets i deures només afegeix que el pacient també té dret a conèixer quin és el procediment regulat pel centre sanitari per garantir-ne l'accés i, en aquesta línia, l'Institut Català de la Salut va elaborar un protocol de regulació de l'accés a la documentació clínica per als seus centres sanitaris. Aquest protocol preveu que el termini de lliurament de la documentació clínica sol·licitada sigui de vint dies hàbils.

El pacient té dret a obtenir una còpia completa de la seva història clínica

Després que el Síndic es dirigís al Departament de Salut per posar de manifest el retard considerable en el lliurament de la documentació clínica que les persones interessades havien demanat en diversos centres sanitaris, l'actuació de l'Administració sanitària ha estat, majoritàriament, facilitar de manera immediata la documentació clínica. Tanmateix, en altres casos el Síndic ha hagut de suggerir que es revisi la sol·licitud d'accés a la història clínica i que es lliuri una còpia de la documentació clínica concreta demanada, després que s'evidenciés que no figurava entre la documentació facilitada a la persona interessada.

El Síndic també ha tingut l'ocasió de tractar el tema relatiu al dret del menor d'edat envers la seva documentació clínica i la possibilitat que els seus progenitors hi accedeixin. Sobre això, el Síndic ha

recordat que, per lliurar la documentació clínica al progenitor d'un pacient de setze anys, cal tenir-ne el consentiment.

Ja fa uns quants anys que s'ha anat avançant en la idea d'atorgar al pacient menor un grau més alt d'autonomia i de participació en la presa de decisions sanitàries. Diversos estudis sobre el desenvolupament de la capacitat psicològica i moral dels menors han considerat que, a partir d'una determinada edat, l'adolescent està prou preparat per poder participar progressivament en les decisions que afecten la seva salut i, en els últims anys, la normativa sanitària ha anat introduint aquesta visió.

En aquests casos, en què es parla del menor d'edat madur, el dret a la informació sanitària i l'accés a les dades sanitàries dels menors ha de ser proporcional a la seva facultat per prestar el consentiment o per ser escoltats.

La Llei 21/2000 mateixa ja estableix que els adolescents de més de setze anys han de donar personalment el seu consentiment per a qualsevol intervenció en l'àmbit de la salut, després d'haver-ne estat informats prèviament. Així, en el cas del menor d'edat madur, si està capacitat per decidir per si mateix, una tercera persona no podria accedir a la seva història clínica sense el seu consentiment, encara que es tractés d'un familiar.

La problemàtica sorgeix quan s'enfronta el dret a la intimitat, a la confidencialitat i a la protecció de dades personals del menor amb el dret a la informació dels pares, que, en exercir la pàtria potestat, volen accedir a la història clínica dels seus fills i conèixer-la.

En aquests casos, pel que fa als més grans de setze anys, com a criteri general és el pacient qui té el dret d'accés a la documentació de la seva història clínica i a obtenir-ne una còpia. Així, només se'n pot facilitar una còpia al seu representant legal en els casos en què tingui una autorització expressa del major de setze anys o quan hagi de substituir la capacitat del menor en els supòsits que recull la normativa. Amb això, la història clínica del menor madur s'equipara a la del major d'edat, de manera que l'accés està protegit pel dret a la intimitat i a la confidencialitat.

No obstant això, el dret a la intimitat i a la confidencialitat en el cas dels menors no té un caràcter absolut, per la qual cosa s'han de tenir en compte les circumstàncies de cada cas en concret i haurà de ser el facultatiu que l'atén el que valori la capacitat o la maduresa suficients, i només en el cas

que no l'apreciï es pot limitar l'exercici dels drets del menor.

L'accés a la història clínica dels majors de setze anys està protegit pel dret a la seva intimitat

Sobre la història clínica del pacient, el Síndic també ha rebut alguna queixa referida a la informació que ha de contenir.

La Llei 21/2000, esmentada més amunt, estableix que la història clínica recull el conjunt de documents relatius al procés assistencial de cada malalt, que identifiquen els metges i la resta de professionals assistencials que hi han intervingut. Així, en formen part els documents que s'han generat per la intervenció dels professionals dels centres sanitaris públics i també els que hagi pogut aportar la persona interessada, amb la documentació acreditativa corresponent, arran d'atencions prestades per altres professionals, pertanyin o no a la sanitat pública.

D'acord amb això, i pel que fa a la història clínica de primària, el metge ha de recollir, d'una banda, les dades fruit de la seva intervenció i de l'aplicació del seu criteri mèdic: el problema de salut que se li manifesti, el diagnòstic que faci, en cas que ja el pugui fer sense necessitat de proves complementàries, el tractament que pugui prescriure i l'evolució posterior; i d'altra banda, també ha de recollir els documents i els informes que pugui aportar el pacient.

S'ha de procurar, doncs, la màxima integració possible de la documentació clínica de cada pacient, per afavorir els inqüestionables avantatges que té en l'atenció d'un pacient aquesta unificació, i més encara amb l'avenç de la història clínica informatitzada i la història clínica compartida.

Tanmateix, no es pot exigir al metge que adopti com a propi un diagnòstic que no ha fet ell, només per la referència que li pugui fer el pacient, sense cap documentació que ho acrediti, i més encara quan aquest facultatiu pugui no estar-hi d'acord. En aquests casos, s'ha de recollir com a diagnòstic de sospita, com a documentació aportada o com a manifestació efectuada.

Queixa 03456/2010

La persona interessada es queixa perquè el seu metge de capçalera no té actualitzada la seva història clínica perquè no s'hi ha fet constar que pateix una síndrome que ha estat diagnosticada per un metge aliè i que pateix una determinada sensibilitat cap a uns medicaments concrets.

L'Administració ha informat que la síndrome es recull en la seva història clínica com a diagnòstic de sospita i que no consta que cap professional hagi facilitat informes sobre la hipersensibilitat a determinats fàrmacs. El Síndic considera que la constància d'un diagnòstic no es pot basar en les meres referències del pacient, però, en cas que s'aporti documentació acreditativa d'un diagnòstic fet per un metge aliè, encara que no el comparteixi, el metge hauria de recollir-lo i hauria de formar part de la història clínica.

Queixa 01310/2011

Un ciutadà s'ha adreçat al Síndic per exposar les dificultats amb què es troba per accedir a la història clínica dels seus fills perquè no li és possible passar a recollir-la.

L'Administració sanitària informa sobre el cas i conclou que es contactarà amb la persona interessada i es faran les gestions oportunes perquè la documentació s'envii al CAP més proper al domicili del ciutadà. Amb això, el Síndic va finalitzar l'expedient.

No obstant això, s'ha hagut de reobrir i fer un suggeriment al Departament de Salut perquè contactés amb la persona interessada i posés a la seva disposició, sense més demora, la documentació sol·licitada, ja que gairebé cinc mesos després que informés que se li facilitaria la documentació, encara no se n'havia fet efectiu el lliurament. Un cop constatat que la informació ha estat lliurada, s'han finalitzat les actuacions.

Drets relacionats amb l'accés a l'atenció sanitària

El pacient té dret que la durada del seu procés assistencial s'adeqüi a criteris mèdics, en funció de la patologia que la motivi. Perquè això sigui possible, els serveis de salut s'han d'organitzar de la manera més eficient possible perquè el pacient pugui ser atès com més aviat millor, d'acord amb criteris d'equitat, d'adequació i de disponibilitat de recursos, atenent la prioritat d'urgència i el tipus de patologia de què es tracti, i amb un temps d'espera raonable per poder garantir la continuïtat assistencial.

El problema de les llistes d'espera constitueix un dels dèficits que posen de manifest més reiteradament els ciutadans en les queixes. Els ciutadans manifesten que no veuen reconegut el dret a l'assistència sanitària de manera prou àgil.

En els darrers anys, davant la constatació de demores, ha estat una constant del Síndic suggerir al Departament de Salut que millorés la gestió de les llistes d'espera per a intervencions quirúrgiques no urgents, per a proves diagnòstiques i per accedir a les consultes externes dels especialistes, amb la finalitat de garantir el dret a una atenció integral i a una protecció efectiva de la salut.

Entre altres recomanacions, hi ha la fixació de terminis màxims d'espera i, en aquesta línia, el Departament de Salut va publicar el Decret 354/2002, de 24 de desembre, en què es van establir els terminis màxims d'accés de les persones usuàries que tenen dret a l'assistència sanitària de cobertura pública a càrrec del Servei Català de la Salut (SCS) als procediments quirúrgics que s'indiquen, actualment vigent.

No obstant això, són diverses les queixes que s'han rebut perquè s'ha sobrepassat el termini màxim de garantia establert per a algun dels processos quirúrgics recollits, sense que el pacient hagi estat intervingut.

D'acord amb el Decret 354/2002, l'SCS pot derivar els usuaris, d'ofici o a petició seva, a altres hospitals de la Xarxa d'Hospitals d'Utilització Pública (XHUP), si hi manifesten expressament la seva conformitat, per garantir els terminis màxims d'accés establerts. Tanmateix, en moltes de les queixes que s'han tramitat no consta que s'hagi ofert aquesta possibilitat a l'usuari.

Així, de la normativa aplicable, se'n desprèn que l'SCS ha de vetllar pel compliment d'aquests

terminis, cosa que no s'ha produït en molts dels casos, fet que ha comportat que els pacients hagin hagut d'esperar un temps superior, de vegades molt superior, al temps determinat com a màxim per a aquests procediments quirúrgics.

En algunes de les queixes tramitades, el Departament de Salut ha adduït que, tot i que es tracti de procediments quirúrgics garantits, la gestió de la llista d'espera es basa en criteris mèdics d'urgència i en la data d'inclusió, per mantenir l'equitat en casos similars, i atenent que els recursos sanitaris són limitats.

Si bé el Síndic coincideix amb el Departament que els criteris d'urgència i de data d'inclusió s'han de tenir en compte en la gestió de la llista d'espera, també considera que això no pot ser emprat per justificar una demora superior a la que es garanteix, ja que la normativa ofereix la possibilitat de derivar el pacient a un altre centre, en l'hipotètic cas que l'aplicació dels criteris esmentats suposi que un pacient hagi de romandre més temps del que es garanteix en la llista d'espera.

Salut ha d'adoptar mesures per garantir el dret a ser intervingut en un termini de sis mesos

El Síndic ha recordat al Departament l'existència d'un compromís legal respecte del dret a ser intervingut dins un termini màxim d'espera des de la inclusió del pacient en la llista d'espera i, en general, respecte del que conté el Decret 354/2002. En conseqüència, ha suggerit que s'adoptin les mesures organitzatives perquè es respectin aquests terminis, perquè l'aplicació de la normativa esmentada sigui efectiva i perquè s'evitin demores com les que s'han evidenciat.

Així mateix, després d'analitzar les queixes relacionades amb retards en intervencions quirúrgiques amb un temps d'espera màxim garantit, es fa palès que molts pacients desconeixen què poden fer per exigir el seu dret, un cop ha transcorregut el termini garantit.

Mitjançant la Instrucció 2/2004 del CatSalut es regula quina és la informació que s'ha de facilitar a les persones a les quals s'indiqui la realització d'un procediment quirúrgic inclòs en el Decret 354/2002. Aquesta informació queda reduïda al lliurament del document informatiu d'indicació

d'intervenció quirúrgica en què consten: les dades del pacient, el procediment indicat, el nom del centre sanitari, la data d'indicació de la intervenció i informació relativa a la possibilitat que té el pacient de demanar un certificat de la seva inclusió en el registre de seguiment i de gestió de pacients en llista d'espera.

En aquest model de document informatiu, els usuaris tenen informació suficient sobre el moment a partir del qual han de comptar aquest termini, però no se'ls informa de l'opció de què disposen, un cop exhaurit aquest termini sense haver estat intervinguts, de romandre en llista d'espera al mateix centre sanitari fins que sigui possible operar-los o bé d'escollir un altre centre.

Vist això, el Síndic ha recomanat que es dicti una nova instrucció o es modifiqui la Instrucció 2/2004 del CatSalut, de manera que s'hi inclogui com a informació que s'ha de facilitar als pacients: que la intervenció quirúrgica a què s'han de sotmetre es tracta d'un procediment quirúrgic amb un temps d'espera garantit; que, per garantir aquest termini establert, poden demanar que se'ls derivin a un altre hospital de la XHUP; que, transcorregut el temps d'espera garantit sense que s'hagi dut a terme la intervenció, poden dirigir-se al CatSalut per sol·licitar que se'ls derivi a un centre no inclòs en la XHUP amb qui el CatSalut hagi establert el contracte corresponent (i que se'ls informi sobre com saber de quins centres es tracta), i el procediment establert pel CatSalut per resoldre aquesta petició.

Així mateix, també han estat molt nombroses les queixes rebudes pels llargs terminis d'espera en casos d'intervencions quirúrgiques que no disposen d'un temps d'espera garantit, com ara, entre d'altres, les intervencions d'obesitat mòrbida, en què els terminis d'espera, en alguns casos, són d'anys, o en casos de derivacions als especialistes.

El Síndic s'ha dirigit al Departament per insistir en la necessitat que s'adoptin mesures per escurçar aquests terminis d'espera, de manera que els ciutadans vegin reconegut el dret a l'assistència sanitària de manera prou àgil.

També s'ha tractat la llarga llista d'espera que hi ha per accedir a un tractament de reproducció humana assistida, dins la tramitació de l'actuació d'ofici que va iniciar el Síndic l'any 2009 per aprofundir sobre aquesta prestació, i el Departament ha acceptat valorar la possibilitat de dissenyar un registre únic de pacients en llista d'espera, des de la indicació d'una de les tècniques fins a la resolució del cas.

La demora tan llarga que hi ha actualment per sotmetre's a una fecundació in vitro fa que moltes dones optin per acudir a la sanitat privada, tot i l'esforç econòmic que això els pot comportar. Per alleugerir l'alt cost de la medicació necessària, el Síndic va demanar que es mantingués, com fins ara, el finançament de la medicació quan el tractament es fa en centres aliens autoritzats. Tanmateix, el Departament ha informat que ha deixat de finançar-la.

Cal informar els pacients sobre com exigir el dret a la intervenció un cop transcorregut el termini garantit

El Síndic considera que aquesta decisió només es podria tractar d'una bona notícia en cas que anés acompanyada de la garantia que, en un temps raonable, l'accés a la prestació fos possible. Si això no és així, el resultat d'aquesta decisió es traduirà en un augment del cost global del tractament que haurà d'assumir íntegrament la dona, en els casos en què acudeixi a la sanitat privada.

Pel que fa a les proves diagnòstiques, l'any 2007 el Departament de Salut va informar que s'havia elaborat el decret que regularia l'establiment de garanties de temps màxims d'espera per a tretze proves diagnòstiques i que n'estaven previstes l'aprovació i la publicació en el decurs d'aquell any.

No obstant això, tres anys després d'aquest anunci es va produir el canvi de govern sense que s'hagués arribat a publicar mai. Enguany, el Departament de Salut ha informat que entre les prioritats del Govern no està prevista la publicació d'aquest decret a curt termini.

El Síndic ha finalitzat l'actuació d'ofici iniciada confiant que, malgrat que no s'hagi establert la garantia d'un temps d'espera màxim, sí que s'esmerçaran esforços perquè les proves prescrites per un especialista amb la finalitat de determinar un diagnòstic no es vegin sotmeses a retards excessius que puguin causar problemes en la salut dels usuaris i es respectarà el seu dret a ser atesos en un temps raonable.

Finalment, dins d'aquest bloc, també cal esmentar que, d'una banda, arran de la compareixença del conseller de Salut al juliol davant de la Comissió

de Salut del Parlament, on va anunciar la intenció de modificar el catàleg actual de procediments quirúrgics amb temps d'espera garantit i la introducció de criteris de prioritització dels pacients en llista d'espera, i d'altra banda, la publicació del Reial decret 1039/2011, de 15 de juliol, pel qual s'estableixen els criteris marc per garantir un temps d'espera màxim d'accés a les prestacions sanitàries del Sistema Nacional de Salut, el Síndic va considerar convenient obrir una actuació d'ofici per esbrinar la incidència que aquests canvis podien tenir en els drets de les persones en l'àmbit de salut.

El Departament de Salut ha explicat que s'està treballant en un model d'accessibilitat dels pacients que garantirà processos amb relació a malalties associades greus, incorporarà criteris de prioritització i determinarà un temps d'espera flexible, en funció de la gravetat de la patologia. Així, es passarà de les llistes d'espera a les llistes de prioritats. Tanmateix, els criteris de prioritització encara s'estan sotmetent al consens dels representants clínics i assistencials.

També ha informat que s'està elaborant un projecte de decret que recollirà aquests canvis i les disposicions del Reial decret 1039/2011 i, fins i tot, les millorarà.

El Síndic ha valorat positivament algun dels aspectes del nou model, com ara aquells encaminats a fer el procés de prioritització més explícit i transparent (com més explícits siguin la determinació i l'aplicació dels criteris de

priorització que es preveuen introduir, més seguretat es proporcionarà als pacients) i el paper més proactiu de l'Administració sanitària per oferir una solució al pacient quan el termini de garantia hagi finalitzat, sense que hagi de fer cap tràmit.

Ha volgut ressaltar, però, que en el nou model d'accessibilitat s'haurà de tenir en compte que els criteris de prioritització no s'utilitzin per justificar una demora superior a la que es garanteix; la possibilitat que es pugui revisar el percentatge que s'atorga a algun dels criteris clínics de prioritització, a instància del pacient o d'ofici per l'Administració sanitària, i que es prevegi en quina situació queden les persones incloses en llistes d'espera d'acord amb els criteris de l'actual Decret 354/2002, de 24 de desembre.

També ha recordat que, d'acord amb la disposició transitòria del Reial decret 1039/2011, la normativa catalana ha de recollir la garantia que determina respecte de les intervencions quirúrgiques de cirurgia cardíaca valvular i coronària, actualment no previstes a Catalunya, abans de febrer de 2012.

Finalment, ha insistit a recordar que actualment es troba plenament vigent el Decret 354/2002 i que, per tant, a hores d'ara, hi ha un compromís legal respecte del dret a ser intervingut en un termini màxim d'espera de sis mesos des de la inclusió del pacient en la llista que cal respectar.

Queixa 02507/2011

Una persona es queixa pel retard en la intervenció quirúrgica de reemplaçament total de maluc a l'Hospital de Bellvitge.

El Departament informa que el termini d'espera per a aquesta intervenció en aquest centre hospitalari és de 15 a 18 mesos i que el criteri de l'hospital per gestionar la llista d'espera és el criteri mèdic de prioritat.

En l'estudi d'aquest cas, el Síndic ha constatat que en dos mesos (entre juny i setembre de 2011) el temps d'espera per a intervencions quirúrgiques de pròtesi de maluc a l'Hospital de Bellvitge ha augmentat més del doble. Mentre que al juny el temps d'espera era de gairebé 9 mesos, al setembre aquest temps era d'entre 15 i 18 mesos. Això, tenint en compte que ja al juny el temps d'espera a l'Hospital de Bellvitge (8,81) era superior a la mitjana de Catalunya (5,18) i estava per sobre del temps d'espera garantit (6).

El Síndic ha suggerit que s'informi la persona interessada del seu dret d'opció, ha recordat el dret del pacient a ser intervingut en un termini màxim d'espera i ha suggerit que s'adoptin mesures perquè es respecti aquest termini i perquè s'eviti l'augment progressiu de les llistes d'espera.

Queixa 04417/2011

La persona interessada s'adreça al Síndic per l'escassa diligència dels facultatius a l'hora de determinar les proves diagnòstiques necessàries i per la llista d'espera perquè la intervinguin quirúrgicament del tumor que se li ha detectat.

El Síndic fa notar a l'Administració que, malgrat que no es tracta d'un dels tumors qualificats com a més freqüents, cal agilitar les visites i les proves diagnòstiques de les persones de qui se sospita que poden patir un tumor per poder aplicar amb rapidesa el tractament necessari.

Per això, suggereix que s'introdueixin mesures que tendeixin a agrupar tant com sigui possible la realització de totes les proves diagnòstiques i així també reduir el nivell d'angoixa que viuen les persones afectades.

Drets relacionats amb l'accés als medicaments i a altres productes sanitaris

Els usuaris tenen dret a obtenir els medicaments i els productes sanitaris necessaris per promoure, conservar o restablir la seva salut i, sobre aquest dret, enguany el Síndic ha iniciat dues actuacions d'ofici.

Una s'ha iniciat per investigar si es garanteix el dret dels usuaris d'adquirir els medicaments que els prescrivuin amb recepta mèdica del CatSalut, atès que, d'una banda, arran de les notícies publicades en diversos mitjans de comunicació, el Síndic ha tingut coneixement que el CatSalut ha ajornat el pagament de la factura de la Seguretat Social a les farmàcies catalanes. I, d'altra banda, una persona s'ha queixat perquè a l'oficina de farmàcia l'han informat que no dispensen medicació receptada per la Seguretat Social, a causa del retard en el pagament de la factura a les farmàcies catalanes anunciada per l'Administració sanitària.

La situació de viabilitat econòmica complicada d'algunes oficines de farmàcia els fa difícil de fer front a les conseqüències econòmiques d'aquest retard i accedir a un crèdit amb una entitat bancària a títol individual. Això ha fet que es plantegin no dispensar medicaments de la Seguretat Social i facilitar només els que es paguin al comptat.

Aquesta situació podria provocar un risc de manca d'abastament de medicaments en algunes farmàcies i, consegüentment, afectar els drets dels usuaris a obtenir medicació i productes sanitaris necessaris per a la seva salut.

Tant la Llei 31/1991, de 13 de desembre, d'ordenació farmacèutica de Catalunya, com la Llei 29/2006, de 26 de juliol, de garanties i ús racional dels medicaments i productes sanitaris, determinen l'obligació de les oficines de farmàcia de dispensar els medicaments que els demanin tant els particulars com el Sistema Nacional de Salut.

La situació descrita ha fet que el Síndic s'hagi dirigit al Departament de Salut i al Consell de Col·legis de Farmacèutics de Catalunya perquè l'informin sobre les mesures preses per garantir als usuaris l'adquisició dels medicaments que els prescrivuin amb recepta mèdica del CatSalut.

L'altra actuació d'ofici s'ha obert sobre el dret d'accés dels usuaris a les oficines de farmàcia

fora de l'horari ordinari d'atenció al públic, ja que algunes farmàcies de la província de Barcelona han deixat de fer guàrdies nocturnes, després que diversos centres d'atenció primària deixessin de prestar atenció continuada a les nits en alguns municipis.

Aquests tancaments fan que hi pugui haver poblacions que no tinguin cap farmàcia de guàrdia al seu municipi durant les nits, i que els usuaris s'hagin de desplaçar a altres municipis a partir de les 22 hores.

Per les declaracions de la secretària de la Junta de Govern del Col·legi de Farmacèutics de Barcelona, sembla que els quatre col·legis de farmacèutics de Catalunya i el Departament de Salut van arribar a un acord i s'està confeccionant un nou model en l'atenció farmacèutica, per adaptar a la situació actual el que estableix el Decret 321/1996, d'1 d'octubre, sobre horaris d'atenció al públic, serveis d'urgències, vacances i tancament temporal voluntari de l'oficina de farmàcia, i sobre el nombre d'oficines de farmàcia en servei d'urgència.

Ajornar el pagament a les farmàcies de la factura de la Seguretat Social pot provocar una crisi d'abastament

Segons el que es publica als mitjans de comunicació, aquest nou model està basat en dos paràmetres: el primer és que si hi ha atenció continuada als ambulatoris, les farmàcies hauran de fer guàrdies de nit, i que si no n'hi ha tenen la possibilitat, si volen, de deixar de fer-ne. El segon criteri és que sempre s'ha de garantir que els usuaris estiguin com a màxim a mitja hora d'una farmàcia oberta, amb un mitjà de transport habitual, com podria ser el cotxe. Aquest nou model s'hauria de consolidar durant l'últim trimestre de 2011.

Atès que el Decret 321/1996, d'1 d'octubre, fixa que, en qualsevol cas, sempre s'ha de respectar que els nuclis de població tinguin accés a l'oficina de farmàcia en servei d'urgència més propera en un termini de quinze minuts com a màxim, amb un mitjà de transport habitual; i atès que es desconeix amb exactitud el caràcter de l'acord entre els col·legis de farmacèutics de Catalunya i el Departament de Salut, el Síndic

ha demanat informació al Col·legi de Farmacèutics de Barcelona i al departament esmentat.

Posteriorment, després de comprovar que la situació es repetia a les províncies de Girona i Lleida, s'ha ampliat l'actuació iniciada i també s'ha contactat amb els col·legis de farmacèutics d'aquestes províncies.

Cal connectar la prestació farmacèutica telemàtica entre comunitats autònomes

D'altra banda, els problemes amb què s'han trobat algunes persones desplaçades a Catalunya per obtenir receptes per a la renovació del tractament prescrit han estat l'objecte d'alguna de les queixes que el Síndic ha tramitat aquest any.

En aquests casos, malgrat que no s'ha constatat un tracte discriminatori envers aquestes

persones, les reclamacions plantejades són indicatives de situacions de desinformació o d'informació insuficient i, en aquest sentit, el Síndic ha suggerit que es dicti alguna instrucció per aclarir dubtes i que el Servei Català de la Salut treballi perquè sigui possible connectar amb els sistemes de tramitació telemàtica de farmàcia d'altres comunitats autònomes.

Així mateix, també s'han tractat les sol·licituds de canvi de nivell de cobertura de la prestació farmacèutica, de general a gratuïta.

Ja fa anys que el Síndic ha posat de manifest la inseguretat jurídica i la indefensió que produeix a les persones afectades el fet que el dret a la prestació farmacèutica de farmàcia gratuïta en situacions excepcionals i finançada pel CatSalut no estigui regulat.

De fet, el Departament de Salut va acceptar la recomanació que el Síndic va fer l'any 2008 perquè es definissin reglamentàriament les condicions d'accés i els criteris de concessió. Tanmateix, a data d'avui encara no s'ha regulat i es continuen rebent queixes.

Queixa 00844/2011

El promotor de la queixa és una persona jubilada, resident a Saragossa, que passa habitualment cinc o sis mesos l'any a Salou, on té un apartament. Exposava les dificultats amb què es va trobar l'estiu de 2010 perquè al CAP de Salou li lliuressin les receptes dels medicaments que necessitava. Afegeix que durant vint-i-dos anys que fa que va a Salou, mai abans no havia tingut cap problema.

El Síndic ha instat el Departament de Salut a accelerar el procediment per facilitar la coordinació de la prestació farmacèutica de persones desplaçades i el model estatal homogeni per fer operativa la interconnexió telemàtica de la prestació farmacèutica entre comunitats en què treballa actualment l'SCS.

Drets relacionats amb la informació general i sobre els serveis sanitaris

Un cop més, aquest any s'han detectat casos en què l'Administració sanitària no ha informat correctament els usuaris, bé perquè no els ha proporcionat cap informació, bé perquè la que els ha proporcionat ha estat incompleta o defectuosa.

La normativa sanitària determina que els serveis de salut han d'informar els usuaris de les prestacions i els serveis sanitaris a què poden accedir, de quins són els requisits necessaris per fer-ho i dels procediments que els afecten. Com ha manifestat el Síndic en diverses ocasions, de res serveix als usuaris ser titulars d'un dret si no tenen coneixement d'aquesta titularitat o, si malgrat conèixer-lo, no saben com poden exercir-lo.

El Síndic ha fet notar davant el Departament de Salut la importància que totes les persones implicades en la prestació d'un servei (sanitàries i no sanitàries) i les que treballen en les unitats d'atenció a l'usuari dels centres sanitaris, disposin de tota la informació que els calgui per poder oferir, al seu torn, una informació completa i veraç i, en aquest sentit, ha suggerit que s'implantin mesures perquè això sigui possible.

Amb independència que un cop prescrit un servei o una prestació s'hagi de proporcionar una bona informació sobre com accedir-hi, no es pot obviar que majoritàriament és la decisió del facultatiu la que en determina l'accés. Aquest seria el cas de la prescripció d'un medicament, l'autocontrol d'una diabetis o la prescripció de transport sanitari, entre d'altres. Així, si, d'acord amb el seu criteri mèdic, el facultatiu no ha considerat oportú la prescripció d'un servei determinat la decisió s'haurà de respectar.

Enguany, han estat diverses les queixes que s'han rebut perquè a les persones interessades se'ls ha facilitat una informació deficient del procediment de demanda de transport sanitari no urgent entre centres sanitaris.

La Instrucció 3/2006 del Servei Català de la Salut és prou clara quan estableix els procediments i, malgrat això, davant les queixes rebudes, el Síndic ha recordat que l'Administració sanitària no pot delegar la tramitació dels trasllats en els particulars, i ha demanat que es facin esforços per evitar les situacions d'incertesa i d'impotència que provoca en les persones interessades la informació errònia i/o contradictòria que se'ls

proporciona i que s'introdueixin mesures perquè la informació que es faciliti sigui prou completa i es proporcioni de manera prou entenedora.

La constatació de la inexistència de criteris homogenis per accedir a les tècniques de reproducció humana assistida ha estat un altre aspecte treballat enguany, arran de les queixes rebudes. Les usuàries desconeixien amb exactitud quins requisits havien de complir per poder accedir-hi, ja que s'exigien requisits diferents en funció del centre sanitari on se les derivava.

En diverses ocasions, el Síndic es va dirigir al Departament de Salut per suggerir que es determinessin d'una manera clara i comuna els requisits d'accés a la prestació, precisament perquè les persones usuàries els coneguessin amb claredat.

En el marc de l'actuació d'ofici iniciada per aprofundir en aquesta prestació, el Departament de Salut ha informat de la publicació d'un protocol d'estudi i de tractament de l'esterilitat, que, entre altres qüestions, fixa la població diana i recull de manera expressa unes causes d'exclusió comunes, de manera que s'assoleix la homogeneïtat que calia.

L'Administració sanitària ha de millorar la qualitat de les respostes als usuaris

El Síndic ha suggerit que es faci la màxima difusió del protocol entre tots els professionals que hi han d'intervenir (sanitaris i no sanitaris), i especialment entre les unitats d'atenció a l'usuari, i que el contingut d'aquest protocol es reculli en una disposició normativa, atès que, arran de l'aplicació dels criteris que recull, es reconeix o es denega el dret d'accés a la prestació amb càrrec al finançament públic.

El Departament de Salut ha informat el Síndic que reforçarà la difusió del protocol entre les unitats d'atenció a la ciutadania i que s'està analitzant la conveniència de desenvolupar algun tipus de disposició normativa i, si s'escau, quina és la modalitat més adequada.

Finalment, en aquest apartat, cal destacar el dret de les persones usuàries a presentar reclamacions i suggeriments, i a obtenir-ne una resposta

congruent, completa, entenedora i dins d'un termini raonable.

En alguna de les queixes que s'han tramitat durant aquest any, el Síndic ha detectat que l'Administració sanitària no ha donat resposta al motiu concret de reclamació i, en canvi, l'Administració sí que ha proporcionat al Síndic aquesta informació en la seva resposta. També, en alguns casos en què la persona interessada exposa diversos motius de reclamació, només se n'atén algun.

La manca de resposta, la resposta incompleta o la referència a alguna dada que, sense ser rellevant, no ha estat comprovada, transmet a les persones interessades la sensació de poca

seriositat i poc rigor en les gestions que s'hagin pogut dur a terme arran de la reclamació presentada, cosa que cal evitar.

En l'estudi d'una reclamació, doncs, és fonamental fer un esforç per indagar tots els punts que conté la reclamació i, un cop recopilada tota la informació, analitzar-la i elaborar una resposta completa. En aquest sentit, el Síndic ha volgut posar èmfasi en la importància d'incrementar, en general, la qualitat de les respostes que s'ofereixen a les persones usuàries del sistema de salut públic, d'acord també amb les recomanacions que recull el Codi de bones pràctiques administratives aprovat pel Síndic de Greuges l'any 2009.

Queixa 00115/2011

La promotora de la queixa s'ha dirigit al Síndic perquè el seu metge de capçalera no li ha facilitat les receptes d'un medicament que li ha prescrit un metge privat i perquè se li ha denegat el rescabament de despeses per l'import del medicament, que ha hagut d'abonar íntegrament a l'oficina de farmàcia.

De la informació facilitada pel Departament de Salut, se'n desprèn que el facultatiu no ha considerat oportú prescriure el medicament en qüestió. Tot i així, el Síndic considera que s'han produït algunes mancances i deficiències en la informació que es va facilitar a la persona interessada i això li va provocar confusió.

Per això, suggereix que s'adoptin mesures perquè s'aclareixi a la persona interessada quines són les condicions i els motius pels quals no s'ha atès la seva petició de finançament del medicament i se li concretin les raons per les quals aquest procediment no era aplicable al seu cas concret. El suggeriment ha estat acceptat.

Drets relacionats amb la qualitat assistencial

De tota la normativa sanitària, se'n desprèn que els professionals sanitaris han de prestar l'atenció sanitària d'acord amb les pautes i les normes d'actuació ètiques, de comportament i de respecte a la dignitat humana. És inqüestionable que una atenció sanitària purament assistencial ha d'anar acompanyada d'altres elements, entre els quals hi ha el tracte respectuós i correcte a les persones, perquè es pugui afirmar que és de qualitat.

Com cada any, són nombroses les queixes que s'han rebut amb relació al tracte que els professionals sanitaris i no sanitaris dispensen a les persones usuàries. Tanmateix, resulta molt difícil avaluar-les.

D'una banda, és difícil determinar el límit entre un tracte incorrecte i no haver obtingut allò que un espera i, d'altra banda, en la majoria dels casos, l'Administració sanitària ha ofert una versió dels fets diferent de la que ha ofert la persona usuària.

L'Administració ha de proporcionar el material suficient d'autoanàlisi als pacients diabètics

En aquests casos, el que fa el Síndic és comprovar que l'Administració sanitària ha dut a terme les actuacions indagatòries oportunes i n'ha comunicat a la persona interessada el resultat, i recordar la importància que ambdues parts, pacients i familiars, d'una banda, i professionals dels centres sanitaris, de l'altra, mantinguin sempre un tracte respectuós i digne, basat en el diàleg i la comprensió.

També el dret a rebre una atenció continuada i integral és un dret relacionat amb la qualitat assistencial, que, tal com recull la Carta de drets i deures dels ciutadans en relació amb la salut i l'atenció sanitària, es concreta a rebre atenció sanitària que inclogui mesures de prevenció, diagnòstic, tractament i rehabilitació.

Les dificultats amb què s'han trobat els pacients diabètics perquè l'Administració sanitària els subministrés el material que els cal per controlar la seva malaltia ha suscitat aquest any nombroses queixes: el retard en el lliurament de tires reactives, la reducció dràstica del nombre de les

que fins ara se'ls facilitava o l'oferiment de tires reactives incompatibles amb els aparells de què disposen els pacients han estat les queixes relacionades més habituals.

La Cartera de serveis comuns del Sistema Nacional de Salut inclou, com a prestació a què tenen dret les persones usuàries, l'atenció sanitària protocol·litzada de pacients amb problemes de salut crònics, entre els quals hi ha la *diabetis mellitus*, i inclou expressament el subministrament al pacient diabètic del material necessari per al control de la seva malaltia. No hi ha dubte, doncs, que l'Administració sanitària ha de proporcionar, entre altre material necessari, les tires reactives que calen a aquests pacients per a l'autoanàlisi de la glucèmia capil·lar.

No obstant això, no es pot obviar que la determinació de la necessitat de fer un autocontrol correspon al facultatiu, i que en cas que el seu criteri mèdic determini que el control a la consulta és suficient i que no cal dur un autocontrol el pacient no pot exigir el subministrament del material que li caldria per fer-lo.

Tot i que, en general, després de la intervenció del Síndic, l'Administració sanitària ha ofert una solució al pacient, encara hi ha diverses queixes que es troben en fase de tramitació.

Així mateix, el Síndic ha recordat al Departament de Salut que el Servei Català de la Salut (SCS), com a responsable de la prestació dels serveis sanitaris als ciutadans, ha de controlar que la qualitat de tots els serveis que s'ofereixen amb finançament públic es manté, malgrat que el servei sanitari no es presti directament sinó per mitjà d'entitats proveïdores.

S'ha de garantir que el tancament parcial de diversos centres de salut no afecti els drets sanitaris

Per poder comprovar que els estàndards de qualitat prèviament fixats es compleixen, l'SCS ha de supervisar rigorosament i continuament l'eficàcia i la qualitat del servei ofert, sense que la prestació a càrrec d'una entitat proveïdora pugui ser usada per defugir la seva responsabilitat. Així, davant una reclamació, s'han d'investigar les anomalies exposades i comprovar si responen

a circumstàncies puntuals o bé es produeixen amb freqüència en el servei gestionat pel proveïdor. I, si cal, s'han d'exigir mesures correctores per garantir el funcionament correcte del servei públic i una atenció adequada als ciutadans que en són usuaris.

En darrer terme, en aquest apartat s'han de destacar les queixes que s'han rebut pel descontentament que la supressió de l'atenció continuada en diversos centres d'atenció primària ha provocat en els ciutadans.

El Síndic coneix i segueix amb atenció tot el conjunt de declaracions i de mesures que ha pres el Govern de la Generalitat de Catalunya i, entre aquestes mesures, hi ha la nova ordenació dels serveis d'atenció continuada que denuncien els ciutadans i que ha comportat el

tancament de diversos centres d'atenció primària durant les nits, els caps de setmana i els dies festius.

Malgrat que el Síndic comprèn i comparteix la preocupació que expressen aquests ciutadans, el cert és que ha de respectar la facultat d'organització de què disposa l'Administració, sempre que això no comporti actuacions irregulars o arbitràries. Tanmateix, continua treballant en els problemes que es detecten i que poden afectar els drets de les persones de manera individualitzada, com s'ha fet arran d'una d'aquestes queixes, i ha recordat al Departament de Salut que en cas que, arran de la implantació d'aquestes mesures, es constatin afectacions en els drets sanitaris de les persones s'iniciaran les actuacions que calguin amb relació a la protecció del dret a la salut.

Queixa 05022/2010

La persona interessada es queixa perquè el seu CAP ja no li subministra les tires reactives que li calen per controlar la seva diabetis i perquè s'ha assabentat d'aquesta decisió quan, en acudir a buscar-les, no les hi han proporcionat.

El Departament de Salut informa que els pacients diabètics estan controlats periòdicament pels professionals assignats, d'acord amb l'evolució de la malaltia i que, en aquest cas concret, es considera que aquests professionals ja en fan un bon control i que no cal l'autocontrol.

Malgrat el respecte per la decisió mèdica, el Síndic ha recordat que, en els casos en què es produeixi algun canvi en la pauta d'un tractament, cal que el metge de capçalera ofereixi la màxima informació al pacient, li expliqui quins són els motius pels quals s'ha decidit aquesta nova pauta i li aclareixi tots els dubtes que puguin sorgir de la manera que consideri més oportuna, però assegurant-se que els entengui suficientment.

Queixa 06075/2010

Una ciutadana s'ha dirigit al Síndic queixant-se pel retard en el servei de transport sanitari no urgent que es va prestar a la seva mare en dues ocasions: una per fer un trasllat entre dos centres hospitalaris i l'altra per traslladar-la de l'hospital a casa, quan li van donar l'alta.

El Departament de Salut informa que en el primer cas va esperar gairebé dues hores i mitja, temps que es troba dins dels marges establerts en la instrucció que regula el transport sanitari en l'àmbit del CatSalut, i en el segon, gairebé sis hores i mitja, a causa, principalment, de l'augment d'activitat registrada aquell dia. El Síndic considera que, tractant-se d'una persona de vuitanta-sis anys amb dificultats de mobilitat, el temps d'espera és excessiu, especialment en el segon cas, en què, a més, les hores d'espera es troben fora del marge establert en la instrucció esmentada, malgrat que es produís un augment de serveis.

Per això, el Síndic ha recordat al Departament de Salut la necessitat que el CatSalut supervisi i controli les entitats proveïdores del transport sanitari, i s'asseguri que ofereixen un servei de qualitat i que compleixen els marges de temps establerts en la prestació d'aquests serveis.

Actuacions d'ofici

AO 04618/2011
En tramitació

Rescabaments per desplaçaments (sol·licituds de finançament de trasllats de pacients en transport no sanitari als serveis assistencials de la xarxa pública)

El Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per verificar quin és el posicionament del Govern de la Generalitat, amb referència a la manca de reglamentació dels aspectes organitzatius i funcionals que han de regir el procediment d'atorgament d'ajuts per al pagament de les despeses dels desplaçaments (des del domicili dels usuaris de la salut fins als centres assistencials corresponents).

AO 04621/2011
En tramitació

Canvi de nivell de cobertura de la prestació farmacèutica finançada pel CatSalut de farmàcia general a farmàcia gratuïta

El Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per conèixer el posicionament de l'Administració, amb relació a la recomanació sobre la definició reglamentària dels criteris per concedir o denegar la farmàcia gratuïta, i també els supòsits i les condicions d'accés.

AO 05682/2011
Finalitzada

Llistes d'espera de procediments amb temps d'espera garantit

El Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per conèixer la determinació dels procediments (quirúrgics i proves diagnòstiques) amb temps d'espera garantit, l'acoblament del Reial decret 1039/2011 (en què s'estableixen els criteris marc per garantir un temps màxim d'accés a les prestacions sanitàries del Sistema Nacional de Salut) a Catalunya i el nou model de gestió de pacients en llista d'espera.

AO 06227/2011
En tramitació

Pagament de la factura farmacèutica

Arran del retard en el pagament de la factura de la Seguretat Social, algunes oficines de farmàcia s'han plantejat no dispensar medicaments de la Seguretat Social i facilitar només els que es paguin al comptat. Aquesta situació podria provocar un risc de manca d'abastament de medicaments en algunes farmàcies i, consegüentment, afectar els drets dels usuaris a obtenir medicació i productes sanitaris necessaris per a la seva salut. Així doncs, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici i s'adreça al Departament de Salut i al Col·legi de Farmacèutics de Catalunya per conèixer les mesures que tenen previst d'adoptar per resoldre la situació.

AO 07255/2011
En tramitació

Dret d'accés dels usuaris a les oficines de farmàcia fora de l'horari ordinari d'atenció al públic

El Síndic ha decidit obrir una actuació d'ofici sobre el dret d'accés dels usuaris a les oficines de farmàcia fora de l'horari ordinari d'atenció al públic, ja que algunes farmàcies de la província de Barcelona han deixat de fer guàrdies nocturnes, després que diversos centres d'atenció primària deixessin de prestar atenció continuada a les nits en alguns municipis.

10. SEGURETAT CIUTADANA I JUSTÍCIA

Seguretat ciutadana i justícia en xifres

Els mitjans coercitius

Dificultat probatòria de les denúncies que presenten els interns

Els límits en l'exercici del dret de reunió i l'actuació de les administracions públiques

Principi de proporcionalitat i ús de la força

Manca d'identificació dels agents de la brigada antiavalots dels Mossos d'Esquadra

Col·legis professionals

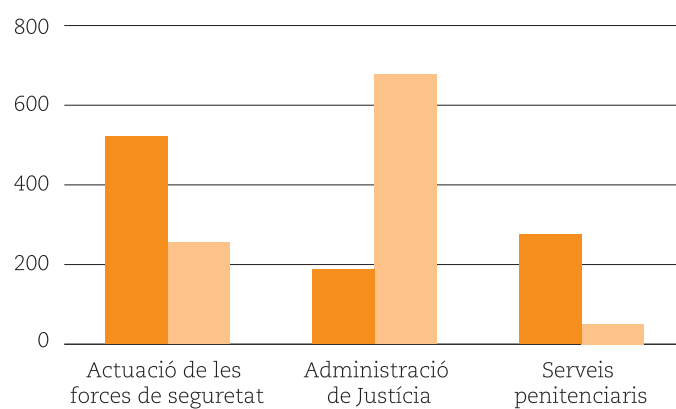
Mancances estructurals de l'organització judicial i dels registres civils

Actuacions d'ofici

Seguretat ciutadana i justícia en xifres

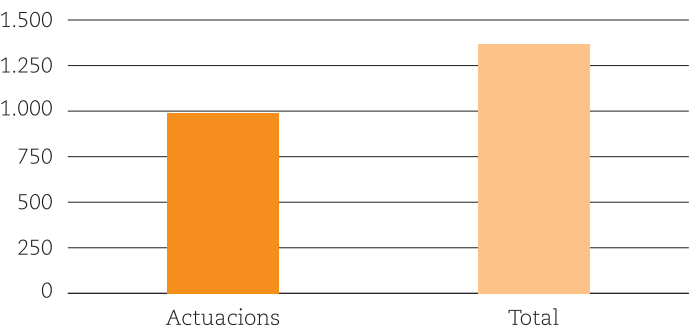
a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2011

Seguretat ciutadana i justícia	■ Queixes	■ Actuacions d'ofici	■ Consultes	Total
Actuació de les forces de seguretat	517	4	256	777
Administració de justícia	186	1	677	864
Serveis penitenciaris	271	5	51	327
Total	974	10	984	1.968



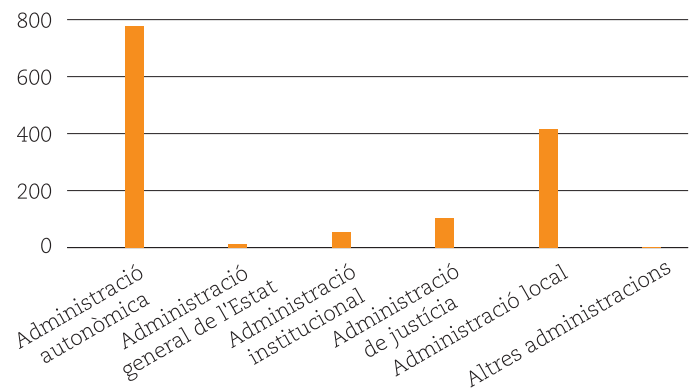
b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	Actuacions	Total
Una administració afectada	608	608
Dues administracions afectades	381	762
Total	989	1.370



c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2011

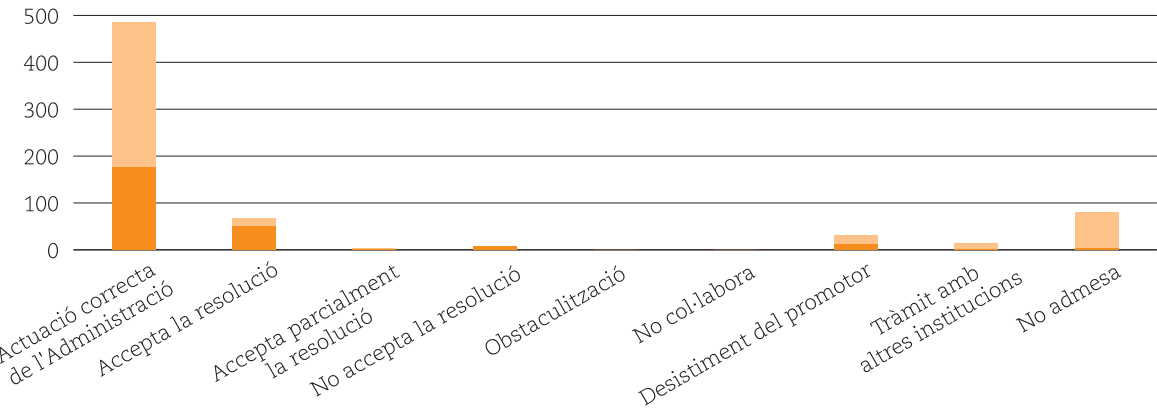
Tipus d'administració	Queixes	Actuacions d'ofici	Total
Administració autonòmica	769	9	778
Administració general de l'Estat	14	-	14
Administració institucional	49	4	53
Administració de justícia	105	-	105
Administració local	411	6	417
Altres administracions	3	-	3
Total	1.351	19	1.370



d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2011

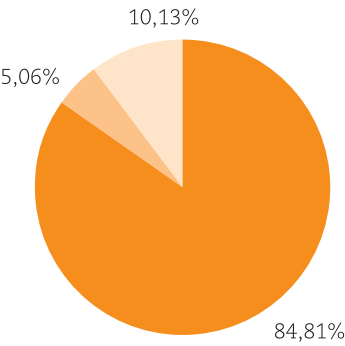
	< 2011	2011	Total	
Actuacions en tramitació	15	543	558	44,68%
Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	7	155	162	12,97%
Accions posteriors a la resolució del Síndic	8	388	396	31,71%
Actuacions finalitzades	247	364	611	48,92%
Actuació correcta de l'Administració	175	311	486	38,91%
- Abans de la investigació del Síndic	136	268	404	32,35%
- Després de la investigació del Síndic	39	43	82	6,57%
Accepta la resolució	51	16	67	5,36%
Accepta parcialment la resolució	2	2	4	0,32%
No accepta la resolució	7	1	8	0,64%
Obstaculització	-	-	-	0%
No col·labora	-	-	-	0%
Desistiment del promotor	11	20	31	2,48%
Tràmit amb altres institucions	1	14	15	1,20%
No admesa	3	77	80	6,41%
Total	265	984	1.249	100%

Actuacions finalitzades i no admeses



e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	67	84,81%
Accepta parcialment la resolució	4	5,06%
No accepta la resolució	8	10,13%
Total	79	100%



Els mitjans coercitius

El Síndic ha rebut algunes queixes que alerten de l'existència d'algun maltractament a l'interior dels centres penitenciaris. Tot i que legalment hi ha una total prohibició de proferir maltractaments als interns, certament, hi ha situacions en les quals s'autoritza l'ús de la coacció directa, bé per mitjà de la força física, de mitjans auxiliars o bé per mitjà de les defenses (escuts, porres, etc.).

La utilització dels mitjans coercitius no es pot produir amb caràcter sancionador, atès que la seva aplicació està limitada als casos enunciats en l'article 45.1 de la Llei orgànica 1/79, de 26 de setembre, general penitenciària (LOGP): a) per impedir actes d'evasió o de violència dels interns; b) per impedir danys dels interns a si mateixos o a altres persones o coses; c) per vèncer la resistència activa o passiva dels interns a les ordres del personal penitenciari en l'exercici del seu càrrec.

Cal comunicar immediatament al jutjat de vigilància penitenciària l'ús de mitjans coercitius

Els dos primers supòsits no presenten problemes d'interpretació perquè l'aplicació dels mitjans coercitius respon a conductes que coincideixen amb les de l'article 33 de les Regles mínimes de tractament del reclus de les Nacions Unides i les Regles penitenciàries europees de 1987 (art. 64.1). El problema ha estat la interpretació de l'apartat c) de l'article 45.1 de la LOGP, atesa la subjectivitat que impregna el concepte de resistència i la seva delimitació. L'ús dels mitjans coercitius de manera irregular i lluny del que s'estableix legalment en comportaria la tipificació penal com a delictes contra la llibertat individual (art. 533 Codi penal –CP–), falta de lesions (art. 617.2 CP) i delictes de tortura i contra la integritat moral (art. 174 CP).

D'acord amb l'article 72 del Reglament penitenciari, són mitjans coercitius l'aïllament provisional, la força física personal, les defenses de goma, els aerosols d'acció adequada i les manilles, i l'ús que se'n faci ha de ser proporcional a la finalitat pretesa.

Tot i que l'aplicació dels mitjans coercitius és un acte que no afecta l'execució de la pena, sinó el compliment de la condemna imposada, queda sotmesa a l'ulterior control del jutge de vigilància penitenciària per corregir els abusos i les desviacions que es puguin produir. Per tant, en aquest sentit, és de compliment obligat posar en coneixement immediat del jutjat de vigilància penitenciària corresponent l'aplicació dels mitjans coercitius, en l'inici i el cessament, i els fonaments detallats que han portat a fer-ne ús. La comunicació a l'autoritat judicial comporta que el jutge de vigilància penitenciària pugui resoldre sobre el fons de l'assumpte i, en tot cas, deixar sense efecte la decisió administrativa adoptada.

Els serveis mèdics penitenciaris també tenen un paper rellevant en l'aplicació dels mitjans coercitius. Aquest paper pot ser dual, bé com a fonament per impedir-ne l'aplicació, bé per garantir que no hi ha cap problema perquè l'intern pugui ser sotmès a un mitjà coercitiu.

D'altra banda, la intervenció dels serveis sanitaris pot tenir lloc després d'haver aplicat els mitjans coercitius, amb l'objectiu de vetllar per la integritat física i mental dels interns, i fer les cures necessàries, amb l'obligació de fer constar en un informe les lesions observades i les actuacions que han dut a terme.

Amb relació a les queixes rebudes, es constata que l'Administració penitenciària no comunica immediatament al jutjat de vigilància penitenciària ni l'aplicació ni el cessament dels mitjans coercitius, tal com estableix la normativa penitenciària.

Les imatges enregistrades en espais on s'apliquen mitjans coercitius s'han de conservar com a mínim un any

Per aquest motiu, el Síndic ha adreçat al Departament de Justícia un recordatori de deures legals, en el sentit que cal comunicar immediatament al jutjat de vigilància penitenciària l'aplicació de mitjans coercitius que perduren en el temps, com, per exemple, l'aïllament provisional i la contenció mecànica. En casos d'aplicació de la força mínima indispensable, pel poc temps que dura, s'entén que la comunicació tant de l'aplicació com del cessament es pugui fer posteriorment.

En altres casos, l'aplicació dels mitjans coercitius s'ha fet en llocs on s'han instal·lat, prèviament, càmeres d'enregistrament d'imatges, com a les cel·les de contenció mecànica dels departaments especials de règim tancat (DERT). No obstant això, les imatges només queden emmagatzemades per un període de temps limitat (aproximadament, un mes), atesa la poca capacitat dels servidors.

Per aquest motiu, el Síndic ha suggerit al Departament de Justícia que, davant fets que puguin originar una investigació administrativa i/o judicial posterior, les imatges s'haurien de conservar, com a mínim, durant el termini d'un any, per poder-ne disposar com a mitjà de prova i depurar, si escau, les possibles responsabilitats en què els actuant hagin pogut incórrer.

Queixa 00073/2010

El Síndic manifesta al Departament de Justícia que continua observant que les direccions dels centres penitenciaris no comuniquen immediatament al jutjat de vigilància penitenciària corresponent ni l'adopció ni el cessament de l'aplicació dels mitjans coercitius. En aquest cas concret, l'adopció dels mitjans coercitius es va aplicar a l'intern en data 12 de desembre de 2009 i el cessament el 13 de desembre de 2009, però no es va comunicar al jutjat fins al 16 de desembre de 2009.

Per això, recorda que, d'acord amb l'article 72.3 del Reglament penitenciari, el director de l'establiment ha de comunicar immediatament al jutjat de vigilància penitenciària corresponent l'adopció i el cessament dels mitjans coercitius, amb expressió detallada dels fets que hagin donat lloc a aquesta utilització.

El Síndic considera que la comunicació al jutjat ha de ser immediata en l'aplicació de mitjans coercitius que perduren en el temps, com, per exemple, l'aïllament provisional i la contenció mecànica. En casos d'aplicació de la força mínima indispensable, i a causa del poc temps que dura aquesta mesura, s'entén que la comunicació tant de l'aplicació com del cessament es pugui fer posteriorment.

Per aquest motiu, el Síndic suggereix que es recordi als equips directius del centre que cal informar immediatament de l'adopció i el cessament en l'aplicació dels mitjans coercitius de llarga durada perquè el jutjat de vigilància penitenciària corresponent pugui valorar-ne la idoneïtat i l'adequació.

Queixa 03695/2010

L'intern denuncia que el passat 16 de juliol, mentre estava ingressat al Departament Especial, va ser víctima d'una brutal pallissa per part dels funcionaris del centre. Exposa que li van donar cops de porra i li han deixat hematomes per tot el cos.

El Departament de Justícia ha tramès al Síndic un informe detallat dels fets que ha permès resoldre de manera adequada la queixa. Per aquesta raó, es finalitzen les actuacions.

No obstant això, amb relació al fet d'enregistrar imatges i conservar-les, el Síndic suggereix que, davant d'actes que puguin originar una investigació judicial i/o administrativa posterior, s'haurien de conservar aquestes imatges, com a mínim, durant el termini d'un any, per poder-ne disposar com a mitjà de prova i depurar, si escau, les possibles responsabilitats en què els actuant hagin incorregut.

Dificultat probatòria de les denúncies que presenten els interns

A partir de l'examen de les queixes que han presentat els interns al Síndic de Greuges, s'han posat de manifest denúncies que es concreten en un ús de la força desproporcionat per part dels funcionaris, un rigor innecessari en l'aplicació dels mitjans coercitius o un tracte contrari a la dignitat de la persona.

L'obligació legal de l'Administració penitenciària de vetllar per la vida, la integritat i la salut dels interns (art. 3.4 Llei orgànica general penitenciària i 4.2 del Reglament penitenciari) implica el deure de garantir la seguretat i d'aconseguir una convivència ordenada als centres penitenciaris.

L'aplicació d'aquestes mesures també s'ha de conjugar amb el respecte de tots els drets fonamentals de què gaudeixen els interns i, per tant, cal intensificar els mecanismes de control i supervisió de l'actuació de l'Administració en aquests supòsits, pel fet que els interns es troben sotmesos a una relació de subjecció especial més intensa i amb més limitacions que els ciutadans lliures.

Els jutjats de vigilància penitenciària tenen la missió de salvaguardar els drets dels interns i de corregir els abusos i les desviacions que es puguin produir en el compliment dels preceptes del règim penitenciari. Així mateix, la Fiscalia de Vigilància Penitenciària intervé en el marc de la seva competència.

En l'àmbit de l'Administració, el Servei d'Inspecció també té una funció de supervisió del compliment de la normativa vigent i, en conseqüència, de les denúncies i les queixes que presenten els interns

Finalment, cal tenir en compte el paper de les actuacions dels jutjats i tribunals de l'àmbit penal en la investigació i la resolució de les denúncies presentades pels interns.

Sens perjudici de l'existència de tots aquests òrgans de control, és una realitat la dificultat que tenen, en l'àmbit de les seves competències, de constatar i de provar l'existència d'irregularitats en el tracte i el respecte dels drets dels interns.

En els últims anys, i fins a data d'avui, dels casos denunciats pels interns al Síndic, respecte dels quals la institució fa el seguiment

oportú, no consta que s'hagi produït cap sentència condemnatòria.

En l'àmbit administratiu, també es constata que les investigacions portades a terme pel Servei d'Inspecció conclouen gairebé sempre que no s'aprecien indicis de maltractament o d'irregularitat administrativa envers l'intern. Si pels mateixos fets denunciats s'obren diligències prèvies al jutjat competent, l'Administració procedeix a arxivar provisionalment la queixa en espera de la resolució judicial que es pugui prendre en un determinat cas.

En l'àmbit de les queixes i les denúncies que presenten els interns en què s'exposen conductes que atempten contra la seva dignitat, el Síndic també ha constatat la dificultat de provar els fets que es denuncien perquè sempre es basen sobre indicis, menys o menys raonables, sense que hi hagi, però, cap prova que sustenti el que denuncien.

Les investigacions estan condicionades per la presumpció de veracitat de què gaudeix el funcionari

Tanmateix, la situació de desigualtat en què es troba l'intern, la falta d'identificació d'algun dels funcionaris, la manca de dispositius d'enregistrament i emmagatzematge d'imatges en alguns espais, les motivacions estandarditzades i els informes mèdics sintètics, entre d'altres, fan que sigui gairebé impossible arribar a demostrar allò que els interns denuncien i, per tant, arribar a una versió diferent de la veritat oficial ja consumada.

En aquests supòsits, s'observa que els resultats de les investigacions que es duen a terme queden tamisats per la presumpció de veracitat de què gaudeix el funcionari de vigilància, la qual molt poques vegades es confronta amb el principi de proporcionalitat en l'actuació administrativa.

No obstant això, aquest any el Síndic ha estat coneixedor d'un cas en què el Servei d'Inspecció de la Direcció General de Serveis Penitenciaris ha adoptat mesures en l'àmbit disciplinari per l'actuació desproporcionada d'un funcionari de vigilància penitenciària. A banda de remetre la documentació de la

informació reservada al jutjat competent, s'ha incoat un expedient disciplinari al cap d'unitat del servei interior d'un centre penitenciari per una actuació que ha estat qualificada d'“inoportuna, improvisada i desproporcionada”.

Aquestes mesures també han anat acompanyades de propostes de revisió dels protocols d'actuació en situació d'immobilització dels interns, i també d'intensificació de la formació

continuada i permanent dels funcionaris que hi són assignats.

El Síndic valora positivament aquestes conclusions i les mesures correctores que s'han adoptat sobre aquesta qüestió, tot i que ha fet notar a l'Administració la gravetat d'aquests fets. Així mateix, li ha demanat informació sobre si s'ha adoptat alguna mesura cautelar, amb la finalitat de garantir la normalitat del Departament Especial del centre en qüestió.

Queixa 04688/2010

Un intern va presentar una queixa en què denunciava que havia estat objecte de maltractaments al centre penitenciari on estava ingressat.

Segons la informació rebuda de la Direcció General, mentre es feia un escorcoll a l'intern, aquest es va aixecar adreçant-se contra els funcionaris amb intenció d'agredir-los, i va ser necessari que fos subjectat per evitar-ho utilitzant la força mínima indispensable.

Quant al motiu que s'addueix per justificar l'ús de la mínima força indispensable, el Síndic exposa a l'Administració que la conducta consistent a aixecar els braços amb la intenció d'agredir és del tot interpretable, i no un intent d'agressió o una agressió. En el relat de fets dels funcionaris enlloc no es diu que l'intern empenyés o tractés d'empènyer, sinó que simplement es negava a les ordres que li donaven els funcionaris.

El Síndic també exposa a l'Administració que l'incident s'ha d'observar des de la perspectiva que són tres els funcionaris que estan a soles amb l'intern i que, per tant, ell es troba en una situació de clara desigualtat. Alhora, es dona la circumstància que quan els funcionaris van informar l'interessat que se li faria un escorcoll integral, el cap de serveis no hi era present, i no va ser fins després que es va requerir la seva presència.

Queixa 05500/2011

Un intern va presentar una queixa en què denunciava l'agressió que havia patit a mans de diversos funcionaris del Departament Especial d'un centre penitenciari.

A més, l'intern de referència va ser entrevistat per mitjà de videoconferència. El dia de l'entrevista es va presentar amb un braç enguixat, amb diversos hematomes i amb problemes per respirar i parlar amb continuïtat.

El Síndic va posar els fets en coneixement de la Direcció General i, en un primer moment, es va fer saber a la institució que el Servei d'Inspecció havia decidit incoar una informació reservada per a l'esclariment dels fets. Més endavant, la Direcció General va fer saber a la institució les primeres conclusions de la informació reservada. Del contingut d'aquestes conclusions, se'n desprenen mesures que passen per posar els fets en coneixement de l'autoritat judicial competent, expedientar el cap d'unitat del Departament Especial del centre i proposar la revisió dels protocols d'actuació en situacions d'immobilització.

Els límits en l'exercici del dret de reunió i l'actuació de les administracions públiques

Arran de les mobilitzacions iniciades el 15 de maig de 2011 en diverses localitats de Catalunya, de reivindicació col·lectiva de canvis polítics, socials i econòmics, cinc persones van formular una queixa davant el Síndic en què qüestionaven l'ocupació d'espais públics per part dels manifestants.

El dret de reunió és una manifestació col·lectiva de la llibertat d'expressió mitjançant una associació transitòria de persones que opera al servei d'un intercanvi o exposició d'idees, la defensa d'interessos o la publicitat de problemes o reivindicacions. Per a molts grups socials aquest dret és, a la pràctica, un dels pocs mitjans per expressar públicament les seves idees i reivindicacions.

L'article 21 de la Constitució reconeix el dret de reunió pacífica i sense armes, i determina que l'exercici d'aquest dret no necessita autorització prèvia, si bé les reunions en llocs de trànsit públic i manifestacions s'han de comunicar prèviament a l'autoritat, que només pot prohibir-les quan hi hagi motius fonamentats d'alteració de l'ordre públic, amb perill per a persones i béns.

L'espai urbà és també un espai de participació social i política

El contingut i els terminis d'aquesta comunicació es defineixen en els articles 8 i 9 de la Llei 9/1983, de 15 de juliol, reguladora del dret de reunió. L'article 9.2 determina que l'autoritat governativa ha de notificar a l'ajuntament afectat les dades contingudes en l'escrit de comunicació perquè aquest informi en un termini de 24 hores sobre les circumstàncies del recorregut proposat, que s'entendrà favorable si no es rep en el termini esmentat. L'informe s'ha de referir a causes objectives com ara l'estat dels llocs on es vol fer la manifestació, la concurrència amb altres actes, les condicions de seguretat del lloc d'acord amb la normativa vigent i d'altres d'anàlogues d'índole tècnica.

Sens perjudici que la notificació es demori o es produeixi posteriorment, el Síndic considera que l'informe s'ha fer tan bon punt es conegui la concentració. Una interpretació exclusiva-

ment formalista de no emetre l'informe perquè no s'ha comunicat prèviament la realització de la manifestació esdevindria restrictiva i podria comportar que el dret quedés desvirtuat, la qual cosa seria contrària al principi d'afavoriment del dret de reunió (*favor libertatis*). A més, el Síndic entén que aquest informe municipal s'ha d'emetre tenint en compte la doctrina jurisprudencial que aprecia que el dret de reunió comprèn l'ús d'instal·lacions a l'espai públic o concentracions de protesta continuades en el temps.

En la Sentència 195/2003, de 27 d'octubre, el Tribunal Constitucional expressa que, en una societat democràtica, l'espai urbà no és només un àmbit de circulació, sinó també un espai de participació. Atesa l'íntima connexió històrica i doctrinal entre la llibertat d'expressió i el dret de reunió, el Tribunal entén que els titulars d'aquest dret poden decidir lliurement sobre els instruments o els vehicles mitjançant els quals fer arribar el seu missatge als destinataris, accessoris a la concentració i directament relacionats amb les finalitats de l'acte, fins i tot quan les instal·lacions comportin una ocupació temporal de l'espai de trànsit públic.

Per la seva part, en la Sentència 2143/2010, d'1 d'octubre, el Tribunal Superior de Justícia de Castella i Lleó, davant la instal·lació d'un campament en un espai de domini públic durant dotze dies, amb col·locació de tendes per a la pernoctació de persones, admet que aquesta protesta continuada es pot subsumir en el dret de reunió i manifestació.

Dit això, també cal tenir en compte que l'exercici d'aquest dret pot ceder davant els límits que la mateixa Constitució imposa expressament i també davant els que, de manera mediata o indirecta, se'n puguin derivar, atesa la necessitat de preservar altres drets o béns constitucionals. Aquestes limitacions, però, no poden ser absolutes ni obstruir el dret fonamental més enllà del que és raonable. Per tant, els límits dels drets fonamentals s'han d'interpretar amb criteris restrictius i en el sentit més favorable a la seva eficàcia i essència.

De la Sentència 66/1995, del Tribunal Constitucional, se'n desprèn quina ha de ser la noció d'ordre públic prevista en l'article 21 de la Constitució en aquest context. Aquest s'ha de delimitar en funció d'una situació de fet, concreta, referida al manteniment de l'ordre en sentit material, no a l'ordre com a sinònim de respecte als principis i els valors que es troben en la base de la convivència social. L'aplicació d'aquest

límit exigeix la concurrència de raons fonamentades de desordre material en el lloc de trànsit públic afectat, i s'hi inclouen els perills per a persones o béns derivats de les accions violentes que poden emanar de la celebració pacífica de la concentració.

Els ajuntaments han de tenir un paper proactiu en la gestió de l'espai públic davant de moviments de protesta

Els dubtes sobre si l'exercici del dret produeix efectes negatius contra l'ordre públic amb perill per a les persones o per als béns o contra altres drets i valors dignes de protecció constitucional s'han de resoldre amb l'aplicació del criteri d'afavorir el dret de reunió, sense que sigui suficient, per jus-

tificar-ne la modulació o la prohibició, la mera sospita o la simple possibilitat que es produeixin aquests resultats.

Així doncs, davant la celebració de reunions o manifestacions, l'ajuntament afectat ha de vetllar per garantir que concorren les condicions objectives per fer harmònic l'ús comú general d'aquests espais per a totes les persones amb l'ús comú especial que pot implicar ocupacions temporals de l'espai de trànsit públic vinculades a l'exercici del dret de manifestació. Cal, doncs, adoptar un paper actiu per prevenir incidents o degradacions no volgudes de l'espai públic i per procurar la ubicació de les instal·lacions en condicions i en emplaçaments com més adequats millor per exercir el dret de manifestació, tenint en compte un curós equilibri, i d'acord amb criteris de proporcionalitat, perquè els requeriments no es considerin limitacions abusives del dret.

Principi de proporcionalitat i ús de la força

Al llarg del 2011 el Síndic ha continuat rebent queixes relacionades amb la manca de proporcionalitat en l'ús de la força fora de les dependències policials i per actuacions policials suposadament abusives.

Arran de l'estudi d'aquestes queixes, un cop més s'han posat de manifest les versions contradictòries entre la informació tramesa per l'Administració i les versions dels afectats. En molts casos, s'han finalitzat les queixes perquè el ciutadà no ha pogut aportar elements de prova que fonamentin el que denuncia. En d'altres, però, el Síndic ha constatat que l'actuació policial que s'ha dut a terme no és l'adequada i, consegüentment, no s'ajusta al principi de proporcionalitat.

L'actuació policial s'ha de basar en una intervenció mínima i proporcionada

Com és habitual en aquests casos, l'Administració dona per bona la versió dels agents implicats i conclou que procedeixen correctament en les seves actuacions, sense més justificació que el relat que ofereixen els mateixos agents i sense efectuar la mínima valoració sobre les qüestions que planteja la persona en el seu escrit de queixa, com ara els possibles informes mèdics que pugui aportar.

L'aplicació del principi de proporcionalitat imposa que qualsevol classe d'actuació policial restrictiva de drets s'adeqüi a la finalitat prevista per l'ordenament jurídic, constitueixi una mesura estrictament necessària amb relació a la pertorbació social provocada per la infracció comesa (d'acord amb el principi d'intervenció mínima), i observi una justa relació entre el càstig i la gravetat del fet comès.

El principi de proporcionalitat aplicat a l'ús de la força exigeix, per tant, que aquesta decisió sigui adequada a la finalitat que es vol aconseguir, que no hi hagi altres mesures alternatives menys greus i que la mesura no causi més danys que els que pretén evitar.

Arran dels esdeveniments succeïts el 27 de maig, el Síndic de Greuges va obrir una actuació d'ofici per analitzar diversos aspectes de

l'actuació dels agents, com ara l'ús de la força emprada. A més, cal assenyalar el volum tan important de queixes rebudes a partir de llavors per les càrregues d'aquell dia. Val a dir que algunes d'aquestes queixes anaven acompanyades d'informes mèdics que diagnosticaven contusions de diferent consideració.

La contundència dels agents antiavalots contra manifestants amb actituds pacífiques és inadmissible

Pel que fa a la referida actuació dels agents antiavalots dels Mossos d'Esquadra, el Síndic ha conclòs que no es pot admetre que els agents responguessin amb la contundència que, en alguns casos, es va fer servir contra manifestants en actitud pacífica, com reflecteixen nombroses imatges d'aquells incidents. A tall d'exemple, es pot recordar la imatge d'una noia asseguda a terra amb una actitud no violenta que és colpejada i estirada pels cabells per un agent, la d'un noi que és estirat pels cabells i colpejat quan no oferia resistència o la d'un agent que pressiona el nas quan el noi està completament reduït al terra.

Com a resposta a les queixes rebudes, no deixa de ser significatiu que l'Administració faci una descripció detallada de la situació on justifica l'ús de la força per reduir una persona en particular. En canvi, la valoració que es fa de la força utilitzada pels agents es limita a expressar que va respectar els principis de congruència, oportunitat i proporcionalitat.

Cal que Interior faci una investigació policial interna per corregir i prevenir possibles actuacions incorrectes

En algunes queixes individuals, el Departament d'Interior presenta el ciutadà que formula la queixa com una persona violenta i agressiva que intenta agredir els agents i que, en alguns casos, s'autolesiona colpejant-se ell mateix al terra. Per això, no deixa de sorprendre al Síndic que en aquests casos no s'adoptin les mesures

necessàries, a fi d'evitar que el detingut es continuï autolesionant, amb el consegüent risc per als agents actuants.

El Departament d'Interior informa que aquests fets s'enregistren i, per tant, que l'actuació que té lloc queda reflectida i documentada, però res d'això no impedeix, a criteri del Síndic, que es pugui fer un control posterior de les mesures i les actuacions que es duen a terme.

De fet, un dels suggeriments que el Síndic ha traslladat amb més insistència en aquests casos és la necessitat d'iniciar un procediment intern d'investigació per tractar els fets que han tingut

lloc i comprovar si l'actuació que s'ha dut a terme s'ajusta als procediments d'actuació legalment previstos, i adoptar, si escau, les mesures cautelars corresponents.

L'obertura d'aquestes investigacions internes constitueix un instrument essencial per prevenir i, si escau, corregir possibles actuacions incorrectes.

En el marc de l'actuació d'ofici oberta arran dels fets del 27-M, el Síndic també suggereix al Departament d'Interior que, un cop hagi valorat tota la informació de què disposa, si escau, acordi obrir un expedient disciplinari per evitar la impunitat d'aquestes pràctiques.

Queixa 04112/2011

El promotor de la queixa denuncia l'actuació desproporcionada de dos agents del Cos de Mossos d'Esquadra quan el van detenir al carrer.

El Departament d'Interior va informar que una dotació policial va ser requerida per fer-se càrrec d'un incident en una cafeteria. Al lloc dels fets hi havia el promotor de la queixa, que, segons els agents, verbalitzava insults greus contra ells. Li van demanar que s'identifiqués i, davant la negativa, va intentar agredir-los, motiu pel qual els agents van fer ús de la força mínima indispensable.

El Síndic va traslladar a l'Administració que, en aquest cas, no es va trobar ni habilitar cap mecanisme alternatiu per desactivar la situació de tensió que es presentava en el curs de la intervenció que s'estava duent a terme. També li va exposar que s'hauria d'haver iniciat un procediment intern d'investigació per tractar d'esbrinar els fets que van tenir lloc i comprovar si l'actuació que es va dur a terme s'ajustava als procediments d'actuació legalment previstos, i adoptar, si escau, les mesures cautelars corresponents.

Queixa 05201/2011

El promotor de la queixa denuncia l'actuació desproporcionada d'un agent mosso d'esquadra envers la seva persona.

El Departament d'Interior informa que el dia dels fets una patrulla va ser requerida per la directora d'un centre d'atenció primària a causa del comportament agressiu i violent d'una persona.

També assenyalava que els agents actuants van indicar-li que marxés, però ell es va llençar al terra i va començar a cridar que l'havien pegat. Finalment, va marxar sense que cap agent entrés en contacte físic amb ell.

Davant aquesta informació, el Síndic fa notar al Departament d'Interior que en aquest cas resulta estranya la descripció que es fa de com van succeir els fets, alhora que considera que no s'ha tingut en compte l'informe mèdic d'urgències que adjuntava l'interessat.

Manca d'identificació dels agents de la brigada antiavalots dels Mossos d'Esquadra

La impossibilitat d'identificar agents d'ordre públic és la causa de diverses queixes rebudes al Síndic de Greuges. Diverses persones que s'han adreçat a aquesta institució han expressat la seva disconformitat perquè la majoria de les denúncies que presenten els afectats contra l'actuació d'aquests agents queden arxivades a falta d'autor conegut.

Altres ciutadans han posat de manifest la negativa dels agents a facilitar el número d'identificació quan se'ls l'ha demanat. En algun cas, s'ha constatat la veta adherent en l'uniforme de l'agent sense que hi constés el número d'identificació.

D'entrada, l'exhibició del número d'identificació professional és una obligació genèrica establerta per a tots els cossos i les forces de seguretat dependents de l'Administració de l'Estat i d'altres administracions.

La identificació visible dels policies és obligatòria i comporta una garantia tant per a la ciutadania com per als agents

En l'àmbit de Catalunya, d'una banda, la Llei 10/1994, d'11 de juliol, de la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra, determina que els agents sempre han d'acreditar la seva identitat. De l'altra, el Decret 217/2008, de 4 de novembre, sobre la utilització del número d'identitat professional en determinades peces dels uniformes de la policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra, estableix textualment que “les peces visibles dels uniformes de la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra, que portin posades a la part superior del cos els funcionaris i les funcionàries, han de tenir incorporada, a la part davantera superior dreta, una veta adherent de color blau marí de 2 cm d'ample i 5 cm de llarg, en la qual ha de constar el número d'identitat professional”.

L'única excepció que recull aquest decret és la prevista en l'article únic de l'apartat segon, pel que fa a les peces de l'uniforme de gala. Per tant, d'acord amb aquesta disposició normativa, s'entén que no hi ha cap altra unitat de la policia que quedi exclosa de l'obligació d'anar identificada, ni tan sols les unitats antiavalots de la brigada mòbil

(BRIMO) o de l'Àrea Regional de Recursos Operatius (ARRO).

El mateix decret estableix que “es vol aprofundir en la voluntat de facilitar als ciutadans i les ciutadanes l'exercici del dret a poder identificar en tot moment els/les policies”, de manera que aquesta obligació es configura com el dret del ciutadà a identificar en tot moment qui correspongui.

Imprimir els números d'identificació als cascs evitaria que les armilles n'impedissin la visibilitat

En aquest sentit, el Síndic considera que l'exercici d'aquest dret s'estableix com a fórmula de defensa i garantia dels ciutadans davant de possibles actuacions irregulars, alhora que la identificació de l'agent també garanteix que una determinada actuació no pugui quedar impune, pel fet de no poder identificar-ne el presumpte responsable.

En la mateixa línia, el Síndic valora que la utilització visible dels números d'identificació també es configura com un sistema de garantia dels agents policials davant possibles denúncies falses que s'hi puguin presentar en contra.

Segons la informació tramesa pel Departament d'Interior, els antiavalots sí que van identificats, però les armilles que porten impedeixen que el número quedi visible i, en conseqüència, que es pugui llegir. Així, les armilles duet (antibala i antitrauma) no formen part de la uniformitat de la brigada mòbil, sinó que és un equip de protecció que és als vehicles policials a disposició seva en cas de necessitat del servei.

Concretament, el Departament assenyala que la funda d'aquestes armilles és de teixit ignífug, que allarga el temps de protecció de l'agent en els casos de llançament d'objectes inflamables, motiu pel qual no porten incorporades la veta adherent i el TIP que identifica l'agent, que estan fets de materials plàstics amb nul·la resistència al foc i, per tant, altament inflamables.

Davant d'això, el Síndic ha suggerit al Departament que tingui en compte altres possibles solucions, com ara imprimir el número d'identificació personal al casc de l'agent, que sí que és d'ús personal i permet que pugui ser llegit fàcilment pel ciutadà, o bé imprimir directament el número a les armilles.

En l'àmbit del dret comparat, cal recordar que hi ha legislacions que imposen l'obligació als agents d'anar identificats i el número sempre és visible (Regne Unit, Alemanya, Estats Units, Quebec).

Davant el suggeriment del Síndic, el Departament ha fet saber que s'estan estudiant possibles solucions a aquest respecte i que, en particular, s'està elaborant un estudi per determinar els materials amb els quals identificar l'agent sense comprometre'n la seguretat.

No obstant això, el Síndic ha fet notar al Departament que d'ençà que va entrar en vigor el Decret 217/2008, el 12 de maig de 2009, ha

transcorregut prou temps d'adaptació per trobar una possible alternativa al sistema d'identificació actual dels agents antiavalots.

Per aquest motiu, i per la situació d'indefensió en què es troben els ciutadans en aquests casos, el Síndic ha suggerit al Departament d'Interior que l'estudi que s'està duent a terme sobre aquest assumpte arribi a les conclusions oportunes, en un termini no superior als tres mesos des de la data de les actuacions d'ofici obertes amb motiu dels fets ocorreguts el 27 de maig a la plaça Catalunya i el 15 de juny al Parlament de Catalunya i, sense excepció, no més tard de l'1 de gener de 2012.

Queixa 01263/2011

La promotora de la queixa mostra la seva disconformitat perquè en les últimes actuacions dels antiavalots dels Mossos d'Esquadra a la ciutat de Barcelona no s'ha complert el Decret 217/2008, de 4 de novembre, sobre la utilització del número d'identitat professional en determinades peces dels uniformes de la policia de la Generalitat. El Departament d'Interior informa que les armilles duet no formen part de la uniformitat de la brigada mòbil i que la funda de les armilles és de teixit ignífug, motiu pel qual no porten incorporada la veta adherent i el TIP que identifica l'agent. Es compromet a estudiar les possibles solucions respecte d'aquest problema.

El Síndic suggereix al Departament d'Interior que tingui en compte altres possibles solucions, com ara imprimir el número d'identificació personal al casc de l'agent, que sí que és d'ús personal i permet que pugui ser llegit fàcilment pel ciutadà, o bé imprimir directament el número a les armilles.

El Departament informa que els suggeriments del Síndic seran traslladats al servei responsable d'estudiar aquesta qüestió.

Queixa 05031/2011

Un jove va presentar una queixa per denunciar que havia estat agredit per uns agents dels Mossos d'Esquadra mentre era en un bar, i també critica que els agents no anessin identificats i que es neguessin a donar-li el número de placa quan els ho va demanar. El Departament d'Interior va informar que es va fer una inspecció administrativa a l'establiment. Els efectius de l'Àrea Regional de Recursos Operatius (ARRO) hi van fer l'entrada i la inspecció es va fer amb totes les garanties legals. Cap agent no va agredir ni colpejar a ningú.

Pel que fa als efectius ARRO, el Departament d'Interior va assenyalar que anaven uniformats amb protecció antibala, motiu pel qual no es podia apreciar el seu número TIP. Tot i així, exposa que hi va haver una persona que va demanar el número a un caporal de l'equip i aquest l'hi va donar verbalment.

El Síndic va traslladar al Departament una sèrie de consideracions sobre com va tenir lloc l'entrada al local. En aquest sentit, demana que les tingui en consideració, i també que l'informi de les mesures que s'adoptaran per garantir la identificació dels agents ARRO en els supòsits en què, per la seva vestimenta, no es pugui apreciar el seu número de TIP.

El Departament d'Interior va respondre que recollia les consideracions del Síndic i que assumia el compromís que s'estudiarien les possibles solucions respecte de les particularitats que actualment tenen les armilles del Cos de Mossos d'Esquadra.

Col·legis professionals

Un any més, dins l'àmbit de l'Administració de justícia, una part important de les queixes rebudes han fet referència als col·legis professionals.

En aquest sentit, els ciutadans es continuen adreçant al Síndic de Greuges per la manca de resposta a les queixes i les reclamacions que presenten davant dels col·legis per l'actuació d'un professional.

D'altra banda, tal com ja es va assenyalar en l'informe de l'any 2010, s'ha comprovat que també hi ha un gruix de queixes que fan referència a la disconformitat amb la tramitació de les queixes per part dels col·legis. De vegades, la mateixa institució, en rebre la informació sol·licitada, ha apreciat defectes en la tramitació de les queixes.

Els col·legis professionals han de motivar les resolucions i informar els interessats que poden interposar recursos

Per això, i seguint el fil de l'informe de l'any anterior, el Síndic ha continuat insistint en la necessitat de motivar les resolucions i d'informar els ciutadans dels recursos que poden interposar contra les decisions acordades, a fi d'evitar situacions d'indefensió.

Els col·legis professionals, com a corporacions de dret públic, tenen el deure de donar resposta escrita a les qüestions que els ciutadans plantegen per escrit, tant en el marc d'un procediment administratiu com quan formulen queixes. El Síndic ha insistit en el dret que té el ciutadà a rebre una resposta escrita i a ser informat del curs que segueix la seva queixa.

L'article 54 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, estableix que els actes administratius han de ser motivats. Així mateix, la resolució ha d'incloure degudament identificat el peu de recurs. Els articles 89.3 de la Llei 30/1992 i 22.c) de la Llei 26/2010 indiquen els recursos que es poden interposar.

Per aquest motiu, el Síndic, arran de la presentació de diverses queixes, ha recordat la necessitat que les resolucions siguin motivades i que incorporin el peu de recurs a diferents col·legis professionals: el Col·legi de Metges de Barcelona, el Col·legi d'Odontòlegs i Estomatòlegs de Catalunya, el Col·legi d'Advocats de Granollers, el Col·legi d'Advocats de Girona i el Col·legi de Gestors Administratius de Catalunya.

Així com tots els col·legis professionals han acceptat el recordatori que les resolucions siguin motivades, no ha estat així pel que fa a la possibilitat de presentar un recurs contenciós administratiu.

Les respostes obtingudes dels diferents col·legis professionals arran de les queixes rebudes han estat diverses. Tot i que el suggeriment del Síndic no detallava a quin tipus de recurs feia referència, el Col·legi de Metges de Barcelona, el Col·legi d'Advocats de Girona i el Col·legi d'Advocats de Granollers no van acceptar el suggeriment; el Col·legi d'Odontòlegs i Estomatòlegs de Catalunya va informar el Síndic que prenia nota del suggeriment de motivar i posar peu de recurs, però que no era aplicable en aquell cas en concret perquè no es tractava d'un expedient sancionador, sinó administratiu sobre mediació. Tot i això, el Síndic va insistir en la necessitat de motivar i posar peu de recurs en tota resolució. Pel que fa al Col·legi d'Advocats de Manresa i al Col·legi de Gestors Administratius de Catalunya, encara s'està en espera de rebre'n la resposta.

La qüestió se centra en la legitimació que pugui tenir el ciutadà que ha interposat la queixa davant dels òrgans col·legials per l'actuació d'un professional col·legiat, a l'efecte de poder interposar un recurs judicialment.

Cal que tots els col·legis d'advocats unifiquin la informació sobre la possibilitat de recórrer contra les resolucions

Els recursos de caràcter jurisdiccional tenen un requisit d'admissibilitat que és la legitimació que té la persona interessada. Així ho preveu la Llei 29/1998, de 13 de juliol, en els articles 19.1, 51.1.b) i 69.b). La interpretació de l'interès directe i de l'interès legítim quan es tracta de

queixes presentades per ciutadans contra professionals col·legiats precisament com a causa del seu exercici professional quan es consideri que han incorregut en possibles infraccions deontològiques és la que determina la legitimació per interposar o no el recurs.

Atesa la resposta rebuda del Col·legi d'Advocats de Girona i del Col·legi de Metges de Barcelona, el Síndic va obrir l'actuació d'ofici 02860/2011 i va demanar informació al Consell dels Col·legis d'Advocats de Catalunya sobre aquesta qüestió.

El Consell dels Col·legis d'Advocats de Catalunya va mostrar el seu acord amb el recordatori formulat al seu dia al Col·legi d'Advocats de Girona i al Col·legi de Metges de Barcelona respecte del deure de les administracions de motivar sempre les resolucions.

Pel que fa al suggeriment formulat d'incloure el peu de recurs a les resolucions, va manifestar que estava parcialment d'acord amb el suggeriment formulat, en el sentit que acceptava que s'hi havia incloure el recurs de reposició, però no el recurs contenciós administratiu, atès que no sempre s'accepta la legitimació que pugui tenir el ciutadà que ha

interposat una queixa davant dels òrgans judicials.

En aquest sentit, hi ha sentències del Tribunal Constitucional i múltiples decisions judicials dels òrgans de l'ordre jurisdiccional contenciós administratiu que dicten resolucions en les quals admeten l'excepció de manca de legitimació, d'acord amb la qual determinen la inadmissibilitat del recurs contenciós administratiu interposat contra l'acord col·legial d'arxivar la queixa presentada contra un professional col·legiat, per una suposada infracció deontològica, perquè consideren que hi ha una manca de legitimació activa perquè hi manca un interès legítim (STC 48/2009, de 23 de febrer de 2009).

Tot i això, amb relació a aquest tema, el que és important és que totes les juntes dels col·legis d'advocats de Catalunya donin la mateixa informació als ciutadans pel que fa al peu de recurs, a fi de no crear greuges comparatius ni indefensió. En aquest sentit, el Síndic ha suggerit que s'adopti un criteri comú en el redactat perquè hi hagi una homogeneïtzació de la informació que es facilita als ciutadans en les resolucions.

Queixa 04066/2011

La promotora de la queixa es va adreçar al Síndic per la manca de resposta del col·legi a les dues reclamacions que havia interposat contra una clínica dental. Posteriorment, el fill de la promotora va informar la institució que se li havia notificat la resolució d'arxivament del seu expedient sense cap motivació.

El Síndic es va adreçar al Col·legi d'Odontòlegs i Estomatòlegs de Catalunya i li va recordar la necessitat que les resolucions fossin motivades.

El Col·legi d'Odontòlegs i Estomatòlegs de Catalunya va respondre que prenia nota del recordatori, però que, en aquest cas concret, no el tenia en compte perquè no considerava que es tractés d'un expedient sancionador, sinó d'un expedient administratiu sobre mediació. El Síndic va respondre que totes les resolucions administratives han de ser motivades segons l'article 22 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

Mancances estructurals de l'organització judicial i dels registres civils

En l'àmbit de l'Administració de justícia, hi continuen havent retards en la tramitació dels expedients. Aquests retards, que s'han posat en coneixement del president de Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, es justifiquen per la situació de sobrecàrrega de treball que pateixen alguns jutjats de Catalunya i per les limitacions pressupostàries fruit de la situació de crisi econòmica actual.

Aquestes limitacions pressupostàries, no solament han provocat problemes materials i estructurals, sinó també problemes de personal, atès que la publicació del Decret 109/2011, d'11 de gener, va establir unes mesures específiques en matèria de despeses de personal, de manera que, a partir del dia 1 de gener de 2011 i durant un període de pròrroga pressupostària, no era permès nomenar nou personal interí ni contractar personal laboral per cobrir places vacants o llocs de reforç.

L'aplicació del Decret 109/2011 va tenir un fort impacte en l'activitat de l'Administració pública, però ràpidament, a instància del Departament de Justícia, el Govern de la Generalitat va adoptar mesures més flexibles per al personal al servei de l'Administració de justícia, com ara els acords de Govern de 8 de febrer, 15 de març, 31 de maig i 5 de juliol, que han permès, dins del context actual de contenció de la despesa, poder cobrir el 50% de les vacants que s'han produït, el 50% de les substitucions i 107 places derivades dels processos de selecció.

Pel que fa als registres civils de Catalunya, el Síndic ha fet palès, en els darrers informes al Parlament, la situació que pateixen per fer front a l'increment d'expedients que han de tramitar diàriament i, a més, en el context de crisi econòmica que s'ha descrit anteriorment.

En el decurs d'aquest any 2011, les queixes relatives a les disfuncions, deficiències o demores que presenten els registres civils de Catalunya s'han posat novament en coneixement del president del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, que, un cop ha estudiat el cas, ha pogut constatar que, normalment, la causa de la dilació és de tipus estructural i per una càrrega de treball excessiva, i ha eximit de responsabilitat les persones que integren els diversos òrgans judicials, la qual cosa no significa que el retard no sigui injustificat ni que no s'estigui vulnerant el dret a un procés sense dilacions indegudes, establert en l'article 24 de la Constitució.

Les queixes més destacades han estat per la demora a l'hora d'obtenir cita prèvia per contraure matrimoni al Registre Civil de l'Hospitalet de Llobregat, pel funcionament del servei d'atenció telefònica del Registre Civil de Barcelona i per la situació del Registre Civil de Cornellà de Llobregat.

Respecte de les queixes rebudes del Registre Civil de l'Hospitalet de Llobregat, la majoria eren per retards en l'inici dels expedients de matrimoni.

Davant d'això, val a dir que les persones encarregades d'aquest registre impulsen de manera continuada la posada en funcionament d'accions de millora en els diferents serveis, i també adopten les mesures correctores adequades en detectar problemes en la prestació dels serveis i ajusten l'organització en funció de la demanda i l'afluència de públic.

Així, les persones encarregades del funcionament del Registre Civil de l'Hospitalet de Llobregat, conscients del retard per iniciar els expedients de matrimoni, han posat en funcionament una sèrie de mesures correctores amb l'objectiu de reduir els terminis d'inici d'aquests tipus d'expedients.

El TSJC eximeix el personal de responsabilitat per les disfuncions dels registres civils

Respecte al servei d'atenció telefònica del Registre Civil de Barcelona, les queixes eren per la manca de resposta telefònica. En aquest sentit, durant l'any 2010 el Departament de Justícia va fer un estudi per millorar el procés de la unitat de telefonia del registre i es va col·laborar amb les persones del Ministeri de Justícia encarregades d'implantar la nova centraleta telefònica.

Durant els mesos de gener i febrer d'enguany, s'han dut a terme totes les obres de sanejament de la xarxa i del cablejat, les connexions de veu i dades, i la implantació i la instal·lació de la nova centraleta telefònica, i el 25 de febrer es va fer la migració a la nova centraleta. La implantació d'aquesta nova centraleta permetrà millorar l'atenció al públic per aquest canal d'atenció i atendre amb qualitat les persones que es dirigeixen al Registre Civil.

Pel que fa al Registre Civil de Cornellà, l'objecte de les queixes ha estat la lentitud en la tramitació dels expedients i la mateixa organització del registre (horari d'atenció, cues, manca de personal, etc.). Sobre això, s'ha informat que, tot i les accions de millora que es van dur a terme al final de l'any 2010 i les recomanacions formulades pel Departament de Justícia, s'ha detectat que molts dels problemes i les pràctiques de gestió persisteixen. En conseqüència, s'ha nomenat personal de reforç que ha permès fer front a les mancances detectades.

Tot i això, la implantació de les mesures organitzatives, i la readaptació i l'ajustament de les mesures organitzatives a les noves necessitats que sorgeixen requereix la col·laboració i l'impuls de totes les institucions implicades en el funcionament i la millora del Registre Civil.

En aquest sentit, el Departament de Justícia ha informat que oferirà el suport i la col·laboració a les persones encarregades del Registre Civil de Cornellà de Llobregat i al personal adscrit per posar en funcionament accions que millorin el servei, com ara l'ampliació de l'horari d'atenció al públic per a la tramitació d'expedients i del nombre de persones que s'atenen al dia. D'altra banda, coneixedor de la situació actual que pateixen la majoria d'oficines de registre civil de Catalunya, proposarà a la Direcció General de Registres i del Notariat que dicti instruccions homogènies per a la tramitació dels expedients de nacionalitat i matrimoni, per determinar quines han de ser les actuacions que tinguin la consideració de preferents en la situació actual.

Queixa 05806/2010

La persona interessada estava disconforme amb el termini de set mesos que donava el Registre Civil de l'Hospitalet de Llobregat per a l'assignació de cita prèvia per iniciar els expedients de matrimoni.

A partir de la intervenció del Síndic, es va informar la institució que, a partir del mes de febrer del 2010, ja no es donava cita prèvia per iniciar un expedient de matrimoni a les persones interessades que compareguessin amb la documentació necessària, perquè s'iniciava l'expedient de matrimoni en aquell mateix moment. A més, per reduir els terminis, el personal del Registre Civil s'havia posat en contacte amb les persones citades durant els mesos de juliol i setembre de 2011 per comunicar-los que si disposaven de la documentació necessària completa podien presentar-la immediatament i iniciar l'expedient de matrimoni.

Queixa 04501/2011

La persona interessada mostra la seva disconformitat amb la lentitud del Jutjat d'Instrucció número 3 de Sabadell en la tramitació d'un assumpte judicial.

Es va traslladar la queixa al president del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, que, un cop demanat l'informe a l'òrgan judicial que va intervenir en la tramitació de l'expedient, va acordar, en vista del nombre d'actuacions i de la seva tramitació lenta però continuada, l'arxivament de l'expedient, atesa la inexistència de cap tipus de responsabilitat per part del personal judicial que actualment és a càrrec de l'assumpte.

No obstant això, el president del Tribunal Superior de Justícia reconeix i assenyalava que les limitacions materials i personals del servei públic de l'Administració de justícia de Catalunya són la raó última del retard en l'obtenció de les resolucions judicials.

D'altra banda, cal assenyalar que en aquest cas en concret, com a conseqüència de la queixa plantejada, el dia 1 d'agost de 2011 es va nomenar un funcionari del servei de suport per a un període inicial de tres mesos per reforçar el personal d'aquest jutjat.

Actuacions d'ofici

AO 01860/2011
Finalitzada

Mort d'un home de 73 anys en un centre penitenciari

Arran de la mort d'un intern amb diverses patologies, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per conèixer les circumstàncies del decés i valorar l'actuació de l'Administració en aquest cas.

AO 02358/2011
En tramitació

Ús de les pilotes de goma

En vista de la queixa presentada per Justícia i Pau i per l'associació "Stop Bales de Goma", en què s'exposa que les pilotes de goma són un instrument perillós per a la integritat de les persones, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per tractar aquest tema i cercar-hi possibles alternatives.

AO 02654/2011
En tramitació

Destinació dels guanys de les botigues CIRE

El Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per analitzar si tots els guanys que es produeixen amb l'augment de preus dels productes repercuteixen en un augment del treball productiu per als interns.

AO 02860/2011
En tramitació

Manca de motivació i de peu de recurs de les resolucions dels col·legis d'advocats

El Síndic decideix obrir una actuació d'ofici, en vista de la manca de motivació i de peu de recurs de les resolucions dels col·legis d'advocats.

AO 03148/2011
En tramitació

Actuació de la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra (BRIMO) en el desallotjament de la plaça Catalunya el 27 de maig

Arran del desallotjament de la plaça Catalunya el 27 de maig, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per valorar l'actuació de la unitat antiavalots de la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra (BRIMO).

AO 04008/2011
Finalitzada

Presumptes irregularitats al Departament de Dones d'un centre penitenciar

A partir de la denúncia de presumptes irregularitats al Departament de Dones d'un centre penitenciar, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per esclarir els fets i, si escau, sol·licitar l'adopció de les mesures correctores corresponents.

AO 04116/2011
En tramitació

Possibles vulneracions de drets en la mobilització davant el Parlament de Catalunya convocada pel moviment 15-M

Arran de la mobilització davant el Parlament de Catalunya convocada pel moviment 15-M, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per valorar possibles vulneracions de drets.

AO 04610/2011
En tramitació

Presumptes maltractaments per part de la Guàrdia Urbana en un dispositiu contra la venda ambulant

A partir de la denúncia de presumptes maltractaments per part de la Guàrdia Urbana en un dispositiu contra la venda ambulant, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per esclarir els fets i, si escau, sol·licitar l'adopció de les mesures correctores corresponents.

AO 06576/2011
En tramitació

Els programes de tractament i el principi d'individualització en el compliment de la pena

El Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per analitzar i estudiar els programes de tractament i el principi d'individualització en el compliment de la pena.

AO 07787/2011
En tramitació

Possible vulneració de drets en un context de mobilització del personal penitenciari

Arran dels recents incidents de bloqueig dels accessos als centres penitenciaris, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per valorar la possible vulneració del dret a la seguretat en el treball, els drets fonamentals dels interns, dels ciutadans i dels advocats, i l'entorpidiment de l'actuació de l'Administració de justícia.

11. SERVEIS SOCIALS

Serveis socials en xifres

L'efectivitat de les prestacions per a les persones amb dependència moderada

Gestió confusa de les reclamacions prèvies i de les sol·licituds de revisió de la dependència

Incidències relacionades amb les prestacions d'atenció a la dependència

La gestió de la renda mínima d'inserció

Desallotjaments dels assentaments de famílies galaicoportugueses

Retards en el reconeixement i la revisió de la discapacitat

L'examen personal i directe en els procediments de revisió de discapacitat

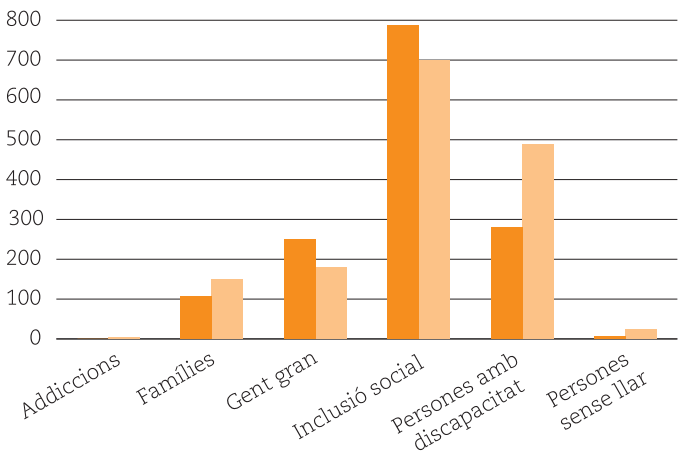
Barreres arquitectòniques als espais públics i d'ús públic

Actuacions d'ofici

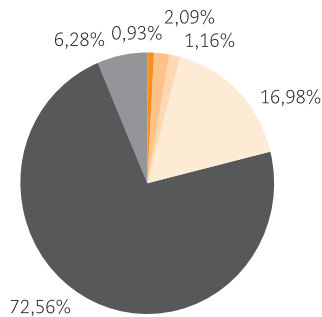
Serveis socials en xifres

a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2011

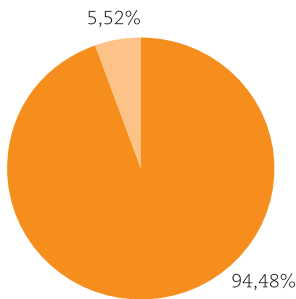
Serveis socials	Queixes	Actuacions d'ofici	Consultes	Total
Addiccions	-	-	3	3
Famílies	105	2	150	257
Gent gran *	249	1	180	430
Inclusió social **	785	3	698	1.486
Persones amb discapacitat ***	277	2	488	767
Persones sense llar	6	-	23	29
Total	1.422	8	1.542	2.972



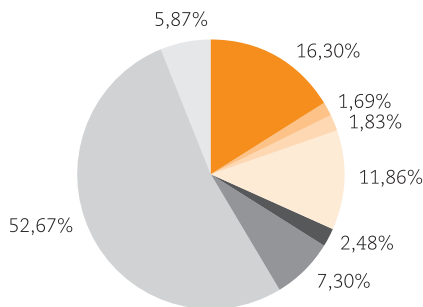
* Gent gran	
Adaptació i accessibilitat	0,93%
Atenció domiciliària	2,09%
Maltractaments	1,16%
Serveis residencials, centres de dia i casals d'avis	16,98%
Subvencions i ajuts	72,56%
Altres	6,28%
Total	100%



** Inclusió social	
Subvencions i ajuts	94,48%
Altres	5,52%
Total	100%

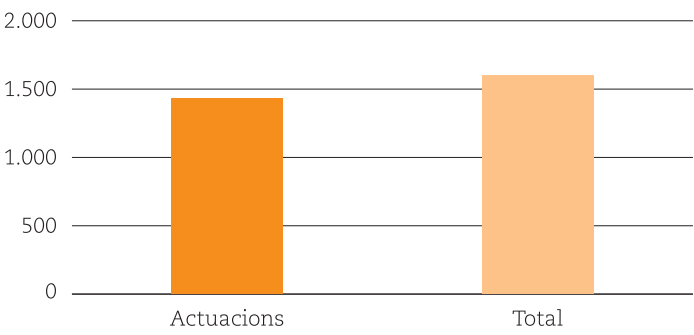


*** Persones amb discapacitat	
Adaptació, mobilitat i accessibilitat	16,30%
Atenció domiciliària	1,69%
Centres ocupacionals i centres especials de treball	1,83%
Reconeixement de graus de discapacitat	11,86%
Salut mental en l'àmbit d'assistència social	2,48%
Serveis residencials i centres de dia	7,30%
Subvencions i ajuts	52,67%
Altres	5,87%
Total	100%



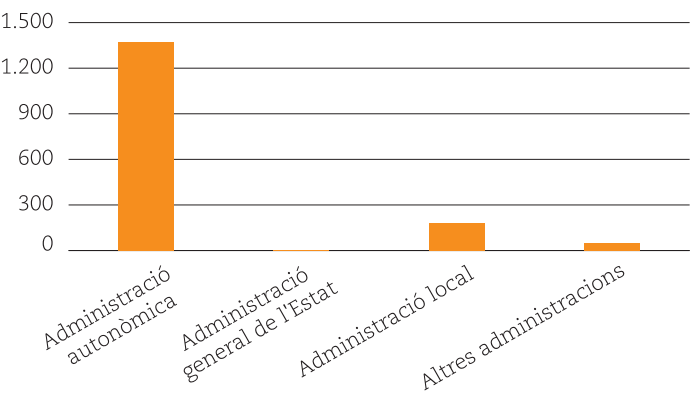
b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	■ Actuacions	■ Total
Una administració afectada	1.268	1.268
Dues administracions afectades	152	304
Tres administracions afectades	6	18
Quatre administracions afectades	3	12
Total	1.429	1.602



c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2011

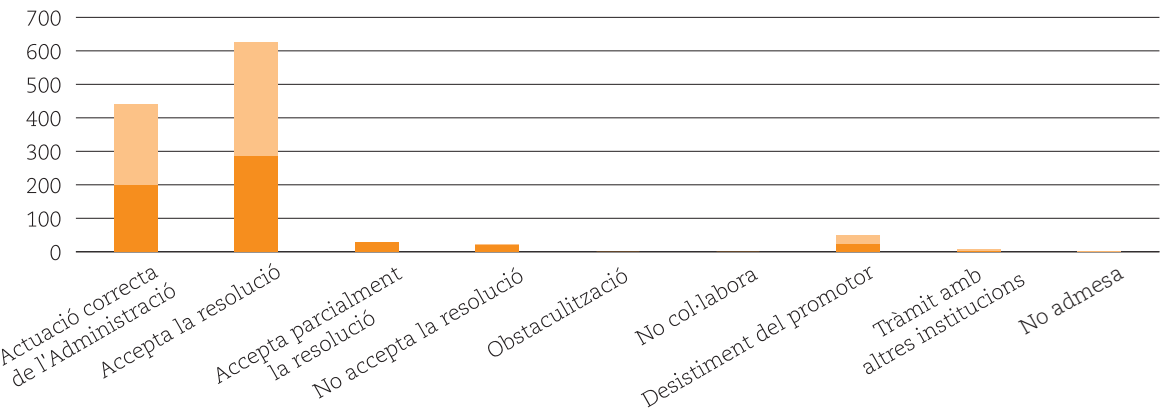
Tipus d'administració	Queixes	Actuacions d'ofici	■ Total
Administració autonòmica	1.363	9	1.372
Administració general de l'Estat	2	-	2
Administració local	176	2	178
Altres administracions	49	1	50
Total	1.590	12	1.602



d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2011

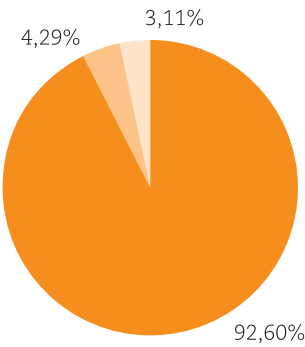
	< 2011	2011	Total	
Actuacions en tramitació	123	805	928	44,11%
Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	84	785	869	41,30%
Actuacions posteriors a la resolució del Síndic	39	20	59	2,80%
Actuacions finalitzades	551	623	1.174	55,80%
Actuació correcta de l'Administració	199	240	439	20,87%
- Abans de la investigació del Síndic	67	111	178	8,46%
- Després de la investigació del Síndic	132	129	261	12,40%
Accepta la resolució	284	342	626	29,75%
Accepta parcialment la resolució	28	1	29	1,38%
No accepta la resolució	18	3	21	1%
Obstaculització	-	-	-	0%
No col·labora	-	-	-	0%
Desistiment del promotor	21	29	50	2,38%
Tràmit amb altres institucions	1	8	9	0,43%
No admesa	-	2	2	0,10%
Total	674	1.430*	2.104	100%

Actuacions finalitzades i no admeses



e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	626	92,60%
Accepta parcialment la resolució	29	4,29%
No accepta la resolució	21	3,11%
Total	676	100%



L'efectivitat de les prestacions per a persones amb dependència moderada

Els problemes relacionats amb els procediments de dependència han continuat essent molt presents en les queixes rebudes durant aquest any. Bona part d'aquestes queixes afecten qüestions ja tractades anteriorment, com ara el retard en la tramitació dels procediments, la problemàtica dels supòsits en què s'ha produït la defunció de la persona sol·licitant durant la tramitació del procediment, o la insuficiència o la manca de claredat de la informació a les persones interessades.

Al marge de les darreres modificacions produïdes els últims dies de l'any, l'any 2011 ha suposat un moment destacat en la implantació de la Llei 39/2006, ja que, d'acord amb el calendari previst, s'han fet efectius els drets d'algunes de les persones en situació de dependència moderada; és a dir, les persones que necessiten ajuda per fer diverses activitats de la vida diària almenys un cop al dia o que tenen necessitats de suport intermitent o limitat per a la seva autonomia personal.

Concretament, un cop feta la regulació dels serveis i les prestacions econòmiques i la seva intensitat, s'ha incorporat als drets derivats de la Llei el col·lectiu de persones que tenen reconegut un grau I nivell 2 de dependència.

Manca diligència en la gestió dels drets de les persones amb dependència moderada

Tanmateix, aquest procés no ha estat del tot satisfactori, i són moltes les queixes per la manca de diligència en la tramitació d'aquests procediments. En concret, el problema sorgia per la manca d'elaboració dels programes individuals d'atenció, ja que els serveis socials encarregats de fer-lo no disposaven de les dades i els instruments necessaris, la qual cosa comportava, a la pràctica, la impossibilitat d'aquestes persones d'accedir als serveis que necessiten per compensar la manca d'autonomia.

Cal tenir en compte que en molts casos les persones ja tenien reconegut anteriorment el grau i el nivell de dependència, de manera que única-

ment estaven en espera que arribés la data fixada per la Llei per a l'efectivitat dels seus drets, mitjançant l'elaboració prèvia del programa individual d'atenció.

Amb relació a alguns dels casos plantejats, el Departament de Benestar Social i Família va informar que, ateses les prioritats existents, no s'havien passat les dades als serveis socials bàsics, tot i que va indicar que s'intentaria esmenar aquesta situació al més aviat possible.

El Síndic, per la seva banda, comprèn que es volgués donar resposta a les persones amb una dependència més elevada que encara no tenien una resolució del seu procediment, però també cal tenir en compte el deure d'aplicar la Llei vigent segons el calendari d'aplicació establert i, per tant, d'atendre també les situacions de dependència moderada de grau I nivell 2.

Tot i que el context actual dificulti l'aplicació de la Llei de dependència, s'ha de complir el calendari per evitar un retrocés en els drets socials

Tot i la complexitat de fer efectiu aquest nou dret, i malgrat que el context actual pugui afectar o dificultar l'aplicació del model definit per la Llei, no s'ha de qüestionar ni s'han de provocar passos enrere. Cal, doncs, actuar decididament per complir el calendari de la Llei i no fer-ne cap moratòria, ja que, altrament, això comportaria un retrocés en els drets socials.

Així mateix, s'han de respectar els terminis màxims de resolució previstos, ja que la lentitud del reconeixement efectiu dels drets perpetua la dependència en lloc d'afavorir l'autonomia de la persona, quan precisament l'objectiu del sistema dissenyat per la Llei és potenciar al màxim el grau d'autonomia de les persones destinatàries. Per tot això, el Síndic ha incidit en la importància de garantir el compliment de la Llei 39/2006, pel que fa als terminis establerts per a l'efectivitat dels drets de les persones amb dependència de grau I nivell 2.

El Síndic ha traslladat aquestes reflexions al Departament de Benestar Social i Família en ocasió de les queixes rebudes durant l'any 2011, sobre el procés d'incorporació d'aquest col·lectiu de persones depenents al sistema. Tanmateix, cal assenyalar que al final de desembre s'han introduït modificacions rellevants en el calendari d'aplicació de la Llei

39/2006, que impliquen ajornar l'efectivitat dels drets per a bona part de les persones amb dependència moderada. Tal com s'ha indicat, una espera més llarga per accedir a les prestacions derivades de la Llei pot comportar un agreujament de la situació de dependència de moltes persones, que es veuran perjudicades per aquesta mesura.

Queixa 01335/2011

La persona interessada planteja una queixa per la manca d'elaboració del programa individual d'atenció (PIA) a una persona de la seva família que té reconegut un grau I nivell 2 de dependència. Indica que s'ha adreçat a l'Administració en diverses ocasions perquè la informés de la data prevista per fer-lo, però no n'ha rebut cap resposta satisfactòria.

El Departament de Benestar Social i Família informa que, ateses les prioritats existents, encara no s'han tramès les dades d'aquest expedient als serveis socials bàsics.

El Síndic recorda que, d'acord amb les disposicions de la Llei 39/2006, ja són efectius els drets de les persones amb aquest nivell de dependència i suggereix al Departament que prengui les mesures adequades per complir el calendari establert. El Departament comunica que s'han donat instruccions per activar la tramitació dels acords PIA dels expedients de persones amb dependència moderada de grau I nivell 2.

Gestió confusa de les reclamacions prèvies i de les sol·licituds de revisió de dependència

La tramitació de les reclamacions prèvies contra les resolucions de qualificació de dependència i de les sol·licituds de revisió ha estat la causa d'algunes queixes. El Síndic ha tractat aquesta qüestió anteriorment, i ha posat en relleu la necessitat de fer una gestió adequada a l'objecte concret de la pretensió, i també la conveniència que aquest aspecte, entre d'altres, s'inclogui en una regulació específica dels procediments de reconeixement de la situació de dependència i del dret d'accés als serveis i les prestacions vinculades. Aquesta regulació, però, encara no s'ha fet i persisteix una certa confusió en la gestió d'aquests supòsits.

Concretament, el problema s'ha plantejat en situacions d'impugnació de la resolució de qualificació de dependència. En aquests casos, el procediment que ha de seguir la persona interessada és la interposició d'una reclamació prèvia en via administrativa i, posteriorment, si escau, d'una demanda en via jurisdiccional social.

Encara no s'ha fet una regulació específica dels procediments de reconeixement de la dependència

En alguns dels casos estudiats, davant d'aquesta reclamació, l'Administració resol en el sentit d'estimar la reclamació prèvia i modificar la qualificació inicialment assignada, però estableix els efectes de la nova qualificació des de la data de presentació de la reclamació, tot considerant que s'ha produït un empitjorament de l'estat de la persona. Aquesta qüestió és rellevant no solament per la diferència conceptual entre una reclamació i una sol·licitud de revisió, sinó perquè els efectes econòmics de la prestació a què poden donar lloc també seran diferents.

Una reclamació prèvia per desacord amb la qualificació assignada es planteja perquè la persona considera que la valoració efectuada no ha estat correcta. En canvi, la sol·licitud

de revisió per empitjorament es planteja perquè d'ençà de la valoració s'ha produït un deteriorament de l'estat de la persona dependent, per la qual cosa se'n demana una nova valoració per adequar el grau i el nivell de dependència reconegut a l'estat actual.

Així, en una reclamació prèvia que ha de ser estimada, perquè l'Administració ha comprovat que efectivament la valoració va ser errònia, comportaria que se substituís l'acte impugnat, amb la mateixa data d'efectes. En canvi, en el cas d'una sol·licitud de revisió per empitjorament que donés lloc a una modificació de grau seria coherent que la data d'efectes fos la de la sol·licitud.

La dilació en la tramitació de reclamacions i revisions supera els terminis legals i genera distorsions

Igualment, les vies d'impugnació en un cas i en un altre han de ser diferents, ja que en el cas de la reclamació prèvia que fos desestimada només restaria oberta la via judicial. Per contra, en el cas de la revisió de grau, primerament caldria la impugnació de la resolució en via administrativa.

Res no obsta perquè l'Administració iniciï d'ofici, quan ho consideri oportú, un procediment de revisió de grau, però sempre s'hauria de seguir el procediment adequat, respectant els tràmits i les garanties establertes per la normativa de procediment administratiu comú, com ara la comunicació i l'audiència a les persones interessades, etc.

El Síndic també ha posat en relleu que la dilació en la tramitació d'aquests procediments genera distorsions en aquest aspecte. I això és perquè des de la data de sol·licitud fins a la valoració per part de l'equip de valoració i l'emissió de la resolució de qualificació solen transcórrer uns terminis que superen amb escreix els establerts legalment. I, atesa la situació de les persones dependents, això fa que en molts casos la situació de la persona hagi empitjorat realment i no es pugui valorar el grau i el nivell que tenia en el moment de la sol·licitud. En definitiva, aquest és un element que evidencia, un cop més, la necessitat d'agilitar la tramitació d'aquests pro-

cediments i de possibilitar-ne la resolució en uns terminis raonables.

Finalment, també cal insistir de nou en la conveniència de regular el procediment de reco-

neixement de la situació de dependència, incloent-hi qüestions com ara la concreció dels supòsits de reclamació prèvia i de revisió de dependència i la tramitació que s'ha de fer en cada cas.

Queixa 01856/2010

El promotor exposa el seu desacord amb la resolució de la reclamació prèvia contra la resolució de qualificació de dependència, tant pel que fa al nou grau reconegut com pel fet que només se li ofereix la possibilitat d'impugnar-la en via judicial.

En l'anàlisi de la resolució hi ha referències contradictòries que porten a confusió, ja que no se sap si es tracta d'una resolució de la reclamació prèvia plantejada o d'una resolució de revisió de grau per empitjorament que la persona interessada mai no havia sol·licitat.

De la informació tramesa per l'Administració, se'n desprèn que és una pràctica habitual que en casos similars es confirmi la resolució inicial i es desestimi la reclamació prèvia, i que d'ofici s'incoï un procediment de revisió per empitjorament que es resolgui amb una mateixa resolució, amb data d'efectes des de la data de la presentació de la reclamació.

El Síndic indica a l'Administració que aquesta no és una actuació correcta, ni tampoc no es correspon amb les actuacions fetes en aquest cas concret. Per això, suggereix que es revisin aquests procediments, i es tramitin i es resolguin convenientment, diferenciant la resolució de la reclamació prèvia formulada pel promotor i la resolució de la revisió per empitjorament iniciada d'ofici, amb indicació de la data d'efectes i les vies d'impugnació que corresponguin en cada cas.

Incidències relacionades amb les prestacions d'atenció a la dependència

Una part de les queixes relacionades amb els procediments d'aplicació de la Llei 39/2006 es plantegen per problemes en l'accés a determinats serveis o prestacions i per les condicions de gaudi d'aquests serveis.

Pel que fa a la primera qüestió, cal destacar les actuacions relatives al reconeixement de la prestació vinculada al servei residencial, iniciades arran dels problemes plantejats per algunes persones dependents que ocupen una plaça en una residència privada perquè se'ls concedís aquesta prestació econòmica vinculada.

La Llei disposa que les prestacions d'atenció a la dependència poden tenir la naturalesa de serveis i de prestacions econòmiques. Així mateix, estableix que les prestacions de servei tenen caràcter prioritari, i s'han de prestar a través de l'oferta pública de la Xarxa de Serveis Socials de les comunitats autònomes respectives, mitjançant centres i serveis públics o privats concertats degudament acreditats.

Cal una regulació clara sobre el dret a la prestació econòmica vinculada al servei residencial

D'acord amb això, en termes generals, correspondria no reconèixer el dret a una prestació econòmica vinculada al servei residencial quan les persones puguin accedir a un servei públic o privat concertat. Ara bé, la Llei també preveu que es puguin reconèixer prestacions econòmiques vinculades al servei quan no sigui possible accedir a un servei públic o concertat, en funció del grau i el nivell de dependència, i de la capacitat econòmica de la persona.

Les queixes rebudes posaven de manifest indicacions poc clares o insuficients en la informació que en el moment d'elaborar el programa individual d'atenció (PIA) es donava a les persones interessades sobre la possibilitat d'acollir-se o no a aquesta prestació.

El Departament de Benestar Social i Família ha assenyalat que s'ha iniciat un procediment transitori d'acreditació per a centres privats com a pas previ a la concertació de places, i que s'està elaborant una ordre d'acreditació dels centres. També ha informat del contingut de les diverses instruccions que han desenvolupat aquesta qüestió des de l'entrada en vigor de la Llei i dels criteris que determinaven la possibilitat que la persona dependent rebés aquesta prestació. Aquests criteris també es recullen en el protocol de gestió del PIA publicat en la pàgina web del Departament.

Després d'estudiar el tema, el Síndic considera que és convenient avançar en la regulació de diversos aspectes relacionats amb aquesta qüestió, millorar la gestió dels procediments i superar les dilacions que s'han produït en alguns casos com a conseqüència de la falta de criteris clars davant de les diverses situacions residencials en el moment d'elaborar el PIA.

Així, cal regular de manera específica el dret a la prestació econòmica vinculada al servei de residència, incloent-hi els òrgans competents per a l'elaboració del PIA segons cada situació residencial, els requisits per poder rebre la prestació o la determinació de la quantia, entre d'altres.

En aquesta regulació seria important tenir en compte les situacions de caràcter excepcional en què la persona no ocupa plaça en un centre acreditat, però no hi ha cap altra resposta a la cobertura de les seves necessitats per manca de disponibilitat de places o perquè el trasllat de centre pot comportar un impacte greu per a la seva salut.

S'ha d'agilitar la tramitació del reglament sobre acreditació de centres

També cal facilitar als serveis socials competents per a l'elaboració del PIA pautes clares i homogènies sobre la manera d'actuar davant les diverses situacions residencials en què es poden trobar les persones, a fi de respectar els principis de celeritat i d'eficàcia i les normes procedimentals bàsiques.

Així mateix, per garantir la seguretat jurídica, cal agilitar la tramitació del reglament sobre acreditació de centres, en desplegament de les disposicions de la Llei de serveis socials.

En altres casos, els problemes plantejats estan relacionats amb les condicions de gaudi del servei, com ara en els supòsits de revisió de l'aportació de les persones dependents al cost del servei.

La Llei 39/2006 estableix que les persones beneficiàries de les prestacions de dependència han de participar en el finançament del servei, segons el tipus i el cost del servei, i la seva capacitat econòmica personal.

Això s'aplica, a la pràctica, en el procediment d'elaboració del PIA, d'acord amb el que estableix l'Ordre ASC/432/2007, de 22 de novembre, per la qual es regulen els preus públics i el règim de participació de les persones beneficiàries en el finançament dels serveis del Sistema per a l'Autonomia i l'Atenció a la Dependència (SAAD) en l'àmbit territorial de Catalunya. Així, per exemple, en cas que es concedeixi a la persona dependent un servei residencial en la resolució d'aprovació del PIA es fixa també l'aportació econòmica de la persona usuària.

La normativa preveu que l'import de les aportacions de les persones beneficiàries es pot revisar, amb la sol·licitud prèvia de la persona interessada o d'ofici. Ara bé, no estableix una previsió específica pel que fa als períodes en què s'ha de fer aquesta revisió d'ofici, tot i que sí que preveu una actualització anual dels preus públics i dels imports de les aportacions de les persones beneficiàries.

Per adequar l'aportació econòmica més ajustada a les circumstàncies econòmiques de la persona, el Síndic ha recomanat al Departament de Benestar Social i Família que s'estableixin i es regulin els mecanismes i el procediment per a la revisió periòdica de les aportacions de les persones beneficiàries al cost dels serveis d'atenció a la dependència, i es determinin amb precisió l'òrgan competent, els efectes temporals de les modificacions, el procediment que s'ha de seguir i altres condicions en què s'ha de fer aquesta revisió.

Atès que el Departament ha informat que comparteix la conveniència d'aquesta revisió periòdica, però que encara no disposa dels mecanismes i els mitjans per posar-ho en funcionament, el Síndic l'ha instat a accelerar les mesures necessàries per disposar d'aquests mitjans al més aviat possible.

Queixa 03110/2010

La promotora de la queixa exposa el desacord amb la gestió del procediment de dependència iniciat pel seu avi, que estava ingressat en un centre residencial privat. Indica que els serveis socials encarregats de l'elaboració del PIA els van informar que no tenia dret a la prestació vinculada a residència perquè el centre no era concertat, i que l'única solució era canviar de centre, per a la qual cosa havia de renunciar al PIA.

El Departament de Benestar Social i Família informa que la persona interessada va ingressar posteriorment en un centre col·laborador i que se li va concedir la prestació econòmica vinculada al servei.

El Síndic considera incorrecte que en els casos en què els serveis socials bàsics no puguin proposar cap prestació s'orienti la persona perquè renunciï a l'elaboració del PIA o desisteixi de la sol·licitud. Per tant, recorda al Departament les disposicions de la normativa de procediment administratiu comú sobre el desistiment i la renúncia, i que aquesta decisió ha de respondre únicament a la voluntat de la persona interessada i no a la impossibilitat de proposar cap ajuda per les seves circumstàncies.

La gestió de la renda mínima d'inserció

Enguany la gestió de la prestació de la renda mínima d'inserció ha ocupat una part molt important de les queixes en l'àmbit dels serveis socials. Les incidències plantejades per les persones interessades, i en molts casos pels professionals dels serveis socials bàsics, són diverses, però totes posen en relleu deficiències incompatibles amb la bona pràctica administrativa i evidencien les conseqüències greus que aquestes mancances poden tenir en la correcta atenció de les necessitats bàsiques de les persones i en el dret a una vida digna.

La renda mínima d'inserció, regulada per la Llei 10/1997, de 3 de juliol, es configura com una actuació integral de lluita contra la pobresa, constituïda per un conjunt d'accions que, sota els principis de solidaritat i de subsidiarietat, té com a finalitat prestar el suport adequat a totes les persones a qui els calgui per atendre les necessitats bàsiques per viure en societat, amb els recursos convenients per mantenir-se i per afavorir-ne la inserció o la reinserció social i laboral.

Cal compensar les situacions d'exclusió derivades de l'enduriment de les condicions d'accés a la renda mínima d'inserció

Durant aquest any s'ha produït una modificació molt important de les condicions i les característiques d'aquesta prestació. Les modificacions introduïdes mitjançant la Llei 7/2011, del 27 de juliol, de mesures fiscals i financeres, comporten un enduriment de les condicions per obtenir i mantenir el dret a aquesta prestació.

En són exemples l'ampliació del temps de residència mínima exigida, la limitació temporal de la prestació, l'ampliació del termini de resolució o el canvi en el sentit del silenci administratiu, i més encara la transformació d'una prestació garantida, tal com es definia en la Llei 10/1997 i en la Cartera de Serveis Socials que desplega la Llei 12/2007, de serveis socials, en una prestació no garantida, subjecta a limitació pressupostària. I en la mateixa línia, s'hi pot afegir el fet que el Decret 384/2011, de 30 d'agost, de desplega-

ment de la renda mínima d'inserció, exclouï de l'accés a la prestació econòmica les persones que només presentin una problemàtica laboral derivada de la manca o pèrdua de feina, que no acreditin una dificultat social o d'inserció laboral afegides, i que no requereixin cap tipus d'intervenció social i continuada.

Sens perjudici de les raons que puguin haver portat a una reorientació de la prestació en aquest sentit, no es pot obviar que aquests canvis tenen un abast molt rellevant, afecten de manera substancial la naturalesa de la prestació i, en definitiva, impliquen un retrocés en la cobertura i la garantia dels drets socials. En aquest sentit, resulten especialment preocupants en el context socioeconòmic actual.

És imprescindible, doncs, que les administracions competents adoptin polítiques i mesures concretes per compensar les situacions que es poden produir arran d'aquest nou disseny de la prestació i per cobrir les situacions de necessitats bàsiques. I cal que aquestes accions siguin efectives de manera ràpida, per evitar que la població afectada es vegi privada dels recursos més elementals i que s'incrementin les situacions d'exclusió social.

Pel que fa a les incidències plantejades en les nombroses queixes, són molt variades. Es poden destacar, d'una banda, les incidències sorgides arran del canvi del sistema de pagament durant el mes d'agost.

Les persones beneficiàries es van trobar sense la transferència mensual, sense haver rebut cap informació prèvia i, en molts casos, tampoc no van rebre el xec nominatiu amb la mensualitat. També van tenir moltes dificultats per obtenir informació sobre la seva situació i sobre la forma i les previsions de pagament, tant pel volum de casos com per la manca de coneixement previ per part dels serveis socials i per la insuficiència dels serveis d'informació habilitats per l'Administració de la Generalitat.

El Síndic va obrir una actuació d'ofici i va demanar als departaments de Benestar Social i Família i d'Empresa i Ocupació que actuessin amb celeritat per garantir que totes les persones amb dret reconegut a la prestació rebessin el pagament al més aviat possible, que es retornés al sistema de pagament per transferència i que es garantís el cobrament puntual el mes de setembre.

Tot i que l'Administració va retornar al sistema de pagament per transferència, en els casos en què la persona no havia cobrat el xec nominatiu no es va reprendre de manera automàtica el pagament. En alguns casos, es va constatar que, tres mesos després, encara hi havia persones beneficiàries que no cobraven les mensualitats en curs, sense conèixer-ne els motius ni quan la tornarien a percebre, per la qual cosa restaven en una situació d'indefensió.

El dubte d'una incidència sobre la situació del beneficiari no pot justificar la suspensió del pagament de la renda mínima

El Síndic entén que la decisió de bloquejar el pagament de la prestació a les persones que tenen reconegut el dret a percebre la prestació de renda mínima d'inserció no està emparada legalment. Això significa, a la pràctica, la suspensió de fet de l'ajut econòmic, quan aquesta mesura s'ha d'adoptar amb subjecció al procediment administratiu general, que ha d'incloure, com a tràmits més rellevants, l'audiència de la persona interessada i la resolució expressa, motivada i notificada formalment.

De la informació facilitada pel Departament d'Empresa i Ocupació se'n desprèn que, en la majoria de casos, les incidències en el pagament han estat a causa d'errades informàtiques en la confecció dels fitxers de pagament per part de l'Administració o per no haver comunicat un canvi de domicili.

El dubte sobre una possible incidència amb relació a les situacions personals, econòmiques o patrimonials de la persona beneficiària no és suficient per suspendre de fet el pagament de la prestació. L'incompliment de comunicar, en el termini d'un mes, els canvis de situació o patrimonials que, d'acord amb la Llei i el Reglament, puguin modificar, suspendre o extingir la prestació no pot ser causa de suspensió de la prestació quan aquest incompliment sigui per causes no imputables a la persona beneficiària.

Aquesta prestació atén les necessitats bàsiques dels col·lectius més febles de la societat, i la demora en el pagament afecta molt negativament els drets de les persones titulars o dels altres membres de la unitat de convivència, i

pot donar lloc a situacions de suspensió de subministraments, impossibilitat de fer front a les despeses per aliments o per assumir el cost del lloguer, entre altres necessitats bàsiques.

Per això, el Síndic ha insistit en la necessitat de mantenir l'efectivitat de la prestació mentre duri la situació de necessitat que la va motivar i es compleixin els requisits establerts per la normativa, i de garantir el pagament de la prestació mentre no hi hagi un acte administratiu individual de suspensió o d'extinció motivat en les causes establertes normativament, sens perjudici de tramitar i resoldre convenientment els procediments de revisió iniciats.

La Generalitat ha informat que s'està duent a terme un procés de revisió dels expedients de renda mínima d'inserció per comprovar si les persones beneficiàries compleixen els requisits establerts, i que hi ha un volum elevat de procediments afectats. S'han rebut nombroses queixes sobre supòsits de suspensió o d'extinció de la prestació, i tot fa pensar que bona part dels casos estan relacionats amb aquest procés de revisió. Davant la diversa casuística plantejada, el Síndic ha obert una actuació d'ofici sobre la revisió dels expedients de renda mínima d'inserció, que actualment està en tramitació.

D'altra banda, un altre problema greu és la demora en la resolució de sol·licituds de renda mínima d'inserció, sobre la qual també s'ha rebut un volum molt destacable de queixes. Les persones afectades han denunciat l'incompliment dels terminis màxims de resolució, i coincideixen en una situació crítica de necessitat, ja que no disposen de recursos econòmics per atendre les necessitats bàsiques de la família.

El procés de revisió per comprovar si els interessats compleixen els requisits s'ha de resoldre amb celeritat

A aquest respecte, s'ha de tenir en compte, d'una banda, el deure de les administracions públiques de resoldre expressament, i dins del termini màxim establert, tots els procediments administratius. Per això, en els casos en què s'ha superat aquest termini, el Síndic ha indicat que cal corregir de manera immediata aquesta situació,

resoldre aquests procediments sense demora, amb diligència, rigor i cura, i possibilitar que les persones sol·licitants rebin la prestació econòmica amb celeritat.

D'altra banda, també s'ha de valorar que en alguns casos s'havia d'entendre concedida la prestació, atès que la normativa aplicable disposava que en cas d'incompliment del termini màxim de resolució s'havia de considerar provisionalment aprovada la prestació i la persona sol·licitant havia de començar a percebre-la.

La renda mínima d'inserció és una mesura destinada a cobrir situacions personals i familiars de gran vulnerabilitat, que han de ser objecte d'una atenció preferent per part dels poders públics. La prestació econòmica en constitueix una part essencial, ja que va destinada a atendre les necessitats bàsiques de les persones, d'aliments i de subsistència. S'ha d'evitar que, pel retard en el pagament de la prestació, les persones es trobin en situacions que representen un risc d'exclusió elevat.

Queixa 05292/2011

La promotora es queixa perquè no ha cobrat la prestació corresponent al mes de juliol. Exposa que, tot i que va rebre la carta en què se la informava que aquesta mensualitat s'abonaria mitjançant xec bancari nominatiu, no va rebre el xec. També assenyala que no hi hagut cap canvi de domicili i que ha fet correctament el seguiment del seu programa.

En resposta a la petició d'informació, el Departament d'Empresa i Ocupació informa que la persona interessada ha percebut les mensualitats posteriors amb normalitat i que el pagament dels mesos pendents es farà al més aviat possible.

El Síndic reitera la necessitat de preservar l'exercici dels drets reconeguts a les persones beneficiàries de la prestació i, en conseqüència, de prendre les mesures adequades per fer efectiu l'abonament de les quanties pendents sense demora.

Queixa 06730/2011

La promotora de la queixa no està d'acord amb la resolució per la qual se suspèn la prestació econòmica de què és titular per haver traslladat temporalment la seva residència fora de Catalunya. Indica que va sortir fora del país només durant divuit dies, que va comunicar prèviament aquest viatge als serveis socials encarregats del seguiment del cas, i que compleix tots els compromisos assumits i els requisits per ser beneficiària de la prestació.

Un cop estudiat el cas i la informació facilitada, el Síndic recorda les disposicions de la Llei 10/1997, de 3 de juliol, sobre els supòsits que poden donar lloc a la suspensió de la prestació. També destaca que, d'acord amb les darreres modificacions normatives, s'hi afegeix el requisit de romandre de manera permanent a Catalunya, però són possibles les absències no superiors a un mes, sempre que s'hagin comunicat prèviament a l'òrgan que fa el seguiment. Aquestes circumstàncies han estat acreditades en el cas que motiva la queixa.

Per això, suggereix al Departament d'Empresa i Ocupació que resolgui el recurs interposat per la persona interessada al més aviat possible, l'estimi i reprngui el pagament de la prestació.

Queixa 07152/2011

La promotora de la queixa exposa que va presentar una sol·licitud de renda mínima d'inserció fa sis mesos i encara no s'ha resolt. Indica que té quatre fills, dos dels quals són menors d'edat, i que no disposa de recursos econòmics per fer front a les necessitats bàsiques.

El Síndic recorda el deure de les administracions públiques de resoldre expressament, i dins del termini màxim establert, tots els procediments. També exposa que s'hauria d'haver actuat d'acord amb la normativa aplicable en aquest cas, segons la qual, un cop transcorregut el termini de dos mesos des de la presentació del projecte a la Generalitat, s'havia de considerar provisionalment aprovada la prestació i la persona sol·licitant havia de començar a percebre-la.

Per això, el Síndic suggereix als departaments d'Empresa i Ocupació i de Benestar Social i Família que prenguin les mesures necessàries per resoldre aquesta sol·licitud de manera immediata i fer el pagament com més aviat millor.

Desallotjaments dels assentaments de famílies galaicoportugueses

L'atenció rebuda per part dels serveis socials bàsics i la insuficiència de les mesures ofertes en situacions de necessitats assistencials de les persones també han estat objecte d'algunes queixes.

El col·lectiu afectat és una població d'origen galaicoportuguès que des de fa anys viu a l'àrea metropolitana de Barcelona i àrea d'influència. Inicialment es concentrava en pocs assentaments molt nombrosos que afectaven espais fora de l'àrea metropolitana de Barcelona, però posteriorment s'ha anat atomitzant i assentant al municipi de Barcelona i, en especial, al districte de Sant Martí. Consegüentment, actualment l'atenció requerida per aquest col·lectiu està sota l'àrea d'actuació exclusiva de l'Ajuntament de Barcelona i és assumida pel Servei d'Atenció Social a Població Itinerant Galaicoportuguesa creat a aquest efecte.

La situació d'aquest col·lectiu està condicionada per processos de desallotjament dels solars que ocupen els camions i les caravanes on viuen i de posteriors reallotjaments en altres solars o naus de la ciutat que tornen a ocupar de manera irregular.

Cal garantir les condicions de salubritat dels assentaments i orientar les accions cap a la consecució d'un habitatge

Les actuacions en el marc d'aquest projecte de treball específic s'orienten als àmbits de salut, per promoure el recurs als serveis sanitaris adequats; als àmbits laboral i econòmic, potenciant itineraris personalitzats d'atenció sociolaboral; i en d'altres de reflexió, d'intercanvi i d'aprenentatge, amb una atenció especial als menors.

A més de la informació facilitada per l'Ajuntament, el Síndic va establir contactes directes amb els professionals implicats en aquest pla de treball, i també amb les famílies afectades. Tot i que les condicions de vida en aquests assentaments no es poden considerar adequades pel que fa a salubritat, higiene i accés a serveis bàsics com ara aigua potable, llum i

clavegueram, es va evidenciar que les famílies tenen assolits aspectes com ara la cura i l'educació dels menors, la higiene personal, i el seguiment i el control mèdic adequats. Algunes famílies expressaven el desig de regularitzar la situació dels assentaments o d'accedir a habitatges socials, i també les dificultats econòmiques per fer front a les despeses que pogués comportar aquesta regularització del problema d'habitatge.

Com a resultat d'aquestes actuacions, es valora la feina feta amb relació a aquest col·lectiu, que ha donat lloc a canvis substancials en el compromís de les famílies envers l'educació dels infants i en la integració en les entitats del barri, i a un increment important de persones que segueixen un itinerari d'inserció sociolaboral. Es tracta d'un treball de fons, encaminat a assolir resultats a llarg termini centrats en la població més jove, i que s'ha d'enfocar a la integració definitiva d'aquest col·lectiu en la societat.

Les administracions competents han de coordinar esforços, col·laborar amb les entitats veïnals i implicar la població afectada

Ara bé, el treball amb les famílies es fa sobre l'assumpció que viuen en assentaments irregulars de caravanes i camions, ocupant propietats privades, i que sofreixen, per tant, processos recurrents de desallotjament i reallotjament. Així mateix, sembla que l'accés a serveis bàsics d'aigua i de llum es fa de manera irregular i perillosa per a les persones, inclosos els menors residents als assentaments, i que tampoc no està previst un sistema de clavegueram ni de gestió de residus.

El Síndic entén que cal assegurar de manera immediata que es donen les garanties suficients de dignitat i salubritat dels espais on viuen aquestes famílies, que impliquen l'accés a l'aigua, la llum i el clavegueram, i també el gaudi estable de solars, sens perjudici d'un objectiu a llarg termini d'integració d'aquest col·lectiu en la societat i la consecució d'un habitatge en el calendari i la planificació que es determini.

Això requereix, d'una banda, la cooperació de totes les administracions competents; i de l'altra, reforçar la col·laboració amb les entitats que tre-

ballen amb el col·lectiu al barri i augmentar les reunions dels grups de coordinació, i també implicar la població afectada, buscant alternatives que permetin a les famílies participar en el procés de consecució d'un habitatge digne.

El Síndic també va recordar a les administracions afectades el contingut de l'informe presen-

tat per la Comissió Europea el juny de 2010 sobre la millora dels instruments per a la inclusió social i no-discriminació de població romaní a la Unió Europea, que relata diversos projectes en què s'observen resultats positius per garantir el dret a un habitatge digne a aquest col·lectiu, i també les línies estratègiques en matèria d'habitatge que preveu el Pla integral del poble gitano a Catalunya 2009-2013.

Queixa 04216/2010

L'entitat promotora de la queixa exposa la seva disconformitat amb la situació d'un col·lectiu de famílies galaicoportugueses que viuen en un districte de Barcelona i amb l'actuació dels serveis socials municipals, ja que considera que les mesures de suport que s'han posat al seu abast no són suficients.

El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Barcelona que adopti mesures per resoldre la situació irregular en el gaudi del dret a un habitatge digne per part del col·lectiu en qüestió, que reculli les bones pràctiques seguides en altres localitats, i busqui la col·laboració i la participació d'altres administracions competents, dels representants del poble gitano i d'altres organitzacions socials implicades, i de les famílies afectades, de manera que se'n propiciï el compromís.

També suggereix que assegurí de manera immediata que es donen les garanties suficients de dignitat i salubritat dels espais on viuen aquestes famílies, que impliquen l'accés a l'aigua, la llum i el clavegueram, i també el gaudi estable de solars, sens perjudici d'un objectiu a llarg termini d'integració d'aquest col·lectiu en la societat i la consecució d'un habitatge en el calendari i la planificació que es determini.

Finalment, recomana a l'Ajuntament que continuï amb la tasca duta a terme amb les famílies galaicoportugueses, principalment localitzades al districte de Sant Martí, i que faci un seguiment especial de la situació dels menors perquè les seves necessitats bàsiques d'educació i salut es cobreixin adequadament.

Retards en el reconeixement i la revisió de la discapacitat

Els informes del Síndic de Greuges dels últims anys han recollit a bastament els problemes sorgits en els procediments de reconeixement de discapacitat i, en particular, les demores que es produeixen en la resolució d'aquests procediments.

D'acord amb la normativa que els regula, el termini màxim de resolució i de notificació és de tres mesos. Per tant, dins d'aquest termini l'equip de valoració i orientació hauria de fer el reconeixement de la discapacitat, i l'emissió i la notificació del certificat en què es determina, entre altres qüestions, el grau de discapacitat que afecta la persona.

Aquest certificat és el document que acredita la condició de la persona amb discapacitat, i que li permet accedir a les prestacions econòmiques, accions assistencials i qualsevol altre benefici o mesura de suport adreçat a persones amb discapacitat.

Els retards en els procediments de discapacitat dificulten l'accés dels afectats a les mesures de suport

És evident, per tant, la rellevància que té en aquestes situacions el fet que la persona disposi d'aquest certificat en un termini adequat. Tanmateix, són molts els casos en què aquest termini se supera amb escreix, i no són poques les queixes que posen de manifest demores que superen l'any i, de vegades, fins i tot més.

Aquesta situació comporta, d'una banda, un incompliment dels principis de celeritat i eficàcia que han de regir l'actuació administrativa i, d'altra banda, no s'adequa a una bona pràctica

administrativa, que necessàriament ha de respectar el dret de les persones a obtenir una resolució expressa dins del termini màxim establert.

Més enllà d'aquest incompliment, que significa per si sol una vulneració dels drets de les persones afectades, aquests retards resulten incompatibles amb la protecció especial que els poders públics han de dispensar a les persones amb discapacitat. Les demores que es produeixen dificulten o impedeixen que accedeixin a les mesures de suport previstes per compensar les dificultats amb què es troben per raó de la discapacitat o per millorar la seva autonomia i, per tant, afecten molt negativament els drets d'aquestes persones.

Benestar Social ha d'emprendre accions correctores per posar fi a les demores de reconeixement i revisió

Davant d'aquestes situacions, el Síndic ha recordat a l'Administració el deure de respectar els terminis màxims de resolució establerts i de remoure els obstacles que impedeixin o retardin el ple exercici dels drets de les persones interessades. Així, malgrat les mesures impulsades anteriorment per l'Administració per ampliar els equips de valoració i reduir les demores en la resolució d'aquests procediments, aquestes mesures encara no són suficients.

Per això, cal esmerçar més esforços en aquesta qüestió i, en aquest sentit, el Síndic ha insistit al Departament de Benestar Social i Família en la necessitat d'introduir les mesures correctores oportunes per resoldre aquesta problemàtica tan perllongada en el temps i aconseguir efectivament que les persones amb discapacitat puguin veure satisfets els seus drets en els terminis legalment previstos.

Queixa 06044/2009

La promotora de la queixa planteja la seva disconformitat per la manca de resolució d'una sol·licitud de revisió de grau de discapacitat que havia formulat la seva mare dos anys abans. Tot i que posteriorment va presentar dues reclamacions a l'Administració, en el moment de la queixa encara no en tenia cap resposta.

En resposta a la sol·licitud d'informació, el Departament de Benestar Social i Família informa el Síndic del traspàs de la persona interessada i de la finalització del procediment per aquest motiu.

El Síndic constata i posa en relleu el temps transcorregut fins a la citació de la persona interessada (gairebé dos anys), i destaca la rellevància d'una resolució àgil d'aquests procediments, ja que d'això depèn que la persona pugui accedir a prestacions i mesures compensatòries per millorar la seva qualitat de vida i fomentar la seva integració social.

Els retards en aquests procediments poden provocar que la persona es vegi privada d'accedir a aquestes mesures i, per això, el Síndic reitera la necessitat d'adoptar mesures efectives per reduir la durada d'aquests procediments i aconseguir que s'ajustin als terminis establerts legalment.

L'examen personal i directe en els procediments de revisió de discapacitat

El certificat que s'emet com a resultat d'un procediment de reconeixement de discapacitat possibilita que la persona pugui accedir a les garanties suplementàries necessàries per viure amb plenitud de drets. Atès que la discapacitat no és una situació estàtica, sinó que evoluciona, s'ha previst la possibilitat de revisar-ne el grau, cosa que permet que la persona també pugui tenir accés a mesures de suport diferents, adequades a les necessitats del seu estat.

La normativa que regula aquesta qüestió és el Reial decret 1971/1999, de 23 de desembre, del procediment per al reconeixement, la declaració i la qualificació del grau de discapacitat. Aquesta norma preveu que es pot instar la revisió del grau de discapacitat reconegut, per agreujament o per millora, quan hagin transcorregut almenys dos anys des de la data en què es va dictar la resolució, si bé no és necessari exhaurir aquest termini quan s'acrediti un error de diagnòstic o s'hagin produït canvis substancials en les circumstàncies que van donar lloc al reconeixement de grau.

L'examen de la persona previ a la resolució ha de ser la pràctica habitual en els procediments de discapacitat

Així mateix, la norma disposa que la valoració de les situacions de discapacitat i la qualificació de grau s'han de fer un cop examinada la persona interessada pels òrgans tècnics competents, els quals poden demanar a professionals d'altres organismes els informes pertinents per a la formulació dels seus dictàmens. També preveu que quan les circumstàncies especials de les persones interessades ho aconsellin l'òrgan tècnic pot formular el seu dictamen en virtut d'altres informes emesos per professionals autoritzats.

D'aquesta manera, caldria entendre que l'examen de la persona prèviament a la resolució hauria de constituir la norma general i la pràctica habitual en aquests procediments, tant en els supòsits de reconeixement de grau com en els casos de revisió i, en especial, quan ha transcorregut el termini ordinari establert per a la revisió. La possibilitat de resoldre sobre la base d'informes d'altres professionals s'hauria d'entendre amb caràcter excepcional.

Algunes queixes posen en relleu casos en què les persones han demanat la revisió de grau i la resolució s'ha emès únicament d'acord amb els informes aportats per la persona interessada, sense que l'òrgan tècnic li hagi fet un nou examen. En aquests supòsits la resolució indicava de manera genèrica que les alegacions efectuades havien estat valorades per l'equip tècnic, però que no se'n desprenien fets o dades noves que desvirtuessin les que van fonamentar la resolució anterior i, per aquest motiu, es desestimava la sol·licitud de revisió.

Cal motivar convenientment les resolucions sobre revisió de discapacitat

Davant d'aquestes situacions, el Síndic ha recordat, d'una banda, la necessitat d'una motivació suficient i adequada a cada cas, conforme amb els principis d'una bona pràctica administrativa.

D'altra banda, tot i que no sempre un empitjorament de l'estat de salut de la persona hagi de comportar un increment del grau de discapacitat reconegut, cal considerar la importància que es faci una valoració individualitzada, mitjançant una avaluació tècnica específica que determini si s'ha produït aquest empitjorament, i si afecta o no la qualificació de discapacitat. Per això, el Síndic ha recomanat que es faci l'examen de la persona interessada amb caràcter general perquè els professionals especialitzats puguin comprovar-ne l'evolució, cosa que aporta més garanties per a la correcció de la decisió que s'adopta.

Queixa 04923/2010

El promotor de la queixa exposa la seva disconformitat amb una resolució per la qual es desestima la revisió de discapacitat, tot indicant que de les al·legacions efectuades no es desprenen fets o dades noves que desvirtuïn les que van fonamentar la resolució anterior, sense haver-li fet un reconeixement previ per determinar la variació o no de les circumstàncies que van donar lloc al reconeixement de grau.

El Síndic recorda al Departament de Benestar Social i Família les disposicions de la normativa vigent, en el sentit que la valoració de les situacions de discapacitat i la qualificació de grau s'han d'efectuar amb l'examen previ de la persona per part dels òrgans tècnics corresponents.

En aquest cas concret, no es justifica que la persona interessada estigui sotmesa a cap circumstància especial, i la seva condició actual de persona privada de llibertat tampoc no comporta un impediment per fer aquest reconeixement. Per això, suggereix que s'introdueixin mesures perquè l'examen directe de la persona interessada sigui la pràctica habitual en aquests procediments, i que se sotmeti el promotor d'aquesta queixa a un nou reconeixement.

El Departament informa finalment que els professionals de l'equip de valoració es van desplaçar al centre penitenciari per fer-lo, i que es va dictar una nova resolució sobre el cas, de manera que el Síndic considera acceptat el suggeriment.

Queixa 02513/2011

La persona interessada planteja una queixa per la manca de reconeixement previ en una resolució per la qual es desestima la sol·licitud de revisió de discapacitat. Indica que ha patit un empitjorament important del seu estat de salut, que necessita l'assistència d'una altra persona per a les activitats de la vida diària, i demana que es reconegui aquesta situació.

El Departament de Benestar Social i Família informa que per dictar aquesta resolució es van tenir en compte els informes mèdics aportats per la persona interessada, que no justificaven un empitjorament respecte de la situació anterior ja avaluada.

El Síndic constata que la resolució de reconeixement de grau de discapacitat s'havia fet més de dos anys abans i suggereix que l'equip de valoració li faci un nou reconeixement per determinar el grau de discapacitat actual.

En la seva resposta, el Departament comunica que la persona interessada ha presentat una nova sol·licitud de revisió, a la qual se citarà oportunament per fer la valoració tècnica. El Síndic entén que amb això no es pot considerar acceptat el suggeriment formulat, però recomana que s'agilitin els tràmits oportuns i que, prèviament a la resolució, es faci un nou reconeixement a la persona interessada.

Barreres arquitectòniques als espais públics i d'ús públic

Entre els problemes a què s'enfronten diàriament les persones amb discapacitat constitueix un entrebanc destacable la manca d'accessibilitat, entesa com la condició que han de complir els entorns, els processos, els béns, els productes i els serveis per ser comprensibles, utilitzables i practicables per totes les persones en condicions de seguretat i comoditat, i de la manera més autònoma i natural possible.

L'accessibilitat és un dels principis rectors de la Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat, que reconeix la importància de l'accessibilitat a l'entorn físic, social, econòmic i cultural perquè les persones amb discapacitat puguin gaudir plenament de tots els drets i les llibertats fonamentals. L'estratègia per a l'accessibilitat universal és una forma de lluita contra la discriminació i afavoreix la igualtat de tracte i d'oportunitats.

Els ajuntaments han d'establir un pla especial d'actuació per adaptar els espais públics a les normes d'accessibilitat

Perquè això sigui efectiu i les persones amb discapacitat puguin viure de manera independent i participar en tots els aspectes de la vida, els poders públics han d'adoptar les mesures pertinents per assegurar, entre d'altres, l'accés en condicions d'igualtat a l'entorn físic. Això inclou, per exemple, la identificació i l'eliminació d'obstacles i de barreres d'accés als edificis i les vies públiques, i en instal·lacions com ara centres escolars, de salut, etc.

Aquests principis també són els que, en l'àmbit de Catalunya, van inspirar la Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques, que posteriorment va ser desplegada mitjançant el Decret 135/1995, de 24 de març, pel qual s'aprova el Codi d'accessibilitat de Catalunya.

Durant el temps de vigència d'aquestes normes s'han produït avenços molt significatius en matèria d'accessibilitat, però encara persisteixen mancances en les condicions generals d'accessibilitat.

Mitjançant les queixes rebudes, s'ha pogut comprovar que de vegades no es tenen en compte adequadament les exigències d'accessibilitat en el disseny dels espais i les vies públiques o en les obres de reforma o reparació.

Així, per exemple, s'han posat en relleu deficiències en la construcció de parcs i zones d'esbarjo i de voreres dels carrers de diverses localitats, que impliquen un obstacle per a la mobilitat.

Cal una nova llei d'accessibilitat d'acord amb les necessitats actuals

En la major part dels casos, els ens locals afectats han pres les mesures adequades per corregir aquestes deficiències i complir la normativa d'accessibilitat. En algun cas, però, per justificar la manca de compliment de les condicions d'accessibilitat les administracions han al·legat dificultats tècniques del terreny, el fet que l'objecte d'una obra determinada atenia altres finalitats prioritàries o bé el cost d'execució dels projectes.

Davant d'aquestes situacions, el Síndic ha recordat el deure de totes les administracions públiques de complir la normativa vigent en matèria d'accessibilitat i, en particular, els criteris d'accessibilitat dels espais públics, i també que els ajuntaments han d'establir un pla especial d'actuació per adaptar les vies públiques, els parcs i els altres espais d'ús públic a les normes d'accessibilitat, tal com estableix la Llei 20/1991.

També ha fet recomanacions i propostes per millorar la normativa en matèria d'accessibilitat en altres aspectes com ara l'adaptació dels establiments d'ús públic construïts abans de la normativa d'accessibilitat. Aquestes propostes es van traslladar al Departament de Benestar Social i Família perquè les inclogués en el projecte de decret de reforma del Codi d'accessibilitat, del qual s'havia informat el Síndic en el marc de diverses actuacions.

Finalment, el Departament ha manifestat la voluntat d'impulsar una nova llei d'accessibilitat que assenti les bases i les directrius generals d'acord amb les necessitats actuals, amb la participació dels diversos sectors implicats, tant de l'Administració autonòmica com de les entitats locals, de les entitats representatives de les persones amb discapacitat i dels col·legis professionals relacionats amb la matèria.

Queixa 02096/2011

La promotora de la queixa planteja la seva disconformitat amb unes obres d'arranjament del carrer on es troba el seu lloc de treball.

Indica que, tot i que abans el local era accessible, com a resultat de les obres d'arranjament de la vorera, ara hi ha un desnivell important que li dificulta l'accés a l'immoble. Ha presentat dues reclamacions a l'Ajuntament de Barcelona, però no n'ha obtingut cap resposta.

En resposta a la petició d'informació del Síndic, l'Ajuntament exposa els motius que van impossibilitar resoldre la reclamació de la persona interessada amb celeritat i informa que ja s'han fet les obres necessàries per reparar aquestes deficiències d'accessibilitat.

Actuacions d'ofici

AO 00686/2011
En tramitació

Prestació de serveis socials al municipi de Celrà

A causa de conflictes relacionats amb l'aportació de l'Ajuntament de Celrà al finançament dels costos dels serveis socials del municipi, el Consorci de Benestar Social Gironès-Salt ha decidit suprimir o reduir alguns d'aquests serveis. Tenint en compte la rellevància que té per al benestar i l'atenció de les necessitats bàsiques de les persones la prestació correcta i continuada dels serveis socials bàsics, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per conèixer i valorar la situació plantejada, la possible afectació en els drets de les persones residents en aquest municipi i les mesures adoptades per les administracions implicades.

AO 00860/2011
En tramitació

Procediment de reconeixement de la situació de dependència i del dret als serveis i les prestacions vinculades en què s'ha produït la mort de la persona sol·licitant

Arran d'una actuació d'ofici prèvia, la Generalitat de Catalunya va informar que només reconeixeria el dret a percebre les prestacions econòmiques derivades de la situació de dependència en els casos en què la defunció de la persona es produís després de la resolució d'aprovació del programa individual d'atenció. Després d'estudiar la qüestió, el Síndic va fer arribar al Departament d'Acció Social i Ciutadania diversos suggeriments sobre el tema, que no es van acceptar. Atès el canvi de govern, el Síndic ha iniciat una altra actuació d'ofici per conèixer el posicionament de l'actual Departament de Benestar Social i Família sobre aquesta qüestió.

AO 00912/2011
En tramitació

Aplicació de les disposicions vigents per al reconeixement de la necessitat de concurs de tercera persona

El Síndic decideix obrir una actuació d'ofici amb la finalitat d'estudiar l'aplicació que s'està fent de les disposicions del Reial decret 1197/2007, de 14 de setembre, pel qual es modifica el Reial decret 504/2007, en els procediments de reconeixement de discapacitat.

AO 00994/2011
En tramitació

Manca de cobrament de prestacions i ajuts familiars corresponents a l'any 2010

Després de tenir coneixement de la manca de cobrament de prestacions i ajuts familiars corresponents a l'any 2010, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per conèixer les línies d'actuació que emprendre el Departament de Benestar Social i Família per fer front a aquests pagaments pendents.

AO 04006/2011
Finalitzada

Límits a la prestació per infant a càrrec

Atesa la suspensió de la prestació econòmica per infant a càrrec, establerta en l'article 9.1.a i en l'article 10 de la Llei 18/2003, de 4 de juliol, de suport a les famílies, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici, a fi d'estudiar l'abast d'aquesta decisió i analitzar si afecta els drets de determinats col·lectius.

AO 05152/2011
En tramitació

Incidències en el pagament de la renda mínima d'inserció

Arran de les incidències a l'hora de percebre la renda mínima d'inserció, a causa del canvi en el sistema de pagament, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici, tenint en compte que la manca de pagament afecta els drets d'un col·lectiu molt vulnerable.

AO 07375/2011
En tramitació

Revisió dels expedients de la renda mínima d'inserció

Per valorar el procediment emprat en els processos de revisió que s'estan duent a terme, i tenint en compte la possible afectació de drets de les persones, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici sobre la revisió d'expedients de renda mínima d'inserció.

AO 07630/2011
En tramitació

Condicions de funcionament d'un centre per a discapacitats psíquics

Arran d'una visita a un centre per a discapacitats psíquics, el Síndic hi constata possibles incompliments de la normativa sobre el condicionament físic de l'establiment i d'altres possibles irregularitats. En conseqüència, decideix obrir una actuació d'ofici per conèixer i valorar les condicions de funcionament del centre.

12. TREBALL I PENSIONS

Treball i pensions en xifres

La gestió de subvencions en l'àmbit laboral

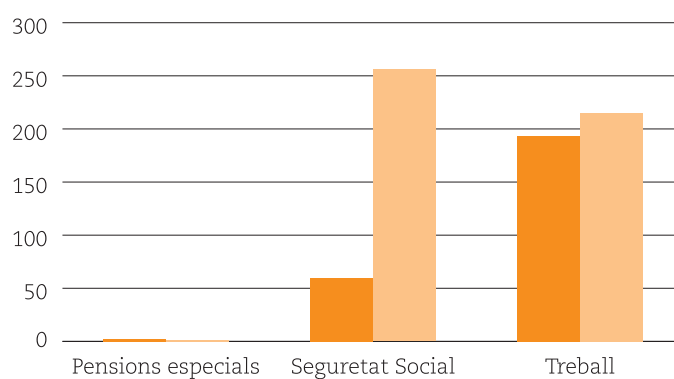
Conseqüències de la descoordinació entre els òrgans del Servei d'Ocupació de Catalunya i els del Servei Públic d'Ocupació Estatal de les oficines de treball de la Generalitat

Actuacions d'ofici

Treball i pensions en xifres

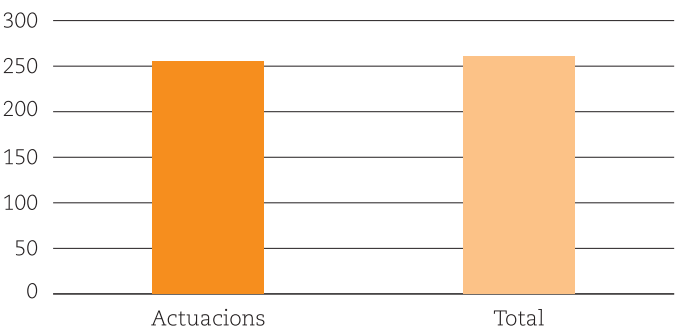
a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2011

Treball i pensions	Queixes	Actuacions d'ofici	Consultes	Total
Pensions especials	2	-	1	3
Seguretat Social	58	2	256	316
Treball	192	1	215	408
Total	252	3	472	727



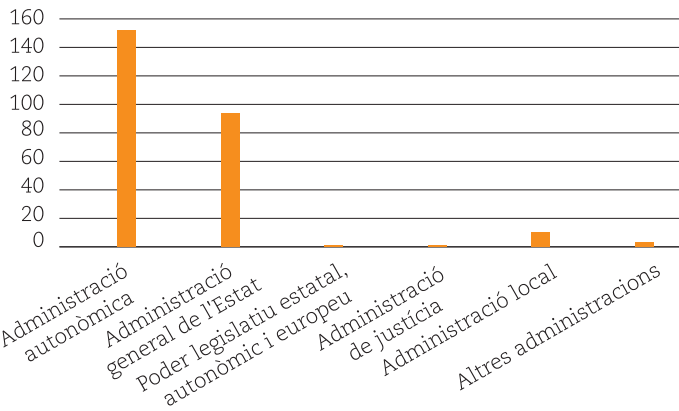
b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	■ Actuacions	■ Total
Una administració afectada	249	249
Dues administracions afectades	6	12
Total	255	261



c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2011

Tipus d'administració	Queixes	Actuacions d'ofici	■ Total
Administració autonòmica	150	2	152
Administració general de l'Estat	93	1	94
Poder legislatiu estatal, autonòmic i europeu	1	-	1
Administració de justícia	1	-	1
Administració local	10	-	10
Altres administracions	3	-	3
Total	258	3	261



d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2011

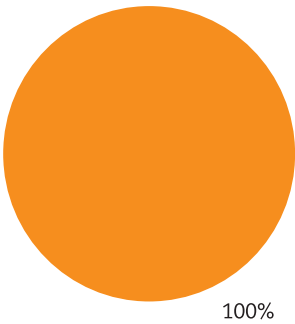
	< 2011	2011	Total	
Actuacions en tramitació	4	64	68	22,30%
Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	3	64	67	21,97%
Accions posteriors a la resolució del Síndic	1	-	1	0,33%
Actuacions finalitzades	46	183	229	75,08%
Actuació correcta de l'Administració	21	36	57	18,69%
- Abans de la investigació del Síndic	13	19	32	10,49%
- Després de la investigació del Síndic	8	17	25	8,20%
Accepta la resolució	11	66	77	25,25%
Accepta parcialment la resolució	-	-	-	0%
No accepta la resolució	-	-	-	0%
Obstaculització	-	-	-	0%
No col·labora	-	-	-	0%
Desistiment del promotor	6	13	19	6,23%
Tràmit amb altres institucions	8	68	76	24,92%
No admesa	-	8	8	2,62%
Total	50	255	305	100%

Actuacions finalitzades i no admeses



e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	77	100%
Accepta parcialment la resolució	-	0%
No accepta la resolució	-	0%
Total	77	100%



La gestió de subvencions en l'àmbit laboral

Enguany, la problemàtica relacionada amb l'àmbit de les subvencions ha estat diversa i les persones afectades han posat en qüestió la correcta gestió de les subvencions a Catalunya, amb perjudicis per als ciutadans que han patit el retard del desplegament reglamentari de subvencions i d'ajuts estatals. Així, el Departament d'Empresa i Ocupació va inadmetre, per extemporànies, les sol·licituds que havien formulat els treballadors excedents del sector del calçat, previstes en el Reial decret 100/2009, de 6 de febrer. Certament, amb motiu de diverses queixes, el Síndic va observar aquesta problemàtica, ja que el Reial decret esmentat regula aquestes subvencions i no va ser desplegat fins a la publicació del procediment de concessió previst en la Resolució TRE/4167, de 22 de desembre de 2010, és a dir, amb quasi dos anys de retard.

Un 83% de sol·licituds de subvenció per als treballadors autònoms es van denegar, la majoria per falta de pressupost

Els treballadors que havien cessat en el seu treball i complien els requisits fixats en el reglament estatal van sol·licitar els ajuts al Departament d'Empresa i Ocupació, però aquest va desestimar totes les sol·licituds per la manca de desplegament del procediment esmentat. Per això, el Síndic va suggerir al departament esmentat que s'adoptessin les mesures pertinents per evitar dilacions i poder fer efectiu, si escau, el dret dels afectats a la percepció de les subvencions corresponents. Actualment, el Departament està en procés de valoració i resolució de les noves sol·licituds, d'acord amb els requisits establerts en la Resolució, amb la previsió que tots els expedients d'aquesta convocatòria es resolguin abans de la finalització de l'exercici pressupostari actual.

Més nombrosa i problemàtica ha estat la denegació, per exhauriment de la partida pressupostària, de gran part de les sol·licituds de subvenció per a la promoció de l'ocupació autònoma, la qual havia d'afavorir el desenvolupament de l'activitat empresarial i l'espe-

rit emprenedor previst en l'article 45.5 de l'Estatut d'autonomia. Un 83% de sol·licituds presentades l'any 2010 van ser denegades i un 70% ho van ser per exhauriment de la partida pressupostària. Aquest percentatge tan elevat va evidenciar la manca d'adequació i de suficiència del pressupost assignat per a les sol·licituds presentades. Per aquest fet, es va considerar convenient suggerir solucions pressupostàries a les sol·licituds denegades que responguessin a projectes viables.

La valoració de les sol·licituds d'acord amb la data d'entrada no es pot considerar equitativa

Per això, l'actuació de l'Administració no va ser irregular, ja que les convocatòries d'ajuts estan condicionades a l'existència de la dotació pressupostària que s'hagi aprovat per atendre les sol·licituds, de manera que, un cop s'exhaureix el pressupost establert, l'Administració es veu en l'obligació de desestimar les sol·licituds pendents, encara que compleixin els requisits.

Això no obstant, atès el volum de queixes que van exposar la mateixa problemàtica, el Síndic va iniciar una actuació d'ofici, ja que l'Administració va continuar admetent les sol·licituds sense fer cap advertiment de l'exhauriment de la partida pressupostària a les persones sol·licitants.

Cal informar l'interessat de la possibilitat que no se li atorgui la subvenció

Per aquest motiu, atès el dret del ciutadà a una bona administració, que inclou, entre d'altres, el dret a obtenir una informació veraç i de qualitat (art. 28.1 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de procediment de les administracions públiques de Catalunya) i el dret a obtenir una resolució expressa i que se'ls notifiqui dins del termini legalment establert (art. 22.d de la Llei de procediment), el Síndic va fer un seguit de recomanacions al Departament d'Empresa i Ocupació en el sentit que, quan l'import global previst per cobrir les sol·licituds amb dret a subvenció esdevé clarament insuficient, l'Administració convocant hauria de prendre mesures per resoldre el problema i valorar, si escau, la redistribució dels recursos d'acord amb la viabilitat dels projectes presentats. Tot i

que el procediment de concessió de la subvenció sigui directe, no es pot considerar equitativa la valoració de les sol·licituds d'acord amb la data d'entrada, ja que aquest fet pot provocar que tan sols les sol·licituds presentades els primers mesos de l'any puguin tenir garantits els fons necessaris per gaudir de la subvenció. Per aquest motiu, cal prendre les mesures oportunes per pal·liar possibles efectes discriminatoris que la data de la presentació de la sol·licitud pugui produir a l'hora d'obtenir aquestes subvencions.

També cal adoptar les mesures adequades per informar la persona interessada, durant la presentació de la sol·licitud, de la possibilitat o no

de l'atorgament de la subvenció, a fi que pugui valorar el risc i ventura que assumeix a l'hora d'establir-se per compte propi; altrament, es pot tornar a reproduir la mateixa problemàtica causada als ciutadans que van sol·licitar la subvenció. Finalment, cal prendre mesures que permetin la consolidació dels projectes creats els titulars dels quals no van poder accedir a les subvencions perquè es va exhaurir la partida pressupostària corresponent.

El Síndic espera que aquests suggeriments es tinguin en compte en properes ocasions, a fi que les persones afectades puguin gaudir de les subvencions que atorgui el departament afectat.

Queixa 04906/2011

La persona interessada manifestava el seu desacord amb la denegació, per part del Departament d'Empresa i Ocupació, de l'ajut que havia sol·licitat per a la promoció de l'ocupació autònoma, amb motiu de l'exhauriment de la partida pressupostària, i també amb la desestimació del recurs d'alçada que hi va formular en contra. Des d'un punt de vista legal, l'actuació de l'Administració no va ser irregular, ja que les convocatòries d'ajuts estan condicionades a l'existència de la dotació pressupostària que s'hagi aprovat per atendre les sol·licituds.

Això no obstant, després d'analitzar els fets en una actuació d'ofici, el Síndic va comunicar a la persona interessada que havia suggerit al Departament d'Empresa i Ocupació, entre altres consideracions, que, encara que el procediment de concessió de la subvenció sigui per concessió directa, no es pot considerar equitativa la valoració de les sol·licituds d'acord amb la data d'entrada, ja que aquest fet pot provocar que tan sols les sol·licituds presentades els primers mesos de l'any tinguin garantida l'existència de fons necessaris per gaudir de la subvenció. Per aquest motiu, cal prendre les mesures oportunes per pal·liar els possibles efectes discriminatoris que la data de la presentació de la sol·licitud pugui produir en l'obtenció de les subvencions.

Queixa 04946/2011

Es plantejava la disconformitat de la persona interessada amb l'actuació del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) perquè no se li va admetre, per extemporània, la sol·licitud dels ajuts i les subvencions adreçats al col·lectiu de treballadors excedents del sector del calçat, previstos en el Reial decret 100/2009, de 6 de febrer, pel qual s'estableixen les mesures per facilitar l'adaptació laboral del sector de la fabricació i components del calçat, cuir i marroquineria als canvis estructurals en el comerç mundial. Certament, amb motiu d'altres queixes similars, el Síndic havia observat que no s'admetien, per extemporànies, les sol·licituds de les persones interessades, ja que el Departament d'Empresa i Ocupació no havia desplegat el corresponent procediment d'atorgament i concessió de les subvencions. El reglament estatal es va desplegar al final de l'any 2010, amb la Resolució TRE/4167, de 22 de desembre, quasi dos anys després, per la qual cosa el Síndic va suggerir al Departament que s'adoptessin les mesures pertinents per evitar dilacions i poder fer efectiu el dret de les persones afectades a la percepció de les subvencions corresponents.

Així mateix, es va indicar a les persones interessades que formulessin noves sol·licituds al Departament d'Empresa i Ocupació, que ja estan en procés de valoració i resolució per aquest departament, el qual ha assenyalat que la previsió de resolució serà abans de la finalització de l'exercici pressupostari actual.

Conseqüències de la descoordinació entre els òrgans del Servei d'Ocupació de Catalunya i els del Servei Públic d'Ocupació Estatal de les oficines de treball de la Generalitat

La gestió i el reconeixement de les prestacions i els subsidis d'atur són competència exclusiva del Servei Públic d'Ocupació Estatal (SPEE), però les polítiques actives d'ocupació són responsabilitat de la Generalitat de Catalunya, la qual cosa implica una duplictat d'organismes dins de la xarxa d'oficines de treball del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC), que pot provocar, de vegades, la vulneració de drets dels ciutadans, sobretot, per possibles errors en la informació.

Així, tot i que la informació que hagi de rebre la persona interessada sigui competència de l'SPEE, i correspongui a aquesta entitat gestora la tramitació, el reconeixement de la prestació d'atur i el pagament de l'import que calgui percebre, el cert és que el fet que els ciutadans s'hagin de dirigir a dues unitats o òrgans diferents per regularitzar la situació no facilita els tràmits, ni l'efectivitat dels drets dels afectats, ni tampoc implica una prestació correcta del servei.

La manca de renovació de la demanda d'ocupació, per desconeixement de les dates, pot culminar amb la proposta de suspensió de la prestació per part de l'SPEE i, quan la persona afectada denuncia la causa de la sanció per manca d'informació o de confusió dels òrgans de l'oficina de treball, cal adoptar les mesures oportunes per aclarir les possibles responsabilitats, a fi de no malmetre els drets dels ciutadans.

Haver-se d'adreçar a dos òrgans diferents per regularitzar la prestació d'atur en dificulta els tràmits

Tant els agents de l'oficina de treball SOC com els agents de la mateixa oficina de treball de l'SPEE han d'adreçar les persones sol·licitants d'informació, o dels tràmits que requereixin, al personal competent, el qual ha de donar una informació objectiva i comuna que eviti errors d'un personal o altre.

Això no obstant, davant els possibles errors d'informació o de gestió deficient de les oficines de treball del SOC, en relació amb la disconformitat de les persones afectades per no haver pogut accedir a les prestacions, el Síndic ha suggerit al Departament d'Empresa i Ocupació que, en casos en què es pugui plantejar la problemàtica esmentada, els agents de l'oficina de treball del SOC responguin sempre totes les peticions d'informació que puguin efectuar les persones afectades. Aquesta informació ha de ser comuna, precisa, àmplia, clara i detallada, amb el rigor i la certesa pertinents, de manera que la duplictat d'organismes dins la mateixa oficina no suposi un perjudici per als ciutadans que s'hi adrecen.

Hi ha hagut denúncies per discriminació a persones amb discapacitat per part d'agents de les oficines de treball

Per tant, les respostes dels agents del SOC, amb les explicacions i la informació corresponents, haurien de servir a les persones afectades per invocar i al·legar, davant l'SPEE, el que s'estimés pertinent, a fi de poder enervar o desvirtuar les resolucions de propostes de sancions de suspensió o d'extinció dictades per l'SPEE i poder recuperar el dret a les prestacions corresponents.

Per això, atès que en les reclamacions que poden fer les persones afectades en via administrativa, en alguns casos hi sol haver una possible indefensió, atesa la manca de prova documental, el Síndic ha suggerit una zelosa coordinació dels òrgans del SOC i de l'SPEE de les oficines de treball, ja que, en alguns casos, s'ha fet evident la descoordinació entre el diferent personal de les oficines de treball de la Generalitat.

Així mateix, el Síndic ha demanat al Departament d'Empresa i Ocupació que l'informi del conveni subscrit amb l'SPEE l'any 1998 (atesa la denúncia per part d'aquest departament) i de com quedaran dividides les funcions entre els òrgans del personal que informa sobre les polítiques actives i els òrgans del personal de l'SPEE que gestionen les prestacions i els subsidis de les polítiques passives corresponents, i també de la futura coordinació del personal de la xarxa d'oficines de treball del SOC, a fi d'evitar perjudicis i de no vulnerar els drets les persones afectades.

El Departament ha correspost als suggeriments i els requeriments del Síndic i ha corregit la gestió realitzada objecte de problemàtica amb el SOC. Així mateix, ha informat que, quant a la futura coordinació del personal de les oficines de treball del SOC amb el personal de les oficines de treball de l'SPEE, està previst tancar les negociacions d'un nou conveni amb l'SPEE, del qual donarà compte oportunament.

Així mateix, s'ha observat algun problema derivat de denúncies per presumpta discriminació a persones amb discapacitat, i també el tracte rebut per part dels agents de les oficines de treball quan una persona va sol·licitar uns determinats ajuts del programa de requalificació professional (regulat en el Reial decret legislatiu 1/2011, d'11 de febrer) i se li va correspondre amb altres ajuts que en cap moment havia demanat (renda activa d'inserció).

En aquests casos, cal verificar, també amb proves documentals, el que les persones interessades pretenien sol·licitar o havien sol·licitat i comprovar si els òrgans de l'SPEE, ubicats a les dependències de l'oficina de treball i competents per resoldre els ajuts o les prestacions, havien detectat els possibles errors a l'hora de donar tràmit a una o altra sol·licitud.

El Síndic ha suggerit al Departament d'Empresa i Ocupació que es respongui, en el termini oportú i amb les disculpes corresponents, si escau, totes les reclamacions que puguin formular les persones interessades, i també la necessitat de respectar el contingut de la Llei 51/2003, d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat, que obliga les administracions públiques a desplegar i a promoure mesures de foment i defensa de la igualtat d'oportunitats i la no-discriminació; i l'obligació dels òrgans tècnics i orientadors de les oficines de treball de dispensar un tracte diligent i correcte i de donar la informació dels recursos i els serveis als quals poden accedir els ciutadans (Codi de bones pràctiques administratives i dret dels ciutadans a una bona administració, informació i organització dels serveis i les prestacions públiques, previstos en els articles 21 i 28 de la Llei 26/2010, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya).

També amb motiu del tracte rebut per part de determinat personal de les oficines de treball del SOC, el Síndic va suggerir la identificació dels funcionaris, quan prestin serveis d'atenció al públic, de manera clara i visible, a fi d'evitar conflictes, ja que, de vegades, no és possible esbrinar les circumstàncies de les entrevistes entre els ciutadans i els treballadors de l'oficina.

Queixa 04139/2011

La persona interessada mostrava la seva disconformitat amb la gestió presumptament deficient del SOC, ja que no va poder renovar la seva demanda d'ocupació, la qual cosa va culminar amb la proposta de suspensió de la prestació per desocupació per part del Servei Públic d'Ocupació Estatal (SPEE).

El Síndic va suggerir al Departament d'Empresa i Ocupació que es donessin les explicacions corresponents a la persona interessada, a fi que pogués impugnar i anul·lar la proposta de suspensió de l'SPEE. Així mateix, el Síndic va suggerir una millor coordinació dels òrgans del SOC i de l'SPEE de les oficines de treball, atesa la presumpta descoordinació entre el diferent personal de l'oficina de treball de la Generalitat, i va demanar al Departament que l'informés del Conveni amb l'SPEE (1998) i de com quedarien dividides les funcions entre els diferents òrgans del personal de la xarxa d'oficines de treball.

El Departament ha acceptat els suggeriments i els requeriments del Síndic i ha corregit la gestió realitzada objecte de problemàtica amb el SOC. Així mateix, ha informat que, quant a la futura coordinació del personal de les oficines de treball del SOC amb el personal de les oficines de treball de l'SPEE, està previst tancar les negociacions d'un nou conveni amb l'SPEE, del qual donarà compte oportunament.

Actuacions d'ofici

AO 01170/2011
Finalitzada

Exhauriment de la partida pressupostària de l'ajut per a la promoció de l'ocupació autònoma

El Síndic ha decidit obrir una actuació d'ofici arran de la denegació, per l'exhauriment de la partida pressupostària, de gran part de les sol·licituds de subvenció per a la promoció de l'ocupació autònoma, per valorar l'actuació de l'Administració en aquest cas.

AO 03846/2011
Finalitzada

Desplegament normatiu sobre permisos i prestacions econòmiques dels progenitors per a la cura de fills hospitalitzats amb càncer o altres malalties greus

El Síndic decideix obrir aquesta actuació d'ofici per estudiar el desplegament normatiu sobre els permisos i les prestacions econòmiques dels progenitors per a la cura de fills hospitalitzats amb càncer o altres malalties greus, i adreçar les consideracions que se'n derivin al Ministeri de Treball i Immigració, per mitjà del Defensor del Poble.

AO 06120/2011
En tramitació

La impugnació de les altes mèdiques d'incapacitat temporal a Catalunya

Atesa la manca d'òrgans avaluadors propis (EVI) dependents de l'Institut Nacional de la Seguretat Social (INSS), entitat gestora dependent del Ministeri de Treball i Immigració, cosa que fa que no es puguin exercir a Catalunya els drets bàsics processals previstos en el procediment d'impugnació de les altes mèdiques que se segueix a la resta de l'Estat, el Síndic ha considerat convenient iniciar aquesta actuació d'ofici per estudiar-ho i formular les consideracions pertinents.

13. TRIBUTS

Tributs en xifres

Algunes reflexions sobre garanties dels obligats tributaris i bona pràctica administrativa

El concepte d'habitatge habitual amb relació a l'aplicació d'un benefici fiscal

Algunes qüestions sobre taxes municipals

El preu públic per la recollida de residus sòlids urbans en l'àmbit de les hisendes locals

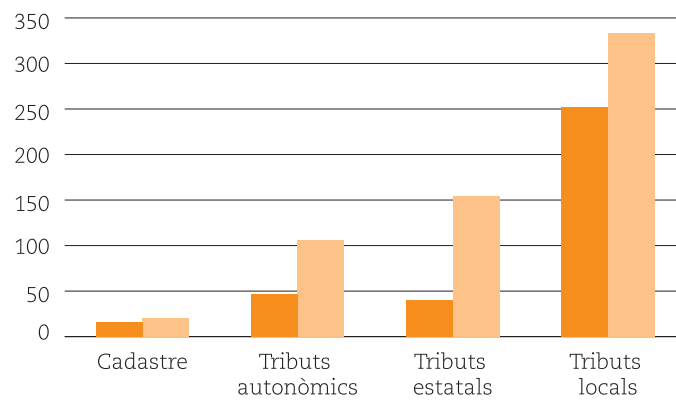
La remissió d'informació que contenen els documents notariais a les administracions tributàries

Actuacions d'ofici

Tributs en xifres

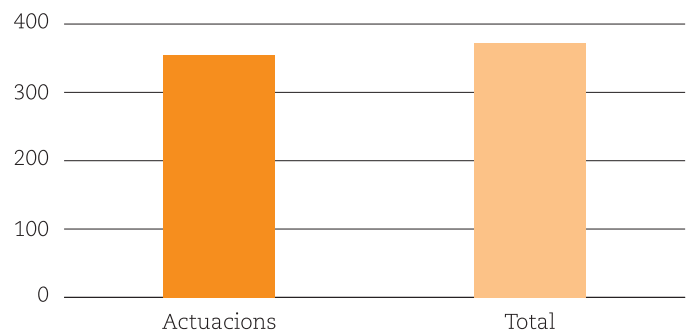
a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2011

Tributs	Queixes	Actuacions d'ofici	Consultes	Total
Cadastre	16	-	20	36
Tributs autonòmics	47	-	106	153
Tributs estatals	39	1	154	194
Tributs locals	247	5	333	585
Total	349	6	613	968



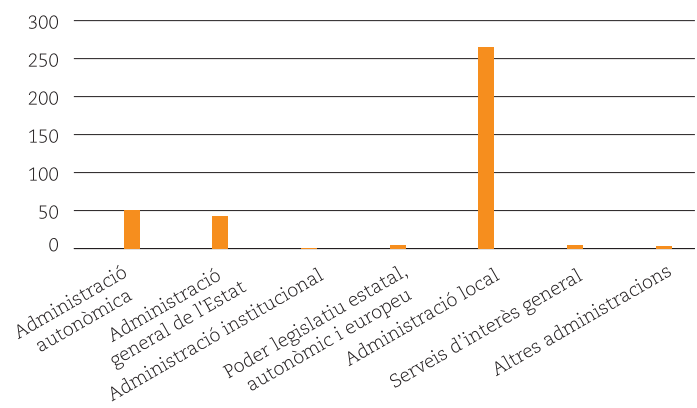
b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	■ Actuacions	■ Total
Una administració afectada	341	341
Dues administracions afectades	13	26
Cinc administracions afectades	1	5
Total	355	372



c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2011

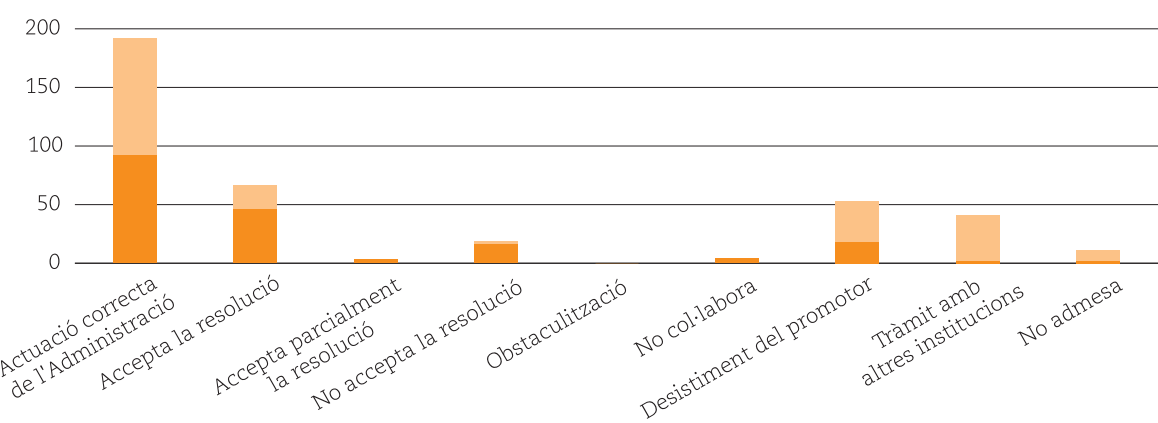
Tipus d'administració	Queixes	Actuacions d'ofici	■ Total
Administració autonòmica	50	1	51
Administració general de l'Estat	43	-	43
Administració institucional	1	-	1
Poder legislatiu estatal, autonòmic i europeu	-	5	5
Administració local	261	4	265
Serveis d'interès general	4	-	4
Altres administracions	2	1	3
Total	361	11	372



d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2011

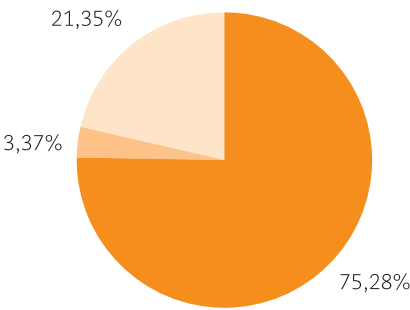
	< 2011	2011	Total	
Actuacions en tramitació	59	148	207	34,67%
Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	35	138	173	28,98%
Accions posteriors a la resolució del Síndic	24	10	34	5,70%
Actuacions finalitzades	181	198	379	63,48%
Actuació correcta de l'Administració	92	100	192	32,16%
- Abans de la investigació del Síndic	44	50	94	15,75%
- Després de la investigació del Síndic	48	50	98	16,42%
Accepta la resolució	46	21	67	11,22%
Accepta parcialment la resolució	3	-	3	0,50%
No accepta la resolució	16	3	19	3,18%
Obstaculització	-	-	-	0%
No col·labora	4	-	4	0,67%
Desistiment del promotor	18	35	53	8,88%
Tràmit amb altres institucions	2	39	41	6,87%
No admesa	2	9	11	1,84%
Total	242	355	597	100%

Actuacions finalitzades i no admeses



e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	67	75,28%
Accepta parcialment la resolució	3	3,37%
No accepta la resolució	19	21,35%
Total	89	100%



Algunes reflexions sobre garanties dels obligats tributaris i bona pràctica administrativa

Són diverses les queixes que ha rebut el Síndic durant l'any 2011 en què les persones posen de manifest que consideren que l'Administració tributària, amb la seva actuació, lesiona els seus drets com a contribuents.

Una queixa freqüent a la institució és no haver rebut la liquidació tributària i, en canvi, haver rebut directament la notificació de la provisió de constrenyiment per l'impagament d'un deute tributari amb els interessos i els recàrrecs corresponents. En aquests supòsits, el Síndic recorda que en els casos de tributs periòdics, com ara l'impost sobre béns immobles o bé l'impost sobre vehicles de tracció mecànica, no hi ha l'obligació legal de l'Administració de notificar individualment els rebuts successius, una vegada notificada l'alta en el padró i sempre que no hi hagi un canvi substancial dels elements essencials del tribut.

Cal informar amb temps el contribuent quan hi ha alguna incidència en el pagament d'un rebut domiciliat

Així doncs, en les queixes rebudes en què s'exposa que no s'ha fet efectiu el pagament del tribut dins el termini voluntari per no haver rebut l'avís de pagament, el Síndic assenyala que no aprecia una actuació irregular de l'Administració d'acord amb el que s'ha apuntat al paràgraf precedent, però entén que cal que l'Administració adopti mesures per oferir als contribuents facilitats perquè puguin complir les seves obligacions fiscals.

D'aquesta manera, el Síndic considera que, d'una banda, cal articular les mesures oportunes perquè els enviaments dels avisos de pagament arribin als seus destinataris abans de l'inici del període voluntari i, de l'altra, que s'informi el contribuent quan es detecti alguna incidència en l'efectivitat del pagament del rebut en els casos en què s'hagi ordenat la domiciliació bancària, amb la finalitat de facilitar a les persones el pagament dels tributs i garantir el seu dret a una bona administració.

Val a dir que el Síndic valora positivament que l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona disposi d'un sistema d'alertes que ofereix com a servei gratuït, del qual els contribuents poden gaudir si tenen domiciliats els rebuts. En aquest sentit, el Síndic ha tingut coneixement que amb aquest servei es rep un correu electrònic i/o un missatge SMS uns quants dies abans que es faci el càrrec del rebut en el compte bancari en què s'informa del detall del càrrec. Així mateix, segons la informació que ha rebut el Síndic, aquesta plataforma permet enviar alertes d'altres rebuts que no estiguin domiciliats si encara estan pendents de pagament pocs dies abans que finalitzi el període de pagament voluntari.

El Síndic és conscient que és facultat de l'Administració decidir sobre els mitjans que ofereix al ciutadà per facilitar el pagament dels tributs, però considera que l'ús de les noves tecnologies representa un bon mitjà, a fi d'informar i assistir els obligats tributaris quant a les seves obligacions fiscals.

D'altra banda, en alguns casos el Síndic ha observat que l'Administració no ha notificat a la persona interessada l'alta en el padró del tribut corresponent, o bé no ha notificat la liquidació a l'obligat tributari quan s'ha produït una modificació d'elements essencials del tribut, com ara una modificació del període voluntari de pagament. En aquests supòsits, el Síndic entén que sí que cal notificar la liquidació individualment i no és suficient la notificació col·lectiva. Per això, el Síndic ha suggerit a l'Administració que en els casos en què s'hagi notificat una provisió de constrenyiment sense la preceptiva notificació individual de la liquidació es duguin a terme les actuacions corresponents per retrotreure el procediment i, si escau, es procedeixi a la devolució dels ingressos indeguts.

Si l'Administració tributària triga massa a comprovar dades pot causar greuges econòmics a l'interessat

Així mateix, en diverses queixes el Síndic ha recordat que les liquidacions tributàries han de ser notificades de conformitat amb l'article 102 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, en les quals s'han de fer constar els mitjans

d'impugnació, l'òrgan davant de qui s'hagin de presentar i el termini per interposar-los. En aquest sentit, el Síndic també ha fet avinent a les administracions que la notificació és un requisit de validesa i eficàcia de les liquidacions tributàries.

Un altre grup de queixes rebudes són les que posen de manifest que tres o gairebé quatre anys després d'haver autoliquidat l'impost de transmissions patrimonials i actes jurídics documentats o l'impost de successions i donacions el contribuent ha rebut una notificació de l'Administració perquè considera que les dades declarades no són correctes.

No es posa en dubte la facultat de l'Administració tributària de comprovar i investigar els fets, actes, elements, valors i altres circumstàncies determinants de l'obligació tributària per verificar el correcte compliment de les normes aplicables. Tampoc no és motiu de controvèrsia que l'Administració disposa d'un termini de prescripció de quatre anys per determinar o exigir el deute tributari. Tanmateix, el Síndic no pot considerar una pràc-

tica de bona administració la demora, sense causa justificada, en l'inici dels procediments tributaris en exercici de la facultat de comprovació esmentada.

El Síndic recorda que les liquidacions emeses en el decurs dels procediments tributaris comporten l'obligació accessòria del pagament d'interessos de demora des de la data de meritament del tribut fins a l'emissió de la liquidació. Per tant, la dilació desproporcionada en la comprovació dels fets, quan l'Administració tributària ja disposa de les dades o els elements determinants d'un fet imposable amb efectes tributaris, comporta una afectació dels drets dels subjectes passius a causa del pagament dels interessos de demora corresponents.

En aquest sentit, el Síndic recorda que la bona administració ha d'actuar d'acord amb els principis d'eficàcia i de celeritat per assegurar el respecte dels drets i les garanties dels obligats tributaris, i en garantia de la confiança legítima dels ciutadans envers els poders públics.

Queixa 03553/2010

Una persona va plantejar una queixa per una liquidació complementària que li havia notificat l'Agència Tributària de Catalunya, que considerava improcedent l'exempció al·legada per la persona interessada sobre la novació del crèdit hipotecari. L'Administració li va notificar la proposta de liquidació a la persona interessada dos dies abans que finalitzés el termini de prescripció. El Síndic considera que l'actuació de l'Administració és ajustada al dret. No obstant això, entén que hi ha una demora injustificada en iniciar el procediment de comprovació tributària, per la qual cosa va traslladar a l'Agència Tributària de Catalunya un seguit de consideracions amb relació a la bona administració.

Queixa 01907/2011

Una persona va exposar la seva disconformitat amb el fet d'haver rebut un avís de pagament de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica pocs dies abans que finalitzés el termini voluntari de pagament de l'impost i demanava que pogués pagar aquell impost sense que se li apliqués cap recàrrec. El Síndic va considerar que l'actuació de l'Administració era ajustada al dret i va informar la persona interessada que no hi ha l'obligació legal de notificar l'avís de pagament quan es tracta d'un tribut periòdic. Tot i així, va suggerir a l'Administració que s'adoptessin les mesures oportunes perquè els contribuents rebessin els avisos de pagament abans de l'inici del període voluntari per facilitar el compliment de les obligacions fiscals.

El concepte d'habitatge habitual amb relació a l'aplicació d'un benefici fiscal

L'habitatge habitual ha estat tradicionalment, i ho continua sent, objecte de protecció per la legislació fiscal. Així, en certs supòsits en què l'objecte de l'operació que es grava fa referència a un habitatge que té aquest caràcter pot ser que la norma prevegi l'aplicació de certs beneficis fiscals per al contribuent. Tanmateix, la definició d'aquest concepte no ha estat exclosa de controvèrsia, i val a dir que de la determinació sobre aquest caràcter de l'habitatge en pot dependre l'aplicació d'un benefici fiscal per al contribuent.

Aquest any el Síndic ha rebut algunes queixes en què es posa de manifest que l'Administració hauria d'haver aplicat a les persones interessades una bonificació de la quota de l'impost sobre l'increment de valor de terrenys de naturalesa urbana per haver adquirit l'habitatge habitual del seu cònjuge o mare o pare, i altres queixes que fan referència a l'aplicació d'una bonificació en la quota de l'impost de successions i donacions per haver heretat l'habitatge habitual del causant.

Pot haver-hi una bonificació de fins el 95% en l'impost de transmissió dels habitatges habituals per causa de mort

Pel que fa a l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana, la Llei reguladora d'hisendes locals estableix que les ordenances fiscals poden regular una bonificació de fins al 95% de la quota íntegra de l'impost en les transmissions de terrenys i en la transmissió o constitució de drets reals de gaudi limitatius de domini realitzades a títol lucratiu per causa de mort a favor dels descendents i adoptats, els cònjuges, i els ascendents i adoptants. Així mateix, es disposa que la regulació dels restants aspectes substantius i formals de la bonificació s'ha d'establir en l'ordenança fiscal.

Hi ha ordenances fiscals que regulen una bonificació de la quota de l'impost sempre que es justifiqui que es compleixen certs requisits, com ara que l'habitatge que es transmeti tingui el caràcter de l'habitatge habitual del causant i dels adquirents. En algunes de les quei-

xes tramitades durant aquest any, s'ha observat que l'Administració local, en un principi, no havia considerat l'habitatge habitual del causant aquell en qual el causant no estava empadronat en el moment de la mort, sense tenir en compte cap altra circumstància.

Tal com ja es va fer constar en l'informe de l'any 2009, el Síndic entén que els habitatges que han tingut el caràcter d'habitual durant tota la vida del causant no poden perdre aquesta consideració pel simple fet que una raó sociosanitària justificada comporti el canvi de residència efectiva. El Síndic també considera que el trasllat de domicili d'una persona a un centre residencial no es pot interpretar com un cessament de la convivència als efectes de l'aplicació del benefici fiscal, en tant que no és una decisió voluntària del causant ni de l'adquirent, sinó necessària per les circumstàncies de salut.

La consideració d'habitatge habitual no es pot perdre quan el trasllat és per malaltia a un centre residencial

Amb relació a l'impost sobre successions i donacions, la Llei 16/2008, de 23 de desembre, de mesures fiscals i financeres, va afegir un nou paràgraf a l'apartat tercer de l'article 2.1 de la Llei 21/2001, de 28 de desembre, amb efectes des de l'1 de gener de 2009, que introduïa una modificació que ampliava el concepte d'*habitatge habitual* en determinades circumstàncies. Posteriorment, la Llei 26/2009 va fer un pas endavant i va introduir una nova modificació sobre el concepte d'*habitatge habitual* en l'àmbit de l'aplicació de la reducció per a l'adquisició de l'habitatge habitual del causant i va eliminar un límit temporal que s'havia establert en la primera modificació de l'any 2008. La Llei 26/2009 estableix que es considerava l'habitatge habitual aquell que tenia aquesta consideració fins a qualsevol dia dels deu anys anteriors a la mort del causant, i s'indicava que aquesta limitació no operava en el supòsit que el causant hagués tingut el seu darrer domicili en un centre residencial o sociosanitari. En aquest sentit, en l'informe de l'any 2009 el Síndic ja va assenyalar que valorava positivament la modificació introduïda, que havia quedat recollida en la Llei 19/2010, de 7 de juny, de regulació de l'impost sobre successions.

Tanmateix, aquest any el Síndic ha tramitat queixes en què s'exposa la disconformitat amb l'actuació de l'Administració per la manca d'aplicació de la bonificació del 95% per a l'adquisició de l'habitatge habitual del causant en l'àmbit de l'impost sobre successions i donacions, amb relació a casos el fet imposable dels quals es merita abans de l'1 de gener de 2009.

El Síndic entén que és una qüestió d'interpretació del concepte d'*habitatge habitual*, i considera que l'abandonament de l'habitatge abans de la defunció a causa d'una malaltia que impedeix a la persona residir a casa seva no és raó suficient perquè aquest habitatge perdi el caràcter d'habitual i, per tant, perquè no s'apliqui la bonificació corresponent.

Queixa 01355/2010

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb les liquidacions que li havia notificat l'Administració a ella i als seus germans en concepte de l'impost de successions i donacions per la manca d'aplicació de la reducció del 95% del valor de l'habitatge habitual del causant. El Síndic va fer avinent a l'Administració que considerava que s'havia d'aplicar la reducció del 95% del valor de l'habitatge habitual del causant, en cas que hagués quedat acreditat que aquell havia constituït el seu l'habitatge habitual, tot i que durant els últims anys de la seva vida no hi hagués pogut residir per causes de salut. Aquest suggeriment no va ser acceptat.

Queixa 05343/2010 i 06095/2010

Ambdues queixes fan referència a la disconformitat amb les liquidacions practicades per l'Ajuntament de Badalona sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU) per la manca d'aplicació de la bonificació del 95% de la quota de l'impost esmentat en la transmissió per causa de mort d'una finca de la seva mare, en el primer cas, i del seu cònjuge, en el segon.

L'Administració informa que estimarà la sol·licitud presentada per la promotora de la queixa 06095/2010 i que revisarà les resolucions desestimatòries emeses per adequar-les al criteri que no es produeix un canvi en el domicili habitual que comporti el cessament en la convivència, als efectes de l'aplicació del benefici fiscal, establert per l'article 2 de l'Ordenança fiscal reguladora de l'IIVTNU, quan l'atenció acurada d'una persona requereix ingressar-la en un centre residencial.

Algunes qüestions sobre taxes municipals

Enguany, s'han tornat a plantejar queixes per qüestions relatives a les taxes, com ara amb relació a la imposició de taxes quan no hi ha l'aprofitament de domini públic per causes no imputables al subjecte passiu o perquè no existeix la prestació del servei per al qual s'imposa la taxa, o bé perquè es considera que la quota tributària no és proporcional al benefici obtingut.

D'acord amb l'article 20 del Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, "les entitats locals poden establir taxes per la utilització privativa o l'aprofitament especial del domini públic local, així com per la prestació de serveis públics o la realització d'activitats administratives de competència local que es refereixen de manera particular als subjectes passius, els afectin o els beneficiïn".

La característica principal d'aquest tribut és, doncs, que la persona que el paga rep una contraprestació a canvi, bé en forma d'utilització privativa o d'aprofitament especial del domini públic o bé com a prestació d'un servei públic o realització d'una activitat administrativa.

Hi ha d'haver una correlació entre la càrrega tributària i l'aprofitament especial del domini públic

Pel que fa a la primera forma de manifestació de la taxa, cal recordar que l'apartat 3 de l'article 20 conté una enumeració de supòsits en els quals s'entén que les entitats locals poden establir taxes per l'aprofitament especial del domini públic, entre les quals hi ha la consistent en l'entrada i la sortida de vehicles a través de les voreres, sobre la qual aquest any s'han rebut diverses queixes.

Cal indicar que perquè aquest supòsit pugui generar taxes locals és necessària la concurrència de tres circumstàncies: a) que es tracti d'un aprofitament especial o privatiu; b) que el seu ús sigui legítim i c) que els béns siguin de domini públic.

Així doncs, amb relació a la primera, cal tenir en compte que s'ha de produir un ús efectiu i real del domini públic perquè neixi l'obligació

del pagament de la taxa. No és suficient l'existència d'una porta capaç de facilitar l'entrada de vehicles perquè es meriti la taxa. I, pel que fa a la segona i tercera circumstància, val a dir que les entrades de vehicles a través de la vorera són una utilització anormal del domini públic viari i, per tant, fan referència a l'aprofitament especial d'un bé de domini públic, l'ús del qual, en caràcter general, no es pot entendre que no sigui legítim, sempre que no hi hagi una norma que el prohibeixi.

D'acord amb això, val a dir, també, que la Llei reguladora de les hisendes locals disposa que la taxa es merita quan s'inicia l'ús privatiu o l'aprofitament especial del domini públic i estableix la possibilitat de la meritació periòdica del tribut, quan la naturalesa de la taxa ho exigeixi i així ho determini l'ordenança fiscal corresponent.

Malgrat aquesta meritació periòdica del tribut, en el cas que desaparegui l'efectiva utilització de l'aprofitament especial del domini públic per causes no imputables a qui fins aleshores s'havia beneficiat d'aquell ús, l'Administració no pot continuar exigint-ne la taxa i, en conseqüència, és procedent la devolució de l'import que s'hagi abonat més els interessos corresponents.

D'acord amb això, el Síndic, arran d'una queixa, va recordar a l'Administració que és improcedent la taxa d'entrada i de sortida de vehicles quan no és possible l'ús efectiu de l'aprofitament del domini públic, amb motiu d'unes obres municipals de remodelació del carrer que impossibilitin la circulació rodada en el tram de via on hi ha concedit el gual. Així mateix, cal tenir en compte que si, un cop finalitzades les obres, les característiques de la via han variat i la persona no pot reprendre l'aprofitament especial del domini sense una autorització prèvia de l'Ajuntament per circular en el tram on hi ha l'entrada i la sortida de vehicles, l'Administració tampoc no en pot exigir la taxa.

Pel que fa a la determinació de la quota tributària, la Llei reguladora de les hisendes locals disposa que l'import de les taxes per la utilització privativa o l'aprofitament especial del domini públic es fixa, amb caràcter general, prenent com a referència el valor que tindria al mercat aquesta utilitat o aprofitament, si els béns afectats no fossin de domini públic. Tanmateix, tenint en compte que els béns sobre els quals s'ha de valorar la utilitat es troben fora del mercat, és evident la dificultat per concretar

quin és aquest valor, situació que han reconegut els tribunals.

Ara bé, les ordenances fiscals són les que han d'establir en cada cas, atenent la naturalesa específica de la utilització privativa o de l'aprofitament especial de què es tracti, els criteris i els paràmetres que permeten definir el valor de mercat esmentat. Així doncs, malgrat que la indeterminació del valor del mercat permet que els ens locals gaudeixin de certa discrecionalitat, en tant que poden escollir entre diferents valors possibles, aquesta actuació de l'Administració es troba subjecta a una sèrie de límits, com ara el respecte del principi de proporcionalitat, i el respecte a la naturalesa sinal·lagmàtica de la taxa, el respecte del principi de capacitat econòmica i del principi d'equivalència.

Cal que es produeixi la prestació efectiva del servei per poder imposar una taxa

Val a dir, també, que els acords d'establiment de taxes per la utilització privativa o l'aprofitament especial del domini públic o de modificació de les tarifes o d'algun dels elements essencials s'han d'adoptar en vista d'informes tecnicoeconòmics en què es posi de manifest el valor de mercat de la utilitat derivada del bé de domini públic. En aquest sentit, el Síndic recorda que en aquest informe han de quedar definits quins han estat els criteris i paràmetres per determinar el valor de la utilitat del bé per garantir la seguretat jurídica i la interdicció de l'arbitrarietat.

Independentment del mètode de quantificació de la quota, per determinar-la cal tenir en compte que hi ha d'haver una correlació entre la càrrega tributària que s'imposa i l'aprofitament especial del domini públic que es grava. En

aquest sentit, el Síndic valora positivament que en el moment d'establir tarifes per al càlcul de la quota tributària un dels criteris utilitzats sigui la intensitat de l'ús derivat de l'aprofitament especial.

Arran d'una queixa, el Síndic ha tingut l'oportunitat d'examinar una ordenança fiscal en què es té en compte el criteri d'intensitat d'ús per fixar la quota tributària de la taxa d'entrada i de sortida de vehicles. En concret, el criteri d'intensitat d'ús es valora diferenciant si es tracta d'habitatges unifamiliars o no, i en el cas dels habitatges dividits en propietat horitzontal, segons el nombre de places d'aparcament. El Síndic considera que el criteri d'intensitat d'ús amb relació als trams fixats en l'Ordenança fiscal no és l'idoni ni resulta congruent des del punt de vista del benefici obtingut per part del subjecte passiu, ja que s'han d'adequar les tarifes per al càlcul de la quota tributària de la taxa d'entrada de vehicles a través de les voreres al nombre de places d'estacionament o bé ponderar-ne els trams, de manera que es garanteixi l'equilibri entre la intensitat de la realització del fet imposable i la càrrega tributària.

Finalment, pel que fa a la segona forma de manifestació de la taxa, és a dir, pel que fa a la taxa imposada per la prestació del servei o la realització d'activitats administratives, aquest any s'han tornat a rebre diverses queixes sobre la taxa de recollida d'escombraries. En algunes, s'hi ha exposat el desacord amb la imposició de la taxa de recollida domiciliària d'escombraries pel fet de no disposar de contenidors propers a l'habitatge. Sobre això, el Síndic ha recordat a l'Administració que cal la prestació efectiva del servei per poder imposar-ne la taxa. En altres queixes, s'ha manifestat la disconformitat amb la quota tributària perquè es considerava que no es respectava l'equilibri entre l'ús que se'n feia i el benefici obtingut, fet pel qual el Síndic va recomanar la revisió de les tarifes aplicades per al càlcul de la quota tributària de la taxa.

Queixa 00041/2011

El president d'una comunitat de veïns va presentar una queixa perquè l'Ajuntament d'Esparreguera havia modificat l'ordenança fiscal reguladora de la taxa d'entrada i de sortida de vehicles sense tenir en compte els edificis de pocs veïns dividits en propietat horitzontal.

Una vegada estudiada la queixa i rebuda la informació de l'Ajuntament, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que adequés les tarifes per al càlcul de la quota tributària de la taxa segons el nombre de places d'estacionament o bé que en ponderés els trams, de manera que es garantís l'equilibri entre la intensitat de l'aprofitament especial del domini públic i la càrrega tributària.

El preu públic per la recollida de residus sòlids urbans en l'àmbit de les hisendes locals

Arran de la modificació, l'any 2003, de la Llei reguladora dels residus (actualment, el Decret legislatiu 1/2009, de 21 de juliol), alguns ajuntaments de Catalunya van introduir la taxa o el preu públic per la recollida de residus sòlids urbans en les ordenances fiscals per a l'exercici de 2004. Aquest fet va comportar que durant l'any 2004 aquesta institució rebés nombroses queixes sobre aquesta qüestió.

Amb relació a les queixes relatives a les liquidacions del preu públic per la recollida de residus sòlids urbans practicades durant el transcurs de l'any 2004 per l'Ajuntament de Barcelona, el Síndic va formular-li un seguit de suggeriments, ja que considerava que certes activitats gravades no generaven residus sòlids comercials en els termes previstos en la norma reguladora del preu públic. Així, va recomanar que es revisés l'aplicació d'aquest preu públic i que es variesin els criteris de càlcul, de manera que es modifiqués la norma que el regulava. En resposta a aquesta recomanació, l'Ajuntament va informar que havia adoptat diverses mesures per ajustar la realitat dels residus que generen les activitats al preu públic. Entre aquestes, es destacava la nova categoria de productor mínim per als professionals amb una superfície menor de 25 m², incorporada l'any 2005.

No s'hauria d'imposar als professionals autònoms sense estructura empresarial un preu de recollida de residus que no generen

Tot i aquestes mesures, el contingut de la norma reguladora del preu públic posava de manifest que els suggeriments no havien estat acceptats, fet que s'ha constatat aquest any 2011, en el transcurs del qual el Síndic ha rebut un nombre considerable de queixes de ciutadans als quals l'Institut Municipal d'Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona havia notificat diverses liquidacions del preu públic per la recollida de residus comercials i industrials de diferents exercicis fiscals, amb l'IVA corresponent (en alguns casos comprenen els darrers quatre anys).

Aquestes liquidacions graven professionals que exerceixen activitats de traducció, disseny gràfic, audiovisuals i similars, activitats que, per desenvolupar-se, requereixen un material molt determinat (com ara un ordinador i una taula) i que, en general, es practiquen al mateix domicili dels subjectes afectats. Les persones que s'han adreçat a la institució posen de manifest que en l'exercici de la seva activitat no generen residus.

Cal adequar la normativa perquè es graduï el volum de residus generats d'acord amb l'activitat professional

El Síndic observa que en la norma reguladora del preu públic s'indica que en constitueix l'objecte "el servei de recollida selectiva de les diferents fraccions residuals –rebuig, orgànica, paper-cartró, vidre i envasos– dels residus generats per l'activitat pròpia del comerç al detall i a l'engròs, l'hostaleria, els bars, els mercats, les oficines i els serveis, i dels residus originats a la indústria que tenen la consideració d'assimilables als municipals" i que en són obligats al pagament els titulars de les activitats generadores de residus que resultin beneficiats per la prestació del servei municipal. En concret, es consideren subjectes passius els professionals que n'hagin sol·licitat la prestació o que no hagin acreditat la gestió de la recollida de totes les fraccions residuals que genera l'activitat per un gestor autoritzat per l'Agència de Residus de Catalunya i homologat per l'Ajuntament.

D'acord amb el contingut de la norma, la imposició del preu públic resta condicionada que el titular de l'activitat resulti beneficiat per la prestació del servei municipal de recollida de residus i que, per tant, l'activitat n'ha de ser generadora. Tanmateix, la norma estableix una classificació d'activitats que presumeix que són generadores de residus. Així, per determinar la quota tributària del preu públic i establir qui s'ha de considerar obligat tributari, s'utilitza la classificació de les activitats tingudes en compte per a l'impost sobre activitats econòmiques i la superfície on es desenvolupi l'activitat, diferenciant si aquesta és una activitat exercida per professionals o es tracta d'activitats empresarials.

Així doncs, una vegada examinat el contingut de la norma, el Síndic no entén que l'Administració hagi establert uns criteris reals, directes i suficients per determinar quin és el volum de residus que genera cada activitat. I, a més, en el cas dels professionals als quals s'ha fet referència, el Síndic entén que no resulta acreditat que l'activitat que desenvolupen sigui generadora de residus i, en conseqüència, que siguin beneficiaris o que es puguin beneficiar de la prestació del servei municipal per al qual se'ls imposa el preu públic. Tanmateix, la normativa municipal esmentada no recull cap tipus de mecanisme directe que determini si l'obligat al pagament del preu públic realitza una activitat que genera efectivament residus i si, en conseqüència, requereix el servei de recollida de residus, fet que el Síndic considera que comporta una situació d'inseguretat jurídica per a les persones.

També, val a dir que, d'acord amb la norma reguladora del preu, els professionals que pertanyen a un col·legi professional se'n poden aplicar una reducció. A parer del Síndic, aquesta mesura provoca una discriminació fiscal a les persones que no tinguin cap col·legi o associació professional, en tant que no tenen la possibilitat de beneficiar-se'n. Tanmateix, atesa la regulació d'aquest benefici fiscal, fonamentat en una utilitat concreta que percep l'Administració vinculada al conveni de col·laboració, el Síndic entén que la discriminació esmentada s'eliminarà si es cerquessin els mecanismes perquè els professionals que no poden estar col·legiats o associats també poguessin col·laborar amb l'Administració a l'efecte de gaudir del benefici fiscal.

D'altra banda, pel que fa al fet de practicar liquidacions corresponents als quatre exercicis anteriors, el Síndic considera que no és una pràctica de bona administració. Si bé és cert que el termini de prescripció dels deutes tributaris és de quatre anys, el Síndic entén que liquidar diversos exercicis fiscals a la vegada fa que la demora de l'actuació administrativa suposi una càrrega per a la persona interessada que no hauria de suportar, ja que és fruit del fet que l'Administració no ha actuat respectant el principi d'eficàcia i celeritat.

Finalment, el Síndic recorda que les prestacions per serveis i activitats públiques, bé de naturalesa tributària (taxa) o bé extratributària (preus), es basen en els principis d'equivalència, del benefici o de provocació de costos, la qual cosa implica que només es poden exigir si n'hi ha

hagut una prestació efectiva o la possibilitat de fer-ne ús, en el cas de serveis o d'activitats de recepció obligatòria. En aquest sentit, pel que fa a la figura impositiva que ha de regular la contraprestació, un ampli sector de la doctrina entén que hauria de ser regulat per taxa, consideració que el Síndic comparteix, en tant que la prestació exigida pel servei de recollida de residus és una prestació patrimonial de recepció obligatòria i és un servei indispensable per garantir la salubritat pública.

Les mesures municipals que pressuposen que certes activitats generen residus són inadequades

D'acord amb aquestes consideracions, en el marc d'una actuació d'ofici oberta pel Síndic per estudiar aquest tema, i de manera específica en les diverses queixes presentades, el Síndic s'ha pronunciat sobre la regulació del preu públic que imposa l'Ajuntament de Barcelona i li ha suggerit a l'Administració que:

- d'una banda, adequi la norma municipal reguladora, de manera que es gradui el volum de residus gravable en activitats professionals no assimilables a comerços i indústries, tenint en compte que aquest volum ha de ser acreditable per criteris reals i directes, i que, en qualsevol cas, es qualifiqui aquest gravamen com a taxa i no com a preu públic;
- de l'altra, deixi sense efecte les liquidacions de preu públic per als serveis de recollida de residus comercials i industrials assimilables a municipals practicades a professionals per als quals, per la naturalesa de l'activitat que desenvolupen, no s'acrediti la generació de residus sòlids assimilables a comerços i indústries.

El Síndic ha mantingut diverses reunions amb l'Ajuntament de Barcelona per parlar sobre aquest tema i ha percebut la voluntat de l'Administració de treballar-hi per ajustar el sistema establert a la seva finalitat. D'altra banda, el Síndic ha tingut coneixement que l'Ajuntament de Barcelona va aprovar, en data 14 de desembre, la regulació del preu públic de recollida de residus comercials i industrials assimilables a municipals, i de prestació de serveis especials de neteja i recollida de residus municipals per a l'any 2012. En la nova regulació s'observa que s'aplica una bonificació del 100% per als titulars d'activitats professionals, classificats com a pro-

ductors mínims –amb una superfície d'activitat igual o inferior a 25 m²– que desenvolupin l'activitat professional al seu domicili d'empadronament, a títol individual i sense personal dependent.

Tanmateix, de moment les mesures adoptades i, concretament, la bonificació introduïda no poden ser enteses com una mesura adequada,

en tant que la norma continua presumint que certes activitats són generadores de residus, sense que hagin quedat establerts criteris reals i directes per ajustar la realitat dels residus que genera una activitat i, en conseqüència, del servei del qual es pot beneficiar el titular d'aquella activitat amb el preu públic que s'imposa.

Queixes 01162/2011 i 01163/2011

Dues empreses van presentar una queixa en què exposaven la seva disconformitat amb la liquidació del preu públic de residus sòlids urbans dels exercicis fiscals 2007-2010, notificada per l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH) de l'Ajuntament de Barcelona, contra la qual havien interposat un recurs d'alçada mitjançant el qual sol·licitaven que s'emetés una única liquidació al titular de l'activitat, tenint en compte el que recull la norma amb relació a l'agrupació d'activitats, amb efectes des de l'any 2007.

Una vegada estudiat l'assumpte, el Síndic va formular un seguit de suggeriments perquè entenia que les empreses esmentades, que compartien el mateix local des de l'inici de les seves respectives activitats, sí que complien els requisits establerts per la normativa municipal, perquè el preu públic es liquidés com a agrupació d'activitats des de l'any 2007. Tanmateix, l'IMH no va acceptar els suggeriments del Síndic i va reconèixer l'agrupació d'empreses només amb efectes des de l'any 2011. Per això, respecte dels anys anteriors (2007-2010), ambdues empreses van haver de tributar pel preu públic de manera separada, malgrat haver compartit local des de l'any 2007.

La remissió de la informació que contenen els documents notarials a les administracions tributàries

Als municipis en els quals les ordenances fiscals regulen l'impost sobre l'increment dels terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU), els subjectes passius estan obligats a presentar davant l'ajuntament corresponent la declaració en què s'inclouen els elements de la relació tributària imprescindibles per practicar la liquidació corresponent. La Llei reguladora de les hisendes locals faculta els ajuntaments per establir el sistema d'autoliquidació del tribut esmentat.

Així mateix, els notaris han d'advertir expressament els compareixents en els documents que autoritzin sobre el termini dins el qual les persones interessades estan obligades a presentar la declaració per l'impost, i també sobre les responsabilitats en què poden incórrer per la falta de presentació de les declaracions.

Malgrat l'advertiment dels notaris sobre l'obligació de presentar la declaració per l'IIVTNU, en els darrers anys s'han rebut algunes queixes en què les persones posen de manifest que desconeixien aquesta obligació i que n'han tingut coneixement per una notificació de l'ajuntament.

En aquestes queixes, el Síndic recorda al contribuent que en cas de la transmissió d'un immoble, o bé de l'adquisició derivada d'una transmissió per causa de mort, aquest està obligat a presentar davant l'ens local que correspongui la declaració que determina l'ordenança dins el termini legalment establert, sense que l'Administració tingui l'obligació de notificar-li prèviament cap requeriment.

Tanmateix, arran de la presentació d'aquestes queixes, i atès que en algunes es va constatar que

havia transcorregut un temps considerable entre la data dels documents notarials i la data en què la persona interessada havia tingut coneixement que l'Administració tributària havia iniciat un procediment de comprovació per la realització del fet imposable per al qual s'havia autoritzat el document notarial corresponent, el Síndic va obrir una actuació d'ofici amb l'objectiu d'estudiar la remissió, per part dels notaris, dels actes notarials amb transcendència tributària, a fi que les administracions tributàries, en exercici de la potestat de comprovació, disposin de la informació suficient referida a la realització dels fets imposables susceptibles de tributació per emetre les liquidacions corresponents.

S'ha creat un servei per facilitar la remissió d'informació dels actes notarials a les administracions locals

Com a resultat d'aquesta actuació d'ofici, el Col·legi de Notaris de Catalunya i el Consorci de l'Administració Oberta de Catalunya (AOC) han treballat conjuntament per trobar una solució tecnològica que faciliti l'obligació de la remissió, per part dels notaris, dels actes notarials amb transcendència tributària als ajuntaments catalans en format electrònic. En concret, l'Agència Notarial de Certificació (ANCERT) ha confeccionat les fitxes informàtiques i el Consorci de l'AOC ha habilitat els canals electrònics entre els notaris i els ajuntaments.

A hores d'ara, per la informació de què disposa el Síndic, s'està en espera que l'AOC comuniqui l'existència del nou servei als ajuntaments i s'estableixi la data d'inici del servei.

Actuacions d'ofici

AO 00610/2011
En tramitació

La fiscalitat pel servei municipal de recollida de residus sòlids urbans per als exercicis fiscals 2007-2010 (Ajuntament de Barcelona)

L'Ajuntament de Barcelona ha dut a terme les liquidacions del preu públic per la recollida de residus sòlids urbans per als exercicis fiscals 2007-2010, que graven professionals com ara traductors, dissenyadors, etc. , els quals neguen haver generat cap tipus de residu. En conseqüència, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per estudiar el cas.

AO 01048/2011
Finalitzada

Informació tributària relativa a les prestacions per acolliment d'infant tutelat que el Departament de Benestar Social i Família facilita a l'Agència Estatal de l'Administració Tributària

El Síndic decideix iniciar una actuació d'ofici per analitzar la informació tributària relativa a les prestacions per acolliment d'infant tutelat que el Departament de Benestar Social i Família facilita a l'Agència Estatal de l'Administració Tributària.

AO 01541/2011
Finalitzada

L'aplicació de beneficis fiscals a les persones amb discapacitat: en concret, l'exempció de l'IVTM per a vehicles matriculats a nom de persones amb discapacitat per al seu ús exclusiu i l'acreditació de la condició de discapacitat

Persones que tenen reconeguda, per part de l'INSS, la prestació d'una pensió per incapacitat permanent total, absoluta o gran invalidesa o pensionistes de classes passives que tenen reconeguda una pensió de jubilació o retir per incapacitat permanent per al servei o inutilitat sol·liciten, d'acord amb aquesta documentació, l'aplicació de l'exempció de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica (IVTM), establerta en l'article 93.1 e) del Text refós de la Llei d'hisendes locals, però els la deneguen. En conseqüència, el Síndic obre aquesta actuació d'ofici per estudiar aquest supòsit de fet i formular les consideracions que siguin pertinents.

AO 02861/2011
En tramitació

Estudi de les taxes per serveis d'inspecció

El Síndic decideix iniciar una actuació d'ofici per analitzar la procedència de la imposició d'una taxa per les inspeccions municipals derivades d'una denúncia d'un particular, quan els serveis tècnics corresponents haurien de fer necessàriament aquesta actuació per verificar si s'estan produint les presumptes infraccions objecte de la denúncia.

AO 02864/2011
En tramitació

La fiscalitat de les famílies monoparentals

El Síndic decideix iniciar una actuació d'ofici amb la finalitat d'estudiar la fiscalitat de les famílies monoparentals i remoure els obstacles jurídics existents perquè l'àmbit d'aplicació subjectiu dels beneficis fiscals inclogui aquesta tipologia familiar.

AO 03860/2011
En tramitació

Efectes retroactius en l'aplicació de beneficis fiscals per raó de discapacitat

El Síndic decideix iniciar una actuació d'ofici per analitzar el marc legal que ha de fonamentar el reconeixement, per part de l'Administració tributària, d'efectes retroactius a les liquidacions emeses i no prescrites de l'IVTM, a fi que les persones amb discapacitat puguin gaudir de l'exempció d'aquest impost des que tenen reconeguda la condició de persona discapacitada.

14. URBANISME I HABITATGE

Urbanisme i habitatge en xifres

URBANISME

Ajuts al lloguer: renda bàsica d'emancipació i prestació permanent per al pagament de lloguer

Lentitud en l'adjudicació i l'ocupació efectiva dels habitatges: els habitatges buits

La cessió d'ús dels habitatges privats a l'Administració. El contracte de mandat i la rendició de comptes. Mediació de l'Administració

El redreçament del deute hipotecari

HABITATGE

Impacte de la crisi econòmica en el desenvolupament urbanístic

Males pràctiques administratives en la tramitació de llicències urbanístiques

La devolució d'aval en compliment d'obligacions urbanístiques

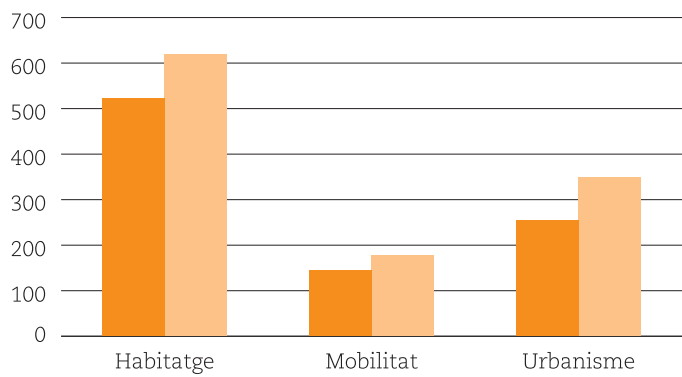
La finalitat de les llicències de primera ocupació

Actuacions d'ofici

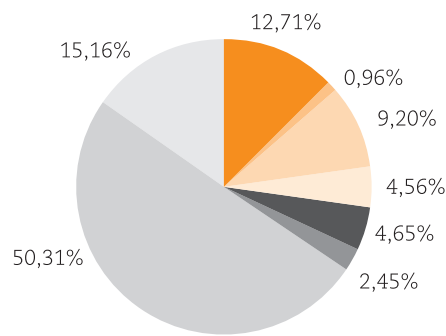
Urbanisme i habitatge en xifres

a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2011

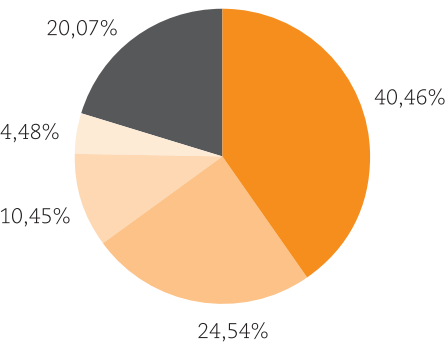
Ordenació del territori	Queixes	Actuacions d'ofici	Consultes	Total
Habitatge *	520	2	619	1.141
Mobilitat	144	-	177	321
Urbanisme * *	254	-	349	603
Total	918	2	1.145	2.065



* Habitatge		Total (%)
Accés i adquisició		12,71%
Assetjament immobiliari		0,96%
Conservació i manteniment		9,20%
Construcció i adequació		4,56%
Cèdules d'habilitat i llicències de primera ocupació		4,65%
Desnonaments		2,45%
Subvencions i ajuts		50,31%
Altres		15,16%
Total		100%

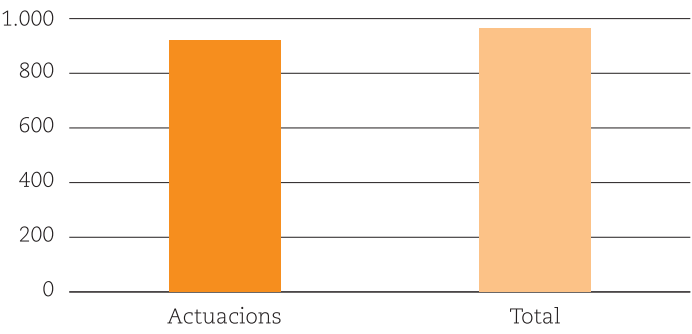


** Urbanisme		Total (%)
Disciplina urbanística i inspecció		40,46%
Gestió urbanística i execució del planejament		24,54%
Planejament urbanístic		10,45%
Urbanitzacions no recepcionades		4,48%
Altres		20,07%
Total		100%



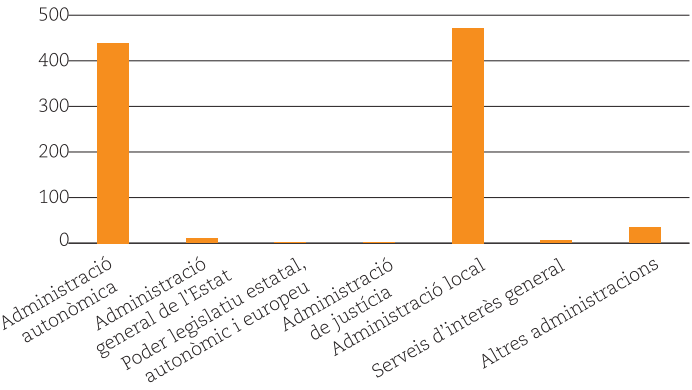
b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	Actuacions	Total
Una administració afectada	877	877
Dues administracions afectades	41	82
Tres administracions afectades	2	6
Total	920	965



c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2011

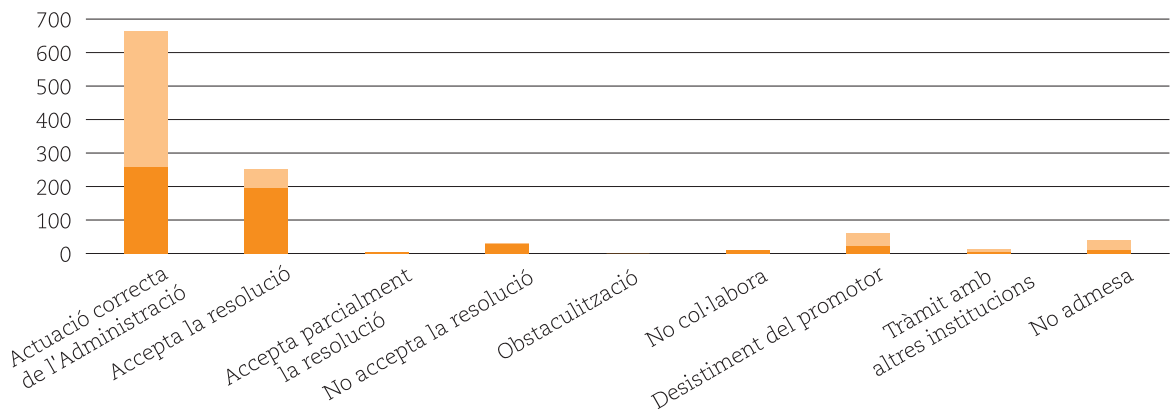
Típus d'administració	Queixes	Actuacions d'ofici	Total
Administració autonòmica	437	2	439
Administració general de l'Estat	10	-	10
Poder legislatiu estatal, autonòmic i europeu	1	1	2
Administració de justícia	1	-	1
Administració local	471	1	472
Serveis d'interès general	5	1	6
Altres administracions	35	-	35
Total	960	5	965



d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2011

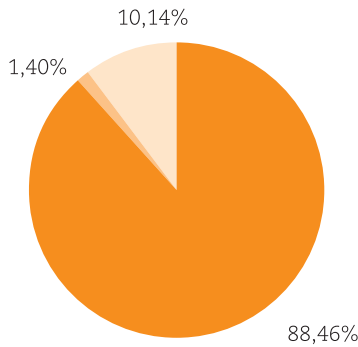
	< 2011	2011	Total	
Actuacions en tramitació	138	381	519	32,60%
Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	104	370	474	29,77%
Accions posteriors a la resolució del Síndic	34	11	45	2,83%
Actuacions finalitzades	525	508	1.033	64,89%
Actuació correcta de l'Administració	259	406	665	41,77%
- Abans de la investigació del Síndic	97	299	396	24,87%
- Després de la investigació del Síndic	162	107	269	16,90%
Accepta la resolució	197	56	253	15,89%
Accepta parcialment la resolució	4	-	4	0,25%
No accepta la resolució	28	1	29	1,82%
Obstaculització	-	-	-	0%
No col·labora	11	-	11	0,69%
Desistiment del promotor	22	38	60	3,77%
Tràmit amb altres institucions	4	7	11	0,69%
No admesa	9	31	40	2,51%
Total	672	920	1.592	100%

Actuacions finalitzades i no admeses



e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	253	88,46%
Accepta parcialment la resolució	4	1,40%
No accepta la resolució	29	10,14%
Total	286	100%



Ajuts al lloguer: renda bàsica d'emancipació i prestació permanent per al pagament de lloguer

El Reial decret 1472/2007, de 2 de novembre, crea l'ajut de la renda bàsica d'emancipació, que ha de facilitar l'accés dels joves a l'habitatge. Amb relació a aquest ajut, cal fer referència a la mesura adoptada pel Reial decret llei, de 30 de desembre, de mesures urgents en matèria pressupostària, tributària i financera per a la correcció del dèficit públic, que estableix, en la disposició derogatòria primera, la derogació del Reial decret llei 20/2011, de 30 de desembre, per mitjà del qual es regula la renda bàsica d'emancipació dels joves.

Alhora, la norma disposa que els beneficiaris que tinguin reconegut el dret a la renda bàsica d'emancipació, a l'empara del reial decret esmentat, continuaran gaudint d'aquest dret en les condicions establertes en la norma que es deroga i d'acord amb els termes de la resolució de reconeixement. Així mateix, poden ser beneficiaris del dret a la renda bàsica d'emancipació els que ho hagin sol·licitat fins al 31 de desembre de 2011, sempre que compleixin, en aquesta data, els requisits que recull la norma derogada i en els termes establerts en la resolució de reconeixement.

Si bé el Síndic ha estat crític amb l'aplicació i el funcionament de la renda bàsica d'emancipació, la supressió d'aquest ajut, sense donar altres alternatives, no és el més apropiat, tenint en compte el segment de la societat, bàsicament els joves, al qual anava dirigit. Aquest ajut, en la seva configuració inicial, consistia en una subvenció pública de 210 euros mensuals per al pagament de lloguer durant quatre anys. Aquest ajut també preveia la possibilitat d'incloure un pagament de 120 euros per a la constitució de l'aval i un préstec de 600 euros sense interessos per al pagament de la fiança. Els requisits per accedir-hi eren: tenir entre 22 i 30 anys, disposar d'una font regular d'ingressos bruts anuals inferiors a 22.000 euros, acreditar una vida laboral de sis mesos d'antiguitat, no disposar d'un habitatge en propietat o, sent-ne el titular, no disposar del dret al seu ús. En l'aplicació de la renda bàsica d'emancipació s'han generat problemes, entre els quals es poden destacar, durant l'any 2011, el retard en els pagaments de l'ajut, el retard a emetre resolucions quan les persones interessades notificaven canvis de domicili o dades bancàries, els relacionats amb la devolució de la quantia rebuda indegudament i la complexitat en la tramitació del procediment. Aquests problemes són reiterats i el Síndic ja n'ha fet esment en anys anteriors. Cal advertir que el retard del pagament

de l'ajut influeix directament en la capacitat dels joves de mantenir l'estat d'emancipació. Per tant, tal com ja es va suggerir en l'actuació d'ofici 2166/2009, s'han de prendre les mesures necessàries per agilitar el pagament de les quantitats pendents a les persones interessades.

Relacionat amb l'anterior, l'endarreriment en l'emissió d'una nova resolució quan s'ha informat de qualsevol tipus de canvi també paralitza de manera cautelar els pagaments de l'ajut, fins que el torna a reconèixer una nova resolució.

La supressió de la renda bàsica d'emancipació només afecta els sol·licitants posteriors al 31 de desembre de 2011

Pel que fa a la complexitat en la tramitació del procediment, la renda bàsica d'emancipació té en compte, per valorar la concessió de l'ajut, els ingressos corresponents a l'any natural en curs. Aquesta circumstància és exclusiva d'aquest ajut i va ser creada amb l'objectiu de no excloure els joves que es poguessin veure afectats per la crisi econòmica i percebessin uns ingressos inferiors l'any de demanar-la als ingressos que havien percebut l'any anterior. Aquest sistema comporta que la tramitació esdevingui complexa i s'incrementi el nombre de tràmits necessaris per continuar sent susceptible de rebre l'ajut, atès que obliga el beneficiari a notificar a l'Administració totes les modificacions que es produeixin en la seva situació laboral i personal.

Durant l'any 2010 el Ministeri de Foment va notificar a molts beneficiaris l'obligació de retorn de l'ajut, pel fet que havien sobrepassat el límit d'ingressos. Aquest fet va portar el Síndic a obrir l'actuació d'ofici 4240/2010, amb la finalitat d'analitzar quins havien estat els criteris utilitzats a l'hora de reclamar la devolució dels ingressos indeguts. D'acord amb la informació facilitada pel Departament de Territori i Sostenibilitat hi ha un gran nombre d'expedients que es troben afectats per aquesta mesura, atès que l'Agència Tributària va detectar que hi havia beneficiaris que superaven el topall màxim establert legalment.

L'obligació de retornar els diners rebuts suposaria un empitjorament de la situació econòmica dels afectats en relació amb la situació en què estaven abans de rebre l'ajut, atès que, d'acord amb l'article 17 de la Llei 47/2003, de 26 de novembre, general

pressupostària, se'ls exigeixen interessos de demora, fruit de la lentitud del mateix procediment.

A partir de l'anàlisi de les queixes rebudes, s'evidencia que, en molts casos, els joves han informat puntualment dels canvis que podien afectar la continuïtat de l'ajut, com ara els canvis en la situació laboral, de domicili, de titularitat del lloguer, i l'Administració no ha fet les gestions necessàries per introduir les modificacions i dictar una nova resolució, fet que incideix en el retard en el pagament o, en casos extrems, en l'exclusió de l'ajut, amb el consegüent requeriment de devolució de les quantitats rebudes. Tenint en compte la menor capacitat econòmica dels joves beneficiaris, exigir-los el retorn d'una quantitat a què difícilment podran fer front, pot incrementar-ne la precarietat econòmica.

El retard en el pagament de la renda bàsica incideix en la capacitat de mantenir l'emancipació

D'altra banda, la prestació permanent per al pagament del lloguer és un ajut adreçat a persones que, entre altres requisits, siguin titulars d'un contracte de lloguer d'un habitatge destinat a domicili habitual i permanent, amb uns ingressos baixos, a qui el cost de l'habitatge pot situar en risc d'exclusió social. Aquesta prestació s'atorga amb caràcter permanent, sempre que el beneficiari continuï complint els requisits. La quantia màxima de la prestació és de 3.000 euros anuals, encara que els imports del lloguer pagat siguin inferiors a la dita quantitat. El canvi normatiu introduït pel Decret 13/2010, de 2 de febrer, del Pla per al dret a l'habitatge, ha transformat la tipologia jurídica de l'ajut, que ha passat de subvenció a prestació permanent. Aquesta circumstància ha comportat una reducció dels tràmits necessaris per percebre l'ajut, sempre que el beneficiari continuï complint els requisits que es demanen i no presenti modificacions.

Un altre dels aspectes detectats és la insuficient dotació pressupostària de les convocatòries per ser beneficiari de la prestació d'ajut al pagament del lloguer, que ha estat evidenciada d'ençà de l'any 2009, moment en què es començaven a fer palesos els efectes de la crisi econòmica. No obstant això, l'Administració ha informat que s'ha proveït l'ajut d'una partida suficient per atendre totes les sol·licituds que s'havien gestionat anys anteriors, tot i que no s'ha pogut acceptar-ne de noves. Des del punt de vista estrictament jurídic, aquesta situació no vulnera cap tipus de drets ni implica l'existència d'irregularitats en l'actuació administrativa, però pot deixar unitats de convivència en situació d'exclusió social. Per això, el Síndic ha recomanat que, en futures convocatòries d'ajuts, s'incrementi la dotació pressupostària en quantia suficient per poder atendre la totalitat de sol·licituds de prestació, sempre que compleixin els requisits establerts en les bases, atès que el cost per a l'erari públic és més baix si s'ajuda una unitat de convivència a pagar el lloguer que si se li ha de trobar un altre habitatge. Tanmateix, aquesta recomanació queda clarament afectada pel nou marc jurídic exposat més amunt.

Finalment, la prestació econòmica d'especial urgència ha esdevingut un ajut a fons perdut de caràcter personal per fer front a quotes d'amortització hipotecària o rebuts de lloguer impagats. S'atorga per atendre situacions d'especial urgència amb la finalitat de garantir la permanència a l'habitatge. Les principals queixes rebudes amb relació a la prestació econòmica d'especial urgència fan referència a la manca de resposta a les sol·licituds presentades, al retard en el cobrament dels ajuts, i a l'exhauriment de la partida pressupostària. El Síndic ha constatat que, en alguns casos, s'ha excedit el termini establert sobre l'obligació de resoldre de manera expressa les sol·licituds i els recursos presentats pels ciutadans. La lentitud en la resolució pot comportar que quan s'ingressi al beneficiari la quantia en concepte de prestació econòmica d'especial urgència ja sigui massa tard. Aquest aspecte és important, atès que l'agilitat amb què l'Administració resol la sol·licitud i n'ordena el pagament comporta no veure amenaçat l'habitatge que s'ocupa.

Queixa 00411/2011 i 00577/2011

La persona interessada es queixa de la manca de cobrament de la renda bàsica d'emancipació a la qual tenia dret des del mes de març de 2008. A causa dels nombrosos canvis comunicats (d'habitatge, de forma de pagament, etc.), els pagaments i la tramitació de la prestació no s'han pogut normalitzar. Per fer efectius els canvis notificats, i fins al mes d'octubre de 2011, s'han hagut de dictar quatre resolucions.

No obstant això, només s'han fet efectives les mensualitats entre el mes de març de 2008 i el mes de febrer de 2009, i queden pendents de tramitació les restants, fins que es justifiqui el pagament del lloguer i el compliment de les obligacions tributàries i de la Seguretat Social.

Lentitud en l'adjudicació i l'ocupació efectiva dels habitatges: els habitatges buits

Malgrat la insuficiència de l'oferta d'habitatge amb protecció oficial, es produeixen situacions d'infraocupació del parc d'habitatge públic. N'és un exemple el barri de la Catalana, on la majoria d'habitatges amb protecció oficial construïts són buits. Per aquest motiu, el Síndic ha obert una actuació d'ofici (00611/2011, actualment en tramitació). D'acord amb l'anàlisi duta a terme, sembla que la lentitud en l'ocupació d'aquests habitatges està causada pel procediment d'adjudicació i l'accés al finançament.

El procediment d'adjudicació d'habitatges s'inicia amb la publicació d'una relació provisional de les persones que, inscrites prèviament al Registre de sol·licitants d'habitatge amb protecció oficial, tenen dret a participar en el procés i compleixen els requisits de la convocatòria. Les persones interessades poden presentar al·legacions contra la relació provisional, la qual cosa implica que l'Administració ha de resoldre dins un termini màxim de vint dies hàbils. A partir d'aquest moment, es publica la relació definitiva dels possibles adjudicataris i es fixa el dia del sorteig.

Una vegada fet el sorteig, es publica la llista de les persones seleccionades, les quals hauran d'acreditar, en el termini de deu dies hàbils, el compliment dels requisits. Un cop transcorregut aquest termini sense haver-los acreditat, s'entén que la persona en qüestió renuncia a l'adjudicació.

Cal ajustar la previsió d'adjudicacions dels habitatges a la data de la seva finalització

Les persones que han estat seleccionades també poden renunciar a la llista. Aquesta renúncia pot estar fonamentada, principalment, per tres motius: (1) per la impossibilitat d'accedir a un crèdit; (2) perquè l'habitatge adjudicat no resulta de l'interès de l'adjudicatari, i (3) per canvis en les situacions econòmiques de les persones seleccionades.

L'elevat nombre de renúncies per part de les persones que han estat prèviament seleccionades impossibilita l'ocupació dels habitatges, atès que els promotors, en línies generals, decideixen donar les claus als adjudicataris una vegada ha resultat adjudicat, com a mínim, un 60% de la promoció, amb la finalitat d'evitar les ocupacions il·legals en la resta d'habitatges buits.

La situació descrita anteriorment ha significat un augment de les queixes rebudes, atesa l'existència d'adjudicataris que passen un termini de temps important sense poder gaudir de l'habitatge, tot i haver acreditat el compliment dels requisits establerts en la convocatòria.

Un gruix important de queixes fan referència a la manca d'informació de les persones sol·licitants sobre quina és la situació en què es troben les promocions d'habitatge amb protecció oficial i quines són les causes del retard en el lliurament de claus.

S'ha d'accelerar la gestió de canvis justificats de domicili en habitatges protegits

Els endarreriments en l'execució de les obres, l'obtenció de permisos, les dificultats per adjudicar habitatges i la manca de lliurament de les claus fins que s'acredita l'ocupació mínima del 60% de la promoció són incidències que provoquen retards en l'ocupació dels habitatges; i en alguns casos, el retard esdevé superior a un any.

El Síndic ha recordat a l'Administració la necessitat d'una planificació econòmica i temporal adequada que ajusti al màxim la previsió de la finalització de la construcció dels habitatges a la seva adjudicació, de manera que entre la data de realització del sorteig i la del lliurament de les claus no transcorri un termini excessiu.

Un altre problema detectat és la lentitud amb la qual es gestionen els canvis d'habitatges protegits per necessitats de mobilitat geogràfica, un cop han estat adjudicats a les persones sol·licitants. Amb l'objectiu d'alleugerir la situació descrita, en l'informe extraordinari sobre habitatge presentat l'any 2007, el Síndic ja va suggerir la creació d'un registre de permutes per

mitjà del qual es poguessin articular els canvis d'habitatge per necessitats de mobilitat geogràfica d'una manera més àgil. D'aquesta manera, es podria donar una resposta més ràpida a les situacions límit, com ara la impossibilitat de fer front als pagaments de l'habitatge protegit perquè tots els membres de la unitat de convivència es troben en situació d'atur. En aquests casos, la possibilitat de canvi d'habitatge protegit a un altre tipus d'habitatge més econòmic pot evitar que futurs impagaments comportin que la família esdevingui morosa o sigui desnonada.

En el cas de l'Ajuntament de Barcelona, el Decret de presidència 1/2011, de 10 de gener, ha previst, via Patronat Municipal de l'Habitatge, la creació d'un registre de sol·licitants de canvi d'habitatge, i ha establert els requisits per accedir-hi: l'increment de membres de la unitat de convivència, l'existència de problemes de mobilitat reduïda o problemes de salut, problemes amb el pagament de les quotes de lloguer derivats de l'atur o conflictes veïnals greus, entre d'altres.

Per la seva banda, la Secretaria d'Habitatge i Millora Urbana ha comunicat que a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya s'està treballant en els procediments interns que regulen les sol·licituds que reben dels llogaters, tenint en compte la normativa aprovada per l'Ajuntament de Barcelona per establir criteris que no siguin contradictoris.

Finalment, un altre problema per accedir a l'habitatge protegit és la restricció d'accés al crèdit. Amb la finalitat de reduir la dificultat d'accedir a un crèdit bancari, l'Administració va establir una sèrie de convenis amb un conjunt d'entitat financeres, però els efectes de la crisi econòmica impedeixen l'accés al finançament, tant de les persones adjudicatàries com dels promotors socials d'habitatge, als efectes de compra de sòl com de construcció.

Per aquest motiu, ha estat la mateixa Administració la que ha impulsat la creació d'una línia especial de crèdit de l'Institut Català de Finances, amb la finalitat de finançar les promocions de lloguer amb un tipus d'interès més baix.

Queixa 00103/2011

La persona interessada exposa que el febrer de 2009 li va ser adjudicat un habitatge de protecció oficial en una promoció del Consorci de l'Habitatge de Barcelona, però encara no ha pogut ocupar l'immoble adjudicat perquè es va dur a terme la instal·lació de l'estació transformadora, que era el darrer obstacle amb què es trobava la promoció d'habitatges abans del lliurament de les claus. Tot i que la promoció sigui de titularitat privada, l'Administració ha de procurar que entre la data d'adjudicació i la data de lliurament dels habitatges no transcorri un període de temps excessiu. Per aquest motiu, el Síndic va suggerir a l'Administració que s'adoptessin les mesures oportunes per portar a terme una planificació econòmica i temporal adequada que tingués en compte la necessitat d'ajustar al màxim la finalització de la construcció dels habitatges a la finalització del procediment d'adjudicació. I amb aquesta finalitat, és cabdal tenir en compte la previsió de temps necessari per a l'obtenció dels permisos corresponents que permetin posar en funcionament els serveis bàsics de l'habitatge, de manera que s'hi pugui entrar a viure.

La cessió d'ús dels habitatges privats a l'Administració. El contracte de mandat i la rendició de comptes. Mediació de l'Administració

El Decret 13/2010, de 2 de febrer, del Pla per al dret a l'habitatge del 2009-2012, introdueix, dins del capítol dedicat als programes socials, un programa específic de cessió a l'Administració d'habitatges per destinar-los a lloguer social. La finalitat d'aquest programa és incrementar el parc d'habitatges de lloguer social gestionat per les diferents administracions públiques, per possibilitar l'accés a l'habitatge de la població amb ingressos més baixos, mitjançant l'oferta als propietaris d'habitatges de la possibilitat de cedir-los de manera remunerada a l'Administració, per un període de temps que oscil·la entre els cinc i sis anys.

S'han rebut queixes de cedents d'habitatges per les condicions del contracte amb l'Administració

La cessió dels habitatges per part dels propietaris es fa per mitjà de la signatura d'un contracte de mandat de cessió a l'Administració, bé a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya o bé a altres operadors públics municipals. Aquestes administracions han de destinar l'habitatge cedit a lloguer social o a altres formes d'ús, i el poden oferir a les persones que siguin sol·licitants d'habitatge inscrites en les borses de mediació per al lloguer social o de lloguer jove, a les entitats gestores d'habitatges d'inserció o a programes de lloguer social de la Generalitat o de l'Administració local.

Les persones propietàries dels habitatges cedits reben una sèrie de contraprestacions, entre les quals hi ha: (1) la seguretat en el cobrament del lloguer durant la vigència del contracte, tot i que l'Administració pot cobrar-ne un cànon prèviament pactat amb el propietari cedent; (2) la possibilitat d'obtenir una subvenció de fins a 6.000 euros en cas que sigui necessari fer obres d'habilitat o de condicionament a l'interior de l'habitatge, amb l'acceptació d'una rebaixa en la quantia en concepte de lloguer; i (3) l'accés a préstecs convinguts entre el departament competent en matèria d'habitatge i les entitats finance-

res per a la realització d'obres de rehabilitació.

La cessió dels habitatges a l'Administració per part dels seus propietaris es fa per mitjà del contracte de mandat, que no és altra cosa que un contracte típic que regula l'article 1.709 i següents del Codi civil. En aquest tipus de contracte, una persona, el mandatari, s'obliga a prestar algun servei o fer alguna cosa per compte o encàrrec d'una altra, el mandant.

El mandat genera una relació que implica obligacions per a ambdues parts. D'una banda, el mandatari té l'obligació de complir l'encàrrec, assumir la responsabilitat pel mal compliment de la gestió, traspasar la informació al mandant, i retre comptes i abonar la quantitat pactada. D'altra banda, el mandant té l'obligació de pagar el cànon establert prèviament.

Com que l'objecte del contracte de mandat és llogar l'habitatge, si això no s'aconsegueix, el mandant pot demanar al mandatari, és a dir, a l'Administració, saber quines han estat les gestions que s'han dut a terme per aconseguir poder llogar el pis cedit, d'acord el que estableix l'article 1.720 del Codi civil.

Amb relació al contracte de mandat, el Síndic ha rebut queixes de particulars cedents d'habitatge pel que fa a les condicions i les obligacions que els lliguen amb l'Administració.

Els requisits per accedir a la xarxa d'habitatges de mediació social són massa restrictius

La informació exposada fins aquí fa referència a la relació que s'estableix entre el propietari cedent i l'Administració, amb la finalitat que augmenti el parc immobiliari disponible i es pugui garantir a tota la ciutadania un habitatge digne i adequat, tal com estableix la Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge. Tot i així, aquest plantejament no pot oblidar la figura del possible llogater, perquè de res no serveix que l'Administració disposi d'un ampli parc immobiliari disponible si, finalment, es dificulta l'accés a l'habitatge del llogater amb la imposició de requisits rígids.

Per accedir a la xarxa de mediació s'ha de complir una sèrie de requisits que, de vegades, difícilment es poden assolir, com ara disposar d'un contracte laboral fix i no constar com a deutor. Si els requisits que s'estableixen són rígids, el parc d'immobles mobilitzat no compleix la filosofia inspiradora de la Llei, que, com s'ha exposat anteriorment, ha de garantir un habitatge digne i adequat a tota la població.

D'una banda, pel que fa al requisit de disposar d'un contracte laboral fix, el Síndic considera convenient interpretar-lo d'una manera menys restrictiva, atès que el marc de mediació va destinat a persones amb recursos limitats i la temporalitat del lloc de treball els podria dificultar l'accés a l'habitatge. Així mateix, recorda que, si el contracte finalitza de manera imminent, la persona tindrà dret a la prestació pública d'atur o, si més no, al subsidi assistencial correspo-

nent, que pot servir per fer front als pagaments de lloguer.

D'altra banda, el fet que una persona figuri com a deutora en algun registre patrimonial per suposats deutes contrets amb una empresa de serveis o comercial ha resultat una causa d'exclusió de la xarxa de mediació.

L'entrada en vigor del Pla per al dret a l'habitatge 2009-2012 ha establert la manca de necessitat de contractar una asseguradora externa per garantir la cobertura de la caució en els habitatges destinats a lloguer social, amb la introducció de la figura de l'Avalloguer, que té com a finalitat assegurar als propietaris la percepció d'una quantitat equivalent a un màxim de cinc mesos de lloguer. D'aquesta manera, es poden relaxar les garanties que es demanen als llogaters i facilitar-los, així, l'accés a l'habitatge.

Queixa 02516/2011

La persona interessada té un habitatge cedit a la Generalitat. Totes les gestions les fa per mitjà de l'oficina de la Borsa de Mediació de Barberà del Vallès, que és on es troba l'immoble. Es queixa de la gestió que l'Agència de l'Habitatge de Catalunya fa d'aquesta cessió, ja que no es respecten les condicions inicials pactades entre la persona interessada i l'Administració. Des del desembre de 2010 fins a l'actualitat, per exemple, no se li paga la quantitat acordada en concepte de lloguer. S'ha queixat verbalment en diverses ocasions, però no se li dona resposta i la situació continua igual.

La informació tramesa pel secretari d'Habitatge i Millora Urbana recull, en el punt 3.1 del contracte, que el cobrament de la renda mensual pactada en el contracte d'arrendament durarà la vigència del contracte d'arrendament i fins que s'extingeixi.

En conseqüència, un cop extingit el contracte d'arrendament, s'extingeix l'obligació de pagament de la renda.

El redreçament dels deutes hipotecaris

Arran de les queixes que ha rebut el Síndic en matèria d'habitatge i dels contactes que ha mantingut amb les administracions implicades per a la tramitació d'aquestes queixes, el Síndic ha tingut coneixement dels problemes que s'estan generant com a conseqüència de les execucions hipotecàries. Quan s'executa una hipoteca per impagament del crèdit o del préstec, l'afectat perd l'habitatge, però continua sent deutor respecte de la part del préstec o el crèdit que no ha pogut ser saldat amb el lliurament. Emergeix, doncs, un col·lectiu de persones que, per satisfer el seu dret a l'habitatge, entre altres necessitats bàsiques, han de cercar l'ajut de l'Administració.

Les execucions hipotecàries poden generar un risc d'exclusió social als afectats. Per aquest motiu, el Síndic ha cregut convenient analitzar el context en el qual es presenten aquests problemes per determinar quins són els factors que poden contribuir a incrementar-los i a dificultar-ne les solucions. I a partir d'aquesta anàlisi, proposa els possibles canvis, tant normatius com de gestió, que poden contribuir a millorar l'escenari. Amb aquest propòsit, el Síndic va crear una comissió formada per representants de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona, del Col·legi de Notaris de Catalunya, del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, de Càritas Diocesana de Barcelona i d'entitats financeres.

Hi ha possibles mesures que el Parlament podria adoptar per a un sistema de redreçament del deute hipotecari

Certament, la contractació dels préstecs i els crèdits hipotecaris per a l'adquisició d'habitatge s'han regit i es regeixen per l'autonomia de la voluntat de les parts i pel principi de llibertat de pactes. Ara bé, també és indubtable que la posició de les entitats financeres, d'una banda, i la dels qui han subscrit un préstec o un crèdit per adquirir el seu únic habitatge, de l'altra, són desiguals. En molts casos, els deutors, que van pactar unes condicions impossibles de complir amb els seus recursos, necessiten que se'ls ajudi a organitzar-se per fer front als seus deutes o pagaments, a saber quins ajuts poden sol-

licitar a l'Administració i a quina administració s'han d'adreçar.

Actualment, hi ha determinades entitats (Ofi-deute i Càritas Diocesana de Barcelona) que fan una tasca de suport i de mediació entre les persones que estan en situació de risc de perdre el seu habitatge perquè no poden pagar la hipoteca i les entitats financeres. Ara bé, concorren dues circumstàncies que dificulten aquestes tasques mediadores:

1. D'una banda, el tractament fiscal d'aquestes operacions, vigent actualment, en determinats acords, grava no tan sols les entitats financeres, sinó també els deutors que els subscriguin.

2. D'altra banda, el caràcter voluntari d'aquests acords. Si bé algunes entitats financeres estan disposades a col·laborar i a arribar a un acord, d'altres no ho valoren de la mateixa manera.

Cal introduir canvis fiscals i normatius que no gravin fiscalment possibles acords entre deutors i creditors

El Síndic considera que, perquè el deutor no perdi l'ús de l'habitatge on té constituïda la seva residència habitual, convé que es renegociï el deute, de manera que pugui anar efectuant pagaments al mateix temps que quedi garantida la subsistència familiar. Es tracta d'evitar que les famílies que no poden fer front al pagament de la hipoteca per al seu únic habitatge quedin en situació de risc d'exclusió social. El Síndic considera que la dació en pagament no és la solució més idònia, ja que no garanteix aquestes condicions.

Per cercar solucions que ajudin a superar els obstacles exposats, el Síndic proposa tres recomanacions (A/O 07835/2011):

A) Cercar la manera de difondre entre les persones que ho necessiten els serveis d'Ofi-deute i de Càritas; Fomentar que les entitats financeres participin i col·laborin en aquests processos d'arranjament de deutes hipotecaris; Promoure els acords en què els deutors no perdin el seu habitatge, com són la transmissió de la propietat de l'habitatge a l'entitat financera i la reconversió del préstec o el crèdit hipotecari en un contracte de lloguer assequible a favor del deu-

tor, fins i tot preveient la readquisició futura de l'habitatge quan les circumstàncies econòmiques de la persona afectada millorin.

B) Establir una sèrie de modificacions fiscals sobre les operacions que puguin acordar el creditor i el deutor hipotecari, per tal que les entitats financeres no es trobin desincentivades de dur a terme certes operacions a causa de la seva tributació i, d'altra banda, s'afavoreixi donar una sortida a les persones que es trobin en una situació de sobreendeutament, la unitat familiar de les quals disposi d'un únic habitatge i sigui aquell per al qual es va constituir la hipoteca.

C) Introduir en l'ordenament jurídic un sistema de redreçament de deutes en cas de sobreendeutament, voluntari i gratuït, mitjançant una comissió de caràcter administratiu que pugui elaborar un pla de redreçament del deute obligatori, tant per al deutor com per als creditors.

Cal difondre els serveis dels organismes que fan de mediadors entre deutors i creditors hipotecaris

En tant que s'inscriu dins del marc de les seves competències, el Síndic ha recomanat al Parlament de Catalunya la introducció, en l'ordenament tributari, d'uns beneficis fiscals, que poden fomentar la participació de les entitats financeres en aquests arranjaments extrajudicials i evitar als ciutadans afectats els problemes fiscals derivats.

Aquests beneficis fiscals són:

1. L'aplicació d'un tipus zero en la modalitat d'actes jurídics documentats de l'impost de transmissions patrimonials i actes jurídics documentats (ITPAJD) per a les primeres còpies d'escriptures públiques que documentin la novació modificativa de préstecs o crèdits

hipotecaris pactada de comú acord entre deutor i creditor, i les primeres còpies d'escriptures públiques que documentin les operacions de subrogació de préstecs o crèdits hipotecaris, en determinats casos.

2. L'aplicació d'un tipus zero en la modalitat de transmissions patrimonials oneroses de l'ITPAJD per a la prestació o modificació de fiances o garanties personals que es pugui establir en les escriptures públiques que documentin operacions de finançament hipotecari o de novació modificativa de les condicions financeres, siguin o no de caràcter simultani, i també en les subrogacions de préstecs o de crèdits hipotecaris.

3. La regulació de bonificacions de la quota tributària de l'ITPAJD en la modalitat de transmissions patrimonials oneroses (TPO) en determinades transmissions d'habitatges, i sens perjudici de l'aplicació dels beneficis fiscals actualment existents per a determinats supòsits.

4. La regulació d'una bonificació de la quota tributària de l'impost sobre successions i donacions per condonació de l'excés de deute hipotecari.

5. La regulació d'una deducció de la quota íntegra autonòmica de l'impost sobre la renda de les persones físiques.

Així mateix, el Síndic continua estudiant la proposta d'un sistema de redreçament de deutes en cas de sobreendeutament, voluntari i gratuït, mitjançant una comissió de caràcter administratiu que pugui elaborar un pla de redreçament dels deutes, obligatori tant per al deutor com per als creditors. Atès que aquesta matèria excedeix l'àmbit de la mediació i afecta la regulació de les bases de les obligacions contractuals, de competència clarament estatal, sens perjudici de la competència de les comunitats autònomes en matèria de drets dels consumidors i usuaris, l'objectiu del Síndic és que aquesta proposta es pugui presentar als grups parlamentaris al Congrés.

Impacte de la crisi econòmica en el desenvolupament urbanístic

A partir de les queixes rebudes, el Síndic ha observat que els instruments que l'ordenament urbanístic ofereix als ajuntaments per desenvolupar el planejament en el territori i per protegir la legalitat urbanística no són del tot efectius en època de crisi econòmica com l'actual. La manca de recursos econòmics tant per part dels ajuntaments com de les persones fan inviable el desenvolupament urbanístic en determinades zones. Així mateix, figures com ara les ordres d'obres de conservació i les ordres d'enderrocament i l'execució subsidiària perden força davant la impossibilitat de costejar-les.

Cada any, en l'informe, el Síndic ha exposat la problemàtica de les urbanitzacions amb dèficits urbanístics. La manca de recursos, tant dels ajuntaments com dels propietaris, els problemes organitzatius i de gestió, i les situacions de partida complexes són la causa que el Síndic continuï rebent queixes de sectors, com ara Mas Pere de Calonge, les Farreres de Tordera o Can Montmany de Mas Passoles de Corbera de Llobregat, a tall d'exemple. El Síndic constata que, al llarg dels anys, s'han produït avenços en la dotació de serveis. Ara bé, aquests avenços són insuficients –encara resta molt per fer–, s'han produït a un ritme molt lent i en gran part han estat impulsats pels mateixos propietaris.

Cal recordar que correspon a l'Administració la direcció i el control del procés urbanístic. I això és així perquè en l'execució del planejament concorren els interessos privats i l'interès general de desenvolupar i complir les previsions que conté el planejament. Conseqüentment, com a administració titular d'aquesta competència, correspon a l'ajuntament controlar i dirigir l'activitat urbanística, i impulsar l'activitat dels particulars. El Síndic suggereix, doncs, que ajuntaments i particulars col·laborin estretament per desencallar el desenvolupament d'aquestes urbanitzacions deficitàries.

Dues eines importants que han servit a diversos ajuntaments per afrontar el desenvolupament d'algunes de les urbanitzacions més problemàtiques o per dotar de serveis i dignificar barris amb mancances urbanístiques, econòmiques i socials han estat els ajuts i les subvencions atorgats en el marc de la Llei 3/2009, del 10 de març, de regularització i millora d'urbanitzacions amb dèficits urbanístics, i de la Llei 2/2004, de 4 de juny, de millora de barris. Tanmateix, les darreres convocatòries de les línies d'ajuts i de subvencions que es preveuen en

aquestes dues lleis van ser el 2010. El Síndic ja va remarcar al seu dia que els recursos tècnics, econòmics i humans de la majoria dels ajuntaments resulten insuficients per regularitzar la situació urbanística de les urbanitzacions existents. Per això, va valorar positivament la intervenció de la Generalitat en el problema mitjançant les lleis esmentades.

S'ha de garantir la seguretat de les construccions a mig fer i abandonades per la crisi

A hores d'ara, per mitjà de la tramitació de les queixes rebudes de persones que reclamen serveis urbanístics bàsics a les urbanitzacions on resideixen, es constata que en molts d'aquests sectors pendents d'urbanitzar el desenvolupament urbanístic s'està paralitzant. El motiu rau en el fet que els ajuntaments preveuen, en vista de les característiques socials i econòmiques de la seva població, que els afectats no podran fer front a les despeses urbanístiques. Així mateix, tot sovint es dona el cas de persones que no tenen recursos per pagar les quotes urbanístiques exigibles, una vegada està en execució el projecte d'urbanització. Si el nombre d'impagaments de quotes és elevat no es poden anar liquidant les certificacions d'obra en perjudici de les empreses constructores i amb el consegüent de les obres d'urbanització.

Un altre efecte de la crisi es constata en l'abandonament d'edificacions a mig construir (queixa 03105/2011). El Síndic ha rebut queixes en què s'exposa que els veïns d'aquestes construccions han formulat denúncies davant l'ajuntament pel perill i la inseguretat que comporten. Segons el Text refós de la Llei d'urbanisme, les persones propietàries de tota classe de terrenys, construccions i instal·lacions han de complir els deures d'ús, conservació i rehabilitació establerts per les lleis que siguin aplicables. Els ajuntaments han d'ordenar l'execució de les obres necessàries per conservar aquestes condicions. L'incompliment d'aquestes ordres habilita l'Administració per adoptar qualsevol de les mesures d'execució forçosa (l'execució subsidiària a càrrec de l'interessat o la imposició de multes coercitives) i per incloure la finca en el Registre municipal de solars sense edificar. Ara bé, les ordres d'obres són ineficaces quan el promotor de les obres és insolvent i no pot ni executar l'enderrocament ni continuar l'obra per manca de finançament.

És especialment problemàtic quan a l'edificació a mig construir hi ha una grua o una bastida. En un cas com aquest concorren diverses responsabilitats. D'una banda, l'empresa propietària de la grua o de la bastida en qüestió, que és la que ha de vetllar per la seva seguretat, per fer-ne el manteniment o desmuntar-la necessita una autorització expressa per entrar al solar. De l'altra, aquesta autorització l'ha d'atorgar o bé l'empresa constructora, la qual va llogar-li la instal·lació, o bé el propietari del solar. Pot ser que tant l'empresa constructora

com la propietària es trobin en situació de concurs de creditors (com és el cas de la queixa 00145/2010). En aquests casos, atès el perill que pot representar per a terceres persones i vianants, i la necessitat d'intervenir urgentment, el Síndic considera que els ajuntaments han d'actuar amb agilitat. Si cal, l'ajuntament haurà d'executar subsidiàriament l'ordre d'enretirar la grua o la bastida que ofereixi perill i demanar al jutjat contenciós administratiu l'autorització per poder entrar al solar.

Queixa 00145/2010

Aquesta queixa està motivada per una suposada inactivitat de l'Ajuntament de Mataró davant una denúncia per l'existència d'una grua de la qual no s'havia fet cap control ni manteniment.

De l'informe que l'Ajuntament va trametre al Síndic se'n desprenia que no es podia desmuntar la grua perquè no es podia obtenir l'autorització del propietari del terreny ni del constructor, que estaven en situació de concurs de creditors.

Finalment, l'Ajuntament de Mataró va executar subsidiàriament l'ordre de desmuntatge.

Queixa 03105/2011

Un col·lectiu de veïns es queixa de la manca d'actuació de l'Ajuntament de Sant Carles de la Ràpita amb relació a les obres d'un edifici que es troba sense acabar. L'octubre de 2009 van presentar una instància a l'Ajuntament en què denunciaven els problemes que els generava l'abandonament d'aquestes obres: presència d'indigents, rates, olors, etc., però no n'han rebut cap resposta. Demanen que es tanqui l'accés a aquest edifici per evitar els problemes associats.

El Síndic ha suggerit que l'Ajuntament, pel procediment d'urgència, dicti l'ordre d'execució a nom de la persona, física o jurídica, que consti com a propietària en el Registre de la propietat, que ordeni la presa de les mesures que consideri més efectives a l'hora d'impedir l'accés de terceres persones a l'obra, i que, en cas d'incompliment, executi subsidiàriament les mesures bàsiques per garantir la salubritat i la seguretat.

Males pràctiques administratives en la tramitació de llicències urbanístiques

El Síndic rep nombroses queixes relacionades amb la tramitació de llicències urbanístiques. Els principals problemes que s'hi denuncien tenen a veure amb retards a l'hora de resoldre les sol·licituds de llicències i amb la imposició de feixugues condicions per obtenir les llicències. Aquests problemes dificulten als propietaris l'exercici del seu dret a edificar.

Hi ha persones que s'adrecen a l'Administració per fer consultes urbanístiques amb caràcter previ a demanar la llicència corresponent i l'Administració dilata excessivament la seva resposta (queixa 1533/2010). Respecte d'aquestes queixes, cal partir del pressupòsit que el Text refós de la Llei d'urbanisme, aprovat pel Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, reconeix, en l'article 8, el dret de tothom de consultar i ser informat sobre el contingut dels instruments de planejament i gestió urbanístics. A aquest efecte, aquest article afegeix, en el punt 4.d, que per reglament s'han de desenvolupar les formes de consulta i divulgació dels instruments urbanístics, els mitjans d'accés i, el que és molt important, la prestació d'assistència tècnica perquè les persones puguin comprendre'ls correctament.

L'Administració desvirtua el silenci administratiu en incomplir el termini de resolucions de sol·licituds de llicència

El caràcter eminentment tècnic de les normes urbanístiques no facilita la comprensió de les persones que no hi estan avesades. A més, ocorre amb certa freqüència que, davant d'alguna regulació concreta, susceptible de diverses interpretacions, calgui garantir quin criteri aplicaran els tècnics municipals abans d'elaborar el projecte respecte del qual es demanarà la llicència. Així doncs, per fer efectiu el dret d'informació, l'Administració urbanística ha d'atendre les consultes urbanístiques i donar resposta escrita a les peticions que les persones formulin per escrit. La resposta de l'Administració a les consultes urbanístiques ha de ser suficient, clara i entenedora, i cal que el termini de resposta sigui raonable, tal com estableix el Síndic al Codi de bones pràctiques administratives.

Pel que fa a les queixes relatives a les llicències de construcció i, en concret, pel que fa al termini que té l'Administració per respondre, el Síndic ha rebut nombroses queixes per retards en la tramitació de les sol·licituds de llicència. Una queixa molt habitual està motivada pel fet que la persona interessada rep requeriments d'esmenes quan podia haver entès concedida la llicència per silenci administratiu. Els retards a l'hora de resoldre les sol·licituds de llicències són especialment injustificables quan es tracta de llicències d'obres menors (queixa 06213/2010). A tall d'exemple, es pot esmentar l'ordenança d'obres menors de Barcelona, que justifica la regulació diferenciada de les obres menors d'acord amb els fonaments següents:

“a) Agilitar els procediments i facilitar l'exercici de l'activitat als ciutadans, de conformitat amb el principi de menor intervenció.

b) Simplificar l'aportació de documentació per part dels ciutadans.

c) Promoure els mitjans tècnics electrònics, informàtics i telemàtics en les relacions amb els ciutadans.

d) Assegurar l'adequada preservació dels interessos públics en l'execució de les obres.”

Aquest tractament diferenciat consisteix principalment que els terminis de resolució de les sol·licituds es redueixen sensiblement. Així, si en la major part dels municipis el termini per resoldre una llicència d'obres majors és de dos mesos, en el cas de les obres menors, queda fixat en un mes. Dins d'aquest termini s'han de fer, si cal, els requeriments a les persones interessades perquè presentin la documentació que falti per completar l'expedient o perquè esmenin les deficiències que puguin ser esmenables. Així mateix, dins d'aquest termini s'han d'emetre els informes tècnics i jurídics, que, segons la normativa, han d'integrar l'expedient i en els quals s'ha de fonamentar la resolució.

El respecte d'aquest termini és important, tenint en compte les implicacions dels retards de l'Administració en la concessió de llicències en l'aplicació del silenci administratiu. El silenci administratiu en matèria de llicències d'obres té sentit positiu; és a dir, si en el termini previst en la normativa l'Administració no resol sobre la sol·licitud de llicència, la persona interessada pot entendre concedida la llicència i començar les obres. No obstant això, l'ordenament urbanístic estableix que no es poden obtenir per silenci facultats en contra de les prescripcions

establertes en la legislació urbanística i en el planejament vigent.

Els ajuntaments no poden imposar condicions més enllà de les previstes per la llei

Així doncs, començar les obres abans de disposar de la llicència és córrer un risc que pot resultar car; pot passar que, transcorregut amb escreix el termini i potser amb les obres ja acabades, l'Administració resolgui denegar la llicència perquè considera que el projecte no s'ajusta al planejament. La persona interessada es veu obligada a enderrocar allò construït, si no vol utilitzar les vies de recurs, de resultat incert, contra la resolució municipal.

Quan l'Administració incompleix el termini de resolució de les sol·licituds de llicència es desvirtua la funcionalitat de la figura del silenci administratiu positiu en matèria urbanística, nascuda precisament per protegir els administrats de la inactivitat i dels retards de l'Administració. A més, cal tenir en compte que en un moment de crisi com l'actual aquests retards de l'Administració castiguen econòmicament els agents del sector (tècnics i constructors).

Quant a les queixes motivades per denegacions de llicències o per imposició de condicions

que els propietaris consideren injustes, el Síndic ha hagut de recordar, tant a ajuntaments com a persones privades, que les llicències són actes reglats i han de ser concedides d'acord amb el que disposen la llei, el planejament i les ordenances municipals. Això implica, d'una banda, que l'Administració no pot dispensar una persona en particular del compliment de les normes urbanístiques, encara que siguin molt importants les circumstàncies personals que ho aconsellin. Només en el cas de la instal·lació d'ascensors en finques per eliminar barreres arquitectòniques, alguns ajuntaments han previst en el planejament excepcions o una aplicació menys rígida dels paràmetres urbanístics (queixa 00274/2010). D'altra banda, els ajuntaments tampoc no poden imposar als particulars condicions no previstes en la normativa municipal urbanística, encara que amb aquestes condicions es pretengui evitar situacions que podrien ser contràries a l'interès general (queixa 00706/2011).

Els ajuntaments intervenen en l'edificació per vetllar perquè les persones privades respectin el contingut del dret d'edificar previst en l'ordenament urbanístic. Tot i així, cal tenir en compte que exercir el dret d'edificar suposa un esforç i un cost per al particular. Els serveis municipals han de ser rigorosos en la tramitació de les sol·licituds de llicències. S'ha d'evitar que pràctiques poc curoses comportin per a les persones interessades un increment dels seus esforços i dels costos del procés d'edificació.

Queixa 00706/2011

Aquesta queixa estava motivada per la denegació d'una llicència d'obres per reparar la coberta d'un magatzem agrícola existent en una parcel·la situada en sòl no urbanitzable a Vinaixa.

En l'informe que va adreçar al Síndic, l'Ajuntament fonamentava la seva decisió en els problemes que tenia al seu terme municipal per evitar que les construccions rústiques es convertissin en habitatges. El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que atorgués la llicència si la persona interessada acreditava que l'activitat agrícola existia, i si el projecte no incloïa cap obra que suposés un servei més propi d'un habitatge que d'un magatzem i respectava els paràmetres establerts en les Normes subsidiàries de Vinaixa.

La devolució d'avals en compliment d'obligacions urbanístiques

Aquests últims anys el Síndic ha rebut força queixes relacionades amb la manca de devolució dels avals o les fiances prestades per garantir el compliment de determinades obligacions urbanístiques. Són queixes motivades pel fet que, una vegada demanat el retorn de la fiança, es produeixen retards en la devolució. Les queixes fan referència principalment a dos tipus de fiances: les fiances que garanteixen la reposició d'elements urbanístics ja existents que resultin malmesos a conseqüència de l'execució d'obres d'edificació i les fiances prestades per garantir el compliment de l'obligació simultània d'urbanitzar.

Normalment, les llicències de construcció estan condicionades al fet que es garanteixi mitjançant un dipòsit dinerari que qualsevol element urbanístic públic (paviment de la via pública, voreres, arbres, xarxes de subministrament, etc.) que pugui resultar danyat arran de les obres serà reparat o canviat pel responsable de les obres. En finalitzar l'edificació, la persona interessada ho ha de posar en coneixement de l'ajuntament perquè els serveis municipals comprovin que els elements urbanístics garantits estan en perfectes condicions. Si tot està correcte, s'ha de tramitar la devolució del dipòsit sense més dilació.

Els ajuntaments han d'assumir els perjudicis econòmics causats pel retard en la devolució de fiances

Ara bé, en alguns dels casos que han arribat al Síndic, la devolució d'aquesta garantia es retarda un o dos anys. En alguns casos, fins i tot mai no s'ha arribat a retornar. Els ajuntaments afectats han justificat davant el Síndic que no s'havien liquidat aquestes garanties per problemes de tresoreria. En aquests casos, encara que amb retard, s'han anat fent les devolucions, a mesura que els ajuntaments han disposat de recursos dineraris.

Tot i que el Síndic és coneixedor de la situació econòmica de molts ajuntaments i es fa el càrrec de les dificultats que tenen per fer aquests pagaments, considera que les persones interessades no estan obligades a suportar la manca de liquiditat de l'ajuntament. Per això, ha recordat als ajuntaments afectats que l'Administració és

responsable dels danys i els perjudicis que pugui causar als administrats el funcionament normal o anormal dels serveis públics. En aquest sentit, ha advertit als ajuntaments que seran responsables davant els interessats dels perjudicis econòmics que se'ls causi amb el retard en la devolució de les fiances.

Quan s'atorga la llicència de primera utilització cal retornar l'aval immediatament

Una altra qüestió que ha estat plantejada al Síndic fa referència a la determinació de si s'han produït o no danys i quines proves poden exigir els ajuntaments als particulars. El Síndic, d'acord amb el criteri jurisprudencial, ha considerat que els ajuntaments han de valorar les proves segons les regles de la raó i la lògica i no fer simples conjectures. Així mateix, la valoració s'ha de fer sobre el conjunt de les proves practicades. L'ajuntament no pot demanar proves difícils o impossibles d'aportar perquè pertanyen a una situació del passat o a un fet negatiu. S'ha permès a qui hagi de prestar la garantia que, si abans de l'inici de les obres detecta algun dany en el domini públic, pugui posar-ho en coneixement de l'Administració perquè faci les inspeccions oportunes i així consti en l'expedient (queixa 01190/2010).

Pel que fa a les fiances per garantir l'execució de les obres d'urbanització, s'ha de partir de la premissa establerta en les lleis d'urbanisme que no està permès edificar en els terrenys que no tenen la consideració de solars perquè no disposen dels serveis urbanístics exigits per la normativa aplicable en cada cas. Tanmateix, sempre s'ha previst com a excepció a aquesta limitació la possibilitat d'edificar en aquests terrenys si simultàniament s'executen les obres d'urbanització.

El Reglament parcial de la Llei d'urbanisme 2/2002, aprovat pel Decret 287/2003, de 4 de novembre, parla de les "llicències d'edificació condicionades a l'execució simultània d'obres d'urbanització" i, entre altres requisits per a la concessió de la llicència, estableix la necessitat que "l'interessat es comprometí per escrit en el moment de demanar la llicència a no utilitzar l'edificació fins a l'acabament de les obres d'urbanització que atorguin als terrenys la condició de solars [...], així com a fer constar aquest compromís tant en les transmissions de la pro-

pietat com en les cessions de l'ús de tota l'edificació o parts d'aquesta, condicionant-les a la subrogació per part de l'adquirent o cessionari". L'article 77.5 diu que les condicions imposades en la llicència d'edificació "s'han de fer constar en el Registre de la propietat" i afegeix que l'executivitat de la llicència "resta condicionada que s'acrediti la constància d'aquestes condicions en el Registre de la propietat".

També cal recordar que una de les funcions de la llicència de primera utilització o llicència de primera ocupació és autoritzar l'ús de la construcció després de comprovar que s'ha fet d'acord amb les condicions imposades per la llicència d'obres. Per això, el reglament esmentat preveu, en l'article 77, pel qual es regula la simultaneïtat de les obres d'edificació i de les obres d'urbanitza-

ció, que l'atorgament de la llicència de primera utilització "requereix el compliment dels compromisos assumits". L'incompliment d'aquests compromisos fonamenta, entre altres efectes, segons aquest article, "l'adopció de les mesures adients per impedir els usos de l'edificació". És a dir, no es pot concedir la llicència de primera ocupació fins que no s'hagi complert el condicionat de la llicència, és a dir, fins que no s'hagin executat les obres d'urbanització.

Consegüentment, el Síndic considera que si l'ajuntament ha atorgat la llicència de primera utilització ha de retornar immediatament l'aval encara que no s'hagin fet les obres d'urbanització perquè, de fet, ha considerat que el condicionat de la llicència s'ha complert i no té sentit mantenir la garantia de l'obligació d'urbanitzar.

Queixa 01190/2010

En aquesta queixa, l'Ajuntament de Rubí havia denegat la devolució de la fiança prestada per garantir la reposició dels elements urbanístics malmesos arran de la construcció d'una piscina, per l'existència d'uns desperfectes a la calçada davant la façana. La persona interessada va presentar un informe tècnic per motivar la manca de responsabilitat en l'existència de les ungles i fotografies per provar que els desperfectes existien des de dates anteriors a la realització de l'obra. L'Ajuntament va desestimar les al·legacions perquè considerava que la preexistència de danys calia haver-la denunciat formalment abans de l'inici dels treballs.

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que revisés la seva resolució i retornés la garantia dipositada pel promotor de les obres perquè no podia ser provada la seva responsabilitat en la producció dels danys. L'Ajuntament de Rubí ha acceptat el suggeriment.

Queixa 00122/2011

Aquesta queixa està motivada per la negativa de l'Ajuntament del Bruc a retornar els avals que es van constituir per garantir les obres d'urbanització de Montserrat Parc, com a condició de la llicència d'edificació en terrenys sense la condició de solar.

L'Ajuntament va comunicar al Síndic que es retornaria l'aval una vegada fos ferm l'acord de l'Ajuntament, pel qual s'aprova inicialment el canvi de modalitat del sistema d'actuació de reparcel·lació, de compensació a cooperació. El Síndic va suggerir, no obstant això, que si s'havia atorgat la llicència de primera utilització de les edificacions, l'Ajuntament havia considerat complert el condicionat de la llicència i, per tant, havia de retornar immediatament l'aval.

La finalitat de les llicències de primera ocupació

El Síndic rep tot sovint queixes relacionades amb la llicència de primera ocupació; en uns casos, perquè l'ajuntament no l'atorga, tot i que l'habitatge disposa de cèdula d'habilitat i, en d'altres, si bé s'ha concedit aquesta llicència, algun problema en les instal·lacions de l'edifici impedeix la connexió als subministraments. La queixa més freqüent és la que presenta el comprador d'un habitatge nou que disposa de cèdula d'habilitat, però no de llicència de primera ocupació. En els casos que s'han plantejat al Síndic de Greuges, els motius pels quals els ajuntaments afectats no atorguen la llicència de primera ocupació són diversos: el promotor dels habitatges no ha complert les seves obligacions urbanístiques; l'edificació construïda no es correspon amb l'edificació autoritzada amb la llicència d'obres, l'ajuntament aprofita l'ocasió per imposar al propietari noves condicions que no es van preveure en la llicència d'obres.

La passivitat dels ajuntaments davant els incompliments de les llicències d'obres perjudica els compradors dels habitatges

Per a les persones es fa complex entendre la relació que hi ha entre la llicència d'obres, la llicència de primera ocupació i la cèdula d'habilitat. Tot i que són tres documents que han de confluïr en una edificació de nova construcció destinada a habitatge, cadascun té un objectiu diferent. La llicència d'obres acredita que el projecte d'edificació s'ajusta a la normativa urbanística del municipi. La cèdula d'habilitat acredita que un habitatge compleix els requisits d'habilitat establerts per la Generalitat de Catalunya. La llicència de primera ocupació té una doble finalitat; d'una banda, constatar que l'obra executada s'ajusta a la llicència d'obres concedida i, d'altra banda, verificar si l'edifici compleix les condicions idònies de seguretat i salubritat, i està habilitat per a l'ús al qual es destina.

Pel que fa a la primera de les finalitats esmentades, s'ha de recordar que els ajuntaments han de vetllar perquè l'activitat edificatòria dels particulars s'ajusti a la normativa urbanística del municipi. Per això, en un primer moment els

serveis municipals controlen els projectes d'edificació mitjançant l'expedient de llicència d'obres i, una vegada realitzada, en permet l'ús mitjançant la llicència de primera ocupació si l'obra s'ha fet d'acord amb el projecte autoritzat per la llicència i s'han complert les condicions. Certament, si no és així l'ajuntament no pot concedir la llicència de primera ocupació. Ara bé, tampoc no pot permetre l'ús d'aquests habitatges.

En aquest sentit, en algun cas, el Síndic ha posat de manifest a l'ajuntament afectat que no es qüestiona el fet que no atorgui la llicència de primera ocupació quan els promotors dels habitatges no han complert el condicionat de la llicència d'obres. Ara bé, el Síndic sí que considera una irregularitat la passivitat de l'ajuntament a l'hora d'exigir al promotor el compliment de les seves obligacions urbanístiques. La passivitat dels ajuntaments davant els incompliments de les llicències d'obres perjudica els compradors dels habitatges, propicia la venda d'uns habitatges que no compleixen les condicions urbanístiques requerides i contribueix a l'enriquiment injust del promotor.

La llicència de primera ocupació també acredita que l'edificació és apta per a l'ús

Quan l'incompliment de la llicència d'obres només afecta un habitatge es pot considerar la possibilitat d'atorgar la llicència de primera ocupació parcial. Ara bé, en aquests casos, el Síndic ha recordat a l'ajuntament que només és possible la llicència de primera ocupació parcial si la normativa urbanística municipal ho permet. Ara bé, el Síndic considera que per atorgar una llicència parcial l'ajuntament no pot argumentar que cap norma prohibeix expressament la possibilitat de concedir la llicència a les parts d'una edificació que siguin correctes segons la normativa urbanística municipal (Q 03930/2011).

Com s'ha apuntat més amunt, la llicència de primera ocupació també acredita que l'edificació és apta per a l'ús. En alguna de les queixes rebudes s'ha plantejat el cas de persones que adquireixen habitatges recentment construïts que disposen de llicència de primera ocupació i cèdula d'habilitat i, tot i així, no poden ser connectats a la xarxa de subministraments bàsics (aigua, electricitat o gas) perquè la instal·lació de l'edifici no s'ha fet correctament.

En aquest sentit, la llicència de primera ocupació genera en l'adquirent d'un habitatge la legítima expectativa que l'edificació a la qual es refereix compleix els requisits tècnics i constructius exigits per la normativa. Cal, doncs, que la llicència de primera ocupació acrediti que tant la construcció com les seves instal·lacions es troben en condicions adequades per possibilitar l'ús a què està destinada i, per tant, per contractar els subministraments.

De vegades, però, aquest punt és difícil de comprovar per part dels serveis tècnics municipals, sobretot quan es tracta d'instal·lacions que no són a la vista. Per això, el Síndic ha recomanat que en les ordenances d'edificació municipals s'estableixi que, per obtenir la llicència de primera ocupació, cal acreditar que

s'han complert les condicions tècniques imposades per les companyies subministradores o que s'han realitzat correctament les instal·lacions que permetran la connexió de l'edificació a la xarxa general (Q 02633/2010). Aquesta acreditació podria consistir en un document de les mateixes companyies de subministrament en què se certifiqués que les instal·lacions estan en condicions per contractar els serveis i entrar en funcionament.

En tot cas, es tracta que la intervenció de l'Administració per mitjà de la llicència de primera ocupació garanteixi a les persones que adquireixen un habitatge de nova construcció que aquest és urbanísticament i tècnicament correcte i perfectament habilitat per a l'ús.

Queixa 02633/2010

La promotora de la queixa havia comprat un habitatge de nova construcció que disposava de llicència de primera ocupació. No obstant això, no podia contractar el comptador definitiu de subministrament elèctric, atès que hi havia problemes en la instal·lació elèctrica de l'edifici. L'ajuntament considerava que era un problema privat entre el venedor i el comprador de l'habitatge.

El Síndic va recomanar a l'ajuntament que en les ordenances municipals preveïés que, per obtenir la llicència de primera ocupació, calia acreditar que en la construcció s'havien complert les condicions tècniques imposades per les companyies subministradores o que s'havien realitzat les instal·lacions necessàries per permetre la connexió individual a la xarxa general i la contractació dels serveis de subministrament. L'ajuntament ha acceptat el suggeriment.

Queixa 03930/2011

La persona interessada plantejava la responsabilitat de l'ajuntament per no haver revisat el compliment de les condicions de la llicència mentre es construïa l'habitatge que havia comprat, que no disposava de llicència de primera ocupació. L'ajuntament havia atorgat, però, la llicència de primera ocupació parcial respecte dels altres habitatges de l'edifici.

El Síndic va suggerir a l'ajuntament que valorés la possibilitat de revisar la concessió de la llicència de primera ocupació parcial atorgada, en tant que no s'ajustava a l'ordenament municipal, i que requerís l'empresa promotora dels habitatges perquè esmenés els defectes detectats.

Actuacions d'ofici

AO 00611/2011
En tramitació

Habitatges amb protecció social desocupats

A causa de la lentitud en el procediment d'adjudicació d'habitatges amb protecció oficial, la majoria d'habitatges construïts al barri de la Catalana, a Sant Adrià de Besòs, són buits. Pel que sembla, la lentitud en l'ocupació dels habitatges és causada per problemes amb el procediment d'adjudicació i l'accés al finançament. En conseqüència, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per estudiar aquest assumpte a fons.

AO 07835/2011
En tramitació

Mesures per a un sistema de redreçament de deutes

Atès que moltes persones no poden fer front als pagaments dels compromisos subscrits per a la compra dels seus habitatges, el Síndic de Greuges ha considerat que és oportú iniciar una actuació d'ofici, amb l'objectiu d'estudiar aquest tema i de presentar propostes que puguin ser útils per als ciutadans afectats i que, alhora, facilitin el treball dels organismes i les institucions que fan tasques de mediació entre els afectats i les entitats financeres.

B. ACTIVITATS DE LA INSTITUCIÓ EN XIFRES

1. INTRODUCCIÓ.....	297
Dades generals	297
Anàlisi de l'exercici 2011	297
2. DADES GENERALS.....	299
2.1. Característiques generals de les actuacions iniciades el 2011.....	299
2.2. Característiques territorials de les actuacions iniciades el 2011	302
2.3. Característiques territorials i poblacionals de les actuacions iniciades el 2011.....	323
3. ANÀLISI DE L'EXERCICI 2011.....	327
3.1. Actuacions per matèries	327
3.2. Queixes iniciades el 2011 per gènere	328
3.3. Finalització de les actuacions en l'exercici 2011.....	329
3.4. Grau de compliment de les resolucions del Síndic	331
3.5. Resolucions no acceptades	332
3.6. Anàlisi de la manca de col·laboració de les administracions.....	343
3.7. Administracions afectades	345
3.8. Relacions amb altres institucions de defensa de drets.....	365
4. AVALUACIÓ DEL COMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS DEL SÍNDIC DE GREUGES .	367
4.1. Gestió dels expedients al Síndic	367
4.2. Temps de tramitació dels expedients.....	368
4.3. Carta de serveis i bona conducta administrativa del Síndic de Greuges.....	369
4.4. Valoració dels usuaris en el qüestionari del servei rebut al Síndic de Greuges	370

1. INTRODUCCIÓ

Dades generals

Durant l'any 2011 el Síndic ha iniciat un total de 22.759 actuacions, que es distribueixen entre 8.065 queixes (35,4%), 115 actuacions d'ofici (0,51%) i 14.579 consultes (64%). El nombre de queixes iniciades en aquest exercici ha estat força superior a les iniciades els anys anteriors. Concretament, les queixes s'han incrementat un 32,3% respecte a l'any 2010. En general, però, les actuacions (queixes, actuacions d'ofici i consultes) iniciades durant el 2011 també han crescut respecte a l'exercici anterior (5,8%).

De les 8.065 queixes, 7.060 han tingut una presentació individual i 1.005 han tingut una presentació col·lectiva. En suma, 24.116 persones han adreçat queixes al Síndic, la qual cosa suposa 8.060 persones més que l'any anterior (16.056). Si, a més, es tenen en compte les persones que han presentat una consulta, el resultat és que el Síndic ha atès 38.695 persones, la qual cosa significa 7.351 persones més que l'any 2010.

Igual que la resta d'anys, la majoria de les queixes han estat presentades per una persona física (91,3%), amb percentatges molt similars entre homes i dones (46,4% i 44,9%). Tanmateix, el nombre de queixes presentades per una persona jurídica ha crescut força respecte de l'any anterior, de manera que aquest any representa el 8,3% del total. Contràriament, només un 0,29% de les queixes han estat presentades per una administració pública.

El mitjà més emprat per formular una consulta, igual que en els exercicis anteriors, ha estat el telèfon i per presentar una queixa ha estat el formulari web disponible al web del Síndic.

En el 71% de les queixes rebudes la llengua emprada ha estat la catalana i en el 28,8%, la castellana. També s'han rebut dues queixes en aranès, alemany i anglès, i una en francès. Pel que fa a les consultes, un 67% han estat formulades en català; un 32% en, castellà, i el 0,37% restant en altres llengües (anglès, francès, aranès, danès i rus).

De les 14.579 consultes ateses durant l'exercici, 2.349, que representen el 16,11% dels casos, han originat una queixa posterior, xifra força superior a la de l'any 2010, en què aquest fet només va succeir en el 13,8% dels casos.

La majoria de les queixes rebudes durant l'any provenen del territori català (98%), tot i que respecte al 2009 s'han incrementat una mica les procedents de la resta de l'Estat espanyol (1,74%). Així doncs, si durant el 2010 es van rebre 83 queixes de persones residents a la resta d'Espanya, aquest any aquesta xifra s'ha elevat fins 140. Les queixes procedents de països estrangers s'han incrementat molt lleugerament respecte al 2010 i han passat de 10 a 20. Les consultes segueixen el mateix patró que les queixes pel que fa a la procedència: la majoria prové de Catalunya (75,7%), tot i que se n'han rebut 139 de la resta de l'Estat (0,95%) i 23 d'altres països (0,16%). En el 23% restant, no s'ha indicat la procedència de la persona que feia la consulta.

En analitzar la procedència geogràfica de les persones residents a Catalunya que han presentat queixa o consulta es pot observar que el 79% resideixen a la província de Barcelona, majoritàriament a l'àrea metropolitana (72,2%). No obstant l'anterior, el nombre de queixes i consultes rebudes per persones residents a la resta d'àmbits territorials s'ha incrementat, la qual cosa s'explica per la posada en funcionament del Servei d'Atenció a les Persones Itinerant.

Anàlisi de l'exercici 2011

De les 8.065 queixes rebudes, la majoria ha tractat sobre alguna de les matèries incloses dins les àrees de serveis socials (17,6%), administració pública (16,1%), i seguretat ciutadana i justícia (10,08%). Contràriament, les àrees que menys queixes han rebut han estat la d'immigració (0,83%), participació ciutadana (0,88%) i cultura i llengua (1,76%). Si es compara amb l'exercici anterior, s'han incrementat, sobretot, les queixes de les àrees de serveis socials (3,31%), seguretat ciutadana i justícia (1,89%), i educació i recerca (1,64%). En canvi, s'han reduït les queixes de les àrees d'administració pública (3,09%) i urbanisme i habitatge (3,01%).

De les 14.579 consultes ateses, l'àrea que n'ha rebut més ha estat la de consum (22,65%), seguida de la d'administració pública (13,8%) i la de serveis socials (10,58%). També destaca que s'han rebut 1.684 consultes (11,5%) sobre temes privats o inconcrets. Si es compara amb l'exercici anterior, en proporció, s'han incrementat les consultes sobre matèries de les àrees serveis socials (2,52%) i consum (1,8%), mentre que s'han reduït

les de les àrees d'urbanisme i habitatge (1,9%) i medi ambient (1,2%).

Durant l'exercici s'han obert un total de 115 actuacions d'ofici, de les quals 35 estudien temes d'infància i adolescència; 25, temes d'educació i recerca, i 12, temes de seguretat ciutadana i justícia, per posar-ne alguns exemples. Del total de les actuacions d'ofici, en finalitzar el 2011, 93 encara estaven en tramitació, mentre que 22 ja estaven finalitzades.

Totes les actuacions d'ofici estan llistades al final de l'apartat dedicat a cada una de les catorze àrees amb què s'organitza aquest informe i el treball de la institució.

Durant el 2011 s'han tramitat 12.969 expedients, independentment de l'any en què s'hagin iniciat. D'aquests, un 63% han estat iniciats durant el 2011, mentre que el 37% restant és d'altres anys, sobretot del 2010. Dels 12.969, el 39% continua en tramitació, mentre que el 58% ja s'ha finalitzat. L'1,97% restant no s'ha admès a tràmit, xifra inferior a l'any 2010, que va ser del 2,8%.

Pel que fa a les actuacions closes, en un 32% dels casos els expedients han finalitzat per una actuació correcta de l'Administració. D'aquests, es distingeix entre els que s'han resolt abans de la investigació del Síndic (19%) i els que s'han resolt després de la investigació (13%).

Contràriament, en el 26% dels casos estudiats s'ha emès una resolució per garantir els drets de les persones. Només en un 0,15% de les actuacions les administracions afectades no han col·laborat, un 2,5% dels casos s'han tramitat amb altres ombudsmen i un 3,7% dels casos han finalitzat per desistiment del promotor.

De les resolucions emeses pel Síndic, en un 92% dels casos aquesta ha estat acceptada per l'Admi-

nistració (bé totalment o parcialment) i en el 7,8% no s'ha acceptat. Es poden trobar llistades, segons l'àrea a la qual pertanyen, totes les queixes la resolució de les quals no ha estat acceptada per l'Administració.

S'ha fet un seguiment per comprovar en quina mesura l'administració afectada ha complert la resolució del Síndic, que al seu dia va acceptar: en el 84% dels casos la resolució del Síndic s'ha complert i només no s'ha complert en el 16%. Hi ha 266 expedients més en què el seguiment encara està en tramitació i, per tant, a data d'avui encara no es pot saber si s'ha complert o no la resolució del Síndic.

La manca de col·laboració amb el Síndic per part d'una administració, malgrat no ser una xifra quantitativament important (0,15%), implica que el Síndic no pot concloure la seva tasca, ja que l'Administració no dóna resposta, quan hi és requerida, als suggeriments o les recomanacions fetes pel Síndic o quan no s'atenen, després d'haver-los acceptat, els suggeriments o les recomanacions fetes.

En el 46,6% de les queixes iniciades aquest any l'administració afectada ha estat l'autonòmica (departaments de la Generalitat o algun organisme autònom que en depengui) i en el 36,2%, alguna administració local (ajuntaments, consells comarcals, diputacions, entitats metropolitanes, entitats municipals descentralitzades, associacions municipalistes o mancomunitats).

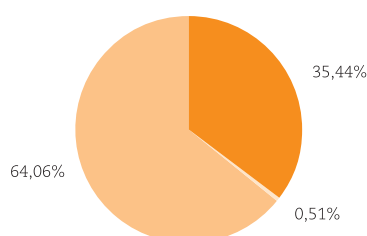
Dins de la Generalitat de Catalunya, l'administració que ha provocat més intervencions del Síndic ha estat el Departament d'Ensenyament, amb 911 casos, seguit del Departament de Benestar Social i Família, amb 908, que representen al voltant del 17,7%. El tercer amb més intervencions ha estat el Departament d'Empresa i Ocupació, amb 853, que conforma el 16,6%.

2. DADES GENERALS

2.1. Característiques generals de les actuacions iniciades el 2011

1. Actuacions del Síndic iniciades durant el 2011

■ Queixa	8.065	35,44%
■ Actuació d'ofici	115	0,51%
■ Consulta	14.579	64,06%
Total	22.759	100%



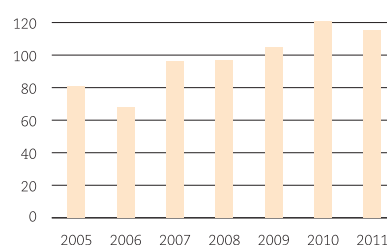
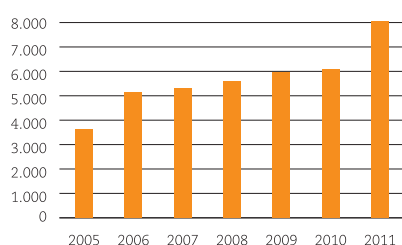
■ **Queixa (Q):** acció que realitzen les persones per manifestar el seu descontentament per l'actuació o la manca d'actuació de l'Administració pública.

■ **Actuació d'ofici (AO):** investigació a iniciativa del Síndic que es realitza quan es considera oportú obrir un expedient en defensa dels drets de les persones, bé per controlar les actuacions de les administracions públiques o per vetllar en situacions de fets socials rellevants.

■ **Consulta (C):** acció que realitzen les persones per obtenir informació i orientació sobre un determinat assumpte.

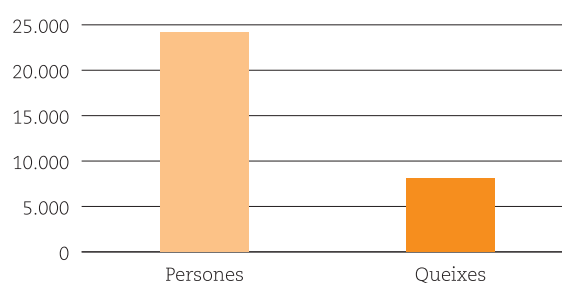
2. Evolució de les queixes i de les actuacions d'ofici del Síndic durant el període 2005-2011

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
■ Queixa	3.617	5.150	5.299	5.610	5.941	6.095	8.065
■ Actuació d'ofici	81	68	96	97	105	121	115
Total	3.698	5.218	5.395	5.707	6.046	6.216	8.180



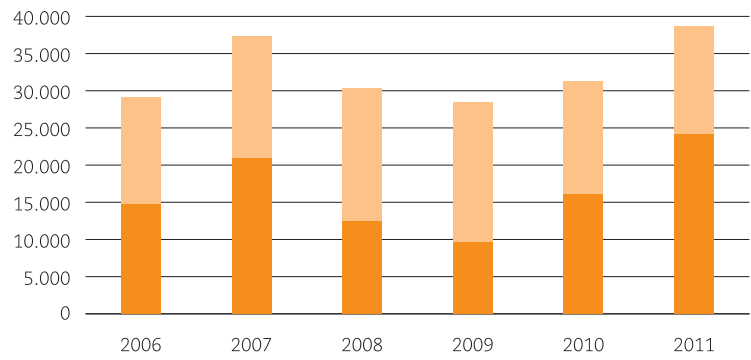
3. Nombre de persones afectades en les queixes rebudes

	■ Persones	■ Queixes
Presentació individual	7.060	7.060
Presentació col·lectiva	17.056	1.005
Total	24.116	8.065



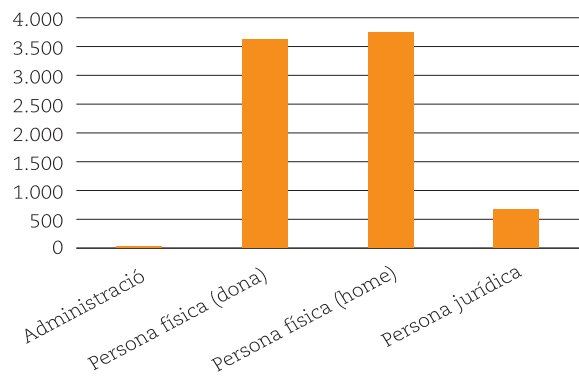
4. Nombre de persones ateses pel Síndic

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
■ Nombre de persones que han presentat una queixa	14.666	20.948	12.397	9.590	16.056	24.116
■ Nombre de persones que han presentat una consulta	14.515	16.399	18.003	18.914	15.288	14.579
Total	29.181	37.347	30.400	28.504	31.344	38.695



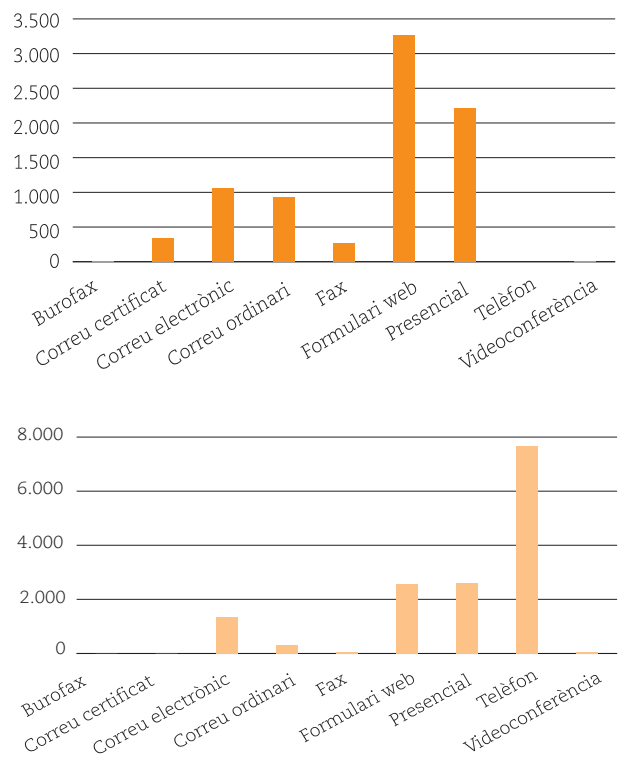
5. Característiques dels que han presentat una queixa

Administració	24	0,30%
Persona física (dona)	3.624	44,93%
Persona física (home)	3.741	46,39%
Persona jurídica	676	8,38%
Total	8.065	100%



6. Forma de presentació de les actuacions rebudes

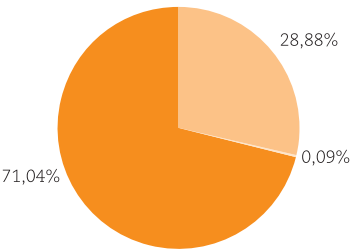
	■ Queixes	■ Consultes	Total
Burofax	4	-	4
Correu certificat	332	-	332
Correu electrònic	1.061	1.341	2.402
Correu ordinari	930	323	1.253
Fax	263	37	300
Formulari web	3.264	2.552	5.816
Presencial	2.206	2.619	4.825
Telèfon	-	7.665	7.665
Videoconferència	5	42	47
Total	8.065	14.579	22.644



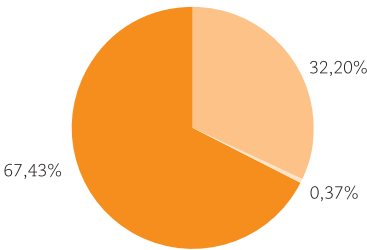
7. Llengua emprada en la presentació de les queixes

	Queixes		Consultes	
Català	5.729	71,04%	9.830	67,43%
Castellà	2.329	28,88%	4.695	32,20%
Altres	7	0,09%	54	0,37%
Alemanys	2	0,02%	-	0,00%
Anglès	2	0,02%	39	0,27%
Aranès	2	0,02%	2	0,01%
Danès	-	0,00%	4	0,03%
Francès	1	0,01%	8	0,05%
Rus	-	0%	1	0,01%
Total	8.065	100%	14.579	100%

Queixes

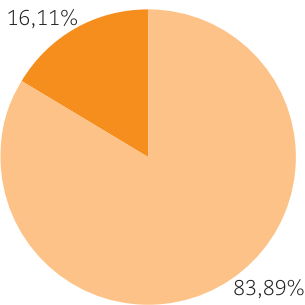


Consultes



8. Nombre de consultes que originen queixa

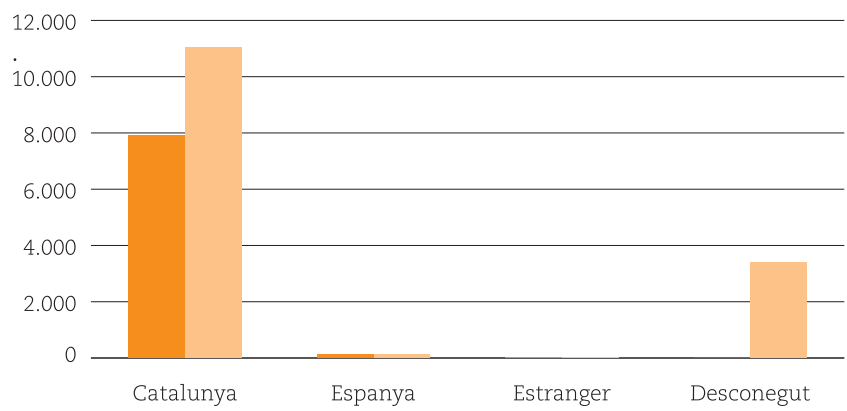
	No origina queixa		Origina queixa		Total	
Correu electrònic	1.213	8,32%	128	0,88%	1.341	9,20%
Correu ordinari	286	1,96%	37	0,25%	323	2,22%
Fax	26	0,18%	11	0,08%	37	0,25%
Formulari web	2.283	15,66%	269	1,85%	2.552	17,50%
Presencial	1.694	11,62%	925	6,34%	2.619	17,96%
Telèfon	6.691	45,89%	974	6,68%	7.665	52,58%
Videoconferència	37	0,25%	5	0,03%	42	0,29%
Total	12.230	83,89%	2.349	16,11%	14.579	100%



2.2. Característiques territorials de les actuacions iniciades el 2011

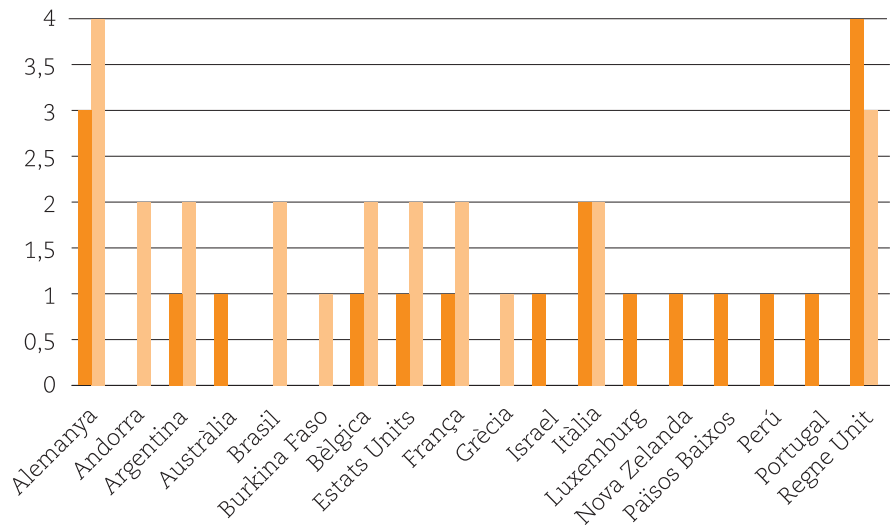
1. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions

	■ Queixes		■ Consultes		Total	
Catalunya	7.905	98,02%	11.037	75,70%	18.942	83,65%
Espanya	140	1,74%	139	0,95%	279	1,23%
Estranger	20	0,25%	23	0,16%	43	0,19%
Desconegut	0	0,00%	3.380	23,18%	3.380	14,93%
Total	8.065	100%	14.579	100%	22.644	100%



2. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions de l'estranger

	Queixes		Consultes		Total	
Alemanya	3	15,00%	4	17,39%	7	16,28%
Andorra	-	0,00%	2	8,70%	2	4,65%
Argentina	1	5,00%	2	8,70%	3	6,98%
Austràlia	1	5,00%	-	0,00%	1	2,33%
Brasil	-	0,00%	2	8,70%	2	4,65%
Burkina Faso	-	0,00%	1	4,35%	1	2,33%
Bèlgica	1	5,00%	2	8,70%	3	6,98%
Estats Units d'Amèrica	1	5,00%	2	8,70%	3	6,98%
França	1	5,00%	2	8,70%	3	6,98%
Grècia	-	0,00%	1	4,35%	1	2,33%
Israel	1	5,00%	-	0,00%	1	2,33%
Itàlia	2	10,00%	2	8,70%	4	9,30%
Luxemburg	1	5,00%	-	0,00%	1	2,33%
Nova Zelanda	1	5,00%	-	0,00%	1	2,33%
Països Baixos	1	5,00%	-	0,00%	1	2,33%
Perú	1	5,00%	-	0,00%	1	2,33%
Portugal	1	5,00%	-	0,00%	1	2,33%
Regne Unit	4	20,00%	3	13,04%	7	16,28%
Total	20	100%	23	100%	43	100%

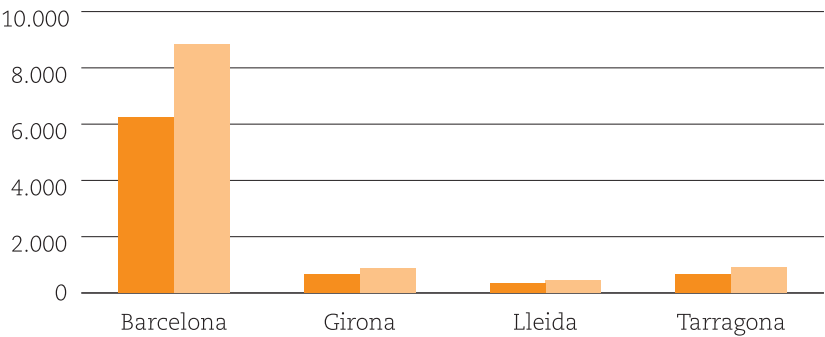


3. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions de la resta d'Espanya

		Queixes		Consultes		Total	
Andalusia	Almeria	-	0,00%	1	0,72%	-	0,00%
	Cadís	4	2,86%	-	0,00%	4	1,44%
	Còrdova	-	0,00%	4	2,88%	4	1,44%
	Granada	2	1,43%	5	3,60%	7	2,52%
	Jaén	1	0,71%	1	0,72%	2	0,72%
	Màlaga	1	0,71%	4	2,88%	5	1,80%
	Sevilla	4	2,86%	1	0,72%	5	1,80%
Aragó	Osca	1	0,71%	2	1,44%	3	1,08%
	Terol	2	1,43%	1	0,72%	3	1,08%
	Saragossa	9	6,43%	13	9,35%	22	7,91%
Astúries	Astúries	-	0,00%	3	2,16%	3	1,08%
Balears	Balears	10	7,14%	6	4,32%	16	5,76%
Cantàbria	Cantàbria	6	4,29%	2	1,44%	8	2,88%
Canàries	Las Palmas	2	1,43%	2	1,44%	4	1,44%
	Santa Cruz de Tenerife	3	2,14%	4	2,88%	7	2,52%
Castella i Lleó	Burgos	-	0,00%	1	0,72%	1	0,36%
	Lleó	-	0,00%	4	2,88%	4	1,44%
	Palència	1	0,71%	1	0,72%	2	0,72%
	Salamanca	-	0,00%	7	5,04%	7	2,52%
	Valladolid	1	0,71%	1	0,72%	2	0,72%
	Zamora	2	1,43%	1	0,72%	3	1,08%
Castella-la Manxa	Albacete	-	0,00%	1	0,72%	1	0,36%
	Ciudad Real	3	2,14%	1	0,72%	4	1,44%
	Conca	2	1,43%	1	0,72%	3	1,08%
	Guadalajara	1	0,71%	1	0,72%	2	0,72%
	Toledo	-	0,00%	1	0,72%	1	0,36%
Extremadura	Badajoz	-	0,00%	3	2,16%	3	1,08%
	Càceres	1	0,71%	1	0,72%	2	0,72%
Galícia	La Corunya	3	2,14%	1	0,72%	4	1,44%
	Pontevedra	2	1,43%	1	0,72%	3	1,08%
La Rioja	La Rioja	3	2,14%	2	1,44%	5	1,80%
Madrid	Madrid	39	27,86%	24	17,27%	63	22,66%
Melilla	Melilla	-	0,00%	1	0,72%	1	0,36%
Múrcia	Múrcia	2	1,43%	4	2,88%	6	2,16%
País Basc	Biscaia	2	1,43%	1	0,72%	3	1,08%
	Guipúscoa	1	0,71%	1	0,72%	2	0,72%
	Àlaba	-	0,00%	1	0,72%	1	0,36%
Comunitat Valenciana	Alacant	3	2,14%	8	5,76%	11	3,96%
	Castelló	12	8,57%	7	5,04%	19	6,83%
	València	17	12,14%	15	10,79%	32	11,51%
Total		140	100%	139	100%	278	100%

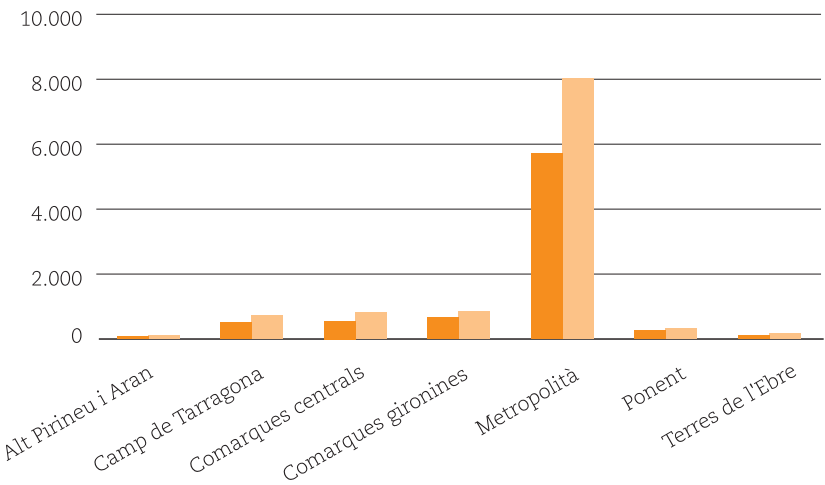
4. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions de Catalunya per províncies

	Queixes		Consultes		Total	
Barcelona	6.245	79,00%	8.825	79,96%	15.070	79,56%
Girona	672	8,50%	866	7,85%	1.538	8,12%
Lleida	343	4,34%	456	4,13%	799	4,22%
Tarragona	645	8,16%	890	8,06%	1.535	8,10%
Total	7.905	100%	11.037	100%	18.942	100%

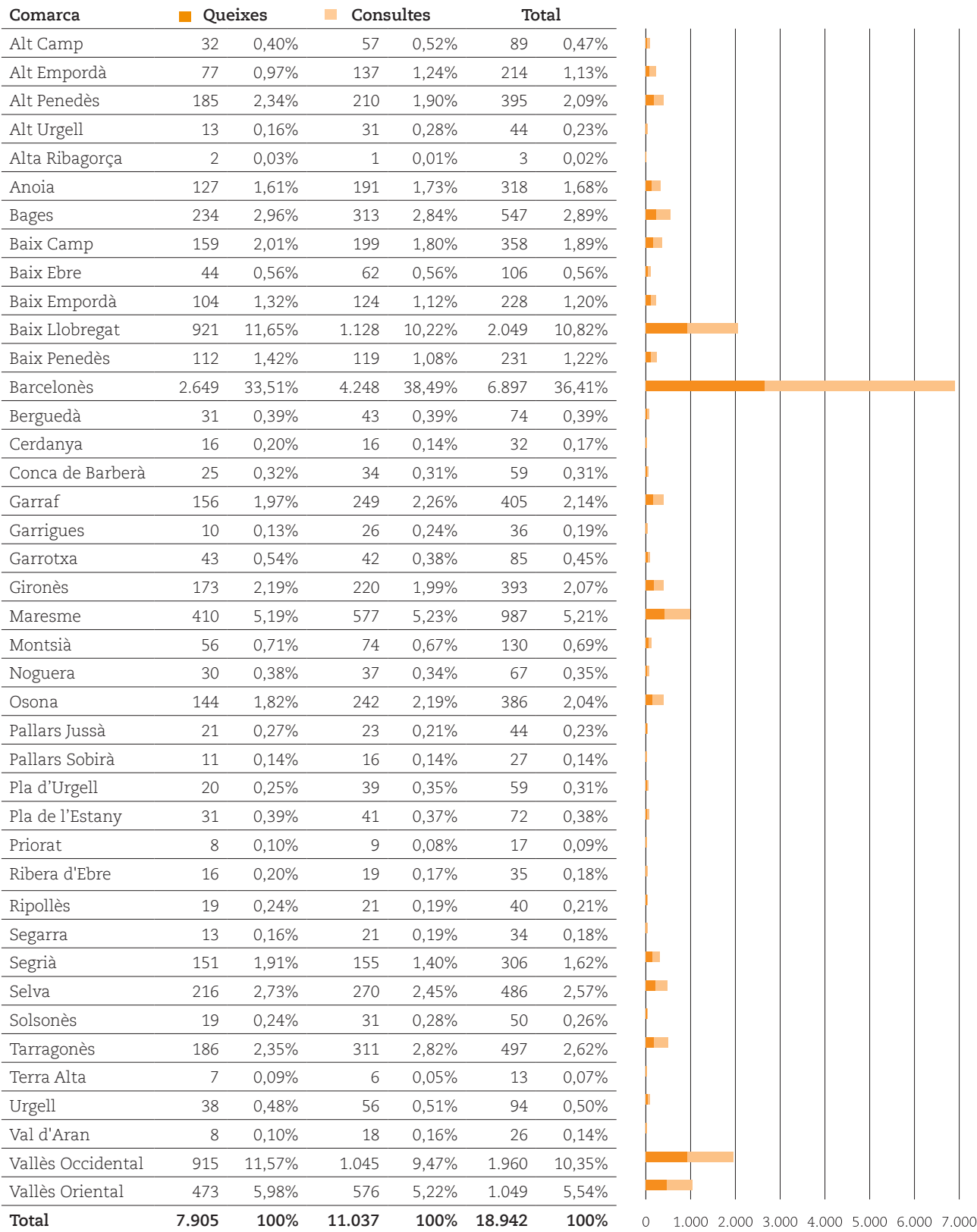


5. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions de Catalunya per àmbit territorial

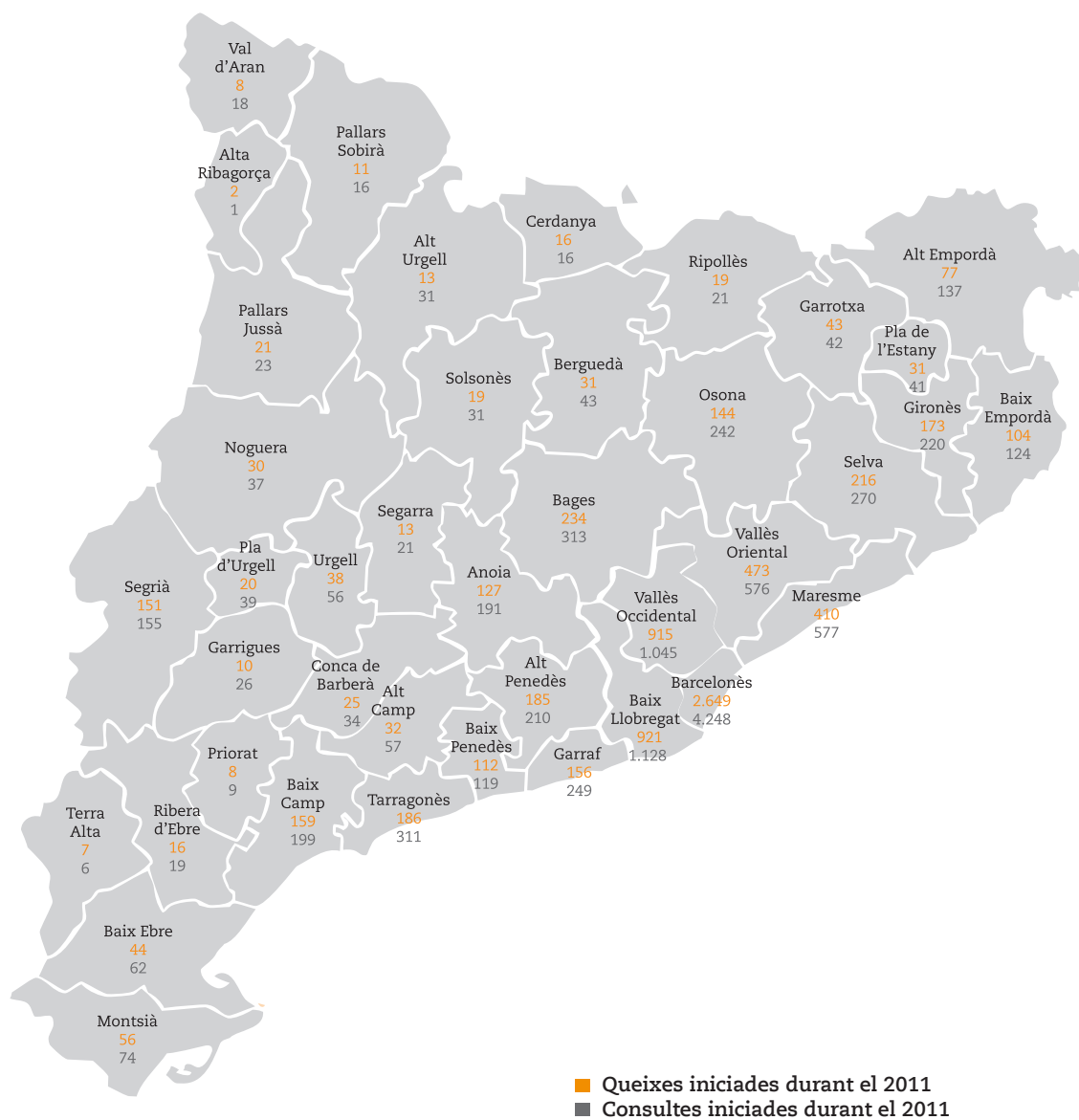
	Queixes		Consultes		Total	
Alt Pirineu i Aran	71	0,90%	105	0,95%	176	0,93%
Camp de Tarragona	522	6,60%	729	6,61%	1.251	6,60%
Comarques centrals	555	7,02%	820	7,43%	1.375	7,26%
Comarques gironines	663	8,39%	855	7,75%	1.518	8,01%
Metropolità	5.709	72,22%	8.033	72,78%	13.742	72,55%
Ponent	262	3,31%	334	3,03%	596	3,15%
Terres de l'Ebre	123	1,56%	161	1,46%	284	1,50%
Total	7.905	100%	11.037	100%	18.942	100%



6. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions per comarques



7. Mapa de la procedència geogràfica de les actuacions del 2011



8. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions per comarques i municipis

Barcelona

Alt Penedès	Q	C	Total
Avinyonet del Penedès	2	2	4
Cabanyes, les	-	-	-
Castellet i la Gornal	2	12	14
Castellví de la Marca	3	2	5
Font-Rubí	1	1	2
Gelida	11	19	30
Granada, la	1	-	1
Mediona	9	6	15
Olèrdola	2	5	7
Olesa de Bonesvalls	-	1	1
Pacs del Penedès	-	1	1
Pla del Penedès, el	2	1	3
Pontons	2	2	4
Puigdàlber	1	1	2
Sant Cugat Sesgarrigues	-	1	1
Sant Llorenç d'Hortons	4	10	14
Sant Martí Sarroca	5	7	12
Sant Pere de Riudebitlles	5	6	11
Sant Quintí de Mediona	3	5	8
Sant Sadurní d'Anoia	12	27	39
Santa Fe del Penedès	-	-	-
Santa Margarida i els Monjos	8	7	15
Subirats	4	5	9
Torrelavit	1	3	4
Torrelles de Foix	8	7	15
Vilafranca del Penedès	99	78	177
Vilobí del Penedès	-	1	1
Total	185	210	395

Anoia	Q	C	Total
Argençola	1	-	1
Bellprat	-	-	-
Bruc, el	5	2	7
Cabrera d'Anoia	6	1	7
Calaf	3	2	5
Calonge de Segarra	-	-	-
Capellades	4	11	15
Carme	2	1	3
Castellfollit de Riubregós	-	-	-
Castellolí	1	3	4
Copons	-	-	-
Hostalets de Pierola, els	2	5	7
Igualada	55	93	148
Jorba	-	2	2
Llacuna, la	2	2	4
Masquefa	5	9	14
Montmaneu	-	-	-
Òdena	1	4	5
Orpí	1	-	1
Piera	8	20	28
Pobla de Claramunt, la	2	3	5
Prats de Rei, els	2	-	2
Pujalt	-	-	-
Rubió	-	1	1
Sant Martí de Tous	1	-	1
Sant Martí Sesgueioles	-	-	-
Sant Pere Sallavinera	2	-	2
Santa Margarida de Montbui	9	12	21
Santa Maria de Miralles	1	-	1
Torre de Claramunt, la	1	3	4
Vallbona d'Anoia	3	4	7
Veciana	-	2	2
Vilanova del Camí	10	11	21
Total	127	191	318

Bages	Q	C	Total
Aguilar de Segarra	1	1	2
Artés	8	5	13
Avinyó	4	5	9
Balsareny	3	3	6
Calders	2	1	3
Callús	2	3	5
Cardona	4	3	7
Castellbell i el Vilar	3	5	8
Castellfollit del Boix	1	-	1
Castellgalí	4	2	6
Castellnou de Bages	-	4	4
Estany, l'	-	1	1
Fonollosa	4	1	5
Gaià	1	-	1
Manresa	104	155	259
Marganell	4	4	8
Moià	8	12	20
Monistrol de Calders	-	1	1
Monistrol de Montserrat	4	4	8
Mura	-	-	-
Navarces	4	6	10
Navàs	11	5	16
Pont de Vilomara i Rocafort, el	3	10	13
Rajadell	-	1	1
Sallent	1	12	13
Sant Feliu Sasserra	-	-	-
Sant Fruitós de Bages	7	14	21
Sant Joan de Vilatorrada	29	16	45
Sant Mateu de Bages	-	-	-
Sant Salvador de Guardiola	2	1	3
Sant Vicenç de Castellet	12	19	31
Santa Maria d'Oló	-	2	2
Santpedor	3	8	11
Súria	5	8	13
Talamanca	-	1	1
Total	234	313	547

Baix Llobregat	Q	C	Total
Abrera	19	21	40
Begues	4	4	8
Castelldefels	83	106	189
Castellví de Rosanes	2	6	8
Cervelló	10	10	20
Collbató	3	10	13
Corbera de Llobregat	16	41	57
Cornellà de Llobregat	78	83	161
Esparreguera	51	89	140
Esplugues de Llobregat	40	57	97
Gavà	40	51	91
Martorell	25	36	61
Molins de Rei	42	60	102
Olesa de Montserrat	27	33	60
Pallejà	17	14	31
Palma de Cervelló, la	2	5	7
Papiol, el	6	13	19
Prat de Llobregat, el	58	69	127
Sant Andreu de la Barca	24	50	74
Sant Boi de Llobregat	72	99	171
Sant Climent de Llobregat	7	9	16
Sant Esteve Sesrovires	121	16	137
Sant Feliu de Llobregat	48	53	101
Sant Joan Despí	21	27	48
Sant Just Desvern	21	44	65
Sant Vicenç dels Horts	20	29	49
Santa Coloma de Cervelló	4	9	13
Torrelles de Llobregat	6	9	15
Vallirana	10	28	38
Viladecans	44	47	91
Total	921	1.128	2.049

Barcelonès	Q	C	Total
Badalona	148	264	412
Barcelona	2.154	3.494	5.648
Hospitalet de Llobregat, l'	237	309	546
Sant Adrià de Besòs	40	58	98
Santa Coloma de Gramenet	70	123	193
Total	2.649	4.248	6.897

Berguedà	Q	C	Total
Avià	4	2	6
Bagà	5	4	9
Berga	6	19	25
Borredà	8	1	9
Capolat	-	-	-
Casserres	1	1	2
Castell de l'Areny	-	-	-
Castellar de n'Hug	-	-	-
Castellar del Riu	-	-	-
Cercs	1	-	1
Espunyola, l'	-	-	-
Fígols	-	-	-
Gironella	1	11	12
Gisclareny	-	-	-
Gósol*	1	-	1
Guardiola de Berguedà	2	1	3
Montclar	1	1	2
Montmajor	-	-	-
Nou de Berguedà, la	-	-	-
Olvan	-	-	-
Pobla de Lillet, la	-	-	-
Puig-Reig	-	3	3
Quar, la	-	-	-
Sagàs	-	-	-
Saldes	1	-	1
Sant Jaume de Frontanyà	-	-	-
Sant Julià de Cerdanyola	-	-	-
Santa Maria de Merlès	-	-	-
Vallcebre	-	-	-
Vilada	-	-	-
Víver i Serrateix	-	-	-
Total	31	43	74

* Província de Lleida

Garraf	Q	C	Total
Canyelles	3	14	17
Cubelles	18	30	48
Olivella	5	4	9
Sant Pere de Ribes	45	49	94
Sitges	35	59	94
Vilanova i la Geltrú	50	93	143
Total	156	249	405

Maresme	Q	C	Total
Alella	10	18	28
Arenys de Mar	13	21	34
Arenys de Munt	8	5	13
Argentona	11	6	17
Cabrera de Mar	4	10	14
Cabrils	9	12	21
Caldes d'Estrac	7	4	11
Calella	17	22	39
Canet de Mar	25	33	58
Dosrius	2	7	9
Malgrat de Mar	23	30	53
Masnou, el	39	57	96
Mataró	85	112	197
Montgat	13	26	39
Òrrius	1	-	1
Palafolls	3	12	15
Pineda de Mar	12	20	32
Premià de Dalt	5	19	24
Premià de Mar	23	26	49
Sant Andreu de Llavaneres	16	17	33
Sant Cebrià de Vallalta	4	13	17
Sant Iscle de Vallalta	1	1	2
Sant Pol de Mar	4	4	8
Sant Vicenç de Montalt	6	7	13
Santa Susanna	4	3	7
Teià	5	8	13
Tiana	10	12	22
Tordera	22	32	54
Vilassar de Dalt	8	12	20
Vilassar de Mar	20	28	48
Total	410	577	987

Osona	Q	C	Total
Alpens	-	-	-
Balenyà	4	4	8
Brull, el	-	-	-
Calldetenes	-	1	1
Centelles	9	15	24
Collsuspina	-	-	-
Espinelles *	-	-	-
Folgueroles	1	2	3
Gurb	4	4	8
Lluçà	-	-	-
Malla	-	-	-
Manlleu	16	15	31
Masies de Roda, les	-	-	-
Masies de Voltregà, les	1	4	5
Montesquiu	-	-	-
Muntanyola	-	2	2
Olost	-	3	3
Orís	-	-	-
Oristà	1	2	3
Perafita	-	-	-
Prats de Lluçanès	2	-	2
Roda de Ter	4	4	8
Rupit i Pruit	-	-	-
Sant Agustí de Lluçanès	-	-	-
Sant Bartomeu del Grau	-	2	2
Sant Boi de Lluçanès	-	1	1
Sant Hipòlit de Voltregà	2	5	7
Sant Julià de Vilatorrada	1	4	5
Sant Martí d'Albars	-	-	-
Sant Martí de Centelles	4	2	6
Sant Pere de Torelló	1	7	8
Sant Quirze de Besora	-	2	2
Sant Sadurní d'Osormort	-	-	-
Sant Vicenç de Torelló	-	-	-
Santa Cecília de Voltregà	-	-	-
Santa Eugènia de Berga	2	2	4
Santa Eulàlia de Riuprimer	1	2	3
Santa Maria de Besora	-	-	-
Santa Maria de Corcó	2	2	4
Seva	7	9	16
Sobremunt	-	-	-

Sora	-	-	-
Taradell	7	6	13
Tavèrnoles	-	-	-
Tavertet	-	-	-
Tona	7	5	12
Torelló	17	46	63
Vic	50	90	140
Vidrà	-	-	-
Viladrau*	-	-	-
Vilanova de Sau	1	1	2
Total	144	242	386

* Província de Girona

Vallès Occidental	Q	C	Total
Badia del Vallès	26	32	58
Barberà del Vallès	35	45	80
Castellar del Vallès	31	47	78
Castellbisbal	8	13	21
Cerdanyola del Vallès	109	88	197
Gallifa	-	-	-
Matadepera	8	17	25
Montcada i Reixac	46	53	99
Palau-Solità i Plegamans	16	14	30
Polinyà	3	10	13
Rellinars	2	2	4
Ripollet	22	31	53
Rubí	54	90	144
Sabadell	213	209	422
Sant Cugat del Vallès	70	98	168
Sant Llorenç Savall	1	3	4
Sant Quirze del Vallès	26	33	59
Santa Perpètua de Mogoda	38	38	76
Sentmenat	8	9	17
Terrassa	187	185	372
Ullastrell	3	5	8
Vacarisses	3	13	16
Viladecavalls	6	10	16
Total	915	1.045	1.960

Vallès Oriental	Q	C	Total
Aiguafreda	2	2	4
Ametlla del Vallès, l'	7	12	19
Bigues i Riells	8	12	20
Caldes de Montbui	20	34	54
Campins	1	1	2
Canovelles	8	14	22
Cànoves i Samalús	-	3	3
Cardedeu	31	41	72
Castellcir	1	-	1
Castellterçol	-	6	6
Figaró-Montmany	1	-	1
Fogars de Montclús	2	1	3
Franqueses del Vallès, les	49	16	65
Garriga, la	20	26	46
Granera	-	-	-
Granollers	78	107	185
Gualba	2	3	5
Llagosta, la	9	4	13
Lliçà d'Amunt	16	22	38
Lliçà de Vall	5	6	11
Llinars del Vallès	8	6	14
Martorelles	1	4	5
Mollet del Vallès	37	63	100
Montmeló	10	8	18
Montornès del Vallès	10	20	30
Montseny	-	-	-
Parets del Vallès	8	15	23
Roca del Vallès, la	42	17	59
Sant Antoni de Vilamajor	7	8	15
Sant Celoni	32	36	68
Sant Esteve de Palautordera	4	6	10
Sant Feliu de Codines	7	8	15
Sant Fost de Campsentelles	10	11	21
Sant Pere de Vilamajor	5	5	10
Sant Quirze Safaja	-	1	1
Santa Eulàlia de Ronçana	9	3	12
Santa Maria de Martorelles	2	3	5
Santa Maria de Palautordera	6	22	28
Tagamanent	-	2	2
Vallgorguina	5	14	19
Vallromanes	-	4	4
Vilalba Sasserra	1	-	1
Vilanova del Vallès	9	10	19
Total	473	576	1.049

Girona

Alt Empordà	Q	C	Total
Agullana	-	2	2
Albanyà	-	-	-
Armentera, l'	-	-	-
Avinyonet de Puigventós	1	1	2
Bàscara	-	-	-
Biure	-	-	-
Boadella i les Escaules	-	-	-
Borrassà	-	-	-
Cabanelles	-	-	-
Cabanes	-	-	-
Cadaqués	2	5	7
Cantallops	-	-	-
Capmany	-	1	1
Castelló d'Empúries	6	13	19
Cistella	-	-	-
Colera	-	-	-
Darnius	-	-	-
Escala, l'	7	13	20
Espolla	1	-	1
Far d'Empordà, el	-	-	-
Figueres	21	41	62
Fortià	1	-	1
Garrigàs	1	-	1
Garriguella	-	-	-
Jonquera, la	1	1	2
Lladó	-	2	2
Llançà	-	5	5
Llers	-	-	-
Maçanet de Cabrenys	3	-	3
Masarac	-	-	-
Mollet de Peralada	-	-	-
Navata	1	1	2
Ordis	-	-	-
Palau de Santa Eulàlia	-	1	1
Palau-Saverdera	1	-	1
Pau	-	-	-
Pedret i Marzà	-	-	-
Peralada	2	1	3
Pont de Molins	-	2	2
Pontós	1	-	1
Port de la Selva, el	-	1	1
Portbou	2	1	3
Rabós	-	1	1
Riumors	-	-	-
Roses	13	23	36
Sant Climent Sescebes	-	-	-
Sant Llorenç de la Muga	-	-	-
Sant Miquel de Fluvià	-	-	-

Sant Mori	-	-	-
Sant Pere Pescador	3	5	8
Santa Llogaia d'Àlguema	-	-	-
Saus	-	1	1
Selva de Mar, la	-	-	-
Siurana	2	1	3
Terrades	2	1	3
Torroella de Fluvià	-	-	-
Vajol, la	-	-	-
Ventalló	-	1	1
Vilabertran	-	-	-
Viladamat	-	1	1
Vilafant	5	6	11
Vilajuïga	-	-	-
Vilamacolum	-	1	1
Vilamalla	-	1	1
Vilamaniscle	-	1	1
Vilanant	1	3	4
Vila-Sacra	-	-	-
Vilaür	-	-	-
Total	77	137	214

Baix Empordà	Q	C	Total
Albons	2	6	8
Begur	1	1	2
Bellcaire d'Empordà	-	-	-
Bisbal d'Empordà, la	24	15	39
Calonge	13	12	25
Castell-Platja d'Aro	3	5	8
Colomers	-	-	-
Corçà	-	-	-
Cruïlles, Monells i Sant Sadurní de l'Heura	2	2	4
Foixà	1	1	2
Fontanilles	-	-	-
Forallac	1	-	1
Garrigoles	-	1	1
Gualta	2	4	6
Jafre	1	-	1
Mont-Ras	1	2	3
Palafrugell	7	20	27
Palamós	4	6	10
Palau-Sator	-	-	-
Pals	2	1	3
Parlavà	1	-	1
Pera, la	1	1	2
Regencós	-	1	1
Rupià	-	-	-
Sant Feliu de Guíxols	20	21	41
Santa Cristina d'Aro	5	8	13
Serra de Daró	-	-	-
Tallada d'Empordà, la	1	-	1
Torrent	1	-	1
Torroella de Montgrí	5	13	18
Ullà	-	-	-
Ullastret	2	-	2
Ultramort	-	-	-
Vall-Llobrega	2	2	4
Verges	1	2	3
Vilopriu	1	-	1
Total	104	124	228

Cerdanya	Q	C	Total
Alp	1	2	3
Bellver de Cerdanya*	4	1	5
Bolvir	-	-	-
Das	2	-	2
Fontanals de Cerdanya	1	2	3
Ger	-	-	-
Guils de Cerdanya	1	-	1
Isòvol	1	1	2
Lles de Cerdanya*	1	1	2
Llívia	-	-	-
Meranges	-	-	-
Montellà i Martinet*	-	-	-
Prats i Sansor*	1	-	1
Prullans*	-	-	-
Puigcerdà	4	9	13
Riu de Cerdanya	-	-	-
Urús	-	-	-
Total	16	16	32

* Província de Lleida

Garrotxa	Q	C	Total
Argelaguer	-	-	-
Besalú	3	-	3
Beuda	1	-	1
Castellfollit de la Roca	2	-	2
Maià de Montcal	-	-	-
Mieres	-	-	-
Montagut i Oix	-	3	3
Olot	19	23	42
Planes d'Hostoles, les	1	-	1
Preses, les	1	-	1
Riudaura	-	1	1
Sales de Llierca	-	-	-
Sant Aniol de Finestres	-	1	1
Sant Feliu de Pallerols	-	2	2
Sant Ferriol	-	-	-
Sant Jaume de Llierca	-	1	1
Sant Joan les Fonts	4	1	5
Santa Pau	4	1	5
Tortellà	1	1	2
Vall de Bianya, la	3	4	7
Vall d'en Bas, la	4	4	8
Total	43	42	85

Gironès	Q	C	Total
Aiguaviva	-	1	1
Bescanó	1	3	4
Bordils	4	1	5
Campllong	1	1	2
Canet d'Adri	-	-	-
Cassà de la Selva	3	8	11
Celrà	1	6	7
Cervià de Ter	4	-	4
Flaçà	3	1	4
Fornells de la Selva	-	3	3
Girona	131	149	280
Juià	-	-	-
Llagostera	5	12	17
Llambilles	-	-	-
Madremanya	-	-	-
Quart	2	2	4
Salt	13	16	29
Sant Andreu Salou	-	-	-
Sant Gregori	-	4	4
Sant Joan de Mollet	2	3	5
Sant Jordi Desvalls	-	-	-
Sant Julià de Ramis	2	1	3
Sant Martí de Llémena	-	-	-
Sant Martí Vell	-	-	-
Sarrià de Ter	-	8	8
Vilablareix	1	-	1
Viladasens	-	1	1
Total	173	220	393

Pla de l'Estany	Q	C	Total
Banyoles	24	34	58
Camós	1	-	1
Cornellà del Terri	3	1	4
Crespià	-	-	-
Esponellà	-	-	-
Fontcoberta	2	1	3
Palol de Revardit	-	-	-
Porqueres	1	5	6
Sant Miquel de Campmajor	-	-	-
Serinyà	-	-	-
Vilademuls	-	-	-
Total	31	41	72

Ripollès	Q	C	Total
Campdevàdol	5	1	6
Campelles	2	-	2
Camprodon	1	1	2
Gombrèn	-	-	-
Llanars	-	-	-
Llosses, les	-	-	-
Molló	-	-	-
Ogassa	-	-	-
Pardines	-	-	-
Planols	-	1	1
Queralbs	-	-	-
Ribes de Freser	2	5	7
Ripoll	8	10	18
Sant Joan de les Abadesses	1	2	3
Sant Pau de Segúries	-	1	1
Setcases	-	-	-
Toses	-	-	-
Vallfogona de Ripollès	-	-	-
Vilallonga de Ter	-	-	-
Total	19	21	40

Selva	Q	C	Total
Amer	1	2	3
Anglès	23	8	31
Arbúcies	10	18	28
Blanes	64	92	156
Breda	3	4	7
Brunyola	-	-	-
Caldes de Malavella	14	20	34
Cellera de Ter, la	1	1	2
Fogars de la Selva	1	3	4
Hostalric	8	14	22
Lloret de Mar	24	33	57
Maçanet de la Selva	9	11	20
Massanes	-	-	-
Osor	-	-	-
Riells i Viabrea	2	6	8
Riudarenes	1	1	2
Riudellots de la Selva	1	4	5
Sant Feliu de Buixalleu	3	1	4
Sant Hilari Sacalm	8	3	11
Sant Julià del Llor i Bonmatí	1	2	3
Santa Coloma de Farners	19	11	30
Sils	5	7	12
Susqueda	-	-	-
Tossa de Mar	5	7	12
Vidreres	9	15	24
Vilobí d'Onyar	4	7	11
Total	216	270	486

Lleida

Alt Urgell	Q	C	Total
Alàs i Cerc	-	-	-
Arsèguel	-	-	-
Bassella	-	-	-
Cabó	-	-	-
Cava	-	-	-
Coll de Nargó	-	1	1
Estamariu	-	-	-
Fígols i Alinyà	-	-	-
Josa i Tuixén	-	-	-
Montferrer i Castellbò	-	1	1
Oliana	1	5	6
Organyà	1	2	3
Peramola	1	-	1
Pont de Bar, el	-	-	-
Ribera d'Urgellet	-	2	2
Seu d'Urgell, la	8	20	28
Valls d'Aguilar, les	1	-	1
Valls de Valira, les	1	-	1
Vansa i Fórnols, la	-	-	-
Total	13	31	44,

Alta Ribagorça	Q	C	Total
Pont de Suert, el	1	1	2
Vall de Boí, la	1	-	1
Vilaller	-	-	-
Total	2	1	3

Garrigues	Q	C	Total
Albagés, l'	-	1	1
Albi, l'	-	2	2
Arbeca	-	1	1
Bellaguarda	-	-	-
Borges Blanques, les	3	8	11
Bovera	-	-	-
Castelldans	1	-	1
Cervià de les Garrigues	-	3	3
Cogul, el	-	1	1
Espluga Calba, l'	1	1	2
Floresta, la	-	-	-
Fulleda	-	-	-
Granadella, la	-	-	-
Granyena de les Garrigues	-	-	-
Juncosa	1	1	2
Juneda	1	3	4
Omellons, els	-	-	-
Pobla de Cérvoles, la	-	-	-
Puiggròs	-	-	-
Soleràs, el	1	1	2
Tarrés	-	1	1
Torms, els	-	-	-
Vilosell, el	-	-	-
Vinaixa	2	3	5
Total	10	26	36

Noguera	Q	C	Total
Àger	-	1	1
Albesa	-	2	2
Algerri	-	-	-
Alòs de Balaguer	1	-	1
Artesa de Segre	2	5	7
Avellanes i Santa Linya, les	-	-	-
Balaguer	18	15	33
Baronia de Rialb, la	-	-	-
Bellcaire d'Urgell	-	-	-
Bellmunt d'Urgell	1	1	2
Cabanabona	-	-	-
Camarasa	-	1	1
Castelló de Farfanya	1	-	1
Cubells	-	-	-
Foradada	-	2	2
Ivars de Noguera	-	-	-
Menàrguens	-	2	2
Montgai	1	1	2
Oliola	-	-	-
Os de Balaguer	1	1	2
Penelles	1	-	1
Ponts	1	5	6
Preixens	-	-	-
Sentiu de Sió, la	-	1	1
Térmens	-	-	-
Tiurana	-	-	-
Torrelameu	-	-	-
Vallfogona de Balaguer	3	-	3
Vilanova de l'Aguda	-	-	-
Vilanova de Meià	-	-	-
Total	30	37	67

Pallars Jussà	Q	C	Total
Abella de la Conca	1	1	2
Castell de Mur	-	-	-
Conca de Dalt	1	-	1
Gavet de la Conca	-	1	1
Isona i Conca Dellà	-	-	-
Llimiana	-	1	1
Pobla de Segur, la	3	5	8
Salàs de Pallars	1	1	2
Sant Esteve de la Sarga	-	-	-
Sarroca de Bellera	-	-	-
Senterada	-	-	-
Talarn	-	-	-
Torre de Cabdella, la	2	1	3
Tremp	13	13	26
Total	21	23	44

Pallars Sobirà	Q	C	Total
Alins	-	-	-
Alt Àneu	-	-	-
Baix Pallars	3	2	5
Espot	-	1	1
Esterri d'Àneu	1	-	1
Esterri de Cardós	-	-	-
Farrera	-	-	-
Guingueta d'Àneu, la	1	-	1
Lladorre	-	-	-
Llavorsí	-	1	1
Rialp	1	1	2
Soriguera	-	-	-
Sort	5	11	16
Tírvia	-	-	-
Vall de Cardós	-	-	-
Total	11	16	27

Pla d'Urgell	Q	C	Total
Barbens	1	4	5
Bell-lloc d'Urgell	-	1	1
Bellví	-	1	1
Castellnou de Seana	-	-	-
El Poal	-	-	-
Fondarella	-	-	-
Golmés	-	1	1
Ivars d'Urgell	3	-	3
Linyola	1	3	4
Miralcamp	-	4	4
Mollerussa	11	14	25
Palau d'Anglesola, el	-	3	3
Sidamon	1	1	2
Torregrossa	1	2	3
Vilanova de Bellpuig	1	5	6
Vila-Sana	1	-	1
Total	20	39	59

Segarra	Q	C	Total
Biosca	-	-	-
Cervera	5	8	13
Estaràs	-	1	1
Granyanella	-	-	-
Granyena de Segarra	-	-	-
Guissona	-	7	7
Ivorra	-	1	1
Massoteres	-	-	-
Montoliu de Segarra	-	-	-
Montornès de Segarra	1	-	1
Oluges, les	-	-	-
Plans de Sió, els	-	-	-
Ribera d'Ondara	1	-	1
Sanaüja	-	-	-
Sant Guim de Freixenet	-	-	-
Sant Guim de la Plana	1	-	1
Sant Ramon	1	-	1
Talavera	1	2	3
Tarroja de Segarra	-	-	-
Torà	3	2	5
Torrefeta i Florejacs	-	-	-
Total	13	21	34

Segrià	Q	C	Total
Aitona	2	-	2
Alamús, els	3	-	3
Albatàrrec	-	-	-
Alcanó	-	-	-
Alcarràs	6	4	10
Alcoletge	-	5	5
Alfarràs	2	4	6
Alfés	-	-	-
Alguaire	-	1	1
Almacelles	4	-	4
Almatret	-	-	-
Almenar	2	4	6
Alpicat	4	3	7
Artesa de Lleida	1	1	2
Aspa	-	-	-
Benavent de Segrià	-	-	-
Corbins	-	-	-
Gimenells i el Pla de la Font	1	1	2
Granja d'Escarp, la	-	-	-
Llardecans	-	-	-
Lleida	118	123	241
Maials	-	-	-
Massalcoreig	-	-	-
Montoliu de Lleida	1	-	1
Portella, la	-	-	-
Puigverd de Lleida	3	1	4
Rosselló	-	-	-
Sarroca de Lleida	1	2	3
Seròs	-	-	-
Soses	-	1	1
Sudanell	-	-	-
Sunyer	-	-	-
Torrebeßes	-	1	1
Torrefarrera	3	4	7
Torres de Segre	-	-	-
Torre-serona	-	-	-
Vilanova de la Barca	-	-	-
Vilanova de Segrià	-	-	-
Total	151	155	306

Solsonès	Q	C	Total
Castellar de la Ribera	-	-	-
Clariana de Cardener	-	-	-
Coma i la Pedra, la	1	7	8
Guixers	-	1	1
Lladurs	-	-	-
Llobera	-	-	-
Molsosa, la	1	2	3
Navès	-	1	1
Odèn	-	-	-
Olius	2	-	2
Pinell de Solsonès	1	-	1
Pinós	-	-	-
Riner	1	-	1
Sant Llorenç de Morunys	-	1	1
Solsona	13	19	32
Total	19	31	50

Val d'Aran	Q	C	Total
Arres	-	-	-
Bausen	-	-	-
Bòrdes, es	-	-	-
Bossòst	-	-	-
Canejan	-	-	-
Les	-	-	-
Naut Aran	-	3	3
Vielha e Mijaran	8	15	23
Vilamòs	-	-	-
Total	8	18	26

Urgell	Q	C	Total
Agramunt	2	5	7
Anglesola	-	1	1
Belianes	-	-	-
Bellpuig	3	7	10
Castellserà	1	1	2
Ciutadilla	-	-	-
Fuliola, la	2	2	4
Guimerà	-	-	-
Maldà	-	2	2
Nalec	-	-	-
Omells de na Gaia, els	-	-	-
Ossó de Sió	-	-	-
Preixana	-	-	-
Puigverd d'Agramunt	-	-	-
Sant Martí de Riucorb	1	1	2
Tàrraga	27	29	56
Tornabous	1	3	4
Vallbona de les Monges	1	1	2
Verdú	-	3	3
Vilagrassa	-	1	1
Total	38	56	94

Tarragona

Alt Camp	Q	C	Total
Aiguamúrcia	6	4	10
Alcover	2	1	3
Alió	-	-	-
Bràfim	-	1	1
Cabra del Camp	1	-	1
Figuerola del Camp	-	-	-
Garidells, els	-	-	-
Masó, la	-	-	-
Milà, el	-	-	-
Montferri	5	3	8
Mont-Ral	1	-	1
Nulles	1	1	2
Pla de Santa Maria, el	-	-	-
Pont d'Armentera, el	1	-	1
Puigpelat	1	1	2
Querol	-	-	-
Riba, la	-	1	1
Rodonyà	-	-	-
Rourell, el	-	-	-
Vallmoll	-	1	1
Valls	9	40	49
Vilabella	1	-	1
Vila-Rodona	4	4	8
Total	32	57	89

Baix Camp	Q	C	Total
Albiol, l'	2	3	5
Aleixar, l'	-	-	-
Alforja	1	2	3
Almoster	1	3	4
Arbolí	-	-	-
Argentera, l'	4	-	4
Borges del Camp, les	1	4	5
Botarell	-	-	-
Cambrils	27	78	105
Capafonts	-	-	-
Castellvell del Camp	2	-	2
Colldejou	-	-	-
Duesaigües	-	-	-
Febró, la	-	-	-
Maspujols	-	-	-
Montbrió del Camp	3	4	7
Mont-Roig del Camp	9	9	18
Prades	-	1	1
Pratdip	-	-	-
Reus	103	80	183
Riudecanyes	-	1	1
Riudecols	-	2	2
Riudoms	1	3	4
Selva del Camp, la	4	3	7
Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant	-	4	4
Vilanova d'Escornalbou	-	-	-
Vilaplana	-	-	-
Vinyols i els Arcs	1	2	3
Total	159	199	358

Baix Ebre	Q	C	Total
Aldea, l'	2	-	2
Aldover	-	-	-
Alfara de Carles	-	-	-
Ametlla de Mar, l'	2	8	10
Ampolla, l'	5	6	11
Benifallet	-	-	-
Camarles	2	-	2
Deltebre	4	5	9
Paüls	1	-	1
Perelló, el	-	3	3
Roquetes	2	9	11
Tivenys	1	2	3
Tortosa	23	29	52
Xerta	2	-	2
Total	44	62	106

Baix Penedès	Q	C	Total
Albinyana	3	1	4
Arboç, l'	8	5	13
Banyeres del Penedès	7	10	17
Bellvei	3	2	5
Bisbal del Penedès, la	2	1	3
Bonastre	-	-	-
Calafell	18	26	44
Cunit	12	16	28
Llorenç del Penedès	3	2	5
Masllorenç	1	-	1
Montmell, el	3	2	5
Sant Jaume dels Domenys	9	3	12
Santa Oliva	3	-	3
Vendrell, el	40	51	91
Total	112	119	231

Conca de Barberà	Q	C	Total
Barberà de la Conca	-	1	1
Blancafort	-	-	-
Conesa	1	2	3
Espluga de Francolí, l'	2	2	4
Forès	-	-	-
Llorac	-	-	-
Montblanc	12	13	25
Passanant i Belltall	1	-	1
Piles, les	1	2	3
Pira	-	1	1
Pontils	-	-	-
Rocafort de Queralt	-	1	1
Santa Coloma de Queralt	3	6	9
Sarral	1	3	4
Savallà del Comtat	-	-	-
Senan	-	-	-
Solivella	1	2	3
Vallclara	-	-	-
Vallfogona de Riucorb	-	-	-
Vilanova de Prades	-	-	-
Vilaverd	1	-	1
Vimbodí i Poblet	2	1	3
Total	25	34	59

Montsià	Q	C	Total
Alcanar	10	17	27
Amposta	8	17	25
Freginals	-	-	-
Galera, la	-	-	-
Godall	-	1	1
Mas de Barberans	-	1	1
Masdenverge	-	2	2
Sant Carles de la Ràpita	22	21	43
Sant Jaume d'Enveja	6	3	9
Santa Bàrbara	1	-	1
Sénia, la	2	2	4
Ulldecona	7	10	17
Total	56	74	130

Priorat	Q	C	Total
Bellmunt del Priorat	1	2	3
Bisbal de Falset, la	-	-	-
Cabacés	-	-	-
Capçanes	1	-	1
Cornudella de Montsant	3	1	4
Falset	1	-	1
Figuera, la	-	-	-
Gratallops	1	-	1
Guiamets, els	-	-	-
Lloar, el	-	-	-
Marçà	-	1	1
Margalef	-	-	-
Masroig, el	-	-	-
Molar, el	1	-	1
Morera de Montsant, la	-	-	-
Poboleda	-	5	5
Porrera	-	-	-
Pradell de la Teixeta	-	-	-
Torre de Fontaubella, la	-	-	-
Torroja del Priorat	-	-	-
Ulldemolins	-	-	-
Vilella Alta, la	-	-	-
Vilella Baixa, la	-	-	-
Total	8	9	17

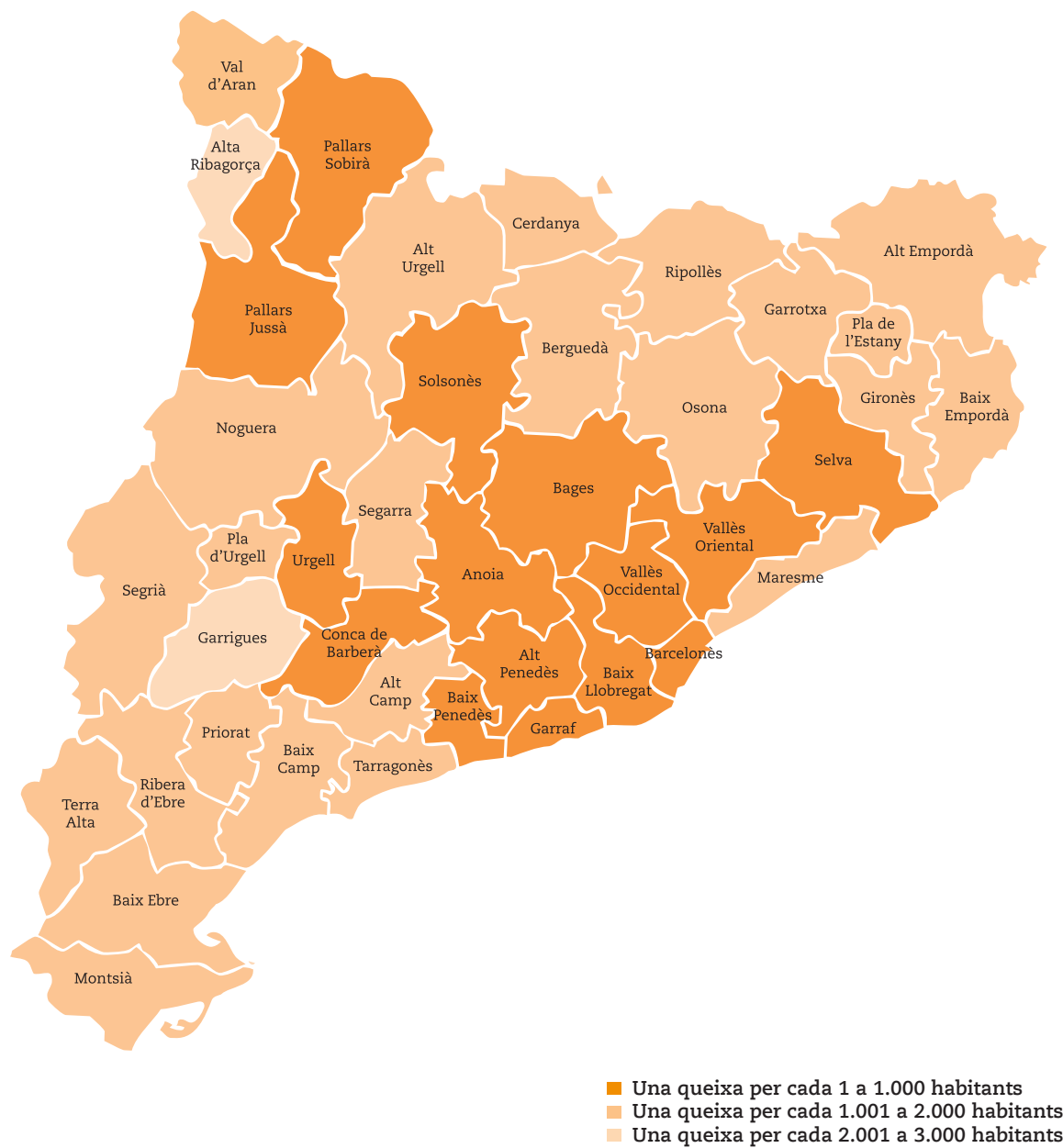
Ribera d'Ebre	Q	C	Total
Ascó	1	1	2
Benissanet	2	1	3
Flix	2	1	3
Garcia	-	-	-
Ginestar	1	-	1
Miravet	3	2	5
Móra d'Ebre	1	8	9
Móra la Nova	2	5	7
Palma d'Ebre, la	-	-	-
Rasquera	2	1	3
Riba-Roja d'Ebre	1	-	1
Tivissa	1	-	1
Torre de l'Espanyol, la	-	-	-
Vinebre	-	-	-
Total	16	19	35

Tarragonès	Q	C	Total
Altafulla	1	2	3
Canonja, la	2	-	2
Catllar, el	1	3	4
Constantí	2	2	-
Creixell	5	5	10
Morell, el	-	3	3
Nou de Gaià, la	-	1	1
Pallaresos, els	2	8	10
Perafort	2	-	2
Pobla de Mafumet, la	-	2	2
Pobla de Montornès, la	3	5	8
Renau	-	-	-
Riera de Gaià, la	1	3	4
Roda de Barà	2	4	6
Salomó	-	-	-
Salou	14	22	36
Secuita, la	1	2	3
Tarragona	132	225	357
Torredembarra	7	9	16
Vespella de Gaià	-	-	-
Vilallonga del Camp	2	1	3
Vila-Seca	9	14	23
Total	186	311	493

Terra Alta	Q	C	Total
Arnes	-	-	-
Batea	1	-	1
Bot	-	-	-
Caseres	-	-	-
Corbera d'Ebre	1	-	1
Fatarella, la	1	2	3
Gandesa	2	1	3
Horta de Sant Joan	2	2	4
Pinell de Brai, el	-	1	1
Pobla de Massaluça, la	-	-	-
Prat de Comte	-	-	-
Vilalba dels Arcs	-	-	-
Total	7	6	13

2.3. Característiques territorials i poblacionals de les actuacions iniciades el 2011

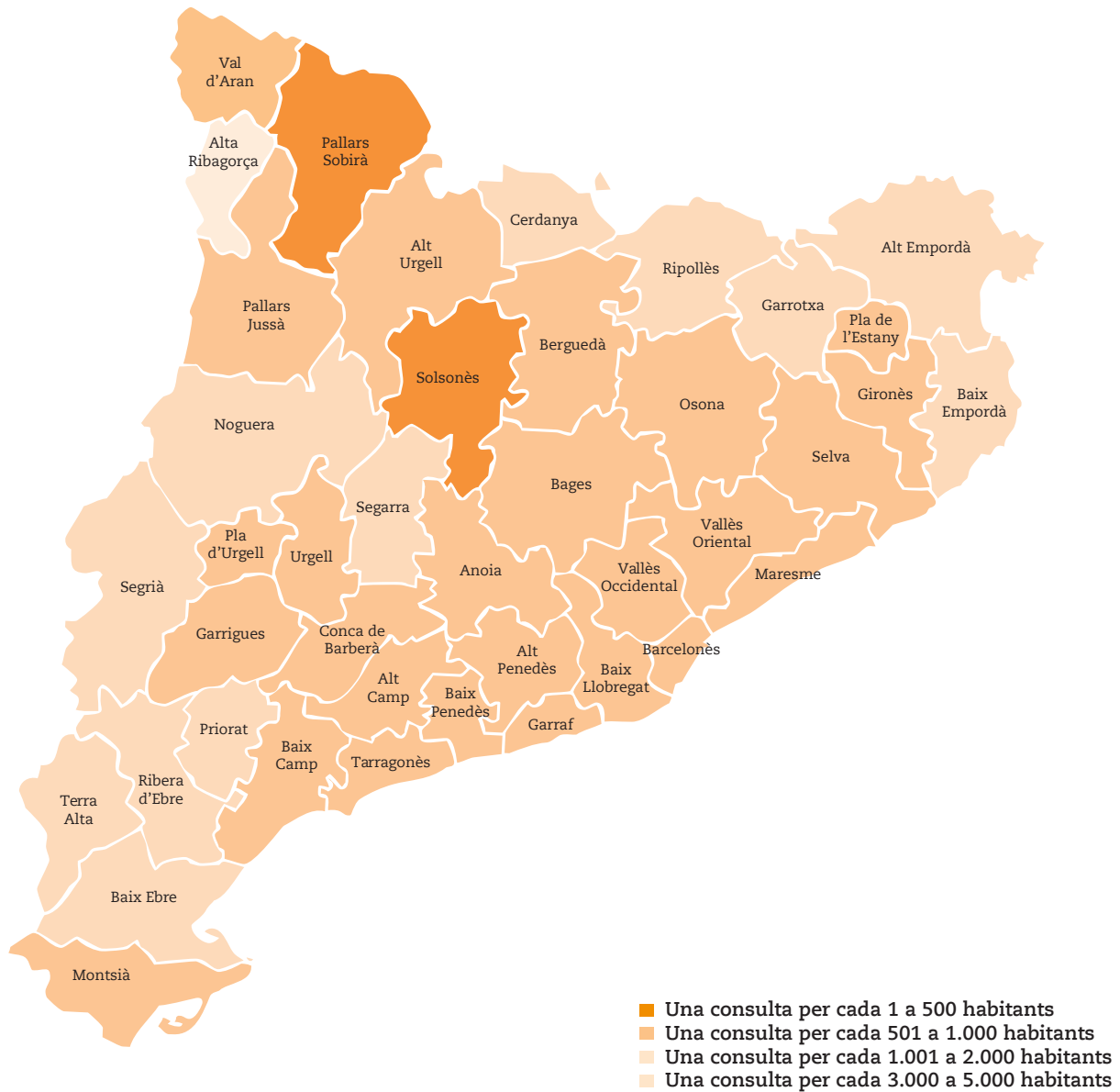
1. Mapa de nombre d'habitants per queixa per cada comarca



2. Nombre d'habitants per queixa per cada comarca

	2011 	Q	 / Q
Una queixa per cada 1 a 1.000 habitants			
Alt Penedès	105.670	185	571
Pallars Jussà	14.374	21	684
Pallars Sobirà	7.548	11	686
Solsonès	13.808	19	727
Bages	185.865	234	794
Selva	172.280	216	798
Vallès Oriental	399.900	473	845
Barcelonès	2.246.280	2.649	848
Conca de Barberà	21.290	25	852
Baix Llobregat	803.705	921	873
Baix Penedès	101.115	112	903
Anoia	118.509	127	933
Garraf	146.469	156	939
Vallès Occidental	892.260	915	975
Urgell	37.396	38	984
Una queixa per cada 1.001 a 2.000 habitants			
Pla de l'Estany	31.169	31	1.005
Gironès	182.916	173	1.057
Maresme	434.897	410	1.061
Osona	154.204	144	1.071
Cerdanya	18.783	16	1.174
Baix Camp	191.947	159	1.207
Priorat	10.087	8	1.261
Val d'Aran	10.192	8	1.274
Baix Empordà	133.116	104	1.280
Montsià	72.261	56	1.290
Garrotxa	55.597	43	1.293
Berguedà	41.540	31	1.340
Noguera	40.231	30	1.341
Tarragonès	250.142	186	1.345
Segrià	207.633	151	1.375
Ripollès	26.393	19	1.389
Alt Camp	45.189	32	1.412
Ribera d'Ebre	23.889	16	1.493
Alt Urgell	22.008	13	1.693
Segarra	23.191	13	1.784
Alt Empordà	140.428	77	1.824
Terra Alta	12.847	7	1.835
Pla d'Urgell	37.265	20	1.863
Baix Ebre	82.634	44	1.878
Una queixa per cada 2.001 a 3.000 habitants			
Garrigues	20.306	10	2.031
Alta Ribagorça	4.284	2	2.142

3. Mapa de nombre d'habitants per consultes per cada comarca



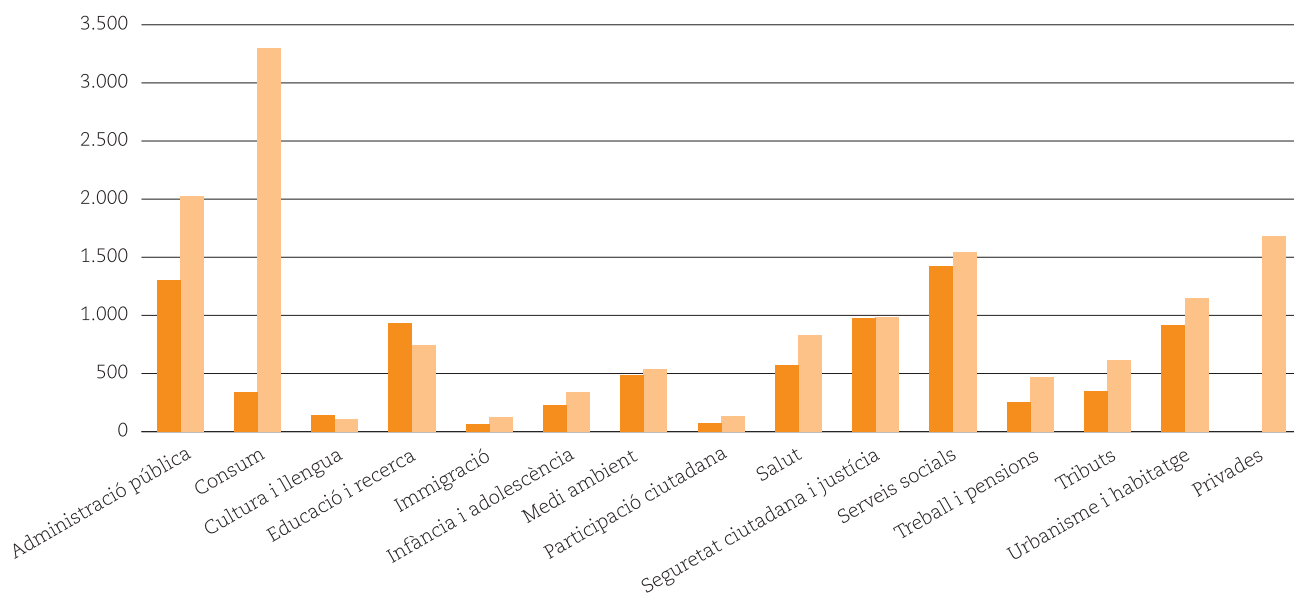
4. Nombre d'habitants per consultes per cada comarca

	2011 	C	 / C
Una consulta per cada 1 a 500 habitants			
Solsonès	13.808	31	445
Pallars Sobirà	7.548	16	472
Una consulta per cada 501 a 1.000 habitants			
Alt Penedès	105.670	210	503
Barcelonès	2.246.280	4248	529
Val d'Aran	10.192	18	566
Garraf	146.469	249	588
Bages	185.865	313	594
Anoia	118.509	191	620
Pallars Jussà	14.374	23	625
Conca de Barberà	21.290	34	626
Osona	154.204	242	637
Selva	172.280	270	638
Urgell	37.396	56	668
Vallès Oriental	399.900	576	694
Alt Urgell	22.008	31	710
Baix Llobregat	803.705	1.128	713
Maresme	434.897	577	754
Pla de l'Estany	31.169	41	760
Garrigues	20.306	26	781
Alt Camp	45.189	57	793
Tarragonès	250.142	311	804
Gironès	182.916	220	831
Baix Penedès	101.115	119	850
Vallès Occidental	892.260	1.045	854
Pla d'Urgell	37.265	39	956
Baix Camp	191.947	199	965
Berguedà	41.540	43	966
Montsià	72.261	74	977
Una consulta per cada 1.001 a 2.000 habitants			
Alt Empordà	140.428	137	1.025
Baix Empordà	133.116	124	1.074
Noguera	40.231	37	1.087
Segarra	23.191	21	1.104
Priorat	10.087	9	1.121
Cerdanya	18.783	16	1.174
Ripollès	26.393	21	1.257
Ribera d'Ebre	23.889	19	1.257
Garrotxa	55.597	42	1.324
Baix Ebre	82.634	62	1.333
Segrià	207.633	155	1.340
Terra Alta	12.847	6	2.141
Una consulta per cada 3.000 a 5.000 habitants			
Alta Ribagorça	4.284	1	4.284

3. ANÀLISI DE L'EXERCICI 2011

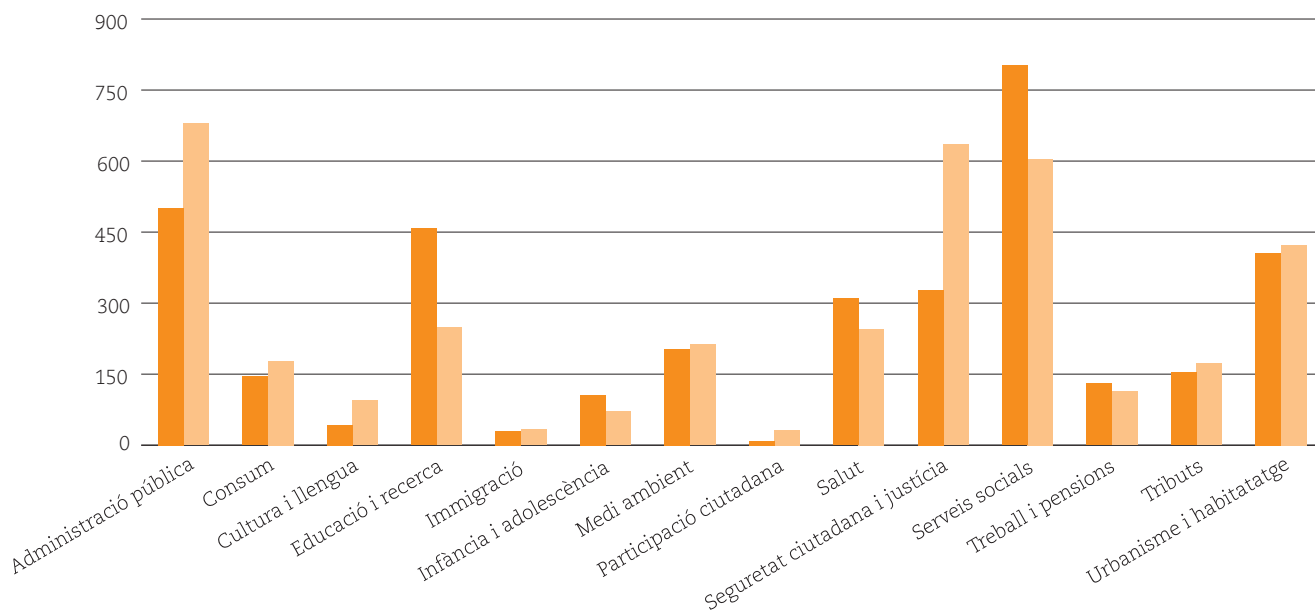
3.1. Actuacions per matèries

	■ Queixes		■ Actuacions d'ofici		■ Consultes		Total	
Administració pública	1.303	16,16%	9	7,83%	2.023	13,88%	3.335	14,65%
Consum	344	4,27%	3	2,61%	3.302	22,65%	3.649	16,03%
Cultura i llengua	142	1,76%	2	1,74%	108	0,74%	252	1,11%
Educació i recerca	937	11,62%	25	21,74%	740	5,08%	1.702	7,48%
Immigració	67	0,83%	3	2,61%	127	0,87%	197	0,87%
Infància i adolescència	224	2,78%	35	30,43%	338	2,32%	597	2,62%
Medi ambient	487	6,04%	1	0,87%	536	3,68%	1.024	4,50%
Participació ciutadana	71	0,88%	3	2,61%	136	0,93%	210	0,92%
Salut	575	7,13%	5	4,35%	829	5,69%	1.409	6,19%
Seguretat ciutadana i justícia	974	12,08%	10	8,70%	984	6,75%	1.968	8,65%
Serveis socials	1.422	17,63%	8	6,96%	1.542	10,58%	2.972	13,06%
Treball i pensions	252	3,12%	3	2,61%	472	3,24%	727	3,19%
Tributs	349	4,33%	6	5,22%	613	4,20%	968	4,25%
Urbanisme i habitatge	918	11,38%	2	1,74%	1.145	7,85%	2.065	9,07%
Privades	-	0,00%	-	0,00%	1.684	11,55%	1.684	7,40%
Total	8.065	100%	115	100%	14.579	100%	22.759	100%



3.2. Queixes iniciades el 2011 per gènere *

	Dones		Homes		Total	
Administració pública	501	42,46%	679	57,54%	1.180	100%
Consum	145	44,89%	178	55,11%	323	100%
Cultura i llengua	43	31,39%	94	68,61%	137	100%
Educació i recerca	458	64,78%	249	35,22%	707	100%
Immigració	30	47,62%	33	52,38%	63	100%
Infància i adolescència	106	59,89%	71	40,11%	177	100%
Medi ambient	203	48,92%	212	51,08%	415	100%
Participació ciutadana	9	21,95%	32	78,05%	41	100%
Salut	310	55,86%	245	44,14%	555	100%
Seguretat ciutadana i justícia	328	34,06%	635	65,94%	963	100%
Serveis socials	802	57,04%	604	42,96%	1.406	100%
Treball i pensions	130	53,28%	114	46,72%	244	100%
Tributs	153	47,08%	172	52,92%	325	100%
Urbanisme i habitatge	406	48,97%	423	51,03%	829	100%
Total	3.624	49,21%	3.741	50,79%	7.365	100%

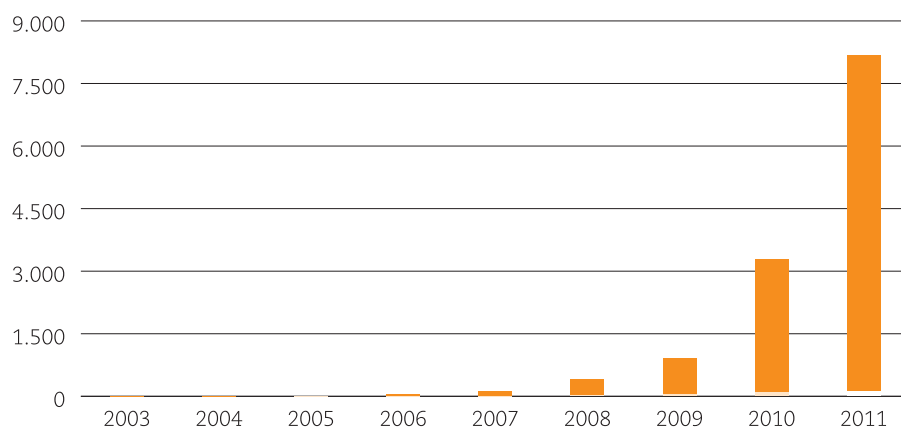


* Aquesta taula es fa en compliment de l'article 64.4 del la Llei 24/2009, del 23 de desembre, del Síndic de Greuges. Les dades mostren desagregades per sexes les queixes presentades a la institució el 2011. Les presentades per persones jurídiques (676) i per administracions (24) no formen part d'aquesta taula; sumades al total de queixes de la taula, s'obté la xifra de queixes rebudes el 2011 (8.065).

3.3. Finalització de les actuacions en l'exercici 2011

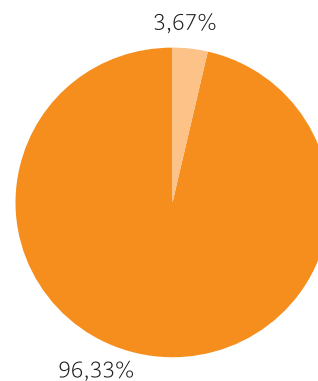
1. Distribució de les queixes i les actuacions d'ofici tramitades el 2011 per any d'obertura

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	Total
■ Queixa	3	3	4	35	96	387	886	3202	8.065	12.681
■ Actuació d'ofici	0	0	3	4	8	23	42	92	115	288
Total	3	3	7	39	104	410	928	3.294	8.180	12.969



2. Estat en data de 31 de desembre de 2011 de les actuacions iniciades en els darrers 10 anys

■ Finalitzades (2002 -2011)	133.886	96,33%
■ En tramitació (2002-2011) *	5.104	3,67%
inici 2006	4	0%
inici 2007	25	0,02%
inici 2008	122	0,09%
inici 2009	193	0,14%
inici 2010	625	0,45%
inici 2011	4.135	2,98%
Total actuacions (2002-2011)	138.990	100%

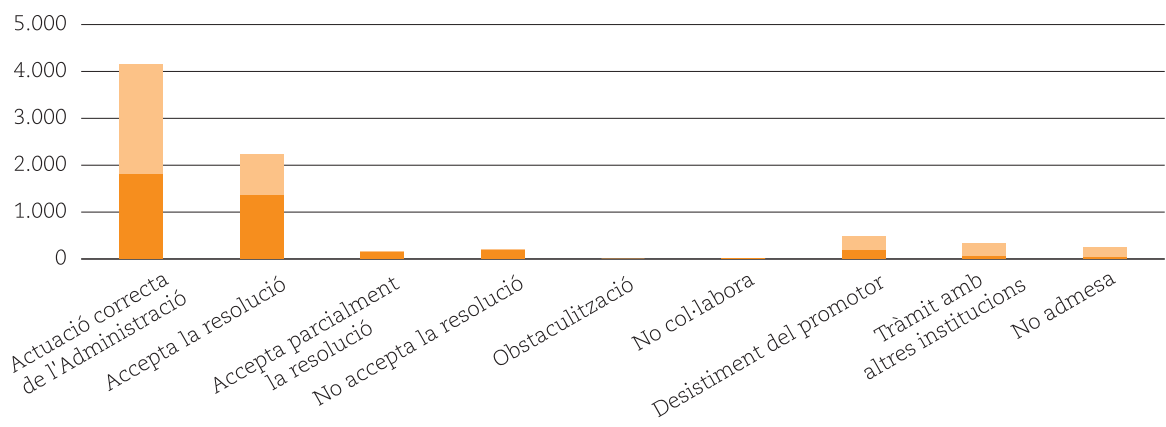


* Les actuacions iniciades abans del 2006 s'han finalitzat.

3. Situació de les actuacions (queixes i actuacions d'ofici) en finalitzar l'exercici 2011

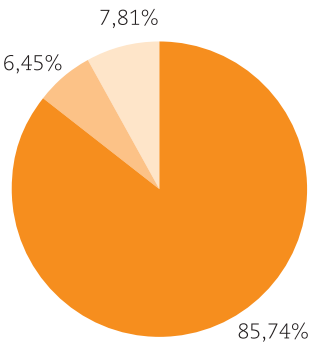
	< 2011	2011	Total	
Actuacions en tramitació	1.013	4.135	5.148	39,69%
Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	489	3.434	3.923	30,25%
Pendent de resposta a la resolució del Síndic	524	701	1.225	9,45%
Actuacions finalitzades	3.741	3.824	7.565	58,33%
Actuació correcta de l'administració	17.96	2.351	4.147	31,98%
- Abans de la investigació del Síndic	905	1.560	2.465	19,01%
- Després de la investigació del Síndic	891	791	1.682	12,97%
Accepta la resolució	1.364	855	2.219	17,11%
Accepta parcialment la resolució	149	18	167	1,29%
No accepta la resolució	171	31	202	1,56%
Obstaculització	-	-	-	0%
No col·labora	18	0	18	0,14%
Desistiment del promotor	190	291	481	3,71%
Tràmit amb altres institucions	53	278	331	2,55%
No admesa	35	221	256	1,97%
Total	4.789	8.180	12.969	100%

Actuacions finalitzades i no admeses



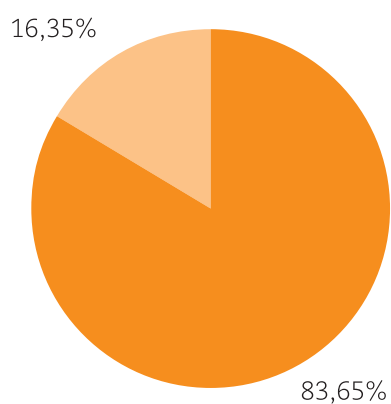
4. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	2.219	85,74%
Accepta parcialment la resolució	167	6,45%
No accepta la resolució	202	7,81%
Total	2.588	100%



3.4. Grau de compliment de les resolucions del Síndic

	Seguiment en tramitació	Seguiment finalitzat				Total
		■ Complert	%	■ No complert	%	
Administració pública	19	8	7,69%	4	3,85%	31
Consum	9	1	0,96%	-	0,00%	10
Educació i Recerca	50	6	5,77%	2	1,92%	58
Infància i adolescència	26	5	4,81%	-	0,00%	31
Medi Ambient	8	19	18,27%	5	4,81%	32
Participació ciutadana	3	6	5,77%	1	0,96%	10
Salut	1	2	1,92%	-	0,00%	3
Seguretat Ciutadana i Justícia	9	3	2,88%	1	0,96%	13
Serveis Socials	130	31	29,81%	3	2,88%	164
Treball i pensions	1	-	0,00%	-	0,00%	1
Tributs	-	1	0,96%	-	0,00%	1
Urbanisme i habitatge	10	5	4,81%	1	0,96%	16
Total	266	87	83,65%	17	16,35%	370



3.5. Resolucions no acceptades

1. Administració pública (68)

Q/AO	Administració	Motiu de la queixa
Q-04642/2007	Ajuntament de la Garriga	Presumptes irregularitats en el procediment sancionador per infracció de trànsit i manca d'identificació del responsable.
Q-00095/2008	Diputació de Barcelona Ajuntament del Prat de Llobregat	Presumptes irregularitats en la notificació d'un expedient sancionador per una infracció de trànsit.
AO-00984/2008	Departament d'Interior	Actuació d'ofici sobre la presentació de l'assegurança obligatòria dels vehicles a requeriment dels agents de trànsit.
Q-02840/2008	Ajuntament de Blanes	Presumptes irregularitats en la notificació d'una sanció de trànsit.
Q-03215/2008	Ajuntament de Premià de Mar	Presumptes irregularitats en un contracte de concessió demanial d'ús privatiu de prestació del servei d'aparcament públic.
Q-05190/2008	Diputació de Tarragona	Presumptes irregularitats en la notificació de diverses sancions de trànsit.
Q-00335/2009	Ajuntament de Barcelona	Manca de resposta a un recurs contra l'embargament, sense notificació prèvia, d'un deute corresponent a una sanció de trànsit del 2005.
Q-01174/2009	Ajuntament de Barcelona	Disconformitat amb el retard en la tramitació d'una reclamació de responsabilitat patrimonial.
Q-01613/2009	Ajuntament de Salou	Presumptes irregularitats en la inadmissió d'una reclamació de responsabilitat patrimonial per caducitat.
Q-02608/2009	Departament de Benestar i Família Ajuntament de Barcelona	Disconformitat amb l'actuació de l'Administració en la sol·licitud d'un volant d'empadronament d'un familiar i amb la resposta a la reclamació.
Q-02720/2009	Departament d'Interior	Desestimació, per part del Servei Català de Trànsit, per presumpció de veracitat de l'agent, de les al·legacions contra una resolució sancionadora per circular amb un passatger sense un sistema de subjecció homologat.
Q-03281/2009	Departament d'Interior	Manca de notificació per part del Servei Català de Trànsit d'una sanció imposada per una infracció de trànsit a causa d'un error en l'adreça.
Q-04233/2009	Ajuntament de Barcelona	Disconformitat amb l'embargament, per part de l'Institut Municipal d'Hisenda, per acumulació d'infraccions de trànsit.
Q-04435/2009	Ajuntament de Torroella de Montgrí	Desestimació d'una reclamació de responsabilitat patrimonial pels danys personals soferts a causa d'una caiguda.
Q-04455/2009	Diputació de Tarragona Ajuntament del Vendrell	Presumptes irregularitats en la tramitació d'un procediment sancionador de trànsit en la notificació i la ratificació de l'agent denunciante.
Q-05026/2009	Ajuntament d'Alella	Manca de resposta a un recurs de reposició interposat contra la resolució que desestima una reclamació de responsabilitat patrimonial
Q-05153/2009	Departament d'Economia i Coneixement	Manca de resposta a una denúncia de defunció intestada.
Q-05294/2009	Departament d'Interior	Disconformitat amb l'actuació del Servei Català de Trànsit per la duplictat d'una sanció per una mateixa infracció de trànsit.
Q-05389/2009	Departament d'Interior	Manca de resolució del Servei Català de Trànsit d'un recurs extraordinari de revisió per presumpta irregularitat en la notificació d'una provisió de constrenyiment amb relació a un expedient sancionador.
Q-05438/2009	Diputació de Girona Ajuntament de Cassà de la Selva	Disconformitat amb un procediment sancionador de trànsit per incompliment de l'obligació d'identificar el conductor infractor.
Q-05528/2009	Ajuntament de Barcelona	Manca de resposta a una sol·licitud d'ajornament de la data de les proves d'un concurs oposició per la previsible coincidència amb la data del part.

Q-00115/2010	Departament d'Interior	Disconformitat amb la presència d'errors greus en l'assignació dels valors cadastrals de béns immobles urbans del terme municipal d'Olot.
Q-00230/2010	Departament d'Interior	Disconformitat amb la incoació per part del Servei Català de Trànsit d'un expedient sancionador per manca d'identificació del responsable d'una infracció.
Q-00292/2010	Departament d'Interior	Manca de resolució per part del Servei Català de Trànsit d'un recurs d'alçada contra una resolució sancionadora per una infracció de trànsit.
Q-03513/2010	Departament d'Ensenyament Consorci d'Educació de Barcelona	Disconformitat amb la revocació d'una comissió de serveis d'una docent d'un centre d'ensenyament secundari de Barcelona.
Q-00635/2010	Diputació de Barcelona Ajuntament del Prat de Llobregat	Presumptes irregularitats en la tramitació d'un expedient sancionador per una infracció de trànsit.
Q-00750/2010	Departament d'Interior	Manca de notificació prèvia del Servei Català de Trànsit d'una provisió de constrenyiment de tres expedients sancionadors.
Q-00855/2010	Departament d'Interior	Manca de resposta del Servei Català de Trànsit amb relació al recurs d'alçada presentat per la persona interessada contra una multa.
Q-00888/2010	Ajuntament de Cunit	Disconformitat amb la sanció per una infracció del Reglament municipal de residus pel fet de deixar caixes de cartró al costat del contenidor.
Q-01013/2010	Departament de Justícia	Disconformitat amb la denegació de la possibilitat de dur a terme un curs selectiu específic per a les funcionàries en pràctiques que estan embarassades o que gaudeixen del permís de maternitat.
Q-01364/2010	Departament de Benestar Social i Família	Manca de resposta a la petició d'una còpia de les sol·licituds dels ajuts per infant a càrrec davant la reclamació per duplictat dels progenitors.
Q-01450/2010	Ajuntament de Ripollet	Disconformitat amb la resolució mitjançant la qual desestima la reclamació de responsabilitat patrimonial pels danys i perjudicis arran d'una caiguda a la carretera de Barcelona pel mal estat de la vorera.
Q-01690/2010	Consell Comarcal de la Selva	Presumptes irregularitats en la notificació d'un expedient sancionador per una infracció de trànsit.
Q-01830/2010	Ajuntament de Gavà	Disconformitat per la resolució d'inadmissió d'una sol·licitud d'indemnització per responsabilitat patrimonial.
Q-01975/2010	Departament d'Interior	Manca de resposta del Servei Català de Trànsit a les al·legacions presentades per la persona interessada contra dues sancions de trànsit per excés de velocitat.
Q-02310/2010	Ajuntament de Mollet del Vallès	Manca de resposta a un recurs de reposició contra la resolució d'una adscripció en comissió de serveis amb relació a les retribucions bàsiques.
Q-02338/2010	Ajuntament de Salt	Disconformitat per una sanció imposada per haver estacionat en un gual per manca de prova.
Q-02355/2010	Departament de Territori i Sostenibilitat	Disconformitat amb la inadmissió d'una reclamació de responsabilitat patrimonial per extemporània.
Q-02423/2010	Ajuntament de Granollers	Presumptes irregularitats en la notificació d'un expedient sancionador per una infracció de trànsit.
Q-02563/2010	Departament d'Interior	Disconformitat amb la tramitació d'una sanció de trànsit pel Servei Català de Trànsit per haver identificat de forma incorrecta un conductor.
Q-02695/2010	Departament d'Empresa i Ocupació	Disconformitat amb la denegació d'una sol·licitud de la subvenció per a la promoció de l'ocupació autònoma.
Q-02723/2010	Departament d'Interior	Disconformitat amb el Servei Català de Trànsit per una sanció imposada per conduir utilitzant dispositius de telefonia mòbil que requereixen intervenció manual del conductor.

Q-02732/2010	Ajuntament de Granollers	Disconformitat amb la tramitació d'un expedient sancionador per un error formal de la denúncia.
Q-04363/2010	Universitat de Barcelona (UB)	Manca de resposta a una sol·licitud de lliurament d'un certificat.
Q-05129/2010	Ajuntament de Sant Guim de la Plana	Desacord amb la incoació d'un expedient sancionador per la celebració d'un pessebre vivent al municipi de Sant Guim de la Plana.
Q-05390/2010	Ajuntament de Barcelona	Desacord amb la taxa per la prestació del servei de grua municipal imposada sobre un vehicle.
Q-05445/2010	Ajuntament de Sant Pere de Ribes	Disconformitat amb una sanció imposada com a conseqüència de no obeir un senyal vertical temporal d'estacionament prohibit.
Q-05675/2010	Ajuntament de Sant Fost de Campsentelles	Manca de resposta a una reclamació de responsabilitat patrimonial presentada pels danys soferts arran d'una caiguda a la via pública.
Q-00495/2011	Ajuntament de Sant Adrià de Besòs	Disconformitat amb una sanció per la infracció de l'ordenança municipal reguladora de la tinença d'animals.
Q-00580/2011	Departament d'Interior	Disconformitat amb la desestimació, per part del Servei Català de Trànsit, de les al·legacions formulades contra una denúncia per conduir utilitzant dispositius de telefonia mòbil que requereixen intervenció manual del conductor.
Q-00618/2011	Departament de Salut	Presumptes irregularitats, per part de l'Institut Català de la Salut, en la convocatòria per cobrir places vacants de la categoria professional de diplomada sanitaria/ària d'infermeria (subgrup A2) d'atenció primària.
Q-00635/2011	Departament de Salut	Presumptes irregularitats, per part de l'Institut Català de la Salut, en la convocatòria per cobrir places vacants de la categoria professional de diplomada sanitaria/ària d'infermeria (subgrup A2) d'atenció primària.
Q-00643/2011	Departament de Salut	Presumptes irregularitats, per part de l'Institut Català de la Salut, en la convocatòria per cobrir places vacants de la categoria professional de diplomada sanitaria/ària d'infermeria (subgrup A2) d'atenció primària.
Q-00645/2011	Departament de Salut	Presumptes irregularitats, per part de l'Institut Català de la Salut, en la convocatòria per cobrir places vacants de la categoria professional de diplomada sanitaria/ària d'infermeria (subgrup A2) d'atenció primària.
Q-00646/2011	Departament de Salut	Presumptes irregularitats, per part de l'Institut Català de la Salut, en la convocatòria per cobrir places vacants de la categoria professional de diplomada sanitaria/ària d'infermeria (subgrup A2) d'atenció primària.
Q-00649/2011	Departament de Salut	Presumptes irregularitats de l'Institut Català de la Salut a la convocatòria per cobrir places vacants de la categoria professional de diplomada sanitaria/ària d'infermeria (subgrup A2) d'atenció primària.
Q-00650/2011	Departament de Salut	Presumptes irregularitats, per part de l'Institut Català de la Salut, en la convocatòria per cobrir places vacants de la categoria professional de diplomada sanitaria/ària d'infermeria (subgrup A2) d'atenció primària.
Q-00669/2011	Departament de Salut	Presumptes irregularitats, per part de l'Institut Català de la Salut, en la convocatòria per cobrir places vacants de la categoria professional de diplomada sanitaria/ària d'infermeria (subgrup A2) d'atenció primària.
Q-00699/2011	Departament de Salut	Presumptes irregularitats, per part de l'Institut Català de la Salut, en la convocatòria per cobrir places vacants de la categoria professional de diplomada sanitaria/ària d'infermeria (subgrup A2) d'atenció primària.
Q-00915/2011	Departament de Justícia	Manca de resolució d'un recurs interposat en data 9 de setembre de 2010.
Q-01910/2011	Departament d'Interior	Queixa amb relació a una sanció imposada per no obeir un senyal de zona d'estacionament limitat a dos minuts.

Q-02295/2011	Ajuntament del Papiol	Disconformitat amb el nomenament interí en la categoria de sergent d'un policia local que no disposa de la titulació legalment i reglamentàriament exigida.
Q-04702/2011	Departament de Salut	Presumptes irregularitats, per part de l'Institut Català de la Salut, en la convocatòria per cobrir places vacants de la categoria professional de diplomata/ada sanitari/ària d'infermeria (subgrup A2) d'atenció primària.
Q-07195/2011	Departament de Governació i Relacions Institucionals	Presumptes irregularitats, per part de l'Institut Català de la Salut, en la convocatòria per cobrir places vacants de la categoria professional de diplomata/ada sanitari/ària d'infermeria (subgrup A2) d'atenció primària.
Q-5226/2011	Departament de Salut	Presumptes irregularitats, per part de l'Institut Català de la Salut, en la convocatòria per cobrir places vacants de la categoria professional de diplomata/ada sanitari/ària d'infermeria (subgrup A2) d'atenció primària.
Q-02095/2009	Ajuntament de Barcelona	Presumptes irregularitats en la tramitació d'un expedient sancionador per circular amb un vehicle sense autorització administrativa.
Q-02297/2009	Ajuntament de Falset	Manca de resposta a una instància presentada amb relació a una denúncia per estacionament incorrecte.

2. Consum (3)

Q/AO	Administració	Motiu de la queixa
AO-01156/2009	Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	Actuació d'ofici sobre l'adequació del sistema de tarifació social que s'aplica a persones grans i a discapacitats.
Q-02389/2009	Ajuntament d'Àger	Manca de resposta de la companyia subministradora del consistori a una reclamació per la facturació del consum d'aigua.
Q-00161/2011	Ajuntament de Barcelona	Disconformitat amb la limitació del títol de transport T-12 a una única corona tarifària.

3. Cultura i llengua (2)

Q/AO	Administració	Motiu de la queixa
Q-00393/2009	Ajuntament de Reus	Denegació de trametre en castellà una incoació i una proposta de resolució d'un procediment sancionador.
Q-04569/2009	Ajuntament de Barcelona	Manca de resposta a un recurs per vulneració de l'opció lingüística en les proves per accedir al cos de bombers.

4. Educació i recerca (26)

Q/AO	Administració	Motiu de la queixa
Q-05901/2006	Departament d'Ensenyament	Manca de resposta a la reclamació per l'incompliment d'horari lectiu d'un centre d'educació infantil i primària de Cabrianes, integrat a la zona escolar rural del Bages.
Q-13685/2006	Departament d'Ensenyament	Manca d'escola pública d'educació especial a la comarca d'Osona.
Q-00756/2007	Departament d'Ensenyament	Disconformitat per la manca d'un espai de pati suficient en un institut de Bellaterra.
Q-01149/2008	Departament d'Ensenyament	Manca d'escola pública d'educació especial a la comarca d'Osona.
Q-01174/2008	Departament d'Ensenyament	Manca d'escola pública d'educació especial a la comarca d'Osona.
Q-01477/2008	Departament d'Ensenyament Ajuntament d'Olèrdola	Manca de resposta a la reclamació pel projecte d'ampliació d'una escola del municipi.
Q-02511/2008	Departament d'Ensenyament Consorci d'Educació de Barcelona	Disconformitat amb el procediment de segona tria de plaça escolar de les famílies que no han obtingut plaça als centres sol·licitats a Barcelona.
Q-02690/2008	Departament d'Ensenyament	Manca de resposta a la denúncia per les reaccions de caràcter abusiu d'un professor d'un institut de secundària de Barcelona.
Q-02772/2008	Departament d'Ensenyament	Disconformitat amb la manca d'impartició de la sisena hora en un centre especialitzat en educació especial del Vendrell.
Q-01000/2009	Departament d'Ensenyament Consell Comarcal d'Osona	Inadmissió d'un alumne d'un centre d'educació infantil i primària al servei d'acollida de la sisena hora perquè era cosí d'un altre alumne, atès que el servei només es presta a germans.
Q-02681/2009	Departament d'Ensenyament Consorci d'Educació de Barcelona	Manca de previsió de la reserva de places per a alumnat amb necessitats educatives especials en un centre d'educació infantil i primària de Barcelona.
Q-04138/2009	Departament d'Ensenyament	Manca de resposta a les reclamacions perquè l'uniforme d'una escola concertada de Sant Adrià de Besòs només pot ser adquirit a través del centre.
Q-04801/2009	Departament d'Ensenyament	Manca de resposta a un escrit en què es denuncia que la direcció d'una escola concertada de Sant Adrià de Besòs ha establert l'obligació de portar l'uniforme escolar.
Q-05307/2009	Consell Comarcal d'Osona	Denegació de les sol·licituds de les beques de menjador escolar per a alumnes assignats pel Departament d'Educació a una escola de Sant Hipòlit de Voltregà.
Q-01605/2009	Departament d'Ensenyament	Manca de resposta i d'actuació de la Inspecció d'Educació davant la reclamació perquè l'associació de mares i pares d'alumnes d'una escola de Ripolllet no respecta l'atenció dels alumnes amb al·lèrgies alimentàries.
Q-00569/2010	Consell Comarcal de la Segarra	Denegació d'una sol·licitud de transport escolar d'un alumne resident a Montoliu de Segarra i escolaritzat a Ribera d'Ondara.
Q-01642/2010	Departament d'Ensenyament	Manca d'actuació davant la denúncia d'una presumpta situació d'assetjament en un centre educatiu de Sant Just Desvern.
Q-02457/2010	Departament d'Ensenyament	Disconformitat amb la fusió en un sol centre d'un centre d'educació infantil i primària i d'un institut d'educació secundària al Prat de Llobregat.
Q-03212/2010	Ajuntament de Castelldefels	Exclusió dels avis com a membres de la unitat familiar en el càlcul de la renda per càpita per a les quotes d'escola bressol municipal.
Q-04199/2010	Departament d'Ensenyament	Disconformitat per la manca d'admissió d'una alumna a una escola de Sant Feliu de Llobregat.
Q-04312/2010	Departament d'Ensenyament	Disconformitat amb la denegació de l'ajut de llibres de text a dues alumnes.

Q-04621/2010	Departament d'Ensenyament	Disconformitat amb la provisió de tècnics d'educació infantil a les escoles de Catalunya.
Q-05863/2010	Departament d'Ensenyament	Manca d'actuació de la Direcció General d'Atenció Educativa davant del canvi de centre escolar promogut per un progenitor sense el consentiment de l'altre.
Q-00749/2011	Consell Comarcal de l'Alt Empordà	Disconformitat per la denegació d'un ajut de menjador sol·licitat el setembre de 2010.
Q-02314/2011	Consorci d'Educació de Barcelona	Queixa en relació amb la tramitació d'una sol·licitud de preinscripció a un centre d'educació infantil i primària.
Q-02999/2011	Departament d'Ensenyament	Disconformitat amb la manca d'admissió d'un alumne a un programa de qualificació professional inicial.

5. Immigració (1)

Q/AO	Administració	Motiu de la queixa
Q-05778/2010	Departament de Benestar Social i Família Ajuntament de Salt	Disconformitat amb els criteris que segueix el consistori a l'hora d'elaborar els informes d'arrelament.

6. Infància i adolescència (6)

Q/AO	Administració	Motiu de la queixa
Q-15552/2006	Departament de Benestar Social i Família	Disconformitat per la suspensió de la tutela d'una menor que es troba al Pakistan per raons de competència territorial.
Q-03785/2006	Departament de Benestar Social i Família	Manca d'informació sobre els ajuts per adopció múltiple d'infants.
Q-00177/2008	Departament de Benestar Social i Família	Denegació d'un ajut per adopció pel fet que l'infant adoptat era més gran de dotze anys.
Q-02623/2008	Departament de Benestar Social i Família	Disconformitat amb la manca de règim de visites a dos menors tutelats per la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència.
AO-05288/2008	Departament de Benestar Social i Família	Actuació d'ofici sobre la flexibilització dels terminis de les sol·licituds d'ajuts per adopció internacional.
AO-00708/2010	Departament de Benestar Social i Família Ajuntament de Dosrius	Actuació d'ofici sobre les condicions de seguretat als parcs d'aventura.

7. Medi ambient (13)

Q/AO	Administració	Motiu de la queixa
Q-03578/2007	Departament de Salut Ajuntament de Palafrugell	Manca d'actuació davant la reclamació per molèsties d'un local de restauració sense llicència.
Q-02192/2008	Ajuntament d'Esparreguera	Manca d'actuació suficient davant les reclamacions de molèsties per sorolls d'un bar.
Q-02205/2008	Ajuntament d'Esparreguera	Manca d'actuació suficient davant les reclamacions de molèsties per sorolls d'un bar.
Q-02206/2008	Ajuntament d'Esparreguera	Manca d'actuació suficient davant les reclamacions de molèsties per sorolls d'un bar.
Q-03318/2008	Ajuntament de Vic	Manca d'actuació davant les reclamacions per sorolls produïts per un local habilitat com a equipament cultural.
Q-04125/2008	Departament de Territori i Sostenibilitat Ajuntament d'Alcoletge	Manca d'actuació davant les reclamacions efectuades amb relació a les molèsties pels sorolls nocturns que causa una empresa de congelació.
Q-04304/2008	Ajuntament de Barcelona	Manca d'actuació davant les reclamacions reiterades per molèsties per sorolls provinents del funcionament d'un ascensor de la finca veïna.
Q-05269/2008	Ajuntament de Castellbisbal	Manca d'execució subsidiària d'una resolució del 2007 de restauració d'un paratge on es va abocar tones de terra d'unes obres.
Q-04448/2009	Ajuntament de Sant Martí Sarroca	Disconformitat amb l'actuació del consistori en la tramitació del permís municipal ambiental per a un bar.
Q-05009/2009	Ajuntament de Sidamon	Manca d'actuació suficient davant les reclamacions per les molèsties per sorolls d'un veí.
Q-05850/2009	Ajuntament d'Olesa de Montserrat	Manca d'actuació suficient davant les múltiples reclamacions per molèsties per sorolls i fums d'un establiment de restauració.
Q-00582/2010	Ajuntament de Cambrils	Manca d'informació i d'actuació davant les reclamacions per la instal·lació d'una antena.
Q-02410/2010	Departament de Territori i Sostenibilitat Ajuntament de Cubelles	Manca de resposta a un escrit presentat en relació amb les molèsties que causa l'activitat d'una guingueta de platja.

8. Participació ciutadana (1)

Q/AO	Administració	Motiu de la queixa
Q-03961/2009	Ajuntament de Gandesa	Manca de resolució d'un recurs d'un grup municipal contra la resolució denegatòria de l'accés a la consulta de les dades del registre general.

9. Salut (4)

Q/AO	Administració	Motiu de la queixa
Q-00194/2008	Departament de Salut	Disconformitat amb l'atenció rebuda a l'Hospital General de Bellvitge.
Q-06040/2010	Departament de Salut	Disconformitat amb la mala qualitat del servei de càterring que s'ofereix als pacients ingressats en uns centres assistencials.
Q-00097/2011	Departament de Salut	Disconformitat amb la demora per a unes proves mèdiques a l'Hospital Residència Sant Camil de Sant Pere de Ribes.
Q-01951/2011	Departament de Salut	Disconformitat amb relació al cost del telèfon habilitat per demanar hora de visita als centres d'atenció primària.

10. Seguretat ciutadana (8)

Q/AO	Administració	Motiu de la queixa
Q-04316/2009	Tribunal de Justícia de Catalunya Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona Il·lustre Col·legi de Procuradors dels Tribunals de Tarragona	Manca de resposta del Jutjat de Primera Instància número 6 del Vendrell a dues reclamacions per la lentitud en la resolució d'una demanda.
Q-04367/2009	Departament de Justícia	Queixa d'un intern d'un centre penitenciari, relativa a diverses qüestions relacionades amb el seu tractament penitenciari.
Q-04711/2009	Col·legi de Metges de Barcelona	Manca de resposta a les denúncies per l'actuació professional de dos metges.
Q-05210/2009	Departament de Justícia	Denegació d'una sol·licitud urgent de canvi de centre penitenciari per incompatibilitats amb una de les funcionàries.
Q-06023/2009	Departament de Justícia	Denúncia de presumptes maltractaments a una interna en un centre penitenciari.
AO-04797/2010	Tribunal Superior de Justícia de Catalunya Departament de Justícia	Disfuncions que es produeixen al si del Departament en els supòsits dels pagaments avançats dels peritatges.
Q-05338/2010	Departament d'Interior Ajuntament de Barcelona	Desacord pel tracte rebut per part d'un agent de l'autoritat.
Q-00362/2011	Departament de Justícia	Disconformitat amb l'aplicació d'un protocol de seguretat en un centre penitenciari.

11. Serveis socials (21)

Q/AO	Administració	Motiu de la queixa
Q-03505/2008	Departament de Benestar Social i Família	Presumptes irregularitats en la notificació de l'adjudicació d'una plaça de residència.
Q-04382/2008	Departament de Benestar Social i Família Departament de Salut	Disconformitat amb la tardança en la resolució d'una sol·licitud de plaça a un centre per a malalts mentals.
Q-04699/2008	Departament de Benestar Social i Família Consorci de Serveis Socials de Barcelona	Manca de resolució d'una reclamació prèvia per la valoració del grau de dependència reconegut.
Q-05638/2008	Departament de Benestar Social i Família	Denegació d'un ajut del Programa d'ajuts d'atenció social a persones amb discapacitats i manca de resolució d'un recurs d'alçada contra aquesta resolució.
Q-00457/2009	Ajuntament de Cardedeu	Manca de resposta a una sol·licitud de concessió d'una plaça d'aparcament per a discapacitats.
Q-00696/2009	Departament de Benestar Social i Família	Presumptes irregularitats en la resolució de la sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència i del dret als serveis i a les prestacions vinculades.
Q-00703/2009	Departament de Benestar Social i Família	Presumptes irregularitats en la resolució de la sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència i del dret als serveis i a les prestacions vinculades.
Q-02473/2009	Departament de Benestar Social i Família Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda	Manca de resolució d'una sol·licitud de revisió del grau de dependència.
Q-03482/2009	Departament de Benestar Social i Família	Lentitud en la resolució d'una sol·licitud de plaça en un centre residencial per a persones amb discapacitat.
Q-00051/2010	Departament de Benestar Social i Família Consorci de Serveis Socials de Barcelona	Manca de resolució d'una sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència.
Q-00098/2010	Departament de Benestar Social i Família	Manca de resolució d'una sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència.
Q-00552/2010	Ajuntament de Castellar del Vallès	Manca de resposta a una sol·licitud de reserva d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda i disconformitat amb una sanció en zona de càrrega i descàrrega.

AO-01197/2010	Departament de Benestar Social i Família	Actuació d'ofici sobre l'efectivitat del dret als serveis i a les prestacions de dependència incloses en la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.
Q-01295/2010	Departament de Benestar Social i Família	Manca de resposta a un escrit d'al·legacions amb relació a una sol·licitud del títol de família nombrosa.
Q-02323/2010	Departament de Benestar Social i Família	Manca de resolució d'una revisió de reconeixement de la situació de dependència.
Q-02452/2010	Departament de Benestar Social i Família	Manca de resolució d'una sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència i del dret als serveis i a les prestacions vinculades.
Q-02518/2010	Departament de Benestar Social i Família	Manca de resolució d'una sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència i del dret als serveis i a les prestacions vinculades.
Q-02800/2010	Departament de Benestar Social i Família	Manca de resolució amb relació a la gestió d'una sol·licitud de prestació econòmica per al manteniment de les necessitats bàsiques.
Q-00150/2011	Departament de Benestar Social i Família	Disconformitat amb el procediment de renovació del títol de família nombrosa.
Q-02513/2011	Departament de Benestar Social i Família	Disconformitat amb la desestimació de la revisió del grau de dependència.
Q-02801/2011	Departament de Benestar Social i Família	Disconformitat amb la revisió de discapacitat.

13. Tributs (19)

Q/AO	Administració	Motiu de la queixa
Q-02388/2007	Ajuntament d'Olot	Manca de resposta a una reclamació per l'aplicació d'una taxa d'ocupació temporal de la via pública a un esmolet.
Q-04960/2008	Diputació de Girona; Ajuntament de Castelló d'Empúries	Disconformitat amb la liquidació de l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana corresponent a la transmissió d'una finca de Castelló d'Empúries.
Q-00242/2009	Diputació de Barcelona	Disconformitat amb l'Organisme de Gestió Tributària pel requeriment de pagament de l'impost de béns immobles per derivació de responsabilitat.
Q-02011/2009	Ajuntament de Canet de Mar	Cobrament d'una taxa urbanística per haver sol·licitat una inspecció d'unes suposades obres il·legals.
Q-03093/2009	Diputació de Barcelona	Disconformitat amb l'abonament de l'impost de vehicles de l'Ajuntament de Tiana d'un vehicle lliurat a la Guàrdia Urbana de l'Ajuntament de Badalona.
Q-03160/2009	Diputació de Barcelona Ajuntament de Cornellà de Llobregat	Disconformitat amb la manca de resposta per part de l'Organisme de Gestió Tributària a una sol·licitud d'aplicació de l'exempció de l'impost de vehicles de tracció mecànica per raó de discapacitat.
Q-03464/2009	Ajuntament de Barcelona	Manca de resposta de l'Ajuntament de Barcelona a dues sol·licituds de rectificació de l'impost sobre béns immobles d'una propietat, d'acord amb una resolució de la Gerència del Cadastre.
Q-04574/2009	Ajuntament de Torredembarra	Disconformitat per la discriminació amb relació a les condicions del pagament íntegre de l'impost de béns immobles respecte al fraccionat i domiciliat.
Q-04947/2009	Ajuntament de Castellar del Vallès	Disconformitat amb la desestimació d'un recurs contra la liquidació de la taxa de guals sense reserva de la via pública.
Q-05739/2009	Diputació de Barcelona	Disconformitat amb l'Organisme de Gestió Tributària per un procediment de derivació d'un deute de l'impost de béns immobles d'una finca de què la promotora encara no era titular.

Q-01355/2010	Departament d'Economia i Coneixement	Disconformitat amb una resolució de l'Agència Tributària de Catalunya per la qual es desestimen les al·legacions formulades contra l'impost de successions i donacions, en què es demanava la reducció en la base imposable del 95% per a l'adquisició per causa de mort d'un habitatge.
Q-01950/2010	Ajuntament de Cornellà de Llobregat	Disconformitat amb el procediment d'acreditació de la discapacitat en l'exempció de l'impost de vehicles.
Q-02553/2010	Consell Comarcal de l'Anoia Ajuntament d'Igualada Ajuntament d'Odena	Disconformitat amb l'Ordenança fiscal reguladora de la taxa per la utilització de les instal·lacions esportives del municipi d'Igualada pel fet que tracta de manera desigual les persones empadronades i les que no ho estan.
Q-03232/2010	Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat	Manca d'aplicació retroactiva de l'impost de vehicles de tracció mecànica per a persones amb discapacitat.
Q-04311/2010	Ajuntament de Vilanova i la Geltrú	Disconformitat amb l'actuació del consistori per haver liquidat la totalitat de la quota de l'impost sobre béns immobles d'una finca en l'exercici del 2010.
Q-02086/2010	Diputació de Barcelona	Disconformitat amb la desestimació de l'Organisme de Gestió Tributària d'un recurs de reposició perquè no se li reconeix el dret a la bonificació per família nombrosa en la quota de l'impost sobre béns immobles.
Q-01162/2011	Ajuntament de Barcelona	Disconformitat amb l'Institut Municipal d'Hisenda per la liquidació del preu públic de residus urbans.
Q-01163/2011	Ajuntament de Barcelona	Disconformitat amb l'Institut Municipal d'Hisenda per la liquidació del preu públic de residus urbans.
Q-02223/2011	Departament d'Economia i Coneixement	Disconformitat amb la resolució de l'Agència Tributària de Catalunya per la qual es denega a la persona interessada el retorn de l'import de l'impost de transmissions patrimonials.

14. Urbanisme i habitatge (29)

Q/AO	Administració	Motiu de la queixa
Q-03278/2003	Ajuntament de Salou	Disconformitat amb la interpretació de l'ús d'aparcament en els garatges privats del Pla general de 1992.
Q-03764/2004	Ajuntament de Figueres	Denegació d'una sol·licitud d'accés a l'expedient de llicències d'obres.
Q-15297/2006	Ajuntament de Caldes de Montbui	Manca d'execució d'un decret de restauració de la realitat alterada per unes obres d'edificació en una parcel·la.
Q-05163/2006	Departament de Territori i Sostenibilitat Ajuntament de Cambrils	Disconformitat per l'atorgament del permís de construcció d'un edifici amb presumptes irregularitats.
Q-05523/2007	Ajuntament de Barcelona	Manca de resposta a la reclamació per unes obres presumptament il·legals.
Q-01503/2008	Ajuntament de Sant Cugat del Vallès	Disconformitat amb l'obstaculització de la tramitació pel que fa a un programa d'actuació urbanística.
Q-02828/2008	Ajuntament d'Olesa de Montserrat	Manca d'execució de l'ordre d'enderroc d'una obra il·legal.
Q-03526/2008	Ajuntament de Vinyols i els Arcs	Manca d'execució d'una resolució que establia la demolició d'un mur il·legal.
Q-03744/2008	Departament de Territori i Sostenibilitat	Obstacles per fer efectiva la participació ciutadana en el tràmit d'informació pública del Pla director urbanístic de l'àrea residencial estratègica del Camp de Tarragona.
Q-03849/2008	Ajuntament de la Canonja	Manca de participació ciutadana en el tràmit d'informació pública del Pla director urbanístic de l'àrea residencial estratègica (ARE) del Camp de Tarragona.
Q-04651/2008	Ajuntament de Subirats	Denegació d'una llicència per dur a terme un moviment de terres dins d'una finca propietat del promotor.
Q-04776/2008	Ajuntament de Riells i Viabrea	Manca d'actuació davant de les reiterades reclamacions per la falta de serveis bàsics.

Q-04824/2008	Ajuntament de Vic	Manca de resposta i d'actuació davant les reclamacions pel perill que ofereix una casa afectada que s'ha d'enderrocar.
Q-04990/2008	Ajuntament de Valls	Manca d'execució d'un ordre del 2002 de restaurar la realitat física alterada.
Q-05489/2008	Ajuntament de Riells i Viabrea	Manca de resposta de l'Ajuntament de Riells i Viabrea a les reclamacions per unes obres en una parcel·la amb perill per als vianants.
Q-01182/2009	Departament de Territori i Sostenibilitat	Manca de facilitat per a la participació ciutadana en el Pla director urbanístic de l'àrea residencial estratègica (ARE) de l'àmbit del Baix Llobregat.
Q-01413/2009	Departament de Territori i Sostenibilitat	Manca de facilitat per a la participació ciutadana en el Pla director urbanístic de les àrees residencials estratègiques (ARE) de l'àmbit del Barcelonès, pel que fa a l'ARE de safarejos del municipi de Santa Coloma de Gramenet.
Q-03384/2009	Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet	Manca de facilitat per a la participació ciutadana en el Pla director urbanístic de les àrees residencials estratègiques (ARE) de l'àmbit del Barcelonès, pel que fa a l'ARE de safarejos del municipi de Santa Coloma de Gramenet.
Q-03451/2009	Departament de Territori i Sostenibilitat	Manca de resposta a unes al·legacions contra la resolució denegatòria de l'ajut de rehabilitació per a la instal·lació d'un ascensor.
Q-04016/2009	Departament de Territori i Sostenibilitat	Manca de resposta a un recurs d'alçada contra la denegació de l'ajut per pagar el lloguer a arrendataris en risc d'exclusió social.
Q-04796/2009	Ajuntament de Cardedeu	Manca de resposta a les reclamacions perquè no s'ha executat correctament un decret d'alcadia en relació amb un enderroc.
Q-05346/2009	Ajuntament de Corbera de Llobregat	Manca d'actuació davant la reclamació per molèsties per l'estacionament de vehicles a la vorera de diversos carrers.
Q-05458/2009	Ajuntament de Maçanet de la Selva	Manca de resposta a diverses sol·licituds d'informació urbanística sobre la parcel·la d'una urbanització.
Q-05512/2009	Ajuntament de Sitges	Disconformitat amb l'exclusió d'una al·legació estimada sobre una finca en el Pla d'ordenació urbanística municipal.
Q-05805/2009	Departament de Territori i Sostenibilitat Ajuntament de Barberà del Vallès	Manca de facilitat per a la participació ciutadana en el Pla director de l'àrea residencial estratègica del Sector Estació de Barberà del Vallès.
Q-04739/2010	Ajuntament de Puigcerdà	Manca de resposta a un escrit de denúncia per la realització d'unes obres en unes cases unifamiliars en un carrer d'aquest municipi.
Q-05520/2010	Departament de Territori i Sostenibilitat	Queixa a Adigsa pels desperfectes que presenten uns habitatges de protecció oficial.
Q-06048/2010	Ajuntament de Vilablareix	Disconformitat amb l'actuació del consistori en relació amb el problema d'accés a un garatge particular.
Q-00747/2011	Ajuntament de Vilassar de Mar	Manca d'actuació en relació amb unes obres que es duen a terme en un solar del municipi.

3.6. Anàlisi de la manca de col·laboració de les administracions

1. Obstaculització

L'article 61.2 de la Llei del Síndic de Greuges determina que es considera que hi ha una obstaculització de l'actuació del Síndic de Greuges per part de les administracions, els organismes, les empreses i les persones a què fa referència l'article 26 en els supòsits següents:

a) Si impedeixen l'accés del síndic o síndica o dels seus adjunts als expedients, les informacions, les dades i la documentació necessaris en el curs d'una investigació.

b) Si impedeixen l'accés del síndic o síndica o dels seus adjunts als espais a què hagin d'accedir per obtenir la informació necessària en el curs d'una investigació.

En l'exercici corresponent al 2011 no s'han produït, en cap dels expedients tramitats, els impediments recollits en l'article esmentat anteriorment. Cal dir que a partir del mes de novembre passat el Síndic de Greuges va procedir a citar en dia i hora concrets les administracions que injustificadament dilataven la resposta a la sol·licitud d'informació. L'objectiu de la citació era que les administracions citades lliuressin sense més retards la informació, amb l'avertiment que en cas que no ho fessin es consideraria que obstaculitzaven l'actuació del Síndic.

En totes les citacions realitzades des de l'inici de novembre fins al final de desembre, les administracions afectades es van personar o van fer arribar la informació requerida. En conseqüència, el procés de possible obstaculització de l'actuació del Síndic ha quedat, en tots els casos, sense efecte.

2. Manca de col·laboració

En l'apartat b de l'article 61.1 de la Llei del Síndic de Greuges s'estableix que hi ha manca de col·laboració de les administracions, els organismes, les empreses i les persones a què fa referència l'article 26 amb el Síndic de Greuges si no donen resposta, quan hi són requerits, als suggeriments o les recomanacions efectuats pel Síndic.

El 2011 un total de 16 administracions, que afecten 20 expedients tramitats pel Síndic de Greuges, han incorregut en una manca de col·laboració, pel fet de no atendre els requeriments establerts en la Llei.

A continuació, es dóna compte de la manca de col·laboració de les administracions:

Queixa	Administració	Assumpte
Q-04305/2007	Ajuntament de Bigues i Riells	Inactivitat i manca de resposta davant una denúncia per irregularitats urbanístiques.
Q-04072/2008	Ajuntament de Cabrils	Disconformitat amb la resposta a les al·legacions formulades al projecte de reparcel·lació d'una urbanització.
Q-04001/2008	Ajuntament de Forallac	Manca de resposta a una reclamació de responsabilitat patrimonial per una caiguda al carrer provocada per un forat a la vorera.
Q-02901/2008	Ajuntament de Marçà	Problemes perquè es rectifiqui la titularitat del contracte de subministrament d'aigua d'un habitatge.
Q-03327/2009	Ajuntament de Monistrol de Montserrat	Manca d'actuació efectiva davant les reclamacions pels sorolls provocats per un local que funciona com a bar musical sense autorització.
Q-04089/2009	Ajuntament de Preixens	Manca de resposta a la reclamació formulada pels desperfectes ocasionats en una finca a causa de les obres de millora de la línia elèctrica.

Q-04353/2008	Ajuntament de Rupia	Presumptes irregularitats en la concessió d'una llicència d'obres.
Q-04449/2008	Ajuntament de Rupia	Manca de resposta en relació amb presumptes irregularitats en la concessió de llicències d'obres.
Q-04924/2008	Ajuntament de Sant Fost de Campsentelles	Manca de resposta a la petició d'accés a les llicències d'obres atorgades en una urbanització.
Q-02001/2009	Ajuntament de Sant Julià de Vilatorrada	Disconformitat amb l'exigència de fer pagar a un club esportiu local per l'ús del pavelló municipal.
Q-02740/2007	Ajuntament de Sant Martí de Riucorb	Manca de resposta a una denúncia per filtracions d'aigua de la finca veïna, que està abandonada.
Q-03687/2009	Ajuntament de Sant Miquel de Fluvià	Manca de resposta a una denúncia per presumptes irregularitats urbanístiques.
Q-05352/2007	Ajuntament de Saus, Camallera i Llampàies	Manca de resposta a les instàncies presentades en relació amb unes obres que no s'ajusten a la llicència obtinguda.
Q-04831/2008	Ajuntament de Susqueda	Denegació d'informació sobre llicències d'obres concedides a persones presumptament afins al partit polític del govern.

Q-06256/2006	Ajuntament de Tossa de Mar	Manca de resposta a les instàncies presentades per tal que s'efectués una inspecció d'unes obres per transformar un local en habitatge.
Q-01792/2007	Ajuntament de Vilanova de l'Aguda	Manca de resposta a diverses peticions d'informació sobre el POUM.
Q-02302/2008	Ajuntament de Vilanova de l'Aguda	Ampliació d'una granja de porcs al terme municipal de Vilanova de l'Aguda a menys de 500 metres del nucli urbà de Vilamajor.
Q-03521/2007	Ajuntament de Vilanova de Bellpuig	Desacord amb la taxa d'escombries

3. Incompliment de l'article 59 de la Llei del Síndic de Greuges. Col·laboració de l'Administració general de l'Estat a Catalunya

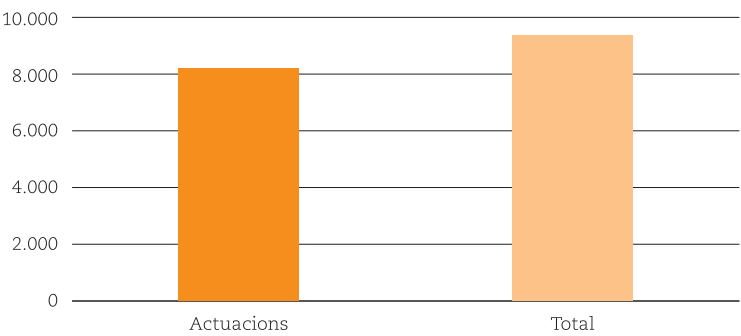
Aquest article estableix que “el Síndic de Greuges pot sol·licitar la col·laboració de l'Administració general de l'Estat a Catalunya en les actuacions que porti a terme en exercici de les seves competències”. Fent ús d'aquest precepte, el Síndic s'ha adreçat en dos casos a la Delegació del Govern de l'Estat a Catalunya. Tanmateix, en cap cas s'ha rebut la col·laboració de la Delegació del Govern en compliment del que disposa l'article esmentat.

En els dos casos es tractava de fets ocorreguts al centre d'internament d'estrangers de la Zona Franca de Barcelona. En el primer cas, el motiu de la investigació era la mort d'un jove a qui van trobar penjat amb un llençol de la petita reixa d'un dispositiu antiincendis que estava instal·lat al sostre de la seva habitació. En el segon cas, el motiu era l'inici d'una vaga de fam per denunciar la vulneració dels drets que pateixen les persones internes.

3.7. Administracions afectades

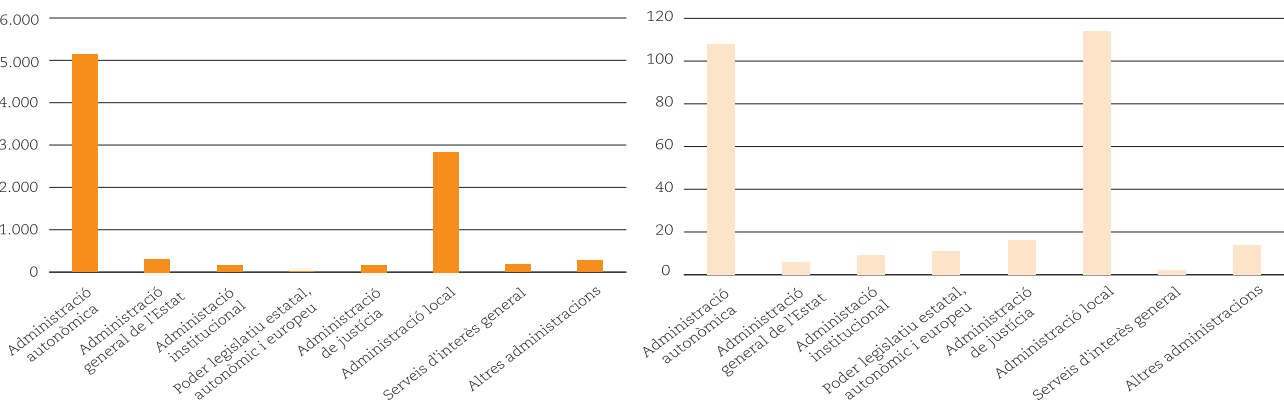
1. Nombre d'administracions afectades en les actuacions iniciades

	Actuacions	Total
Una administració afectada	7.201	7.201
Dues administracions afectades	893	1.786
Tres administracions afectades	54	162
Quatre administracions afectades	24	96
Cinc administracions afectades	1	5
Sis administracions afectades	1	6
Set administracions afectades	1	7
Vuit administracions afectades	1	8
Més de deu administracions afectades	3	73
Total	8.179	9.344



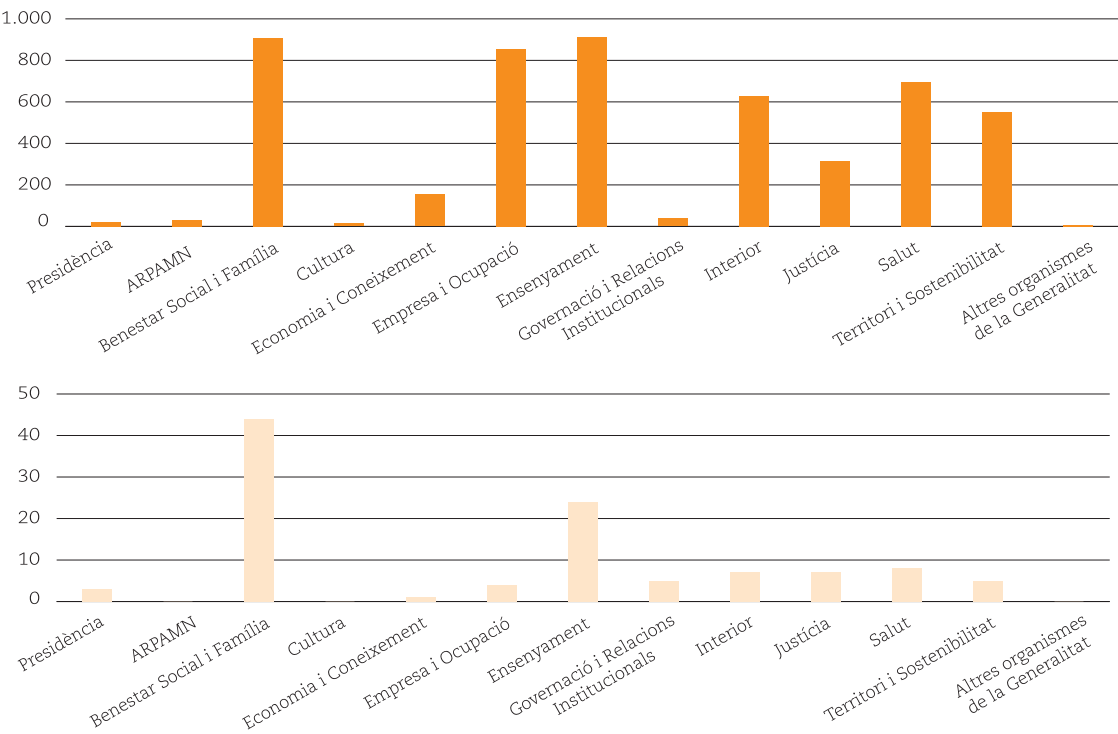
2. Administracions afectades en les actuacions iniciades

	Queixes		Actuacions d'ofici		Total	
Administració autonòmica	5.129	56,59%	108	38,57%	5.237	56,05%
Administració general de l'Estat	310	3,42%	6	2,14%	316	3,38%
Administració institucional	161	1,78%	9	3,21%	170	1,82%
Poder legislatiu estatal, autonòmic i europeu	7	0,08%	11	3,93%	18	0,19%
Administració de justícia	169	1,86%	16	5,71%	185	1,98%
Administració local	2.836	31,29%	114	40,71%	2.950	31,57%
Serveis d'interès general	172	1,90%	2	0,71%	174	1,86%
Altres administracions	280	3,09%	14	5,00%	294	3,15%
Total	9.064	100%	280,	100%	9.344	100%



3. Administracions afectades en les actuacions iniciades: Administració autonòmica

Generalitat de Catalunya	Queixes		Actuacions d'ofici		Total	
Departaments	5.123	99,88%	108	100%	5.231	99,89%
Departament de la Presidència	22	0,43%	3	2,78%	25	0,48%
Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca, Alimentació i Medi Natural (ARPAMN)	31	0,60%	-	0%	31	0,59%
Departament de Benestar Social i Família	908	17,70%	44	40,74%	952	18,18%
Departament de Cultura	14	0,27%	-	0,00%	14	0,27%
Departament d'Economia i Coneixement	154	3,00%	1	0,93%	155	2,96%
Departament d'Empresa i Ocupació	853	16,63%	4	3,70%	857	16,36%
Departament d'Ensenyament	911	17,76%	24	22,22%	935	17,85%
Departament de Governació i Relacions Institucionals	38	0,74%	5	4,63%	43	0,82%
Departament d'Interior	629	12,26%	7	6,48%	636	12,14%
Departament de Justícia	316	6,16%	7	6,48%	323	6,17%
Departament de Salut	695	13,55%	8	7,41%	703	13,42%
Departament de Territori i Sostenibilitat	552	10,76%	5	4,63%	557	10,64%
Altres organismes de la Generalitat	6	0,12%	-	0%	6	0,11%
Autoritat Catalana de Protecció de Dades	2	0,04%	-	-	2	0,04%
Televisió de Catalunya	4	0,08%	-	-	4	0,08%
Total	5.129	100%	108	100%	5.237	100%



4. Administracions afectades en les actuacions iniciades: Administració general de l'Estat

	Queixes		Actuacions d'ofici		Total	
Ministeri de la Presidència	2	0,65%	-	0,00%	2	0,63%
Ministeri d'Afers Exteriors i Cooperació	11	3,55%	-	0,00%	11	3,48%
Ministeri d'Economia i Hisenda	47	15,16%	-	0,00%	47	14,87%
Ministeri d'Educació	8	2,58%	-	0,00%	8	2,53%
Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç	6	1,94%	-	0,00%	6	1,90%
Ministeri d'Interior	27	8,71%	-	0,00%	27	8,54%
Ministeri de Ciència i Innovació	1	0,32%	-	0,00%	1	0,32%
Ministeri de Cultura	1	0,32%	-	0,00%	1	0,32%
Ministeri de Foment	12	3,87%	-	0,00%	12	3,80%
Ministeri de Justícia	9	2,90%	-	0,00%	9	2,85%
Ministeri de Medi Ambient i Medi Rural i Marí	3	0,97%	-	0,00%	3	0,95%
Ministeri de Política Territorial i Administració Pública	1	0,32%	-	0,00%	1	0,32%
Ministeri de Sanitat i Consum	2	0,65%	-	0,00%	2	0,63%
Ministeri de Treball i Immigració	108	34,84%	3	50,00%	111	35,13%
Empreses públiques	37	11,94%	2	33,33%	39	12,34%
-Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF)	1	0,32%	-	0,00%	1	0,32%
-Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA)	7	2,26%	-	0,00%	7	2,22%
-Correos y Telégrafos, SA (Correus)	7	2,26%	2	33,33%	9	2,85%
-Renfe	22	7,10%	-	0,00%	22	6,96%
Organismes autònoms	2	0,65%	-	0,00%	2	0,63%
-Institut Nacional d'Estadística	2	0,65%	-	0,00%	2	0,63%
Delegació del Govern a Catalunya	33	10,65%	1	16,67%	34	10,76%
Total	310	100%	6	100%	316	100%

5. Administracions afectades en les actuacions iniciades: Administració institucional

	Queixes	Actuacions d'ofici	Total
Col·legis professionals	54	9	63
Consell de Col·legis de Farmacèutics de Catalunya	-	1	1
Consell de Col·legis de Procuradors dels Tribunals de Catalunya	1	-	1
Consell dels Il·lustres Col·legis dels Advocats de Catalunya (CICAC)	3	1	4
Col·legi d'Administradors de Finques de Barcelona-Lleida	4	-	4
Col·legi d'Advocats de Girona	2	-	2
Col·legi d'Advocats de Granollers	-	1	1
Col·legi d'Advocats de Lleida	-	1	1
Col·legi d'Advocats de Manresa	3	-	3
Col·legi d'Advocats de Reus	1	-	1
Col·legi d'Advocats de Sabadell	1	-	1
Col·legi d'Advocats de Sant Feliu de Llobregat	2	-	2
Col·legi d'Advocats de Tarragona	4	-	4
Col·legi d'Advocats de Vic	1	-	1
Col·legi d'Arquitectes de Catalunya	4	-	4
Col·legi d'Odontòlegs i Estomatòlegs de Catalunya	2	-	2
Col·legi de Farmacèutics de Barcelona	-	1	1
Col·legi de Farmacèutics de Girona	-	1	1
Col·legi de Farmacèutics de Lleida	1	1	2
Col·legi de Metges de Barcelona	3	-	3
Col·legi de Metges de Tarragona	1	-	1
Col·legi Oficial de Psicòlegs de Catalunya	1	-	1
Col·legi Oficial de Secretaris, Interventors i Tresorers de l'Administració Local	-	1	1
Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona	17	1	18
Il·lustre Col·legi d'Advocats de Mataró	2	-	2
Il·lustre Col·legi de Procuradors dels Tribunals de Tarragona	1	-	1
Universitats	107	-	107
Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)	7	-	7
Universitat de Barcelona (UB)	9	-	9
Universitat de Girona (UDG)	2	-	2
Universitat de Lleida (UDL)	1	-	1
Universitat Nacional d'Educació a Distància (UNED)	1	-	1
Universitat Oberta de Catalunya (UOC)	68	-	68
Universitat Politècnica de Catalunya (UPC)	10	-	10
Universitat Pompeu Fabra (UPF)	6	-	6
Universitat Ramon Llull (URL)	1	-	1
Universitat Rovira i Virgili (URV)	2	-	2
Total	161	9	170

6. Administracions afectades en les actuacions iniciades: Poder legislatiu autonòmic, estatal i europeu

Poder legislatiu autonòmic, estatal i europeu	Queixes	Actuació d'ofici	Total
Poder legislatiu autonòmic	6	3	9
Consell de Garanties Estatutàries	1	-	1
Parlament de Catalunya	5	3	8
Poder legislatiu estatal	1	8	9
Congrés dels Diputats	1	8	9
Total	7	11	18

7. Administracions afectades en les actuacions iniciades: Administració de justícia

	Queixes	Actuacions d'ofici	Total
Registres civils	3	-	3
Registre Civil Central de Madrid	2	-	2
Registre Civil de Barcelona	1	-	1
Tribunals	165	16	181
Audiència Provincial de Barcelona	1	-	1
Fiscalia de Menors de Barcelona	1	-	1
Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya	40	15	55
Fiscalia Provincial de Lleida	1	-	1
Tribunal Superior de Justícia de Catalunya	122	1	123
Òrgans de govern	1	-	1
Consell General del Poder Judicial	1	-	1
Total	169	16	185

8. Administracions afectades en les actuacions iniciades: Administració local

	Queixes	Actuacions d'ofici	Total
Ajuntaments	2.618	51	2.669
Associacions municipalistes	1	4	5
Consells comarcals	72	50	122
Diputacions	90	9	99
Entitats metropolitanes	51	-	51
Entitats municipals descentralitzades (EMD)	3	-	3
Mancomunitats	1	-	1
Total	2.836	114	2.950

a. Ajuntaments

Barcelona

Alt Penedès	Q	AO
Ajuntament d'Avinyonet del Penedès	-	-
Ajuntament de les Cabanyes	-	-
Ajuntament de Castellet i la Gornal	1	-
Ajuntament de Castellví de la Marca	2	-
Ajuntament de Font-Rubí	-	-
Ajuntament de Gelida	3	-
Ajuntament de La Granada	-	-
Ajuntament de Mediona	3	-
Ajuntament d'Olèrdola	-	-
Ajuntament d'Olesa de Bonesvalls	-	-
Ajuntament de Pacs del Penedès	-	-
Ajuntament del Pla del Penedès	1	-
Ajuntament de Pontons	1	-
Ajuntament de Puigdàlber	-	-
Ajuntament de Sant Cugat Sesgarrigues	-	-
Ajuntament de Sant Llorenç d'Hortons	4	-
Ajuntament de Sant Martí Sarroca	3	-
Ajuntament de Sant Pere de Riudebitlles	2	-
Ajuntament de Sant Quintí de Mediona	2	-
Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia	5	-
Ajuntament de Santa Fe del Penedès	-	-
Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos	-	-
Ajuntament de Subirats	2	-
Ajuntament de Torrelavit	-	-
Ajuntament de Torrelles de Foix	1	-
Ajuntament de Vilobí del Penedès	-	-
Ajuntament de Vilafranca del Penedès	15	1
Total	45	1

Anoia	Q	AO
Ajuntament d'Argençola	1	-
Ajuntament de Bellprat	-	-
Ajuntament del Bruc	3	-
Ajuntament de Cabrera d'Anoia	4	-
Ajuntament de Calaf	1	-
Ajuntament de Calonge de Segarra	-	-
Ajuntament de Capellades	2	-
Ajuntament de Carme	-	-
Ajuntament de Castellfolit de Riubregós	-	-
Ajuntament de Castellolí	-	-
Ajuntament de Copons	-	-
Ajuntament d'Igualada	12	-
Ajuntament de Jorba	1	-
Ajuntament de la Llacuna	2	-
Ajuntament de Masquefa	3	-
Ajuntament de Montmaneu	-	-
Ajuntament d'Òdena	1	-
Ajuntament d'Orpí	1	-
Ajuntament de Piera	3	-
Ajuntament dels Hostalets de Pierola	1	-
Ajuntament de la Pobla de Claramunt	1	-
Ajuntament dels Prats de Rei	-	-
Ajuntament de Pujalt	-	-
Ajuntament de Rubió	-	-
Ajuntament de Sant Pere Sallavinera	1	-
Ajuntament de Sant Martí de Tous	-	-
Ajuntament de Sant Martí Sesgueioles	-	-
Ajuntament de Santa Margarida de Montbui	3	-
Ajuntament de Santa Maria de Miralles	-	-
Ajuntament de la Torre de Claramunt	1	-
Ajuntament de Vallbona d'Anoia	2	-
Ajuntament de Veciana	-	-
Ajuntament de Vilanova del Camí	1	-
Total	44	-

Bages	Q	AO
Ajuntament d'Aguilar de Segarra	1	-
Ajuntament d'Artés	1	-
Ajuntament d'Avinyó	1	-
Ajuntament de Balsareny	1	-
Ajuntament de Calders	-	-
Ajuntament de Callús	-	-
Ajuntament de Cardona	-	-
Ajuntament de Castellbell i el Vilar	-	-
Ajuntament de Castellfollit del Boix	-	-
Ajuntament de Castellsalí	2	-
Ajuntament de Castelnou de Bages	-	-
Ajuntament de l'Estany	-	-
Ajuntament de Fonollosa	3	-
Ajuntament de Gaià	-	-
Ajuntament de Sant Salvador de Guardiola	-	-
Ajuntament de Manresa	17	-
Ajuntament de Monistrol de Montserrat	3	-
Ajuntament de Monistrol de Calders	-	-
Ajuntament de Moià	6	-
Ajuntament de Mura	1	-
Ajuntament de Navarces	1	-
Ajuntament de Navàs	3	-
Ajuntament de Rajadell	-	-
Ajuntament del Pont de Vilomara i Rocafort	2	-
Ajuntament de Sallent	-	-
Ajuntament de Santpedor	1	-
Ajuntament de Sant Feliu Sasserra	-	-
Ajuntament de Sant Fruitós de Bages	1	-
Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada	2	-
Ajuntament de Sant Mateu de Bages	1	-
Ajuntament de Marganell	4	-
Ajuntament de Santa Maria d'Oló	-	-
Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet	2	-
Ajuntament de Súria	-	-
Ajuntament de Talamanca	-	-
Total	53	-

Baix Llobregat	Q	AO
Ajuntament d'Abrera	6	-
Ajuntament de Begues	1	-
Ajuntament de Castelldefels	31	-
Ajuntament de Castellví de Rosanes	2	-
Ajuntament de Cervelló	5	-
Ajuntament de Collbató	-	-
Ajuntament de Corbera de Llobregat	12	-
Ajuntament de Cornellà de Llobregat	1	-
Ajuntament d'Esparreguera	25	-
Ajuntament d'Esplugues de Llobregat	11	-
Ajuntament de Gavà	4	-
Ajuntament de Martorell	9	-
Ajuntament de Molins de Rei	17	-
Ajuntament d'Olesa de Montserrat	15	-
Ajuntament de la Palma de Cervelló	-	-
Ajuntament de Pallegà	5	-
Ajuntament del Papiol	2	-
Ajuntament del Prat de Llobregat	16	-
Ajuntament de Sant Andreu de la Barca	7	-
Ajuntament de Sant Boi de Llobregat	13	-
Ajuntament de Sant Climent de Llobregat	2	-
Ajuntament de Sant Esteve Sesrovires	4	-
Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat	11	-
Ajuntament de Sant Joan Despí	5	-
Ajuntament de Sant Just Desvern	4	-
Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló	3	-
Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts	10	-
Ajuntament de Torrelles de Llobregat	-	-
Ajuntament de Vallirana	4	-
Ajuntament de Viladecans	5	-
Total	230	-

Barcelonès	Q	AO
Ajuntament de Badalona	35	2
Ajuntament de Barcelona	985	21
Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat	52	2
Ajuntament de Sant Adrià de Besòs	6	1
Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet	5	-
Total	1083	26

Berguedà	Q	AO
Ajuntament d'Avià	-	-
Ajuntament de Bagà	1	-
Ajuntament de Berga	4	-
Ajuntament de Borredà	6	-
Ajuntament de Capolat	-	-
Ajuntament de Casserres	1	-
Ajuntament de Castellar del Riu	-	-
Ajuntament de Castellar de n'Hug	-	-
Ajuntament de Castell de l'Areny	-	-
Ajuntament de Cercs	2	-
Ajuntament de l'Espunyola	-	-
Ajuntament de Fígols	-	-
Ajuntament de Gironella	-	-
Ajuntament de Gisclareny	-	-
Ajuntament de Gósol*	2	-
Ajuntament de Guardiola de Berguedà	1	-
Ajuntament de Montclar	-	-
Ajuntament de Montmajor	-	-
Ajuntament de la Nou de Berguedà	-	-
Ajuntament d'Olvan	-	-
Ajuntament de la Pobla de Lillet	-	-
Ajuntament de Puig-Reig	1	-
Ajuntament de la Quar	-	-
Ajuntament de Sagàs	-	-
Ajuntament de Saldes	1	-
Ajuntament de Sant Jaume de Frontanyà	-	-
Ajuntament de Santa Maria de Merlès	-	-
Ajuntament de Vallcebre	-	-
Ajuntament de Vilada	-	-
Ajuntament de Viver i Serrateix	-	-
Ajuntament de Sant Julià de Cerdanyola	-	-
Total	19	-

* Província de Lleida

Garraf	Q	AO
Ajuntament de Canyelles	4	-
Ajuntament de Cubelles	9	-
Ajuntament d'Olivella	1	-
Ajuntament de Sant Pere de Ribes	27	-
Ajuntament de Sitges	25	1
Ajuntament de Vilanova i la Geltrú	16	-
Total	82	1

Maresme	Q	AO
Ajuntament d'Alella	3	-
Ajuntament d'Arenys de Mar	2	-
Ajuntament d'Arenys de Munt	3	-
Ajuntament d'Argentona	3	-
Ajuntament de Cabrera de Mar	1	-
Ajuntament de Cabrils	-	-
Ajuntament de Caldes d'Estrac	4	-
Ajuntament de Calella	6	-
Ajuntament de Canet de Mar	7	-
Ajuntament de Dosrius	1	-
Ajuntament de Malgrat de Mar	2	-
Ajuntament del Masnou	16	-
Ajuntament de Mataró	16	1
Ajuntament de Montgat	5	-
Ajuntament d'Òrrius	-	-
Ajuntament de Palafolls	3	-
Ajuntament de Pineda de Mar	5	-
Ajuntament de Premià de Mar	5	-
Ajuntament de Sant Iscle de Vallalta	-	-
Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres	13	-
Ajuntament de Sant Cebrià de Vallalta	2	-
Ajuntament de Vilassar de Dalt	1	-
Ajuntament de Vilassar de Mar	10	-
Ajuntament de Premià de Dalt	2	-
Ajuntament de Sant Pol de Mar	3	-
Ajuntament de Santa Susanna	3	-
Ajuntament de Sant Vicenç de Montalt	3	-
Ajuntament de Teià	4	-
Ajuntament de Tiana	2	-
Ajuntament de Tordera	8	-
	133	1

Osona	Q	AO
Ajuntament d'Alpens	-	-
Ajuntament de Balenyà	1	-
Ajuntament del Brull	-	-
Ajuntament de Calldetenes	1	-
Ajuntament de Centelles	2	-
Ajuntament de Collsuspina	-	-
Ajuntament d'Espinelves *	-	-
Ajuntament de Folgueroles	1	-
Ajuntament de Gurb	-	-
Ajuntament de Lluçà	-	-
Ajuntament de Malla	-	-
Ajuntament de Manlleu	2	-
Ajuntament de les Masies de Roda	-	-
Ajuntament de les Masies de Voltregà	-	-
Ajuntament de Muntanyola	1	-
Ajuntament de Montesquiu	1	-
Ajuntament d'Olost	-	-
Ajuntament d'Orís	-	-
Ajuntament d'Oristà	-	-
Ajuntament de Perafita	-	-
Ajuntament de Prats de Lluçanès	-	-
Ajuntament de Roda de Ter	2	-
Ajuntament d'Espinelves	-	-
Ajuntament de Sant Agustí de Lluçanès	-	-
Ajuntament de Sant Bartomeu del Grau	1	-
Ajuntament de Sant Boi de Lluçanès	-	-
Ajuntament de Sant Hipòlit de Voltregà	-	-
Ajuntament de Sant Julià de Vilatorrada	-	-
Ajuntament de Sant Martí de Centelles	7	-
Ajuntament de Sant Martí d'Albars	-	-
Ajuntament de Sant Pere de Torelló	1	-
Ajuntament de Sant Quirze de Besora	-	-
Ajuntament de Sant Sadurní d'Osormort	-	-
Ajuntament de Santa Cecília de Voltregà	-	-
Ajuntament de Santa Eugènia de Berga	-	-
Ajuntament de Santa Eulàlia de Riuprimer	1	-
Ajuntament de Santa Maria de Besora	-	-
Ajuntament de Santa Maria de Corcó	1	-
Ajuntament de Sant Vicenç de Torelló	-	-
Ajuntament de Seva	1	-
Ajuntament de Sobremunt	-	-

Ajuntament de Sora	-	-
Ajuntament de Tavèrnoles	-	-
Ajuntament de Taradell	5	-
Ajuntament de Tavertet	-	-
Ajuntament de Tona	1	-
Ajuntament de Torelló	6	-
Ajuntament de Vic	13	-
Ajuntament de Vidrà	-	-
Ajuntament de Viladrau *	1	-
Ajuntament de Vilanova de Sau	-	-
Total	49	-

* Província de Girona

Vallès Occidental	Q	AO
Ajuntament de Badia del Vallès	8	-
Ajuntament de Barberà del Vallès	13	-
Ajuntament de Castellar del Vallès	9	-
Ajuntament de Castellbisbal	4	-
Ajuntament de Cerdanyola del Vallès	43	-
Ajuntament de Gallifa	-	-
Ajuntament de Matadepera	3	-
Ajuntament de Montcada i Reixac	18	-
Ajuntament de Palau-Solità i Plegamans	3	-
Ajuntament de Polinyà	1	-
Ajuntament de Rellinars	1	-
Ajuntament de Ripollet	6	-
Ajuntament de Rubí	15	-
Ajuntament de Sabadell	23	-
Ajuntament de Sant Cugat del Vallès	9	-
Ajuntament de Sant Llorenç Savall	-	-
Ajuntament de Sant Quirze del Vallès	12	-
Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda	14	3
Ajuntament de Sentmenat	1	-
Ajuntament de Terrassa	27	-
Ajuntament de Vacarisses	6	-
Ajuntament de Viladecavalls	1	-
Ajuntament d'Ullastrell	3	-
220	3	

Vallès Oriental	Q	AO
Ajuntament de l'Ametlla del Vallès	1	-
Ajuntament d'Aiguafreda	1	-
Ajuntament de Bigues i Riells	5	-
Ajuntament de Caldes de Montbui	5	-
Ajuntament de Campins	-	-
Ajuntament de Canovelles	1	-
Ajuntament de Cànoves i Samalús	-	-
Ajuntament de Cardedeu	15	-
Ajuntament de Castellcir	-	-
Ajuntament de Castellterçol	1	-
Ajuntament de Figaró-Montmany	2	-
Ajuntament de Fogars de Montclús	1	-
Ajuntament de les Franqueses del Vallès	4	-
Ajuntament de la Garriga	8	-
Ajuntament de Granera	-	-
Ajuntament de Granollers	10	-
Ajuntament de Gualba	1	-
Ajuntament de la Llagosta	8	-
Ajuntament de Llinars del Vallès	4	-
Ajuntament de Lliçà d'Amunt	10	-
Ajuntament de Lliçà de Vall	1	-
Ajuntament de Martorelles	-	-
Ajuntament de Mollet del Vallès	8	-
Ajuntament de Montmeló	1	-
Ajuntament de Montornès del Vallès	2	-
Ajuntament de Montseny	-	-
Ajuntament de Parets del Vallès	1	-
Ajuntament de la Roca del Vallès	3	-
Ajuntament de Sant Antoni de Vilamajor	4	-
Ajuntament de Sant Celoni	12	-
Ajuntament de Sant Esteve de Palautordera	1	-
Ajuntament de Sant Fost de Campsentelles	3	-
Ajuntament de Sant Feliu de Codines	-	-
Ajuntament de Sant Pere de Vilamajor	1	-
Ajuntament de Sant Quirze Safaja	-	-
Ajuntament de Santa Eulàlia de Ronçana	2	-
Ajuntament de Santa Maria de Martorelles	-	-
Ajuntament de Santa Maria de Palautordera	4	-
Ajuntament de Tagamanent	-	-
Ajuntament de Vallgorguina	1	-
Ajuntament de Vallromanes	1	-
Ajuntament de Vilalba Sasserra	-	-
Ajuntament de Vilanova del Vallès	3	-
Total	125	-

Girona

Alt Empordà	Q	AO
Ajuntament d'Agullana	-	-
Ajuntament d'Albanyà	-	-
Ajuntament de l'Armentera	1	-
Ajuntament d'Avinyonet de Puigventós	1	-
Ajuntament de Bàscara	-	-
Ajuntament de Biure	-	-
Ajuntament de Boadella i les Escaules	-	-
Ajuntament de Borrassà	-	-
Ajuntament de Cabanelles	-	-
Ajuntament de Cabanes	-	-
Ajuntament de Cadaqués	3	-
Ajuntament de Cantallops	-	-
Ajuntament de Capmany	-	-
Ajuntament de Castelló d'Empúries	1	-
Ajuntament de Cistella	-	-
Ajuntament de Colera	-	-
Ajuntament de Darnius	-	-
Ajuntament de l'Escala	1	-
Ajuntament d'Espolla	-	-
Ajuntament del Far d'Empordà	-	-
Ajuntament de Figueres	3	-
Ajuntament de Fortià	1	-
Ajuntament de Garrigàs	-	-
Ajuntament de Garriguella	-	-
Ajuntament de la Jonquera	1	-
Ajuntament de Lladó	-	-
Ajuntament de Llançà	-	-
Ajuntament de Llers	1	-
Ajuntament de Maçanet de Cabrenys	1	-
Ajuntament de Masarac	-	-
Ajuntament de Mollet de Peralada	-	-
Ajuntament de Navata	-	-
Ajuntament d'Ordis	-	-
Ajuntament de Palau de Santa Eulàlia	-	-
Ajuntament de Palau-Saverdera	1	-
Ajuntament de Pau	-	-
Ajuntament de Pedret i Marzà	-	-
Ajuntament de Peralada	-	-
Ajuntament de Pont de Molins	-	-
Ajuntament de Pontós	-	-
Ajuntament del Port de la Selva	-	-
Ajuntament de Portbou	2	-
Ajuntament de Rabós	-	-
Ajuntament de Riumors	-	-
Ajuntament de Roses	7	-

Ajuntament de Sant Climent Sescebes	0	0
Ajuntament de Sant Llorenç de la Muga	0	0
Ajuntament de Sant Miquel de Fluvià	0	0
Ajuntament de Sant Mori	0	0
Ajuntament de Sant Pere Pescador	4	0
Ajuntament de Santa Llogaia d'Àlguema	1	0
Ajuntament de Saus, Camallera i Llampàies	0	0
Ajuntament de la Selva de Mar	-	-
Ajuntament de Siurana	-	-
Ajuntament de Terrades	-	-
Ajuntament de Torroella de Fluvià	-	-
Ajuntament de la Vajol	-	-
Ajuntament de Ventalló	-	-
Ajuntament de Vilabertran	-	-
Ajuntament de Viladamat	-	-
Ajuntament de Vilafant	1	-
Ajuntament de Vilaür	-	-
Ajuntament de Vilajuïga	-	-
Ajuntament de Vilamacolum	-	-
Ajuntament de Vilamalla	1	-
Ajuntament de Vilamaniscle	-	-
Ajuntament de Vilanant	-	-
Ajuntament de Vila-Sacra	-	-
Total	31	-

Baix Empordà	Q	AO
Ajuntament d'Albons	0	-
Ajuntament de Begur	0	-
Ajuntament de Bellcaire d'Empordà	0	-
Ajuntament de la Bisbal d'Empordà	5	-
Ajuntament de Calonge	10	-
Ajuntament de Castell-Platja d'Aro	0	-
Ajuntament de Colomers	0	-
Ajuntament de Corçà	0	-
Ajuntament de Cruïlles, Monells i Sant Sadurní de l'Heura	0	-
Ajuntament de Foixà	-	-
Ajuntament de Fontanilles	-	-
Ajuntament de Forallac	1	-
Ajuntament de Garrigoles	-	-
Ajuntament de Gualta	1	-
Ajuntament de Jafre	-	-
Ajuntament de Mont-Ras	-	-
Ajuntament de Palafrugell	3	-
Ajuntament de Palamós	4	-
Ajuntament de Palau-Sator	-	-
Ajuntament de Pals	-	-
Ajuntament de Parlavà	-	-
Ajuntament de la Pera	-	-
Ajuntament de Regencós	-	-
Ajuntament de Rupià	-	-
Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols	11	-
Ajuntament de Santa Cristina d'Aro	3	-
Ajuntament de Serra de Daró	-	-
Ajuntament de La Tallada d'Empordà	-	-
Ajuntament de Torrent	-	-
Ajuntament de Torroella de Montgrí	1	-
Ajuntament d'Ultramort	-	-
Ajuntament d'Ullà	1	-
Ajuntament d'Ullastret	3	-
Ajuntament de Vall-Llobrega	-	-
Ajuntament de Verges	-	-
Ajuntament de Vilopriu	1	-
Total	44	-

Cerdanya	Q	AO
Ajuntament d'Alp	-	-
Ajuntament de Bellver de Cerdanya *	-	-
Ajuntament de Bolvir	-	-
Ajuntament de Das	1	-
Ajuntament de Fontanals de Cerdanya	-	-
Ajuntament de Ger	-	-
Ajuntament de Guils de Cerdanya	-	-
Ajuntament d'Isòvol	-	-
Ajuntament de Lles de Cerdanya *	1	-
Ajuntament de Llivia	-	-
Ajuntament de Meranges	-	-
Ajuntament de Montellà i Martinet *	1	-
Ajuntament de Prats i Sansor *	1	-
Ajuntament de Prullans *	-	-
Ajuntament de Puigcerdà	3	-
Ajuntament de Riu de Cerdanya	-	-
Ajuntament d'Urús	-	-
Total	7	-

* Província de Lleida

Garrotxa	Q	AO
Ajuntament d'Argelaguer	-	-
Ajuntament de Besalú	-	-
Ajuntament de Beuda	-	-
Ajuntament de Castellfollit de la Roca	-	-
Ajuntament de Maià de Montcal	1	-
Ajuntament de Mieres	-	-
Ajuntament de Montagut i Oix	-	-
Ajuntament d'Olot	4	-
Ajuntament de les Planes d'Hostoles	-	-
Ajuntament de les Preses	1	-
Ajuntament de Riudaura	-	-
Ajuntament de Sales de Llierca	-	-
Ajuntament de Sant Feliu de Pallerols	-	-
Ajuntament de Sant Ferriol	-	-
Ajuntament de Sant Jaume de Llierca	-	-
Ajuntament de Sant Aniol de Finestres	-	-
Ajuntament de Santa Pau	-	-
Ajuntament de Sant Joan les Fonts	-	-
Ajuntament de Tortellà	-	-
Ajuntament de la Vall d'en Bas	1	-
Ajuntament de la Vall de Bianya	-	-
Total	7	-

Gironès	Q	AO
Ajuntament d'Aiguaviva	-	-
Ajuntament de Bescanó	-	-
Ajuntament de Bordils	1	-
Ajuntament de Campllong	-	-
Ajuntament de Canet d'Adri	-	-
Ajuntament de Cassà de la Selva	-	-
Ajuntament de Celrà	-	1
Ajuntament de Cervià de Ter	-	-
Ajuntament de Flaçà	1	-
Ajuntament de Fornells de la Selva	-	-
Ajuntament de Girona	11	1
Ajuntament de Juià	-	-
Ajuntament de Llagostera	2	-
Ajuntament de Llambilles	-	-
Ajuntament de Madremanya	-	-
Ajuntament de Quart	-	-
Ajuntament de Salt	-	1
Ajuntament de Sant Andreu Salou	-	-
Ajuntament de Sant Gregori	1	-
Ajuntament de Sant Joan de Mollet	1	-
Ajuntament de Sant Jordi Desvalls	-	-
Ajuntament de Sant Julià de Ramis	-	-
Ajuntament de Sant Martí de Llémena	-	-
Ajuntament de Sant Martí Vell	-	-
Ajuntament de Sarrià de Ter	-	-
Ajuntament de Vilablareix	-	-
Ajuntament de Viladasens	-	-
Total	17	3

Pla de l'Estany	Q	AO
Ajuntament de Banyoles	9	-
Ajuntament de Camós	-	-
Ajuntament de Cornellà del Terri	2	-
Ajuntament de Crespià	-	-
Ajuntament d'Esponellà	-	-
Ajuntament de Fontcoberta	-	-
Ajuntament de Palol de Revardit	-	-
Ajuntament de Porqueres	-	-
Ajuntament de Sant Miquel de Campmajor	-	-
Ajuntament de Serinyà	-	-
Ajuntament de Vilademuls	-	-
Total	11	-

Ripollès	Q	AO
Ajuntament de Campdevàrol	2	-
Ajuntament de Campelles	-	-
Ajuntament de Camprodon	-	-
Ajuntament de Queralbs	-	-
Ajuntament de Gombren	-	-
Ajuntament de Llanars	1	-
Ajuntament de les Llosses	-	-
Ajuntament de Molló	-	-
Ajuntament d'Ogassa	-	-
Ajuntament de Pardines	-	-
Ajuntament de Planols	-	-
Ajuntament de Ribes de Freser	2	-
Ajuntament de Ripoll	-	-
Ajuntament de Sant Joan de les Abadesses	1	-
Ajuntament de Vallfogona de Ripollès	-	-
Ajuntament de Sant Pau de Segúries	-	-
Ajuntament de Setcases	-	-
Ajuntament de Toses	-	-
Ajuntament de Vilallonga de Ter	-	-
Total	6	-

Selva	Q	AO
Ajuntament d'Amer	1	-
Ajuntament d'Anglès	4	-
Ajuntament d'Arbúcies	3	-
Ajuntament de Blanes	16	-
Ajuntament de Breda	1	-
Ajuntament de Brunyola	-	-
Ajuntament de Caldes de Malavella	8	-
Ajuntament de Fogars de la Selva	-	-
Ajuntament de La Cellera de Ter	-	-
Ajuntament de Lloret de Mar	13	-
Ajuntament de Maçanet de la Selva	4	-
Ajuntament de Massanes	-	-
Ajuntament de Riells i Viabrea	-	-
Ajuntament de Riudarenes	3	-
Ajuntament de Riudellots de la Selva	-	-
Ajuntament de Sant Feliu de Buixalleu	2	-
Ajuntament de Sant Hilari Sacalm	3	-
Ajuntament de Sant Julià del Llor i Bonmatí	1	-
Ajuntament de Santa Coloma de Farners	2	-
Ajuntament de Sils	2	-
Ajuntament de Susqueda	-	-
Ajuntament de Tossa de Mar	5	-
Ajuntament de Vidreres	6	-
Ajuntament de Vilobí d'Onyar	2	-
Ajuntament d'Hostalric	5	-
Ajuntament d'Osor	-	-
Total	81	-

Lleida

Alt Urgell	Q	AO
Ajuntament d'Alàs i Cerc	-	-
Ajuntament d'Arsèguel	-	-
Ajuntament de Bassella	-	-
Ajuntament de Cabó	-	-
Ajuntament de Cava	-	-
Ajuntament de Coll de Nargó	-	-
Ajuntament d'Estamariu	-	-
Ajuntament de Fígols i Alinyà	-	-
Ajuntament de Josa i Tuixén	-	-
Ajuntament de Montferrer i Castellbò	-	-
Ajuntament d'Oliana	1	-
Ajuntament d'Organyà	-	-
Ajuntament de Peramola	-	-
Ajuntament del Pont de Bar	-	-
Ajuntament de Ribera d'Urgellet	-	-
Ajuntament de la Seu d'Urgell	1	-
Ajuntament de les Valls d'Aguilar	1	-
Ajuntament de les Valls de Valira	1	-
Ajuntament de la Vansa i Fórnols	-	-
Total	4	-

Alta Ribagorça	Q	AO
Ajuntament del Pont de Suert	-	-
Ajuntament de la Vall de Boí	-	-
Ajuntament de Vilaller	-	-
Total	-	-

Garrigues	Q	AO
Ajuntament de l'Albagés	-	-
Ajuntament de l'Albi	-	-
Ajuntament d'Arbeca	-	-
Ajuntament de Bellaguarda	-	-
Ajuntament de les Borges Blanques	-	-
Ajuntament de Bovera	-	-
Ajuntament de Castellclaus	-	-
Ajuntament de Cervià de les Garrigues	-	-
Ajuntament del Cogul	-	-
Ajuntament de l'Espluga Calba	-	-
Ajuntament de la Floresta	-	-
Ajuntament de Fullell	-	-
Ajuntament de la Granadella	-	-
Ajuntament de Granyena de les Garrigues	-	-
Ajuntament de Juncosa	-	-
Ajuntament de Juneda	-	-
Ajuntament dels Omellons	-	-
Ajuntament de la Pobla de Cérvoles	-	-
Ajuntament de Puiggròs	-	-
Ajuntament del Soleràs	-	-
Ajuntament de Tarrés	-	-
Ajuntament dels Torms	-	-
Ajuntament del Vilosell	-	-
Ajuntament de Vinaixa	2	-
Total	2	-

Noguera	Q	AO
Ajuntament d'Àger	1	-
Ajuntament d'Albesa	-	-
Ajuntament d'Algerri	-	-
Ajuntament d'Alòs de Balaguer	-	-
Ajuntament d'Artesa de Segre	-	-
Ajuntament de les Avellaneres i Santa Linya	-	-
Ajuntament de Balaguer	7	-
Ajuntament de la Baronia de Rialb	-	-
Ajuntament de Belcaire d'Urgell	-	-
Ajuntament de Bellmunt d'Urgell	-	-
Ajuntament de Cabanabona	-	-
Ajuntament de Camarasa	-	-
Ajuntament de Castelló de Farfanya	1	-
Ajuntament de Cubells	-	-
Ajuntament de Foradada	-	-
Ajuntament d'Ivars de Noguera	-	-
Ajuntament de Menàrguens	-	-
Ajuntament de Montgai	1	-
Ajuntament d'Oliola	-	-
Ajuntament d'Os de Balaguer	-	-

Ajuntament de Penelles	1	-
Ajuntament de Ponts	-	-
Ajuntament de Preixens	-	-
Ajuntament de la Sentiu de Sió	-	-
Ajuntament de Tèrmens	1	-
Ajuntament de Tiurana	-	-
Ajuntament de Torrelameu	-	-
Ajuntament de Vallfogona de Balaguer	-	-
Ajuntament de Vilanova de l'Aguda	-	-
Ajuntament de Vilanova de Meià	-	-
Total	12	-

Pallars Jussà	Q	AO
Ajuntament d'Abella de la Conca	1	-
Ajuntament de Castell de Mur	-	1
Ajuntament de Conca de Dalt	1	-
Ajuntament de Gavet de la Conca	2	1
Ajuntament d'Isona i Conca Dellà	2	1
Ajuntament de Llimiana	-	1
Ajuntament de la Pobla de Segur	1	-
Ajuntament de Salàs de Pallars	-	-
Ajuntament de Sant Esteve de la Sarga	1	-
Ajuntament de Sarroca de Bellera	-	-
Ajuntament de Senterada	-	-
Ajuntament de Talarn	-	-
Ajuntament de la Torre de Cabdella	-	-
Ajuntament de Tremp	1	1
Total	9	5

Pallars Sobirà	Q	AO
Ajuntament d'Alins	-	-
Ajuntament d'Alt Àneu	-	-
Ajuntament de Baix Pallars	-	-
Ajuntament d'Espot	-	-
Ajuntament d'Esterri d'Àneu	1	-
Ajuntament d'Esterri de Cardós	-	-
Ajuntament de Farrera	1	-
Ajuntament de la Guingueta d'Àneu	-	-
Ajuntament de Lladorre	-	-
Ajuntament de Llavorsí	-	-
Ajuntament de Rialp	-	-
Ajuntament de Soriguera	-	-
Ajuntament de Sort	4	-
Ajuntament de Tírvia	-	-
Ajuntament de Vall de Cardós	-	-
Total	6	-

Pla d'Urgell	Q	AO
Ajuntament de Barbens	-	-
Ajuntament de Bell-Lloc d'Urgell	-	-
Ajuntament de Bellvis	-	-
Ajuntament de Castellnou de Seana	-	-
Ajuntament de Fondarella	-	-
Ajuntament de Golmés	-	-
Ajuntament d'Ivars d'Urgell	-	-
Ajuntament de Linyola	1	-
Ajuntament de Miralcamp	-	-
Ajuntament de Mollerussa	2	-
Ajuntament del Palau d'Anglesola	-	-
Ajuntament del Poal	-	-
Ajuntament de Sidamon	-	-
Ajuntament de Torregrossa	-	-
Ajuntament de Vilanova de Bellpuig	1	-
Ajuntament de Vila-Sana	-	-
Total	4	-

Segarra	Q	AO
Ajuntament de Biosca	-	-
Ajuntament de Cervera	-	-
Ajuntament d'Estaràs	-	-
Ajuntament de Granyanella	-	-
Ajuntament de Granyena de Segarra	-	-
Ajuntament de Guissona	-	-
Ajuntament d'Ivorra	-	-
Ajuntament de Massoteres	-	-
Ajuntament de Montoliu de Segarra	-	-
Ajuntament de Montornès de Segarra	-	-
Ajuntament de les Oluges	-	-
Ajuntament dels Plans de Sió	-	-
Ajuntament de Ribera d'Ondara	-	-
Ajuntament de Sanaüja	-	-
Ajuntament de Sant Guim de Freixenet	-	-
Ajuntament de Sant Ramon	-	-
Ajuntament de Sant Guim de la Plana	1	-
Ajuntament de Talavera	-	-
Ajuntament de Tarroja de Segarra	-	-
Ajuntament de Torà	2	-
Ajuntament de Torrefeta i Florejacs	-	-
Total	3	-

Segrià	Q	AO
Ajuntament d'Aitona	-	-
Ajuntament dels Alamús	-	-
Ajuntament d'Albatàrrec	-	-
Ajuntament d'Alcanó	-	-
Ajuntament d'Alcarràs	2	-
Ajuntament d'Alcoletge	-	-
Ajuntament d'Alfarràs	-	-
Ajuntament d'Alfés	-	-
Ajuntament d'Alguaire	-	-
Ajuntament d'Almacelles	1	-
Ajuntament d'Almatret	-	-
Ajuntament d'Almenar	2	-
Ajuntament d'Alpicat	-	-
Ajuntament d'Artesa de Lleida	-	-
Ajuntament d'Aspa	-	-
Ajuntament de Benavent de Segrià	-	-
Ajuntament de Corbins	1	-
Ajuntament de Gimenells i el Pla de la Font	1	-
Ajuntament de la Granja d'Escarp	-	-
Ajuntament de Llardecans	-	-
Ajuntament de Lleida	15	3
Ajuntament de Maials	-	-
Ajuntament de Massalcoreig	-	-
Ajuntament de Montoliu de Lleida	-	-
Ajuntament de La Portella	-	-
Ajuntament de Puigverd de Lleida	1	-
Ajuntament de Rosselló	-	-
Ajuntament de Sarroca de Lleida	1	-
Ajuntament de Seròs	-	-
Ajuntament de Soses	-	-
Ajuntament de Sudanell	-	-
Ajuntament de Sunyer	1	-
Ajuntament de Torrebellès	-	-
Ajuntament de Torrefarrera	-	-
Ajuntament de Torres de Segre	-	-
Ajuntament de Torre-serona	-	-
Ajuntament de Vilanova de Segrià	-	-
Ajuntament de Vilanova de la Barca	-	-
Total	25	3

Solsonès	Q	AO
Ajuntament de Castellar de la Ribera	-	-
Ajuntament de Clariana de Cardener	-	-
Ajuntament de la Coma i la Pedra	2	-
Ajuntament de Guixers	-	-
Ajuntament de Lladurs	-	-
Ajuntament de Llobera	-	-
Ajuntament de la Molsosa	2	-
Ajuntament de Navès	-	-
Ajuntament d'Odèn	-	-
Ajuntament d'Olius	1	-
Ajuntament de Pinell de Solsonès	-	-
Ajuntament de Pinós	-	-
Ajuntament de Riner	-	-
Ajuntament de Sant Llorenç de Morunys	-	-
Ajuntament de Solsona	3	-
Total	8	

Urgell	Q	AO
Ajuntament d'Agramunt	1	-
Ajuntament d'Anglesola	-	-
Ajuntament de Belianes	-	-
Ajuntament de Bellpuig	-	-
Ajuntament de Castellserà	-	-
Ajuntament de Ciutadilla	-	-
Ajuntament de la Fuliola	1	-
Ajuntament de Guimerà	-	-
Ajuntament de Maldà	-	-
Ajuntament de Nalec	-	-
Ajuntament dels Omells de na Gaia	-	-
Ajuntament d'Ossó de Sió	-	-
Ajuntament de Preixana	-	-
Ajuntament de Puigverd d'Agramunt	-	-
Ajuntament de Sant Martí de Riucorb	-	-
Ajuntament de Tàrrega	7	-
Ajuntament de Tornabous	-	-
Ajuntament de Vallbona de les Monges	-	-
Ajuntament de Verdú	-	-
Ajuntament de Vilagrassa	-	-
Total	9	-

Val d'Aran	Q	AO
Ajuntament d'Arres	-	-
Ajuntament de Bausen	-	-
Ajuntament de Bossòst	1	-
Ajuntament de Canejan	-	-
Ajuntament d'es Bòrdes	-	-
Ajuntament de Les	-	-
Ajuntament de Naut Aran	-	-
Ajuntament de Vielha e Mijaran	3	-
Ajuntament de Vilamòs	-	-
Total	4	-

Tarragona

Alt Camp	Q	AO
Ajuntament d'Aiguamúrcia	2	-
Ajuntament d'Alcover	1	-
Ajuntament d'Alió	-	-
Ajuntament de Bràfim	-	-
Ajuntament de Cabra del Camp	1	-
Ajuntament de Figuerola del Camp	-	-
Ajuntament dels Garidells	-	-
Ajuntament de la Masó	-	-
Ajuntament del Milà	-	-
Ajuntament de Montferri	1	-
Ajuntament de Mont-Ral	-	-
Ajuntament de Nulles	1	-
Ajuntament del Pla de Santa Maria	-	-
Ajuntament del Pont d'Armentera	-	-
Ajuntament de Puigpelat	1	-
Ajuntament de Querol	-	-
Ajuntament de la Riba	-	-
Ajuntament de Rodonyà	-	-
Ajuntament del Rourell	-	-
Ajuntament de Vallmoll	-	-
Ajuntament de Valls	2	-
Ajuntament de Vilabella	-	-
Ajuntament de Vila-Rodona	-	-
Total	9	-

Baix Camp	Q	AO
Ajuntament de l'Albiol	2	-
Ajuntament de l'Aleixar	-	-
Ajuntament d'Alforja	-	-
Ajuntament d'Almoster	1	-
Ajuntament d'Arbolí	-	-
Ajuntament de l'Argentera	8	-
Ajuntament de les Borges del Camp	1	-
Ajuntament de Botarell	-	-
Ajuntament de Cambrils	8	1
Ajuntament de Capafonts	-	-
Ajuntament de Castellvell del Camp	1	-
Ajuntament de Colldejou	-	-
Ajuntament de Duesaigües	-	-
Ajuntament de la Febró	-	-
Ajuntament de Maspujols	-	-
Ajuntament de Montbrió del Camp	-	-
Ajuntament de Mont-Roig del Camp	6	-
Ajuntament de Prades	-	-
Ajuntament de Pratdip	-	-
Ajuntament de Reus	20	2
Ajuntament de Riudecanyes	-	-
Ajuntament de Riudecols	-	-
Ajuntament de Riudoms	2	-
Ajuntament de la Selva del Camp	-	-
Ajuntament de Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant	2	-
Ajuntament de Vilanova d'Escornalbou	-	-
Ajuntament de Vilaplana	-	-
Ajuntament de Vinyols i els Arcs	-	-
	51	3

Baix Ebre	Q	AO
Ajuntament de l'Aldea	-	-
Ajuntament d'Aldover	-	-
Ajuntament d'Alfara de Carles	-	-
Ajuntament de l'Ametlla de Mar	2	-
Ajuntament de l'Ampolla	-	-
Ajuntament de Benifallet	-	-
Ajuntament de Camarles	2	-
Ajuntament de Deltebre	2	-
Ajuntament de Paüls	-	-
Ajuntament del Perelló	-	-
Ajuntament de Roquetes	1	-
Ajuntament de Tivenys	1	-
Ajuntament de Tortosa	6	1
Ajuntament de Xerta	1	-
Total	15	1

Baix Penedès	Q	AO
Ajuntament d'Albinyana	1	-
Ajuntament de l'Arboç	5	-
Ajuntament de Banyeres del Penedès	4	-
Ajuntament de Bellvei	1	-
Ajuntament de la Bisbal del Penedès	2	-
Ajuntament de Bonastre	-	-
Ajuntament de Calafell	11	1
Ajuntament de Cunit	8	-
Ajuntament de Llorenç del Penedès	3	-
Ajuntament de Masllorenç	1	-
Ajuntament del Montmell	2	-
Ajuntament de Sant Jaume dels Domenys	5	-
Ajuntament de Santa Oliva	1	-
Ajuntament del Vendrell	14	1
Total	58	2

Conca de Barberà	Q	AO
Ajuntament de Barberà de la Conca	-	-
Ajuntament de Blancafort	1	-
Ajuntament de Conesa	-	-
Ajuntament de l'Espluga de Francolí	-	-
Ajuntament de Forès	-	-
Ajuntament de Llorac	-	-
Ajuntament de Montblanc	8	-
Ajuntament de Passanant i Belltall	-	-
Ajuntament de les Piles	-	-
Ajuntament de Pira	-	-
Ajuntament de Pontils	-	-
Ajuntament de Rocafort de Queralt	-	-
Ajuntament de Santa Coloma de Queralt	-	-
Ajuntament de Sarral	1	-
Ajuntament de Savallà del Comtat	-	-
Ajuntament de Senan	-	-
Ajuntament de Solivella	-	-
Ajuntament de Vallclara	-	-
Ajuntament de Vallfogona de Riucorb	-	-
Ajuntament de Vilanova de Prades	-	-
Ajuntament de Vilaverd	-	-
Ajuntament de Vimbodí i Poblet	1	-
Total	11	-

Montsià	Q	AO
Ajuntament d'Alcanar	3	-
Ajuntament d'Amposta	3	-
Ajuntament de Freginals	-	-
Ajuntament de la Galera	-	-
Ajuntament de Godall	-	-
Ajuntament de Mas de Barberans	-	-
Ajuntament de Masdenverge	-	-
Ajuntament de Sant Carles de la Ràpita	8	-
Ajuntament de Sant Jaume d'Enveja	6	-
Ajuntament de Santa Bàrbara	-	-
Ajuntament de la Sénia	-	-
Ajuntament d'Ulldecona	2	-
Total	22	-

Priorat	Q	AO
Ajuntament de Bellmunt del Priorat	-	-
Ajuntament de la Bisbal de Falset	-	-
Ajuntament de Cabacés	-	-
Ajuntament de Capçanes	1	-
Ajuntament de Cornudella de Montsant	-	-
Ajuntament de Falset	-	-
Ajuntament de la Figuera	-	-
Ajuntament de Gratallops	-	-
Ajuntament dels Guiamets	-	-
Ajuntament del Lloar	-	-
Ajuntament de Margalef	1	-
Ajuntament de Marçà	-	-
Ajuntament del Masroig	-	-
Ajuntament del Molar	1	-
Ajuntament de la Morera de Montsant	-	-
Ajuntament de Poboleda	-	-
Ajuntament de Porrera	-	-
Ajuntament de Pradell de la Teixeta	-	-
Ajuntament de la Torre de Fontaubella	-	-
Ajuntament de Torroja del Priorat	-	-
Ajuntament d'Ulldemolins	-	-
Ajuntament de la Vilella Alta	-	-
Ajuntament de la Vilella Baixa	-	-
Total	3	-

Ribera d'Ebre	Q	AO
Ajuntament d'Ascó	1	-
Ajuntament de Benissanet	-	-
Ajuntament de Flix	-	-
Ajuntament de Garcia	-	-
Ajuntament de Ginestar	-	-
Ajuntament de Miravet	1	-
Ajuntament de Móra d'Ebre	1	-
Ajuntament de Móra la Nova	-	-
Ajuntament de la Palma d'Ebre	-	-
Ajuntament de Rasquera	2	-
Ajuntament de Riba-Roja d'Ebre	1	-
Ajuntament de Tivissa	-	-
Ajuntament de la Torre de l'Espanyol	-	-
Ajuntament de Vinebre	-	-
Total	6	-
Tarragonès	Q	AO
Ajuntament d'Altafulla	-	-
Ajuntament de la Canonja	-	-
Ajuntament del Catllar	-	-
Ajuntament de Constantí	-	-
Ajuntament de Creixell	3	-
Ajuntament del Morell	-	-
Ajuntament de la Nou de Gaià	-	-
Ajuntament dels Pallaresos	-	-
Ajuntament de Perafort	2	-
Ajuntament de la Pobla de Mafumet	-	-
Ajuntament de la Pobla de Montornès	2	-
Ajuntament de Renau	-	-
Ajuntament de la Riera de Gaià	-	-
Ajuntament de Roda de Barà	-	-
Ajuntament de Salomó	-	-
Ajuntament de Salou	5	-
Ajuntament de La Secuita	-	-
Ajuntament de Tarragona	40	2
Ajuntament de Torredembarra	6	-
Ajuntament de Vespella de Gaià	-	-
Ajuntament de Vilallonga del Camp	1	-
Ajuntament de Vila-Seca	6	-
Total	65	2
Terra Alta	Q	AO
Ajuntament d'Arnes	-	-
Ajuntament de Batea	-	-
Ajuntament de Bot	-	-
Ajuntament de Caseres	-	-
Ajuntament de Corbera d'Ebre	-	-
Ajuntament de la Fatarella	1	-
Ajuntament de Gandesa	-	-
Ajuntament d'Horta de Sant Joan	-	-
Ajuntament del Pinell de Brai	-	-
Ajuntament de la Pobla de Massaluca	-	-
Ajuntament de Prat de Comte	1	-
Ajuntament de Vilalba dels Arcs	-	-
Total	2	-

b. Consells comarcals

	Q	AO	Total
Conselh Generau d'Aran	-	1	1
Consell Comarcal d'Osona	1	1	2
Consell Comarcal de l'Alt Camp	3	2	5
Consell Comarcal de l'Alt Empordà	1	2	3
Consell Comarcal de l'Alt Penedès	-	1	1
Consell Comarcal de l'Alt Urgell	1	1	2
Consell Comarcal de l'Alta Ribagorça	-	1	1
Consell Comarcal de l'Anoia	3	1	4
Consell Comarcal de l'Urgell	1	1	2
Consell Comarcal de la Cerdanya	1	2	3
Consell Comarcal de la Conca de Barberà	-	1	1
Consell Comarcal de la Garrotxa	2	1	3
Consell Comarcal de la Noguera	-	1	1
Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre	-	1	1
Consell Comarcal de la Segarra	1	1	2
Consell Comarcal de la Selva	11	1	12
Consell Comarcal de la Terra Alta	1	1	2
Consell Comarcal de les Garrigues	-	1	1
Consell Comarcal del Bages	3	1	4
Consell Comarcal del Baix Camp	1	1	2
Consell Comarcal del Baix Ebre	1	2	3
Consell Comarcal del Baix Empordà	2	1	3
Consell Comarcal del Baix Llobregat	5	1	6
Consell Comarcal del Baix Penedès	6	1	7
Consell Comarcal del Barcelonès	4	1	5
Consell Comarcal del Berguedà	-	2	2
Consell Comarcal del Garraf	-	1	1
Consell Comarcal del Gironès	-	2	2
Consell Comarcal del Maresme	2	1	3
Consell Comarcal del Montsià	2	1	3
Consell Comarcal del Pallars Jussà	2	2	4
Consell Comarcal del Pallars Sobirà	1	1	2
Consell Comarcal del Pla d'Urgell	1	1	2
Consell Comarcal del Pla de l'Estany	-	1	1
Consell Comarcal del Priorat	-	1	1
Consell Comarcal del Ripollès	-	2	2
Consell Comarcal del Segrià	2	1	3
Consell Comarcal del Solsonès	-	2	2
Consell Comarcal del Tarragonès	3	1	4
Consell Comarcal del Vallès Occidental	9	1	10
Consell Comarcal del Vallès Oriental	2	1	3
Total	72	50	122

c. Diputacions

	Queixes	Actuacions d'ofici	Total
Diputació de Barcelona	66	2	68
Diputació de Girona	6	2	8
Diputació de Lleida	3	3	6
Diputació de Tarragona	15	2	17
Total	90	9	99

d. Entitats metropolitanes

	Queixes
Entitat del Medi Ambient de l'Àrea Metropolitana de Barcelona	3
Institut Metropolità de Promoció del Sòl i Gestió Patrimonial	6
Institut Metropolità del Taxi	2
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	40
Total	51

e. Entitats municipals descentralitzades

	Queixes
Ajuntament dels Valentins	1
Entitat Municipal Descentralitzada de Bellaterra	1
Entitat Municipal Descentralitzada de Jesús	1
Total	3

f. Mancomunitats

	Queixes
Mancomunitat de Municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona	1
Total	1

g. Associacions municipalistes

	Queixes	Actuacions d'ofici	Total
Associació Catalana de Municipis i Comarques	-	2	2
Federació de Municipis de Catalunya	1	2	3
Total	1	4	5

9. Administracions afectades en les actuacions iniciades: serveis d'interès general

	Queixes	Actuacions d'ofici	Total
Aigües de Barcelona (AGBAR)	14	-	14
Comunitat de Regants de Sant Jaume d'Enveja	1	-	1
ENDESA	98	-	98
Gas Natural	19	1	20
Red Eléctrica de España	1	-	1
Spanair SA	3	-	3
Telefónica España, SAU	35	-	35
Vodafone Catalunya	1	1	2
Total	172	2	174

3. 8. Relacions amb altres institucions de defensa de drets

Defensors estrangers	Rebudes		Traslladades		Total
	<2011	2011	<2011	2011	
Le Médiateur du Royame du Maroc	-	-	1	-	1
The National Ombudsman of Netherlands	-	-	2	-	2
Total	-	-	3	-	3

Defensors autonòmics i estatals	Rebudes		Traslladades		Total
	<2011	2011	<2011	2011	
Defensor estatal					
Defensor del Pueblo de España	27	378	48	242	695
Defensors autonòmics					
Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid	3	-	-	-	3
Defensor del Pueblo Andaluz	2	1		1	4
Defensor del Pueblo de Castilla la Mancha	-	-	-	1	1
Defensor del Pueblo de la Región de Murcia	-	-	-	-	-
Defensora del Pueblo Riojano	2	-	-	-	2
Diputado del Común de Canarias	2	2	-	-	4
El Justicia de Aragón	3	1	1	-	5
Procurador del Común de Castilla y León	1	-	-	-	1
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	-	1	1	5	7
Total	40	383	50	249	722

Defensors locals	Rebudes		Total
	< 2011	2011	
Defensor de la Ciutadania d'Amposta	1	-	1
Defensor de la Ciutadania de Badalona	3	-	3
Defensor de la Ciutadania de Girona	5	-	5
Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet	3	1	4
Defensor de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú	4	1	5
Defensor del Ciutadà d'Arenys de Mar	1	-	1
Defensor del Ciutadà de Granollers	2	-	2
Defensor del Ciutadà de Mataró	6	2	8
Defensor del Ciutadà de Ripollet	-	1	1
Sindicatura de Greuges d'Igualada	-	1	1
Sindicatura de Greuges de Vilafranca del Penedès	1	-	1
Síndic de Greuges de l'Escala	-	-	-
Síndic de Greuges de Sant Cugat del Vallès	6	-	6
Síndic de Greuges de Sant Feliu de Guíxols	3	1	4
Síndic de Greuges de Sant Feliu de Llobregat	2	5	8
Síndic de Greuges de Tarragona	1	1	3
Síndic de Greuges Municipal de Cornellà de Llobregat	40	24	65
Síndic de Greuges Municipal de Reus	5	8	14
Síndic Municipal de Greuges de Figueres	3	3	6
Síndic Municipal de Greuges de Gavà	1	3	4
Síndic Municipal de Greuges de Lleida	14	14	28
Síndic Municipal de Greuges de Sabadell	17	11	28
Síndic Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat	2	-	2
Síndic Personer de Mollet	4	3	7
Síndica de Greuges de Barcelona	14	11	30
Síndica de Greuges de Rubí	6	1	7
Síndica Municipal de Greuges d'Uldecona	1	-	1
Síndica Municipal de Greuges de Vilanova del Vallès	2	-	2
Sindicatura Municipal de Greuges de Terrassa	38	25	64
Sindicatura Municipal de Greuges de Viladecans	15	8	23
Total	200	124	334

Defensors universitaris	Rebudes		Total
	< 2011	2011	
Síndic de Greuges de la Universitat de Barcelona	1	-	1
Síndic de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra	1	-	1
Total	2	-	2

4. AVALUACIÓ DEL COMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS DEL SÍNDIC DE GREUGES

Aquest apartat valora la gestió del Síndic de Greuges en relació amb els expedients de tramitació de queixes i consultes. S'hi recullen dos tipus d'informacions: d'una banda, les modificacions i les millores en la gestió dels expedients, i també l'avaluació del temps de tramitació d'acord amb els criteris establerts a la Carta de serveis; i de l'altra, el qüestionari de satisfacció dels usuaris.

4.1. Gestió dels expedients al Síndic

El Síndic de Greuges de Catalunya, com a continuació de les mesures organitzatives proposades durant l'any 2010 també ha hagut de modificar els seus procediments durant l'any 2011 per aconseguir un bon nivell de resposta per a les persones interessades i per a les administracions.

L'increment de queixes i actuacions que s'ha produït aquest any és una prova d'aquesta realitat, i cada cop són més les persones que confien en aquesta institució com a mitjancera entre l'Administració i elles.

Per tot això, i atès l'elevat increment de queixes, els objectius del Síndic durant aquest any han estat:

a) Incrementar el nivell de resposta de les administracions. En efecte, el nombre i la urgència o la criticitat dels problemes de les persones interessades respecte a l'actuació o no actuació de les administracions davant de determinats assumptes ha obligat a requerir la resposta de les administracions amb més freqüència del que fins ara s'havia produït.

A més, amb l'aplicació de la Llei 24/2009, del Síndic de Greuges, s'ha introduït el concepte d'*administracions obstaculitzadores*, que són les administracions que no responen a la sol·licitud d'informació del Síndic, a qui el Síndic cita per a una reunió per al lliurament de la documentació o bé les visita.

Els resultats d'aquestes mesures es mostren a la taula 1. En síntesi, el nivell de resposta de l'Administració s'ha incrementat un 42,56% durant l'any 2011 (12.356) respecte de l'any 2010 (8.667). Aquest fet es deu a les mesures indicades anteriorment i a la comunicació als nous governs dels ajuntaments després de les eleccions municipals dels tràmits que

tenien pendents amb el Síndic de Greuges de Catalunya. És per aquest motiu que els increments més significatius es van produir durant el tercer trimestre de l'any.

Taula 1: Nombre de respostes rebudes per mesos

	2010	2011	Variació 2011-2010 (%)
Gener	455	457	0,44
Febrer	577	732	26,86
Març	821	906	10,35
Abril	775	839	8,26
Maig	766	949	23,89
Juny	599	2.204	267,95
Juliol	939	2.087	122,26
Agost	350	816	133,14
Setembre	618	594	-3,88
Octubre	680	869	27,79
Novembre	906	1.019	12,47
Desembre	1.181	884	-25,15
Total	8.667	12.356	42,56

Pel que fa al nombre de respostes per tipus d'administració, en xifres absolutes, l'Administració local i la Generalitat de Catalunya són les que han tingut un creixement de respostes més gran en relació amb l'any 2010. Aquest increment s'explica pel requeriment del Síndic passades les eleccions municipals. No obstant això, convé destacar l'efecte dels convenis amb empreses que gestionen serveis d'interès general o que participen en els serveis públics, la qual cosa també explica l'increment de les tramitacions i, per tant, de les respostes de les empreses i les administracions que es troben sota l'epígraf "serveis d'interès general" o "altres administracions".

Taula 2: Nombre de respostes per tipus d'administració

	2010	2011	Variació 2011-2010 (%)
Administració autonòmica (%)	4.797 (55,35)	5.229 (42,32)	9,01
Administració general de l'Estat (%)	7 (0,08)	11 (0,09)	57,14
Administració institucional (%)	105 (1,21)	135 (1,09)	28,57
Administració de justícia (%)	191 (2,20)	321 (2,60)	68,06
Administració local (%)	3.273 (37,76)	6.128 (49,60)	87,23
Associacions municipalistes (%)	2 (0,02)	3 (0,02)	50,00
Serveis d'interès general (%)	161 (1,86)	228 (1,85)	41,61
Altres administracions (%)	131 (1,51)	301 (2,44)	129,77
Total	8.667 (100)	12.356 (100)	42,56

b) Incrementar la productivitat del personal que treballa a la institució i apostar pel desenvolupament d'eines informàtiques que redueixin els terminis de tramitació.

c) Consolidar la destinació de les sol·licituds d'informació a les unitats directives de la Generalitat de Catalunya en comptes dels titulars dels departaments de la Generalitat.

Per mostrar els efectes que ha tingut aquesta mesura, s'ha comparat el nombre de sol·licituds fetes als departaments de la Generalitat de Catalunya des de l'1 de juliol de 2010 (moment en què es comença a aplicar la mesura) fins al 30 de juny de 2011 respecte de l'any 2009.

Taula 3: Respostes rebudes a demandes sol·licitades a la Generalitat de Catalunya des de l'1 de juliol de 2010 fins al 30 de juny de 2011, en relació amb aquest mateix període dels anys 2009 i 2010

	Sol·licituds	Respostes	% Respostes	Dies naturals
1 juliol 2009 30 juny 2010	2.976	1.851	62,20	90,31
1 juliol 2010 30 juny 2011	3.197	2.646	82,77	71,38

Els resultats, detallats a la taula 3, mostren que, tot i haver-hi un increment en les sol·licituds d'informació respecte a l'any anterior (com a conseqüència de l'increment en el nombre de queixes), s'ha obtingut un 82,77% de respostes respecte a les sol·licituds d'informació fetes en el mateix període i s'han reduït 19 dies de mitjana en l'obtenció de la resposta.

4.2. Temps de tramitació dels expedients

Com en anys anteriors, el temps de tramitació dels expedients s'ha fet a partir del recompte de dies hàbils.

Així, s'ha desagregat el temps total dels expedients tramitats al Síndic de Greuges durant el 2011 (12.968) en temps del Síndic (comprèn els tràmits de l'acusament de recepció, la sol·licitud d'ampliació de dades a la persona interessada, la comunicació a l'Administració de la queixa, la sol·licitud d'informació a les administracions i la resolució de la queixa adreçada a l'Administració), el temps de durada de la tramitació de l'expedient a l'Administració (comprèn la comunicació a l'Administració de la queixa d'acord amb l'article 39 de la Llei 24/2009, el temps de resposta a la sol·licitud d'informació i, si s'escau, la comunicació o no de la resolució) i el temps que triga la persona requerida per emetre la resposta a les demandes d'informació.

Taula 4: Temps de resposta a les demandes d'informació

	2011	Síndic	Adminis- tració	Persona interessada
Actuacions	12.968	15.461	3.020	
Dies	61,88	93,25	28,37	

Com es pot observar a la taula 4, l'increment de queixes del Síndic en el decurs d'aquest any ha provocat un lleuger increment en el temps de tramitació respecte a l'any anterior. A més, les mesures preses per aconseguir una resposta més ràpida de les administracions ha suposat un increment del nombre de tràmits pendents de resoldre per part del Síndic respecte a anys anteriors. Així, mentre que l'any 2010 el temps de tramitació del Síndic era de 54,72 dies, aquest any la mitjana és de 61,88 dies.

Tot i això, convé destacar que es manté la tendència quant a la reducció de temps que triga l'Administració a contestar. En aquest sentit, cal recordar que l'any 2009 el temps que trigava l'Administració en el decurs de l'expedient era de 160 dies.

Pel que fa a les persones interessades, de nou es torna a repetir la tendència d'altres anys entre les persones interessades que presenten immediatament la informació que es requereix, respecte a les persones interessades que finalitzen per desistiment les queixes o que no responen a la sol·licitud d'ampliació de dades.

4.3. Carta de serveis i bona conducta administrativa del Síndic de Greuges

La Carta de serveis i bona conducta administrativa del Síndic de Greuges té per objectiu establir compromisos amb les persones interessades sobre la tramitació i la qualitat en la gestió dels expedients de queixa i les consultes d'informació.

Compromís	Mitjana	Nivell compliment
L'horari mínim d'atenció presencial és de dilluns a divendres de 8.30 a 19 hores.		100%
Les consultes presencials es resolen el mateix dia en què la persona s'hagi presentat a la seu de la institució amb un temps màxim d'espera de 15 minuts.	2,47 minuts	99,95%
El Servei d'Atenció a les Persones (en endavant SAP) ha de donar resposta a les consultes d'informació escrites en un termini no superior a 3 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud.	0,42 dies hàbils	96,54%

El SAP ha de donar resposta a les consultes d'informació telefòniques el mateix dia en què s'hagi rebut la sol·licitud d'informació.	0,07 dies hàbils	98,35%
Un cop formulada la sol·licitud de videoconferència, el SAP, en un termini de 24 hores, ha d'acordar amb la persona interessada la data i l'hora per establir la connexió, que ha de tenir lloc en un termini no superior a 7 dies.	4,8 dies hàbils	100%
Un cop formulada la sol·licitud de la persona interessada de concertar una cita en un desplaçament del Síndic, el SAP s'hi ha de posar en contacte per determinar l'hora amb una antelació mínima de 24 hores.	53,8 hores	100%
L'acusament de recepció de la queixa s'ha d'enviar en un termini no superior a 2 dies hàbils des de l'entrada de l'escrit a la institució.	2,16 dies hàbils	68,79%
El Síndic de Greuges ha de demanar informació en un termini no superior a 15 dies hàbils, prorrogable a 15 dies segons la complexitat del cas.	19,84 dies hàbils	78,38%
Un cop s'hagin fet totes les investigacions que el Síndic estimi oportunes, se n'ha de notificar la resolució a la persona interessada i a l'Administració en un termini no superior a 30 dies des de la recepció de l'informe.	49,84 dies hàbils	48,67%
Un cop l'Administració hagi comunicat l'acceptació o no de la resolució del Síndic, aquest ha de comunicar la finalització de l'expedient en un termini no superior a 15 dies hàbils.	39,56 dies hàbils	42,27
La comunicació a la persona interessada del rebuig de la queixa per les causes que disposa la Llei 24/2009, s'ha de fer en un termini no superior a 15 dies hàbils.	19,57 dies hàbils	62,96%

Les dades presentades mostren que el conjunt de mesures que s'han proposat a la institució han alleugerit la fase inicial del procediment de tramitació de queixes, però no la fase de finalització, que es troba en una situació similar a la d'altres anys.

En aquest sentit, per intentar millorar aquestes dades, durant l'any 2012 es proposaran tot un conjunt de mesures per intentar agilitar més la tramitació de les queixes, fonamentades en l'estudi i la millora de la finalització de les queixes, i també en la introducció de mitjans telemàtics.

4.4. Valoració dels usuaris del servei rebut al Síndic de Greuges

Enquesta sobre el grau de coneixement del Síndic

Al principi del 2011 el Síndic va portar a terme una enquesta d'opinió sobre el grau de coneixement de la institució a Catalunya per valorar la tasca de projecció i difusió duta a terme en els últims anys. Basada en un total de 1.600 entrevistes, en el marc d'una enquesta òmnibus, la mostra conclou que un 58,9% de les persones que viuen a Catalunya coneixen el Síndic. Només un 15,2% d'aquestes persones, però, el coneixen de manera espontània quan se'ls pregunta a qui s'adreçarien per queixar-se d'alguna administració o si saben el nom d'alguna institució de defensa de drets. El 43,7% restant d'entrevistats diuen que han sentit parlar del Síndic després de suggerir-los-en el nom.

Així, la xifra de persones que no coneixen el Síndic és d'un 41,2%. Per àmbits territorials, la zona on es detecta un desconeixement més alt és a l'àrea metropolitana de Barcelona (sense incloure la ciutat de Barcelona), on un 51,2% d'entrevistats, més de la meitat, no n'han sentit parlar.

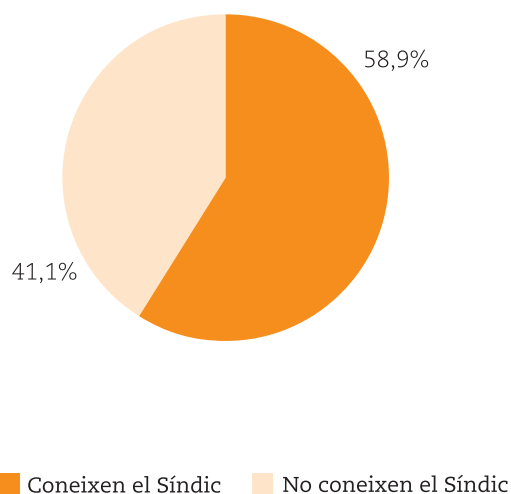
Pel que fa a la utilitat del Síndic, la valoració dels entrevistats que han dit que coneixen el Síndic és positiva i la nota mitjana, d'una escala del 0 al 10, és d'un 6,3. En concret, d'aquest 58,9% de població familiaritzada amb la institució, un 19,5% li dona un aprovat; un 24,4%, un notable, i un 7,4%, un excel·lent. Només un 8,2% puntua el Síndic per sota del 5. El 40,6% restant, tot i que sap que existeix la institució, no s'ha pronunciat respecte a aquesta qüestió. Aquest fet es pot atribuir al fet que encara hi ha un desconeixement

massa evident de la funció i les tasques encomanades al Síndic de Greuges.

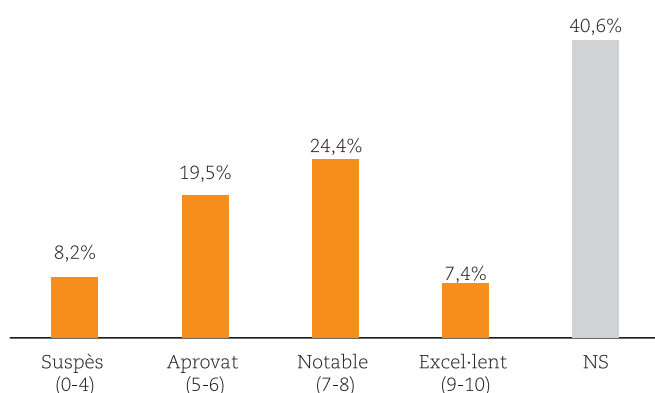
Les xifres es mantenen estables respecte a l'última enquesta de notorietat feta pel Síndic el mes de juliol del 2008. Cal recordar, però, que l'any 2005, a l'inici del mandat del síndic, Rafael Ribó, es va fer un estudi segons el qual només el 52% dels enquestats coneixien la institució i la majoria no en sabia dir la tasca que duia a terme. El notable increment que s'ha aconseguit des de llavors, pel que fa a la notorietat pública del Síndic, ha vingut acompanyat d'un augment rellevant de les actuacions dutes a terme (queixes, consultes, actuacions d'ofici i informes monogràfics).

En aquest sentit, tot i que els resultats obtinguts l'any 2011 es poden considerar positius, cal recordar que el servei de defensa de drets que ofereix el Síndic ha de ser accessible per a tothom, independentment de l'origen, l'edat o la nacionalitat i, sobretot, per als col·lectius més vulnerables. El primer pas és, per tant, intensificar els esforços per fer més difusió de la institució i arribar a totes les persones. Atesa la situació de contenció econòmica que hi ha actualment, s'empren els recursos a l'abast, com ara les xarxes socials, el boca-orella o els desplaçaments de l'equip del Síndic. I, especialment, es demana la col·laboració dels mitjans de comunicació, tal com recull l'article 84 de la Llei del Síndic, a l'hora de fer divulgació de la institució del Síndic i de les activitats que fa.

Grau de coneixement del Síndic de Greuges de Catalunya



Valoració de la utilitat del Síndic de Greuges de Catalunya



Valoració dels usuaris en el qüestionari del servei rebut al Síndic de Greuges

Durant l'any 2011, 5.459 persones han rebut un qüestionari de satisfacció sobre el servei ofert pel Síndic. L'enquesta s'envia de manera automàtica a totes les persones que han presentat una queixa en finalitzar les gestions dutes a terme per la institució sobre el seu cas. L'objectiu és detectar mancances i introduir millores en el servei.

Enguany han respost les enquestes 1.315 persones, un 24% del total a qui se li havia enviat. D'aquestes, un 44% havien conegut la institució gràcies als mitjans de comunicació, un 19% per mitjà de familiars o coneguts i un 10% pel consell d'una administració pública. La majoria (90%) diu que presentar la queixa va resultar fàcil o molt fàcil. Sobre el tracte rebut, un 87% dels enquestats consideren que l'atenció i la informació han estat bones o molt bones i només un 2,66% està descontent en aquest aspecte.

Pel que fa a les qüestions que s'han millorat, la més repetida, amb un 29%, és la rapidesa del procés, seguida per la freqüència de visites al territori (14%), aspecte en què ja s'està treballant amb la posada en funcionament del SAP (servei d'atenció a les persones) itinerant, que es concreta en dos desplaçaments setmanals de l'equip del Síndic per rebre queixes i consultes de tota la geografia catalana.

També cal destacar que només un 3% dels usuaris enquestats opinen que cal fer més clar i entenedor el llenguatge utilitzat pel personal del Síndic en les seves comunicacions.

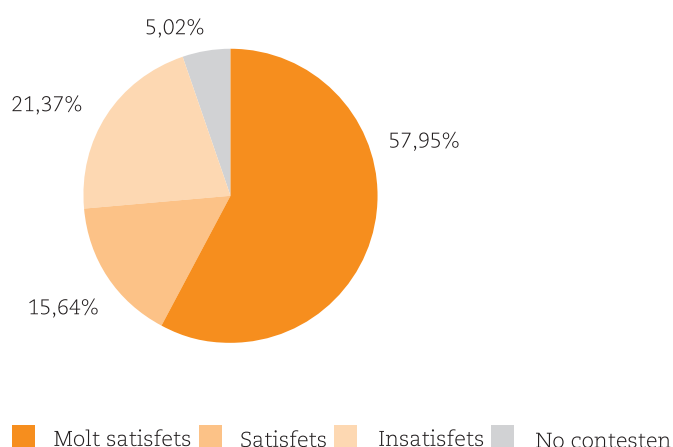
Aquest ha estat un dels objectius perseguits en els últims anys per fer més accessible la institució.

Sobre la rapidesa en el procés, si bé la majoria d'usuaris (57%) consideren curt o molt curt el temps transcorregut des que van presentar la queixa fins que van rebre la primera resposta del Síndic, l'opinió canvia quan se'ls pregunta pel temps trigat fins a obtenir una resolució del seu cas. En aquest aspecte, el 38% afirma que el temps va ser llarg i el 30% diu que va ser curt.

Conscients que reduir el temps per emetre una resolució és una de les assignatures pendents, el Síndic recorda i insta les administracions que responguin amb més celeritat les demandes d'informació que li arriben de la institució. Tot i que els resultats han millorat considerablement respecte al 2010, quan un 64% de persones van opinar que el temps transcorregut havia estat massa llarg, encara no s'ha arribat a l'objectiu desitjat.

Finalment, amb relació a la satisfacció global del servei, gairebé un 73,5% n'està molt satisfet o satisfet i un 21% diu que n'està insatisfet. La nota de mitjana obtinguda, d'una escala del 0 al 10, és de 6,6. A l'hora d'analitzar aquests resultats, com s'evidencia a la taula següent, cal tenir en compte que el grau de satisfacció dels enquestats es pot relacionar amb el tipus de resolució obtinguda. És a dir, el percentatge de molt satisfet és significativament superior en els casos en què la resolució ha estat favorable a la persona interessada i a la inversa.

Grau de satisfacció dels usuaris del Síndic de Greuges de Catalunya



Grau de satisfacció dels usuaris del Síndic relacionat amb el tipus de resolució obtinguda

	Insatisfet		Satisfet		Molt satisfet		Total	
Desfavorable	133	39,47%	68	20,18%	136	40,36%	337	100%
Favorable	148	16,25%	138	15,15%	625	68,61%	911	100%
	281	22,50%	206	16,50%	761	61,00%	1.248	100%

III. ACTUACIONS INSTITUCIONALS

1. RELACIONS INTERNACIONALS	375
2. RELACIONS D'ÀMBIT ESTATAL	379
3. RELACIONS D'ÀMBIT LOCAL I DESPLAÇAMENTS AL TERRITORI.....	379
4. ORGANITZACIÓ DE JORNADES I FORMACIÓ	383
5. ACTUACIONS DE DIFUSIÓ I PREMSA	383

1. Relacions internacionals

1.1. Institut Internacional de l'Ombudsman

Secció europea

a. Organització de les juntes europees

Com a president del capítol europeu de l'IOI, el síndic ha d'organitzar amb una certa periodicitat les reunions de la Junta Europea de l'Institut. La Junta Europea està formada, des de l'Assemblea de l'IOI a Barcelona (octubre 2010), per Arne Fliflet (defensor de Noruega), Tom Frawley (defensor d'Irlanda del Nord) i Irena Lipowicz (defensora de Polònia).

Aquest any s'han organitzat dues reunions, una a Varsòvia el 31 de març i l'altra a Londres el 30 de setembre. Durant aquestes reunions s'han tractat, entre altres qüestions, la planificació i el balanç corresponent per al 2011 i el procés de captació de membres, i també altres qüestions que afecten l'Institut a escala mundial, com ara la renovació dels Estatuts de l'Institut i el seu procediment.

b. Relacions amb el Consell d'Europa (Estrasburg, Venècia i 2P2)

L'any 2010 el síndic, en nom de l'IOI, va iniciar relacions amb el Consell d'Europa, que han continuat i s'han consolidat el 2011. Durant la 21a sessió del Congrés de Poders Locals i Regionals, que va tenir lloc del 18 al 20 d'octubre de 2011, el síndic va participar com a ponent principal per defensar, aportant-hi arguments, la necessitat i la utilitat dels ombudsman regionals i locals. En aquesta sessió, el plenari va aprovar per unanimitat un informe del Congrés per promoure l'existència dels defensors locals i regionals.

Com a president del capítol europeu de l'IOI, també va proposar a la Direcció de l'Assemblea Parlamentària del Consell d'Europa que redactés un informe per reforçar els ombudsman davant les amenaces que planegen sobre aquestes institucions. Així es va acordar i ja se n'ha encarregat la redacció, que és a càrrec del diputat català Jordi Xuclà.

El síndic també va participar en la 89a sessió de la Comissió de Venècia, que es va desenvolupar del 16 al 17 de desembre. La Comissió de Venècia (o la Comissió Europea per la Democràcia a través de la Llei) és l'òrgan de consulta i assessorament del Consell d'Europa en afers

constitucionals. Durant el 2011, el síndic ha signat una carta d'intencions amb la Comissió, per la qual l'IOI assessora la Comissió en totes les matèries que afectin l'ombudsman. De fet, aquest any l'IOI ja va ser consultat per primer cop per la Comissió sobre el nou Projecte de llei de l'ombudsman de Montenegro.

Durant la sessió de desembre, el síndic va repassar les col·laboracions realitzades durant l'any i va relatar les situacions de què s'ha tingut coneixement a l'IOI, sobre les dificultats i les amenaces que reben alguns defensors. També va reafirmar la voluntat de continuar aportant assessorament a la Comissió i, en nom de l'IOI, la va convidar a assistir a la Conferència Mundial del 2012.

Finalment, en el marc de la col·laboració que l'IOI fa amb el Consell d'Europa hi ha la participació en els seminaris "Peer to peer", que tenen la finalitat de tractar temes de manera monogràfica perquè els defensors que hi acudeixin puguin intercanviar punts de vista i intervencions. Aquest any va tenir lloc un seminari sobre el paper dels defensors en la protecció dels drets humans, els dies 6 i 7 d'abril a Tallinn, al qual va assistir l'assessora Montse Cusó, i un altre sobre el paper dels defensors en la protecció i la promoció dels drets de les persones amb discapacitats, al qual va participar l'assessora M. Àngels Gayoso.

c. Reunió de coordinació amb el Secretariat Mundial de l'IOI

Com cada any des que la Secretaria Europea de l'IOI està ubicada a la seu del Síndic, es va dur a terme una reunió de coordinació entre les dues oficines el 24 de febrer de 2011 a Viena.

d. Seminaris de formació de l'IOI-Europa

Enguany la Secretaria Europea de l'IOI ha dirigit l'organització de dos seminaris de formació per als membres.

El primer seminari, sobre l'OPCAT (Optional Protocol of the Convention against Torture) i el paper dels ombudsman, va tenir lloc a Varsòvia els dies 13 i 14 de setembre. Hi van participar 52 membres de 23 institucions de defensors. Els oradors principals van ser el professor Zbigniew Lasocik de l'SPT (Subcommittee on Prevention of Torture), Mauro Palma del CPT (Council of Europe anti-torture Committee) i Barbara Bernath de l'APT (Association for the Prevention of Torture).

El segon seminari va tenir lloc a Barcelona, del qual es farà referència més endavant en l'apartat sobre les activitats promogudes per desenvolupar les competències sobre empreses privades que presten serveis d'interès general.

e. Relacions amb institucions membres de l'IOI

Enguany s'ha continuat la tasca d'extensió, d'intercanvi i de reforçament dels ombudsmans des de l'IOI. Així, el síndic s'ha reunit a Dublín amb l'ombudsman d'Irlanda, Emily O'Reilly; i a Londres amb la comissionada britànica, Ann Abraham, i el president de la BIOA (Associació Britànicoirlandesa d'Ombudsmans), Peter Tyndall.

El síndic també es va reunir a París amb el nou defensor dels drets, Dominique Baudis, i es va renovar la relació de col·laboració entre institucions, a més d'aprofundir sobre les perspectives de l'IOI.

f. La situació dels defensors italians

S'ha fet un èmfasi especial en el suport als defensors cívics d'Itàlia. Així s'està treballant per la participació del president de la república italiana, Giorgio Napolitano, en un acte de difusió de la figura de l'ombudsman. També s'ha ajudat els defensors del Piemont, a Torí; de la Toscana, a Florència, i d'Emília Romanya. Així mateix, el Síndic va ser convidat a participar en un seminari a Bolonya.

g. Seminari de Drets Lingüístics

El Síndic va organitzar a Barcelona una reunió sobre drets lingüístics, que va comptar amb la participació del Valedor do Pobo, de l'Arateko i del defensor de la Vall d'Aosta (Itàlia), per explorar les possibilitats de construir una xarxa d'ombudsmans en la qual es tractessin les problemàtiques lingüístiques i culturals.

h. Uzbekistan

També com a president del capítol europeu de l'IOI, el síndic va mantenir una reunió de coordinació amb l'ombudsman d'Uzbekistan i amb alguns dels seus delegats regionals, per intercanviar experiències i ajudar al desenvolupament democràtic d'aquella societat.

Abast mundial

a. Junta Mundial de l'IOI (Livingston, Zàmbia)

Celebrada a Livingston del 30 d'octubre al 2 de novembre, la Junta Mundial de l'IOI es reuneix un cop l'any i convoca els directors de tots els capítols. Durant la reunió, a part de tractar qüestions d'interès per a totes les regions, en cada edició es duen a terme les eleccions dels càrrecs executius. Aquest any es va tornar a escollir Beverly Wakem (ombudsman de Nova Zelanda) per al càrrec de presidenta, Tom Frawley (ombudsman d'Irlanda del Nord) per al de vicepresident i Alan N. Lai (ombudsman de Hong Kong) per al de tresorer.

Durant la reunió es van analitzar les qüestions relatives al proper congrés mundial, que se celebra cada quatre anys, la propera edició del qual serà el 2012 a Wellington, Nova Zelanda. També es va discutir la proposta de nous estatuts i la planificació de projectes de formació i regionals per al 2012. Finalment, també es van dur a terme les admissions corresponents dels nous membres.

b. Participació al Comitè de les Eleccions

El síndic va ser elegit president del comitè electoral de l'IOI, que té la funció de debatre i preparar el procés electoral abans de les eleccions que es duen a terme durant les reunions de la Junta Mundial.

c. Participació al Comitè dels Estatuts

El procés de redacció i d'elaboració dels nous estatuts de l'IOI va néixer en la reunió de la Junta Mundial del 2010. En aquella ocasió, es va organitzar un comitè que tenia l'encàrrec de vetllar per aquesta elaboració i fer-ne el seguiment. El síndic, com a representant europeu, forma part d'aquest comitè des de l'inici. Així, del 26 a 28 de maig va assistir a la reunió d'aquest comitè, que va tenir lloc a Viena, per participar en la discussió i en l'elaboració dels nous estatuts de l'IOI.

d. 26a conferència de defensors de la regió d'Australàsia i Pacífic

La conferència de defensors de la regió d'Australàsia i Pacífic va tenir lloc a Taipei, del 23 al 25 de març de 2011, per tractar sobre els ombudsmans i els drets humans, amb el títol Protegint Drets Humans i Promovent Bona Governança. Aquest any van convidar el síndic,

que va fer la ponència “Drets humans i defensors a escala internacional”, basada en l'experiència europea.

A la conferència, també hi van participar Beverly Wakem, presidenta de l'IOI; Peter Kostelka, secretari general, i André Marin, president del capítol nord-americà de l'IOI, entre d'altres.

e. Kazakhstan

Per encàrrec del secretari general de l'IOI, Peter Kostelka, el síndic va anar a Kazakhstan per representar l'Institut en les conferències “L'Estat i l'individu: 20 anys de desenvolupament de Kazakhstan en el seu camí al progrés”, que van tenir lloc el 26 i 27 d'agost a Astana. Durant la conferència, el síndic va tenir oportunitat d'entrevistar-se amb Askar Shakirov, ombudsman nacional de la República del Kazakhstan.

1.2. Altres relacions d'àmbit internacional

AOMF (Association des Ombudsmen et Médiateurs de la Francophonie)

L'Associació d'Ombudsman i Mediadors de la Francofonia va reunir els membres a Luxemburg, del 16 al 18 de novembre de 2011. Durant la reunió, es van dur a terme diverses conferències sobre la independència dels defensors, sobre la garantia de l'equitat per part dels ombudsman i sobre les actuacions reactives i preventives que protagonitzen.

Pel que fa a les eleccions, el defensor del Senegal, M. Diop, va ser elegit president de l'Associació; Raymonde Saint Germain, protectrice du citoyen de Québec, primera vicepresidenta, i Frederic Bovesse, médiateur de la région wallonne, segon vicepresident.

AOM (Associació d'Ombudsman de la Mediterrània)

El síndic va ser convidat a formar part de la delegació espanyola, per invitació del Defensor del Poble, per participar a la 5a reunió de l'Associació de Defensors de la Mediterrània, que va tenir lloc a Malta, el 30 i el 31 de maig.

La trobada de defensors de les dues bandes de la Mediterrània va tractar sobre com promoure bones pràctiques en les diferents cultures i sistemes de la Mediterrània, i els reptes dels ombudsman; sobre el paper dels

defensors en un context de canvi econòmic i social, i sobre la importància de les cartes de serveis i els codis de bones pràctiques administratives. Finalment, també es va fer un balanç de la tasca feta per l'AOM i una planificació de futur.

ENOC (European Network of Ombudspersons for Children) i ENYA (ENOC Network of Young Advisors)

L'ENOC (Xarxa Europea de Defensors i dels Infants) és una associació formada per institucions independents de defensa dels drets dels infants. Va ser fundada l'any 1997 i actualment en són membres trenta-set institucions de vint-i-nou estats. La seva tasca és facilitar la promoció i la protecció dels drets dels infants establerts per la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets dels infants, donar suport als col·lectius de defensa dels drets dels infants, compartir informacions i estratègies entre els estats membres, i promoure el desenvolupament d'oficines d'ombudsman per a infants, bé independents o bé integrades en institucions de defensa dels drets humans.

El projecte ENYA va ser una iniciativa de l'ENOC que es va definir en la primera reunió dels coordinadors del projecte ENYA a París, els dies 26 i 27 de febrer de 2010. L'objectiu principal del projecte ENYA, en la seva fase pilot, era vincular els infants i els joves a la feina de l'ENOC i donar-los l'oportunitat de ser escoltats.

La segona reunió del projecte ENYA va tenir lloc durant els dies 25 i 26 de juliol de 2011 a Belfast, a la seu de NICCY (Northern Ireland Commissioner for Children and Young People), el comissionat de defensa dels infants d'Irlanda del Nord. En aquesta sessió, els joves de consells assessors arribats d'arreu d'Europa, juntament amb els defensors dels infants, van discutir sobre quines eren les accions que calia dur a terme en els propers mesos i van preparar la propera reunió anual de l'ENOC, pel que fa als temes de salut, educació, violència i Internet.

Els dos membres del Consell Assessor Jove del Síndic que van participar-hi són alumnes de tercer d'ESO de la Secció d'Institut Salvador Sunyer i Aymerich de Salt (antic SES de Salt) i de l'Institut Sant Andreu de Barcelona. El Consell Assessor Jove del Síndic participa des de fa dos anys a la Xarxa Europea de Consells de Joves dels Defensors d'Infants i Joves, ENYA.

Després de la segona reunió va tenir lloc l'assemblea anual de l'ENOC, els dies 14 a 16 de setembre de 2011 a Varsòvia. Hi van assistir l'adjunta al Síndic per a la defensa dels drets dels infants i els adolescents, M. Jesús Larios, i l'assessora de l'Àrea d'Infància, Anna Piferrer. El títol de la conferència va ser "El respecte dels drets dels infants i dels adolescents sota protecció institucional", i es va treballar sobre la base de l'informe presentant per Ankie Vandeckerckhove, assessora externa de l'ENOC, sobre el tema objecte de la conferència.

En el decurs de la trobada, també es va dur a terme una sessió conjunta entre els membres de l'ENOC i els assessors joves participants en el projecte ENYA escollits com a representants perquè els defensors es pronunciessin sobre les propostes elaborades en la reunió de Belfast. Finalment, va ser escollida una nova presidenta de la Junta de l'ENOC, Leda Koursoumba, defensora dels drets dels infants de Xipre.

International Ombudsman Symposium

El 9 de març de 2011 el síndic va ser convidat a pronunciar una conferència en el Simposi Internacional sobre Defensors, organitzat per la Universitat Dogus a Istanbul, Turquia. També va ser convidat a la trobada internacional Nikiforos Diamandouros, defensor del poble europeu.

La trobada internacional també pretenia analitzar la importància en les democràcies modernes de l'existència dels defensors i assessorar Turquia en l'elaboració del projecte de llei del defensor de Turquia, un dels requisits que la Unió Europea ha exigit a aquest país per poder-ne ser membre.

III seminari internacional: La Garantia dels Drets Humans a les Metròpolis

Del 13 a 14 juny de 2011 el síndic va ser convidat a fer una ponència central al III seminari internacional organitzat per la Defensora de Buenos Aires, per tractar sobre la garantia dels drets humans en les metròpolis. En la seva intervenció, el síndic va ressaltar el paper que desenvolupen els defensors a les grans metròpolis i va destacar la necessitat de coordinar-se amb altres defensors.

Local Government Ombudsman

Els passats 19 i 20 d'octubre, l'adjunt general, Jordi Sànchez, va participar a la trobada internacional, que va tenir lloc a Düzce, Turquia, sobre el paper dels defensors en l'àmbit local.

Aquesta trobada va ser organitzada per United Cities on Local Government, l'organisme de les Nacions Unides que agrupa més de 1.000 ciutats d'un centenar de països. La intervenció de l'adjunt general va servir per presentar la institució del Síndic de Greuges, fent una atenció especial a la regulació i el funcionament de l'ombudsman en sistemes polítics subestats, com és el català, en països descentralitzats.

Els drets humans a Kazakhstan, vint anys després de la independència

El 12 de desembre el Síndic de Greuges va participar a la trobada internacional que va tenir lloc a la ciutat d'Astana, sobre els drets humans a Kazakhstan, vint anys després de la independència. La ponència de l'adjunt general va tenir lloc en la sessió on s'analitzaven les polítiques i els mecanismes nacionals per a la protecció dels drets humans.

Visita de treball del Provedor de Justícia

De l'1 al 4 d'octubre el síndic va rebre la visita del provedor de justícia de Portugal per fer un intercanvi institucional i d'estudi. El titular de la institució, Alfredo José de Sousa, va venir acompanyat de la seva adjunta, Helena Vera-Cruz Pinto.

Durant la seva estada es van mantenir dues reunions de treball, una monogràfica sobre la infància, que va presidir l'adjunta per a la defensa dels drets dels infants, M. Jesús Larios, i una altra sobre cooperació, en la qual els dos titulars van estudiar la situació de Moçambic per dissenyar una estratègia conjunta per ajudar a consolidar el defensor en aquest país.

Visita d'estudi de l'ombudsman de Tailàndia

Pramote Chotimongkol, ombudsman en cap de Tailàndia, va venir el 9 de maig de 2011 al Síndic, acompanyat pel seu equip, per dur a terme una jornada d'estudi i d'intercanvi institucional.

Visita d'estudi a l'Ombudsman d'Irlanda

Els dies 21 i 22 de juny de 2011 l'assessor Eugeni Castelló es va reunir amb l'equip de l'Ombudsman d'Irlanda per estudiar el sistema de classificació i tramitació de queixes, i també per analitzar les especificitats d'aquesta oficina pel que fa a les competències d'accés a la informació.

2. Relacions d'àmbit estatal

XXVI Jornades de Coordinació de Defensors

Celebrades del 6 al 8 de juny a Múrcia, les Jornades de Coordinació van tractar sobre els drets de les persones grans, ja que totes les institucions coincidien en la vulnerabilitat del col·lectiu de gent gran, i en les novetats legislatives i de repercussió social en el sector. Amb la participació de tots els defensors autonòmics i la defensora del poble d'Espanya en funcions, aquestes jornades són un marc d'anàlisi i d'intercanvi entre les diferents institucions.

Es poden consultar les conclusions de les jornades a: <http://www.defensor-rm.es/web/guest/jornadas>

Jornada d'intercanvi Ararteko-Síndic de Greuges

El dia 4 d'abril es va fer a Barcelona una jornada bilateral d'intercanvi amb l'oficina de l'Ararteko, que es va organitzar en tres tallers paral·lels:

- La protecció de la infància, en el qual es va treballar la tasca d'ambdues institucions en la defensa dels drets dels infants, i també la difusió i la participació social que es fa en aquest àmbit. Aquest taller també es va tractar sobre l'educació, específicament sobre les necessitats educatives especials.
- La prevenció de la tortura, i l'estructura i el funcionament de l'Autoritat Catalana de Prevenció de la Tortura i altres Tractes o Penes Cruels, Inhumans o Degradants.
- Modernització i innovació, en el qual es van tractar els suports informàtics de tramitació de queixes, el servei d'atenció a les persones i els programes de qualitat.

Suport al Defensor de Castella-la Manxa

El síndic com a tal, i especialment com a president de la secció europea de l'IOI, es va desplaçar a Toledo per pronunciar-se a favor de la subsistència del Defensor de Castella-la Manxa, i va presentar al Govern d'aquesta comunitat tots els pronunciaments europeus i internacionals en favor dels ombudsmen regionals com a garants de la democràcia.

3. Relacions d'àmbit local i desplaçaments al territori

Signatures de convenis de col·laboració amb ajuntaments

Al llarg del 2011 el Síndic ha dut a terme la signatura de dos convenis de supervisió singular: Sant Quirze del Vallès (setembre 2011) i Manresa (novembre 2011). Amb aquests dos nous convenis ja són 17 els municipis que han sol·licitat al Síndic de Greuges la signatura del conveni de col·laboració.

El conveni de col·laboració singular estableix un compromís per part del Síndic de Greuges de lliurar un informe anual al municipi amb tota la informació sobre les tramitacions de queixes i consultes, tant les procedents de les persones residents a la localitat com les adreçades al consistori, i també d'oferir, per part del Síndic de Greuges, un servei de proximitat d'atenció al ciutadà del municipi com a mínim un cop l'any. L'Administració local, per la seva banda, adquireix un compromís d'una major diligència a l'hora de tramitar tota la informació requerida pel Síndic i de fer difusió en espais municipals de la institució del Síndic de Greuges.

Presentació del Recull d'informes anuals dels síndics i defensors locals

El passat 14 de desembre va tenir lloc al Parlament de Catalunya la presentació del III Recull d'informes dels síndics i defensors locals, impulsat per l'associació de síndics d'àmbit local de Catalunya, Fòrum SD. El Recull d'informes dona testimoni de la feina duta a terme pels síndics i els defensors locals. A l'acte, presidit per la presidenta del Parlament, Núria de Gispert, pels alcaldes de Sabadell i la Seu d'Urgell, Manuel Bustos i Albert Batalla, respectivament, i per la síndica de Vilafranca del Penedès i el síndic de Cornellà, Glòria Valeri i Frederic Prieto, hi van assistir el síndic, Rafael Ribó, i l'adjunt general, Jordi Sànchez.

Conferència amb la síndica de Terrassa i el síndic de Sant Cugat

El passat 24 de novembre, el síndic, Rafael Ribó, va impartir la conferència de clausura del Seminari sobre Drets Humans 2011, organitzat pels síndics locals del Vallès Occidental. A l'acte, celebrat a la Casa Museu Alegre de Sagera, també hi van participar el degà del Col·legi d'Advocats de Terrassa, Miquel Sàmpere, i la síndica de greuges de Terrassa, Isabel Marquès.

En el marc d'aquest mateix seminari, el passat mes de maig la directora de l'Àrea d'Administració Pública i Serveis Socials, Sílvia Vèrnia, va participar com a ponent a Sant Cugat en un jornada sobre gent gran.

Jornada de Bona Administració organitzada per l'Ajuntament de Mataró

El passat mes de febrer la directora l'àrea d'Administració Pública i Serveis Socials, Sílvia Vèrnia, va presentar el Codi de bones pràctiques del Síndic de Greuges en una jornada organitzada per l'Ajuntament de Mataró en col·laboració amb el síndic local d'aquesta localitat, Jordi Puigdemrajols.

Taller de Formació Síndics Locals sobre la Llei 26/2010, de 3 d'agost

Organitzat per l'associació Fòrum de Síndics Locals, amb el suport de la Diputació de Barcelona, el passat mes de maig va tenir lloc a l'edifici del Relotge de l'Escola del Treball de Barcelona una jornada de formació adreçada als defensors locals i als seus gabinets tècnics sobre la Llei 26/2010. Seguint el marc de col·laboració entre el Síndic de greuges de Catalunya i l'associació Fòrum de Síndics Locals, dos assessors del Síndic, Eugeni castelló i Mar Aldeano, i la directora l'Àrea d'Administració Pública i Serveis Socials, Sílvia Vèrnia, van prendre part com a ponents en diverses sessions d'aquest taller.

Desplaçaments al territori

Durant el 2011 s'han intensificat de manera notable els desplaçaments de l'oficina del Síndic arreu de Catalunya. Així s'ha passat dels 30 que es van fer el 2010 als 59 que s'han fet el 2011. Aquest increment és degut a la posada en funcionament

d'un equip itinerant que dos cops per setmana (excepte en períodes de vacances) visita una població o barri per facilitar a totes les persones la presentació de queixes i consultes. Dels 59 desplaçaments, 16 es van fer en virtut de convenis de col·laboració que el Síndic té signats amb alguns ajuntaments i amb el Conselh Generau d'Aran.

En deu sortides més (Tarragona, l'Hospitalet, Igualada, Solsona, Lleida, Montblanc, Granollers, Vic, Manresa i Girona) els desplaçaments de l'oficina van comptar amb la presència del mateix síndic i d'una representació més àmplia de membres del seu equip. En aquests casos, no només s'atén la gent que vol presentar una queixa o fer una consulta, sinó que es visiten equipaments i entitats per conèixer de més a prop la realitat de cada població.

En total, en aquests desplaçaments s'han recollit 683 queixes i 558 consultes, xifres que representen aproximadament 12 queixes i 9 consultes de mitjana en cada desplaçament.

Malgrat les facilitats de què disposen les persones per presentar una queixa o fer una consulta al Síndic (telèfon gratuït, correu electrònic, web, videoconferència, correu postal, etc.) és innegable que l'apropament del Síndic a les persones a través d'aquests desplaçaments facilita que els ciutadans en facin ús.

El nombre de queixes i consultes rebudes en la majoria de desplaçaments és molt superior al que es rep habitualment d'aquell municipi pels canals habituals. En algunes localitats, en un sol dia, es pot arribar a superar les persones ateses durant mig any o un any sencer.

Municipi	Data visita	Visites		
		Queixes	Consultes	Total
Tarragona	19/01/2011	37	60	97
L'Hospitalet de Llobregat	16/02/2011	21	22	43
Igualada	15/03/2011	19	30	59
Barberà del Vallès	06/04/2011	4	6	10
Esparreguera	12/04/2011	15	10	25
Solsona	13/04/2011	6	12	18
Canet de Mar	19/04/2011	4	7	11
Sant Adrià de Besòs	20/04/2011	0	5	5
Castellar del Vallès	28/04/2011	2	2	4
Roses	03/05/2011	4	3	7
Sant Sadurní d'Anoia	10/05/2011	2	8	10

Tàrraga	11/05/2011	7	6	13
Matadepera	24/05/2011	3	4	7
Sant Carles de la Ràpita	25/05/2011	5	6	11
Santa Perpètua de Mogoda	31/05/2011	18	6	24
Lleida	01/06/2011	31	12	43
Viladecans	07/06/2011	10	5	15
Caldes de Montbui	08/06/2011	9	12	21
Sant Celoni	14/06/2011	17	7	24
Sant Just Desvern	15/06/2011	11	11	22
Sant Boi de Llobregat	21/06/2011	16	14	30
El Masnou	22/06/2011	18	9	27
Montblanc	28/06/2011	2	8	10
Castelldefels	29/06/2011	30	10	40
Sant Feliu de Llobregat	05/07/2011	11	3	14
Montcada i Reixac	06/07/2011	6	5	11
El Prat de Llobregat	12/07/2011	22	7	29
La Garriga	14/07/2011	7	4	11
Vielha	18/07/2011	4	5	9
Tremp	19/07/2011	6	5	11
Sort	19/07/2011	6	9	15
Martorell	20/07/2011	6	4	10
Cerdanyola del Vallès	13/09/2011	43	12	55
Sant Quirze del Vallès	14/09/2011	5	5	10
Balaguer	20/09/2011	4	4	8
Badia del Vallès	21/09/2011	11	9	20
Berga	27/09/2011	1	9	10
Granollers	28/09/2011	26	22	48
Olesa de Montserrat	04/10/2011	3	2	5
Sant Feliu de Guíxols	06/10/2011	4	4	8
Molins de Rei	11/10/2011	17	12	29
Torelló	13/10/2011	6	6	12
Badalona (la Salut)	18/10/2011	9	8	17
Sant Andreu de Llavaneres	20/10/2011	10	7	17
Vic	26/10/2011	17	20	37
Sitges	28/10/2011	12	10	22
Cubelles	02/11/2011	2	5	7
Banyoles	03/11/2011	14	13	27
Cardedeu	08/11/2011	12	10	22
Manresa	09/11/2011	28	8	36
Sant Andreu de la Barca	15/11/2011	4	6	10
Caldes de Malavella	22/11/2011	8	2	10
Sant Pere de Ribes	24/11/2011	15	5	20
La Seu d'Urgell	29/11/2011	4	7	11
Puigcerdà	29/11/2011	3	3	6
Barcelona (Sant Andreu)	01/12/2011	13	21	34
Girona	14/12/2011	64	20	84
Barcelona (Gràcia)	15/12/2011	22	8	30
Montgat	21/12/2011	4	3	7
Total		683	558	1.241

Mapa dels desplaçaments de l'oficina del Síndic l'any 2011



- Localitats on el Síndic ha fet un desplaçament puntual l'any 2011
- Localitats amb què el Síndic té un conveni de supervisió singular i ha fet un desplaçament el 2011
- Localitats amb què el Síndic té un conveni de supervisió singular

4. Organització de jornades i formació

Jornada de Treball sobre el Síndic i el Món Local

El 14 de novembre de 2011 va tenir lloc al Parlament de Catalunya la jornada de treball sobre la relació del Síndic de Greuges de Catalunya amb els organismes del govern local, especialment dels ajuntaments poc després de les darreres eleccions municipals. L'objectiu de la trobada era explicar amb detall les competències i la tasca del Síndic, obrir un espai de debat entre tots els assistents sobre la supervisió del Síndic als ajuntaments i els consells comarcals, i aconseguir una relació més fluida entre els organismes de govern local i el Síndic. La Jornada estava adreçada a alcaldes, representants electes i personal tècnic de les corporacions locals.

Jornades sobre el paper dels defensors davant les empreses que presten serveis d'interès general

L'Estatut d'autonomia de Catalunya va dotar el Síndic de la potestat de controlar els serveis d'interès general que són prestats per empreses privades. Per determinar com havia de ser exercit aquest control, i per comparar i analitzar com es feia des d'altres institucions, aquest any el síndic ha organitzat tres jornades d'abast diferent.

La primera jornada, organitzada amb la col·laboració de Foment del Treball, pretenia tractar l'abast dels drets dels consumidors i la millor manera de garantir-los. La jornada va tenir lloc el 19 de maig a la seu de Foment del Treball, a Barcelona. Juntament amb el síndic, Rafael Ribó, i el president de Foment del Treball, Joaquim Gay de Montellà, que van inaugurar les ponències, també hi van participar, entre d'altres, el professor de Teoria Econòmica de la Universitat de Barcelona, Joaquín Trigo; el llavors director del Centre de Cultura Contemporània de Barcelona, Josep Ramoneda; el professor de Política Econòmica de la Universitat de Barcelona, Josep Ramon Borrell, i el subdirector general de Responsabilitat Corporativa i Marca de "la Caixa", Àngel Pes.

La segona jornada, celebrada al Parlament de Catalunya, va comptar amb la participació d'experts, professors universitaris i representants de diferents empreses que presten serveis d'interès general, com, per exemple, Telefónica, Endesa, Gas Natural i altres empreses com ara "la Caixa", Spanair o

Novartis. Van assistir a la trobada els titulars de les defensories de Castella-la Manxa, Navarra i Aragó, i representants d'altres defensories autonòmiques.

Les terceres jornades, organitzades pel Síndic de Greuges, l'IOI-Europa i el Cercle d'Economia, els dies 21 i 22 de novembre, portaven com a títol La Defensa dels Drets i les Bones Pràctiques en la Prestació Privada de Serveis d'Interès General. El Paper de l'Ombudsman.

Les jornades van ser inaugurades pel president de la Generalitat, Artur Mas; el síndic de greuges, Rafael Ribó, i el president del Cercle d'Economia, Josep Piqué; i van comptar amb la presència del comissari europeu de Salut i Polítiques de Consum, John Dalli, que va impartir la ponència principal. Cal destacar la participació de ponents com ara Peter Tyndall (ombudsman de Gal·les) i Eric Houtman (defensor de l'Energia de Bèlgica) i dels professors Brian Thompson (Universitat de Liverpool) i Philip Langbroek (Universitat d'Utrecht). El seminari va comptar amb la presència de 60 assistents.

5. Actuacions de difusió i premsa

Xarxes socials i Internet

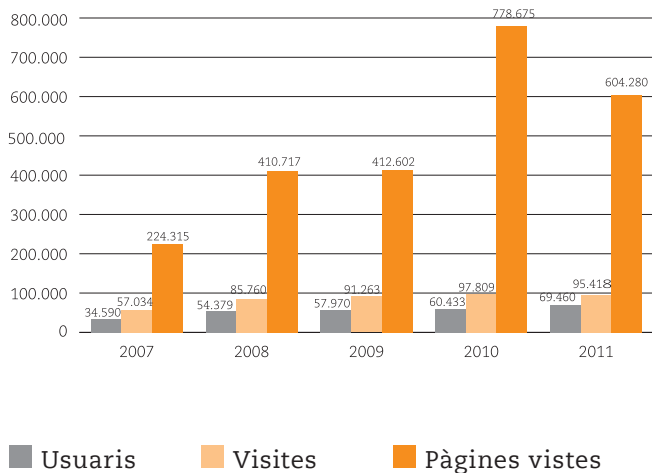
La incorporació del Síndic a la xarxa social Twitter, el 15 de juny de 2011, ha servit per establir un contacte més directe amb les persones i per difondre informació d'interès sobre actuacions i resolucions dutes a terme per l'institució. En total, el compte @sindicdegreuges ha tancat l'any 2011 amb 465 seguidors i 133 tweets publicats. Els moments de més activitat a la xarxa social han estat la presentació de la resolució pels incidents del 27 de maig a la plaça de Catalunya i del 15 de juny al Parlament, i la dels informes sobre els drets de la infància i sobre l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura.

Pel que fa al web del Síndic, el 2011 s'hi han introduït petits canvis per millorar-ne la navegació i fer-la més atractiva als usuaris. Així, se n'ha reforçat la part gràfica i s'ha obert la possibilitat d'acompanyar les informacions amb galeries d'imatges. També s'ha consolidat la retransmissió en vídeo d'actes en directe, gràcies sobretot a l'acord amb el Canal Parlament, i s'ha potenciat la consulta de l'apartat de la videoteca amb l'oferta de vídeos enregistrats sobre rodes de premsa, comissions o ponències del Síndic.

Portes endins, i seguint la línia de contenció de recursos econòmics, s'ha tendit a la màxima autonomia per administrar els continguts i s'ha limitat la contractació de tercers en la gestió de despeses tècniques relacionades amb l'hospedatge de la pàgina.

El 2011 el formulari per presentar queixes des del web ha registrat un total de 3.264 queixes, 1.114 més que el 2010, i s'ha consolidat com la via d'entrada de queixes més utilitzada.

Pel que fa al nivell de trànsit al web, en línies generals les vistes s'han mantingut respecte a l'any anterior. El més destacable ha estat el nombre d'usuaris, que ha augmentat un 15%. Tot i que hi ha hagut una baixada aparent pel que fa a les pàgines vistes, a causa, en part, del canvi de sistema en la comptabilització de les estadístiques del web, la xifra final (604.280) és encara molt superior a les 412.602 de l'any 2009.



Col·laboracions periòdiques amb els mitjans de comunicació

Durant el 2011 el síndic ha continuat la seva intervenció al programa *Els Matins* de TV3, que ha creat una secció especial dedicada a la institució: "El síndic respon". El format del programa continua sent el mateix que en edicions anteriors: les persones interessades que han presentat una queixa al Síndic expliquen el seu cas, un representant de l'administració en qüestió dona resposta a la persona afectada i al síndic, i aquest darrer valora la res-

posta i fa els suggeriments i les recomanacions pertinents en directe.

D'altra banda, es va iniciar una col·laboració amb el programa *El Món a Rac1*. En aquest espai, de periodicitat mensual, el síndic repassa les qüestions de què ha tingut coneixement el programa susceptibles de ser convertides en queixa, i tracta d'aportar solucions i indicacions a les persones interessades en directe.

Finalment, la institució col·labora mensualment amb el programa *Entre hores*, de Ràdio 4. L'adjunt general, Jordi Sànchez, va als estudis de la Ràdio 4 un cop al mes per tractar monogràficament un tema relacionat amb la defensa dels drets.

Rodes de premsa convocades pel Síndic

L'any 2012 es van convocar sis rodes de premsa, tres de les quals van tenir lloc arran de la presentació al Parlament dels informes del Síndic: l'*Informe al Parlament 2011*, l'*Informe sobre els drets de l'infant* i l'*Informe de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura*. Així mateix, se'n van convocar dues més per tractar dos temes monogràfics: els fets succeïts el 27 de maig a plaça Catalunya i el 15 de juny al Parlament, i la presentació del document *Mesures per a un redreçament del deute hipotecari*.

Finalment, també es va considerar oportú fer una roda de premsa arran de la presentació del pressupost de la institució per al 2012. Totes les convocatòries han tingut lloc a la sala d'atenció als mitjans de comunicació del Parlament de Catalunya.

Visites escolars a la seu del Síndic

Des del setembre de 2011, coincidint amb l'inici del curs 2011-2012, el Síndic ha incrementat les visites de grups escolars a la seu de la institució. El motiu principal ha estat l'acord amb l'Àrea de Serveis Educatius del Parlament de Catalunya, que ha col·laborat a difondre a tots els centres educatius la possibilitat de visitar el Síndic de Greuges. Les sessions, adreçades a alumnes de secundària i dels últims cursos de primària, són una introducció als drets i a la tasca que fa el Síndic per defensar-los.

Així, durant el 2011 han visitat el Síndic uns 350 estudiants procedents de les escoles La Salle Comtal, Fàsia Eixample, Aiguamarina i de l'IES Lluïsa Cura, tots quatre centres de Barcelona. També han conegut la institució alumnes de la SES Bisaura, de Sant Quirze del Vallès, i de l'escola Sant Jordi, de Maçanet de la Selva.

Pel que fa a la visita d'estudiants universitaris i d'altres centres per a adults, cal esmentar la dels grups de la Facultat de Dret de la Universitat de Barcelona; del Màster en Periodisme Barcelona- Nova York, també de la Universitat de Barcelona; del Màster en Gerència Social, de la Pontifícia Universitat

Catòlica del Perú; de l'Escola Superior de Protocol i Relacions Institucionals, de l'Institut de Drets Humans de Catalunya, i del curs sobre el Síndic de la Universitat Autònoma de Barcelona. En total, han passat per la institució més de 500 persones.

Cal fer un esment especial del curs sobre el Síndic de Greuges que es fa a la Universitat Autònoma de Barcelona. El 2010 va arribar a la vuitena edició i el nombre d'inscrits en va tornar a confirmar l'interès i, per tant, la vigència d'aquest curs, que es va desenvolupar majoritàriament a la Facultat de Dret de la UAB, però també al Parlament i a la seu del Síndic de Greuges.

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

