

# DRETS

SÍNDIC

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

BUTLLETÍ DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA NÚMERO 15 DESEMBRE DE 2005

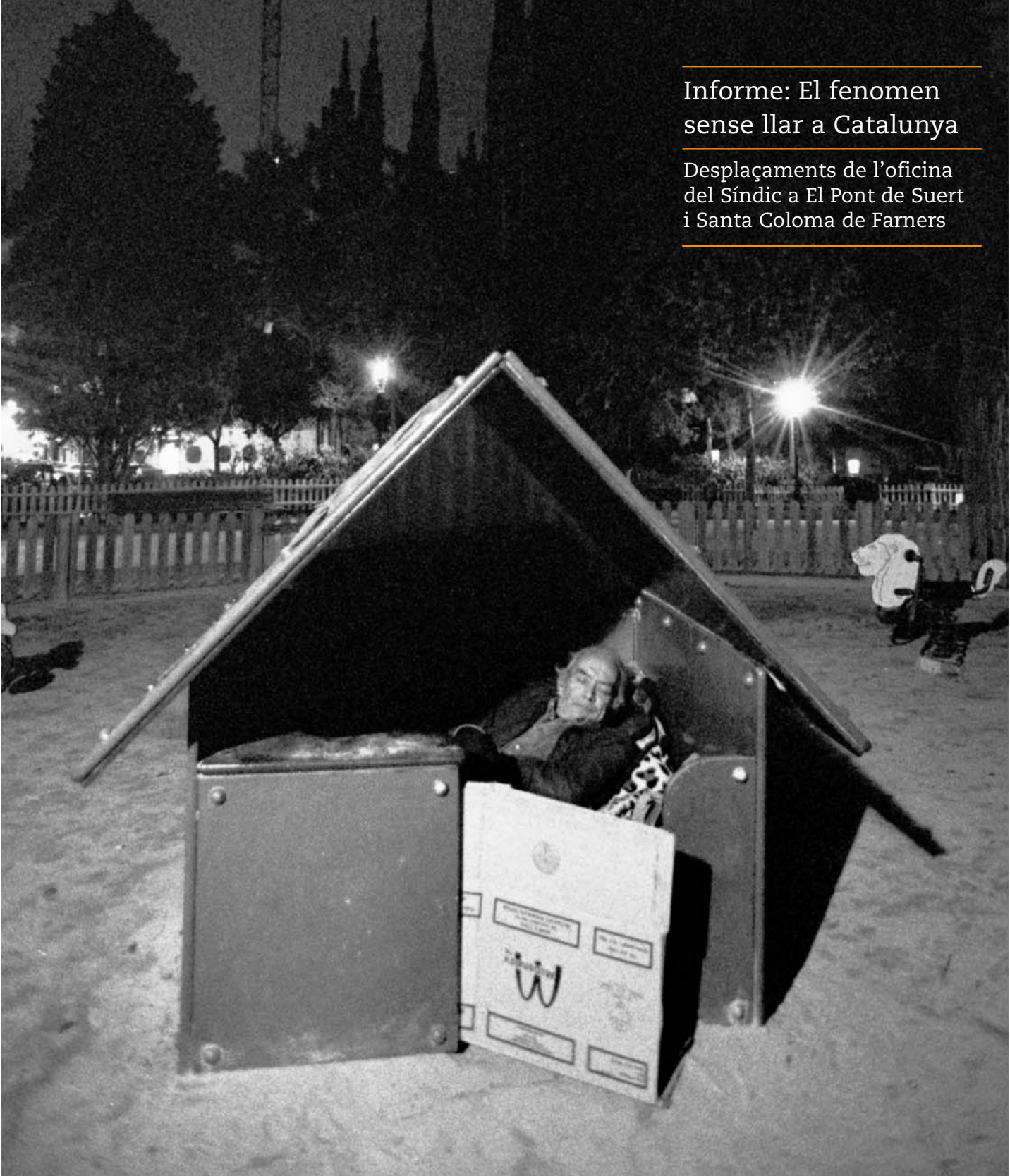
---

Informe: El fenomen  
sense llar a Catalunya

---

Desplaçaments de l'oficina  
del Síndic a El Pont de Suert  
i Santa Coloma de Farners

---





## Una institució cada cop més pròxima i útil

“L'ànima de la institució és ajudar les persones a defensar els seus drets”, assegura l'adjunta Laura Díez en una entrevista que trobareu a la contraportada d'aquesta mateixa publicació.

Som conscients, però, que aquesta declaració d'intencions l'hem d'omplir de continguts perquè sigui una realitat.

En els darrers mesos hem fet un seguit d'actuacions amb l'objectiu que aquesta ajuda a defensar els drets de les persones, que la institució realitza des de la seva fundació fa més de vint anys, sigui al més pròxima i útil possible.

Hem canviat la imatge institucional afegint “el defensor de les persones” al nom de Síndic, cosa que permet associar la institució a la seva missió; hem augmentat, també, la presència als mitjans de comunicació i estem millorant la pàgina web per divulgar al màxim les nostres activitats; hem potenciat el Servei d'Atenció a les Persones per acollir millor a tothom qui demana la nostra ajuda i estem escurçant el temps de gestió de les queixes per ser més eficaços.

El butlletí Drets, que ara teniu a les mans, s'emmarca en aquesta línia de donar a conèixer la institució i la feina que fa. En aquestes pàgines recollim informació sobre la nostra activitat habitual, algunes de les resolucions destacades i un Informe extraordinari sobre la situació de les persones sense llar a Catalunya.

A divulgar la nostra feina no ens mou cap més interès que no sigui el de retre comptes i donar eines a les persones per defensar els seus drets i recordar, quan faci falta, que també tenim deures.

Esperem poder complir aquests dos objectius.

El Síndic de Greuges de Catalunya té la missió de garantir el dret de totes les persones a una bona administració.

Amb independència i objectivitat atén les queixes i consultes de qualsevol persona o col·lectiu, i fa recomanacions a les administracions i empreses de serveis d'interès públic quan aquestes vulneren drets i llibertats.

## La narcosala de la Vall d'Hebron de Barcelona

El Síndic no ha trobat cap irregularitat per part de l'Administració en la instal·lació d'una sala de venopunció a la Vall d'Hebron de Barcelona. Tot i això ha demanat a l'Agència de Salut Pública de Barcelona que mantingui i intensifiqui “els mecanismes de comunicació entre l'Administració municipal i les entitats i associacions representatives dels veïns, a fi d'assegurar l'harmonització dels diversos interessos en joc i, en definitiva, el servei als interessos generals”.

Segons el Defensor de les persones, el deure per part de les administracions d'oferir els recursos suficients per atendre persones amb problemes de drogodependència ha de fer-se compatible amb el fet que tots els ciutadans afectats tinguin garanties per poder desenvolupar les seves activitats i la seva vida quotidiana en condicions de salubritat i seguretat.

Com ja havia fet en ocasions anteriors, el Síndic reitera la conveniència de crear nous centres com els de la Vall d'Hebron per tal de contribuir a evitar la marginació de les persones drogodependents i facilitar la seva atenció adequada.

El fet que el centre motiu de queixa estigui dins del recinte de l'Hospital



General de la Vall d'Hebron, reforça, a parer del Síndic, el seu paper d'equipament sanitari i permet comptar amb la col·laboració d'altres àrees de l'Hospital.

A més, la seva ubicació al districte d'Horta-Guinardó permetrà donar servei a les 250 persones d'aquest districte que han estat ateses en els últims mesos en altres centres de la ciutat.

## L'absència del català en el contestador de la bústia de veu del mòbil



El Departament de la Presidència de la Generalitat ha rebut un suggeriment del Síndic en relació amb la introducció de canvis en la Llei de política lingüística, per tal que les empreses de telefonia mòbil ofereixin de forma automàtica en català i castellà el servei del contestador de la bústia de veu. Actualment només una de les tres companyies proveïdores de telefonia mòbil ofereix aquest servei en català.

## Actuació d'ofici pel brot de legionel·losi a Vic

El Síndic de Greuges ha iniciat una actuació d'ofici per saber quina ha estat l'actuació de les administracions en el brot de legionel·losi que va aparèixer a la ciutat de Vic el passat mes d'octubre i que va provocar la mort de dues persones.

El Síndic s'ha dirigit al Departament de Salut i als ajuntaments de Vic i de Gurb, i ha demanat informació sobre la seva actuació en aquest cas.

El Defensor de les persones s'ha interessat no només per conèixer les

causes del brot –investigació ja iniciada per Salut–, sinó també per saber quina informació s'ha donat als afectats i als seus familiars, i també a la resta de la població sobre el cas i les seves conseqüències.

El Síndic considera necessària la investigació endegada pel Departament de Salut, per si se'n pogués despendre alguna irregularitat o mal funcionament de les instal·lacions de refrigeració de la zona afectada.



## El Síndic reuneix els principals defensors del poble d'Europa

Els principals defensors del poble d'Europa van trobar-se a Barcelona els dies 29 i 30 de setembre per participar en les III jornades del 20è aniversari de la Llei del Síndic de Greuges de Catalunya.

Els defensors van acordar impulsar la col·laboració i el treball en xarxa per potenciar la defensa dels drets de les persones.

Les III Jornades van comptar amb la participació dels ombudsmen de Suècia, Àustria, Bèlgica (federal i regió Valona) França, Irlanda, Espanya i Grècia. També hi van intervenir el Defensor del Poble Europeu i el Comissari de Drets Humans del Consell d'Europa, a més del Defensor local d'Amsterdam.

Butlletí Drets. Número 15. Desembre 2005  
 Coordinació i redacció: Àrea de Comunicació  
 Disseny: America Sanchez  
 Maquetació: La Factoria dels Anuncis  
 Foto portada: Tomàs Abella  
 Impressió: Gràfiques Hostench  
 Dipòsit legal: B-52801-2005

Edita: Síndic de Greuges de Catalunya.  
 Josep Anselm Clavé, 31 - 08002 Barcelona  
 Tel 933 018 075 Fax 933 013 187  
 correu electrònic: sindic@sindic.org  
 www.sindic.org



## La impossibilitat d'un jurat de poder usar el català per signar un veredict

Per saber si s'ha produït alguna vulneració de drets, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per investigar el fet que un jurat popular a l'Audiència de Tarragona va ser obligat a signar el veredict només en castellà, en no admetre's la versió catalana, segons han explicat els mateixos membres del jurat en diferents mitjans de comunicació. Per conèixer de primera mà els fets, el Síndic ha demanat informació a la presidenta del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, a la qual també li ha requerit que l'informi de les actuacions dutes a terme en aquest tema.

## La jubilació parcial dels funcionaris

El Síndic s'ha dirigit al Parlament de Catalunya i al Defensor del Poble per recomanar que s'iniciïn les modificacions normatives davant de les Corts Generals perquè els funcionaris públics de totes les administracions tinguin la possibilitat d'acollir-se a la jubilació parcial a partir dels 60 anys. Actualment la jubilació parcial permet al treballador reduir la seva jornada fins a un 85%. Aquesta reducció queda coberta amb la contractació d'una altra persona i és aplicable a tots els treballadors, excepte els funcionaris públics. La Declaració per al diàleg social en les administracions públiques signada el 2004 entre el Ministeri d'Administracions Públiques i els sindicats; l'informe de la comissió per a l'estudi i preparació de l'estatut bàsic de l'empleat públic i el pla de rejoeniment del personal de l'administració general de l'Estat contemplen i recomanen aquesta jubilació parcial dels funcionaris.



© Tomás Abella

## El sistema de tarifes dels aparcaments

A mitjan novembre es va iniciar una actuació d'ofici en relació amb el sistema de tarifes dels aparcaments i la possibilitat de facturar per temps real d'utilització del servei. L'actual llei reguladora d'aparcaments de vehicles dona lloc a diverses interpretacions, i permet que en molts aparcaments es cobri el preu del servei no per raó del temps real d'estacionament, sinó per hora o fracció, de forma que, en moltes ocasions, l'usuari acaba fent efectiu

l'import d'un preu superior al que realment ha estat estacionat el seu vehicle, fet que pot provocar un enriquiment injust per part de l'empresari i un perjudici econòmic per a l'usuari.

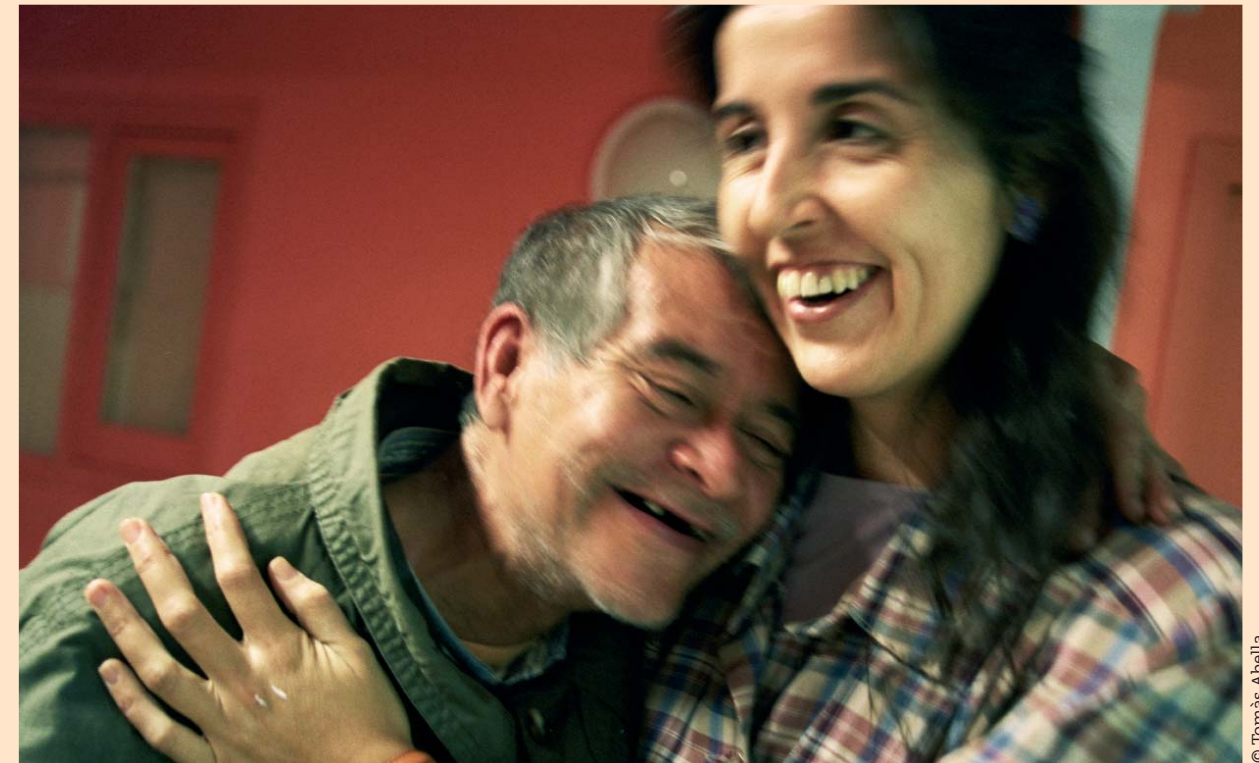
En ser una regulació d'àmbit estatal, el Síndic demanarà al Defensor del Poble que s'interessi per l'estat de la tramitació d'un avantprojecte de llei que preveu modificar la llei actual i obliga a cobrar per temps real d'estacionament.

## Reobertura del termini per sol·licitar indemnització per presos de la Guerra Civil

El Síndic ha recomanat al govern la reobertura del termini de sol·licituds per poder-se acollir a les indemnitzacions per privació de llibertat com a conseqüència de la Guerra Civil. Tot i valorar positivament l'anunci del govern d'incloure el període de la Guerra Civil dins dels criteris de concessió d'indemnitzacions i revisar els expedients ja enviats, el Síndic ha insistit en suggerir que es reobri el termini per donar resposta a les noves sol·licituds que es puguin presentar. El Síndic ja havia fet aquest suggeriment al Departament de la Presidència, que va contestar negativament a la recomanació al·legant que ja s'havia fet una primera ampliació i que per fer-ne una segona feia falta un canvi legislatiu.

Com que es continuaven rebent queixes sobre aquesta problemàtica, el Síndic va obrir una actuació d'ofici i es va dirigir al Govern perquè remetés al Parlament un projecte de llei per modificar la legislació actual i reobrir de nou el termini de sol·licituds, a fi que puguin acollir-s'hi les persones a les quals se'ls han desestimat per extemporànies, o bé que no les hagin pogut formular encara. A més, el Síndic ha insistit en recomanar que aquestes indemnitzacions de la Generalitat puguin ser declarades exemptes de tributació a la declaració de l'Impost de la renda de les persones físiques (IRPF) com ho foren les indemnitzacions semblants atorgades per l'Estat l'any 1990. (més informació a : [www.sindic.org](http://www.sindic.org))

# El fenomen sense llar a Catalunya: persones, administracions, entitats



© Tomás Abella

En un informe extraordinari presentat el dia 13 de desembre al Parlament sobre el fenomen sense llar a Catalunya, el Síndic posa en relleu la manca de coneixement social d'aquest fenomen que afecta aproximadament unes 8.000 persones a Catalunya, tot i que no hi ha dades oficials. En aquest informe es denuncia la falta de coordinació i recursos de l'Administració per fer-hi front. Massa sovint les persones sense llar "no tenen accés als recursos més adequats, sinó a l'únic disponible". Les situacions que viuen les persones sense llar van més enllà de la pobresa econòmica estricta; l'exclusió residencial que els afecta no ho fa en el sentit físic de la paraula, sinó que també els exclou de les oportunitats de tipus cultural, de participació política, sanitària, educativa, etc. Això fa que les persones sense llar siguin un col·lectiu socialment invisible i es trobin lluny de les xarxes d'integració.

Les administracions sovint encaren aquests problemes d'exclusió social com si només fossin problemes de pobresa, deixant de banda el factor relacional i de suport personal que pot ser clau en l'èxit de reinserir els exclosos; moltes vegades aquest component d'acompanyament queda en mans d'entitats privades. El Síndic i les entitats d'ajuda als sense llar, que han col·laborat en aquest treball, volen que l'informe pugui ser una aproximació a l'estat actual tan del col·lectiu com de les administracions i entitats que hi treballen. Fer pública aquesta realitat i, com tots els informes del Síndic, traslladar a la classe política tot un seguit de propostes i consideracions. Més recursos públics per solucionar aquesta problemàtica, més coordinació entre les diferents administracions i les entitats que treballen amb aquest col·lectiu, són dues de les propostes fetes pel Síndic.

### Aproximació al fenomen

Per analitzar les causes del fenomen a Catalunya, tres dimensions ajuden a delimitar i ubicar la problemàtica dels sense llar:

#### Econòmica i material

Els canvis en el mercat laboral, amb més precarietat, i la pràctica desaparició de la política d'habitatge social, amb un augment intens del preu del sòl, han convertit el dret constitucional a l'habitatge en un discurs retòric.

#### Sociorelacional

La capacitat de les famílies per protegir els individus de caure en l'exclusió social és cada vegada més limitada. L'augment de separacions i divorcis, la monoparentalitat, l'increment de vidus i vídues, el retardament de l'emancipació juvenil són fenòmens que reflecteixen el nous escenaris familiars.

#### Politicoinstitucional

Històricament les institucions, a Catalunya i arreu, han reaccionat de manera repressora i/o caritativa envers una realitat que bé era percebuda com a amenaça, o com a patologia i desgràcia social.

Actualment aquesta visió ha quedat superada i aposten més per intentar un procés d'integració.



© Tomás Abella

Els experts assenyalen que l'encadenament de successos greus o traumàtics en curts períodes de temps, com ara la pèrdua de treball, d'habitatge, patir maltractament, la mort d'un familiar, la ruptura amb la parella, etc. poden portar una persona a l'exclusió social. A les persones sense llar no els passen coses diferents que a la resta de ciutadans, sinó que la diferència està en la freqüència i en la intensitat amb què han de viure aquests esdeveniments.

Ens trobem, doncs, davant d'un problema estructural que requereix no només solucions d'emergència per a casos concrets sinó accions a llarg termini amb un suport prolongat de la persona afectada en diferents àmbits: social, sanitari, etc.

### Les polítiques socials i els seus recursos

Les polítiques socials impulsades des de l'Administració afronten els problemes d'exclusió social com si fossin problemes de pobresa, i habitualment només es preveu augmentar el nombre de recursos materials (albergs, menjadors, serveis de dutxes, etc.) sense tenir en compte tot el que comporta fer una tasca de suport adequat a les persones per a estimular-les, motivar-les i fer que augmentin la seva autoestima.

A Catalunya hi ha 57 serveis d'atenció al col·lectiu de persones sense llar, la majoria a Barcelona i la seva àrea metropolitana. L'actual llei de serveis socials obliga els municipis de més de 20.000 habitants a disposar de residències d'estada limitada i menjadors per a persones sense llar.

La majoria de centres que atenen aquest col·lectiu són de titularitat privada (66,7%). Fons privats (52,6%) són també els que financen més de la meitat del recursos destinats a aquesta problemàtica. Aquesta xarxa d'atenció a les persones sense llar sovint actua amb caràcter supletori de l'Administració

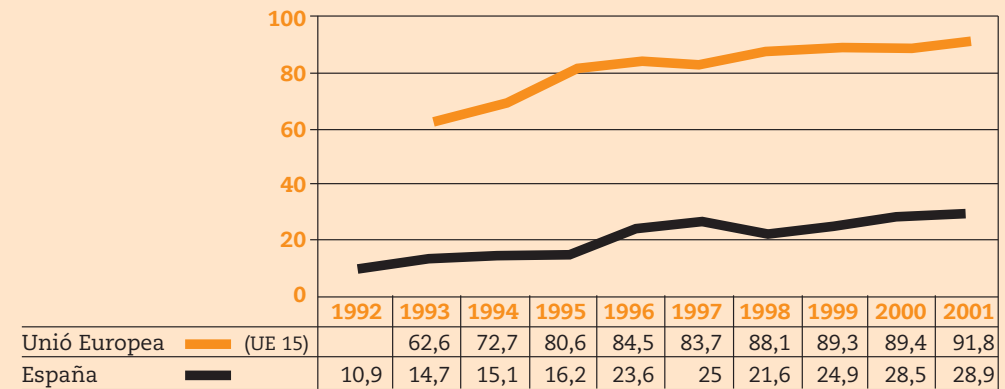
pública. Un total de 1.205 persones atenen la xarxa d'atenció a les persones sense llar, la majoria de les quals ho fan de manera voluntària.

Els recursos públics destinats a aquesta problemàtica a Espanya són –segons un estudi de l'any 2004 de l'Institut Nacional d'Estadística– 118,4 milions d'euros l'any, quantitat que significa uns 30 per persona atesa i dia. Aquesta quantitat representa el 0,1% del Producte Interior Brut (PIB), quan la mitjana europea és del 0,4%.

Espanya, després d'Itàlia, és l'Estat de la UE dels 15 que menys recursos destina a l'exclusió social.

Les pensions que poden rebre les persones sense llar, principalment pensions no contributives i la renda mínima d'inserció (PIRMI), tenen imports inferior als 400€ mensuals, la qual cosa els obliga a prioritzar entre les necessitats bàsiques d'allotjament i alimentació, ja que, per exemple, el cost a Barcelona d'un àpat diari arriba als 325€ mensuals i dormir en una pensió als 425€.

### Evolució de la funció d'Exclusió Social a Espanya respecte a la mitjana europea



Font: La protección social en España. V.Navarro i A.Guiroga

Dades en unitat de poder de compra, càlcul que permet estimar el que costaria una determinada cistella de béns i serveis en diferents països, en eliminar les diferències de preus

### Distribució de centres, places, despesa i fonts de finançament

(Dades de l'Estat espanyol)

	Titularitat		
	Pública	Privada	Total
Centres segons titularitat	27,2 %	72,8 %	100,0 %
Places gestionades	42,0 %	58,0 %	100,0 %
Despesa (€)	47,75 milions	70,69 milions	118,44 milions
Despesa (%)	40,3 %	59,7 %	100,00 %
Despesa mitjana per centre	316.234	164.986	
<b>Finançament amb Fons públics</b>	<b>94,0 %</b>	<b>42,8 %</b>	<b>56,8 %</b>
Donacions	0,7 %	8,4 %	6,3 %
Ent. Priv.sense ànim de lucre	3,3 %	16,6 %	13,0 %
Fons propis		14,9 %	10,8 %
<b>Finançament amb Fons privats</b>	<b>4,0 %</b>	<b>39,9 %</b>	<b>30,1 %</b>
<b>Finançament d'Empreses</b>	<b>0,7 %</b>	<b>0,2 %</b>	<b>0,4 %</b>
<b>Altres fonts de finançament</b>	<b>1,3 %</b>	<b>17,1 %</b>	<b>12,8 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>

Font: Institut Nacional d'Estadística (INE), 2004

### L'atenció a les persones sense llar

L'atenció a les persones sense llar s'ha de preveure des de la globalitat de la persona i ha de tenir una visió integral, ja que ens trobem davant d'un problema estructural i no conjuntural que es pugui resoldre amb mesures puntuals i urgents.

Sovint han d'intervenir diferents xarxes –social, sanitària, etc.– sobre una mateixa persona, i les respostes acaben sent lentes i complicades.

Tot i que cal atendre les urgències de manera immediata, s'ha de donar una resposta global i integrada a les persones sense llar tant perquè recuperin la motivació i l'autoestima com per millorar la seva situació econòmica i social.

Salut, salut mental, habitatge, prestacions econòmiques i recursos específics (serveis d'atenció i diagnòstic, places residencials, etc.) són els àmbits en què s'han de millorar les prestacions per donar una atenció global a les persones sense llar.

Al llarg d'aquests darrers anys, tant des de les administracions públiques com des de les entitats privades, s'ha avançat en el nombre de respostes aportades, però continuen sent insuficients perquè no s'hi destinen prou recursos personals ni materials, i perquè els recursos són uniformes, sense tenir en compte que haurien de ser tan personalitzats com fos possible d'acord amb cada cas.





## Propostes

Davant les situacions de les persones sense llar sembla evident que fan falta canvis, i referits tant a l'Administració pública com també als ciutadans i agents socials.

El Síndic de Greuges ha considerat oportú fer els suggeriments següents:

Les **actuacions i polítiques** que es fan a favor de les persones sense llar s'han de preveure des de l'òptica de l'exercici de drets universals i inalienables de les persones. Els plans d'inclusió han de ser universals i garantir la participació dels agents socials i de les persones implicades.

Haurien de posar-se en marxa polítiques de **comunicació i informació**, adreçades a tota la població en general, amb l'objectiu de sensibilitzar, donar a conèixer la problemàtica i facilitar la comprensió del problema i el compromís social, i evitar el rebuig i l'estigmatització.

Si es parteix de la premissa que es tracta d'una **realitat social poc coneguda**, és molt important el fet d'endegar mecanismes per conèixer amb més rigor el fenomen sense llar, poder quantificar-lo, a fi de poder planificar unes polítiques socials adequades.

Amb caràcter general, han **d'augmentar els pressupostos socials públics** adreçats a atendre les persones sense llar. En concret, alguns elements que indiscutiblement haurien de preveure aquest augment són:

- **Les polítiques d'habitatge** han de tenir en compte les persones amb situació d'exclusió social. S'hauria de crear una borsa d'habitacles de lloguer per a col·lectius vulnerables i exclosos, a preus assequibles.

- S'han de millorar les **ajudes** existents. Ara per ara, són insuficients les prestacions de PIRMI i PNC.

- Cal **promoure llocs de treball** en empreses d'inserció sociolaboral. L'Administració competent s'hauria d'implicar activament

en la reinserció laboral de les persones sense llar, i possibilitar que les empreses d'inserció tinguin accés privilegiat als concursos públics.

- Crear més **recursos residencials** per a les persones sense llar (centres d'acollida, llars residència, comunitats terapèutiques, centres especialitzats, pisos tutelats, etc.) ja que per a poder accedir a un recurs d'aquests hi ha una llarga llista d'espera. I, sobretot, que es tracti de recursos de llarga estada.

Ha de millorar la **coordinació** entre les administracions públiques que intervenen i també entre aquestes i les entitats que treballen en aquest àmbit. En concret, s'hauria de:

- Crear **protocols** específics de coordinació i treball en xarxa amb persones sense llar, integrats a més a més de protocols dins de la xarxa pública de salut normalitzada.

- Millorar les **coordinacions** entre la xarxa sanitària pública i la xarxa social pública (hi ha persones que, quan surten de l'hospital, han de dormir una nit al carrer per a ser ateses per la xarxa social).

- Millorar les **relacions** i les **coordinacions** entre les administracions públiques i les Organitzacions No Lucratives que treballen amb persones sense llar.

- Millorar el **finançament** de les Organitzacions No Lucratives, tant en la quantitat (augment de finançament) com en la qualitat (convenis plurianuals en lloc de subvencions anuals).

- Creació d'una **taula tècnica interprofessional**, on les administracions, les entitats socials i la resta d'agents implicats hi estiguin representats, per tal de concretar i donar forma a les millores de coordinació, relació i finançament.

En **matèria sanitària** s'hauria de:

- Posar en marxa un **Projecte de Salut Mental** d'intervenció directa al carrer. A més a més, és necessari crear centres de salut mental i programes de prevenció d'aquestes patologies.

- Facilitar l'**accés gratuït a les medicacions** per a les persones amb pocs recursos econòmics (persones que cobren el PIRMI, etc.). Hi ha medicaments molt utilitzats en determinats tractaments d'addiccions, que necessiten de medicaments no coberts per la Seguretat Social i als quals les persones sense recursos no tenen accés.

NOTA: En l'elaboració de l'Informe hem comptat amb la col·laboració d'Arrels Fundació, que ha aportat dades, informacions i històries humanes sobre aquesta problemàtica.

## El Síndic viatja a Bòsnia-Hercegovina amb una delegació del Parlament

El Síndic, Rafael Ribó, acompanyat per la directora d'Estudis i Relacions amb el Parlament, Maria Jesús Larios i la cap de Relacions Internacionals i Cooperació, Judit Salas i una delegació del Parlament formada pels diputats Agustí López (CiU), Ana del Frago (PSC-CpC), Elisenda Alberti (ERC), Eva Garcia (PP), Dolors Comas (IC-V) i el lletrat Ismael Pitarch, a més de la responsable de l'àrea Mediterrània i Europa Oriental de l'Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament, Zeina Mogharbel van viatjar a finals de novembre a Bòsnia-Hercegovina.

L'objectiu del viatge era conèixer de primera mà els projectes de cooperació que el Síndic està realitzant a la zona i també les institucions i la realitat del país. Durant els cinc

dies d'estada a Bòsnia, la delegació catalana va mantenir reunions amb diferents defensors, com l'ombudsman de la República Srpska i el de la Federació de Bòsnia-Hercegovina (els dos ens territorials que formen l'estat bosnià) i l'ombudsman estatal de Bòsnia-Hercegovina, així com també alcaldes i representants diplomàtics i militars espanyols.

També es va aprofitar l'estada del Síndic per signar els convenis de col·laboració entre les institucions d'ombudsman de Bòsnia-Hercegovina i el Consell General de la Judicatura i la fiscalia, en el marc d'un projecte de cooperació impulsat pel Síndic amb el suport de l'Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament.

## El Síndic convoca col·legis professionals i responsables de serveis hospitalaris per millorar la protecció dels menors víctimes d'abusos



Representants de diferents col·legis professionals (d'Advocats de Barcelona, Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya, Psicòlegs de Catalunya, i el d'Educadors i Educadores Socials de Catalunya) i els caps dels serveis de pediatria de tres hospitals de referència (Mar, Sant Joan de Déu i Germans Trias i Pujol) es van reunir a la seu de la institució el passat dia 2 de novembre, convocats pel Síndic, per buscar vies per millorar la protecció durant els processos judicials dels menors víctimes d'abusos sexuals i altres maltractaments. Per part del Síndic van participar en la reunió el mateix síndic, Rafael Ribó, l'adjunta, Laura Díez i l'adjunt per a la Defensa dels Drets dels Infants, Jaume Funes.

La trobada s'emmarca en el compromís del Síndic i de les diferents administracions implicades de millorar la defensa dels drets dels menors víctimitzats. A aquest compromís es va arribar arran d'una reunió convocada i presidida pel síndic, Rafael Ribó, i celebrada el passat mes de juliol, on hi van participar representants de la Generalitat, el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, el Consell General del Poder Judicial, la Fiscalia i la Delegació del Govern a Catalunya. És amb aquest mateix objectiu que es va convocar els representants dels diferents àmbits professionals que poden intervenir durant tot el procés judicial d'un menor víctimitzat.



## I també hem anat

### 5 d'octubre - Fundació Marianao

Sant Boi de Llobregat. Visita del síndic Rafael Ribó a la seu de la Fundació que promou projectes socioeducatius per a infants, joves i persones amb risc d'exclusió social. La visita s'emmarca en la voluntat de la institució d'apropar-se a la societat, conèixer de primera mà les problemàtiques socials i també divulgar la missió del Síndic.

### 17 i 18 d'octubre - Alacant

Participació del síndic i una delegació de la institució a les XX Jornades de Coordinació dels Defensors del Poble d'Espanya.

### 20 d'octubre Novi Sad (Sèrbia)

Participació de la directora d'Estudis i Relacions amb el Parlament, Maria Jesús Larios, en una conferència sobre el paper dels defensors en les societats multiculturals.

### 27 d'octubre - Sant Vicenç de Castellet, Mura i Balsareny

El director de Relacions Socials i Institucionals, Matias Vives, va visitar aquestes tres poblacions del Bages per parlar amb representants dels ajuntaments i/o persones que han presentat una queixa a la institució.

### 3 de novembre - El lloc de la Dona.

#### El Raval, Barcelona.

Visita del síndic, Rafael Ribó, del director de Relacions Institucionals i Socials, Matias Vives i del director de Seguretat Pública i Presons, Ignasi Garcia Clavel a un centre d'atenció a les dones que exerceixen la prostitució a la zona

### 7 de novembre - Centre de justícia juvenil els Til·lers. Mollet del Vallès

El Síndic, Rafael Ribó acompanyat per l'adjunt per a la Defensa dels Drets dels Infants, Jaume Funes, visita les instal·lacions com es fa periòdicament en aquests tipus d'equipaments.

### 8 de novembre - Vilafranca del Penedès

Conferència de l'adjunt per a la Defensa dels Drets dels Infants, Jaume Funes, com a obertura del curs escolar.

### 8 de novembre - Bigues i Riells, l'Ametlla del Vallès i Lliçà d'Amunt

El director de Relacions Socials i Institucionals, Matias Vives, visita els ajuntaments per interessar-se per queixes que tramita la institució.

### 15 de novembre - Hospital de Viladecans

El síndic, Rafel Ribó, acompanyat per la directora d'Afers Socials i Salut, Maria Antònia Viedma, i altres membres del seu equip, va visitar l'hospital de Viladecans, dins del marc de visites periòdiques que el Síndic i el seu equip fan a equipaments sanitaris.

### 16 de novembre comissaria de menors dels Mossos d'Esquadra a Barcelona

El Síndic i l'adjunt per a la Defensa dels Drets dels Infants visiten les instal·lacions dins de les visites periòdiques que es fan a dependències policials d'arreu del país.

## El síndic i l'adjunta visiten la institució de l'ombudsman de Suècia

El síndic, Rafael Ribó, i l'adjunta, Laura Díez, han visitat durant dos dies la seu de l'ombudsman de Suècia per conèixer el funcionament de la institució i intercanviar experiències i temàtiques comunes. El síndic ha estat rebut per l'ombudsman en cap de la institució, Mats Melin, i ha tingut diferents reunions amb els altres tres ombudsman i altres alts càrrecs de l'oficina.

L'ombudsman de Suècia, creat l'any 1809, és el defensor més antic del món i una referència per a la resta d'institucions similars.

## Continuen les visites a les presons

El director de l'àrea de Seguretat Pública i Presons, Ignasi Garcia Clavel, acompanyat d'altres membres de l'equip del Síndic, ha continuat durant el mes de novembre les visites a centres penitenciaris. En total, les visites efectuades han estat set, als centres penitenciaris de Quatre Camins, Dones Barcelona, Joves Barcelona, Ponent, Girona, Figueres i Tarragona, aquesta última juntament amb el síndic, Rafael Ribó.

En tots els casos ha mantingut contactes amb els equips directius, funcionaris, equips de tractament i interns. Totes aquestes visites, juntament amb altres anteriors, serviran per elaborar un Informe extraordinari sobre la situació dels centres penitenciaris a Catalunya.

## Més de 30 alumnes al curs sobre el Síndic a la UAB

Més de trenta alumnes es van matricular a la tercera edició del curs sobre el Síndic de Greuges que es realitza en el campus de Bellaterra de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB). El curs sobre el Síndic és un crèdit de lliure elecció de 25 hores. Les classes van ser impartides per membres de l'equip del Síndic, alguns professors de dret constitucional i una jutge. El curs va començar el passat 20 d'octubre i va acabar el 15 de desembre.

## L'oficina del Síndic es desplaça a El Pont de Suert i Santa Coloma de Farners

L'oficina del Síndic ha continuat aquest mesos els desplaçaments per diferents ciutats de Catalunya per atendre tothom que vulgui presentar una queixa o fer una consulta. El síndic, Rafael Ribó, va visitar el passat dia 21 de setembre El Pont de Suert.

Durant tota la jornada, el síndic i els seus assessors van rebre un total de 21 visites, que es van materialitzar en 20 queixes i 5 consultes.

Durant la seva estada, el síndic va mantenir també una reunió de treball amb l'alcalde de El Pont de Suert i una altra amb el president del Consell Comarcal de l'Alta Ribagorça, amb el qual va visitar el centre de telecomunicacions Telecentre. També va visitar l'IES El Pont de Suert i el CEIP Ribagorça, on va conversar amb professors i alumnes.

El 23 de novembre l'oficina del Síndic es va desplaçar a Sant Coloma de Farners, on va atendre les persones a l'escola d'adults. En total van ser 40 visites que van representar 34 queixes i 8 consultes. A més de les reunions de treball amb el primer tinent d'alcalde i el gerent del Consell Comarcal de la



© Síndic

Selva, el síndic i l'adjunt per a la Defensa dels Drets dels Infants, Jaume Funes, van visitar l'IES de Santa Coloma i el CEIP Sant Salvador d'Horta, on van mantenir trobades amb alumnes, mestres i professors.

El Síndic parlant amb alumnes del IES El Pont de Suert

## L'adjunta participa en el Xè Congrés de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO)

L'adjunta al Síndic, Laura Díez, va participar els dies 14, 15, 16 i 17 de novembre a Asunción (Paraguai) en el desè Congrés de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman que agrupa els defensors de centre i Sud-amèrica, Mèxic, Puerto Rico, l'Estat espanyol, Portugal i Andorra.

En el marc del congrés es va fer també l'Assemblea General.

Durant el congrés es va dedicar tota una jornada a tractar diferents problemàtiques relacionades amb els menors i les accions que els diferents defensors fan per promoure i protegir els seus drets.

## Propers desplaçaments de l'oficina del Síndic

**Dimecres 14 de desembre**  
Granollers

**Dijous 12 de gener**  
Tàrraga

**Dimecres 26 de gener**  
Barri del Raval de Barcelona

**Dimecres 8 de febrer**  
L'Hospitalet de Llobregat

Les persones o entitats que vulguin fer una consulta o presentar una queixa han de contactar prèviament trucant al 933 018 075 o a través del correu electrònic [sindic@sindic.org](mailto:sindic@sindic.org)



## Laura Díez, adjunta al Síndic “L'Administració ha de tenir clar que està al servei del ciutadà”

Laura Díez Bueso (Barcelona, 1969) és des de fa més d'un any l'adjunta del Síndic de Greuges. L'adjunta té com a funcions representar el síndic en la seva absència i exercir per delegació totes les tasques que li encarregui. Díez es doctora en Dret per la Universitat de Barcelona i està especialitzada en dret autonòmic i drets dels immigrants. Abans d'arribar al Síndic, Díez ja coneixia àmpliament la institució i d'altres de similars a nivell estatal i comparat, ja que la seva tesi doctoral va estar dedicada al Síndic i a altres defensors autonòmics.

*El Síndic ha manifestat diverses vegades la seva preocupació especial pels temes socials, podríeu concretar alguns d'aquests temes?*

El Síndic ha de centrar la seva atenció en aquells col·lectius més desfavorits, que normalment no s'apropen a la institució. Infants, gent gran, disminuïts, gent sense llar són alguns d'aquests col·lectius sobre els quals treballem de forma preferent. Ho fem a través de la tramitació de les queixes, però també amb visites a centres com ara residències de gent gran o escoles. De la mateixa manera, elaborem informes sobre els drets que afecten directament aquestes persones. De fet, acabem de presentar un informe relatiu a les persones sense llar i estem fent un altre sobre els maltractaments a la gent gran. D'altra banda, tenim un Consell Social format per persones que treballen directament amb aquests col·lectius i que ens ajuda a analitzar algunes de les temàtiques lligades a aquestes persones, com ara la prostitució o la falta d'habitatge.

*Com a coneixedora de la immigracióquina és ara la situació mesos després de finalitzar el període de normalització....*

Aquests processos com el de normalització són necessaris per donar sortida a un volum cada cop més creixent d'immigrants que fa anys que viuen i treballen entre nosaltres. El tema de la immigració va més enllà d'aquests processos extraordinaris. Com ha passat a molts països de la Unió Europea, la nostra societat i els poders públics s'han vist sorpresos per un fenomen nou que

requereix noves idees i polítiques d'integració no sempre senzilles. En tot cas, aquestes polítiques no s'han de limitar exclusivament a la llei i el reglament d'estrangeria, sinó que la immigració també s'ha de tractar de forma global i des de polítiques sectorials com l'educativa, la de serveis socials o, especialment, l'ajuda al desenvolupament.

És imprescindible també que millori substancialment la gestió administrativa de la immigració. De fet, moltes de les queixes que es reben a la institució manifesten, per exemple, uns retards absolutament desproporcionats en la resolució dels permisos sol·licitats o els recursos interposats.

D'altra banda, és necessari tenir present que quan parlem d'immigració no només ens referim als immigrants irregulars, sinó també als que tenen permisos, als que porten molts anys vivint regularment a Catalunya i, fins i tot, a les segones generacions d'immigrants que ja han nascut a Catalunya.

*Les queixes relacionades amb procediment administratiu (manca de resposta, retards, falta d'informació, etc.) són les més abundants a l'oficina del Síndic. La bona administració és encara una assignatura pendent?*

L'actuació administrativa sempre és millorable i per això existeixen institucions com el Síndic. La tasca del Síndic, a més de controlar, és la de col·laborar amb les administracions per aconseguir la millora en la gestió i també la millora en l'atenció a les persones. L'Administració ha de tenir molt clar que està al servei del ciutadà.

*Quan el Síndic fa un suggeriment, li fan cas?*

Un cop el Síndic ha emès la seva resolució, en la gran majoria dels casos l'Administració accepta la seva recomanació. A l'any 2004, en un 93%. Això mostra que l'Administració és receptiva a la millora en la gestió i té voluntat de canvi, atès que moltes de les recomanacions del Síndic fan referència no a errades concretes de l'Administració que s'han de corregir, sinó a millores que es poden produir en la gestió i servei a les persones.

*Quins són els reptes que s'ha marcat l'oficina del Síndic en els pròxims anys?*

Primer de tot, apropar-se a les persones. L'ànima de la institució és ajudar-les a defensar els seus drets i, per fer-ho, hem de donar a conèixer la nostra existència i les nostres funcions. Això ho estem fent a través de diferents vies, com campanyes de divulgació de la institució, més presència als mitjans de comunicació, potenciant els desplaçaments del personal de l'oficina arreu de Catalunya o millorant el servei d'atenció a les persones, amb la propera posada en funcionament d'una línia telefònica 900.

Un altre repte és l'atenció personal acurada i propera a tots els ciutadans que s'apropin a la institució o que hi tinguin una queixa oberta. El Síndic no és un gestor d'expedients, sinó un defensor de les persones i això implica un tracte personalitzat especial. Finalment, la institució s'ha proposat fer molta pedagogia social per donar a conèixer els drets de totes les persones i col·lectius.