



# SÍNDIC MEMÒRIA 2006

SÍNDIC

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

## SUMARI

## ■ PRESENTACIÓ 3

## ■ DADES DESTACADES DE L'ANY 2006 4-11

## ■ COL·LECTIUS AMB UNA NECESSITAT ESPECIAL DE PROTECCIÓ

Infants i adolescents en situació de risc 13

Gent gran 15

Immigració 15

Drets dels interns en centres penitenciaris 17

Persones discapacitades 18

## ■ DRETS SOCIALS I ECONÒMICS

Educació 19

Medi ambient 20

Salut 21

Treball i pensions 22

Tributs 23

Urbanisme i habitatge 24

## ■ ALTRES DRETS CONSTITUCIONALS

Dret a una bona administració 26

Drets dels consumidors 26

Drets lingüístics 29

Drets de participació 29

Libertat, seguretat i Administració de justícia 30

## ■ PROJECCIÓ INSTITUCIONAL 31-33

## ■ COOPERACIÓ INTERNACIONAL 34-35



© Síndic

© Jordi Cuyumeres

Els esforços invertits per donar a conèixer el Síndic han continuat donant fruits al llarg de l'any 2006. Primer, pel que fa a l'augment d'actuacions, ja que n'hem gestionades moltes més que durant l'any 2005. A banda del creixement quantitatiu, els nostres esforços també s'han vist recompensats amb un augment qualitatiu de la feina que fem i que, en definitiva, és el nostre gran objectiu: aconseguir cada cop millor la defensa dels drets de totes les persones, de manera útil i eficaç.

Hem treballat per millorar l'agilitat en la resposta a les queixes de les persones i també amb relació a l'eficàcia i el seguiment de les recomanacions que fem. Hem aplicat diverses mesures, algunes de caràcter estructural, per afavorir un bon servei. Així, hem creat una àrea de seguiment de les resolucions emeses i hem acurat alguns processos interns. En definitiva, estem treballant per optimitzar recursos i mantenir el rigor de la nostra tasca. Però encara tenim molts reptes per endavant.

A les pàgines següents veureu que l'any 2006 hem aprofundit especialment en la recerca i l'estudi de temes socials i d'interès públic, que s'han materialitzat en diversos informes extraordinaris, perquè volem ser cada cop més un referent en la defensa dels drets. Per això també hem impulsat el nou Protocol marc d'actuació en casos d'abusos i maltractaments a menors, projecte que hem liderat amb la col·laboració de totes les parts implicades, ja que som conscients que el Síndic ha de treballar a prop de l'Administració i de les persones.

Per apropar-nos a les persones, hem continuat donant-nos a conèixer per mitjà de campanyes publicitàries i hem introduït novetats, com el sistema de presentació de queixes mitjançant videoconferència. D'aquesta manera volem fer present la institució a tot Catalunya, des dels Pirineus fins a les Terres de l'Ebre i des de la costa fins a Ponent.

Considero que el 2006 hem fet un pas de cara al nostre repte de ser una institució eficaç i útil i una peça important en l'engranatge democràtic. De cara al futur continuarem treballant amb el mateix objectiu i entusiasme, i també amb el mateix esperit de superació.

Rafael Ribó  
Síndic

## DADES DESTACADES DE L'ANY 2006

El Síndic ha iniciat durant el 2006 un total de 19.733 actuacions (5.150 queixes, 68 actuacions d'ofici i 14.515 consultes), la qual cosa es tradueix en un augment global del 83% respecte a la xifra del 2005. Pel que fa a les queixes, l'increment ha estat del 42%, ja que s'ha passat de 3.617 a 5.150 queixes.

Atès que gairebé 2.200 queixes han estat presentades de manera col·lectiva, el nombre total de persones que han adreçat una queixa al Síndic ha arribat fins a 14.666. Entre les queixes i les consultes hi ha hagut més de 29.000 persones que s'han adreçat al Síndic. Aquest salt quantitatiu respecte als exercicis anteriors, fruit dels esforços del Síndic per donar-se a conèixer arreu de Catalunya, també ha vingut acompanyat de diverses mesures de control de qualitat per millorar-ne el servei i l'eficiència.

Les consultes gestionades pel Síndic han superat les 14.500, amb la qual cosa s'han duplicat les de l'any 2005. Com ja es va apuntar l'any passat, aquest gran increment de consultes evidencia les mancances en els serveis d'informació de l'Administració.

### L'Administració accepta la majoria de resolucions

Les administracions han acceptat, totalment o parcialment, les resolucions del Síndic en un 90% dels casos. Aquesta xifra fa referència a les queixes i les actuacions d'ofici tancades al final del 2006 en les quals el Síndic ha fet un suggeriment o una recomanació. Pel que fa al total d'actuacions iniciades l'any passat, el 31 de desembre de 2006, el 37% encara estava en tràmit. Quant a la resta (el 63,4% del total), en un 40% dels casos s'ha considerat correcta l'actuació de l'Administració. En tancar l'any, només en el 0,3% del total d'actuacions l'Administració no ha col·laborat amb el Síndic, xifra inferior a la del 2005, que fou del 0,5%.

### La mala administració, queixa recurrent

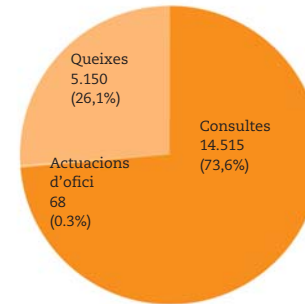
Administració pública i drets, amb un 22,3% del total de queixes i un 21,71% de consultes, és la matèria que més actuacions del Síndic ha comportat.

Així, són molt recurrents les queixes referides a la manca de resposta de l'Administració, a la falta d'execució d'alguns actes administratius, als retards injustificats a l'hora de fer algun tràmit o a defectes de procediment, per exemple, en les notificacions. El segon i tercer lloc l'ocupen, respectivament, les queixes sobre urbanisme-habitatge i seguretat ciutadana-justícia.



© Síndic

## Nombre i tipus d'actuacions any 2006

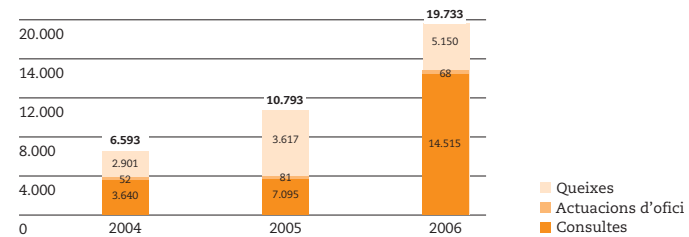


**Queixes:** accions promogudes per exposar disconfort, descontentament o insatisfacció per l'actuació o manca d'actuació de l'Administració pública.

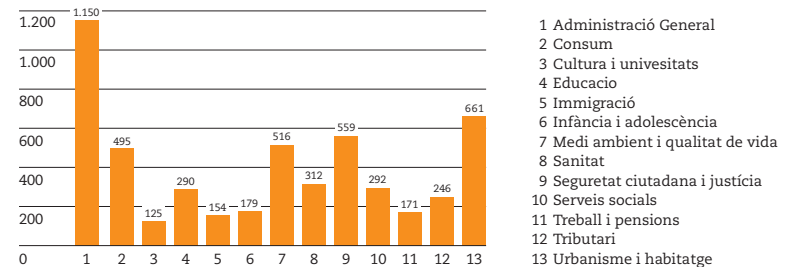
**Consultes:** accions promogudes per obtenir informació i orientació sobre un determinat assumpte. Si el cas consultat és susceptible de queixa, la persona que l'ha formulat rep informació de com presentar-la; si no ho és, se li indica on informar-se o solucionar l'assumpte.

**Actuacions d'ofici:** investigacions endegades a iniciativa del Síndic quan es considera oportú obrir un expedient en defensa dels drets de les persones, ja sigui per controlar les actuacions de les administracions públiques o per vetllar pels drets públics en situacions de fets socials rellevants.

## Evolució de queixes i consultes durant els últims anys

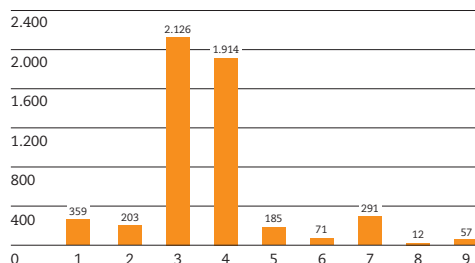


## Queixes per matèries



- 1 Administració General
- 2 Consum
- 3 Cultura i universitats
- 4 Educació
- 5 Immigració
- 6 Infància i adolescència
- 7 Medi ambient i qualitat de vida
- 8 Sanitat
- 9 Seguretat ciutadana i justícia
- 10 Serveis socials
- 11 Treball i pensions
- 12 Tributari
- 13 Urbanisme i habitatge

## Actuacions segons l'administració afectada



- 1 Administració General
- 2 Administració perifèrica de l'Estat
- 3 Administració autonòmica
- 4 Administració local
- 5 Administració judicial
- 6 Administració institucional
- 7 Serveis públics privatitzats
- 8 Altres administracions
- 9 Privades\* o inconcretes

\*Privades: qüestions que no entren dins les competències del Síndic. En el cas de les consultes, la detecció d'incompetència es fa abans d'obrir l'expedient. En el cas de les queixes és quan s'investiga l'expedient més a fons que es pot detectar que són fora de la competència del Síndic.

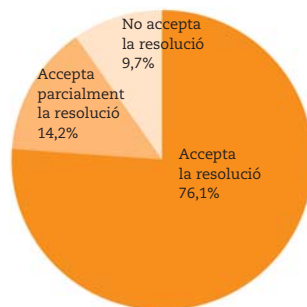
## Resultat de les queixes i les actuacions d'ofici gestionades

Suma de les actuacions (queixes i actuacions d'ofici) gestionades durant tot el 2006, tant les iniciades el mateix 2006 (5.218) com les provinents de l'any 2005 (2.119). En total se n'han gestionat 7.437.

Resultats	Actuacions	Percentatge
<b>1 En tràmit</b>	<b>2.721</b>	<b>36,6%</b>
a Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	2.342	31,5%
b Pendent de resposta a la resolució del Síndic	379	5,1%
<b>2 Actuacions finalitzades</b>	<b>3.924</b>	<b>52,8%</b>
a Actuació correcta de l'Administració		
a, Abans de la intervenció del Síndic	1.587	21,3%
a, Després de la intervenció del Síndic	745	10,1%
b Accepta la resolució	670	9,1%
c Accepta parcialment la resolució	125	1,7%
d No accepta la resolució	85	1,1%
e No col·labora	23	0,3%
f Tràmit amb altres ombudsman	389	5,2%
g Desistiment del promotor	300	4,4%
<b>3 No admeses</b>	<b>792</b>	<b>10,6%</b>

## Grau d'acceptació de l'Administració

en els casos en què aquesta respon



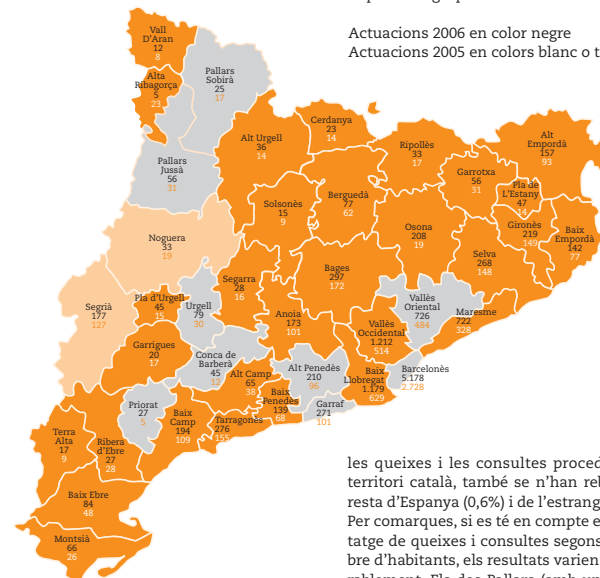
## Distribució geogràfica de les queixes i les consultes

## Nombre d'actuacions (queixes i consultes) relacionat amb l'índex de població

Una actuació:

- per cada 1 a 500 habitants
- per cada 501 a 1.000 habitants
- per cada grup de més de 1.000 habitants

Actuacions 2006 en color negre  
Actuacions 2005 en colors blanc o taronja



les queixes i les consultes procedents del territori català, també se n'han rebut de la resta d'Espanya (0,6%) i de l'estranger (0,1%). Per comarques, si es té en compte el percentatge de queixes i consultes segons el nombre d'habitants, els resultats varien considerablement. Els dos Pallars (amb una queixa o consulta per cada 224 habitants al Pallars Jussà i una per cada 275 habitants al Pallars Sobirà) encapçalen la llista, seguits del Priorat (amb una actuació per cada 358 persones). La Noguera i el Segrià, ambdues amb una proporció de menys d'una queixa o consulta per cada 1.000 habitants, ocupen els últims llocs.

Com en anys anteriors, la demarcació de Barcelona, amb el 80,9%, ha registrat el nombre més elevat d'actuacions provinents de Catalunya, seguida de Girona (7,5%), Tarragona (7,4%) i Lleida (4,2%). A banda de

## Augment de queixes en els desplaçaments

L'oficina del Síndic, amb Rafael Ribó al capdavant, es trasllada un cop cada mes i mig a una localitat catalana per atendre de primera mà les queixes i les consultes dels habitants de la zona. Durant el 2006 el Síndic ha visitat vuit punts d'arreu de Catalunya: Tàrrrega, el barri del Raval de Barcelona, l'Hospitalet de Llobregat, Amposta, Tremp, el Prat de Llobregat, Lloret de Mar i Cambrils.

Tots aquests desplaçaments s'han materialitzat en 259 visites (167 queixes i 98 consultes). És la xifra més elevada des que el Síndic va iniciar les sortides pel territori, la qual cosa posa de manifest que és una eina eficaç de la institució per aproximar-se a tots els punts del país. Al llarg del primer trimestre del 2007, l'oficina del Síndic ja ha s'ha desplaçat per un dia a Cerdanyola del Vallès, Calella i Terrassa.

### Manca d'especialistes al CAP de Tàrrrega

La primera visita de l'any 2006 es va fer a Tàrrrega, on es van rebre 27 visites, que van generar 23 queixes i 12 consultes. Moltes es referien al mal funcionament del CAP de la localitat, i més concretament a la manca de metges especialistes. D'altres queixes estaven relacionades amb unes antenes de telefonia i amb la instal·lació d'un centre penitenciari a la zona.

A més d'atendre les queixes i els dubtes de la gent, el síndic, Rafael Ribó, es va reunir amb l'alcalde de Tàrrrega i va visitar l'hospital residència Pobres de Jesucrist i el centre ocupacional Alba, on també va mantenir una trobada de treball amb representants de l'Associació Lleidatana d'Entitats de Minusvàlids (ALLEM). L'adjunt per a la Defensa dels Drets dels Infants va visitar l'escola bressol La Pau, el CEIP Àngel Guimerà i l'IES Alfons Costafreda.

### Assetjament immobiliari al Raval

La visita al barri del Raval de Barcelona es va tancar amb 37 visites (16 queixes i 21 consultes), que el síndic i el seu equip van atendre durant les tres hores que va durar el desplaçament. Les visites i les trobades amb diversos grups de famílies i joves es van atendre al Casal d'Infants del Raval. Els temes més repetits en les queixes van ser les situacions d'assetjament immobiliari i els processos de regularització de persones immigrants.

### Programa per a la integració al CEIP Pau Vila de l'Hospitalet

Rafael Ribó i el seu equip van rebre 51 visites durant l'estada d'un dia, el mes de març, a l'Hospitalet de Llobregat. Entre totes aquestes visites (34 queixes i 17 consultes) van destacar les relacionades amb la policia local, la contaminació acústica i les obres en urbanitzacions.

A més d'atendre les persones al centre d'activitats La Farga i de mantenir una reunió de treball amb l'alcalde, el síndic va visitar la comissaria dels Mossos d'Esquadra, el centre d'iniciatives socials L'Esclat, el servei d'urgències de l'Hospital de Bellvitge i el CEIP Pau Vila. Aquest centre educatiu té quasi un 90% d'alumnat immigrant nouvingut, cosa que ha motivat que en lloc d'aulas d'acollida l'equip docent hagi desenvolupat un programa innovador per garantir la integració de tots els alumnes. El síndic va poder observar de primera mà el funcionament d'aquest programa.

### Saturació als CAP d'Amposta

Una xifra total de 30 visites, que es van materialitzar en 17 queixes i 13 consultes, va tancar la visita que el Síndic va fer a Amposta, l'abril de 2006.

Rafael Ribó i l'adjunta al síndic, Laura Díez, van aprofitar l'estada a la capital del Mont-

sià per visitar-ne els dos centres d'atenció primària, on van poder constatar la situació de saturació dels CAP 1 i 2. El síndic també es va reunir amb l'alcalde d'Amposta i l'adjunta va visitar el centre de discapacitats Àngel de l'Associació de Famílies amb Disminuïts Psíquics de la Comarca del Montsià (APASA).

La visita es va cloure amb la signatura d'un conveni de col·laboració amb la síndica de grups municipal d'Uldecona.

### El cost del subministrament elèctric a Talam

El Síndic va atendre 13 queixes i 4 consultes dels habitants del Pallars Jussà durant el dia de juliol en què va traslladar l'oficina a Tremp.

Acompanyat pel director d'Ordenació del Territori i Relacions Locals, Matias Vives, el síndic va tenir dues reunions amb l'alcalde i membres de l'oposició del municipi de Talam, respectivament, amb relació al cost del servei de subministrament elèctric a la localitat.

Rafael Ribó també va visitar l'alberg de la joventut i el col·legi d'advocats, on van tenir lloc les primeres converses perquè Tremp fos un dels punts de la xarxa de videoconferència del Síndic, que s'ha posat en funcionament al principi del 2007.

### Pressió urbanística al Parc Agrari del Prat de Llobregat

El desplaçament al Prat de Llobregat va generar 13 visites (5 queixes i 8 consultes). El síndic va aprofitar l'estada a la localitat barcelonina per visitar la Fundació pro persones amb discapacitat psíquica Rubricatius i el Parc Agrari Baix Llobregat. A més d'explicar-li la tasca que duen a terme, els responsables del Parc van informar Ribó de la pressió urbanística que pateix aquesta zona agrària d'alt rendiment de conreu a causa de la seva ubicació, ja que és a prop d'una zona metropolitana i en una zona de delta.

L'adjunta, Laura Díez, es va reunir amb la Junta Directiva del Consell Veïnal del barri de Sant Cosme. L'adjunt per a la Defensa dels Drets dels Infants, Xavier Bonal, va fer una xerrada als alumnes de l'IES Ribera Baixa, va visitar l'escola bressol Sol Solet i es va reunir amb el consell d'infants de la ciutat.



### El Síndic constata a Lloret la necessitat d'una llei d'urbanitzacions

L'oficina del Síndic, desplaçada a Lloret de Mar el novembre de 2006, va rebre un total de 49 visites entre persones i col·lectius. De les 36 queixes i 13 consultes que se'n van derivar, moltes estaven relacionades amb les mancances i la falta de serveis a les urbanitzacions de la zona. Després d'escoltar les problemàtiques, Ribó va tornar a reclamar al Govern la necessitat d'elaborar una llei d'urbanitzacions, com es va fer amb la Llei de barris.

El síndic també va visitar la comissaria de la Policia Nacional, l'obrador de Santa Cristina i, acompanyat de l'adjunta, Laura Díez, el CAP de la localitat. L'adjunt per a la Defensa dels Drets dels Infants va anar a l'IES Rocagrossa i va visitar-ne la Unitat d'Escolarització Compartida (UEC), que atén alumnes de secundària obligatòria amb necessitats especials.

### Tres actuacions d'ofici arran de la visita a la Confraria de Pescadors de Cambrils

L'última visita de l'any, a Cambrils, es va tancar amb 35 visites (23 queixes i 11 consultes) i l'obertura de tres actuacions d'ofici relacionades amb la Confraria de Pescadors. Els membres d'aquesta agrupació li van exposar diversos problemes relacionats amb la titulació i la formació requerides perquè els joves exerceixin de pescadors, amb les normatives i les limitacions a la pesca en determinades poblacions i amb la provisió de carburant per a les embarcacions.

El Síndic també va visitar la cooperativa agrícola, l'escola d'hostaleria i l'escola d'adults, i es va reunir amb integrants de l'associació de dones marroquines Tarbia.

### Els drets socials centren els informes extraordinaris

El Síndic va presentar el desembre de 2005 l'informe *El fenomen sense llar a Catalunya* en què es posa de manifest la necessitat de prioritzar polítiques d'inclusió per a aquest col·lectiu. Arran d'aquest document, el Parlament de Catalunya va aprovar una resolució i diverses proposicions no de Llei per instar el Govern a dur a terme algunes de les mesures proposades pel Síndic.

La situació dels menors immigrants sols es va tractar en un informe extraordinari en què es recomana a l'Administració, entre altres, que, com a pauta general, assumeixi la tutela immediata dels joves. Amb relació a aquesta problemàtica, el Departament de Benestar i Família va signar a mitjan 2006 el conveni de col·laboració Barcelona-Tànger. La Xarxa Europea de Defensors del Menor també va aprovar una declaració que insta-va els membres del Consell d'Europa a prendre mesures i les defensories del poble de l'Estat espanyol van fer a l'octubre una declaració sobre les responsabilitats de les administracions en aquest tema.

Amplí l'objectiu de reclamar l'establiment de la connexió a Internet per banda ampla com a servei universal, el Síndic va elaborar un informe que aborda el problema de la fractura digital i demana la modificació del marc normatiu vigent. La comissària europea responsable de la Societat de la Informació, Viviane Reding, que va rebre l'informe de mans de l'Ombudsman Europeu, va manifestar que tot i que encara és aviat per incloure la banda ampla com a servei universal de comunicació electrònica, l'informe del Síndic és un element de reflexió útil de cara a reobrir el debat sobre el tema en el marc d'un llibre verd que presentarà durant l'any 2007.

Els drets socials dels treballadors autònoms s'aborden en un informe extraordinari presentat al final de 2006, en què el Síndic proposa mesures perquè els drets d'aquest col·lectiu s'homogeneïtzin el màxim possible amb la resta de treballadors.

Finalment, el Síndic va presentar l'informe extraordinari *Convivència i conflictes al centres educatius*, en el qual demana a l'Administració que dediqui més recursos per lluitar contra l'assetjament escolar, especialment en la prevenció i la formació de professionals.

Ja durant l'any 2007, el Síndic ha presentat l'informe *Contaminació acústica*, en l'elaboració del qual han participat cinquanta-nou ajuntaments de Catalunya. L'estudi recull les cent cinquanta queixes sobre sorolls rebudes pel Síndic durant dos anys i l'opinió dels defensors locals sobre aquesta problemàtica. L'informe alerta de les conseqüències que comporta l'excessiva inactivitat actual de l'Administració en aquest assumpte.



### Nou estatut i més competències

El nou Estatut d'autonomia de Catalunya, que va entrar en vigor el 9 d'agost de 2006, ha incrementat les competències del Síndic de Greuges. Així, ara té exclusivitat d'actuació en l'àmbit de l'Administració catalana, amb la col·laboració dels defensors locals, i supervisa les empreses que presten serveis d'interès general.

### Mor Anton Cañellas, síndic des de 1993 fins al 2004

L'agost de 2006 va morir Anton Cañellas, que ocupà el càrrec de síndic de greuges de Catalunya durant més de deu anys. Després d'una llarga trajectòria política, Cañellas va destacar, durant el seu mandat com a síndic, per la defensa dels drets socials, la consolidació de la institució i l'impuls de les activitats de cooperació internacional.

El Síndic va organitzar un homenatge a Cañellas el mes de novembre de 2006. L'acte, que va tenir lloc al Museu Marítim de Barcelona, va reunir més de cent cinquanta persones entre familiars, coneguts i autoritats.

La vídua de Cañellas va rebre l'homenatge, en què va participar, entre altres, l'exdefensor del poble europeu, Jacob Söderman.



## COL·LECTIUS AMB UNA NECESSITAT ESPECIAL DE PROTECCIÓ

Gent gran, persones discapacitades i persones sense recursos són els col·lectius que, segons les queixes que arriben al Síndic, denoten més mancances del sistema protector català.

A més de les queixes que rep i amb la voluntat de vetllar per l'interès primordial dels infants, el Síndic dedica una atenció especial a aquest col·lectiu per mitjà d'estudis i investigacions impulsades per iniciativa pròpia. El 2006 ha creat una web adreçada especialment a nens i joves perquè aquests li enviïn les queixes i les opinions sobre les situacions que els afecten.

Actuacions	consultes	queixes	d'ofici	total
Infants i adolescents	312	179	14	505
Gent gran	111	55	1	167
Dones i situació de violència	8	12	1	21
Immigració	264	154	4	422
Interns en centres penitenciaris	55	192		247
Persones discapacitades	198	126	2	326
Situacions d'exclusió	80	30		110
<b>Total</b>	<b>1.028</b>	<b>748</b>	<b>22</b>	<b>1.798</b>

Les actuacions d'aquest àmbit han significat el 9% del total el 2006. Les queixes han representat el 14,5% del total.

D'algunes de les problemàtiques que han arribat al Síndic no se'n desprèn una irregularitat en l'actuació de l'Administració perquè les persones afectades no tenen dret a accedir a una prestació, tot i que es troben en una situació de necessitat. Cal posar de manifest aquestes mancances del sistema protector i apel·lar als poders públics perquè facin efectiva la plena integració social dels col·lectius més desfavorits.

### Infants i adolescents en situació de risc

L'any 2006 hi ha hagut un increment d'actuacions del Síndic en l'àmbit de la infància, similar al de la resta d'àrees. Algunes han tingut una repercussió mediàtica molt destacada, com ara el cas Alba o el de les adopcions al Congo. D'altres, com són ara els problemes associats als acolliments en família, són situacions repetides que el Síndic ha estat denunciant durant els darrers anys.

Pel que fa als canvis normatius, cal fer referència a l'aprovació de la Llei orgànica 8/2006, que modifica l'anterior normativa sobre la responsabilitat penal dels menors. La nova llei inclou algunes mesures que en reforcen el caràcter repressiu i de càstig, contràriament a la tendència defensada pel Síndic d'augmentar les mesures de reinserció. Afortunadament, la normativa també estableix una protecció més gran per als menors víctimes durant els judicis, tal com va recomanar el Síndic l'any passat.



### La nova pàgina web d'infants promou 168 actuacions en tres mesos

El llançament de la nova pàgina d'infants, al final del 2006, ha significat una eina eficaç per apropar el Síndic als menors d'edat i afavorir que adreïn directament a la institució les seves queixes i consultes. La pàgina, a la qual s'accedeix des del web general del Síndic, a l'adreça <http://www.sindic.cat/infants/>, també és un espai informatiu i educatiu sobre drets i deures per als infants i els joves.

L'èxit del web s'ha traduït en un gran increment de queixes i consultes enviades pels menors d'edat. Així, entre l'octubre i el desembre de 2006, el Síndic va gestionar 168 actuacions de missatges rebuts des d'aquesta pàgina web, que contrasten amb les 15 queixes formulades directament per infants durant tot el 2005. Entre els temes més recurrents destaquen la preocupació de nens i joves per la manca d'equipaments esportius o lúdics, per l'estat de les instal·lacions dels centres educatius, pels conflictes amb companys d'escola o professors i per la situació i el seguiment dels menors tutelats.

### Propostes per millorar la gestió de les adopcions internacionals

El Síndic va iniciar al setembre una actuació d'ofici sobre els problemes en la tramitació dels processos d'adopció al Congo. La investigació es va obrir arran de diverses queixes rebudes durant el mes d'agost i per la suspensió provisional de l'entitat col·laboradora d'adopció Internacional (ECAI), que en aquest cas era l'Associació d'Adopció d'Infants del Congo (ADIC).

El síndic i l'adjunt per a la Defensa dels Drets dels Infants van tancar la investigació amb propostes i suggeriments de millora. Així, van considerar que atès que el Departament d'Acció Social i Ciutadania és responsable, en darrera instància, de tot el procés i, per tant, qui ha de tenir totes les garanties d'adoptabilitat dels infants, sempre que sigui necessari hauria d'enviar un equip pluridisciplinari als països d'origen. A més, l'Institut Català de l'Acolliment i l'Adopció (ICAA) hauria de col·laborar amb les autoritats judicials i administratives del país d'origen dels infants i amb les ambaixades espanyoles per assegurar l'eficàcia i la transparència dels processos d'adopció.

En el cas específic del Congo, el Síndic va concloure que caldria exigir un estudi en profunditat de les garanties d'adoptabilitat dels infants i dels processos de mediació, cosa que exigeix l'acreditació d'una ECAI per concurs públic.

© Síndic



El Protocol marc d'actuació en casos de maltractaments es va signar el 13 de setembre al Palau de la Generalitat.

### Descoordinació del sistema protector

A causa dels maltractaments greus que va patir la nena Alba C.C., el Síndic va obrir una investigació per aclarir la responsabilitat de l'Administració en aquest cas.

El Síndic va constatar que en anys anteriors hi havia hagut indicadors clars del risc que afectava l'Alba i que no van ser observats ni interpretats adequadament. Així, va recomanar a la Direcció General d'Atenció a la Infància i Adolescència (DGAIA) que assumís de manera més ferma el paper central que ocupa en el sistema protector i al Departament d'Educació que revisés el grau de coneixement del personal docent sobre les pautes d'actuació en casos de maltractament. També va suggerir al Departament de Salut que impulsés programes de formació i divulgació sobre el tema a pediatres i metges de família, i al Departament d'Interior

que aplicés mecanismes de comunicació més àgils. Finalment, el Síndic va recomanar al Departament de Justícia que incrementés els recursos per a la protecció de la infància, que reforçés els mecanismes d'urgència i que es prenguessin mesures de coordinació eficaces i àgils entre la Fiscalia i la DGAIA.

Totes aquestes consideracions es van tenir en compte en l'elaboració del nou Protocol marc en casos d'abusos sexuals i maltractaments greus a menors, impulsat pel Síndic des de l'estiu de 2005 a partir de diverses reunions amb totes les parts implicades. El nou Protocol fou signat el setembre de 2006 pels departaments de la Presidència, Justícia, Interior, Educació i Universitats, Salut, i Acció Social i Ciutadania de la Generalitat; el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya (TSJC); la Fiscalia del TSJC; la Delegació del Govern a Catalunya i el Síndic.

### Gent gran

El dèficit de places residencials assistides de cobertura pública continua sent un problema greu per a les persones i les famílies afectades. Aquesta situació s'afegeix a les insuficiències de l'atenció domiciliària, que és un element clau per aconseguir que les persones grans que requereixen ajuda puguin continuar vivint a casa el màxim de temps possible. El Síndic considera que s'han de fer esforços per potenciar els recursos en el servei d'ajut a domicili i, alhora, vetllar perquè aquests recursos es puguin atorgar i gestionar de forma àgil i ràpida, i amb la coordinació de totes les parts implicades.

### Endarreriments en la posada en marxa de residències

El febrer de 2006 el Síndic va obrir una actuació d'ofici amb relació a l'endarreriment en la posada en funcionament de determinats centres residencials per a persones grans ubicats a Barcelona i a l'Hospitalet de Llobregat. El llavors Departament de Benestar i Família va indicar les causes que havien ocasionat els retards, les dates previstes per a l'acabament de les obres i les actuacions necessàries per obrir les instal·lacions.

Tenint en compte la informació facilitada i el fet que els equipaments esmentats ja estan en funcionament, el Síndic va tancar la investigació en aquest assumpte concret. De tota manera, en la resolució insta el Departament perquè faci sempre un seguiment intens i acurat de cada projecte i li recorda que cal treballar en l'increment de recursos i serveis per a aquest col·lectiu, especialment en la creació de places residencials.



© Tomàs Abella

El Síndic també ha suggerit millores en l'aplicació informàtica del Departament d'Acció Social i Ciutadania perquè hi hagi un coneixement total i actualitzat de la disponibilitat de places lliures en cada establiment, tant de titularitat pública com privada concertada. D'aquesta manera es podrà informar els usuaris de manera centralitzada i fer un ús més eficient dels recursos.

### Immigració

Un any més el Síndic ha detectat deficiències importants en les gestions administratives en matèria d'estrangeria, sobretot a les demarcacions amb un índex elevat de persones immigrants. A part de les cues de persones al carrer i de la manca d'informació al ciutadà, ha constatat problemes en la tramitació de la targeta de residència comunitària inicial per a familiars no comunitaris. També ha proposat delimitar les cartes de serveis de les diverses subdelegacions als serveis vinculats amb immigració i estrangeria per millorar-ne la qualitat i afavorir una bona atenció a les persones.





© Robert Ramos - Avui

### Cues al carrer per obtenir l'autorització de retorn

A mitjan estiu de 2006, el Síndic va obrir una actuació d'ofici sobre les llargues cues d'immigrants que es formaven a la seu de l'Oficina d'Estrangers de Barcelona. El motiu era que els ciutadans estrangers que tenien en tràmit les renovacions dels permisos de residència havien de demanar una autorització de retorn per poder sortir i tornar a entrar al territori de l'Estat.

El Síndic va suggerir a la Subdelegació del Govern que prengué mesures per concertar cites prèvies per telèfon i per simplificar el pagament de la taxa que s'ha d'abonar per tramitar l'autorització de retorn. També va proposar incrementar el nombre de personal i l'horari d'atenció, desconcentrar la gestió en diverses dependències i interpretar de manera més efectiva les dates dels terminis de sortida i entrada que fixen l'autorització de retorn.

### Irregularitats en els trasllats d'immigrants a Catalunya

Amb motiu de l'arribada a Barcelona, el mes d'agost de 2006, d'una cinquantena d'immigrants procedents de Canàries sense avis previ a la Generalitat, el Síndic va obrir una investigació. La Secretaria per a la Immigració, dependent del llavors Departament de Benestar i Família, va informar el Síndic sobre el procediment habitual en el procés de trasllat cap a Catalunya de persones immigrants que arriben a Canàries. Segons la normativa, l'Estat ha d'informar amb antelació del nombre de persones que arribaran per poder assegurar la disponibilitat de recursos per acollir-los. El Departament de Benestar i Família va considerar que l'incompliment d'aquesta clàusula i el trasllat sense avis previ eren excepcionals a causa de la manca d'alternatives viables.

A partir d'aquestes informacions, el Síndic ha demanat al Departament que li faciliti més detalls sobre el funcionament del sistema de trasllats, que en faci una valoració i que exposi les previsions per a l'any 2007. Actualment el Síndic n'està fent un seguiment.

## Drets dels interns en centres penitenciaris

El Síndic ha atès durant el 2006 un total de 54 interns de centres penitenciaris de Catalunya, que han plantejat queixes sobre diversos temes. Entre aquestes destaquen algunes qüestions relacionades amb canvis de centre, la proporcionalitat entre les penes i la finalitat d'inserció, la inclusió en programes de tractament (culturals, educatius, laborals, sanitaris, etc.) que es duen a terme dins dels centres penitenciaris o alguna denúncia sobre suposats maltractaments pels funcionaris de vigilància.

A banda de les queixes dels interns per maltractaments, cal matisar que el mot maltractament no solament fa referència a actuacions físiques o psicològiques sobre les persones, sinó també a actuacions no proporcionades en la situació de subjecció en què es troba l'intern respecte a l'Administració.

D'acord amb els principis constitucionals, el Síndic ha posat de manifest la necessitat de tancar el Centre Penitenciari d'Homes de Barcelona (presó Model). Aquest centre, creat fa cent anys, acull més de dos mil interns, nombre superior al que pot assumir, en unes condicions d'habitabilitat i salubritat degradants.

Com ha pogut verificar el síndic i el seu equip en les visites que ha realitzat al llarg del 2006 a tots els centres penitenciaris de Catalunya, la massificació de les presons és un dels problemes més greus que ha d'afrontar el sistema penitenciari català, tot i que, paradoxalment, Catalunya presenta una de les taxes de victimització més baixes d'Europa.

Les causes del creixement de la població penitenciària s'han derivat de les reformes legals i de la política criminal promoguda durant els darrers anys, que ha comportat un enduriment de les penes i un augment del temps d'estada a la presó.

Davant d'aquesta situació, el Síndic considera que calen reformes legislatives profundes que potencin alternatives eficaces a les penes de presó i dotin els centres dels recursos necessaris perquè totes les persones privades de llibertat estiguin en condicions dignes.

### El treball dels interns, una assignatura pendent

Un dels objectius de la política penitenciària és aconseguir que la majoria dels interns pugui treballar mentre compleix condemna. Actualment, un 52% de la població penitenciària disponible per treballar no ho pot fer.

L'escassa oferta laboral obliga l'Administració de justícia a prioritzar uns interns sobre altres i a programar activitats complementàries perquè tots tinguin el dia ocupat. En aquest sentit, el Síndic ha pogut veure en les seves visites als centres penitenciaris el gran nombre d'interns que hi ha als patis sense fer res.



© Jordi Garcia - Avui

## Persones discapacitades

### Queixes per l'accés als transports públics

Les queixes relacionades amb les dificultats d'accessibilitat i la supressió de barreres arquitectòniques fan referència, sobretot, als transports públics. Segons la normativa, les administracions catalanes han d'assegurar l'adaptació permanent dels transports públics a les necessitats de les persones discapacitades.

Algunes d'aquestes queixes fan referència a la flota d'autobusos interurbans d'algunes localitats catalanes. Pel que fa als ferrocarrils, una queixa ha posat de manifest els problemes d'accés als Ferrocarrils de la Generalitat (FGC) en algunes parades en forma de mitja lluna, en les quals la distància entre el tren i l'andana ha de ser superior que a la resta. Després de la recomanació del Síndic d'accelerar les obres necessàries per adaptar aquestes estacions, FGC ha avançat que l'adaptació es podrà aplicar durant el 2008 i mentre tant ha dissenyat una senyalització extraordinària sobre la millor zona d'embarcament per a les persones amb mobilitat reduïda.



Les queixes rebudes pel servei de Rodalies de Renfe, sobretot pels problemes d'accés a les andanes o als trens, també han estat nombroses i han posat de manifest les mancances d'aquesta xarxa. El Síndic ha celebrat la posada en funcionament dels trens de la sèrie Civia, amb vagonets de plataforma baixa per facilitar-hi l'accés des de les andanes.

### Manca de places residencials per a discapacitats mentals

Una família va presentar una queixa en què explicava que des de l'any 2002 estava en llista d'espera per obtenir una plaça en un centre residencial per al seu fill, afectat de retard mental profund i autisme. Durant aquests quatre anys el jove havia assistit a un centre de dia, però diverses vegades l'havien hagut d'ingressar en unitats psiquiàtriques perquè havia patit episodis agressius. En aquest estat resultava insostenible que pogués estar-se al domicili familiar.

El Síndic es va adreçar al Departament de Benestar i Família per exposar la situació i aquest va fer-li saber que finalment s'havia concedit una plaça al noi interessat en un centre residencial adequat a les seves necessitats.

Tot i que en alguns casos, l'Administració ha adoptat mesures concretes arran de la intervenció del Síndic, cal invertir més recursos i esforços per atendre les demandes de places residencials en terminis raonables. Actualment, tal com constaten les queixes que rep el Síndic, encara hi ha situacions molt deficitàries i inacceptables, que es tradueixen en experiències familiars molt angoixants, i fins i tot traumàtiques.

## DRETS SOCIALS I ECONÒMICS

La segregació escolar, l'assetjament immobiliari, la falta de metges especialistes i la sinistralitat laboral són algunes de les situacions de vulneració de drets detectades i denunciades pel Síndic durant el 2006.

A més de la manca de recursos per atendre aquests drets i de les ja tradicionals llistes d'espera de la sanitat, el Síndic constata deficiències de procediment, manca d'agilitat i, en algunes qüestions, absència de polítiques clares.

Actuacions	consultes	queixes	d'ofici	total
Educació	542	290	3	835
Medi ambient	993	516	5	1.514
Salut	745	312	4	1.061
Treball i pensions	517	171	3	691
Tributs	566	246	1	813
Habitatge i urbanisme	895	661	2	1.558
<b>Total</b>	<b>4.258</b>	<b>2.196</b>	<b>18</b>	<b>6.472</b>

Les actuacions d'aquest àmbit han significat el 32,8% del total el 2006. Les queixes han representat el 42,6% del total.

### Educació

L'any 2006 ha estat marcat per l'aprovació de la LOE (Llei orgànica d'educació) i, en l'àmbit català, pel Pacte Nacional per a l'Educació. Aquest últim conté acords sobre política de professorat i de beques, equiparació d'horaris i finançament dels centres concertats. Es tracta d'un pla d'acords i de mesures financeres molt valuós de cara als grans objectius de la política educativa i el Síndic en farà un seguiment acurat durant els pròxims anys.



© Fomak Abella

Pel que fa a l'escolarització de zero a tres anys, s'han continuat rebent queixes sobre la manca de places i han augmentat les relacionades amb el funcionament i la qualitat de l'atenció educativa. Algunes han evidenciat que alguns centres funcionen com a veritables llars d'infants sense ser-ho. Malgrat que la Generalitat va manifestar a mitjan l'any 2006 que dictaria una ordre per exigir que tots els centres que funcionin com a escoles bressol tinguin una autorització, actualment no hi ha cap administració que n'assumeixi la supervisió.

També han aparegut nous casos de famílies que es queixen de les quantitats econòmiques o aportacions teòricament voluntàries que demanen alguns centres educatius concertats. El Síndic ha sol·licitat informació al Departament d'Educació per conèixer-ne l'actuació i la responsabilitat en els casos gestionats.

### Recomanacions per lluitar contra l'assetjament escolar

Fruit de les queixes rebudes relatives a problemes de convivència als centres educatius, i tenint en compte la preocupació social que aquest problema genera, el Síndic va presentar al final del 2006 un informe al Parlament sobre convivència i conflictes als centres educatius.

Per elaborar-lo es va partir de les queixes rebudes, algunes de les quals fan referència a la gestió inadequada dels centres o del Departament d'Educació davant situacions concretes d'assetjament escolar. També inclou els resultats d'un estudi dut a terme a nou centres de secundària.

En l'informe el Síndic demana a l'Administració catalana que dediqui més recursos a la prevenció i a la formació de professionals en l'àmbit de la detecció i la intervenció de casos d'assetjament escolar. Destaca també la importància de la mediació com a mecanisme de resolució de conflictes i els perills associats a la judicialització excessivament precipitada que hi ha en alguns casos.

### Risc de segregació escolar

La concentració d'alumnes en risc d'exclusió social i educativa en alguns centres i barris a Catalunya provoca l'aparició de les anomenades "escoles gueto". Davant d'aquesta situació, la reacció de moltes famílies és fer els possibles per evitar accedir a aquests centres, com ara recórrer als falsos empadronaments i certificats mèdics. Es tracta d'escoles amb una majoria d'estudiants nouvinguts d'origen estranger o que es troben en situacions socials desfavorides. Com a conseqüència, alguns centres adapten els seus programes a la població amb dificultats, acaben estigmatitzats i desencaenen un rebuig social i ètnic.

La segregació escolar comporta un perill, tant pel que fa a la desigualtat d'oportunitats educatives, com per l'erosió de la cohesió social i comunitària. No obstant això, el paper de l'Administració per fer front a aquesta situació és avui limitat, ja que, a més de les mesures que tenen a l'abast, són necessàries altres eines que ajudin a combatre aquesta tendència. El Síndic presentarà durant el 2007 un informe amb algunes recomanacions per pal·liar aquesta situació.

### Medi ambient

Les queixes relacionades amb temes mediambientals tenen a veure, normalment, amb la inactivitat de l'Administració, que acaba comportant la judicialització de les problemàtiques. A més, també provoca un rebuig genèric de la població a acollir equipaments de caràcter públic, com ara, segons les queixes rebudes, abocadors, antenes de telecomunicacions, ecoparcs o plantes de compostatge. És molt habitual que en aquests casos els veïns de la zona presentin una queixa i apel·lin al paisatge com a bé jurídic objecte de protecció.

Per combatre aquesta situació creixent de l'anomenada "cultura del no" és important que les administracions actuïn amb transparència i facin els ciutadans participants de les obres públiques que duen a terme.

### Vies alternatives per als camions d'escombraries a Piera

Una veïna de Piera va presentar una queixa al Síndic sobre les molèsties que ocasionen els camions que travessen el centre de la població per anar a l'abocador de Can Mata, a Hostalets de Pierola. Aquest abocador es va construir sense tenir en compte que comportaria un increment de la circulació de camions en la zona i, per tant, sense haver adaptat les comunicacions per carretera davant d'aquesta nova situació.

Després d'investigar els fets, el Síndic va recomanar al Departament de Política Territorial i Obres Públiques que estudiés possibles vies alternatives i itineraris provisionals per als camions. En la resolució recordava que la Llei de mobilitat, aprovada l'any 2003, estableix un conjunt d'objectius i criteris per a la gestió de la mobilitat des de l'òptica de la sostenibilitat, la reducció de l'impacte ambiental del transport, l'anàlisi de la planificació, la implantació d'infraestructures i la racionalització de l'espai viari.

El Departament va respondre que la futura construcció d'una variant de la carretera —encara en fase de projecte— posaria fi a aquest problema i va rebutjar el suggeriment del Síndic de buscar itineraris alternatius per posar fi als sorolls i les males olors que provoquen els camions quan passen per Piera.

### Informe sobre contaminació acústica

El Síndic ha posat de manifest la inactivitat de l'Administració en un informe extraordinari sobre contaminació acústica elaborat durant el 2006 i presentat al Parlament al principi del 2007. En aquest estudi alerta que la passivitat administrativa a l'hora d'afrontar problemes de sorolls acaba vulnerant el dret al descans dels afectats i provoca la judicialització dels casos.

L'estudi exposa les problemàtiques de les queixes que arriben a la institució sobre aquest tema, cent cinquanta tancades en dos anys, i recull l'opinió dels defensors locals i de cinquanta-nou ajuntaments catalans. Una de les conclusions és que els ens municipals se senten poc assistits per les altres administracions per aplicar la llei de protecció contra la contaminació acústica.



© Síndic

El Síndic inclou diverses recomanacions adreçades a incrementar la dedicació dels tècnics municipals en els assumptes relacionats amb la contaminació per soroll i oferir més formació al personal no tècnic. També exposa que cal afavorir la intervenció de mediadors o d'institucions judicials de proximitat, com ara els jutges de pau.

### Salut

Un any més, el problema de les llistes d'espera ha centrat bona part de les actuacions del Síndic en l'àmbit de la salut. La gravetat i la continuïtat d'aquesta situació ha motivat que el Síndic hagi obert, durant el 2006, diverses actuacions d'ofici. El problema de les llistes d'espera afecta l'atenció primària, les especialitats, la diagnòsi i les intervencions quirúrgiques i està estretament lligat a la manca de recursos materials i humans que afecta el sector sanitari a Catalunya.

El Síndic va posar en marxa, a mitjan 2006, la pàgina web del Defensor del pacient. Es tracta d'una pàgina situada dins del mateix web institucional que facilita informació sobre el sistema català de salut i sobre les possibilitats de presentar-hi reclamacions. També recull la normativa del sector, ofereix exemples de casos en què el Síndic pot actuar, i facilita la presentació de queixes i consultes a la institució.

### Insuficiència de serveis ginecològics

Després de rebre diverses queixes sobre la falta de metges ginecòlegs i la supressió de les revisions ginecològiques a Lleida, el Síndic va demanar informació al Departament de Salut. En aprofundir en el cas es va poder comprovar que no es tractava d'un fet puntual, sinó que la situació afectava diversos centres de salut, concretament Tàrraga, Cervera i Lleida ciutat. El problema s'havia agreujat per les dimissions dels responsables dels serveis de ginecologia del programa d'atenció a la salut sexual i reproductiva (PASSIR).

El Departament de Salut va informar el Síndic que la situació havia coincidit amb l'aplicació d'un nou programa per optimitzar els recursos. El pla, pioner a Lleida, estableix, entre altres, que les llevadores s'encarreguin de prendre les mostres en les revisions rutinàries i que els metges només hagin d'intervenir quan es detectin possibles anomalies.



© Josep Lladó - Añubi

A l'Hospital Arnau de Vilanova de Lleida la falta de recursos del servei de ginecologia també en va motivar la dimissió dels responsables. El Síndic va obrir una actuació d'ofici per estudiar aquest cas concret. La situació va millorar arran de l'aplicació del programa de millora esmentat, que ha motivat l'obertura d'una nova sala d'operacions obstètriques i s'ha passat d'un ginecòleg d'urgències a dos.

### Treball i pensions

Les dificultats d'inserció laboral de determinats col·lectius, la formació en el lloc de treball, la precarietat laboral, la conciliació de feina i família i l'accés a prestacions han centrat les queixes del Síndic en l'àmbit de les relacions laborals. Tot i la reforma laboral, aprovada per mitjà d'un real decret, no s'ha aconseguit resoldre l'ocupació de les persones amb risc de marginació i de les persones discapacitades.

### Els drets dels treballadors autònoms

En un informe extraordinari del 2006 sobre la protecció social dels treballadors autònoms, que a Catalunya són més de 550.000, el Síndic ha proposat diverses mesures perquè es reconeguin més drets socials a aquest col·lectiu i s'aconsegueixi homoge-

neitzar-lo el màxim possible amb els treballadors per compte d'altri. El nou Estatut del treballador autònom recull alguns d'aquests drets socials, com ara l'establiment de la prestació de l'atur i l'obligatorietat de la baixa per malaltia, però no estableix altres drets que fa molts anys que gaudeix la resta de treballadors i que comporten un greuge comparatiu.

Fa anys que el Síndic denuncia les diverses problemàtiques dels treballadors autònoms, de les quals ha tingut constància per mitjà de les 137 queixes que ha rebut sobre el tema. Com és una competència d'àmbit estatal, el Síndic ha lliurat l'informe al Defensor del Poble, a més de fer-lo arribar als grups parlamentaris catalans.

### El control de la Generalitat en matèria de riscos laborals

La salut i la seguretat a la feina són un dret i un deure bàsic en la relació laboral, tant per a l'empleat com per a l'empresari. El Pla del govern per a la prevenció de riscos laborals 2005-2008, amb la participació de tots els agents socials, ha de ser una eina vàlida per combatre la sinistralitat a la feina. Enguany el Síndic ha tornat a insistir que cal potenciar la prevenció i la investigació dels riscos emergents i dels sectors i col·lectius més afectats.

Quant a l'actuació de l'Administració sobre el control de les empreses de serveis de prevenció de riscos laborals, que es concreta, primer, en la concessió d'autoritzacions prèvies per poder exercir aquesta activitat i, segon, en les inspeccions anuals del Departament de Treball.

Després de rebre algunes queixes sobre l'efectivitat d'aquest control, el Síndic ha demanat informació al Departament, que ha manifestat que l'objectiu primordial de la Inspecció de Treball i Seguretat Social és desenvolupar un programa de compliment d'obligacions i qualitat dels serveis de prevenció.



© Tomàs Abella

### Tributs

#### Cal una reforma de l'impost de successions

El Síndic ha recomanat que es modifiquin alguns capítols de l'impost de successions i donacions, que ha generat diverses i continuades queixes dels ciutadans, malgrat les millores fiscals que s'han introduït en els darrers anys en el tractament d'aquest tribut.

Així, després d'estudiar diversos casos concrets, el Síndic ha suggerit que es reculli la possibilitat d'aplicar reduccions del 95% en casos en què la persona difunta, titular de l'habitatge, s'hagi vist obligada a abandonar la residència habitual per causes de força major, com ara haver d'anar a una residència assistida.

Pel que fa a les presumpcions i ficcions tributàries, que també han despertat diverses queixes, el Síndic considera que la llei exigeix al contribuent realitzar una prova difícil, i fins i tot impossible, per demostrar el veritable valor de la riquesa que s'hereta i, en conseqüència, genera una tributació allunyada de la capacitat tributària del contribuent.

## Urbanisme i habitatge

Atès que moltes de les problemàtiques sobre habitatge estan condicionades per les relacions amb alguna part privada, el Síndic ha analitzat les possibilitats d'intervenció de les administracions en el tema, especialment pel que fa a les dificultats d'accedir a un habitatge digne. Així, ha destacat les situacions d'assetjament immobiliari, els avals a lloguers o el paper de l'Administració de justícia en la resolució de conflictes sobre arrendaments.

Al marge del fenomen de l'assetjament immobiliari, les dificultats i les conseqüències per accedir a un habitatge digne i adequat també es posen de manifest en altres circumstàncies. Entre aquestes hi ha el risc derivat del sobreendeutament que pateixen moltes persones, els casos de sobreocupació d'habitatges, l'existència d'infrahabitatges (espais que no compleixen les condicions mínimes d'habitabilitat) o l'ús com a habitatges de locals comercials sense els permisos corresponents.

Totes aquestes situacions i els drets dels propietaris de pisos de lloguers són presents en un informe extraordinari sobre els límits de l'exercici del dret a un habitatge digne, que el Síndic presentarà al Parlament durant el 2007.

### Queixes pels casos d'assetjament immobiliari al Raval de Barcelona

Arran de les queixes presentades per un col·lectiu de persones, el Síndic va iniciar actuacions per supervisar l'actuació de l'Ajuntament de Barcelona en alguns casos d'assetjament immobiliari al barri del Raval. Sobretot es va investigar la tasca de l'Oficina d'Habitatge de Ciutat Vella i l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.

El Síndic va trametre algunes recomanacions a l'ens municipal, entre les quals destaquen: millorar la coordinació entre els diversos serveis de l'Ajuntament per identificar i actuar davant possibles casos d'assetjament immobiliari; estudiar la possibilitat de delimitar àrees de la ciutat en què l'Administració tingui preferència en les operacions de compravenda de solars; dictar ordres de conservació i rehabilitació als propietaris d'immobles; valorar la possibilitat que l'Ajuntament firmi un conveni de col·laboració amb els registradors de la propietat de Barcelona o garantir un ajut més directe i personalitzat a les víctimes.

L'Ajuntament de Barcelona ha acceptat la majoria d'aquestes consideracions, que tenen com a objectiu primordial que l'Administració municipal pugui actuar de manera urgent davant possibles casos d'assetjament immobiliari.

### Llei d'urbanitzacions

Durant el 2006 també s'han rebut nombroses queixes i consultes sobre l'estat d'urbanitzacions que no tenen alguns serveis bàsics, els manca transport o tenen alguns equipaments allunyats, com els comerços i els centres de salut. Totes aquestes qüestions sobre urbanisme s'han treballat des d'una perspectiva de sostenibilitat. És a dir, des de la necessitat d'un urbanisme planificat, al servei de les persones i que no doni peu a l'especulació.

En aquesta línia i a partir dels repetits suggeriments del Síndic, el Departament de Política Territorial i Obres Públiques ha començat a treballar en la creació d'una llei d'urbanitzacions que reguli les urbanitzacions que encara estan en situació irregular.

## ALTRES DRETS CONSTITUCIONALS

Les administracions lesionen massa sovint els drets dels ciutadans pel fet d'incomplir la normativa del procediment administratiu. És el que es coneix com a mala administració. La missió principal del Síndic és, precisament, garantir el dret de totes les persones a una bona administració.

El nou Estatut d'autonomia reconeix de manera expressa aquest dret a una bona administració. També recull els drets d'accés als serveis públics i amplia les competències del Síndic per supervisar les empreses que presten serveis d'interès general. Això s'ha vist reflectit en les actuacions del Síndic relacionades amb els drets dels consumidors.



© Robert Ramos - Avui

Actuacions	consultes	queixes	d'ofici	total
Dret a una bona administració	3.063	1.130	8	4.201
Drets dels consumidors	1.900	495	6	2.401
Drets lingüístics	120	39	1	160
Drets de participació Llibertat, seguretat i Administració de justícia	88	20	1	109
Cultura i universitats	1.088	359	7	1.454
<b>Total</b>	<b>6.466</b>	<b>2.129</b>	<b>23</b>	<b>8.618</b>

Les actuacions d'aquest àmbit han significat el 43,7% del total el 2006. Les queixes han representat el 41,3% del total.

## Dret a una bona administració

Durant l'any 2006 s'han aprovat diverses normes per simplificar els procediments administratius i perquè les persones es puguin adreçar a l'Administració per mitjà de les noves tecnologies. Així, per exemple, s'ha decidit que no cal presentar personalment documents que ja estan en poder de la mateixa Administració.

Tot i això, la manca de resposta de les administracions davant la sol·licitud d'informació dels ciutadans ha estat un tema recurrent de les queixes que han arribat al Síndic, moltes de les quals estan relacionades amb problemes de comunicació amb els ens públics per mitjà de les noves tecnologies.

### Gestions per correu electrònic i per telèfon

Durant el 2006 el Síndic ha iniciat un informe monogràfic per analitzar el tractament que cal donar a les queixes relacionades amb les comunicacions telemàtiques. En concret se n'han rebut diverses sobre la manca de resposta a sol·licituds d'informació enviades per correu electrònic. A l'hora d'estudiar cada cas, s'han tingut en compte les limitacions del mitjà, però s'ha recordat que les administracions tenen l'obligació de donar resposta a l'interessat.

Pel que fa a la telefonia, el Síndic ha plantejat al Departament de la Presidència que la gravació de les trucades del telèfon 012 es faci de manera sistemàtica i que la locució pregravada en què se n'informa l'usuari sigui més entenedora. La recomanació ha estat acceptada parcialment.

### Proves fotogràfiques dels helicòpters de trànsit

Un conductor va enviar una queixa al Síndic perquè estava disconforme amb una sanció econòmica per una infracció de trànsit observada des d'un helicòpter. Els fets no van ser fotografiats i el conductor va assegurar no haver comès cap infracció. En el període d'al·legacions, el Departament d'Interior va informar el conductor que no hi havia cap fotografia dels fets, però va recordar-li que els agents dels Mossos d'Esquadra, tal com indica la llei, gaudeixen del principi de veracitat, sempre que no es presenti una prova que demostrï el contrari.

Després d'investigar els fets, el Síndic va recomanar al Departament d'Interior que el Servei Català de Trànsit inclogués un fotògraf en els vols que fan els helicòpters a l'hora de detectar infraccions dels conductors, ja que permetria aportar elements probatoris amb relació als fets denunciats.

## Drets dels consumidors

La col·laboració de les empreses de titularitat privada que presten serveis d'interès públic s'ha d'anar concretant a partir de convenis bilaterals, com el que el Síndic ha subscrit recentment amb Telefónica.

El conveni estableix que el Síndic farà arribar les queixes referides a la manca de prestació del servei universal de telefonia (telèfon fix) i les relacionades amb fils, pals, antenes, etc. directament a Telefónica, que li haurà de respondre en un termini de quinze dies.



© Francesc Melécin - Awwi

A mitjan 2006 el Síndic va presentar al Parlament un informe extraordinari sobre l'accés a Internet per banda ampla, en què exposa la vulneració de dret que comporta la fractura digital, especialment a les zones rurals, i demana la universalització d'aquest servei. La comissària europea per a la Societat de la Informació tindrà en compte les consideracions d'aquest estudi en els treballs preparatoris del llibre verd sobre el concepte de servei universal.

### Queixes pel funcionament del servei de Rodalies

Un dels àmbits que ha generat més queixes ha estat el sector ferroviari. Més de 150 fins al febrer de 2007. La majoria està relacionada amb el servei de Renfe Rodalies de Barcelona i fa referència a retards, manca d'informació, aglomeracions i dificultats per reclamar a la companyia

Aquesta situació ha comportat que l'equip del Síndic s'hagi reunit en diverses ocasions amb la direcció de la companyia a Catalunya per investigar els fets. Fruit d'aquesta actuació, s'ha emès una resolució per proposar a Renfe l'adopció de mesures de millora. Entre aquestes millores hi ha la possibilitat d'establir mecanismes de compensació, com vals de descompte o bitllets gratuïts, a més de la devolució de l'import del bitllet, ja establerta per la normativa, en casos d'incidències en el servei.

A mitjan 2007 el Govern de l'Estat ha anunciat, com va recomanar el Síndic, que Renfe donarà un bitllet nou als usuaris afectats quan hi hagi un retard de més de quinze minuts.

### Canvis en la gestió de Correus

El Síndic va obrir una actuació d'ofici arran de les queixes rebudes amb relació a la prestació del servei postal a diversos municipis. Les queixes feien referència, sobretot, a retards en el lliurament de la correspondència, situació que afectava especialment urbanitzacions i nuclis d'habitatges disseminats, però també ciutats més grans.

Es van constatar diverses mancances relacionades amb la falta d'una plantilla suficient i el sistema de contractació de personal de reforç. Tot i que el Síndic és conscient que el futur de Correus és incert, va fer alguns suggeriments per a la millora del servei. Entre aquests, va demanar un paper més rellevant de la Direcció de Correus a Catalunya, una col·laboració més estreta amb les diverses administracions públiques i noves formes de contractació laboral.



### Drets lingüístics

Durant el 2006 el Síndic ha dut a terme 160 actuacions relacionades amb els drets lingüístics, 103 per discriminació del català i 57 del castellà. Aquesta xifra, que representa un 0,8% del total d'actuacions, constata la situació de bona convivència lingüística que hi ha a Catalunya i nega el clima de crispació que s'ha volgut transmetre des d'alguns àmbits.

Pel que fa a les queixes rebudes amb relació a l'Administració de l'Estat, s'han detectat incompliments del deure d'atendre en català en l'àmbit de l'Administració tributària i en les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat. Quant a l'Administració autonòmica i local, també han arribat algunes queixes per l'incompliment dels drets lingüístics amb relació a la llengua de les comunicacions i les notificacions. Pel que fa als drets dels consumidors, la major part de les queixes ha fet referència a empreses de telefonia per la impossibilitat d'atendre els usuaris en català.

Durant el 2006 el Parlament i el Defensor del Poble europeus han admès que els ciutadans de Catalunya s'hi puguin adreçar en la llengua pròpia. La mateixa mesura s'ha pres en el cas dels ciutadans de la Comunitat Valenciana, el País Basc, Galícia i les Illes Balears.

### Drets de participació

#### Reivindicació del vot secret per als invidents

El Síndic ha demanat al Govern de l'Estat, per mitjà del Defensor del Poble, que agilitzi la instauració de sistemes que permetin el vot secret dels invidents. Tot i el compromís del govern central perquè això sigui una realitat a les eleccions generals del 2008, Rafael Ribó ha demanat avançar el termini als comicis municipals de l'any 2007.

El Congrés dels Diputats va aprovar, per unanimitat, una proposta de resolució per la qual instava el Govern de l'Estat a garantir durant aquesta legislatura el vot secret de les persones discapacitades. El Defensor del Poble ha comunicat al Síndic que ha sol·licitat l'emissió d'un informe a la Direcció General de Política Interior del Ministeri d'Interior.

#### El vot per correu des de l'estranger

Una estudiant es va adreçar al Síndic per denunciar que no podia exercir el dret a vot ni personalment ni per correu perquè es trobava fora de l'Estat temporalment. La legislació estableix que la documentació electoral només es pot enviar a un domicili situat a territori espanyol i s'ha de retirar personalment o per mitjà d'una persona autoritzada. La seva condició de transeünt en el país estranger també li impedia inscriure's al Cens Electoral de Residents Absents i exercir el dret a vot des de la representació consular.

El Síndic va contactar amb el Ministeri d'Affers Exteriors per aclarir la situació. El Ministeri va informar que ja havia identificat aquest supòsit i que estava treballant per modificar la normativa i corregir l'anomalia.



© Miguel Angarill - Avesi

## Libertat, seguretat i Administració de justícia

La manca de proporcionalitat en l'actuació dels cossos de seguretat ha motivat diverses queixes, que en alguns casos s'han hagut d'arxivar per falta de proves i per la discrepància, lògica, entre les versions dels promotors de la queixa i dels agents policials. Per evitar situacions conflictives, cal que els membres de les forces de seguretat millorin la relació amb la població i garanteixin un tracte adequat i respectuós.

Una novetat del 2006 han estat les queixes relacionades amb la percepció d'inseguretat davant d'alguns fets delictius a urbanitzacions i nuclis aïllats. El Síndic ha demanat mecanismes de coordinació entre els diversos cossos policials i el compromís de facilitar informació pública sobre quina és la situació real, què es fa per combatre-la i quins són els resultats.

## Funcionament deficient dels registres civils

Les queixes continuen posant de manifest la lentitud excessiva dels procediments judicials, que en alguns casos es perllonguen durant anys. En general es detecta una manca de dotació pressupostària i de recursos materials i humans.

També s'han rebut queixes pel funcionament deficient dels registres civils, tant dels locals com del Registre Civil Central, en concret per problemes de desfasaments, manca de modernització i lentitud.

El Síndic espera que les mesures informàtiques empreses pel Departament de Justícia, juntament amb el Ministeri de Justícia, per millorar-ne la gestió contribueixin a facilitar la informació inscrita d'una manera fàcil i ràpida.

# PROJECCIÓ INSTITUCIONAL

## Relat de drets i deures de les persones del món rural

Amb motiu del Congrés del Món Rural de Catalunya (5,6 i 7 de maig de 2006), el Síndic va elaborar i presentar el Relat de drets i deures del món rural. L'esborrany es va fer amb l'aportació d'un grup de persones representatives, des de pagesos i empresaris ubicats al món rural fins a periodistes, síndics locals i arquitectes, i d'alguns ajuntaments que el Síndic va visitar per fer-los partícips del projecte. A més, es va enviar una còpia del primer esborrany a tots els consistoris de menys de cinc mil habitants per demanar-los-en el parer.

En el Relat, el Síndic afirma el dret de totes les persones, independentment del lloc on resideixin, a viure i treballar on han nascut, a accedir a les prestacions públiques, a la cultura i a l'educació, entre altres, en condicions d'igualtat. També constata el deure de conservar el territori, com a expressió d'importants valors paisatgístics, ambientals i històrics. El Síndic ha fet arribar el Relat, en format pòster i fullets, a tots els ajuntaments catalans de menys de vint mil habitants.



© Pepa Alvarez

## Participació en congressos i visites a organitzacions socials

Entre les activitats i els actes públics duts a terme pel síndic, Rafael Ribó, destaquen la participació en diversos congressos, com el Congrés de Cases i Centres Regionals de Lleida, el XVIII Congrés de la FIAPA (Federació Internacional de les Associacions de Gent Gran), el II Congrés Català de Gestió pública o les X Jornades de la Societat Catalana d'Entitats de Base Associativa (ACEBA).

L'adjunta, Laura Díez, ha intervingut, entre altres, en les Jornades sobre Assetjament Immobiliari i Dret a l'Habitatge, organitzades a Barcelona, i l'adjunt per a la Defensa dels Drets dels Infants, Xavier Bonal, en el Fòrum de la Federació d'Entitats d'Atenció a la Infància i l'Adolescència.

El síndic també ha visitat nombroses entitats i organitzacions socials durant les sortides a diverses localitats catalanes. A Barcelona ha visitat la Fundació Trinijove i l'obra social Santa Llúisa de Marillac.

## Noves pàgines web sectorials d'infants i pacients

El mes de juliol va entrar en funcionament la pàgina del Defensor del pacient, que informa sobre l'organització i el funcionament del sistema sanitari públic a Catalunya, i sobre els drets i els deures dels usuaris. Conté apartats especialment dedicats a enllaços, exemples concrets i preguntes més freqüents.

A mitjan octubre es va presentar la pàgina adreçada als infants i als joves. Amb un llenguatge directe i adequat al seu nivell i amb una imatge dinàmica, la pàgina explica la missió del Síndic, els drets i els deures dels menors d'edat i concreta en quins casos pot intervenir i en quins, no. La pàgina web, que



convida a la participació dels internautes, està dividida en dues parts, una dirigida a infants menors de dotze anys i l'altra a adolescents i joves de dotze a divuit anys. Es pot accedir a les dues pàgines directament des del web institucional del Síndic: [www.sindic.cat](http://www.sindic.cat).

#### Presentacions de l'Informe 2005 a entitats de gent gran i infants

Una de les accions que ha impulsat el Síndic durant el 2006 per apropar la tasca que duu a terme a més persones i entitats ha estat la presentació sectorial de l'Informe anual de la institució. En concret, n'ha organitzat dues de relacionades amb els àmbits de la infància i de la gent gran.

Ambdues presentacions, organitzades a Barcelona, van tenir molt bona acollida entre les associacions i els professionals convidats, que van aprofitar per compartir experiències concretes amb el síndic, Rafael Ribó, i altres membres del seu equip.

L'experiència es repetirà durant el 2007, però amb un caràcter territorial. Està previst que les presentacions tinguin lloc durant el mes de juny a Tarragona, Lleida i Girona, i que se centrin en les actuacions concretes de cada demarcació.



Representants del col·lectiu de gent gran van dialogar amb el Síndic durant la presentació de l'Informe anual.

© Síndic

#### Quarta edició del curs sobre el Síndic a la UAB

El curs sobre el Síndic de Greuges, organitzat conjuntament entre el Síndic i la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB) com a crèdit de lliure elecció, ha arribat el 2006 a la quarta edició. Les classes, impartides per l'equip directiu i assessor del Síndic, van tenir lloc entre l'octubre i el desembre del 2006. La ponència inaugural, "La defensa dels drets constitucionals i estatutaris dels ciutadans pels comissionats parlamentaris. Actualitat i perspectives", la va pronunciar el mateix síndic, Rafael Ribó.

#### Visita al Provedor de Justícia de Portugal

El síndic, Rafael Ribó, acompanyat del director de l'Àrea de Seguretat Pública i Presons, Ignasi Garcia Clavel, van visitar la institució homòloga de Portugal, el Provedor de Justícia, el mes de febrer de 2006. La visita, que es va estructurar en diverses sessions de treball, es va tancar amb l'acord de mantenir reunions d'intercanvi anuals. Està previst que el defensor portuguès, Henrique Nascimento Rodrigues, visiti la institució durant la segona meitat del 2007.

#### Jornades d'Intercanvi amb l'Ararteko

El defensor del País Basc (l'Ararteko), Iñigo Lamarca, acompanyat d'alguns membres del seu equip, va visitar el mes de maig la seu del Síndic amb motiu de les Segones Jornades d'Intercanvi entre les dues institucions. La primera havia tingut lloc al final de l'any 2004 a la seu de la institució basca a Vitòria.

Els dos temes monogràfics de les Jornades van ser el treball sobre l'exclusió social i els aspectes de l'organització i el funcionament intern, que poden ajudar a projectar millor les institucions externament.



Rafael Ribó va signar al juliol el conveni de col·laboració amb el síndic de Sabadell.

© Síndic

#### Participació en la Reunió Anual de l'ENOC

L'Ombudsman grec va acollir a Atenes, al final de setembre de 2006, la X Reunió Anual de la Xarxa Europea de Defensors dels Infants (ENOC). La Delegació del Síndic, encapçalada per l'adjunt per a la Defensa dels Drets dels Infants, Xavier Bonal, va participar a les taules rodones i grups de treball, que van girar entorn de dos temes principals: les bones pràctiques en diversos àmbits i l'abordatge de la discriminació en l'educació. Durant la trobada es va elaborar una declaració sobre els menors immigrants no acompanyats.

La Reunió Anual de l'ENOC del 2007 tindrà lloc a Barcelona del 19 al 21 de setembre del 2007, motiu pel qual Xavier Bonal ha començat a formar part del *bureau* de la xarxa.

#### El síndic, elegit director europeu de l'IOI

El síndic, Rafael Ribó, que va ser escollit el juny de 2006 membre de la Junta Directiva de la Regió Europea de l'Institut Internacional de l'Ombudsman (IOI), va organitzar a Barcelona la reunió de la Junta Directiva Mundial de l'IOI.

A la trobada, que va tenir lloc a la sala d'actes de la Pedrera (Barcelona) l'octubre de 2006, van assistir-hi disset dels dinou membres que integren la Junta Mundial de l'IOI, tots ells representants respectius de les juntes directives de les sis regions de l'IOI. Entre els temes que es van tractar destaquen les propostes per abordar els nous reptes de l'organització, atesa l'evolució que ha viscut des que fou creat, trenta anys enrere.

La Junta Directiva de la Regió Europea de l'IOI va organitzar l'Assemblea General del 2006 a Viena.

#### Síndics locals i síndics universitaris

El Síndic ha continuat aplicant el conveni de col·laboració amb els síndics locals, que el 2006 s'ha ampliat als nous defensors nomenats: els de Gavà, Ulldesona, Sant Feliu de Guixols i Sabadell. També s'ha concretat l'acord d'intercanvi i col·laboració de treball amb la síndica de Barcelona.

A més, el Síndic ha mantingut contacte continuat amb els diversos defensors locals. Així, membres del Síndic han visitat diverses seus de síndics i han mantingut reunions de treball conjuntes i individuals amb alguns d'ells.

Pel que fa als síndics universitaris, el Síndic va signar el juliol de 2006 un conveni de col·laboració amb la majoria de defensors universitaris de tot Catalunya. Segons l'acord, les persones que presentin al Síndic una queixa d'àmbit universitari reben informació de la possibilitat de presentar-la davant el síndic universitari. Per la seva banda, els defensors universitaris enviaven al Síndic tot el que faci referència a altres administracions.



© Síndic

## COOPERACIÓ INTERNACIONAL

El Síndic va iniciar els projectes de cooperació internacional l'any 1999. Des de llavors la dedicació i la contribució econòmica a la cooperació s'ha anat incrementant. Actualment representa un 0.7% del pressupost anual. A més, el Síndic rep ajuda econòmica de l'Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament (ACCD), de l'Agència Espanyola de Cooperació Internacional (AECI) i de diverses organitzacions internacionals.

Els projectes del Síndic se centren bàsicament a contribuir a la consolidació de l'estat de dret i de l'Administració de justícia, i a la promoció i la defensa dels drets humans en altres països, especialment als Balcans.

### Projecte a Bòsnia i Hercegovina d'Ombudsman i Administració de justícia

Durant l'any 2006 s'ha dut a terme la segona part del projecte a Bòsnia i Hercegovina, cofinançat pel Síndic i l'Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament (ACCD). La primera fase d'aquesta iniciativa, en la qual també col·labora l'ONG Balkan Human Rights Network (Xarxa balcànica de drets humans) va culminar amb un conveni de col·laboració, signat al final de 2005, entre

les institucions d'ombudsman i el Consell General de la Judicatura i la Fiscalia a Bòsnia i Hercegovina. La segona pretén coordinar les actuacions de totes les institucions implicades en la prevenció i la investigació de maltractaments a menors per mitjà de l'elaboració i la signatura d'un protocol bàsic d'actuacions.

El Síndic, que ha estat el promotor de la signatura d'un protocol d'aquest tipus a Catalunya, ha organitzat taules rodones sobre el tema a Sarajevo i Banja Luka. Aquesta iniciativa ha servit per assolir el compromís institucional de suport i implicació en el projecte, que s'ha continuat executant al llarg del 2007.

### Projecte d'establiment de l'assistència jurídica gratuïta a Sèrbia

L'any 2006 s'ha consolidat el projecte d'institucionalització de l'assistència gratuïta a Sèrbia, que actualment està implantat a vuit municipis serbis. El projecte, finançat principalment per l'Agència Espanyola de Cooperació Internacional (AECI), pretén que totes les persones tinguin accés a la justícia, independentment dels seus recursos.



© Miquel Puiggalí

El Síndic proporciona a les institucions sèrbies la formació prèvia per a la posada en marxa i el seguiment a cada municipi d'un servei públic d'orientació jurídica i torn d'ofici prestat per advocats i pagat per l'Administració. Per dur a terme aquesta tasca té la col·laboració del Consell de l'Advocacia Catalana.

L'any 2006 s'han signat tres convenis de col·laboració, dos a la zona rural de Nis i un a Belgrad, amb els ajuntaments i els col·legis d'advocats respectius. També s'han organitzat activitats de formació i s'han fet diverses visites de seguiment del projecte. Finalment, una delegació sèrbia ha realitzat una visita d'estudi a Barcelona.

### La funció de l'Ombudsman en el procediment administratiu

L'Ombudsman de Grècia, amb l'ajuda i participació del Síndic –amb finançament de l'ACCD- i de l'Ombudsman de Macedònia, va organitzar a Ohrid (Macedònia), el mes de setembre de 2006, un seminari sobre la funció mediatora de l'Ombudsman en el procediment administratiu.

El seminari, emmarcat en el projecte Eonomia de l'Ombudsman grec, va abordar el codi de bona conducta europeu i el grau en què s'aplica a les democràcies en transició. També es va analitzar l'accés als documents públics, l'actuació de l'Ombudsman en els casos de retard administratiu i la funció mediatora del defensor.



© Miquel Puiggalí

A més dels ombudsman organitzadors, van participar al seminari representants de les institucions homòlogues de diversos països europeus, membres de l'Ombudsman europeu, l'Organització per a la Seguretat i la Cooperació a Europa (OSCE) i l'Agència per als Drets Humans i de les Minories del Govern de la República Sèrbia.

El sistema d'assistència jurídica gratuïta a Sèrbia facilita l'accés a la justícia a les persones sense recursos.

### Participació en activitats organitzades per altres institucions

-Presentació a Sarajevo del llibre *Els primers ombudsman de Bòsnia i Hercegovina*.

Amb motiu del 12è aniversari dels ombudsman de la Federació de Bòsnia i Hercegovina es va editar i presentar un llibre sobre la història i tasca duta a terme per aquesta institució. La publicació de l'obra s'ha fet amb el cofinançament de l'Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament.

-Conferència a Skopje sobre la cooperació amb l'Ombudsman per al desenvolupament de la democràcia

La conferència, organitzada per l'Ombudsman de Macedònia amb el suport de la Comissió Europea, va permetre aprofundir en l'aspecte col·laborador de la funció de l'Ombudsman. Des d'aquesta perspectiva es van analitzar les relacions de l'Ombudsman amb la judicatura, el parlament i la societat civil.

© Miquel Puiggalí



El Síndic ha organitzat taules rodones a Bòsnia i Hercegovina sobre maltractaments a menors.



**El Síndic de Greuges de Catalunya és membre de:**

IOI (Institut Internacional de l'Ombudsman)

FIO (Federació Iberoamericana de l'Ombudsman)

AOMF (Associació de mediadors i ombudsman de la francofonia)

ENOC (Xarxa Europea d'Ombudsman per a la Infància)

**També participa en:**

Xarxa de Defensors de la Unió Europea

Taula Rodona de Defensors del Consell d'Europa

**Síndic de Greuges de Catalunya**

Josep Anselm Clavé, 31

08002 Barcelona

Tel 933 018 075 Fax 933 013 187

sindic@sindic.cat

www.sindic.cat

